

CHRISTINE DURIEUX

Comment contrôler la qualité en traduction?

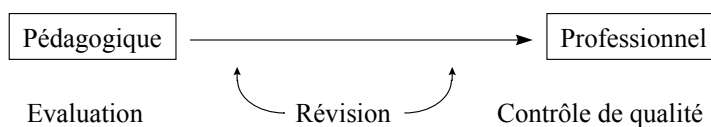
Le titre de la présente communication, tel qu'il figure sur le programme est : *Comment contrôler la qualité en traduction ?* Si l'on veut bien admettre que la traductologie est à la croisée des chemins de la linguistique, de la psychologie cognitive, des sciences de la communication et de bien d'autres, qu'il me soit permis de réagir en linguiste. De fait, *Comment contrôler la qualité en traduction* est une expression libre. A ce titre, elle ne fait l'objet d'aucun blocage, ni sur l'axe syntagmatique, ni sur l'axe paradigmatic. Il est effectivement possible d'établir un paradigme assez étoffé pour le verbe *contrôler*, par exemple, tout en restant pratiquement dans le même champ sémantique :

Vérifier
Constater
Apprécier
Evaluer
Examiner
Inspecter
Expertiser
Juger
Prouver
Etalonner
Etc...

Il en aurait été tout autrement si la formulation choisie avait été un peu différente ; par exemple : *Comment effectuer un contrôle de qualité en traduction ?* En effet, ce dernier énoncé comporte un figement lexicalisé : contrôle de qualité. Le traducteur, qui est aussi pour les besoins de la cause terminologue, saura reconnaître qu'il s'agit là d'un terme à part entière, c'est-à-dire d'une dénomination inscindable correspondant à un concept. Dans ce cas, sur le plan linguistique, le blocage est double : d'une part, sur l'axe paradigmatic, avec l'impossibilité de substituer un autre mot tant à *contrôle* qu'à *qualité* et à la préposition *de* ; d'autre part, sur l'axe syntagmatic, puisque l'ajout ne serait-ce que d'un article et/ou d'un adjectif n'introduisant qu'un très léger changement du dire entraînerait un changement total du vouloir dire. Par exemple, on ne saurait confondre le contrôle de qualité avec le contrôle de la qualité ou le contrôle de la bonne qualité.

Alors, comment contrôler la qualité en traduction ? La question ainsi posée conduit à s'intéresser à trois activités, au demeurant fort différentes, mais qui peuvent apporter une ébauche de réponse à la question. Ces trois activités font appel à trois notions qui vont faire l'objet successivement d'un bref développement. A cet effet, nous retiendrons : évaluation, révision, contrôle de qualité. Au lieu de chercher à donner une définition de ces trois termes, comme tous les traducteurs et les terminologues le savent bien, il semble plus utile de les positionner les uns par rapport aux autres. C'est sans doute le moyen le

plus efficace de couper court à tout risque de confusion, car l'expérience prouve qu'il y a bien souvent chevauchement dans la perception des activités ainsi dénommées. Dans un premier temps, nous positionnerons ces trois activités sur un axe allant progressivement d'un environnement pédagogique à un environnement professionnel.



Evaluation

Cette activité relève strictement du domaine pédagogique. En traduction, elle porte en particulier sur les examens universitaires et les tests de recrutement d'entreprises privées et publiques et d'organisations internationales. Dans l'activité d'évaluation, l'acteur joue le rôle de correcteur. Le processus d'évaluation consiste à relever les erreurs commises dans la traduction par rapport à l'attente du correcteur. Tout écart par rapport à cette référence idéale est sanctionnée par des points défalqués de la note maximale. La perspective du correcteur est orientée vers l'amont, c'est-à-dire vers la personne qui a effectué la traduction. En réalité, c'est le traducteur qui est évalué au travers de la traduction qu'il a produite. Est-il digne du diplôme auquel il se présente ? Est-il à la hauteur du poste auquel il postule ?

La question directe à laquelle est censée répondre une évaluation est : la traduction est-elle acceptable ? Si elle l'est, elle mérite la moyenne (au moins 10 sur 20 en France) ; mais il ne faudrait pas s'y tromper, cette note ou valeur quantitative n'est que l'expression sous forme numérique d'une appréciation strictement qualitative. Il n'existe pas à l'heure actuelle de grille de correction de nature à quantifier systématiquement les observations qualitatives faites sur des traductions. Même si des efforts sont fournis en ce sens dans les opérations de correction de concours nationaux tels que l'agrégation en France ou de tests de recrutement internationaux à des fins d'harmonisation des jugements portés sur les traductions et donc, en quelque sorte, de justice à l'égard des candidats, il n'en reste pas moins que l'objectivité indispensable à la réalisation d'une quantification de l'évaluation ne saurait être présente. En effet, l'évaluation d'une traduction passe par sa lecture et l'évaluateur ou correcteur ne peut se soustraire à la subjectivité inhérente à toute lecture.

En résumé, l'évaluation est une activité dans laquelle un correcteur juge un candidat au travers d'un exercice ou d'un test de traduction par référence à un corrigé type.

Révision

Avec la révision, on sort du cadre strictement pédagogique pour entrer de plain pied dans l'environnement professionnel.

Qu'elle soit effectuée par un réviseur ou par un traducteur n'en ayant pas le titre mais faisant ponctuellement office de réviseur, la révision porte sur une traduction prise

individuellement et a pour but de vérifier si celle-ci est correcte, c'est-à-dire si le sens du texte original est bien réexprimé dans une langue bien maîtrisée. Si l'on s'en tient à cette vérification, on en reste au niveau de l'évaluation. Or, la révision ne consiste pas seulement à relever des erreurs mais aussi, et surtout, à les redresser. En outre, la révision sert à affiner la traduction produite en substituant à certaines formulations, néanmoins non fautives, d'autres énoncés jugés par le réviseur plus appropriés à la situation de communication ou mieux en harmonie avec le style de rédaction de textes connexes. De fait, un texte n'est pas une entité isolée et ne jouit que rarement d'une grande autonomie. En réalité, un texte est toujours second et son existence se justifie par l'existence d'autres textes antérieurs qui lui sont apparentés par le thème, l'auteur, telle ou telle circonstance, etc.

La révision intervient après l'exécution de la traduction et en complément de celle-ci. A ce titre, elle est une opération de finalisation de la traduction préalablement exécutée par un traducteur, généralement moins expérimenté que ne l'est le réviseur. A cet égard, on peut dire que réviser une traduction, c'est en quelque sorte l'épurer au sens d'y apporter des perfectionnements successifs. A cet effet, la perspective du réviseur est orientée vers l'aval, c'est-à-dire vers l'adéquation de la traduction produite à sa destination. Dans ce cadre, la référence n'est pas une, et une seule, traduction idéale vers laquelle tendre, mais une traduction possible parmi de nombreuses formulations acceptables, en adéquation avec la situation de communication.

Bien que la révision soit une activité pratiquée en milieu professionnel, elle est positionnée sur notre axe à mi-chemin entre évaluation et contrôle de qualité, parce qu'une révision efficacement effectuée peut avoir une grande valeur didactique pour le traducteur dont le travail est ainsi revu. Le retour d'information auquel une révision peut, et doit, donner lieu confère à cette activité une fonction didactique qui la relie à l'activité d'évaluation. Néanmoins, la révision, d'une part, exerce cette fonction didactique dans une visée professionnelle et, d'autre part, en tant qu'activité s'inscrit dans un environnement professionnel.

Contrôle de qualité

Comme nous l'avons dit en introduction, le contrôle de qualité est un terme correspondant à un concept bien délimité. Qu'est-ce donc que le contrôle de qualité ? A cet égard, la définition fournie par l'Organisation internationale de normalisation (ISO) pour la famille de normes ISO 9000, est sans ambiguïté : "Vérification de conformité des caractéristiques d'un produit ou d'un service avec les exigences spécifiées". D'emblée, toute idée de qualité absolue concrétisée par une traduction unique et idéale se trouve supplantée par la notion de qualité relative. Toutefois, parler de qualité relative relève de la tautologie. Par essence même, la qualité est une valeur relative comme en atteste la définition donnée par le Dictionnaire alphabétique et analogique de la langue française, dit Le Grand Robert :

(*Spécialt.* En parlant de matières élaborées, de productions commercialisées).
Ce qui fait qu'une chose est plus ou moins recommandable, par rapport à l'usage ou au goût humain, qu'une autre de même espèce ; degré plus ou moins élevé d'une échelle de valeurs pratiques.

Ici, on observe une relativité à double détente. D'une part, la qualité est une caractéristique variable, puisqu'elle peut être plus ou moins bonne ; d'autre part, elle s'apprécie par rapport à des exigences spécifiées. En traduction, effectuer un contrôle de qualité consiste à vérifier l'adéquation et/ou la conformité du produit livré au cahier des charges. A ce stade, apparaît la notion de respect des clauses d'un contrat. Par exemple, à quoi servirait une traduction qui véhiculerait très exactement le sens du texte original et l'exprimerait dans une langue superbement maîtrisée, si le temps nécessaire à son exécution conduisait à dépasser le délai fixé par le donneur d'ordre et conditionné par la date de tenue d'une réunion au cours de laquelle le texte en question doit venir en discussion ? On observe alors l'émergence d'une nouvelle dichotomie : à la notion de qualité intrinsèque s'oppose celle de qualité extrinsèque. La première est de nature linguistique, la seconde tient compte des conditions fixées par le contrat de traduction.

Même si cela peut paraître provocateur, une traduction produite par un système de traduction automatique peut être jugée satisfaisante, c'est-à-dire répondant aux exigences d'un contrôle de qualité, si la traduction est destinée à avoir une durée de vie plutôt brève, à être utilisée par un seul lecteur ou un petit groupe de lecteurs connaissant bien le sujet traité, et à être parcourue ou simplement consultée. Dans ce cas, quatre grands critères se dégagent : (1) durée de vie utile de la traduction, (2) diffusion de la traduction, (3) maîtrise du sujet traité par le lecteur, et (4) mode de lecture de la traduction. De toute évidence, si une traduction est destinée à un grand nombre de lecteurs, est susceptible d'être utilisée longtemps et doit se prêter à être lue intégralement du début jusqu'à la fin par des lecteurs relativement ignorants du sujet traité, une traduction produite par ordinateur n'a guère de chances de satisfaire aux critères d'un contrôle de qualité.

Pour poursuivre le parallèle avec l'évaluation et la révision, nous reprendrons les mêmes items que précédemment. Dans le cadre d'un contrôle de qualité, l'acteur est un gestionnaire qui s'intéresse au fonctionnement d'un service de traduction. Ce qu'il examine, c'est l'ensemble des prestations de ce service : la manière dont elles sont produites et dont elles sont distribuées. Cette activité, pleinement ancrée dans le monde professionnel, relève donc de la gestion. Cette opération de gestion est axée sur la relation entre le client ou donneur d'ouvrage et le service de traduction qui répond à la demande, sur la négociation et l'exécution du contrat liant le donneur d'ordre au service exécutant.

Le contrôle de qualité, comme toute forme de contrôle, intervient *a posteriori*. Il porte sur le travail fait et la manière dont il est fait, mais contrairement à d'autres formes de contrôle, son but majeur n'est pas la sanction pour d'éventuelles carences, ce qui reviendrait à limiter son action à une approche négative. Précisément, le contrôle de qualité a une visée positive. En effet, les résultats d'une opération de contrôle de qualité sont destinés à être finalement analysés en vue de la mise en évidence de modes d'organisation du travail de nature à permettre d'éviter les écueils et les manquements éventuellement relevés. En réalité, les résultats (sortie) d'une opération de contrôle de qualité sont destinés à servir de matière (entrée) pour la mise en place de procédures d'assurance qualité. C'est pourquoi il y a lieu d'évoquer un mouvement de rétroaction dans le contrôle de qualité : il est effectué *a posteriori* sur du travail fini, mais sa visée est d'instaurer *a priori* des procédures de nature à permettre d'exécuter un travail conforme aux exigences de qualité. Avec des procédures optimales d'assurance qualité, à la limite, tout contrôle de qualité, de même que tout contrôle de la qualité *a posteriori*, devraient devenir en fin de compte inutiles.

Tableau synoptique

	Evaluation	Révision	Contrôle de qualité
Acteur	Correcteur	Réviseur	Gestionnaire
Sujet	Candidat	Traducteur	Service traduction
Objet	Exercice/Tes t	Une traduction	du Prestations service
Orientation	Amont	Aval	Rétroaction
Référence	Corrigé-type	Traduction possible	Relation client/service traduction

Conclusion

Quelle que soit la réponse apportée à la question de départ - Comment contrôler la qualité en traduction ? - qu'il s'agisse de procéder à une évaluation, à une révision ou à un contrôle de qualité, la même nécessité apparaît : améliorer la formation des traducteurs. Les jeunes diplômés en traduction sont loin de maîtriser les subtilités du métier comme en attestent leurs prestations aux concours et tests de recrutement (évaluation), et pour ceux qui passent la barre, dans leurs débuts dans la vie active, ils ont très souvent besoin de l'assistance d'un ancien apte à jouer auprès d'eux le rôle de tuteur (révision).

Quand un service de traduction est expertisé (contrôle de qualité), les points qui font l'objet de l'audit sont, notamment : les réclamations des clients ou donneurs d'ordres, leur nature, leur nombre et la vitesse de réaction ; le respect des délais, le nombre, la fréquence, l'ampleur et les causes des dépassements ; la gestion des demandes, la quantité de travail refusée et les causes des refus. L'analyse n'a pas besoin d'être très approfondie pour révéler une cause sous-jacente à bien des dysfonctionnements : la qualification insuffisante du personnel.

La conclusion que l'on peut tirer de ce bref développement sur les problèmes de la qualité des traductions et sur les problèmes de qualité en traduction est que leur origine est à trouver dans la formation des traducteurs. Il ne s'agit pas de remettre en cause les programmes dispensés dans les Ecoles de traduction et les filières universitaires de formation de traducteurs, mais de constater leur caractère nécessairement limité : temps, exigences académiques, effectifs étudiants, disponibilité de professionnels chevronnés pour enseigner, etc. Cette formation initiale est indispensable, mais pour être nécessaire, elle n'en est pas moins non-suffisante. De fait, savoir exécuter une traduction est une chose, savoir gérer un projet de traduction en est une autre, même si celle-ci présuppose celle-là. Compte tenu de la diversité de la demande du marché, la formation à la traduction telle qu'elle existe actuellement pourrait être utilement complétée par une formation à l'ingénierie linguistique. De plus, l'environnement de travail du traducteur évolue constamment, entraîné par les progrès des outils informatiques susceptibles d'aider le traducteur dans ses multiples tâches. Ce constat conduit à envisager de poursuivre la formation du traducteur, dans un premier temps pour mieux le préparer à son métier puis,

sa vie durant, pour l'accompagner dans l'exercice de son métier avec une mise à jour de ses savoirs et de ses savoir-faire.

Bref, le rôle fondamental de la formation continue s'impose de lui-même. D'ailleurs, à l'heure actuelle, la formation continue est au cœur de tous les débats sur la qualité et tend à faire partie intégrante des démarches d'assurance qualité.