

circuit

Magazine d'information sur la langue et la communication

Numéro 44, juin 1994

La qualité totale : Engagez-vous, qu'y disaient !



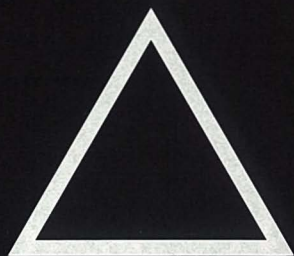
Corporation professionnelle
des traducteurs et interprètes agréés du Québec

Nada Kerpan



Traduction ▲ Rédaction ▲ Adaptation

438, rue Sainte-Hélène
Montréal (Québec) H2Y 2K7
Téléphone : (514) 849-7054
Télécopieur : (514) 849-9158



TRIUS

Traducteurs agréés

Volume

Notre cabinet de traduction regroupe **plus de 30 TRADUCTEURS**, ce qui nous permet de traiter un fort volume, tout en respectant les délais convenus avec les clients.

Diversité

Compétences particulières dans les **domaines suivants**: administration, finances, banques, fiducies, assurances, valeurs mobilières, informatique, télécommunications, transport, santé, tourisme, droit, environnement, technique.

Qualité

Les propriétaires du cabinet sont des **TRADUCTEURS AGRÉÉS** comptant plus de 15 ans d'expérience à titre de gestionnaires de cabinets de traduction et plus de 25 ans d'exercice de la profession.

Leur excellence est reconnue tant par leurs clients que par l'ensemble du milieu de la traduction professionnelle.



**Le cabinet de traduction
par excellence au Canada**

APRÈS avoir fait ses premières armes dans la production de biens stratégiques, puis s'être étendu à l'ensemble du secteur secondaire en réaction à la stimulation japonaise, voilà que le syndrome de la qualité a envahi nos foyers... de vie professionnelle. D'ailleurs, une fois instaurée, la CPTIAQ n'a pas tardé à adhérer à la Charte québécoise de la qualité totale en réponse à l'appel du gouvernement du Québec.

Pour les services linguistiques des grandes entreprises, la question de suivre ou non le mouvement ne se posait même pas : pour donner des résultats, l'engouement envers la qualité doit se vivre dans toutes les sphères d'activités des sociétés. Les grands cabinets, pour leur part, n'ont d'autre choix que de se mettre au diapason de leurs clients s'ils ne veulent pas être considérés comme le maillon le plus faible de la chaîne client-fournisseur, celui par qui la catastrophe arrive. Mais l'adhésion aux grands principes de la qualité totale s'impose également aujourd'hui aux professionnels indépendants et pigistes.

Face à l'hydre, comment réagir? D'abord, il faut la connaître, nous disent Véronique Décarie et Gisèle Foucault, au terme de leur tour d'horizon du sujet. Elles nous présentent donc un dossier d'information. Il n'est pas question de vous convaincre de quoi que ce soit; d'autres s'en chargent. Mais nous avons pensé qu'il était possible de rassembler une information utile sur l'origine de la qualité totale, les nouveaux concepts qui s'y rattachent, son évolution et la façon dont on la vit.

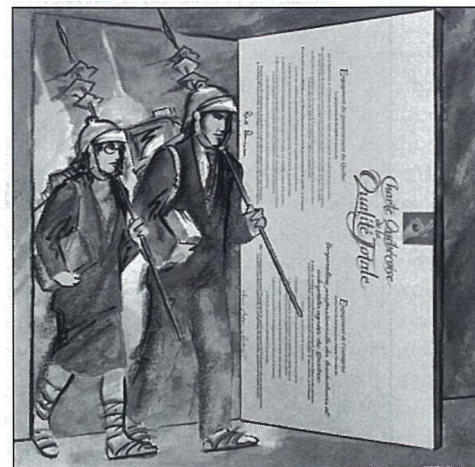
Une fois n'est pas coutume, la chronique *Silhouette* est consacrée, dans ce numéro, à un membre de l'équipe de rédaction de *Circuit*. Nada Kerpan ayant décidé de prendre sa retraite, l'occasion était trop belle pour la laisser passer. Si j'ajoute que Nada vient de recevoir le prix CTIC du Conseil des traducteurs et interprètes du Canada, «pour l'ensemble de son œuvre» oserai-je dire, vous comprendrez certainement d'autant mieux ce choix. Un grand merci à Robert Dubuc pour avoir tracé cet affectueux profil de notre collaboratrice de longue date.

Inlassables, nos autres chroniqueurs et chroniqueuses sont au rendez-vous, qui avec des mots, qui avec des revues, qui avec des livres, qui avec des techniques. Ainsi, le mot «fax», sur lequel nous avons jeté un premier regard dans notre numéro 27 de décembre 1989 revient-il sous le feu des projecteurs dans la chronique *Des mots*, cette fois avec de nouveaux dérivés.

Enfin, poursuivant notre voyage dans le temps et dans l'espace, nous découvrons dans ce numéro des traducteurs d'une autre époque et d'un autre pays, Hugo père et fils et la France du XIX^e siècle, un récit signé Nicole Mallet.

J'espère que chacun et chacune d'entre vous trouvera dans ce numéro de quoi satisfaire sa curiosité. Bonne lecture.

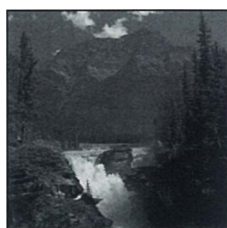
**Pour le comité,
Michel Buttiens**



Dossier

La recherche de la qualité totale n'est-elle qu'un phénomène passager? Élevée au rang de religions par certains, décriée ou ridiculisée par d'autres, elle est néanmoins une réalité quotidienne dans plusieurs entreprises. *Circuit* a voulu en savoir plus sur la question et vous présente le fruit de ses recherches et de ses réBexions.

3



Sur le vif

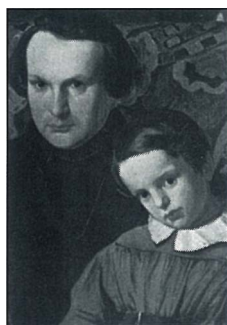
Le village planétaire vu de Banff. Langue comptable, langue informatique et le *DQA*, 2^e édition.

19

Des mots

Et vous, vous télécopiez ou vous faxez vos documents? Entre deux anglicismes, lequel choisir?

22



Pages d'histoire

Ayant décidé d'accompagner son père en exil, François-Victor Hugo s'attaque à la traduction de Shakespeare.

23

Des revues

De la théorie de la traduction à la traduction littéraire, en passant par l'analyse de l'utilisation de la féminisation et un regard sur la profession de rédacteur-réviseur.

25

Silhouette

Une retraite bien méritée pour une langagière qui a encore des projets plein la tête: Nada Kerpan.

27



Des techniques

Une lueur d'espoir. Translation Managerh démontre que la machine peut vraiment être au service des traducteurs.

29

D livres

Une recension des nouveautés.

▼ traduction • correction • mise au point
de textes médicaux et paramédicaux

SONANCES

Jacques Boulay, M.D., F.R.C.P. (C)
membre d'honneur
de la C.P.T.I.A.Q.

857, rue du Chanoine-Martin
Sainte-Foy
QUÉBEC G1V 3P6

Téléphone et télécopieur: (418) 657-7955

CANACOM Inc.

- Traduction
- Adaptation
- Révision
- Éditique

Transmission par modern et télécopieur

5515 chemin Queen Mary
Bureau 101
Montréal (Québec)
H3X 1V4
Téléphone 482-8403
Fax: 481-3343

circuit

Publié quatre fois l'an par la Corporation professionnelle
des traducteurs et interprètes agréés du Québec



1140, bou. de Maisonneuve ouest
Bureau 1060
Montréal (Québec) H1A 1M8
Tél. : (514) 845-4411
Télec. : (514) 845-9903

Responsable du secteur **Communications**, CPTIAQ
Michel Lemay

Direction
Michel Burtiens

Rédactrice en chef
Gloria Kearns

Rédaction
Nylda Aktouf (*Des mots*), Michel Buttiens (*Silhouette*),
Bruce Knowlden (*Des revues*), Nada Kerpan (*Sur le vif*),
Solange Lapierre (*Curiosités*), Diane Normand (*Des tech-
niques*)

Dossier
Véronique Décarie et Gisèle Foucault

Ont collaboré à ce numéro
Phyllis Aronoff, Lillian Arsenault, Geneviève Boutry,
Gilles Brouiller, Pierre Cloutier, Robert Dubuc, Lise
Gauthier, Colette Jean-Marie, Danielle Langelier, Benoît
Le Blanc, Nicole Mallet, Karin Monrin, Narhalie Pérusse,
Narhalie Poteet, Jean Quirion, Branimir Todorov,
Raymond Tourangeau, Oona-Kristina Stock

Direction artistique
Lise Gascon

Illustrations
Lise Gascon, Vladimir Krpan

Photographies
Boréal, Gilles Brouillet, Bulloz, Pierre Cloutier,
Véronique Décarie, Paul Labelle, Lynx

Éditique
Mardigras

Impression
Litho Acme

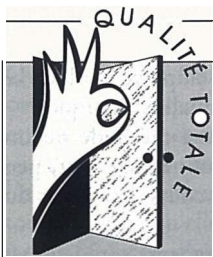
Publicité
Camille Lagacé (Sine Nomine Markering)
tél. : (514) 521-5624; téléc. : (514) 523-494

Avis aux auteurs; Veuillez envoyer votre **manuscrit**
accompagné d'une disquette en version DOS ou Macin-
tosh, en indiquant le nom du fichier, le nom du logiciel,
le nom du système et la capacité de la disquette.

Toute reproduction est interdite sans l'autorisation de
l'éditeur et de l'auteur. La rédaction est responsable du
choix des textes publiés, mais les opinions exprimées
n'engagent que les auteurs. L'éditeur n'assume aucune
responsabilité en ce qui concerne les annonces paraissant
dans **Circuit**.

© CPTIAQ
Dépôt légal - 3^e trimestre '994
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISSN 0821-1876

Tarif d'abonnement
Membres de la CPTIAQ: abonnement gratuit
Non-membres: 25 \$ par année (35 \$ à l'extérieur du
Canada), TPS incluse. Chèque ou mandat-poste à l'ordre
de « **CircuitCPTIAQ** » (voir adresse ci-dessus).



Requiem ou messe de couronnement?

UN RÉCENT numéro du magazine *Fortune* consacrait sa couverture à Joseph Juran, l'un des plus réputés ténors de la qualité totale. Bien des lecteurs Ont dû rester bouche bée devant cette mine sévère, celle d'un homme deux fois plus vieux que le président des États-Unis et qui, pourtant, est censé incarner l'avant-gardisme en gestion des affaires.

Est-ce de cet apparent anachronisme que nous vient la tentation de réduire la qualité totale à une mode dépassée? Dans les grandes entreprises, on a connu tour à tour la gestion par objectifs, la quête de l'excellence, les cercles de qualité, la qualité dictée par le marché, le leadership et, tout récemment, le stewardship. Faut-il s'étonner qu'il se manifeste un certain scepticisme?

Et il y a ce culte odieux du «rightsizing», cette bāhalisation des mises à pied et du burn-out chez ceux qui restent; autant de phénomènes qui nous rendent cyniques au point de voir dans la qualité totale une forme de manipulation; un moyen, comme on dit, pour mieux presser le citron... avant de le foutre aux ordures.

Ces derniers temps, on a fait grand cas, dans les revues spécialisées, d'études sur les piètres résultats des programmes de qualité totale. Selon ces études, les deux tiers des programmes de qualité aux États-Unis et en Europe sont en panne, ont échoué ou ont été abandonnés (*Quality*, mai 1993). Ces conclusions pèsent lourd dans la balance et soulèvent parfois plus d'enthousiasme chez nous que les témoignages de succès des entreprises qui ont adopté la qualité totale. Peu après s'être lancées dans le présent dossier, deux de nos collaboratrices ont entendu des «profanes» autour d'elles dénigrer avec fierté la philosophie «qui ne marchera pas ici rien que parce qu'elle a marché au Japon». Dans un cas, c'étaient des inconnus dans un ascenseur

qui affirmaient (à tort) qu'une grande corporation professionnelle s'était officiellement prononcée contre la qualité totale, alléguant qu'elle ne servait qu'à abrutir les employés des entreprises. Vingt-quatre heures plus tard, une deuxième membre de notre équipe s'attirait les regards et commentaires sarcastiques d'une proche parce qu'elle avait commencé à lire Deming. Tentées de se rallier sans hésitation à ces critiques, nos collaboratrices ont pourtant réussi à privilégier la curiosité intellectuelle.

Une chose est certaine, en tout cas; malgré les intégristes qui veulent faire de la qualité totale une religion, malgré les stratèges qui veulent s'en servir pour justifier un chômage structurel sans limites, malgré les prophètes de malheur qui lui composent un requiem de messie mort-né, chacun de nous a le droit de croire ou de douter, de s'emballer ou de lever le nez. Et pour pouvoir exercer ce droit, il faut avoir la possibilité de s'informer, de poser des questions et d'obtenir des réponses.

Témoignant d'un certain parti pris à l'égard de la qualité totale, notre dossier vise à cerner en quoi elle consiste, d'où elle vient, comment on en parle et comment on la vit... quand on la vit relativement bien. Si nous nous sommes intéressés à l'expérience d'une équipe de langagiers aux Services linguistiques du CN, nous avons clairement voulu nous éloigner des questions de qualité de la langue et d'informatisation des outils mis au service des membres des professions que représente la Corporation professionnelle des traducteurs et interprètes agréés du Québec. L'excellence linguistique et technologique demeure sans conteste notre ultime objectif professionnel, mais il s'agit surtout ici de se pencher sur la façon d'envisager notre travail. •

Gisèle Foucault
Véronique Décarie

À prendre ou à laisser... ou en prendre et en laisser?

Depuis qu'on a «découvert» la qualité totale en Amérique du Nord, on s'épuise en débats empreints de religiosité où le messie d'origine, alias Deming, a fait tour à tour figure de dieu, de prophète ou de simple opportuniste dogmatique. La qualité totale a ses quatorze commandements, que nos chefs d'entreprise abordent souvent en pasteurs réformés, convaincus qu'il faut «en prendre et en laisser». Jetons un coup d'œil sommaire sur ce qu'il y a à prendre.

par Véronique Décarie

COMME TOUS les courants de pensée, la qualité totale a connu une évolution rapide, que suivent avec zèle les milieux universitaires. Dans les entreprises, par ailleurs, il semble que le débat ait conservé une structure plus élémentaire: s'agit-il d'une méthode ou d'une philosophie? On est tenté de laisser la réflexion

philosophique aux professeurs pour se concentrer sur l'action, moteur des affaires. Résultat; on aborde souvent la qualité totale à la pièce, appliquant de façon décousue les principes qui semblent pouvoir porter fruit sans tarder. Ce qui est regrettable dans une telle démarche, c'est qu'on n'accorde aucune importance à l'image d'ensemble que dessinent les morceaux du casse-tête. Pourtant, il s'agit d'un tout intégré dont l'intérêt et la puissance dépassent de loin la somme des parties.



Qui a eu cette idée folle?

En 1948, le gouvernement américain envoie au Japon un contingent de spécialistes pour aider à remettre sur pied l'industrie nipponne, anéantie par la Seconde Guerre mondiale et par sa propre mauvaise performance des décennies passées.

Parmi les délégués américains, un statisticien du nom de W. Edwards Deming se distingue tout particulièrement. Son enseignement le plus fondamental : la qualité est extrêmement rentable si on l'intègre à toute l'activité d'une entreprise. Plus on axe la production sur les besoins des clients et plus on planifie de façon à réduire les erreurs, plus l'exploitation devient économique et plus l'entreprise crée de richesse. Elle permet à ses clients bien servis de s'enrichir, offre à ses employés la sécurité d'emploi, etc.

Conjuguant la rigueur du contrôle statistique et la souplesse de la gestion participative, Deming fait des miracles au Japon dès le début des années 50. On crée même, en son honneur, un prix prestigieux qui couronne chaque année une entreprise championne de la qualité. Du secteur secondaire, le phénomène s'étend au tertiaire de façon fructueuse.

Aux États-Unis, pourtant, Deming demeure inconnu jusqu'en 1983. Cette année-là, dans un reportage télévisé, un journaliste révèle aux Américains comment le grand gourou a fait des Toyota et Mitsubishi ces redoutables concurrents que l'on voit envahir les marchés mondiaux. L'engouement commence.

Des principes tissés bien serré

La «*écureuil*» C'est bien connu, les gourous de la qualité totale sont statisticiens ou ingénieurs «de père en fils». On les croit donc préoccupés avant tout par les gros chiffres et la productivité. Pourtant, il suffit d'ouvrir la «*bible*» de Deming, *Hors de la crise*, pour y trouver un mordant plaidoyer en faveur de la dignité des employés et une violente dénonciation des mises à pied attribuables à la non-qualité:

«L'échec du management à préparer l'avenir et anticiper les problèmes conduit à des gaspillages de main-d'œuvre, de matières premières et d'équipements, toutes choses qui font augmenter les prix de revient et les prix de vente. Mais le consommateur n'est pas toujours d'accord pour subventionner ces gaspillages: il s'ensuit inévitablement une perte de marché qui engendre le chômage.

«Socialement, il est devenu inacceptable que les entreprises se débarrassent de leurs employés en les envoyant à la décharge publique du chômage. Les pertes de marché et les problèmes sociaux qui en résultent ne sont pas dans l'ordre normal des choses. Ils ne sont pas inévitables, ils sont l'œuvre de l'homme.»

Mais Deming et ses émules ne demandent pas aux entreprises de se transformer en œuvres de bienfaisance assurant le plein-emploi à perte, bien au contraire. Le point de départ est connu: la rentabilité. Ce sont les fondements qui changent.

La «*ges*» Quand Deming a commencé son travail d'expert-conseil au Japon, il avait pour mission d'aider les entreprises et les gestionnaires compétents qui, pourtant, monnaient le marché de camelote. Le problème aigu de non-qualité qui affligait l'industrie nipponne n'avait rien à voir avec un manque d'ardeur ou d'intelligence de la part de la population active. Ce qui clochait, c'était «le système». Les disciples de Deming aiment, encore aujourd'hui, rappeler aux chefs d'entreprise que 95 % des problèmes de qualité découlent de mauvais processus, à peine 5 % d'entre eux étant attribuables à des employés incompetents. C'est le genre de discours «populiste» qui peut agacer; il semble encourager les individus à se croiser les bras en attendant que leur patron règle leurs problèmes et efface leurs bourdes comme par magie. Ce qu'il vise

en réalité à faire ressortir, c'est que même si un employé fait bien ce qu'on attend de lui, il peut produire de la non-qualité. Pourquoi?

- Parce qu'on lui impose, par exemple, une méthode ou un rythme de travail inefficaces: nombre fixe d'unités par jour, peu importe le nombre d'unités défectueuses et les coûts désastreux du gaspillage qui en résulte.

Autre lacune fréquente : on met des équipements sophistiqués à la disposition des gens, mais sans leur montrer comment en retirer le plein potentiel.

- Parce qu'on demande aux employés d'intervenir dans une chaîne de production sans connaître les interventions qui précèdent les leurs ni celles qui les suivent. Chaque intervenant de la chaîne ignore donc comment son travail ou ses erreurs se répercutent sur ses collègues, et encore moins sur les clients.

Chaque étape de la chaîne de production ayant malheureusement ses propres règles et objectifs, les divers intervenants peuvent même se nuire sans s'en rendre compte. Et s'ils s'en rendent compte, c'est pire encore : ils se perçoivent comme des ennemis plutôt que comme des alliés payés pour servir, en bout de ligne, les mêmes clients.

Ce que propose la qualité totale, c'est d'envisager l'activité de toute l'entreprise comme un processus reliant tous les employés aux clients, et englobant même les fournisseurs extérieurs. Ce processus se compose d'une multitude de sous-éléments tous dépendants les uns des autres. Chaque personne doit savoir, lorsqu'elle accomplit une tâche, pour qui elle le fait, avec qui, pourquoi, et pourquoi de cette façon.

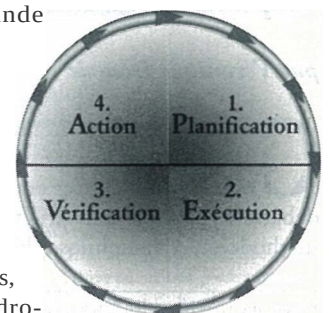
L'amélioration continue et la responsabilisation

En Amérique du Nord, surtout dans les industries de pointe, on a tendance à percevoir l'amélioration comme une série de révolutions technologiques qui font périodiquement augmenter de façon quasi exponentielle la productivité ou l'efficacité. Entre ces bonds spectaculaires, les «exécutants» reçoivent le mandat de maintenir le *statu quo* à tout prix.

Ce qu'il ne faut cependant pas oublier, c'est que les grandes percées technologiques coûtent des fortunes en recherche et en conception. Lorsqu'on implante de nouveaux systèmes, on a généralement un déficit à rattraper, ce qui impose des contraintes de productivité parfois irréalistes, même si l'on tient compte des nouveaux moyens mis à la disposition des gens.

Dans un contexte de qualité totale, on exploite toute possibilité d'amélioration, si marginale soit-elle. Dans le quotidien, tout le monde constate des lacunes dans les processus de travail établis et trouve des idées intéressantes pour faire mieux. Toutes ces idées ne sont pas valables, et il serait fort dangereux d'en encourager l'implantation arbitraire au gré de chacun sans étude rigoureuse. D'où l'idée d'une logique cyclique de l'amélioration: on commence par planifier la façon dont on va changer les choses, en déterminant pourquoi on doit le faire; puis, on met les améliorations à l'essai à petite échelle, histoire d'en vérifier l'efficacité à faible coût; si l'essai s'avère concluant, on standardise la nouvelle méthode et on l'enseigne à tous les intéressés avant de l'implanter à grande échelle.

Cette logique trouve son expression élémentaire dans le cycle «PEVA» illustré ci-contre. Consultants en qualité et entreprises s'en sont inspirés pour concevoir des méthodes d'amélioration plus spécifiques, dont nous avons ici deux exemples très voisins, exploités respectivement par Hydro-



Québec et Bell Canada (le concept graphique original est d'Hydro-Québec).

Quiconque donne à l'amélioration continue toute la place qu'elle mérite peut réaliser des gains constants entre les grandes percées technologiques. La performance quotidienne «finance», dans une certaine mesure, les systèmes de demain et évite que les augmentations de productivité prennent des allures de rattrapage.

Le contrôle statistique

Peu importe l'activité d'une

entreprise, il est normal que les résultats obtenus varient, incapables souvent d'atteindre la perfection. Ce qui a toujours consterné les spécialistes de la qualité totale, cependant, c'est la façon arbitraire qu'ont les cadres des entreprises de définir la perfection et de réagir à sa non-réalisation. En deux mots, leurs critères d'excellence seraient arbitrairement établis par le désir de réduire les coûts à tout prix et de s'éviter les foudres de leurs supérieurs. Dans les domaines de technologie de pointe, l'excellence consiste souvent à exploiter plus vite que la concurrence les dernières nouveautés à peine sorties du cerveau des ingénieurs. Le hic, dans la plupart des cas, c'est qu'on fait abstraction du client... On est tellement absorbé par des contraintes internes ou la course à l'innovation qu'on ne prend pas le temps de lui demander ce qu'il veut.

Ce que révèle notamment la voix des clients, lorsqu'on y prête attention, c'est qu'ils veulent savoir à quoi s'attendre. Or, dans un système arbitraire, on ignore toujours ce que nous réserve demain; on exige x mais, faute d'information sur les processus en cause, Dieu seul sait ce qu'on obtiendra. Pour masquer cette inconstance inhérente au système, on prévoit des coussins de sécurité tout aussi arbitraires dans les spécifications des produits ou des services: tant qu'on arrive à plus ou moins $ra\%$ de l'objectif, par exemple, c'est «assez bon». Mais assez bon pour qui? Si un traducteur rate ses échéances une fois sur dix ou rend «au pif» dix mots sur cent, rares sont les clients qui ne se retrouveront pas dans le pétrin alors qu'ils faisaient confiance à un spécialiste.

Ce que propose la qualité totale, c'est qu'on puisse prévoir la performance d'un processus en la mesurant avec les bonnes méthodes de collecte de données et en l'analysant avec les bons outils statistiques. Les statisticiens proposent des formules relativement simples pour calculer la capacité d'un processus, c'est-à-dire la variation à laquelle il faut s'attendre dans les résultats compte tenu des équipements employés, des méthodes de travail, des politiques de l'entreprise, de la formation des exécutants, etc. Toutes ces conditions inhérentes au processus sont ses causes communes de variation; les résultats changeront toujours dans les mêmes proportions globales tant qu'on ne changera pas les conditions de travail.

L'analyse statistique n'aide pas seulement à prévoir les résultats; elle permet aussi de déterminer pourquoi la capacité d'un processus laisse à désirer, où il faut améliorer les choses. L'amélioration,

dans ce cas, consiste à réduire la variation des résultats, de sorte qu'on se rapproche toujours le plus possible de l'objectif de qualité visé.

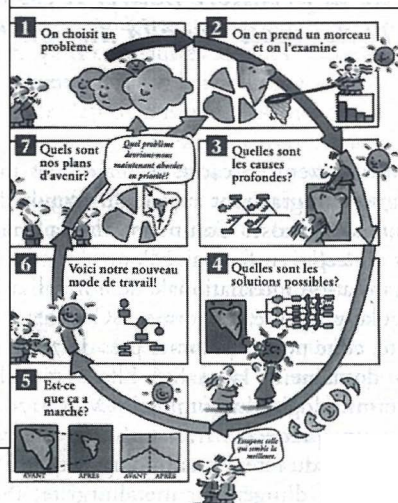
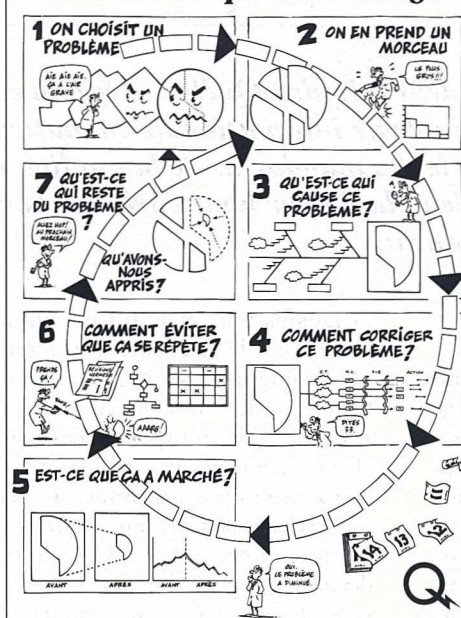
Et urt

1e cent

Longtemps considéré comme ignorant de ses propres besoins, le client reprend les commandes de l'économiste en qualité totale. Les objectifs de qualité des entreprises, c'est d'abord à lui de les fixer, en ses propres termes. Les mots lui man-

quent certainement de temps à autre, mais il ne faut surtout pas en conclure qu'il ignore ce qu'il veut. Il le sait si bien qu'il le trouvera ailleurs au besoin. Nous voilà de retour, somme toute, à la case départ : celle de la sécurité d'emploi. •

La démarche qualité en abrégé



Bell

Un avant-goût du débat terminologique

LORS D'UN voyage à Tokyo dans les années 80, le professeur Joseph Kélada de l'École des Hautes Études commerciales a constaté avec étonnement que le sigle «TQC» (pour Total Quality Control) faisait littéralement partie du vocabulaire japonais. Prononcé «tikiouchi», il était devenu tellement courant que les interprètes ne se donnaient même pas la peine de le retraduire en anglais pour le bénéfice des étrangers.

En Amérique du Nord et en Europe, on a cependant rejoint le terme *control* qu'on associait au contrôle de la qualité des produits finis en bout de chaîne de production. Cette démarche essentiellement réactive n'avait aucune commune mesure avec la planification intégrée que préconisaient Deming et ses «disciples». Pour insister sur la nécessité d'une démarche globale, alimentée par la haute direction des entreprises, on en est venu à parler de «gestion intégrale de la qualité» puis de «gestion de la qualité totale» puis parfois, tout simplement, de «qualité totale».

La normalisation terminologique en matière de qualité totale relève d'un comité ISO que préside la France. On ne s'étonne pas, sachant cela, que ISO parle de «management intégral de la qualité» pour désigner la philosophie héritée de Deming. Pour les spécialistes, semble-t-il, la notion de «gestion» serait trop restrictive pour rendre de façon satisfaisante l'univers complexe dont il est question. Dans l'entrevue qu'il a réalisée avec Pierre Caillibot, notre collaborateur Gilles Brouillet a tenté de voir clair dans cette décision. •

Véronique Décarie



La qualité et les mots pour la dire

Pierre R Caillibot, vice-président à Hydro-Québec, siège au comité ISO responsable d'établir la terminologie internationale en matière de qualité totale. Il fait partie du très petit cercle des mandarins de la qualité, des spécialistes de la première heure. Il est bien placé pour nous parler de la chose, de son histoire et des mots pour la dire en français.

par Gilles Brouillet

LES MOTS de la qualité mettent en cause la qualité des mots. Tous les terminologues qui gravitent autour du monde de la gestion en savent quelque chose. Comment dire la qualité, comment en traduire les concepts en français? Pour répondre à la première question, l'Organisation internationale de normalisation, l'ISO, a défini un vocabulaire qualité, la norme ISO 8402. Dans son édition la plus récente, cette norme présente près de 70 termes et définitions relatives au domaine de la qualité. Elle a été réalisée par le sous-comité de terminologie du comité ISO/TC 176, au sein duquel on retrouve un québécois francophone, Pierre-F. Caillibot, créateur et animateur du réseau terminologique.

Avec un diplôme tout neuf d'ingénieur métallurgiste, Pierre Caillibot entre à Hydro-Québec en 1969. Une fausse entrée, en fait, puisqu'il est immédiatement prêté à l'Énergie atomique du Canada. Premier contact avec le monde de la qualité: ses services d'expert métallurgiste sont retenus dans le cadre des audits qualité des centrales nucléaires.

Expérience déterminante, puisque c'est pour coordonner une équipe chargée de l'assurance de la qualité de la future centrale nucléaire de Gentilly-2 que Pierre Caillibot est rappelé à Montréal en 1974. Il y sera pendant 20 ans, attaché à divers titres à la gestion de la qualité au groupe Équipement d'Hydro-Québec, groupe qu'il vient de quitter pour se joindre à une autre unité, Approvisionnement et Services, pour y contribuer à l'assurance de la qualité chez les fournisseurs. C'est un des nombreux volets du Défi performance, le modèle de gestion de la qualité totale adopté par la grande électricienne québécoise.

Circuit: La qualité a été longtemps une affaire de spécialistes, une fonction technique, surtout rattachée à la production de biens stratégiques : armement, énergie nucléaire. Pourriez-vous nous rappeler les origines de l'attention à la qualité en Occident?

Pierre Caillibot : Dans les 20 premières années de notre siècle, la fonction qualité dans le monde industriel prend la forme d'une inspection systématique des produits en bout de chaîne. Dans les années 20, aux États-Unis, l'application des techniques statistiques donne naissance à ce qu'on appelle le *Quality Control*. Appliquées d'abord au contrôle des produits (*Statistical Quality Control*), puis à la maîtrise des procédés (*Statistical Process Control*), ces techniques permettent des progrès considérables et contribuent de façon significative à l'effort de guerre des Alliés durant la Deuxième Guerre mondiale.

Depuis 1945 et jusqu'aux années 70, on voit se développer l'assurance de la qualité. Introduite par les militaires, elle vise à reconnaître un ensemble de bonnes pratiques. Elle concerne aussi bien le produit lui-même que l'approvisionnement, l'ingénierie, le stockage et le transport. Cela s'inscrit inévitablement dans une chaîne client-fournisseur. De plus, l'approche est préventive; elle vise à démontrer par avance au client qui l'exige que le produit sera réalisé selon certaines normes, certains matériaux et certains procédés bien définis. Cela se traduit par la documentation détaillée des procédures et des plans. Les entreprises délèguent en général la gestion du système qualité à un responsable de la qualité, qui assume la mise en œuvre d'un programme d'assurance de la qualité. La qualité demeure donc encore affaire de spécialistes, elle n'est pas intégrée à la gestion.

C. : Vous situez l'apparition de la gestion de la qualité vers 1970. Que se passe-t-il alors?

P. C. : Dans les pays occidentaux, on prend de plus en plus conscience qu'il faut intégrer davantage la qualité à la gestion de l'entreprise. Les gestionnaires sont de plus en plus sensibilisés au coût de la non-qualité. Celle-ci est représentée comme une sorte d'entreprise fantôme au sein de l'entreprise, faite de tout ce qui est inefficace, redondant, inutile, et qui entrave la productivité. Une

anti-entreprise qu'il faut nourrir, qui ne produit rien, qui représente jusqu'à 25 % des coûts et, dans certains cas, plusieurs fois les profits. On commence donc à constater qu'il faut s'attaquer à la non-qualité dans toutes les activités de l'entreprise, tout en percevant encore souvent, et de façon paradoxale, la qualité comme un ajout coûteux.

C'est l'époque où chaque pays commence à se donner des normes d'assurance de la qualité, particulièrement



Pierre Caillibot

dans les domaines de pointe, comme l'industrie nucléaire. Le Canada fait très bonne figure dans cette démarche. J'ai eu la chance, dès le début des années 70, de participer, avec l'Association canadienne de normalisation, à l'élaboration d'une famille de normes nationales en matière d'assurance de la qualité, la famille CSA Z299. Ces normes ont inspiré directement d'autres pays, tels l'Australie, le Brésil et le Portugal. Dans le cadre de la mondialisation des marchés, les manufacturiers, réclamant des normes internationales, ont amené la création, en 1979, d'un comité international, sous les auspices de l'ISO. Ce comité lançait, en 1987, la première édition de la famille de normes ISO 9000. La présidence et le secrétariat du comité international ont été confiés, en reconnais-



Gilles Brouillet

Gilles Brouillet est journaliste, notamment au sein de *Jéqui* de *Hydra-Press*, à Hydro-Québec.

sance des succès de la famille Z299, à l'Association canadienne de normalisation, sous les auspices du Conseil canadien des normes.

E. : À la même époque, l'industrie japonaise adoptait une approche beaucoup plus dynamique, qui allait se traduire par le succès que l'on connaît.

P. E. : Attribuer l'essor de l'économie japonaise à la seule gestion de la qualité est excessif, mais nous savons qu'elle a contribué d'une manière déterminante au redressement de l'appareil industriel japonais. Le TQC (*Total Quality Control*) japonais repose à la fois sur l'amélioration continue et l'appropriation des techniques de la qualité par la ligne hiérarchique et par tout le personnel. Le contrôle et l'amélioration de la qualité s'exercent par les travailleurs dans l'unité de production, et non plus en aval et de l'extérieur. L'approche n'est plus seulement technique mais sociale, axée sur le consensus, donc sur la participation et le leadership de chaque employé.

E. : Où en sommes-nous aujourd'hui dans le développement de la qualité?

P. E. : Nous sommes passés d'une approche illustrée par le TQC, et qui était axée sur le contrôle des processus de production, à une approche plus large, qui vise l'ensemble de la gestion. C'est le *Total Quality Management*, ou «management total de la qualité», qui se traduit par un modèle intégré de gestion, développé et adapté à ses fins par chaque entreprise. Le Défi performance d'Hydro-Québec en constitue un exemple.

En même temps, on développe des mesures d'évaluation qui permettent de reconnaître de l'extérieur la «performance qualité» d'une entreprise, entre autres par la satisfaction de ses clients. C'est le *Malcolm Baldrige National Quality Award*, aux États-Unis, dont on trouve le pendant dans plusieurs pays et que privilégie l'Institut québécois de la qualité totale, l'IQQT. Bref, nous sommes en pleine évolution, en transition vers une appréhension plus large de la qualité, où sont intégrés tous les facteurs qui

concourent à la satisfaction des clients, par exemple l'environnement et la sécurité.

E. : Vous êtes président du sous-comité canadien responsable des systèmes qualité ainsi que du sous-comité responsable de la terminologie de la qualité. Vous êtes le premier à reconnaître que les choses s'y passent en anglais, tant au niveau national qu'international. Cela laisse-t-il place à l'apport des autres langues, notamment du français?

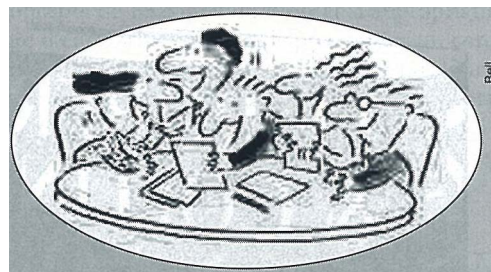
P. C. : Nous sommes dans un flux de nouveaux concepts qu'il faut à la fois définir et désigner en anglais, langue de travail commune, puis en d'autres langues. Celles-ci apportent une contribution essentielle, par leur différence même de l'anglais, à l'élucidation des définitions accolées aux termes anglais, qui servent de référents. Leur présence au sous-comité de terminologie a permis de clarifier les concepts, de dissiper certaines ambiguïtés, tolérées par l'anglais mais qui apparaissent immédiatement lorsque l'on essaie de traduire. Surtout en français, qui exige la clarté.

Comment traduisons-nous? Parfois, sans trop de difficultés. Ainsi, *quality control* est bien rendu par «maîtrise de la qualité», qui est en fait plus riche de sens que l'original anglais. En revanche, «management de la qualité» pose problème. Au Québec, le mot «gestion» jouit d'une acception très large, équivalente à ce que la francophonie hexagonale nomme «management»; gestion couvrant pour cette dernière un champ plus étroit, ne comprenant pas l'organisation d'une entreprise.

Rappelons que les normes ISO sont publiées en trois langues officielles : l'anglais, le français et le russe. Le texte français est assuré par l'Association française de normalisation, l'AFNOR. Chaque nation francophone demeure cependant libre de proposer sa propre traduction. Advenant que le Québec présente une particularité linguistique, elle devrait figurer en note à la terminologie retenue par l'organisme français, sur simple représentation du comité national. •

Vade retro, satané chrono!

On reproche à la qualité totale d'être trop théorique. Rien de mieux, pour découvrir son indéniable visage pratique, que de l'aborder par des outils simples, d'une immédiate efficacité. Initiation par excellence : la gestion des réunions. Une discipline militaire ? Mais non, rien qu'une rigueur plutôt gratifiante.



DÉPUIS QUE le monde des entreprises est monde, les gens se plaignent de passer leur vie en réunions interminables. Ils souffrent des luttes de pouvoir qui s'y jouent et des digressions qui font perdre le fil.

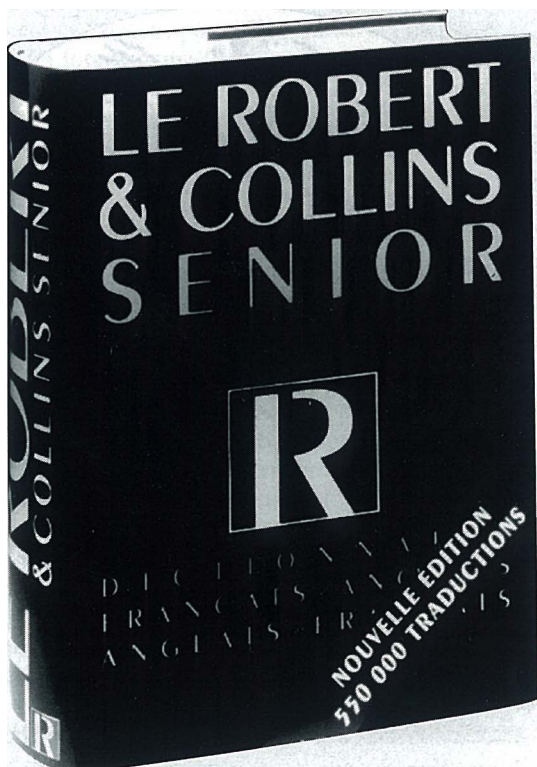
La qualité totale propose une formule de gestion des réunions. Un peu contraignante au départ, elle devient absolument irrésistible après quelques répétitions. Ce qui exaspère la plupart des gens, de prime abord, c'est qu'on fixe rigoureusement la durée de chaque intervention, et qu'on chronomètre les intervenants une fois leur tour venu. Mais que faire si on se fait couper la parole avant d'avoir terminé? Un secret: la planification. En effet, les réunions ne se jouent pas tant au moment de leur déroulement qu'au moment où s'établit

l'ordre du jour. C'est là, notamment, que les participants ont la chance de réserver le temps dont ils ont vraiment besoin pour leurs interventions. Ils peuvent donc fixer leurs propres limites. En outre, il ne se déroule pas une réunion sans facilitateur; la personne qui accepte ce rôle doit faire en sorte que les discussions s'en tiennent aux sujets prévus. Pas de raison, par conséquent, pour que les intervenants soient brimés dans leur droit de parole pour des raisons de désordre et de manque de discipline. C'est investir peu pour récolter des tonnes d'avantages, notamment la garantie de sortir de réunion à «une heure de monde» et celle de voir aboutir les discussions à des décisions claires. •

Véronique Jécarie

LE ROBERT & COLLINS SENIOR

*Plus riche, plus performante,
cette nouvelle édition est la référence,
également appréciée par les franco-
phones et par les anglophones.*



La nouvelle édition du Robert & Collins Senior est entièrement revue et enrichie de plusieurs dizaines de milliers d'unités de traduction nouvelles qui rendent compte de l'évolution des deux langues. Ce dictionnaire est réalisé par une importante équipe franco-anglo-américaine. Il offre :

- plus de 260 000 mots et expressions;
- 550 000 traductions;
- les tables de conjugaison du verbe anglais et du verbe français;
- une importante section de grammaire active regroupant plusieurs milliers de structures syntaxiques;
- un appendice permettant la conversion des mesures anglaises et nord-américaines;
- la transcription phonétique de tous les mots;
- l'indication de 15 niveaux de langue, du littéraire au familier;
- le traitement en profondeur des américanismes;
- les principaux signes et abréviations;
- un recensement des principaux noms propres : pays, lieux géographiques, événements historiques, prénoms, œuvres, personnages célèbres;
- un abondant vocabulaire spécialisé concernant les technologies nouvelles et les disciplines de pointe comme l'informatique, l'économie, la biologie, l'espace, les télécommunications.

Des mots qui en disent long



Bien vécus ou synonymes d'autoritarisme déguisé, les concepts chocs de la qualité totale ont de quoi fasciner traducteurs et terminologues, appelés à leur donner forme et résonance.

par Benoit Le Blanc

DES NOUVEAUX concepts de gestion hantent les communications d'entreprise. Certaines personnes, sceptiques, leur opposent d'emblée une fin de non-recevoir, les qualifiant de ballons vides, véhicules préférés de gestionnaires qui se complaisent dans leur langue de bois. D'autres s'y identifient corps et âme et s'en font les défenseurs acharnés, allant parfois jusqu'au prosélytisme. Or, le traducteur d'entreprise se situe en un lieu privilégié pour comprendre les liens qui unissent ces concepts à la réalité du gestionnaire. En effet, il est l'un des rares acteurs de l'organisation à être investi d'une fonction mi-exécution mi-direction, qui l'invite à repenser tout nouveau concept rencontré et, du même élan, à enraciner dans la pratique le nerf de ces mots nouveaux. C'est sous cet angle que seront abordés ici trois concepts in de la gestion moderne: *empowerment*, *ownership* et *commitment*.

Sachons d'abord que ces concepts sont nés d'une double nécessité: d'une part, l'harmonisation des comportements organisationnels en vue d'une plus grande efficacité et d'une plus grande rentabilité et, d'autre part, la redynamisation des entreprises occidentales qui, depuis une vingtaine d'années, ne cessent de perdre du terrain face aux dragons asiatiques. Notons également que ces concepts sont des descendants directs des grands principes de «qualité totale» qui ont pris d'assaut les secteurs privé et public au cours des dernières années.

Empowerment: de la responsabilité à l'autonomie en passant par le pouvoir

Ce concept, très anglo-saxon, ne passe la barre du français qu'avec certains compromis. On retiendra trois équivalents possibles, chacun mettant en relief une dimension singulière: «responsabilisation», «autonomisation» et «délégation de pouvoir». Le premier, d'usage relativement normalisé - et que l'auteur du présent texte privilégie -, implique un élargissement du champ d'action de l'employé et, partant, une plus grande reconnaissance de ses actes comme siens: l'employé doit «répondre de» et non plus seulement «répondre à».

«Autonomisation» connote à la fois indépendance tempérée par la discipline et liberté circonscrite par le jugement. Il s'agit alors de déborder la simple «imputabilité» du gestionnaire; l'objectif est de rendre l'individu plus apte à décider et plus sûr de ses choix. Il faut également faire fi des cadres rigides pour en importer d'autres, issus de ses propres responsabilités. En regard de la responsabilité, l'autonomie est plus réfléchie, en ce sens qu'elle invite à s'affranchir volontairement tant des contraintes procédurales que du poids hiérarchique.

La dernière possibilité, «délégation de pouvoir», est moins heureuse, car elle enserme la notion et n'y laisse s'exprimer qu'une banale passation de droits, sans en changer l'essence: l'autorité change de mains, mais les actes qui en découlent ne s'inspirent pas d'un sentiment plus intime d'appartenance et de contribution à l'entreprise.

Ownership: coiffer un titre, ou s'approprier...

Notre deuxième concept offre des résonances plus nettes. Dans *ownership*, le verbe *to own* est on ne peut plus présent. Encore qu'il s'agisse moins de droits conférés que de responsabilité qui accompagne le sens de la «propriété». Ainsi, à la francisation du terme se greffe un problème de correspondance formelle: la tendance est de traduire *ownership* par «appropriation», alors que ce dernier terme serait plus adéquat à *ownership taking*. Il serait tentant d'opter pour «propriété», sauf que le concept d'*ownership* déborde la banale possession et dénote plutôt une fonction - au même titre qu'«actuariat» dénote la fonction actuarielle plutôt que le simple fait d'être actuaire. Or, pour désigner cette fonction, il faudrait se résoudre à l'emploi de «propriétariat», horreur qui n'aurait le vote de personne.

Ainsi, «appropriation» semble encore le meilleur choix. Mais cela ne règle pas les problèmes connexes que posent les termes dérivés. Par exemple, comment rendre *owner*, comme dans le très populaire *process owner*? «Propriétaire», littéralement, serait le choix le plus indiqué mais, en contexte, il fait terriblement violence au génie du français. Le problème s'est posé récemment, et je l'ai résolu, après mûre réflexion, par le terme «titulaire». La cohérence lexicale en est heurtée, mais la clarté est sauvée. Un «titulaire» plutôt qu'un «propriétaire» du processus. Plus transparent, moins indigeste.

Pausons ici pour souligner la corrélation forte qui noue ensemble les concepts de responsabilisation et d'appropriation au sein de la culture d'entreprise. En effet, le premier est un corollaire de l'autre: la responsabilité interpelle l'individu en lui donnant le sens de ce qui est sien, en propre, alors que l'acte de s'approprier justifie et entérine une responsabilité élargie. Résumons ainsi: être responsable, c'est prendre sur soi, s'approprier; c'est prendre pour soi.

Engagez-vous, qu'y disaient

Notre dernier concept pose moins un problème de traduction que de définition. Ainsi, *commitment* trouve facilement en son homologue français «engagement» toute l'épaisseur de sens qu'il revêt sur son propre terrain. Cependant, sa portée ne se laisse pas limiter facilement, loin s'en faut. En anglais, l'obligation est d'ordre moral; en français, ce n'est pas si net. «Engagement» peut tout aussi bien renvoyer à une obligation réelle, à savoir quasi juridique. Une partie s'engageant envers une autre est tenue de faire ce à quoi elle s'engage, alors qu'une partie *committed to do something's* oblige à faire tout en son pouvoir pour faire cette même chose, mais n'y est pas rigoureusement tenue (se rappeler le débat qui a entouré la traduction de ce même terme lors de l'entente constitutionnelle de Charlottetown). Néanmoins, employé *stricto sensu* en milieu d'entreprise, le concept gagne toujours à être traduit par «engagement»: l'obligation de résultat n'en est que vivifiée.

Il faut faire du carrefour où se croisent les trois termes préalablement définis un lieu de passage obligé: la responsabilisation ne devient effective que si l'individu sait s'approprier les tâches qui lui

incombent ainsi que celles qu'il souhaite faire siennes; mais il n'y parviendra que s'il s'y engage. Il trouvera dans cette résolution la ténacité et la détermination d'arriver au but qu'il s'est fixé. L'on peut souhaiter que l'engagement, au sein de l'organisation, prenne racine à tous les niveaux, idéalement de la haute direction à la base. Ce n'est toutefois pas une absolue nécessité car, dans cette nouvelle culture, chacun peut, pour soi et avec son équipe, aménager son propre terrain. Comment? En se l'appropriant.

La morale de l'histoire

Quel que soit le domaine d'exploration, les mots ont la procuration des choses; ils n'ont d'autre valeur que celle de l'expérience qu'ils désignent. Mais pour capter l'essence des nouvelles expériences, de ces réalités vécues qui remembre l'espace où chacun évolue, il faudra toujours, dans une stricte hygiène du discours, bien nommer la nouvelle chose et construire une langue qui s'entend, certes, mais, plus important encore, qui se vit. •



CPTIAQ and Total Quality

Total Quality, not for professionals like ourselves? All translators, terminologists and interpreters serve customers, and all must come to grips with demanding financial management, time management, knowledge management and technology management requirements in today's environment. That's all it takes to benefit from Total Quality. Our Corporation realized it early on by joining thousands of other Québec organizations in support of a customer-focussed approach to business.

by Bruce Knowlden, Nathalie Pérusse and Lise Gauthier

THE CORPORATION professionnelle des traducteurs et interprètes agréés du Québec was established in April, 1992, under the Professional Code of Québec. Its principal function is to ensure the protection of the public. A commitment to Total Quality,

shared by the administration, the office and each individual member, underlies the fulfilment of that function. A plaque attesting to the Corporation's adherence to the Charte québécoise de la qualité totale hangs proudly at the CPTIAQ Secretariat.

Various mechanisms have been or are being set up to help members provide consistent quality service, thereby protecting the



Charte Québécoise de la Qualité Totale

Engagement du gouvernement du Québec

Le gouvernement du Québec reconnaît:

que le dynamisme de l'économie québécoise repose sur sa capacité de soutenir la concurrence; que pour conquérir de nouveaux marchés et conserver ceux que nous avons déjà, nous devons produire des biens et des services à l'élaboration répondant exactement aux besoins de notre clientèle; qu'il nous faut mobiliser tous les secteurs de l'économie et que la société québécoise doit relever l'un des plus grands défis de son époque: celui de la qualité totale.

Pour toutes ces considérations, moi, Robert Bourassa, au nom du gouvernement du Québec, je m'engage:

- à créer des conditions favorables à l'implantation de la qualité totale en entreprise;
- à inciter les fournisseurs du gouvernement à entreprendre une démarche de qualité totale;
- à utiliser les maisons d'enseignement pour inculquer à la relève une véritable culture de la qualité;
- à offrir aux entreprises des programmes de formation professionnelle répondant mieux à leurs besoins et à leurs exigences, et à soutenir dans leurs initiatives en matière de formation;
- à étendre l'implantation de la qualité totale à la fonction publique québécoise.

J'invite toutes les entreprises du Québec à opter pour la qualité totale afin d'assurer le maintien de nos marchés, le développement de notre économie et la création d'emplois.


Robert Bourassa
Premier ministre du Québec

Engagement de l'entreprise

Conscient du fait que pour assurer l'avenir de:

Corporation professionnelle des traducteurs et interprètes agréés du Québec

je dois, en misant sur l'excellence de mon personnel, fournir des biens et des services, à prix compétitifs, répondant exactement aux besoins de mes clients, je m'engage:

- à être toujours à l'écoute de mon client;
- à travailler constamment à l'amélioration de mes produits ou services;
- à me donner des moyens me permettant d'établir dans quelle mesure mes produits ou services répondent aux besoins de mes clients;
- à reconnaître le personnel comme le premier actif de mon entreprise;
- à favoriser la créativité et le développement des ressources humaines;
- à choisir des fournisseurs adhérant à ces principes.

Que cet engagement devienne l'engagement de tout le personnel de l'entreprise afin que nous puissions travailler ensemble à augmenter la satisfaction de nos clients, assurant ainsi notre avenir.


Chloé Bégin-Jacques
Présidente

Québec --

public and ensuring their own professional success. In addition to the regulations governing the administrative bodies of the Corporation, a Code of Ethics and regulations on the conciliation and arbitration procedure for members' accounts became law last year. A set of professional standards, which will be the basis for regulations on professional inspection, have been developed. The standards set out what a client can rightfully expect of the professional and what the professional is required to provide. They describe the tools of the trade and the processes that make for professional practice. The primary aim of the standards and inspection procedure will be to support members in their ongoing efforts to maintain the highest quality in the services they offer. A committee on discipline and the syndic ensure that any complaints that may arise are dealt with effectively and fairly. Another committee, working closely with the universities, has prepared a recommendation for the government on admission requirements and equivalence. Its main concern is to ensure that the titles Certified Translator, Certified Terminologist and Certified Interpreter are indeed a guarantee of quality.

Training and communications

An extensive training and development program affords members an opportunity to improve their skills and keep abreast of advances in their spheres of activity. A coaching program helps aspiring professionals prepare for the certification exam. Various committees in the communications sector are working hard to establish a positive public image for CPTIAQ and enhance aware-

Bruce Knowlden is CPTIAQ's Second Vice-President for Professional Affairs, Nathalie Pêrusse is President, and Lise Gauthier is Director General.

ness among members of the public and prospective clients and employers that dealing with certified members of the Corporation means dealing with professionals dedicated to Total Quality.

The "critical few"

Sections in Québec City and the Outaouais ensure a regional presence, and committees made up of terminologists, conference interpreters, court interpreters, members in private practice, and those working in language combinations other than English and French provide forums for addressing specific concerns and support for maintaining the highest quality of service and professionalism.

An evolving role for the Secretariat

The changes involved in the mutation from association to professional corporation have created a challenge for the CPTIAQ Secretariat. The Director General and her team of dedicated professionals in their own right have set themselves two main goals: dynamism and improved service to members. A three-fold program is being developed based on training, awareness and support. Specific activities will enable the staff to pool their individual talents to improve the day-to-day operation of the Secretariat and meet members' needs even more effectively.

The importance of a shared commitment

Be it in putting in place the statutory mechanisms required of a professional corporation, in supporting its members, or in conducting its internal affairs, the Corporation professionnelle des traducteurs et interprètes agréés du Québec is fully committed to protection of the public through Total Quality. •

Un processus modifié par la qualité totale

Vivre la qualité totale... Pas si chimérique qu'on le pense. Les Services linguistiques du Canadien National nous en donnent un exemple avec leur projet de gestion des dossiers de traduction.

par Colette Jean-Marie

LA QUALITÉ TOTALE s'applique-t-elle aux organismes de services et, plus particulièrement, aux services de traduction? En quoi peut-elle aider des spécialistes de la langue comme nous? Après tout, aucune méthode de gestion ne peut nous indiquer quel mot employer ou quelle construction de phrase privilégier. Mais l'activité traductionnelle, c'est aussi la gestion de l'information, la gestion du temps, les relations avec les clients. La qualité totale vise la maîtrise du processus global.

La qualité totale au Canadien National

La qualité totale a démarré au CN il y a environ cinq ans. De nombreuses raisons, notamment une baisse du chiffre d'affaires et un accroissement de la concurrence, avaient amené l'entreprise à remettre en question ses attitudes et ses méthodes de gestion. De plus, certains clients déjà engagés dans la qualité totale incitaient le CN à mettre en marche un processus semblable.

Colette Jean-Marie est traductrice à la Compagnie de la Baie d'Hudson et membre du comité des terminologies.



Colette Jean-Marie, Johanne Losier, Daniel Falvert, Suzanne Guillet.

La qualité totale aux Services linguistiques

Mais par où commencer? Nous sommes en 1991. Un remue-ménages permet au personnel des Services linguistiques de proposer une liste de points à améliorer dans ses processus de travail. Un

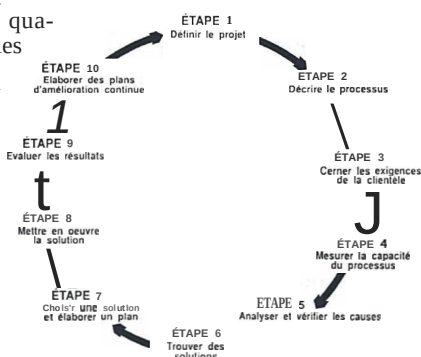
vote détermine les priorités. La conservation des documents de traduction en est une, en raison de l'engorgement du centre de documentation. Le comité de gestion des services décide de confier l'étude de cette question à une équipe d'action qualité. C'est là une approche inédite : on accorde aux exécutants la possibilité d'analyser un processus de travail et de proposer eux-mêmes les changements nécessaires à son amélioration. Des personnes se portent volontaires. L'équipe, baptisée «les Mille-feuilles», sera constituée de Suzanne Guillet (documentaliste), Johanne Losier (traductrice), Daniel Salvart (traducteur) et Micheline Roberge (coordonnatrice du secrétariat). Elle se complète de Gilles Larche, représentant des clients, de Louis Machado, facilitateur, et de Nycole Bélanger, directrice (réseau) des Services linguistiques qui agit à titre de responsable du processus.

Formation à la qualité totale

Mais on ne s'improvise pas «artisan» de la qualité totale. Au début de sa démarche, l'équipe suit un cours sur l'amélioration des processus de travail donné par le CN.

Elle y apprend ce qu'est la qualité totale et quels sont les

outils à utiliser pour bien analyser la situation afin d'y proposer de véritables solutions. La démarche d'amélioration de la qualité préconisée au CN comprend dix étapes bien définies:



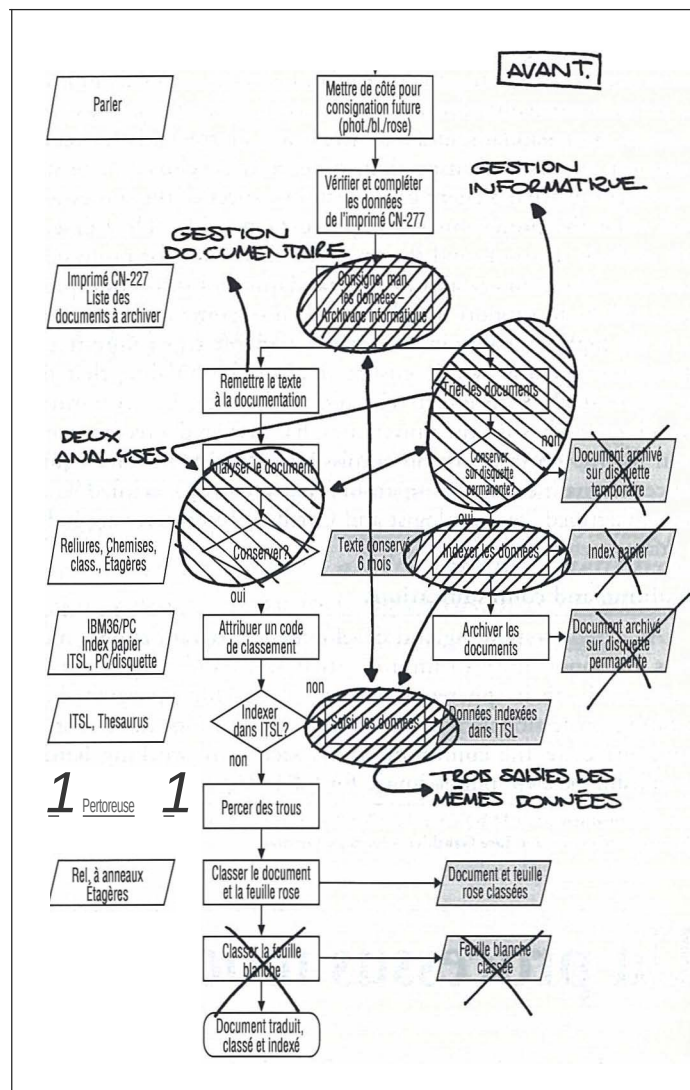
Passage à l'action

Au commencement, l'équipe se réunit durant les heures de dîner afin de ne pas trop empiéter sur le «vrai» travail. Comme il est difficile d'examiner à fond une question en si peu de temps, on recommence souvent les mêmes étapes. À la suggestion d'autres équipes d'action qualité, on décide de se réunir hebdomadairement toute une journée ou, si ce n'est pas possible, pour au moins quatre à six heures. On établit un ordre du jour et un compte rendu pour chacune des réunions.

Au contact des autres équipes (au sein desquelles se manifestent parfois des tensions très fortes), les Mille-feuilles constatent qu'ils vivent l'expérience de façon assez harmonieuse, malgré certaines difficultés. Cette impression est d'ailleurs confirmée par le facilitateur. M. Machado est une personne-ressource, membre du personnel du CN, qui a acquis de grandes compétences en matière de qualité totale et qui seconde plusieurs équipes d'action qualité à la fois. Il joue un rôle de premier plan dans l'équipe : comme le travail des Services linguistiques ne lui est pas familier, il contribue, par ses interrogations et ses demandes de précisions, à bien définir le processus de travail. Il aide, en plus, les membres à mieux vivre les difficultés (elles font partie intégrante du changement) et à conserver intacte l'unité de l'équipe.

Le mandat de l'équipe et les outils utilisés

La première étape consiste à bien cerner le problème. Le manque d'espace au centre de documentation met en évidence la nécessité d'établir une politique de gestion des documents de traduction. Le chemin semble tracé, le travail relativement facile à accomplir. On se met à la tâche, en représentant d'abord graphiquement la structure du processus au moyen d'un outil de base en



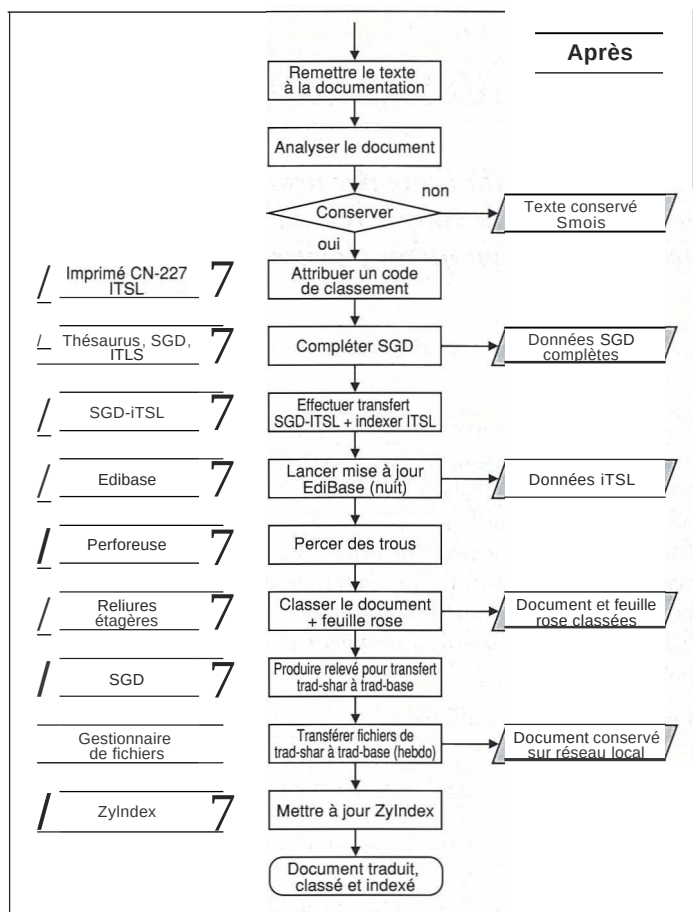
qualité totale: l'ordinogramme. Parallèlement, un calendrier d'élagage des dossiers de traduction est établi. Les membres de l'équipe travaillent aussi à l'élaboration de sondages destinés à recueillir des données sur les besoins des «clients» du processus en cause : le personnel des Services linguistiques et celui des groupes qui sollicitent ses services.

L'ordinogramme

L'ordinogramme illustre le processus par une série de symboles géométriques et aide à comprendre son déroulement. Les étapes du travail sont représentées par des rectangles et les décisions à prendre, par des losanges. L'ordinogramme débute avec la réception du texte à traduire et se termine avec son archivage informatique et son classement par la documentaliste. Le recours à cet outil est révélateur pour les membres de l'équipe. Il montre clairement qu'il y a redondance à certaines étapes du processus. Certaines données sont même entrées trois fois, pour le même texte, dans des systèmes différents. Il apparaît de plus en plus clairement qu'il faut repenser toute la gestion de la demande.

Calendrier d'élagage

Très vite, les membres de l'équipe réalisent que l'élagage n'est qu'une solution à court terme, que le travail sera sans cesse à refaire. En fait, chaque dossier peut constituer une exception. Il ne peut donc pas être question d'arrêter là le travail.



Les sondages

La conservation des dossiers de traduction est-elle l'unique responsabilité des Services linguistiques? Du point de vue terminologique et documentaire, la nécessité de conserver les dossiers ne peut être remise en question. Mais encore, certains clients conservent-ils systématiquement les traductions (les temps de conservation pourraient être modifiés et la conservation en double éliminée)? On décide donc de faire parvenir un sondage aux principaux demandeurs. On constate, à la lumière des résultats, que la responsabilité de conserver les dossiers doit revenir entièrement aux Services linguistiques.

Le deuxième sondage s'adresse au personnel même des Services linguistiques. On veut savoir si les usagers sont satisfaits du système de classement utilisé jusque-là, s'ils ont des changements à proposer et s'ils sont prêts à envisager une conservation des dossiers de traduction uniquement sur support informatique. Les résultats du sondage parlent d'eux-mêmes. Il n'est pas nécessaire de modifier le système de classement, car la majorité des gens retrouvent facilement les textes dont ils ont besoin. Les avis sont toutefois partagés au sujet de la conservation sur support informatique.

Selon les membres de l'équipe, il faut dire qu'à cette époque la fiabilité du réseau informatique laissait à désirer (nombreuses pannes et pertes de textes) et que la gestion de tout le système était assez compliquée.

Un deuxième mandat

La réalité commence à prendre forme. Toutefois, une question préoccupe l'équipe. La conservation des dossiers semble remettre en cause un processus bien plus vaste: toute la gestion des demandes de traduction. Or, un informaticien travaille parallèle-

ment à la conception d'un système de gestion de la demande. Ne devrait-on pas penser à conjuguer les efforts de tous afin de trouver la solution la mieux adaptée? Le travail de l'équipe prend des proportions insoupçonnées et touche beaucoup plus de personnes qu'on ne l'avait prévu au départ.

Après réflexion, la direction du service convient qu'il faut élargir le mandat des Mille-feuilles, et propose le suivant: «développer et mettre sur pied un système de conservation des dossiers de traduction amélioré qui tienne compte non seulement du papier, mais aussi de la réalité micro-informatique (c'est-à-dire des dossiers existants sur support magnétique et de la possibilité de consultation à l'écran)». Il est vrai que le réseau informatique des Services linguistiques a été changé entre-temps. Comme la fiabilité de ce dernier n'est plus mise en doute, on peut envisager des avenues nouvelles pour la conservation des documents.

L'équipe se remet de plus belle au travail, après une période de veille et d'incertitude. Elle définit les caractéristiques qu'un système de gestion informatisée devra posséder pour répondre à la fois aux besoins de la conservation (informatique et papier) des dossiers de traduction et à ceux de la recherche documentaire.

Sondage auprès d'autres services de traduction

On décide de faire parvenir un sondage aux gestionnaires d'autres services linguistiques pour savoir quels outils ils utilisent. Peut-être même existe-t-il une solution déjà éprouvée qui pourrait répondre aux besoins du CN. Mais non, la majorité des services commencent tout juste à informatiser leur gestion. Il faudra donc créer une solution de toutes pièces.

Apport de l'expert

L'adjonction à l'équipe de Sophie Massé, stagiaire en bibliothéconomie et experte dans la gestion des bases de données, est arrivée à point nommée pour l'équipe. Mme Massé se charge, entre autres choses, de l'élaboration de la grille d'évaluation des logiciels d'interrogation en texte intégral. De plus, afin d'aider les membres à prendre une décision éclairée, elle étudie les logiciels offerts sur le marché.

Mise en œuvre des recommandations

Le travail de longue haleine de l'équipe vient tout juste de se terminer. Étude du processus, examen des solutions possibles, mise sur pied d'un projet-pilote, création de bases de données, formation du personnel, etc. l'équipe d'action qualité n'a pas chômé. Elle a présenté récemment un bilan au personnel du Service : ses recommandations ont toutes été acceptées, leur mise en œuvre est presque terminée, et l'ordinogramme du «nouveau processus» illustre toute l'amélioration apportée.

Et si c'était à refaire?

Les membres de l'équipe ont-ils l'impression d'avoir vraiment vécu la qualité totale? Qu'ont-ils retiré de cette expérience?

Le travail a été très long. À certains moments, ils ont eu le goût de tout abandonner. Ont-ils aidé à modifier les mentalités? S'ils en ont parfois douté, une chose est aujourd'hui certaine: la conservation des dossiers n'est plus uniquement le travail de la documentaliste ou du secrétariat, mais elle concerne tout le monde. Les restructurations qui s'effectuaient en même temps dans le Service et dans le reste de l'entreprise ont aussi modifié les mentalités au CN. Les gens sont plus responsabilisés, la direction plus près du personnel. Les travaux de l'équipe se sont inscrits dans cette optique et ont participé à sa concrétisation.

Aujourd'hui, c'est tout le service qui travaille à la qualité totale. •



«J'aurais voulu être un artiste... » ou le blues du traducteur-businessman (air connu)

Satisfaire ses *clients*, même quand ils ont *tort*, voilà *l'une* des prouesses quotidiennes que nous permet la qualité totale. Un simple remaniement de processus peut faire toute la différence... pourvu *qu'on* y pense!

par Raymond Tourangeau

JAI D'EXCELLENTE relations avec mon dépanneur. Claude est un homme civil, cultivé et d'un excellent commerce. Lui et moi avons plusieurs intérêts en commun. À l'invitation de *Circuit*, j'en partagerai volontiers quelques-uns avec vous.

La passion du jazz

Vous connaissez Victor Feldman? Dans la négative, considérez-vous d'emblée comme excusé(e). Ce merveilleux pianiste et vibraphoniste disparu voilà quelques années n'aura en effet jamais eu la notoriété qu'il méritait. (De tels cas sont relativement nombreux en jazz.) Eh bien, Claude est l'un des rares interlocuteurs avec qui je peux deviser à loisir de la musique de Victor Feldman ou encore des *block chords* (accords groupés) d'Erroll Garner. De plus, Claude a de quoi rendre vert de jalousie tout amateur de jazz digne de ce nom : ce veinard a en effet assisté à des prestations de John Coltrane et de Bill Evans. (On aimerait remonter le cours du temps pour éprouver une telle joie.) Lui-même pianiste et organiste, Claude délaisse peu à peu la musique, fonde une famille et, par souci légitime de sécurité, se joint à une multinationale de

Raymond Tourangeau est traducteur indépendant. Ses proches vous diront que sa passion pour la langue n'a d'équivalent que son désopilant sens de l'absurde, dont il sait faire preuve même dans les situations les plus difficiles.

Bon sang, un peu d'imagination!

IL Y A qualité et qualité. Le *Nouveau Petit Robert*, édition 1993, consacre une soixantaine de lignes à ce mot, dont deux au curieux «cercle de qualité», dont on est prévenu qu'il est d'origine anglophone. Ne cherchons pas, parmi les innombrables formes d'assurances, l'assurance-qualité, ni aucune traduction de ce *quality* qui hante depuis un quart de siècle les administrateurs d'entreprise, comme dans *Total Quality Control*.

Quant à désigner cet ensemble de connaissances et de pratiques systématiques rattachées au concept de qualité, il n'en est évidemment pas question. A-t-on déjà quelque part osé, ou mieux, proposé tout naturellement, les mots «poïo-10gie», ou «poïotique»? Pourtant, le bon vieux mot grec *poiotes* (pour qualité), bien en évidence dans le *Robert*, attend depuis plus de 2 000 ans de rendre le service que ses congénères rendent depuis le début de la modernité aux langues occidentales: leur fournir des racines, ou plutôt des tremplins, pour projeter l'objet vulgaire dans le champ du discours savant et de la pratique professionnelle (dirions-nous qualifiée?). -

Gilles Brouillet

l'alimentation. Enfin, après mûre réflexion, il lance son propre commerce.

Une fréquentation assidue des langagiers

Traducteur-rédacteur, j'ai des contacts suivis avec des «membres de la profession». Cela n'est guère étonnant, somme toute. À noter que Claude en fait autant - ce qui est certes moins évident. Mais voilà: implanté au cœur d'un grand complexe du centre-ville de Montréal, son établissement est un véritable relais pour un grand nombre de traducteurs et de terminologues du Secrétariat d'État, qui ne passeraient pas une pause-café sans s'y rendre.

Les affaires sont les affaires

J'ai longtemps hésité face à la perspective de devenir autonome. En fait, je n'avais jamais véritablement envisagé cette possibilité avant que les circonstances m'y poussent. Le moment venu, Claude m'a chaudement encouragé à sauter le pas (de même que mon ORL, en l'occurrence).

Peu après, l'occasion m'a été fournie de constater que le chèque de paie bimensuel du salarié avait un côté «confortable» qui permettait souvent d'envisager les fins de mois (et les prélèvements de loyer) un peu plus à l'aise. Il y a bien quelques solutions aux manques ponctuels de liquidités, comme celle d'emprunter aux amis en attendant que les comptes à recevoir se transforment en encaisse. Ce genre de formule exerce cependant fort peu d'attrait sur quiconque a un tantinet de fierté.

Encore une fois, ce vieux routier de Claude m'a prodigué quelques judicieux conseils - assortir mon compte bancaire d'une marge de crédit, envoyer des relevés de compte mensuels et adapter mon mode de facturation à celui de mes clients. Je n'ai d'ailleurs guère tardé à apprécier l'efficacité de ces sages enseignements. À preuve qu'un dépanneur peut exercer son activité de plusieurs façons.

En outre, une «sélection naturelle» de la clientèle s'opère avec le temps. Ainsi, l'autonome s'attachera de plus en plus aux clients avec qui il a le plus d'affinités (et à qui il est donc plus particulièrement utile) et se détachera progressivement de ceux qui, par exemple, «perdent» ses factures plus souvent qu'ils ne les reçoivent. Mais entre-temps, en l'absence occasionnelle d'empressement des clients à s'acquitter de leurs dettes envers les petits fournisseurs, l'adaptation à leurs processus demeure la décision d'affaires la plus avisée.

Là-dessus, je descends au dépanneur prendre un *arabica noir* bien serré.

- «Salut, Claude. Tu as entendu hier soir à Radio-Canada *Star-Crossed Lovers* joué par Stan Getz?

- «La composition d'Ellington? Malheureusement, j'ai raté cela!»

À propos, peut-être y a-t-il autre chose que Claude et moi par tageons... quelque chose comme le «blues du businessman»? •

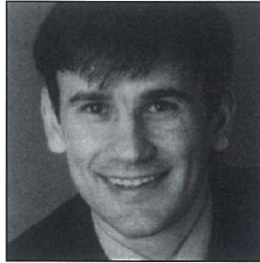
Vite! Sortez la bannière ISO!



«Publiée il y a quelque six ans, la série des normes ISO 9000 est devenue un best-seller à l'échelle internationale [...].» Aux États-Unis, il est même question d'« isomanie », phénomène que l'on sent venir chez nous. Tout le monde veut savoir, ou même avoir, c'est-à-dire obtenir la précieuse certification que brandissent fièrement les soixante-dix premières entreprises du Québec à se l'être vu décerner à ce jour.

par **Véronique Décarie** avec la collaboration de **Branimir Todorov**

DEPUIS DES décennies, bien des entreprises nord-américaines choisissaient leurs fournisseurs presque uniquement en fonction des soumissions au plus bas prix, les abandonnant du jour au lendemain pour quelques dollars sans égard aux liens de confiance établis avec effort au fil du temps. C'est précisément pour favoriser ces liens et pour les protéger que le marché se tourne à présent vers d'autres critères de choix, notamment ceux des normes de qualité ISO 9000.



Branimir Todorov

L'émergence des normes ISO 9000

C'est dans les domaines militaire et automobile qu'ont été établies les premières normes industrielles de qualité. Elles répondaient à un urgent besoin de simplification. En effet, jusqu'à ce moment-là, les grands acheteurs imposaient tous à leurs fournisseurs des normes différentes, auxquelles ils devaient aussi assurer périodiquement la conformité par des vérifications sur place. Cela occasionnait un surcroît de travail inutile, d'où l'idée d'en venir, à l'OTAN et à General Motors, par exemple, à une série de normes uniformes.

Au début des années 80, pour coordonner le mouvement à l'échelle de la planète, il a été décidé de confier à l'Organisation internationale de normalisation (ISO) le mandat d'élaborer des normes et des guides en matière de gestion et d'assurance de la qualité.

ISO, qui es-tu?

La rédaction des normes ISO 9000 est effectuée par le comité technique ISO TC 176, présidé par le Canada et composé de trois sous-comités. Le premier sous-comité, présidé par la France, est responsable des concepts et de la terminologie; le deuxième, présidé par le Royaume-Uni, est chargé des systèmes qualité et, enfin, le troisième, présidé par les Pays-Bas, rédige les normes de technologie et de soutien².

Que disent les normes?

On serait porté à s'imaginer les normes ISO comme d'énormes livres de recettes précisant, au millilitre près, les ingrédients d'un produit ou d'un service de qualité. Pas étonnant qu'on se demande comment leurs auteurs ont pu y intégrer tous les éléments nécessaires pour tous les domaines de toutes les industries.

Expert-conseil diplômé en management de la qualité et en génie mécanique. Branimir Todorov est auditeur certifié auprès du Quality Management Institute.

En réalité, ce dont il est question dans la série ISO 9000, ce sont les «systèmes qualité», indépendamment des produits ou services qu'ils contribuent à engendrer. Les normes sont pertinentes pour n'importe quel domaine de l'économie, mais ISO tient compte des variantes dans le fonctionnement des diverses industries en proposant quatre catégories génériques de produits :

- produits manufacturés ou assemblés (ISO 9001, 9°02, 9003 et 9004-1)
- logiciels (ISO 9°00-3)
- produits transformés (ISO 9°04-3)
- services (ISO 9°04-2)

Il va sans dire que, dans bien des cas, le produit qu'offre une entreprise constitue une combinaison de plusieurs catégories. «Par exemple, précise Branimir Todorov, l'ordinateur réunit le logiciel, le produit manufacturé et les services. L'électricité assemble le produit transformé et les services¹. » C'est la norme générale ISO 9000 qui présente toutes les autres et aide les entreprises à choisir la ou les bonnes catégories selon leur domaine d'activité.

Mais encore...

Que peut stipuler, plus spécifiquement, une norme qualité? Dans la norme 9°01, par exemple, on retrouve vingt exigences portant sur la gestion, la documentation, les activités durant le cycle de vie du produit, le soutien et l'amélioration. Quelques exemples de ces exigences:

- responsabilité de la direction
- maîtrise de la conception
- maîtrise de la documentation et des données
- maîtrise des procédés
- maîtrise du produit non conforme
- actions correctives et préventives
- formation
- soutien après vente

Ces exigences ne cernent donc pas la qualité de produits ou de services spécifiques, mais plutôt les «moyens» que se donne une entreprise pour assurer la qualité de ses produits ou services. Elles soulignent l'importance cruciale d'éléments que la majorité des gens tiennent pour acquis, par exemple les descriptions précises de la façon d'effectuer un travail. Comme chacun sait, en principe, comment faire le sien, il arrive souvent que personne ne consigne l'information; chaque fois qu'une nouvelle recrue prend la relève, il y a une période de cafouillage, après quoi le nouveau venu procède souvent selon son jugement personnel. Il en découle des

1. Branimir Todorov. *ISO 9000 : un passeport mondial pour le management de la qualité*. Montréal, Gaëtan Morin, février 1994, p. 2.

2. Ibid., p. 16.

J. Ibid., p. 16.

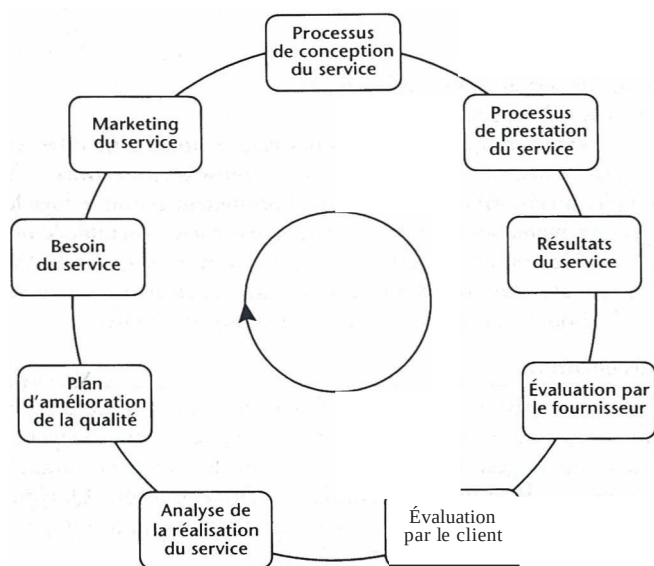
résultats aléatoires et, surtout, absolument imprévisibles. Or, comment assurer et améliorer la qualité si l'on ne sait jamais, d'une fois à l'autre, ce qu'on livre à nos clients?

Les normes ISO 9000 ne dictent pas aux entreprises la formulation de leurs procédures ou la façon d'exécuter une tâche; ce sur quoi elles insistent, c'est la nécessité de politiques claires, l'existence de procédures précises dont tous les intéressés sont au courant, la présence de points de repère mesurables.

Un principe fondamental :
on documente ce que l'on fait
et l'on fait ce que l'on documente.

Et dans les services ?

Se doter d'un système qualité dans le domaine des services, qu'est-ce que cela signifie? C'est avoir la maîtrise des processus que nous montre la boucle ci-dessous:



Branimir Todorov, *ISO 9000 : un passeport mondial pour le management de la qualité*. Montréal, Gaëtan Morin Éditeur, février 1994, p. 34.

En adoptant la norme ISO 9004-2, une entreprise de traduction, par exemple, s'engage à se donner une politique précise quant à la satisfaction de ses clients. Elle établit un système rigoureux d'évaluation, par ses clients et par ses langagiers, de ses traductions, de son travail terminologique et de la façon dont elle interagit avec ceux qui sollicitent ses services. En outre, cette entreprise se définit une stratégie et des processus de marketing, un «concept de service» : sachant qu'il peut être globalement irréaliste de promettre des textes irréprochables en un temps record à tarif modique avec travail d'éditique en prime, elle sondera ses clients et concentrera ses ressources sur leurs besoins prioritaires. Enfin, élément fondamental, elle consigne tous ces éléments d'information et s'assure que tous les employés comprennent parfaitement de quoi il retourne et ce qu'on attend d'eux.

On le constate, l'adoption de normes ISO n'a rien à voir avec la compétence des traducteurs ou des terminologues ou avec la défense de la langue. Elle fait cependant en sorte que les langagiers ne se bornent pas à exécuter des commandes, qu'ils planifient plu-



tôt selon des critères objectifs la prestation de leurs services de façon à prévenir la non-conformité aux besoins des clients plutôt que d'y réagir.

La certification

Avec l'arrivée de normes nationales et internationales en matière de qualité, l'idée a surgi de faire appel à des tiers, indépendants et spécialisés, qui puissent susciter la confiance de tous les clients d'une entreprise quant à la conformité des processus de celle-ci au modèle souhaité.

Il n'existe pas encore d'organisme internationalement reconnu en matière de certification. Chaque pays accrédite ses propres registraires. Au Canada, c'est au Conseil canadien des normes qu'incombe ce mandat, ainsi que celui de rendre la certification canadienne compatible avec celle des autres pays en vue d'une éventuelle reconnaissance mutuelle.

La certification comporte deux volets:

- la revue de documentation, dans le cadre de laquelle le registraire vérifie si toutes les prescriptions de la norme choisie sont comprises dans la documentation de l'entreprise;
- l'audit de certification, qui consiste à assurer que les choses se passent bel et bien comme le décrit la documentation.

Le certificat d'accréditation ISO n'est valable que pour une durée prédéterminée. Les entreprises certifiées doivent se soumettre à des vérifications périodiques partielles, puis à une vérification en profondeur à l'expiration du certificat.

Les normes aussi s'améliorent

Les normes internationales font généralement l'objet d'une révision tous les cinq ans. En septembre 1993, le comité ISO TC 176 a approuvé une nouvelle édition de la série ISO 9000 (l'édition 1994). Les changements intervenus font écho à des suggestions formulées par des entreprises du monde entier, qui ont exploité les normes en question au cours des dernières années. Les spécialistes internationaux y ont également mis leur grain de sel.

L'un des grands avantages de cette révision: la norme générale 9000, celle qui explique toutes les autres, a beaucoup gagné en précision, ce qui va aider les entreprises à faire le bon choix et à partir gagnantes. •

Comment mettre la main sur les normes de la série ISO 9000? Pas facile...

Achat:

Conseil canadien des normes
Bureau 1200
45, rue O'Connor
Ottawa (Ontario) K1P 6N7
Téléphone: (613) 238-3222
Coût approximatif de chaque document: 120\$

Consultation:

Centre de qualité totale
Bibliothèque de l'École des Hautes Études commerciales de Montréal

Avertissement: emprunts et photocopies sont malheureusement interdits.

Faire du Québec un bastion de la qualité totale



Fer de lance de la promotion et du développement de la qualité totale dans les entreprises du Québec depuis plus d'une décennie, l'Association québécoise de la qualité offre à ses milliers de membres un précieux réseau d'information, de formation et d'échange.

par Oona-Kristina Stock

AU DÉBUT des années 80, la section québécoise de l'American Society for Quality Control (ASQC) déplore un manque de soutien technique en français de son association mère. Depuis quelques années, elle semble par ailleurs être parvenue à un régime optimal de fonctionnement.

Au Québec, constatent ses dirigeants, les organismes gouvernementaux et les milieux publicitaires semblent éprouver certaines réserves quant à l'idée d'implanter des principes formulés par un groupe d'allégeance d'abord américaine. Dans l'espoir d'obtenir plus de succès en matière de recrutement, de publicité et d'actions concrètes, les membres du conseil d'administration décident de se donner une image plus « locale ». C'est donc grâce à leur enthousiasme que naît, en 1981, l'Association québécoise de la qualité (AQQ).

Entité « émancipée » à but non lucratif, l'AQQ est aujourd'hui entièrement indépendante de l'ASQC. De plus, elle aborde le concept de la qualité totale sous un angle plus global que son association mère, l'envisageant comme une philosophie de gestion plutôt que d'y voir un « outil » dans la perspective plus classique de l'assurance de la qualité ou encore du strict contrôle de la qualité. L'Association travaille en étroite collaboration avec le ministère de l'Industrie, du Commerce et de la Technologie, le Groupe de concertation sur la qualité (qui relève de ce ministère), ainsi qu'avec bon nombre d'établissements d'enseignement et d'associations professionnelles. Elle appartient en outre à un réseau international dont font notamment partie l'ASQC et le Mouvement français de la qualité.

La mission de l'AQQ

Promouvoir l'amélioration continue de la qualité des produits et services au Québec et s'assurer de son développement.

L'Association est dirigée par un conseil d'administration de 25 membres, pour la plupart des professionnels et des gestionnaires provenant de diverses entreprises québécoises sensibilisées au concept de qualité totale. Ce conseil reçoit l'assistance de quelque 200 bénévoles (pas nécessairement diplômés en gestion, mais tous membres de l'AQQ) qui organisent des activités de sensibilisation et de formation dans une dizaine de groupements régionaux.

Quant aux membres de l'Association, ils sont actuellement 2 100, et l'on compte 15 % de nouvelles recrues par année. Les entreprises représentent 60 % de ces membres, 40 % étant par ailleurs des particuliers (entrepreneurs indépen-

dants et étudiants, par exemple). Chacun verse des frais d'inscription annuels, fixes pour les membres individuels (90 \$) et variables pour les entreprises en fonction du nombre de leurs employés.

Les groupements régionaux

- Abitibi-Témiscamingue
- Bas-Saint-Laurent
- Côte-Nord
- Estrie
- Gaspésie et îles-de-la-Madeleine
- Mauricie, Bois-Francs, Drummond
- Montréal
- Outaouais
- Québec
- Saguenay et Lac-Saint-Jean

RÉGIONALE DE MONTRÉAL

Afin de créer la plus grande synergie possible entre ses membres, l'Association met à leur disposition une panoplie de produits et de services qui stimulent les échanges et aident tous les intéressés à progresser ensemble vers le but ultime : l'amélioration de la qualité.

Parmi les produits et services...

- Prestation de formation et de conseils
- Tenue de colloques, d'ateliers, de conférences et de divers événements spéciaux
- Animation et coordination du Mois de la qualité
- Organisation d'un congrès annuel
- Visites d'entreprises
- Établissement d'un répertoire des membres
- Création et diffusion de trois publications
- Prêt et vente de documents audiovisuels de formation
- Prestation de services de référence quant aux divers aspects de la qualité totale

Avec la création d'une permanence pour sa régionale de Montréal, l'Association offre maintenant dans cette ville plus de cinq activités chaque mois.

Voici quelques exemples de thèmes récemment abordés dans le cadre des activités de formation ou des déjeuners-causeries:

- Les normes ISO 9000 : réponse à vos questions
- Initiation au concept de qualité totale et démystification de ce concept
- Les groupes de travail semi-autonomes: les conditions de succès
- La réingénierie des processus d'affaires
- Les programmes de reconnaissance encouragent-ils l'excellence?
- Comment vaincre la résistance au changement
- Le travail en équipe : outil indispensable de mobilisation



Oona-Kristina Stock

Première diplômée en qualité totale (option gestion des ressources humaines) de l'Université de Montréal, Oona-Kristina Stock dirige la régionale de Montréal de l'Association québécoise de la qualité.

- Mesurer les coûts de la non-qualité pour diriger l'effort d'amélioration
- La qualité totale fait-elle oublier le sens des affaires?

Ces séances «mettent en vedette» des conférenciers de marque et connaissent un constant succès, réunissant chaque fois une centaine de participants. Elles offrent à ceux qui les fréquentent de précieuses occasions de se créer un réseau de contacts dans divers milieux. Un énorme avantage: la certitude de partager les mêmes valeurs et objectifs, la même philosophie et la même conscience sociale que les autres membres... sans oublier la même volonté de réussir.

Valeurs et ambitions de l'AQQ

L'Association québécoise de la qualité vise à développer chez nous une culture d'entreprise entièrement axée sur la satisfaction du client, ainsi qu'à favoriser l'implantation de processus assurant à la fois la compétitivité, la rentabilité, l'optimisation du rapport qualité-prix, la mobilisation efficace des ressources humaines, l'amélioration du cadre de travail et la réputation de ses membres.

La solidarité, l'excellence, la responsabilisation, la transparence et le respect, notions qui font partie intégrante de la qualité totale, sont les valeurs fondamentales qui guident l'action quotidienne de l'Association. Bâtir l'avenir de nos entreprises, créer un climat de saine compétitivité et contribuer au mieux-être de tous les Québécois sont ses trois grandes ambitions.

L'AQQ s'est fixé pour objectif de regrouper, d'ici à novembre 1996, 20 000 signataires de la Charte québécoise de la qualité

totale (il y en a 7600 à l'heure actuelle). C'est le gouvernement du Québec qui a adopté, en 1991, cette charte dans laquelle il s'engage, aux côtés des entreprises signataires, à promouvoir rapidement et durablement le concept de qualité totale.

L'Association entend également instaurer une «semaine de la qualité» dans les établissements d'enseignement et signer des ententes avec divers organismes engagés dans la même voie afin de sensibiliser tous les milieux de la société québécoise. Son action ne s'arrêtera pas là, car elle est aussi déterminée à établir des partenariats avec divers organismes nationaux et internationaux œuvrant dans le domaine. En outre, l'AQQ compte fournir à ses membres des indices permettant de mesurer l'avancement du concept de qualité totale dans les entreprises du Québec, et faire en sorte que la majorité d'entre elles se conforment aux normes de l'Organisation internationale de normalisation (ISO) ou de l'Association canadienne de normalisation (CSA), ou à des règles équivalentes.

Bref, il y a du pain sur la planche, mais ce n'est ni l'énergie, ni la compétence, ni la confiance qui manquent aux responsables de l'Association québécoise de la qualité. •

Pour plus de renseignements :
Association québécoise de la qualité
Régionale de Montréal
(514) 876-7787



DALE-PARIZEAU
VEILLE À VOS INTÉRÊTS

C'EST SIGNIFICATIF!

Pour vous, traducteurs et interprètes, votre sécurité c'est significatif. C'est pourquoi votre corporation professionnelle, en accord avec Dale-Parizeau, a conjugué trois programmes d'assurance-groupe dont

DUO auto-habitation
TRIO commercial
Les «SUR MESURES»

se traduisant, pour vous, par une plus grande tranquillité d'esprit.

Nous savons combien il est juste et sensé de bien comprendre ses protections. Au même titre que vous, Dale-Parizeau a mis la même rigueur, dans un langage clair, à vous préparer un programme s'accordant à vos besoins. Dans nos domaines respectifs, nous ne laissons rien au hasard qui ne laisserait pas nos clients littéralement bien protégés.

Avec plus de 700 professionnels qui s'affairent à vous servir, Dale-Parizeau est le plus grand spécialiste en assurance-groupe au Québec.

En un mot, c'est «significatif» de constater combien de traducteurs et interprètes font appel aux connaissances de Dale-Parizeau, en matière d'assurances.



Dale-Parizeau inc.
courtiers d'assurances

1140 bou!. de Maisonneuve Ouest, Montréal, (Québec) H3A 3H1

(514) 282-1112 ou 1 800 361-8715 sans frais

Assurances: automobile, habitation, commerciale, de personnes

Go West, Young Man

THOSE who were not there missed an opportunity to get not only a breath of fresh mountain air but also a fresh perspective on the language professions. Translation in the Global Village, the theme of the third CTIC Conference, held in Banff, Alberta, from May 4 to 8, was brought out at two levels.

Communication

As stressed in the inaugural address, language professionals have a special challenge to facilitate communication across language and cultural barriers in a shrinking world. This goes beyond official language translation in Canada. Qualified translators and interpreters in Native languages in the North are essential to the survival of those languages. Community interpreting, especially in the languages of recent immigrants, is a young profession that has a significant role to play in helping newcomers integrate into the mainstream. Court interpreting and sign language interpreting are major tools for promoting social justice. And of course, trade under NAFTA and GATT and with the Pacific Rim countries is dependent on the work of translators, terminologists and interpreters.

With greater importance comes higher status and thus increased responsibility. Many of the workshops highlighted the problems of proper training, certification and cooperation among the various language professions. I was left with the feeling that the challenges are great, but that many, albeit not enough, dedicated professionals are working hard to build strong professional associations to provide support and guarantee quality of service. As well, both private and public language services are taking the necessary steps to serve an ever more demanding market.

Technology

The other level at which globalization is being felt is that of technology. Although we have not yet set up a worldwide information superhighway, we are not far from it. The tools of



the trade have become dictionaries based on computerized lexicographic corpora, terminology banks containing terms standardized by international bodies, computers that take dictation, tele-

conferencing equipment, faxes, modems, electronic mail and so forth. Various workshops and exhibits gave conference participants a glimpse of what is available. The interface between language professionals and technology professionals and the links between their respective associations need to be strengthened with a view to assuring quality service for clients. We may never recover the wide area network that allowed the seventy-two scholars to translate the Septuagint in seventy-two days, but we are getting closer.

But computers have not taken over entirely, and a workshop on literary translation underscored the close relationship between writers and translators. Readings from literary translations published by Associations of Translators and Interpreters of Alberta's Literary Translation Collective, presented in a room overlooking the Canadian Rockies still crowned in white snow under a clear blue sky, were good for the soul.

People

As one of the speakers mentioned at some point, perhaps what is most important in conferences such as the third CTIC Conference in Banff is not so much what participants learn but the exchange of ideas and the establishing and cementing of relationships among colleagues, in this case from Canada, the United States, Mexico and Europe. The people part. Symbolic of this was the presentation of three prizes at the final plenary session. Two of these

went to people whose dedication and unstinting effort have been instrumental in gaining recognition for the language professions and building up international, national and provincial organizations to support practitioners of those professions. Nada Kerpan, a well-known and beloved

member of CPTIAQ, was the recipient of the CTIC Prize. Alphonse Morissette was awarded the CTIC Certificate of Appreciation for outstanding personal services to the profession. The third prize was one of encouragement for the new generation (no one has yet come up with a really good translation for *la relève*). The Philippe Le Quellec Prize was awarded to Josée Deschênes, a promising student from the University of Ottawa's School of Translation and Interpreting.

Independent, private sector, government, technical, legal, literary and various other kinds of translators, terminologists, conference interpreters, court interpreters, community interpreters, visual interpreters and other language professionals can be justly proud of their professions. Much has been accomplished, but the challenges remaining are great. •

Bruce Knowlden

Le DQA bis

Dictionnaire québécois d'aujourd'hui, 2^e édition: peu d'améliorations. La Corporation professionnelle des traducteurs et interprètes agréés du Québec maintient les réserves émises en juillet 1993, titre le communiqué de presse de la CPTIAQ du 18 mai 1994.

La publication d'un dictionnaire qui présente les particularités du Québec est légitime, continue d'estimer la Corporation. Mais la **nouvelle** édition reste insatisfaisante à ses yeux, risquant encore de gêner considérablement les efforts faits pour améliorer la qualité du français au Québec. La CPTIAQ reprend donc les recommandations formulées l'an dernier au sujet de cet ouvrage publié par la maison Robert :

- 1) Compléter la nomenclature par un dépouillement des meilleures œuvres littéraires du Québec
- 2) Réviser les définitions trop sommaires ou inexactes
- 3) Recourir aux marques régionales pour identifier les particularismes linguistiques propres au Québec
- 4) Assurer un traitement plus cohérent des anglicismes.

Par ailleurs, informe la Corporation, le ministère québécois de l'Éducation n'indura pas le DQA dans la liste du matériel didactique approuvé par lui.

Alphonse Morissette

La langue comptable

LE Dictionnaire de la comptabilité du regretté Fernand Sylvain a un succès : le *Dictionnaire de la comptabilité et de la gestion financière*, signé Louis Ménard, CA.

Professeur à l'École des sciences de la gestion de l'Université du Québec à Montréal, Louis Ménard en avait accepté la direction avec la conviction de pouvoir «rendre service à la profession» de même qu'à la francophonie. Il ne se sera pas trompé.

La filiation avec l'édition précédente est nette. La participation internationale continue d'y être imposante grâce à l'apport de l'Ordre des experts comptables de France et de l'Institut des Reviseurs d'Entreprises de Belgique. Le produit est aussi une œuvre d'active collaboration locale puisque, durant plus de quatre ans, y ont été étroitement associés nos collègues langagiers Murielle Arsenault, CA et



traductrice agréée, Jean-François Joly, directeur des Services linguistiques de l'Institut Canadien des Comptables Agréés, et Jean-Jacques Lavoie, avocat et traducteur agréé aux Services linguistiques de ce même Institut.

Bref, un ouvrage impressionnant. Plus de 8 000 entrées (l'édition de 1982 en comptait déjà 5 000), une terminologie qui tient compte de la mondialisation de

l'économie et du commerce ainsi que de l'évolution de la langue comptable.

Ce 27 avril, jour du lancement canadien, on ne savait plus qui était le plus satisfait : les auteurs, les nombreux collaborateurs, l'Institut Canadien des Comptables Agréés, l'honorable gent comptable ou la population langagière même.

Jusqu'ici, l'on disait familièrement «le Sylvain». Déjà, «le Ménard» s'impose. •

Échos de la FIT

30 SEPTEMBRE, Journée mondiale de la traduction! La Fédération internationale des traducteurs a, pour ce jour étape, retenu le thème *Les multiples visages de La traduction*.

De multiples visages constituent en effet la profession : traducteurs généralistes, scientifiques et techniques, traducteurs pour les médias, traducteurs et interprètes judiciaires, traducteurs littéraires, interprètes de conférence, interprètes sociaux dits aussi communautaires, interprètes gestuels, terminologues, enseignants, théoriciens de la traduction.

Chaque langagier peut agir dans son milieu immédiat par une initiative concrète - promotionnelle, par exemple - pour mieux faire connaître la profession en cette journée universelle.

La CPTIAQ, elle, est déjà prête. Le 30 septembre, elle tiendra de nouveau un congrès, *Les langagiers: aussi des gens d'affaires*, suivi du *Dîner de la Journée nationale et internationale de la traduction*.

D

À Pachuca, au Mexique, un centre d'information sur la traduction était créé en 1993 à l'initiative de la Universidad Autonoma de Hidalgo et de la Asociación de Traductores Profesionales (ATP). Ce *Centro de Informacion sobre la Traducción* recueillera de l'information sur la traduction au Mexique - nombre de traducteurs, programmes de formation, exigences du marché mexicain, etc. Mais l'intéresse aussi la situation en Amérique du Nord, vu le contexte de l'Accord du libre-échange nord-américain. Les renseignements seront ensuite diffusés aux membres de la profession du pays.

Un produit nouveau

LE COMITÉ d'action pour le français dans l'informatique offre aujourd'hui un volumineux document annoncé à plusieurs reprises et intitulé *L'informatique et les domaines connexes. Vocabulaire anglais-français, français-anglais et bibliographie*. Le produit fera même très mode puisqu'il sera également diffusé sur disquette.¹

Pendant plus d'un an, le groupe d'action Terminologie du CAFI s'est donné à ce vaste projet. Comme le veut la règle du CAFI, le groupe formait déjà un partenariat par ses sept membres issus de l'entreprise, des deux banques publiques (la BTQ et la BTO) et de l'université. Mais le produit était, lui aussi, résolument coopératif puisqu'a été mise en commun de la terminologie-informatique dans le cas présent, ne remontant pas en principe au-delà de 1990 et non encore publiée.

Résultat : quelque 1 000 termes et une bibliographie présentant plus de

Powrune informatique française



80 dictionnaires bilingues ou unilingues dans le domaine des technologies de l'information, parus après 1987.

Les destinataires: tout autant les utilisateurs de l'informatique, les milieux de la formation à cette technique que les langagiers.

Version papier (394 pages), 30\$; disquette, 10\$; TPS en sus. S'adresser au Secrétariat du CAFI, bureau 2120, 1155, boul. René-Lévesque Ouest, Montréal (Québec) H3B 2J9. Téléphone: (514) 395-20T9; télécopie: (514) 395-9007.

Un prix

C'EST A Machina Sapiens inc. que le Prix du français en informatique a été décerné pour l'année 1994. Ce prix a été créé par la Fédération de l'informatique du Québec (FIQ), le Centre francophone de recherche en informatisation des organisations (CEFRIQ) et l'Office de la langue française. S'y associe le CAFI! par la remise d'une bourse de 2 000\$.

L'édition du Correcteur 101 a valu cette récompense à Machina Sapiens, entreprise montréalaise qui se spécialise dans la réalisation de logiciels d'application de l'intelligence artificielle et du génie logiciel. Les critères de sélection du lauréat sont non seulement la qualité de la langue et du produit, mais aussi l'impact sur l'utilisateur et la pénétration du marché québécois. Ainsi, le Correcteur 101 a été vendu à près de 10 000 exemplaires au Québec et à l'étranger - France, Belgique, Suisse, Suède et... Japon.

Échappées sur le futur

.25-27 août 1994, Turku (Finlande) - International Conference on Interpretation co-organized by the Schools of Translation and Interpretation Studies in Turku, Finland; Paris, France - ISIT; and Trieste, Italy. Theme: What do we know and how? Information: Yves Gambier, Turin Yliopisto, Kaantäjännkou!usruislaitos, Tykistokaru 4, SF-20520 Turku, Finland.

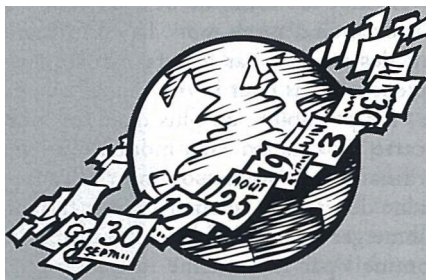
.30 septembre 1994 - Journée mondiale de la traduction/International Translation Day. Thème **retenu** par la Fédération internationale des traducteurs (FIT) : Les multiples visages de la traduction/The many facets of translation.

• 30 septembre 1994, Montréal (Québec, Canada) - Congrès de la Corporation professionnelle des traducteurs et interprètes **agréés** du Québec. Thème : Les langagiers : aussi des gens d'affaires. Congrès suivi du Dîner de la Journée nationale et internationale de la traduction. Renseignements : CPTIAQ, 1140, bou! de Maisonneuve Ouest, bureau 1060, Montréal (Québec) H3A 1M8, Canada. Téléphone : (514) 845-4411; télécopie : (514) 845-9903.

• 12-16 octobre 1994, Austin (Texas, É.-U.) - Annual Conference of the American Translators Association (ATA). Information: The American Translators Association, 1735 Jefferson Davis Highway, suite 903, Alexandria,

VA 22202-3413, USA. Telephone: (703) 412-1500; fax: (703) 412-1501.

• 19-22 avril 1995, Maastricht (Pays-Bas) - Maastricht Session of the 2nd International Maastricht-Lodz Duo Colloquium. Theme: Translation and Meaning. Information: Dr. Marcel Thelen, Rijkshogeschool Maastricht, Faculty of Translation and Interpreting, P.O.B. 964, 6200 AZ Maastricht, The Netherlands. Telephone: 31 434 66640, 31 434 66471 (direct line); fax: 31 434 66649.



• Mai 1995, Acapulco (Mexique) - 4^e Congrès du Centre régional nord-américain de la Fédération internationale des traducteurs.

• 1^{er}-3 juin 1995, Toronto (Ontario, Canada) - International Conference for Community Interpreters jointly organized by the University of Ottawa, the Alberta Vocational College of Edmonton, the Vancouver Community College, the London Cultural Intetpre-

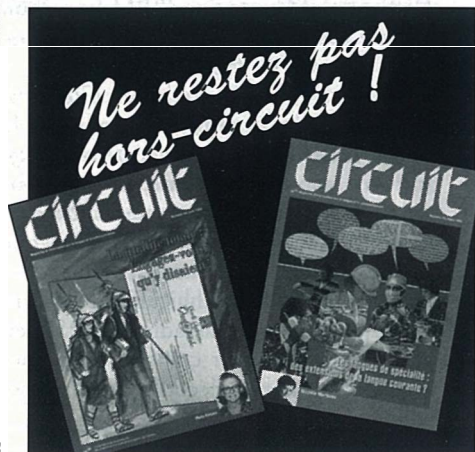
ter Service and the Ministry of Citizenship of Ontario. Information: Dr. Brian Harris, Director of the School of Translation and Interpretation, University of Ottawa, P.O. Box 450, Station A, Ottawa, Ontario K1N 6N5, Canada. Telephone: (613) 564-2346; fax: (613) 564-2959.

• 8-12 novembre 1995, Nashville (Tennessee, É.-U.) Annual Conference of the American Translators Association (ATA). Information: The American Translators Association, 1735 Jefferson Davis Highway, Suite 903, Alexandria, VA 22202-3413, USA. Telephone: (703) 412-1500; fax: (703) 412-1501.

• Février 1996, Melbourne (Australie) - XIV^e Congrès mondial de la Fédération internationale des traducteurs (FIT).

• 4-9 août 1996, Jyväskylä (Finlande) - 4th World Congress of the International Association of Applied Linguistics (AIILA). Information: Prof. Kari Sajavaara, Department of English, University of Jyväskylä, SF-40100, Jyväskylä, Finland.

• 30 octobre-3 novembre 1996, Colorado Springs (Colorado, É.-U.) - Annual Conference of the American Translators Association (ATA). Information: The American Translators Association, 1735 Jefferson Davis Highway, Suite 903, Alexandria, VA 22202-3413, USA. Telephone: (703) 412-1500; fax: (703) 412-1501.



Veuillez m'abonner à **Circuit**, magazine d'information sur la langue et la communication (un an, 4 numéros: 25 \$ toutes taxes comprises, extérieur du Canada: 35 \$). Chèque ou mandat à l'ordre de "CircuitCPTIAQ"

nom

adresse

code postal

signature

date

Circuit

Corporation professionnelle des traducteurs et interprètes agréés du Québec
1140, boul. de Maisonneuve ouest, bureau 1060, Montréal (Québec) H3A 1M8

Faxe ce que dois

Du pantélégraphe aux nouveaux systèmes de transmission de documents à distance, l'évolution technologique amène une mise à jour de la terminologie.

par Lillian Arsenault

QUE VOULEZ-VOUS, on n'arrête pas le progrès. Ni certains mots de faire tache d'huile. Prenez le pantélégraphe. L'invention de l'abbé Caselli a fait fureur à la fin du siècle dernier avant d'être remplacée par le béliographe. Le béliographe, utilisé dans les agences de presse du Paris des années 1910, a laissé ensuite la place au phototélégraphe, au télécopieur, et enfin au fax. Les mots, comme les inventions, se succèdent toujours à une vitesse grand V. En effet, les anciens «graphe», «photo» et «télé» côtoient les nouveaux morphèmes que sont les «micro», «tique» et «fax» de notre fin de siècle. Ces éléments de création lexicale contribuent à l'enrichissement du vocabulaire des sciences et des techniques. Certains semblent toutefois être plus prolifiques que d'autres. À titre d'exemple, fax.

Le dernier-né

Fax est pur latin. Il provient de facsimile (1821) «fac et simile», mots signifiant «fais une chose semblable». Il est donc surprenant qu'on le considère comme un anglicisme. Sans aucune raison valable. De fait, *Le Petit Larousse* de 1994 mentionne tout simplement qu'il s'agit d'une abréviation de Téléfax, qui est en fait le nom déposé d'un système de télécopie. Quant à Téléfax, il est entré dans le *Grand Dictionnaire encyclopédique Larousse* en 1965. Il a presque vingt ans! Un adulte...

D'un pas allègre, fax et ses dérivés ont envahi la presse écrite et parlée au détriment de télécopie, télécopieur et télécopier, qui sont pourtant les recommandations officielles au Canada et en France.

Après avoir appartenu à la famille des noms, fax a aussi dérivé vers la catégorie verbale.

«Faxe la Chine pour 20 francs», proposait dès 1990 François Bizot, directeur de la rédaction d'*Actuel*. Je faxe, tu faxes, il faxe... confirment le *Supplément* (1992)

Lillian Arsenault est terminologue principale à IBM Canada.

du *Dictionnaire encyclopédique*, le *Dictionnaire québécois d'aujourd'hui* (1992), *Le Nouveau Petit Robert* (1993) et *Le Petit Larousse* (1994). Ironie du sort, le verbe télécopier a entre-temps disparu de ces deux derniers dictionnaires.

Le mot fax foisonne de plus belle en s'associant à d'autres mots. La «faxmanie» fait des ravages, car les «faxmaniques» optent à la fois pour le «fax de bureau» et le «fax portable», en plus d'ajouter une «carte fax» ou un «fax-modem» à leur ordinateur. D'autres souffrent affreusement de «fax-cauchemar» en se faisant submerger de «fax-publicité», ou tirer du sommeil par la machine infernale qui, elle, ne connaît pas le décalage horaire... La dernière lubie des créateurs? Eh bien, c'est le... téléphone-fax-photocopieur-répondeur-enregistreur, selon *Science et Vie* de février 1994.



Le mot fax s'étend maintenant à la troisième catégorie grammaticale: les adjectifs.

Vous pouvez désormais adopter le ton «fax», utiliser un contrat «faxé» et manifester votre mécontentement par robot «faxeur» (ou farceur).

Les médias

Le grand public se laisse imprégner par la terminologie de l'informatique et des télécommunications que vulgarisent les médias. *La Presse* du samedi 5 février publiait un article intitulé «La société de communication est une grande école», qui reprenait les propos de Michel Serres. Elu à l'Académie française le 29 mars 1990, l'interviewé affirmait: «Nous avons déjà à notre disposition [...] des systèmes extrêmement bien connectés qui vont du

courrier ordinaire jusqu'au courrier électronique, du fax jusqu'à la télévision câblée.» Le terme est même utilisé chez les académiciens. Que voulez-vous...

La pub

«Le fax, c'est le triomphe de la simplicité.» (*Le Point*, janvier 1990) «Faxe relax!» «Il imprime, faxe, écrit et calcule en même temps.» La publicité fait parfois sortir de l'ombre un terme connu des seuls spécialistes et réussit à l'imposer au public profane.

Les termes techniques qui s'implantent le mieux dans la langue commune sont surtout ceux qui ont acquis, à côté de leur sens originel une extension de sens. De fait, «fax» représente à la fois le système de télécopie, l'équipement télécopieur et la télécopie.

La légitimité

La néologie pose souvent des problèmes chez les puristes. Le mot fax a d'abord été senti comme anglicisme, impropriété, familier ou jargon, avant d'entrer peu à peu dans le langage courant et de se banaliser, comme le confirme la dernière édition du *Petit Larousse*.

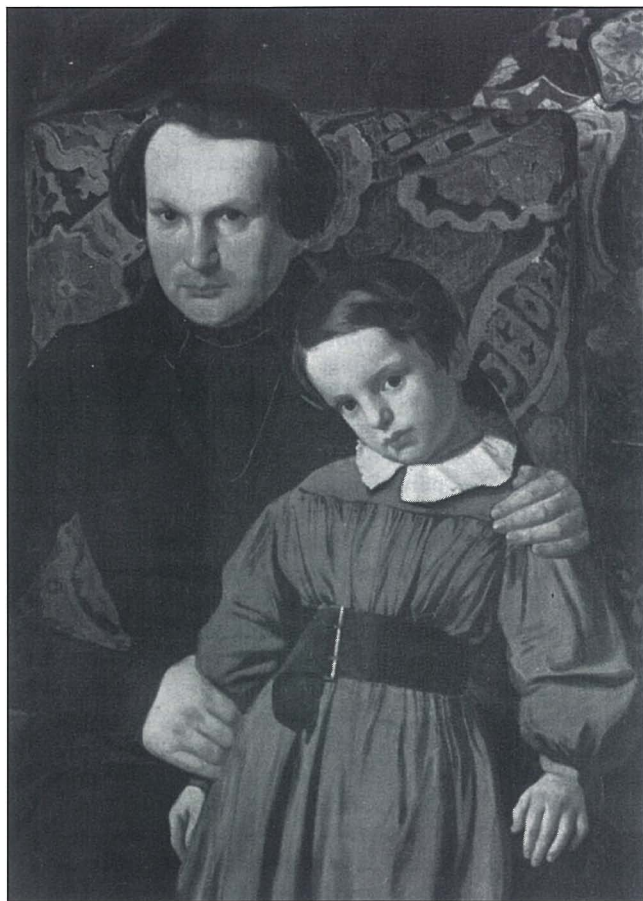
Les emprunts à l'anglais sont nombreux, surtout ceux introduits, d'une part, dans certains vocabulaires techniques et, d'autre part, dans la langue de la presse écrite ou parlée auprès d'un vaste public. Le seul fait de cette transmission suffit souvent à inquiéter, voire à scandaliser, maints chroniqueurs et autres défenseurs de la langue française.

Les puristes sont en général moins sévères à l'égard des anglicismes «cachés» tels que télécopie et télécopieur. Pourtant, ces mots ont aussi été empruntés à l'anglais technique, comme l'atteste le *Dictionary of Computing* d'IBM (1994), où *telecopy* apparaît comme un synonyme de *fax* et *telecopier* de *facsimile machine*.

En outre, *The Computer Glossary*, d'Alan Freedman (1993), signale que le terme *facsimile* a remplacé *telecopying*, ancienne appellation formelle. Pour boucler la boucle, signalons que le *Random House Dictionary* (1987) mentionne que *Telecopier* est une marque de commerce.

Il serait donc souhaitable de suivre l'exemple du comité canadien de l'ISO en acceptant fax et faxer comme synonymes de télécopie et de télécopier, et... d'être moins frileux!

À suivre. •



« Victor Hugo et son fils » (détail), par Chatillon.

Hugo, père et fils, importateurs de Shakespeare

Au XIX^e siècle, le génie de Shakespeare est passé au filtre de la prose élégante du clan Hugo pour le plus grand plaisir des lecteurs de langue française.

Il aura fallu le bouleversement de la Révolution de 1789, l'emprise et les audaces du mouvement romantique qui s'ensuivit pour que le principe de la littéralité et que le barde soit traduit sans être francisé, mutilé, édulcoré, coulé dans le moule encore chaud laissé par Racine. Le XIX^e siècle, qui fut celui des grands historiens et des découvreurs des littératures étrangères, sera ponctué de traductions, intégrales

ou partielles, autant du reste que d'adaptations ou d'imitations de Shakespeare. Ce sont les traductions indirectes qui prévaudront, s'appuyant sur le *Shakespeare traduit de l'anglais* (1776-1783), travail de pionnier méritoire de Pierre Le Tourneur. C'est ainsi que Guizot, assisté d'Amédée Pichot, recourra à cette « belle infidèle » pour produire sa propre édition en 1821. Il faudra attendre la deuxième moitié du siècle pour que paraisse enfin un corpus de pièces qui allait faire date dans l'histoire de la traduction comme dans celle du théâtre et des idées. Il s'agit des *Œuvres complètes de W Shakespeare*, par François-Victor Hugo (1828-1873), le fils cadet du poète; quinze volumes qui parurent à Paris entre 1859 et 1865 et dont le dernier était escorté d'une préface de Victor Hugo où l'affection du père se mêle à l'admiration de l'écrivain pour louer une réalisation que le poète anglais Swinburne, vingt années plus tard, allait saluer comme « a monument of perfect scholarship, of indefatigable devotion and of literary genius ».

Chaque volume est composé des traductions accompagnées d'introductions et

de notes substantielles. On est frappé par l'ampleur et la minutie des recherches. L'ensemble suit un classement thématique et non chronologique qui dénote chez François-Victor Hugo une conscience remarquable de l'organisation structurale de la création shakespearienne. Écoutons le père: « Un jeune homme s'est dévoué à ce vaste travail. À côté de cette première tâche, reproduire Shakespeare, il y en avait une deuxième, le commenter. L'une [] exige un poète, l'autre un bénédictin. [] Il a senti, en accomplissant cette tâche, la religion de construire un monument. Il y a consacré douze des plus belles années de la vie. »

Après le coup d'État qui mit « Napoléon le Petit » sur le trône impérial français en 1851, Victor Hugo, forcé de s'exiler, choisit les îles anglo-normandes. Lui et sa famille allaient y passer près de vingt ans, à Jersey d'abord, puis à Guernesey. En 1864, date du tricentenaire de la naissance de Shakespeare, il fera paraître *William Shakespeare*, un essai de quelque 375 pages considéré comme son manifeste esthétique le plus achevé. Dans les premières pages, l'illustre proscrit rapporte une conversation entre lui et son fils cadet, alors qu'un soir de novembre, assis dans la « salle basse » de Marine Terrace, leur résidence de Jersey, « tous deux songeaient, absorbés peut-être par cette coïncidence d'un commencement d'hiver et d'un commencement d'exil » :

« Tout à coup le fils éleva la voix et interrogea le père :

- Que penses-tu de cet exil?
- Qu'il sera long.
- Comment comptes-tu le remplir?

Le père répondit :

- Je regarderai l'océan.

Il y eut un silence. Le père reprit :

- Et toi?

- Moi, dit le fils, je traduirai Shakespeare. »

« Traduire un poète étranger, c'est accroître la poésie nationale », Victor Hugo, *Préface pour la nouvelle traduction de Shakespeare* par François-Victor Hugo (r865).

par Nicole Mallet

LA DÉCOUVERTE du génie de Shakespeare et la diffusion de son théâtre en France ne se sont pas faites sans heurts. Au cours des deux siècles qui ont suivi la mort du grand Élisabéthain (1616), les tenants du canon classique avaient beau jeu de brandir allègrement la bannière de la réaction à l'endroit du « barbare de génie » décrié par Voltaire. Les premières versions françaises de son œuvre suivaient les préceptes d'acclimatation au code esthétique et moral de la société d'arrivée dont la longévité ne cesse d'étonner.

Titulaire d'un doctorat de la Sorbonne, Nicole Mallet est professeure au département des langues romanes de l'Université de l'A1 bena.

Cet essai rhapsodique sur «l'homme-océan» est l'aboutissement d'un échange intellectuel prolongé et fécond qui allait doubler les liens affectifs profonds de deux hommes hors du commun autour de la figure de Shakespeare. La correspondance du jeune homme fait maintes fois état de la conscience qu'il avait de la portée et de la spécificité de son entreprise. Le fils modeste s'abriterait derrière le père; il dira dans ses «Observations générales sur cette traduction» (vol. I, 1859) que l'originalité de cette édition, c'est d'offrir au public français «l'auteur de *Ruy Bias* commentant l'auteur d'*Hamlet*». Il ne faudrait pas mésestimer cependant le rôle joué par le fils dans la connaissance textuelle du dramaturge auprès d'un père de génie qui ne connaissait pas l'anglais et qui a donné sur *Hamlet*, *Le Roi Lear*, *Macbeth* des aperçus fulgurants.

Avant de s'exiler volontairement pour suivre son père, François-Victor Hugo a été un journaliste de métier engagé, ce qui lui valut d'être incarcéré pendant quelques mois en 1851-1852. C'est en prison, sur les conseils de sa mère, qu'il apprend l'anglais. Ensuite, dès 1853, il se rend régulièrement à Londres consulter des documents au British Museum. Le

jeune traducteur travaille sur le texte original. Il est en cela fort conscient d'innover et l'annonce fièrement dans ses «Observations...» : «Cette traduction sera nouvelle par la forme [...] elle est faite, non sur la traduction de Letourneur mais sur le texte de Shakespeare». Il poursuit: «Disons-le hautement, pour qu'une traduction littérale de Shakespeare fût possible, il fallait que le mouvement littéraire de 1830 eût vaincu, il fallait que la liberté qui avait triomphé en politique, eût triomphé en littérature, il fallait que la langue nouvelle, la langue révolutionnaire, la langue du mot propre et de l'image, eût été définitivement créée.»

Emporté par son élan d'amour paternel, le préfacier proclame son fils «traducteur définitif». C'est bien sûr un leurre, surtout pour ce qui est de la traduction théâtrale, toujours ancrée dans le contexte culturel d'accueil, lui-même tributaire des mouvances de l'histoire. La traduction d'une pièce doit être refaite périodiquement si l'on veut qu'elle parle à un public donné, à un moment donné de l'histoire. La réalisation de François-Victor Hugo fut non seulement un événement culturel notable de son temps, mais son travail scrupuleux de philologue à partir des édi-

tions variorum et non des collections anglaises du XVIII^e siècle a permis une connaissance fine et exacte dans l'ensemble de la langue de Shakespeare. Les traducteurs modernes reconnaissent tous de près ou de loin leur dette envers lui. Les deux tiers des traductions du Shakespeare de La Pléiade (1959-1963) sont les siennes. Il en est de même dans l'édition Garnier (1961-1964), où elles voisinent avec celles de Gide et de Supervielle.

Cette version, qui a résisté à l'épreuve du temps, s'adressait plus à un public de lecteurs qu'au monde du spectacle. À notre époque, l'accent est mis, à juste titre, sur la représentation. Jean-Michel Desprats, l'un des plus prestigieux traducteurs contemporains du théâtre shakespearien, prône une «littéralité bien tempérée» qui doit prendre en compte la théâtralité de la langue. Sans l'apport précieux du travail attentif et inspiré de François-Victor Hugo, la reconquête de Shakespeare au xx^e siècle n'aurait certainement pas pu avoir lieu. •



Traduction à la carte

- Vitesse de traduction brute: 200000 mots/heure et plus
- Traduction automatique, ou interactive depuis le traitement de texte
- Générateur de glossaires: 500 000 mots à l'heure et plus
- Dépouilleur de syntagmes (multifenêtres)
- Conjugueur
- Compte-mots ultra-rapide
- Banque de terminologie de plus de 60 000 termes
- Édition et validation des glossaires (multifenêtres)
- Tri et fusion de glossaires
- Optimisation des glossaires (résolution des ambiguïtés sémantiques)
- Bilan de traduction et comparateur de versions
- Compatibilité avec tous les traitements de texte
- Courrier électronique
- Interface avec Termium
- De 1 à 64 utilisateurs simultanément

Pour de plus amples renseignements ou pour une démonstration sur vos propres textes:

SOCATRA Inc., 5500 Avenue Royalmount, bureau 320, Ville Mont-Royal, Québec H4P 1H7

Téléphone: (514) 735-7079

Télécopieur: (514) 735-9697

Des revues

Chronique dirigée par Bruce Knowlden

Language International (6/r, 1994) - In the Language and Technology section, LI covers developments in machine translation in an article on the Italian company THAMUS. There is a description of new SESAME software for DOS, which allows users to work in a wide variety of scripts. A report on the annual Translating and the Computer conference in London, November 18 and 19, 1993, says that a number of papers emphasized the pragmatic or empirical approach, with more reference to real-life situations. Dr. Diranjan Mohanty, in an article entitled "An Indian Experience," shows the translation scenario and the role of a translator in India. Dr. Judy Wakabayashi gives an account of the Fourth International Japanese-English Translation Conference, and there are short reports on a translation conference in Buenos Aires and the ATA 31st convention. The importance of networking is the theme of a report by Christine Durbain on the symposium on banking and finance at the University of Geneva's École de traduction et d'interprétation. This issue profiles Friedrich Krollman, president of the German translators' association and vice-president of FIT. One of his major concerns is to bring into being a European regional organization corresponding to the successful FIT North American organization. Finally, in the Lexicography section, Flavia Godges, who is senior editor of the dictionaries development program at Routledge, reports on the specific needs of technical translators.

O

Target (5/2, 1993) - In an article entitled "Underpinning Translation Theory," Kirsten Malmkjaer of the University of Cambridge attempts to ease the discomfort with translation theory felt by some translation scholars and presents a model of translation highlighting features which translation does not share with other types of linguistic interaction and which may, consequently, merit particular attention in translation theory. Heidemarie Salensky discusses "The Distinctive Nature of Interpreting Studies" under the headings "The Concept of 'Interpreting,'" "The Structure of Interpreting Studies," and "Methodological Problems of Interpreting Studies." In "The Question of French Dubbing," Olivier Goris and K.U. Leuven provide a tentative set of norms in this area. Cay Dollerup of the

University of Copenhagen discusses the translations of the *Tales* of the brothers Grimm in Danish. An article in German by Wilhelm Graeber of Universität Göttingen deals with "second-hand translation" of English works from French versions in the eighteenth century and the move away from that.

O

Translation Review (42-43, 1993) - For literary translators, *Translation Review* offers an article "On Some of the Irrational Conditions Effecting Publishers' Choices for Translation" by Morris Philipson, which was delivered as the keynote address at the Sixteenth Annual Conference of the American Literary Translators Association on November 5, 1993. Kathy Kuenzer profiles Ariadne Press, a publishing house in Riverside, California, specializing in Austrian scholarly works and literature in translation, and David R. Godine, Publisher, who last year launched a new series of works in translation aimed at "all readers whose literary interests extend beyond national boundaries." In "A Polysystems Reader," Douglas Robinson discusses three new anthologies of translation theory readings. In the Translation Criticism section, C.M. Christa describes the literary scandal caused by the German translation of *Lemprière's Dictionary*, and Paul J. Firenze discusses "Time and Speech Mannerisms in Two English Translations of Albert Camus's *L'Étranger*." Will Kirkland, in "Computers and Translation: Computer Dictionaries," sings the praises of computerized dictionaries for languages other than English, comments on English-only dictionaries having been left for a future column.

O

Among the articles in *Language in Society* (23,1) is one by Susan Ehrlich and

Ruth King of York University (Ontario) entitled "Feminist meanings and the (de)politicization of the lexicon." In it they examine the way in which nonsexist innovations have been appropriated by a sexist speech community and demonstrate how neutral generics such as *chairperson*, *spokesperson*, singular *they*, *he or she*, and neutral tides such as *Ms* are often not used or interpreted in their intended (neutral) way.

O

Le bulletin de l'Association des traducteurs et interprètes de l'Ontario, *Informatio* (23,1), présente le nouveau directeur général de l'ATIO, Marc Beaulieu. Sa priorité sera les services aux membres. L'éditorial de Marc Villeneuve parle d'une hausse substantielle des frais d'adhésion à la suite de la proposition d'un membre à l'assemblée annuelle. Cette hausse devrait être exclusivement consacrée aux relations publiques et au perfectionnement professionnel. On apprend également que le conseil a dressé un plan de publicité misant sur la promotion et la commercialisation des services des membres agréés, ce qui l'a amené à décider de consacrer le répertoire aux seuls membres agréés.

O

Translatio, *Nouvelles de la FIT* (XII, 1-2) rend compte entre autres de la Table Ronde UNESCO/FIT sur la traduction en Amérique latine et d'un rapport sur le rôle des spécialistes de la langue dans le nouvel ordre mondial. On y trouve aussi des nouvelles sur des comités membres et des comités FIT.

O

Terminometro, publié par l'Union latine depuis juin 1988, est un bulletin d'information qui se consacre à la terminologie scientifique et technique, à la linguistique informatique ainsi qu'à l'édition de dic-



dactylographe rapide MR inc.

7305, AVENUE FIELDING
MONTRÉAL (QUÉBEC) H4V 1R7
TÉLÉPHONE: 482-6751

-
- Transcription de cassettes micro, mini ou régulières ◦
 - Spécialités: médical, technique, informatique, juridique ◦
 - WordPerfect (modem) Télécopieur: 482-7572 ◦
-

Each twelve-page issue consists of two full-length articles and a number of

D
Transmission (13, 1) is the newsletter of the Association des traducteurs et traductrices littéraires du Canada/Literary Translators' Association of Canada. This issue brings literary translators up to date on events in their field, including book

Many thanks to contributors *Karin* Montin and Diane Normand.



En route vers de nouveaux horizons

Femme de caractère par excellence, Nada Kerpan entrait il y a peu dans une nouvelle étape de sa carrière. Ce que les uns appellent retraite risque d'être pour elle l'occasion de mettre en valeur toute la force de son dynamisme.

LE 24 FÉVRIER 1994 se sont réunis au restaurant l'Entre-Miche, rue Sainte-Catherine Est à Montréal, collègues et collaborateurs de Nada Kerpan, née Stipkovic, à l'occasion de son départ surprise à la retraite. Le hasard a voulu que cette fête se tienne dans le quartier même où Nada a fait ses études secondaires, lettres et sciences, au Couvent Sainte-Catherine, chez les Dames de la Congrégation. La route du passé croisait ainsi celle du présent, au carrefour d'un avenir encore indéterminé.

Locomotive des professions langagières

Véritable force de la nature, Nada a été au sein des professions langagières un fer-

ment d'initiatives, de réflexions et d'affirmation. On peut difficilement l'imaginer absente du paysage professionnel des traducteurs et terminologues tellement elle a été la locomotive qui a vigoureusement lutté contre la léthargie qui guette ces professions d'introvertis. De 1974 à 1992, elle a organisé une quinzaine de colloques, congrès et journées d'étude. Elle a présidé durant deux ans la Société des traducteurs du Québec. Elle a suscité, au sein de la STQ, la fondation de la section de terminologie, dont elle a été la première présidente. Elle a donné une impulsion nouvelle à tous les comités qu'elle a dirigés, notamment celui des relations avec les universités. Depuis les premiers pas de *Circuit*, elle en a été la Madeleine de Verchères, donnant l'assaut sur tous les fronts et faisant flèche de toute plume. Elle est membre fondatrice de la Commission de terminologie de l'Office de la langue française du Québec. Et cela tout en étant une dynamo d'efficacité au sein des Services linguistiques de Bell Canada. Ouf!

Les secrets d'une étonnante vitalité

J'ai voulu connaître le secret de cette étonnante vitalité et de cet inépuisable dynamisme. À cette fin, j'ai remonté le cours du temps pour me retrouver dans le Pointe-aux-Trembles semi-rural de la fin des années 30 et des années 40. Dans ce paysage un brin bucolique, traversé par la majesté du Saint-Laurent, on découvre une petite fille en communion intense avec la nature: elle s'intéresse aux plantes, aux oiseaux et un peu aux garçons, dont elle partage les jeux et les sports : *softball*, basket, course. Il fallait que son trop-plein d'énergie trouve à s'employer. Et pour combler la partie contemplative de son être, il y avait le fleuve qui traçait ses horizons. Nada attribue au décor de son enfance son confort et son équilibre intérieurs.

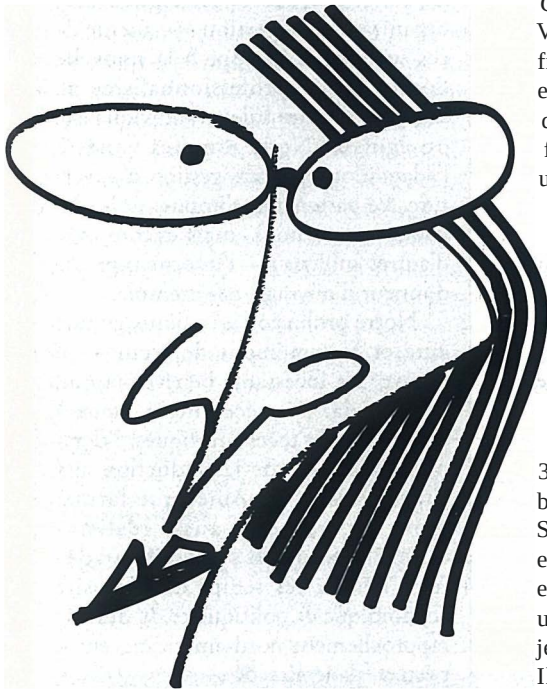
La famille Stipkovic avait élu domicile dans cette ambiance. Le père, veuf, (à sept ans, Nada a perdu sa mère dans un accident de la route) était bien présent. Il s'était donné pour mandat de transmettre à ses filles, Nada et sa sœur cadette, le goût d'apprendre et la joie du savoir. À la maison, le globe terrestre tenait lieu de jouet et l'appareil photo remplaçait les poupées. Les promenades dominicales en famille étaient le lieu de l'initiation aux sciences naturelles, et chaque jour une demi-heure était réservée à l'apprentissage du croate. Il n'y avait là pourtant aucune rigidité. Le dimanche, les amis croates venaient faire de la musique et de la danse, ce qui ravissait notre biquette sauteuse. Le code de comportement familial était clair : un cadre disciplinaire régissait le déroulement de la vie familiale mais, à l'intérieur de ce cadre, les enfants jouissaient d'une grande marge d'initiative et de liberté. Les mots clés du code: responsabilité et confiance.

Cette vie saine n'était pas sans difficultés. Le Québec de l'époque n'affichait pas grande ouverture à l'égard des immigrants qu'on qualifiait indistinctement de «Polocks». Il n'était pas simple non plus de concilier les valeurs d'une famille aux idées libérales avec le catholicisme étroit qui prévalait dans les écoles confessionnelles du Québec. Nada y a appris, comme par une sorte de repoussoir, la tolérance et le respect des autres. À l'intérieur du foyer, en l'absence de la mère, il a fallu vite prendre des responsabilités, que Nada a assumées fièrement.

«Une femme n'a pas besoin de cela»

À l'aube de ses études secondaires, la personnalité de Nada est déjà bien en place. Énergie physique formidable, sens profond de ses responsabilités, amour de la nature, ego solide, capable de s'affirmer et de faire sa place. Les études sont le pays des merveilles de la jeune adolescente que tout intéresse et que toute forme de savoir séduit. Elle tient fermement la tête de sa classe - la poursuite de l'excellence est aussi une valeur familiale - tout en s'activant à l'animation de cercles de jeunes naturalistes et de ciné-clubs.

Même si le curé de Pointe-aux-Trembles soutient qu'«une femme n'a pas besoin de cela», Nada poursuivra ses études classiques au Collège Marguerite-Bourgeois. Le père y tient. Le succès de ses études ne se dément pas. Des per-



M. 94.

sonnalités la marquent, surtout celles qui sortent des sentiers battus: Guy Boulizon, professeur de littérature, et Ambroise Lafortune, dit le père Ambroise, insolite professeur de religion: Tout fascine son esprit curieux, initié très tôt aux joies du connaître: langues anciennes, philosophie, littératures, sciences - une petite réserve pour l'algèbre dont le mystère la rebute. Dans les longues navettes quotidiennes dans les transports en commun, entre Marguerite-Bourgeois et Pointe-aux-Trembles, Nada lit, lit et lit. «Voilà pourquoi votre fille est myope!»

Linguistique, mon amour

Ses études classiques terminées, son vif intérêt pour les langues l'oriente en traduction à l'Université de Montréal. Le professeur Jean-Paul Vinay vient d'y instituer une maîtrise qui a l'heur d'intéresser notre langagière en herbe. Pour Nada, le professeur Vinay a été à la fois un mentor et un idéal. Elle était fascinée par cet extraordinaire pédagogue, linguiste éminent et érudit, humoriste, dessinateur adroit, musicien sensible, qui savait mettre toutes ses ressources au service de son enseignement. Le programme de traduction d'alors comprenait de nombreux cours de linguistique. La découverte de cette discipline l'enthousiasme. Si, une fois sa maîtrise terminée, elle s'engage au Bureau des traductions du Secrétariat d'État, c'est dans le dessein secret d'y accumuler un pécule qui lui permettra de poursuivre sur le vieux continent ses études en linguistique.

À Ottawa, Pierre Daviault, surintendant du Bureau des traductions, la remarque et veut en faire son chef d'escadron de la terminologie. Dans les années 50, on pratiquait la terminologie comme M. Jourdain la prose. L'absence d'encadrement et de méthodes ne seyait guère à la jeune recrue. Après quatre ans de travail, elle boucle ses valises et appareille vers Paris pour réaliser son rêve d'étudier la linguistique. À Paris, elle travaille sous la direction du linguiste André Martinet, qui la pousse vers des études en slavistique. On retrouve donc deux ans plus tard Nada à Zagreb, magnétophone encombrant sous le bras, récoltant des spécimens du parler zagrébois en vue d'une thèse de doctorat. On la surnomme l'Américaine... comme il sied à qui ne manque ni d'assurance ni d'aplomb.

Conflit d'amours

Notre téméraire n'a pas pris garde à Cupidon. La rencontre d'un beau slave charmeur perturbe les projets doctoraux de notre étudiante. Adieu slavistique;

bonjour Montréal! Nada est de retour en ville, sous le nom de Kerpan.

Une Bell carrière

Le service de traduction de Bell Canada, récemment constitué, est en plein recrutement. Nada pose sa candidature et est engagée d'emblée. Elle fait l'apprentissage douloureux du joug quotidien de la traduction dans un milieu encore sans tradition ni documentation. Elle s'y ennuie. René Deschamps, chef du service, sentant que Nada pouvait donner davantage, lui offre le poste de responsable des méthodes, avec mandat d'organiser la recherche terminologique. Elle accepte à la condition d'avoir les coudées franches pour son travail d'organisation. Sachant de quel bois Nada se chauffait, il n'hésite pas à lui donner la marge de manoeuvre qu'elle réclame. À l'instar de George Sand, «elle a du caractère, quand il en faut». Sa technique de gestion reproduit le modèle éducatif de la maison familiale de Pointe-aux-Trembles: cadre disciplinaire clairement défini à l'intérieur duquel chacun peut et doit prendre les initiatives nécessaires à l'exécution efficace du travail. Avec Nada, dit-on, on sait à quoi s'en tenir. Elle est peu indulgente pour la sottise et les enfantillages, mais elle sait reconnaître un droit raisonnable à l'erreur. Ses subordonnés de jadis et de naguère conservent d'elle le souvenir d'une indéfectible loyauté. Elle les investissait du devoir de réaliser leurs potentialités. Elle n'était pas du genre à prendre ombrage du succès de ses collaborateurs, bien au contraire. Elle voulait donner aux hésitants et aux craintifs l'impulsion pour les faire sauter. Ceux qui ont sauté lui en savent gré aujourd'hui.

À Bell, Nada aura surtout laissé la marque d'un service de terminologie dont l'organisation servira de modèle dans plus d'une entreprise. Elle s'appliquera à bien définir les relations entre traduction et terminologie et à faire de cette dernière une activité autonome, capable d'apporter des solutions attestées et durables aux problèmes posés par la traduction des textes techniques. Des publications terminographiques sont venues confirmer cette orientation.

La route des possibilités délaissées

Le temps a passé. La biquette impulsive et fouguese a travaillé près de trente ans dans le même bureau. Qui l'eût cru? Après tant d'années d'un travail acharné, elle fait valoir ses droits à la retraite. La route de l'avenir ouvrira-t-elle les possibilités qu'il lui a fallu écarter pour pour-

suivre sa carrière langagière? Création littéraire, initiation à l'astrophysique, cinéma, langues asiatiques et quoi encore? Il faut faire confiance au dynamisme de Nada et à son caractère. Il y a peu de chance qu'elle joue la belle au bois endormie par l'odeur de ses lauriers. •

Robert Dubuc

Notre profession à l'heure des partenariats

LES LANGAGIERS que nous sommes, de toute évidence, un premier intérêt commun - la communication. Déjà profondément solidaires de par leur activité même, traducteurs, interprètes et terminologues sont tout aussi liés par les forts acquis des récentes décennies et par les importants défis des années 1990. Nous, du Nouveau Monde, avons été et sommes bien du phénomène.

De nouvelles impulsions, turbulences et contraintes marquent notre univers professionnel. Théorie et pratique, recherche et enseignement, organisation et gestion - aucun de ces secteurs n'échappe à la nouvelle donne. Notre professionnalisme ne saurait donc être frileux, individualiste ou égoïste. Nous sommes voués à l'adaptation et à une gestion d'ouverture. Le partenariat s'impose non seulement entre nous, mais encore avec d'autres milieux - l'informatique, le donneur d'ouvrage, par exemple.

Notre profession a toujours eu une âme et énormément de cœur - à preuve, les incessants bénévoles qui, au Canada, ont récemment mené à des reconnaissances juridiques, l'organisation tenace de la traduction aux États-Unis et en Amérique latine. Nous devons être aussi réalistes qu'entrepreneurs, positifs et déterminés en ces temps de morosité économique et politique et de difficile rapprochement nord-américain, européen et planétaire. •

Nada Kerpan

(Allocation d'ouverture du congrès CRIA, Montréal, 1992, tiré des Actes La traduction en Amérique du Nord - une communauté d'intérêts.)

Des techniques

Chronique dirigée par Diane Normand

La machine serait-elle enfin au service des traducteurs?

L'avènement de TranslationManager/2 d'IBM amènera peut-être une révolution en TAO.

propos recueillis par Pierre Cloutier

EN ÉTÉ 1991, Chantal Delorme, alors directrice des Services linguistiques d'IBM, et Bao Pham, responsable - qualité et sous-traitance, proposent à François Lanctôt de mettre à l'essai le nouveau système de traduction assistée par ordinateur d'IBM, TranslationManager/2 (TM/2). Après un banc d'essai de trois ans, ce progiciel éveille un vif intérêt dans la profession. François Lanctôt a fait part de ses impressions à *Circuit*.

Circuit: Pourquoi IBM a-t-elle mis au point TM/2?

François Lanctôt : Depuis longtemps, IBM cherchait à faciliter la traduction de l'énorme volume de textes émanant de ses propres services, lié aux logiciels, aux écrans d'aide et aux guides d'utilisation. Documents répétitifs, à fort contenu terminologique, exigeant un haut degré de cohérence. La traduction entièrement automatique? Elle s'avère déficiente. En 1989, à ses laboratoires de Boëblingen, en Allemagne, la Société amorce la conception d'un système aux visées plus modestes, un environnement intégré de traduction assistée par ordinateur (TAO) réunissant les ressources terminologiques et textuelles d'usage courant en traduction et automatisant leur utilisation. TM/2 est né.

F. L. : Comment fonctionne TM/2?

C. : En un mot, TM/2 automatise les opérations routinières qui incombent à tout traducteur confronté à la recherche d'équivalents et de phrases déjà traduites dans des documents de référence.



Stade initial donc, se doter des instruments de travail requis. Ils comportent un lexique et une base de données de textes appelée «mémoire de traduction».

Le lexique peut être importé de toutes sources, sous réserve d'un codage, ou tapé au clavier. La base de données est formée en appariant les textes en langue de départ (LD) et en langue d'arrivée (LA), entrés dans le système ou importés d'ailleurs, auxquels le progiciel se reportera. C'est la fonction ITM (*Initial Translation Memory*). Pour la mettre en place, il faut disposer de tous les textes sur disquette et dans le même format. L'opération peut se faire en traitement par lot. Il est essentiel de valider la segmentation des textes formant la base de données en phrases correspondantes. La machine n'y parvient pas si une phrase en LD n'est pas rendue par

une traduction marquée d'une ponctuation identique. À la différence des premières versions de TM/2, face à un alignement déphasé, la version actuelle rétablit la situation après flottement. Mais le contrôle final de l'alignement entre les phrases en LD et LA constituant le corpus bilingue exige toujours l'intervention de l'utilisateur.

C. : Puis, vient le passage à l'acte.

F. L. : On constitue d'abord le dossier de traduction. Celui-ci comprend le document à traduire et des ancrages liant ce texte au dictionnaire et à la base de données de textes à laquelle le progiciel se reportera. Le tout forme un mégafichier comprenant le texte de départ, toutes les ressources mises en œuvre pour la traduction et, en fin de parcours, cette dernière. Le dossier pourra être transmis en bloc au réviseur. Voilà comment TM/2 gère les projets.

Première étape, l'analyse. D'abord, le système segmente en phrases le texte de départ. La segmentation se fonde sur les codes de mise en forme et la ponctuation, principalement le point final. C'est le nerf de la guerre, et TM/2 peut confondre entre point abrégatif et point final, si l'abréviation ne figure pas au dictionnaire. Pas de

repères syntaxiques ni grammaticaux, le système ignorant tout du sens des textes traités. Le repérage des parallélismes se fonde sur les principaux éléments parmi les premiers mots de l'énoncé. Il faut donc valider. Dans le cas d'une phrase type identique dont seuls les chiffres et les noms propres ont été modifiés, TM/2 fait automatiquement la mise à jour et l'indique. Fonction avantageuse pour les listes

François Lanctôt

Traduction

Josée Ouellet Simard, MBA

Membre agréée de la CPTIAQ

Finance, comptabilité, gestion, vérification, fiscalité, immobilier

Traitement de texte, éditique
Impression laser . postscript .
Rédaction, révision

458, rue de Guyenne
Laval (Québec)
Tél. : (514) 663-8448

A V O C A T S

Me Charles Derome

Derome Rouillier Joyal

935, boulevard St-Joseph est, Montréal, Qc H2J 1K7
Téléphone: (514) 272-2930 Télécopieur: (514) 272-3869

de prix et spécifications techniques périodiquement renouvelées.

Une fois l'analyse réalisée, la traduction s'amorce dans un environnement multi-fenêtres. Une première pour le texte de départ qui sera écrasé en cours de travail, avec préservation des codes de format, apparents et verrouillés; une seconde où paraissent les propositions tirées de la base de données de textes; une troisième, au bas de l'écran, qui affiche les équivalents du dictionnaire. Le tout dans un environnement OS/2 évoquant l'interface visuelle MaC/Windows.

A l'ère de l'éditique, TM/2 dame le pion à bien d'autres car il préserve intégralement la mise en forme, y compris colonnes et tableaux sur les principaux traitements de textes DOS et Windows. En comparaison, la plupart des progiciels concurrents ne peuvent traiter que des fichiers ASCII. Soulignons que TM/2 est ouvert à la norme SGML (Standardized General Markup Language) de l'ISO, ce qui lui permet d'intégrer du texte de diverses provenances - produits DOS et Windows les plus courants, outils de

calibre industriel comme Interleaf, Ventura et le format RTF de Microsoft Word.

C'est l'opérateur qui accepte ou refuse les propositions du système. Acceptées, celles-ci sont reportées dans la fenêtre du texte de départ où elles remplacent l'original. Partiellement correctes, elles seront rectifiées manuellement. La frappe de la traduction se fait à l'aide d'un éditeur comportant les fonctionnalités courantes d'un traitement de textes. Un compte-mots qui compare le nombre de mots traduits et celui des mots à traduire facilite le contrôle des progrès. C'est OS/2 qui gère l'impression. TM/2 se présente en version française, anglaise et allemande. Il reconnaît 19 langues, dont cinq offertes en standard, et peut aussi avoir pour langue d'arrivée des langues utilisant des alphabets différents du nôtre, comme le cyrillique.

C. : Que dire de la facilité d'apprentissage et du gain de productivité pour l'utilisateur?

F. L. : Le manuel facilite grandement l'initiation. Comme pour OS/2, la fonction d'aide contextuelle fait appel à l'hypertexte. Il s'agit d'un environnement très simple, qui se maîtrise en un jour à peine et ne prétend pas remplacer l'intelligence humaine, d'où le bon accueil que lui réservent les membres de la profession. Gain de productivité? Quinze pour cent pour les documents nouveaux, jusqu'à

Dernières nouvelles

Depuis mai, IBM commercialise une version de Translation Manager tournant sous Windows, à fonctions complètes et au même prix que la version OS/2. A ce nouveau produit s'ajoute Personal Translation Manager, tournant également sous Windows. Destiné aux pigistes et aux indépendants, il est proposé pour 995\$.

50 % pour ceux mis à jour. Avec préservation de l'éditique en prime.

A suivre, absolument. •

TranslationManager/2 d'IBM
IBM: 1 800 465-7999
Information: 1 800 426-4862



DPLU

IBM Canada Liée est heureuse de vous présenter le Dictionnaire d'Informatique, version bilingue du IBM Dictionary of Computing publié par IBM Corporation.

Toute l'Informatique démystifiée et francisée!

Traducteurs, terminologues, informaticiens, utilisateurs de matériel et de logiciels et lecteurs avertis trouveront dans ses quelque 675 pages des renseignements précieux qui les aideront à mieux cerner les concepts et à trouver le terme juste en français.

Une nomenclature imposante

Environ 17000 entrées traitant de la grande et petite informatique, de la bureautique, des télécommunications et des technologies propres aux produits logiciels et matériels IBM.

Un traitement riche

Des définitions anglaises d'une grande précision, un découpage polysémique favorisant un choix optimal de l'équivalent français et un système de renvoi efficace et facile à utiliser.

peux ouvrages en un!

Sous une même couverture, un dictionnaire anglais avec définitions anglaises combiné à un lexique anglais-français: un concept original!

Vient de paraître Dictionnaire d'informatique

IBM MD

wide area network (WAN). (1) A network that provides communication services to a geographic area larger than that served by a local area network or a metropolitan area network, and that may use or provide public communication facilities. (T) (2) A data communications network designed to serve an area of hundreds or thousands of miles; for example, public and private packet-switching networks, and national telephone networks. Contrast with local area network (LAN).

*grand réseau (WAN)
réseau longue distance*

Pour commander le Dictionnaire d'informatique IBM, faites parvenir un chèque au montant de 80,20 \$ (74,95 + TPS 5,24) à l'ordre de OPIU inc.

Nom:
Adresse:
Ville:
Province: Code postal:

DPLU Diffusion et Promotion du Livre Universitaire
5165, rue Sherbrooke ouest, bureau IIZ -
Montréal (Québec) H4A 1T6
Téléphone: (514) 484-3940. Télécopieur: (514) 484-9325



DPLU

Nouveautés

Dictionnaires

e *Collins German Concise Dictionary, German-English, English-German*, Glasgow, G. B., Harper Collins Publishers, 1993, 528 p. [26,95 \$]

Contains 129,000 references, word lists, essential guidance in pronunciation, comprehensive German verb tables and full treatment of English phrasal verbs.

e *Compendium des produits et spécialités pharmaceutiques*, Ottawa, Association pharmaceutique canadienne, 28^e édition, 1993, 1 595 p. [112,95 \$]

Divisé en six sections bien identifiées grâce aux pages de couleurs différentes. Présente, notamment, un inventaire des médicaments, un index des fabricants, des renseignements sur les médicaments, les instruments médicaux et les vitamines.

e *Dictionnaire de psychiatrie et de psychopathologie clinique*, sous la direction de Jacques Postel, Références Larousse, Coll. Sciences de l'homme, Paris, Larousse, 1993, 630 p. [21,95 \$]

Définit tous les termes dans un langage accessible aux non-initiés. Glossaire anglais-français à la fin comprenant 900 termes anglais avec leur traduction.

e *Dictionnaire des acronymes Environnement*, Environnement Canada, 2^e édition, 1993, 134 p.

Présente les acronymes et leurs termes correspondants ainsi que, pour plusieurs d'entre eux, l'appellation officielle; plusieurs renvois de formes variantes vers l'appellation officielle ou à la forme équivalente dans l'autre langue officielle ou de noms antérieurs vers le nouveau nom utilisé. Index.

e *Encyclopédie Larousse de la nature, La flore et la faune*, Paris, Larousse, 1993, 370 p.

Présente les étapes de l'histoire de l'évolution de la vie sur terre et traite de tous les micro-organismes, végétaux et animaux qui peuplent la planète. Index général.

e *McGraw-Hill Dictionary of Scientific and Technical Terms*, 5th edition, Sybil P. Parker Editor in Chief, Toronto, McGraw-Hill, 1994, 2,194 p. [142, 95 \$]

Contains 105,100 terms with 122,600 definitions. 3,000 illustrations. Synonyms, acronyms and abbreviations. Appendix

includes a table of the chemical elements, a periodic table, schematic electronic symbols, a geological time scale and a biographical listing of over 1,500 noted scientists.

e MÉNARD, Louis, *Dictionnaire de la comptabilité et de la gestion financière. Anglais-français avec index français-anglais*, publié par l'Institut Canadien des Comptables Agréés en collaboration avec l'Ordre des experts comptables de France et l'Institut des Réviseurs d'Entreprises de Belgique, Toronto/Montréal, 1994, 994 p. [59,50 \$]

Comporte 8 000 entrées avec termes anglais, équivalents français et définitions en français, abréviations et sigles courants. Comprend plusieurs notions nouvelles et de nombreuses modifications par rapport à la dernière édition du *Dictionnaire de la comptabilité et des disciplines connexes* de Fernand Sylvain.

e PALEY, Sergey M. *Illustrated dictionary of robotics*, Paris, La Maison du dictionnaire, 1993, 347 p.

Dictionnaire multilingue (allemand, anglais, français et russe) comprenant près de 5 000 entrées regroupées autour de différents thèmes. Index pour chacune des langues. Plus de 300 illustrations.

e PÉRIGORD, Michel, FOURNIER, Jean-Pierre, *Dictionnaire de la Qualité français-anglais*, Paris, AFNOR, 1993, 351 p.

Comprend plusieurs centaines de termes (français), tous définis et accompagnés d'une traduction en anglais, suivis d'index français-anglais et également d'une liste en français et d'une autre en anglais des sigles utilisés dans les définitions.

e *Vocabulaire anglais et américain Robert & Collins*, Paris, Le Robert, 1994.

Regroupe les mots et expressions par thèmes et privilégie l'usage contemporain.

Langues et linguistique

e ALLAFORT, Jean-François, BAUDEL, Éric, MOREL, Sylvie, *Vade-mecum de*

l'anglais médical, Nancy, Berger-Levrault, 1993, 347 p.

Présente des exemples types de questionnaires médicaux, d'élaboration de diagnostics et de prescriptions. Section sur la rédaction médicale et scientifique. Lexique.

e AUTRET, Jean, *L'anglais par le français*, Paris, Belin, 1993, 284 p.

Vocabulaire qui regroupe par thèmes les mots anglais venus du français. Indications concernant la phonétique, le genre et le niveau de langue.

e BOILEAU, Gilles, *Liste bilingue des titres des ministres fédéraux, provinciaux et territoriaux*, nouvelle édition, Ottawa, 1993, 35 p.

Fondée sur le *Corpus Administration Index*, le *Guide parlementaire canadien* et les listes bilingues fournies par certaines administrations, cette liste permet d'uniformiser dans les traductions les titres français des ministres.

e CAPELOVICI, Jacques, *Guide du français correct : pièges et difficultés de la langue française*, Paris, LGF, 1994, 318 p.

Présente avec humour les erreurs de langue les plus fréquentes commises dans la vie quotidienne : fautes d'orthographe et de prononciation, faux sens, non-sens, contresens ainsi que barbarismes, pléonasmes et néologismes de mauvais aloi.

e DUBUISSON, C., *Étude sur la langue des signes québécoise*, Montréal, Presses de l'Université de Montréal, 1993, 234 p.

Décrit la phonologie, la morphologie et la syntaxe propres à la langue des signes québécoise. Conçu pour les malentendants.

e GERBOIN, Pierre, LEROY, Christine, *Grammaire d'usage de l'espagnol contemporain*, Paris, Hachette-Classiques, 1993, 231 p.

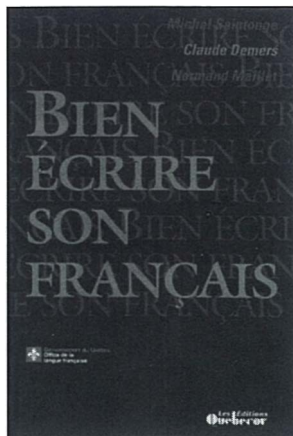
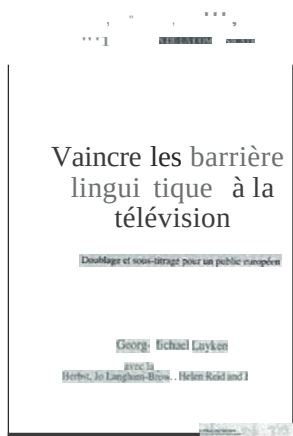
Présente les usages actuellement observés en langue espagnole et auxquels se conforment les

auteurs et les journalistes contemporains.

e GOOSE, André, GREVISSE, Maurice, *Le bon usage*, 13^e édition, Louvain-la-Neuve, Duculot, 1994, 1 762 p. [99,95 \$]

Nouvelle édition entièrement refondue contenant plus de 20 000 nouvelles références, plus de 200 nouveaux auteurs cités et des milliers de citations actualisées ou modifiées. Comporte également de nou-





velles remarques sur l'histoire de la langue, sur les français régionaux ainsi que sur les niveaux de langue orale et écrite.

• HINTIKKA, Jaakko, *Fondements d'une théorie du langage*, traduit de l'américain par Nadine Lavand, Paris, PUF, 1994, 456 p.

L'auteur, qui est aussi le fondateur de la logique épistémique, présente des textes concernant, entre autres, la récursivité et les jeux de langage, le rapport entre logique et linguistique, les quantificateurs en langue naturelle, l'intelligence artificielle et les modèles mentaux.

• LAPAIRE, J.-R., ROTGE, W., *Séminaire pratique de linguistique générale*, Toulouse, Presses universitaires du Mirail-Toulouse, 1993, 430 p.

Comprend douze essais traitant de l'histoire de la langue anglaise et de la linguistique.

• LÉHÉRÉTÉ, Anne, PLOTON, Jean-Michel, *My English Is Fun ou l'anglais par l'humour*, Paris, Albin Michel-Education, 1994, 160 p.

Petit divertissement pour pratiquer la langue anglaise au moyen de 500 citations amusantes regroupées par thème.

• LUYKEN, Georg-Michael, avec la participation de Thomas Herbst, Jo Langham-Brown, Helen Reid et Hermann Spinhof, *Vaincre les barrières linguistiques à la télévision. Doublage et sous-titrage pour le public européen*, Manchester, Université de Manchester, Institut européen de la communication, 1991, 235 p.

Porte sur le transfert linguistique dans un contexte européen et s'adresse aux programmeurs, aux responsables des programmes et aux autres professionnels de l'audiovisuel.

• Gouvernement du Québec, Office de la langue française, en collaboration avec Michel Saintonge, Claude Demers et Normand Maillet, *Bien écrire son français*, Outremont (Québec), Éd.

Québecor, 1994, 256 p. [17,95 \$]

Regroupe articles et jeux-exercices parus entre 1988 et 1993 dans le bulletin *Blocnotes*, publication de l'OLF traitant de protocole épistolaire, de difficultés grammaticales courantes, de vocabulaire et de typographie. Comporte une liste d'ouvrages de référence ainsi que des tests et exercices variés.

• *Les origines du français québécois*, collectif publié

par Raymond Mougeon et Édouard Beniak, Sainte-Foy (Québec), Les Presses de l'Université Laval, 1994, 334 p. [38 \$]

Traite de nombreux aspects de la langue parlée au Québec depuis le XVII^e siècle, notamment des origines du français dans le Nouveau Monde, de la naissance du français québécois et des sources histo-

riques de la prononciation du français au Québec.

• ROSTEN, Leo, *Les Joies du yiddish*, traduit de l'anglais par Victor Kuperminc, Paris, Calmann-Lévy, 1993, 448 p.

Lexique comprenant 400 entrées yiddish-français familières que l'on retrouve dans les dictons et proverbes, les citations de la Bible ou du Talmud ainsi que dans les histoires juives.

• SUHAMY, Henri, *Stylistique anglaise*, Paris, PUF, 1994, 328 p.

Manuel d'initiation qui explique et clarifie certains aspects de la langue anglaise et propose des pistes utiles à tous les usagers. •

Les ouvrages présentés dans la chronique **Des livres** sont en vente à la **Librairie** Olivieri, sauf indication contraire \$200, avenue Gatineau. **Montréal H3T 1W9**; tél. : (514) 739-3639; téléc. : (514) 739-3637. Les **prix** sont donnés à titre indicatif seulement.

Titres disponibles à la bibliothèque du Secrétariat d'État

• BOILEAU, Gilles, *Liste bilingue des titres des ministres fédéraux, provinciaux et territoriaux*, nouvelle édition, Ottawa, 1993, 35 p.

Fondée sur le Corpus Administration Index, le Guide parlementaire canadien et les listes bilingues fournies par certaines administrations, cette liste permet d'uniformiser dans les traductions les titres français des ministres.

• BOUILLON, Pierrette, *La traductique : études et recherches de traduction par ordinateur*, Montréal, Presses de l'Université de Montréal, 1993, 507 p.

P308 .74 1993

• BROWN, Lesley, *The New shorter Oxford English dictionary on historical principles*, Oxford, Clarendon Press, 1993, 2 v., xxvi, 3,801 p.

PE1625 .S4 1993

• Canada, Environnement Canada, *Envirosource acronyms dictionary/Envirosource, dictionnaire des acronymes*/Environnement Canada, 2^e édition, Hull, 1993, vi, 134 p.

TD9 .A27 1993

• CANADA Environnement Canada, Services gouvernementaux Canada. Services de traduction. Direction de la terminolo-

gie et des services linguistiques. *Vocabulaire de l'électronique et des télécommunications/Electronics and telecommunication vocabulary*. Ottawa: Services gouvernementaux Canada/Government Services, Canada, 1993, xx, II51 p.

PC2640 .B8 v. 207 1993.

Canada, Services de l'impôt: [lexique]. Mise à jour du 93/05/z0, Ottawa, Revenu Canada, Service de traduction, 1993, 19 p.

HJ2445 .S4 1993

• COLIN, Jean-Paul, *Dictionnaire des difficultés du français*, Paris, Robert, 1993, xv, 623 p.

PC2460 .C57 1993

• International Telecommunications Satellite Organization. *INTELSAT technical glossary : English-French. Glossaire technique INTELSAT : anglais-français*, 2^e édition, Washington, D.C., INTELSAT, 1993.

TK5I04 .157 1993

• CRANE, David, *The Canadian dictionary of business and economics*, new ed., Don Mills, Ontario: Stoddart, 1993, 693 p.

HCI12 .C7 1993

• CROTEAU, Clément, *Lexique des chariots élévateurs : lexique anglais-français*, Québec, Gouvernement du Québec,

Office de la langue française, 1993, 41 p.

TL 296 .C76 1993

• CRYSTAL, David, *A dictionary of linguistics and phonetics*, 3rd ed., Oxford, UK/Cambridge, Mass. USA, B. Blackwell, 1994, xiv, 389 p.

P29 .C7 1991

• Délégation générale à la langue française, *Dictionnaire des termes officiels : textes législatifs et réglementaires*, 8^e édition, Paris, Direction des journaux officiels, 1993, iii, 334 p.

P119.3 .L3 1993

• DELVIN, Edgard, *Vocabulaire du génie enzymatique/Vocabulary of enzyme engineering* under the direction of Edgard Delvin and Gisele Pham, Ottawa: Services gouvernementaux Canada/Government Services Canada, 1993, xxvi, 529 p.

PC2640 .B8 V217 1993

• International Congress on Terminology and Knowledge Engineering (3rd: 1993: Cologne, Germany). Terminology and knowledge engineering: proceedings Third International Congress on Terminology and Knowledge Engineering, 25-27 August 1993, Cologne, Federal Republic of Germany, Frankfurt/M: INDEKS Verlag, 1993.

P98 .I57 1993

• JEAN, Claude, *La nouvelle encyclopédie*

des citations, Paris, First, 1993, xxvi, 34^e p.

PN6086 J42 1993

• LEGENDRE, Renald, *Dictionnaire actuel de l'éducation*, 2^e édition, Montréal, Guérin, 1993, xviii, 500 p. : ill.

Présente tous les termes utilisés dans la sphère de l'éducation.

LB15 .L43 1993

• MOSSMAN, Jennifer, *Newacronyms, initialisms and abbreviations : a guide to acronyms, initialisms, abbreviations, contractions, alphabetic symbols, and similar condensed appellations*, 18th ed., 1994, Detroit: Gale Research Co., 1994, 299 p.

PE 1693 .G3 1994b

• MOUREAU, Magdeleine, *Dictionnaire des sciences et techniques du pétrole : anglais/français, français/anglais*, Comprehensive dictionary of petroleum science and technology : English/French, French/English, Nouvelle édition, entièrement revue, augmentée et mise à jour. New ed., completely rev., expanded and updated, Paris, Éditions Technip, 1993, xxi, 990 p.

TN 865 .R82 1993

• PARÉ, Gilbert, *Vocabulaire de la maçonnerie*, Montréal, Éditions de l'Équerre, 1993, 83 p.

TA670 .P37 1993

• PFAFFENBERGER, Bryan, *Que's computer user's dictionary*, 4th edition, Carmel, Ind., Que Corp., 1993, 670 p.

QA76 .I5 .P39 1993

• Répertoire des services linguistiques d'entreprises et d'organismes, Montréal, Secrétariat de la CPTIAQ, 1993, 80 p.

P40.5 .L36R47 1993

• SAMUELSSON-BROWN, Geoffrey, *A practical guide for translators*, Clevedon, Avon, England; Philadelphia: Multilingual Matters, 1993, xi, 145 p.

P306 .S35 1993

• SCHIAVONE, Giuseppe, *International organizations: a dictionary and directory*, 3rd ed., New York: St. Martin's Press, 1993, 337 p.

JXr995 .S32 1993

• SMITH, Colin, *Collins Spanish-English, English-Spanish dictionary*, 3rd ed., unabridged, Glasgow, Great Britain; New York, N.Y.: Harper Collins Publishers, 1993, xxxvii, 775, 908 p.

PC4640 .S595 1993

• *Unsel'd dictionnaire médical : français-allemand, allemand-français*, Stuttgart : Paris : Medpharm Scientific Publishers; Maison du dictionnaire, 1993, xi, 7^o p.

RI2I .U57 1993 •

Danielle Langelier

Le Dictionnaire Économique de l'Anglais et du Français * : le partenaire naturel de votre compétence

**La clé de vos
problèmes de
terminologie**

1

Pour chaque concept, il propose une définition rigoureuse, une équivalence, des renvois, les différences entre contextes anglo-saxon et français.

**Une valeur ajoutée
à la qualité de vos
traductions**

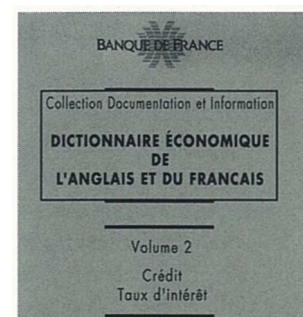
1

Chaque définition, tirée de sources officielles, est validée par les spécialistes de la Banque de France.

Un gain de temps

1

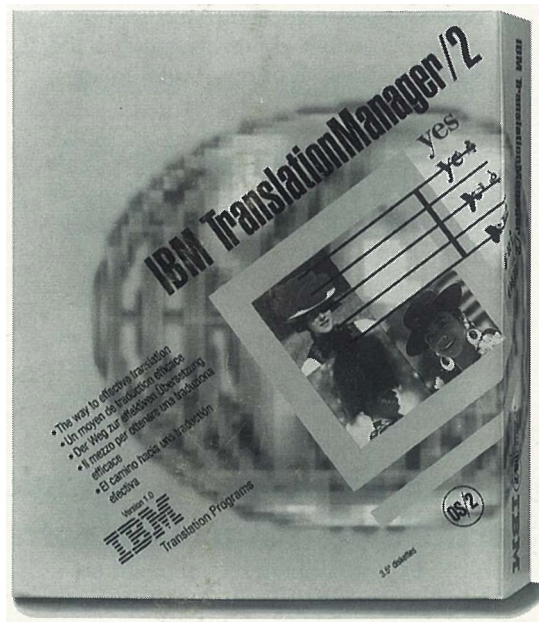
Cet ouvrage de référence rassemble, dans une présentation rationnelle et thématique, ce qui nécessitait des recherches longues dans des supports multiples.



édité par
SE ÉCONOMICA

* distribué par les Éditions Vermette
(Montréal)

Si vous trouvez que vous faites un travail répétitif répétitif répétitif répétitif, il est temps de passer à TranslationManager.



Si vous préférez vous consacrer à la partie créative de votre travail, essayez TranslationManager, un outil-logiciel conçu pour abrégier la routine et les tâches répétitives de traduction.

Au lieu de perdre des heures en révisions et mises à jour, au lieu de traduire encore et encore les mêmes mots, les mêmes textes, vous pouvez les retravailler en quelques secondes en utilisant l'éditeur de texte de pair avec la mémoire de traduction – une fonction qui vous propose des segments de texte déjà traduits. Vous pouvez soit accepter le texte tel quel, soit le modifier en cours de route.

TranslationManager utilise des dictionnaires qui affichent automatiquement les termes trouvés dans le texte que vous êtes en train de traduire. Il vous aide de plus à garder une terminologie cohérente en vous fournissant des outils pour créer et maintenir vos bases de données terminologiques.

TranslationManager est un logiciel complet qui accepte 19 langues de départ et une variété de formats de documents, y compris les traitements de textes actuels les plus populaires.

TranslationManager, toute une famille de programmes de traduction: TranslationManager;2 pour OS/2, TranslationManager pour Windows et Personal TranslationManager pour Windows. Puisque tous ces produits sont conçus pour fonctionner ensemble, vos documents peuvent facilement être partagés, puis intégrés.

Appelez-nous au 1800 IBM-4TMI pour recevoir gratuitement une disquette de démonstration. Nous vous expliquerons comment TranslationManager peut vous aider à transformer des tâches répétitives en un travail motivant.

Nous ne le répéterons pas!

