

L'assicurazione della qualità nella traduzione

**Atti della conferenza
9 maggio 1993**

A cura di Luigi Muzii

Sommario

Perché una conferenza sull'assicurazione della qualità nella traduzione?	2
Il controllo di qualità sulla documentazione tecnica: le traduzioni	4
Gli enti normativi e la qualità	4
Le norme ISO 9000 e UNI EN 29000.....	5
La documentazione tecnica all'interno di un sistema di qualità.....	6
Il controllo della documentazione tecnica	7
Il valore della documentazione tecnica.....	7
La traduzione della documentazione tecnica.....	8
La terminologia tecnica	8
Elaborazione e qualità delle traduzioni.....	9
Bibliografia	10
RWS Translations: Quality Assurance	11
The Company.....	11
The Production Process.....	11
The Training Programme.....	13
Affect on production of BSI registration.....	13
The Path to ISO 9002 Registration at RWS	14
ISO 9002 Clauses Already in Place At RWS.....	14
ISO 9002 Clauses of No Relevance to RWS.....	15
Manuals.....	15
The Registration Process.....	15
Evolution.....	18
QA Experience at RWS.....	18
L'Assurance qualité dans la traduction Points de Vue et Methodes	19
Présentation du groupe Elf	19
Elf Aquitaine Production	19
Direction Production	20
Bilan de deux ans de traduction	23
Conclusion	23
Dibattito	24

Perché una conferenza sull'assicurazione della qualità nella traduzione?

Luigi Muzii

Luigi Muzii vive e lavora a Roma dove si è diplomato interprete-traduttore presso la Scuola Superiore per Interpreti e Traduttori. Opera come traduttore tecnico indipendente dal 1982, prevalentemente nel settore della manualistica industriale e dell'informatica. Con altri traduttori italiani ed europei ha preso parte a iniziative imprenditoriali nel settore della traduzione.

Dal 1987 fa parte dell'Associazione Italiana Traduttori e Interpreti ed è attualmente Tesoriere della Sezione Lazio. Ha fatto parte del gruppo costituente l'Associazione Italiana per la Terminologia ed è stato membro del Consiglio Scientifico dell'ASSITERM, coordinatore del IV Gruppo di Lavoro per la redazione del Progetto di Realizzazione del Centro Italiano di Riferimento per la Terminologia tecnico-scientifica (CIRT) e presidente della Commissione per la costituzione del CIRT.

Attualmente lavora in SIP in Divisione Servizi di Base, presso l'ente che cura i Sistemi per l'Esercizio tra cui il TIRKS, per cui ha realizzato il sistema documentale e curato la progettazione della documentazione, il trattamento della terminologia e la traduzione automatica dei testi.

Recenti direttive Comunitarie stabiliscono che i prodotti distribuiti sul territorio della Comunità Europea devono essere sottoposti a un processo di *localizzazione* – per usare un brutto anglicismo – o ambientamento, portando così a una riconsiderazione del ruolo della documentazione e della traduzione come fase essenziale di questo processo.

Ultimamente, poi, la Comunità Europea ha emanato una serie di direttive relative alla qualità dei prodotti sulla base delle norme internazionali compilate dall'International Standards Organization (ISO) e comunemente note con il nome di ISO 9000.

Molte delle maggiori aziende europee applicano già da tempo le norme ISO 9000 affidandosi per la certificazione dei prodotti alla relativa documentazione e chiamando quindi in causa per la documentazione multilingue l'opera dei traduttori.

Come effetto di questa nuova attenzione riservata alla documentazione, la professione del traduttore sarà necessariamente soggetta a profondi mutamenti per adeguarsi alle nuove esigenze. La maggior parte dei traduttori tecnici, infatti, opera per lo più su documentazione ad alto contenuto tecnologico e manifesta un bisogno crescente di strumenti e metodi per garantire la qualità del proprio lavoro, intesa come attendibilità della versione prodotta in conformità alle specifiche originali e alle esigenze di standardizzazione della produzione industriale il cui obiettivo principale è il conseguimento del più alto livello possibile di qualità generale dei prodotti.

Nell'espressione "più alto possibile" è implicita l'accettazione di un certo grado di imperfezione che non necessariamente danneggia il prodotto in funzione dello scopo per il quale è stato progettato e realizzato. Questa tolleranza, però, si riflette amplificata nella documentazione tecnica allegata al prodotto che è, o dovrebbe essere, l'anello di congiunzione tra il fabbricante e l'utente e che se si rivela trascurata, come spesso accade, può produrre effetti economicamente lesivi per il produttore e pericolosi per l'utente.

L'incertezza derivante da un lavoro di preparazione della documentazione svolto senza l'ausilio di riferimenti certi e consolidati produce inevitabilmente guasti all'apparato produttivo riparabili solo a costi e in tempi sproporzionati alla natura e all'origine del danno che avrebbe potuto comunque essere evitato con l'applicazione di dettagliate e precise specifiche e procedure di assicurazione della qualità.

Negli ultimi tre anni, io stesso ho avuto modo di sperimentare l'esigenza di disporre di precise specifiche per il controllo di qualità della documentazione tecnica, sia essa redatta originariamente in italiano o tradotta. Nel mio caso, l'assenza di specifiche ha presto prodotto risultati drammatici e reso necessarie norme di unificazione della documentazione, la cui preparazione si è rivelata particolarmente complessa e onerosa. Questo malgrado la documentazione trattata fosse per lo più di provenienza americana e l'universo documentale statunitense tenda per cultura e tecnologia alla standardizzazione e nel caso specifico disponesse addirittura di rigorose norme per l'assicurazione della qualità.

Proprio a tutela di utenti e consumatori, sono allo studio forme di regolamentazione del materiale illustrativo che accompagna i manufatti tecnologici di importazione, affinché la traduzione in lingua italiana risulti comprensibile e corretta.

In questo senso, i traduttori possono contribuire all'individuazione dei criteri di preparazione – o specifiche – della documentazione tecnica indicandone i requisiti di qualità. L'esperienza acquisita nel corso della pratica professionale li rende infatti particolarmente competenti a valutare le cause di ambiguità di un testo e talvolta addirittura a preparare vocabolari tecnici limitati e normalizzati e istruzioni sintattico-grammaticali semplificate da impiegare nello sviluppo di procedure automatizzate di controllo nella produzione di documentazione tecnica.

In quest'ottica, prendendo spunto dalle difficoltà che mi è capitato di dover affrontare nel corso degli ultimi anni e dell'attività che, in virtù dell'esperienza professionale e delle competenze acquisite in precedenza, sono stato chiamato a svolgere nel mio lavoro, ho proposto al Consiglio Direttivo Regionale di organizzare questa conferenza introduttiva sul tema del controllo di qualità nella traduzione nell'eventualità di farne la prima di una serie sulla qualità nella documentazione.

Gli elementi propedeutici per la preparazione di specifiche per l'assicurazione della qualità e la successiva certificazione dei prodotti saranno illustrati da Claudia Rosa Pucci della Fondazione Ugo Bordoni.

La Fondazione Ugo Bordoni è un ente morale costituito nel 1952 su iniziativa dell'Amministrazione delle Poste e delle Telecomunicazioni con la partecipazione delle Società Concessionarie dei pubblici servizi di telecomunicazioni e delle più importanti industrie manifatturiere del settore allo scopo di operare nel campo della ricerca tecnico-scientifica avanzata nei settori delle telecomunicazioni, dell'elettronica e dell'informatica, con caratterizzazione sociale e pubblica. Al suo interno opera il Gruppo Documentazione, del quale Claudia Rosa Pucci fa parte, la cui attività è rivolta a fornire strumenti documentali avanzati al personale addetto alla ricerca in supporto al proprio lavoro.

Sue Potts è *Planning and Production Director* alla RWS e ci illustrerà le procedure da loro elaborate per il controllo della qualità nella traduzione di documenti tecnici e gli effetti prodotti dall'introduzione di ulteriori controlli imposti dall'applicazione della norma BS 5750/ISO 9002. La RWS è stata infatti la prima società di traduzione europea ad aver ottenuto dall'istituto di normazione britannico la registrazione alla norma BS 5750, equivalente alla norma ISO 9002.

Anche Steve Drane opera alla RWS in qualità di responsabile dell'assicurazione della qualità e ci esporrà il sistema documentale della società illustrandoci in che modo il sistema di assicurazione della qualità adottato dalla RWS soddisfa i requisiti della norma BS 5750/ISO 9002 e in che modo vi sia stato adattato con particolare riguardo alle procedure relative alla registrazione alla norma BS 5750/ISO 9002.

Xavier Bacquet ci illustrerà le modalità per la definizione di requisiti di qualità per la traduzione. Xavier Bacquet è il responsabile della *Cellule Traduction* presso la Direzione Produzione del Gruppo Elf Aquitaine dove, per oltre 33 anni si è occupato principalmente di impianti petroliferi terrestri in Europa e *off-shore* in Africa. È stato responsabile dell'*engineering*, direttore dei lavori e *sub-project leader* per le piattaforme *off-shore*, gli impianti di trivellazione ed estrazione e per l'automazione delle piattaforme petrolifere. Nel 1990 gli è stata affidata la gestione di un progetto di traduzione tecnica su larga scala: circa 6000 pagine in tre anni di cui 5000 già tradotte. Xavier Bacquet ha dapprima condotto un approfondito esame del mercato francese della traduzione, poi, sulla base della sua lunga esperienza ingegneristica, ha approntato un capitolato d'appalto contenente le specifiche per la selezione di prodotti e servizi e il successivo controllo di qualità. Alla gara d'appalto hanno partecipato 11 società.

Il controllo di qualità sulla documentazione tecnica: le traduzioni

Claudia Rosa Pucci
Fondazione Ugo Bordoni

Claudia Rosa Pucci si è laureata in Filosofia nel 1981 e dal 1982 svolge attività di ricercatore nel Gruppo Documentazione della Fondazione Ugo Bordoni, nel settore della gestione e automazione di servizi di documentazione, nella normalizzazione terminologica e nella strutturazione di lessici per sistemi di classificazione.

È Presidente della Sottocommissione "Terminologia" della Commissione Tecnica dell'UNI (Ente Nazionale Italiano di Normalizzazione) DIAM (Documentazione, Informazione Automatica, Micrografia), membro della Segreteria Scientifica della Commissione "Terminologia e Normativa" dell'Al*IA (Associazione Italiana per l'Intelligenza Artificiale), della Commissione "Terminologia" dell'UNINFO (Ente di normazione italiano federato all'UNI per le tecniche informatiche e loro applicazioni) e del Consiglio Scientifico dell'ASSITERM Associazione Italiana per la Terminologia.

Gli enti normativi e la qualità

Negli ultimi venti anni, nei settori industriale e commerciale, si era andata sempre più consolidando l'esigenza di creare strumenti normativi in grado di valutare la qualità di prodotti oggetto di scambi internazionali. Si è quindi trovato un accordo sulla definizione di qualità intesa come "L'insieme delle proprietà e delle caratteristiche di un prodotto o di un servizio che conferiscono ad esso la capacità di soddisfare esigenze espresse o implicite". Per valutare la qualità occorre definire i criteri generali a cui conformare le varie fasi del processo produttivo (dall'analisi delle richieste del cliente alla progettazione, dall'ottimizzazione delle risorse all'organizzazione del lavoro, dalla realizzazione all'installazione e collaudo del prodotto finale) e verificare la rispondenza del prodotto finale ai requisiti inizialmente formulati. La formalizzazione di tali intenti è avvenuta nel 1987 con l'emanazione da parte dell'ISO (International Organization for Standardization) delle norme ISO 9000 "Regole riguardanti la conduzione aziendale per la qualità e l'assicurazione (o garanzia) della qualità. Criteri di scelta e di utilizzazione" e sue articolazioni nelle parti 9001, 9002, 9003, 9004.

L'UNI e il CEI

L'UNI, Ente Nazionale Italiano di Unificazione è l'organismo che svolge attività normativa in tutti i settori industriali ad esclusione di quello elettrico di competenza del CEI (Comitato Elettrotecnico Italiano); entrambi sono riconosciuti giuridicamente sia a livello nazionale che comunitario. Scopi dell'UNI sono: l'elaborazione e pubblicazione di norme tecniche, la promozione e divulgazione della cultura normativa, l'intrattenimento di rapporti con organismi internazionali omologhi organizzando la partecipazione italiana ai lavori normativi dell'ISO e del CEN (Comitato Europeo di Normalizzazione). D'altro canto il CEI cura l'emanazione di tutte quelle normative tecniche relative al settore elettrotecnico in diretta corrispondenza con l'attività dell'IEC (International Electrotechnical Commission).

Il controllo di qualità

Gli interessi politici, economici e industriali degli ultimi anni sono stati concentrati nella definizione di regole di scambio riconosciute sui mercati internazionali. Anche in ambito comunitario molto impegno è stato dedicato alla realizzazione del Mercato Unico Europeo incentivando la creazione di sistemi certificativi nazionali che facilitassero lo sviluppo di quegli elementi di trasparenza e di fiducia reciproca tra gli stati, basati anche sulla attestazione di certificati di conformità che debbono accompagnare i prodotti, al fine di garantirne la libera circolazione. L'esigenza di una infrastruttura per la certificazione e le prove in un quadro certificativo nazionale, o più semplicemente di un Sistema Qualità Italia, è stato fortemente sentito da tutti gli operatori industriali, a partire da quelli che, operando su mercati internazionali si sono scontrati con le esigenze di soddisfacimento e conformità a normative specifiche relative alla assicurazione della qualità di prodotti e servizi commercializzati.

Il primo passo verso la normalizzazione di principi, regole e procedure relative al riconoscimento della qualità è stato compiuto con l'emanazione di una norma terminologica contenente termini e definizioni relative ai principali concetti connessi alla qualità (Norma ISO 8402 "Quality - Vocabulary" e corrispondente norma europea e nazionale UNI EN 28402 "Qualità - Terminologia").

Ogni attività di unificazione prevede sempre la messa a punto di un linguaggio comune su base nazionale e internazionale come riferimento relazionale comune tra i fruitori di normative tecniche. Scopo di tale norma è quindi quello di definire i termini di base relativi ai concetti della qualità, da applicare ai prodotti e servizi per

la preparazione e l'utilizzazione delle norme nel campo della qualità e per una mutua comprensione nei rapporti internazionali.

Tra i principali concetti sono definiti quelli di:

<i>prodotto o servizio:</i>	risultato di attività o processo di lavoro (prodotto materiale o prodotto immateriale ...);
<i>specifica:</i>	documento che descrive i requisiti ai quali il prodotto o servizio deve risultare conforme;
<i>controllo della qualità:</i>	le tecniche e le attività a carattere operativo messe in atto per soddisfare i requisiti di qualità;
<i>assicurazione della qualità, garanzia della qualità:</i>	l'insieme delle azioni pianificate e sistematiche necessarie a dare adeguata confidenza che un prodotto o servizio soddisfi determinati requisiti di qualità;
<i>cerchio della qualità:</i>	modello concettuale per indicare le attività che, interagendo tra di loro, influenzano la qualità di un prodotto o di un servizio nelle varie fasi che vanno dall'identificazione delle esigenze da soddisfare alla verifica del loro soddisfacimento;
<i>piano della qualità:</i>	documento che precisa le modalità operative, le risorse e le sequenze di attività che influenzano la qualità di un determinato prodotto, servizio, contratto o progetto;
<i>sistema qualità:</i>	la struttura organizzativa, le responsabilità, le procedure, i procedimenti e le risorse messe in atto per la conduzione aziendale per la qualità.

Le norme ISO 9000 e UNI EN 29000

La maggior parte delle organizzazioni (industriali, commerciali o enti pubblici) producono beni o servizi le cui caratteristiche debbono soddisfare le esigenze di acquirenti e consumatori. A tal fine il prodotto dovrebbe essere corredato di "informazioni tecniche" che forniscano informazioni relative al processo produttivo, alla struttura, alle funzioni e all'utilizzo del bene. L'interesse del consumatore è rivolto soprattutto alla qualità del prodotto e quindi richiede garanzie sulla assoluta rispondenza tra i contenuti della documentazione tecnica e il relativo prodotto. Accogliendo ed elaborando tali istanze nel 1987 sono state emanate dall'ISO le norme ISO 9000 allo scopo di fornire regole e indicazioni sui criteri di organizzazione e descrizione dei processi aziendali e di valutazione di conformità tra progettazione e impieghi previsti, effettuando una serie di verifiche nelle fasi di produzione, installazione e collaudo. Dette norme sono state successivamente recepite dal CEN (Comitato Europeo di Normalizzazione) come norme EN 29000 ed adottate da tutti i paesi membri della Comunità. Di concerto anche l'Italia le ha recepite nella loro versione in lingua italiana come norme UNI EN 29000 e ne sta curando la diffusione e l'applicazione in ambito nazionale. In questo modo è stato possibile evitare norme nazionali settoriali integrative delle ISO 9000, poiché si è ritenuto importante evitare proliferazioni di norme sull'assicurazione di qualità e fare in modo che le norme fondamentali (ISO serie 9000 ed EN serie 29000) rimangano uniche a livello internazionale, europeo e delle singole nazioni. In caso contrario sarebbero nate norme specifiche differenti tra nazione e nazione a scapito degli effetti positivi raggiunti con l'armonizzazione e l'univocità delle norme fondamentali, creando ostacoli al riconoscimento dei singoli sistemi di qualità e agli scambi commerciali. Nasce così un sistema di controllo della qualità, riconosciuto internazionalmente, articolato secondo le varie componenti del processo produttivo e che comprende anche il controllo della documentazione di riferimento. Le norme ISO 9000 e UNI EN 29000 sono talmente generali da potersi adattare concettualmente a tutti i settori merceologici e a tutte le aziende ed essendo già adottate da più di 50 paesi costituiscono il quadro di riferimento mondiale per la valutazione e certificazione dei sistemi qualità aziendali.

Analisi delle singole norme

Queste norme stabiliscono i requisiti in base ai quali le aziende debbono attuare i loro sistemi di qualità. Tali requisiti si differenziano in funzione di tre ipotetici modelli di configurazione di tutte le possibili aziende di produzione di prodotti e servizi.

ISO 9000 (= UNI EN29000) "Sistemi qualità - Regole riguardanti la conduzione aziendale per la qualità e l'assicurazione (o garanzia) della qualità. Criteri di scelta e di utilizzazione"

Questa norma oltre a chiarire i concetti principali relativi alla qualità (politica della qualità - Conduzione aziendale per la qualità - Sistema qualità - Controllo della qualità - Assicurazione della qualità) e la loro

interrelazione, fornisce anche i criteri di scelta e di utilizzazione dei sistemi di qualità descritti nelle altre norme della stessa serie.

ISO 9001 (= UNI EN 29001) "Sistemi qualità - Criteri per l'assicurazione (o garanzia) della qualità nella progettazione, sviluppo, fabbricazione, installazione ed assistenza"

I principi descritti in questa norma si riferiscono ad aziende fornitrici il cui processo produttivo comprende le fasi di progettazione, sviluppo, fabbricazione, installazione e assistenza. La sua piena applicazione assicura il cliente sulla conformità dell'azienda fornitrice ai requisiti specificati nella norma nelle diverse fasi del processo produttivo.

ISO 9002 (= UNI EN 29002) "Sistemi qualità - Criteri per l'assicurazione (o garanzia) della qualità nella fabbricazione e nell'installazione"

Questa norma fornisce i criteri di conformità che un'azienda fornitrice deve rispettare per garantire la qualità della fabbricazione e dell'installazione.

ISO 9003 (= UNI EN 29003) "Sistemi qualità - Criteri per l'assicurazione (o garanzia) della qualità nei controlli e collaudi finali"

Questa norma fornisce i criteri di conformità che un'azienda fornitrice deve rispettare per garantire la conformità di controlli e collaudi finali.

ISO 9004 (= UNI EN 29004) "Criteri riguardanti la conduzione aziendale per la qualità e i sistemi qualità aziendali"

Questa norma illustra i fattori tecnici, gestionali e umani che influenzano la qualità di un prodotto e di un servizio in tutte le fasi del processo produttivo, dalla individuazione e definizione delle esigenze fino al soddisfacimento del cliente. Essa può essere considerata come una guida per tutte le aziende che vogliono liberamente attuare un Sistema Qualità indipendentemente da prescrizioni contrattuali.

ISO 8402 (= UNI EN 8402) "Qualità - Terminologia"

Questa norma fornisce le definizioni dei principali termini ricorrenti nelle norme della serie ISO 9000 e concernenti i concetti di base relativi alla qualità da applicare a prodotti e servizi, allo scopo di facilitare i rapporti internazionali per una mutua comprensione.

La documentazione tecnica all'interno di un sistema di qualità

Uno dei principi generali di un sistema di garanzia della qualità è l'evidenza oggettiva di tutta la struttura tecnica e organizzativa. Le norme sulla qualità in oggetto sanciscono che lo strumento fondamentale per il conseguimento di tale evidenza è la documentazione.

La documentazione deve essere strettamente aderente alla realtà operativa dell'azienda e può essere strutturata in quattro livelli:

1. prescrizioni generali del sistema, che costituiscono il livello attuativo della politica della qualità aziendale;
2. prescrizioni specifiche relative alla conduzione delle singole attività e alle relative interconnessioni (procedure gestionali);
3. prescrizioni dettagliate relative alle modalità esecutive delle singole attività in funzione dei prodotti (specifiche tecniche, istruzioni operative, cicli di lavorazione);
4. documenti di registrazione dei dati relativi alla qualità del sistema (verifiche ispettive).

La norma UNI EN 29000, di carattere più generale, attribuisce alla documentazione tecnica descrittiva dell'intero sistema di qualità una funzione di imprescindibile valore:

"Gli elementi del sistema qualità devono essere documentati e dimostrabili secondo i requisiti del modello prescelto ... La documentazione può includere manuali della qualità, procedure attinenti la qualità, rapporti di verifica ispettiva del sistema qualità e altri documenti riguardanti la qualità. (Punto 8.3, pag. 5)"

Da ciò si può anche evincere che la documentazione deve essere il mezzo necessario e inconfutabile per la dimostrazione della conformità di un sistema di qualità. A ragione di ciò vediamo cosa cita la norma UNI EN 29004:

"Il sistema di conduzione aziendale per la qualità dovrebbe stabilire ed applicare modalità per identificare, raccogliere, registrare, archiviare, conservare, rintracciare ed eliminare documentazioni e registrazioni relative alla qualità. Andrebbero definite modalità che regolano la diffusione di tali registrazioni e l'accesso ad esse da parte dei clienti e dei fornitori. ... Il sistema dovrebbe prevedere la disponibilità di documentazione sufficiente a seguire il conseguimento della qualità richiesta per il prodotto e l'efficace funzionamento del sistema di conduzione aziendale per la qualità ... Tutta la documentazione dovrebbe essere leggibile, datata, chiara, facilmente identificabile e conservata in modo ordinato. (Punto 17, pag. 20)"

La documentazione assume un ruolo determinante all'interno dell'intero sistema: è strumento di verifica di rispondenza tra requisiti e risultati; mezzo di comunicazione e diffusione degli elementi descrittivi, funzionali e operativi del sistema, è supporto, di vario genere, di tutte le informazioni relative al sistema e come tali oggetto di archiviazione, reperimento e conservazione.

All'interno del sistema qualità viene attribuita ai documenti un'altra funzione di centrale importanza, vediamo così come viene descritta nella norma UNI EN 29003:

"Documenti di registrazione della qualità"

Il fornitore deve conservare appropriati documenti di registrazione delle prove, controlli e collaudi per dimostrare la conformità dei prodotti a requisiti specifici. I documenti di registrazione della qualità devono essere leggibili e correlabili ai prodotti a cui si riferiscono. Tali documenti devono essere conservati per un periodo concordato ed essere disponibili su richiesta. (Punto 4.10, Pag. 5)"

In questo caso i documenti, dovendo riprodurre a tutti gli effetti le prove, i controlli e i collaudi che costituiscono il fulcro di ogni sistema di qualità, rappresentano la formalizzazione in un linguaggio di comunicazione del sistema di qualità in sé.

Il controllo della documentazione tecnica

All'interno di un sistema di qualità si rende necessario il controllo d'affidabilità anche della documentazione tecnica descritto in questi termini:

"Il fornitore deve predisporre ed applicare procedure per tenere sotto controllo tutti i documenti e i dati attinenti alle prescrizioni della presente norma. Prima dell'emissione questi documenti devono essere verificati ed approvati per adeguatezza da personale autorizzato. Tale sistema di controllo deve assicurare che:

- a) edizioni appropriate dei singoli documenti siano disponibili là dove si svolgono attività essenziali per l'efficace attuazione del sistema qualità;*
- b) i documenti superati vengano prontamente eliminati da tutti i centri di emissione o di utilizzazione. (UNI EN 29001, Punto 4.5, Pag. 6)"*

Come si può facilmente desumere la questione controllo della documentazione è trattata in termini di controllo della disponibilità fisica del materiale documentario e di adeguatezza formale dei documenti ai requisiti richiesti. Per adeguatezza formale si intende una verifica mirata ad accertare la rispondenza dei documenti prodotti a quelli richiesti con un'analisi di tipo quantitativo. I documenti che registrano la qualità di un prodotto o servizio sono una serie di elementi, privi di contenuto, dei quali si deve verificare la corrispondenza con la lista indicata nei requisiti.

Il valore della documentazione tecnica

Nell'ambito delle norme della serie UNI EN 29000 si attribuisce alla documentazione tecnica un valore tale da poter condizionare lo stesso sistema di qualità di riferimento. La documentazione di un sistema di qualità diviene l'interfaccia tra l'azienda e il mondo esterno e contribuisce quindi a formare la sua stessa immagine. Contestualmente alle norme oggetto di analisi, la documentazione viene trattata come un prodotto finito, cioè come un contenitore chiuso contenente informazioni delle quali si dà per scontata la validità assoluta. Sarebbe opportuno, invece, parlare anche di qualità del materiale documentario di supporto di un sistema di qualità e questa qualità può essere valutata solo entrando nel merito sia dei contenuti che dei criteri espositivi adottati per la composizione dei testi. Affinché non debba essere a carico del committente presentare tra i requisiti, ad esempio, quello dell'intelligibilità dei testi contenuti nella documentazione, sarebbe forse opportuno inserire, all'interno della normativa stessa, criteri di valutazione della comprensibilità dei testi o riferimenti a normative

in vigore su tale materia. Molteplici sono i fattori che concorrono nella comprensibilità di un testo, ma occorre considerare che in questo caso si tratta di testi tecnici i cui parametri possono essere più facilmente circoscrivibili. Il fulcro della comprensibilità dei testi tecnici sta nell'uso di terminologia tecnica riconosciuta e nella rispondenza a principi generali di composizione quali: definizione della struttura logica dell'argomento da esporre (es. introduzione, enunciazione generale, descrizione particolari, conclusione), rispetto di principi generali nella composizione sintattica (uso di periodi semplici, evitare frasi involute composte da più subordinate), completare il testo con esempi esplicativi ove occorre, esempi, tabelle, prospetti o grafici. È chiaro comunque che non si vuole affidare la comprensibilità di un testo alla conoscenza da parte del lettore della materia trattata, ma sarebbe auspicabile che l'autore di documentazione tecnica avesse a disposizione indicazioni precise sulla strutturazione logica e sulla composizione sintattica di testi tecnici.

La traduzione della documentazione tecnica

La documentazione di un sistema di qualità molto spesso deve essere fornita nella lingua del committente o, solitamente, in lingua inglese che è ormai considerata una lingua convenzionale. Ciò comporta la traduzione di manuali, specifiche tecniche, rapporti di controlli, collaudi, verifica, taratura ecc. Nelle norme della serie ISO 9000 non si fa riferimento a questa attività specifica e quindi sarà il responsabile dell'Assicurazione di Qualità dell'azienda, che ha il compito di coordinare il personale competente nell'elaborazione della documentazione tecnica, a garantire l'espletamento di tale servizio.

Il sistema di qualità e la documentazione

Appurato che nell'ambito delle normative in oggetto non sono indicate specifiche riguardanti il controllo di qualità della documentazione, da un punto di vista sostanziale sorge spontaneo assumere un atteggiamento di tipo propositivo analizzando l'eventuale possibilità di realizzare tale controllo applicando (ad esempio) il sistema di qualità alla stessa documentazione tecnica. A tal fine si potrebbe considerare la documentazione come un prodotto per la realizzazione del quale occorre seguire una serie di procedure che ne garantiscano l'affidabilità. Il prodotto documentario deve cioè rispondere a determinati requisiti costituiti da: requisiti di carattere generali (normalizzabili) e requisiti specifici dettati dal singolo committente.

Requisiti di carattere generale potrebbero essere:

- individuazione delle responsabilità dell'autore del documento;
- definizione dei tipi di documento da elaborare;
- indicazione delle caratteristiche proprie di ogni singolo documento, da un punto di vista formale e sostanziale, (organizzazione logica, uso di terminologia tecnica riconosciuta, intellegibilità, rispondenza tra versione originale e in lingue diverse);
- verifica della conformità del documento ai requisiti stabiliti.

Attualmente esiste una proposta di progetto di norma sulla "Presentazione delle informazioni tecniche nel campo delle costruzioni meccaniche ed elettromeccaniche" presentata di recente all'UNI, che riprende parzialmente alcune delle istanze sopra esposte. Si può evidenziare, in primo luogo, l'esplicito riferimento alle norme sulla qualità, sottolineando che la qualità della documentazione tecnica ha una notevole influenza sulla competitività dei prodotti sui mercati. Tale norma però si limita a fornire raccomandazioni "per la migliore rappresentazione delle caratteristiche, delle prestazioni, dei requisiti per il trasporto e per l'immagazzinamento, nonché delle prescrizioni relative alla manutenzione, nell'interesse dei costruttori e degli utilizzatori". Questa iniziativa, per quanto parziale, è comunque la testimonianza che intorno a questo tema del controllo della qualità della documentazione tecnica si stanno velocemente consolidando numerosi interessi provenienti sia da ambienti industriali sia da fornitori di servizi di supporto ad attività industriali. Particolare riguardo dovrebbe essere rivolto all'elaborazione di traduzioni e all'uso di terminologia ufficiale nell'ambito di documentazione tecnica. Appare opportuno esaminare separatamente questi due aspetti.

La terminologia tecnica

L'uso appropriato della terminologia tecnica rappresenta il principale elemento di assicurazione di qualità di testi scientifici e tecnici. La diffusione dei linguaggi speciali cresce seguendo lo sviluppo tecnologico e industriale con ritmi quasi incontrollabili e la conoscenza della terminologia tecnica specializzata rischia di rimanere dominio esclusivo di quei pochi eletti che ne fanno uso. Per questo motivo si rende necessario creare degli strumenti terminologici in grado di consentire la raccolta, l'unificazione e la diffusione della terminologia tecnica. Sensibili a queste problematiche si sono mostrati gli enti di normalizzazione internazionali da una parte e organismi gestori di banche dati multilingue dall'altra. Per quanto riguarda gli enti di normalizzazione le attività di raccolta e unificazione di terminologia tecnica hanno come loro tiranno il tempo poiché lunghe e farraginose sono le procedure che conducono alla emanazione di norme terminologiche specifiche che, quando

raggiungono la pubblicazione sono già carenti della nuova terminologia consolidatasi in quel periodo di transizione. Le norme terminologiche da un lato conservano il valore delle procedure di elaborazione, poiché la terminologia e le definizioni selezionate sono il frutto di laboriosi confronti tra esperti della materia in campo internazionale, dall'altro mancano di tempestività nella diffusione dei risultati ottenuti. Le banche dati terminologiche hanno a loro vantaggio l'immediata fruibilità della terminologia conservata ma, troppo spesso, non forniscono sufficienti garanzie sulle fonti di riferimento. Condizione ottimale sarebbe la realizzazione di una banca dati di terminologia normalizzata multilingue gestita dagli stessi enti di normalizzazione e consultabile in linea. L'esigenza di riferimenti multilingue della terminologia normalizzata può essere soddisfatta solo dai singoli enti di normalizzazione nazionali che dovrebbero produrre, per ogni norma internazionale, una corrispondente versione nella lingua nazionale. L'osservazione che molto spesso viene avanzata al proposito è la frequente impossibilità di trovare termini tecnici corrispondenti a quelli originali nelle lingue minori. Ciò non deve fuorviare perché laddove un termine viene adottato nella sua lingua originale, ciò non vieta di corredarlo di un'appropriata definizione nella lingua nazionale.

Elaborazione e qualità delle traduzioni

Nell'elaborazione di traduzioni di documentazione tecnica occorrono competenze specifiche sia sulla lingua di conversione sia sulla terminologia tecnica relativa alla materia in oggetto. La fusione di questi due elementi conduce a un sistema in grado di fornire traduzioni specializzate, che possa quindi usufruire di regole unificate per la presentazione di traduzioni e di strumenti terminologici normalizzati. Attualmente è disponibile la norma ISO 2384 "Documentation - Presentation of translations" che ha lo scopo di indicare le regole per la presentazione di traduzioni in una forma normalizzata. Tale norma considera principalmente gli aspetti formali connessi alla realizzazione di una traduzione. Si può anche fare riferimento alla norma UNI 2000 Parte 3 "Principi per l'adozione di norme internazionali ISO" che al punto 3.3 cita i principi per la versione di norme in lingua italiana. In questo paragrafo si fa esplicita menzione dei modi di realizzazione di traduzioni che debbono riprodurre fedelmente la struttura del documento originale e ogni eventuale modifica o aggiunta deve essere inserita o con note in calce al testo o in apposite appendici. Si cita anche testualmente: "Nella traduzione in lingua italiana devono essere impiegati i termini tradotti già normalizzati e raccomandati dal rispettivo settore tecnico" e da questa frase si può chiaramente evincere l'importanza da attribuire all'uso di terminologia normalizzata come strumento fondamentale di unificazione. Per quanto invece riguarda la definizione di principi e metodi terminologici occorre fare riferimento all'attività normativa del Technical Committee ISO 37 "Terminology principles" che ha emanato una serie di norme in materia. La corretta realizzazione di una traduzione tecnica dovrebbe quindi presupporre l'assoluta padronanza da parte del traduttore sia della lingua sia dell'argomento del testo da tradurre. La specializzazione del traduttore potrebbe rappresentare una garanzia di qualità del lavoro svolto, ma questa sua ulteriore qualifica professionale deve essere in qualche modo certificata e riconosciuta. L'autorità di certificare la qualità di una traduzione o di accreditare tale autorità a un singolo potrebbe essere svolta da un organismo riconosciuto dall'ente di normalizzazione nazionale a ciò preposto.

La "certificazione" è, in generale, definita come l'atto mediante il quale una terza parte indipendente dalle parti interessate attesta che un prodotto, un servizio, un sistema organizzativo aziendale è conforme a una data specifica tecnica (norma tecnica o regola tecnica). Questo atto è opera di un organismo, detto organismo di certificazione, che rilascia un certificato e/o il diritto d'uso di un marchio. Possono essere passibili di "certificazione" prodotti, aziende e persone. La *certificazione dei prodotti* attesta la conformità dei prodotti a specifiche tecniche (norme o regole tecniche). La *certificazione di un'azienda* attesta la conformità del sistema qualità dell'azienda alle prescrizioni di una delle norme della serie UNI EN 29000 che forniscono le indicazioni secondo le quali deve essere organizzata e deve operare un'azienda in regime di garanzia della qualità. La *certificazione delle persone* attesta che una determinata persona ha i requisiti per operare con competenza in un determinato settore tecnico o organizzativo. La certificazione deve essere accreditata da organismi a ciò preposti secondo normative internazionali; in Italia opera il SINCERT (Sistema di accreditamento degli organismi di certificazione) costituito a seguito di una convenzione stipulata tra UNI e CEI per l'accREDITAMENTO degli organismi di certificazione

Per avanzare la proposta di costituire un sistema di controllo di qualità delle traduzioni di documentazione tecnica occorrerebbe stabilire parametri di riferimento riconosciuti per la valutazione e l'attribuzione di certificati di conformità.

I componenti principali del sistema di controllo di qualità delle traduzioni dovrebbero essere:

- a) Specifiche tecniche (regole o norme) che stabiliscano i principi per la esposizione ed elaborazione di traduzioni che rispondano a requisiti di conformità al testo originale, di proprietà della terminologia tecnica adottata e di intellegibilità;
- b) Accredimento di persone o di organismi preposti alla certificazione di conformità di traduzioni alle specifiche tecniche stabilite.

Per l'armonizzazione a livello europeo e internazionale delle normative tecniche si rileva l'importanza della certificazione di qualità, affidabilità e responsabilità legale del prodotto e ogni singolo stato ha dovuto organizzare strutture in grado di assolvere tali compiti. Nel nostro ambito nazionale è stato costituito il SINCERT (Sistema Nazionale per l'Accreditamento degli Organismi di Certificazione) che vede come soci fondatori l'UNI e il CEI e come soci di diritto il Ministero dell'Industria del Commercio e dell'Artigianato, il CNR e l'ENEA. Il SINCERT ha lo scopo di accreditare autorità di certificazione a quegli organismi che, dopo averne fatta richiesta, risultino conformi a determinati requisiti e sottoposti a controlli e verifiche annuali.

Bibliografia

- ISO 9000 (= UNI EN29000) "Sistemi qualità - Regole riguardanti la conduzione aziendale per la qualità e l'assicurazione (o garanzia) della qualità. Criteri di scelta e di utilizzazione"
- ISO 9001 (= UNI EN 29001) "Sistemi qualità - Criteri per l'assicurazione (o garanzia) della qualità nella progettazione, sviluppo, fabbricazione, installazione ed assistenza"
- ISO 9002 (= UNI EN 29002) "Sistemi qualità - Criteri per l'assicurazione (o garanzia) della qualità nella fabbricazione e nell'installazione"
- ISO9003 (= UNI EN 29003) "Sistemi qualità - Criteri per l'assicurazione (o garanzia) della qualità nei controlli e collaudi finali"
- ISO 9004 (= UNI EN 29004) "Criteri riguardanti la conduzione aziendale per la qualità e i sistemi qualità aziendali"
- ISO 8402 (= UNI EN 8402) "Qualità - Terminologia"
- ISO 2384 "Documentation - Presentation of translations"
- ISO 704 "Principles and methods of terminology"
- ISO 860/R "International harmonization of concepts and terms"
- ISO 1087 "Terminology - Vocabulary"
- ISO 10241 "International terminology standards"
- UNI 2000 Parte 3 "Principi per l'adozione di norme internazionali ISO"
- Bazzoli Endi G., *Struttura e compilazione di documentazioni tecniche*, Unificazione e Certificazione, N. 7, 1991
- Perissi R., *Un altro passo verso il Sistema Qualità Italia*, Unificazione e Certificazione, N. 10, 1991
- Pettinicchio M., *Il quadro di riferimento normativo per la gestione e l'assicurazione della qualità*, Unificazione e Certificazione, N. 8, 1992
- Piazza L., *È nato il SINCERT*, Unificazione e Certificazione, N. 2, 1992
- Valota P., *Note su un possibile sviluppo dell'attività normativa*, Unificazione e Certificazione, N. 1, 1992

RWS Translations: Quality Assurance

Sue Potts
RWS PLC

Sue Potts was born in Oxford in 1965, and educated at Cheltenham Ladies' College and London University. After graduating in German and English, she started working for RWS Translations Ltd as Head of Finishing and Despatch. After 12 months in this position, there followed 3 years as Sales Manager, involving preparing quotations, processing non-mainstream work, and coordinating subcontracted projects such as typesetting, printing and interpreting. For the last 18 months she has been in charge of Planning and Production, initially as manager and subsequently as Director. Her responsibilities include the monitoring of translators' programmes, prioritising of day-to-day output, recording and communication of quality control feedback.

The Company

RWS Translations Limited is the first translation company to have received registration under British Standard BS 5750, which is the British equivalent of ISO 9002.

Before we examine the specific effects of application and registration on our working procedures, we would like to give you a general idea of the size and nature of the company and the way in which we work so that you can understand the context in which we were seeking to implement the requirements of the standard.

To start with the development of the Company: during the last 35 years, RWS Translations Limited has developed from a small family business into an organisation which boasts the largest in-house translation staff of any European translation company.

We serve clients in more than 20 countries including industrial companies, government and/or international bodies, research institutes, commercial and financial organisations, and professional firms, especially in the patent and legal sectors. 27 of Europe's 50 largest manufacturing companies are our regular clients. We undertake approximately 20,000 translations per year, and we have always prided ourselves on the fact that our track record of sustained growth has been the result of quality and service rather than publicity and marketing. We have assisted and reinforced this growth with a policy of ongoing investment in both technology and specialist staff and in acquisition of other translation companies, and have been awarded by achievements such as winning the largest technical translation contract ever awarded to an individual company which is from the European Communities, and being the only translation company to have gained a Queen's Award for Export Achievement.

Type of Work

Moving on to the type of work we do – a large proportion of the translation work which we undertake is technical and, in particular, we have specialised in patent translation. Our work procedures have been developed in accordance with the nature of this type of translation, because of the legal importance of the documents, and the potentially disastrous consequences of any inaccuracy or ambiguity. To this end, quality control, strict adherence to clients' requirements, continuity, confidentiality, reliable documentation and efficient storage have become priority requirements. An important element in meeting these requirements is that over 90% of our translation work is carried out by our in-house staff of professionally trained scientists, engineers, lawyers etc., who offer an impressive range and level of expertise. The remaining percentage of work, which falls outside the language and specialist subject combinations offered by our in-house staff, is subcontracted to a small team of specialist freelance translators, who have been carefully selected and vetted, and the quality of whose work is regularly reassessed. We therefore undertake translations with the confidence that the translator selected has state of the art knowledge of the subject concerned, and indeed we will turn down work if we feel we cannot guarantee this, or request flexibility on deadlines if a particularly appropriate translator is temporarily unavailable, rather than compromise on quality. This has always been important to our professional integrity.

The Production Process

Our standard production process is as follows:

1. planning;
each incoming text passes first to the Planning Department and is allocated to the most suitable translator by a team of three technical members of staff;
2. translator;
the translation is dictated onto tape and then passed to an audio typist for transcription into our word processing network;

3. checker;
the translation is then checked word-by-word against the source text by another staff member before being returned to the original translator for approval; this really is the most cost-effective way of using the translators' time we find, because they are working in their own field;
4. wp;
the annotated copy is passed to a word processor operator for correction;
5. finishing;
the corrections are then checked by a member of the finishing department before despatch of the translation as hard copy, disk, fax or by electronic transmission. The Production Control department are responsible for organising workloads and priorities at each stage after translation, and ensuring prompt and correct despatch.

To give you more idea of the staff who perform these functions – the checkers who do the word-by-word checking against the source text are all university graduates of at least one foreign language and have undergone aptitude tests and rigorous training. Their function is to pick up typographical and linguistic deficiencies, while the technical content is left to the expertise of the translator. The finishers, that is those who do the final correction checking, are either educated to secondary level in at least one foreign language, or are bilingual by upbringing or domicile.

This system of independent checking at each stage of the production process is indicative of the company's inherent policy of quality. It should be clear from this general outline why we considered that RWS was a suitable candidate for registration as many aspects of the requisite systems of control, communication and correction were already in place. Compliance with the requirements of the standard have therefore caused only minimal practical alterations to our production process. In terms of controlling the job process, a three-fold documentation system was already in operation, as the continued growth of the company makes it essential that we have effective communication between departments of deadlines, individual work loads, specific job requirements, etc. The three elements of this system are a job ticket which remains with the job throughout processing, a card which is displayed in the Planning Department until the job has been translated, and an entry on a day sheet in the Production Control Department which records the progress of each job until despatch. These work as follows:

The Job Ticket

On arrival, every job is given its identifying job ticket, which is initially filled in with details including client, reference, allocated translator, specific layout or format instructions and despatch requirements. It is subsequently used as a form to be completed at each stage of the production process, indicating who worked on the job and when. When the ticket is first filled in, the card is made out with corresponding details for insertion into the translator's programme on the Planning board. This board is used by translators and Planning Department staff, to ensure that translators work in the correct order of priority, and to provide an overview of each translator's programme at a glance. The third corresponding entry is made on a day sheet selected according to the scheduled despatch date of the job. These day sheets are then used as a central point for tracking the progress of every job through the various stages required, whether they are with a member of staff or held in Production Control awaiting processing to a subsequent stage. The current day's sheets are used as the despatch schedule for the day, and consequently to highlight priorities and problem areas.

Parallel with this is the documentation controlling monitoring and training, which again was already in place before we considered applying for registration.

Technique Quality Report Form

A technique quality report form (TQRF) is included in every job so that at each stage of the production process feedback is given on the previous stage. A system of exception reporting is in operation such that a cumulative record of both negative and positive feedback is kept on each member of staff by the production director. Incomplete forms are returned to the relevant personnel so that the records are as thorough as possible. These records are then used as the basis of periodic overall review as well as of the individual review at particular points in a person's career with the company. Any client complaints which relate to the work of a particular individual are added to these records so that they give as complete an appraisal of a person's performance as possible. Initiation training of newly recruited translators and checkers requires supplementary documentation. All work done by new checkers is simply re-checked by a senior checker or translator, each of whom holds a supply of re-checking report forms which they complete and pass to the personnel manager. On the basis of these forms, she monitors the progress of each new checker at the end of each week, and will inform the checker and production staff when re-checking is no longer required. The forms are then kept in the personnel

file of the individual until a three month probation period has been completed. A periodic recheck is done of all checkers to ensure that the requisite standard is maintained.

The training of translators is, of course, slightly more complex.

The Training Programme

A director with the appropriate specialist knowledge issues a form which outlines an individual training programme for each newly recruited translator, based on his qualifications and experience, and detailing the type of work he should translate or check, who should check or approve his work, who is supervising his training, and proposed review dates. This is issued to all relevant administrative staff in planning and production.

The Assessment Form

Each job allocated to him thereafter will contain an assessment form to be completed by the designated checker or approver. These forms are collated by the personnel department and used as the basis of the prescribed review. In addition, each job is returned to the trainee checker or translator as soon as it is checked or approved so that feedback is specific and continuous.

Affect on production of BSI registration

As I have said, all the elements of the system described so far were already in place, but a new element in our Quality Assurance Policy as a result of BSI registration is the holding of periodic management review meetings. These involve the management representative and his deputy, the managing director, the production director and one of the people responsible for internal audits who generally minutes the meeting. They have provided a useful focal point for reviewing many of the records which are kept on a day-to-day basis in addition to reviewing the result of internal audits and any corrective action taken. At these meetings we consider the number of jobs which have been despatched late in the preceding period, analysed on a client basis and a cause basis, and decide on any possible corrective action to alleviate recurring problems. Client complaint records are likewise analysed for trends. Individual feedback records are assessed and any exceptions to the average are considered. Any action proposed in the previous meeting is reviewed. The final element of the meeting is the review of internal audits carried out, and the proposal of audits to be done in the coming period. My colleague will explain these audits in more detail, but it is worth mentioning here that the choice of audits to be done is based partly on a rotational system around the various functions within the company, and partly on the Directors' awareness of any potentially weak areas, for example newly recruited or promoted staff. The Management Review Meetings have proved of great benefit in providing an opportunity and an incentive for the analysis and communication of recorded information, and consequently collective decisions on corrective action.

The overall affect on production of BSI registration has admittedly been to increase the amount of paperwork involved. For example, any communication with a client subsequent to the completion of the job ticket must be recorded in writing on the job, and to this end we have had to create an additional form entitled Client Extension Request Record. The increase in paperwork has however provided a beneficial increase in the accessibility of information. The requirements of the standard ensure that this information is communicated to the right people and on a regular basis, rather than just recorded and filed, with the result that management decisions are more timely and better informed, and the organisation is equipped with a dynamic, thorough and accurate system of information which enables growth and change to proceed without resulting in chaos or loss of quality.

I hope this has given you some idea of the nature of RWS Translations, the day-to-day running of the Company, and in particular how our system of Quality Assurance forms an integral part of each aspect of our work. Dr Drane will now go on to look at the specifics of how this system relates to the requirements of BS 5750, and the practicalities of acquiring registration.

The Path to ISO 9002 Registration at RWS

Steve Drane
RWS PLC

Steve Drane was born in 1956 in Epsom, England. He obtained a degree in Chemistry at the University of Sheffield in 1976, and a Ph.D. in Inorganic/Coordination Chemistry at the same institution in 1981. He then worked at the Max-Planck-Institut für Kohlenforschung in Mülheim/Ruhr, Germany, for two years as a Post-Doctoral Research Assistant, on various projects in organometallic chemistry and catalysis, before taking up a position as Translator/Technical Writer at Ernst Leitz Wetzlar GmbH, Germany, a leading company in optics and precision mechanics, where he was responsible for the production of all English-language product brochures, advertising material and technical documentation. In 1986, he moved to RWS Translations Ltd in Gerrards Cross, England, as Senior Translator, specialising in German-to-English translations in chemistry, particularly plastics. He was appointed to his current post of Director in 1993, and is responsible, amongst other things, for quality assurance.

ISO 9002 Clauses Already in Place At RWS

Good morning ladies and gentlemen. Following on from the talk you have just heard from my colleague, I would now like to give you some idea of the path followed by RWS in preparing for and gaining registration to ISO 9002. As you have already heard, quality has been an inherent part of the philosophy at RWS since the company's founding over 30 years ago. Naturally, the reputation enjoyed by RWS would have been impossible to achieve without a comprehensive quality assurance system. The fact that this system was already in place and an integral part of company operations was of course a major benefit when it came to considering applying for registration to ISO 9002 since many of the clauses in the standard had already been implemented.

ISO 9002 Clauses Already in Place

- 4.1 Management responsibility
 - 4.1.2 Organization
- 4.2 Quality system
- 4.3 Contract review
- 4.5 Purchasing
- 4.6 Purchaser supplied product
- 4.7 Product identification and traceability
- 4.8 Process control
- 4.9 Inspection and testing
- 4.11 Inspection and test status
- 4.12 Control of non-conforming product
- 4.13 Corrective action
- 4.14 Handling, storage, packaging and delivery
- 4.15 Quality records
- 4.17 Training

For example, as you have already heard, all work is checked, and double checked where necessary. This does not apply just to the actual translation, but to every stage of the production process. This satisfies clause 4.9, Inspection and Testing. A job ticket identifying the order accompanies every translation through its various stages, and is signed by the person carrying out each stage, satisfying clauses 4.7, Product Identification and Traceability, and 4.11, Inspection and Test Status. Our evaluation of translators and checkers prior to recruitment and our on-the-job training programmes for all staff meet the requirements of clause 4.17, Training. And so on for the other clauses shown here. In some cases, the procedures were already in place, but not documented, but that was relatively easy to remedy.

ISO 9002 Clauses of No Relevance to RWS

A number of other clauses have no relevance to our business, for example 4.10, Inspection, Measuring and Test Equipment, as we do not use any equipment, only people, to do our inspecting and testing, and 4.18, Statistical Techniques, which we do not use at all.

ISO 9002 Clauses of No Relevance to RWS

4.10 Inspection, measuring and test equipment

4.18 Statistical techniques

Manuals

However, the major area where we benefitted from already having done the work was in documentation. Good documentation is essential to the operation of a QA system, and is a fundamental part of the standard; indeed, without a documented QA system, registration would be impossible. But well before we even thought of actually applying for registration, we had decided that we needed to bring some order to the hundreds of memos, letters from clients, rules on house style, administrative procedures, etc., that every staff member had collected over the years. What was needed was a systematic documentation system. And so the company manuals were born. This slide shows the manuals in all their glory.

The structure we decided on was as follows:

1. Company Manual

In essence, the Company Manual acts as a general guide to the company and provides guidelines to every employee on how to do their job. It contains sections on company personnel policies, facilities and procedures, organisation, the production process, and detailed procedures for administration, translating and checking, word processing, and finishing.

2. Technical Manual

This is produced in two versions, Translating and Checking, and Word Processing. The former contains detailed information on client requirements for aspects such as terminology. Many of our clients have provided us with detailed feedback over the years. Where this differs from our standard procedures, the information is collated in the Technical Manual. The Word Processing version contains details on operation of the word processing software we use, including our in-house style sheets and macros, and also detailed finishing and despatch instructions. Both versions describe the word processor layouts we use as standard for the various types of translation, for example patents and non-patents, and any special layouts requested by individual clients. As you have seen, this is a weighty publication.

The Company Manual is issued to all employees and to some freelance translators who work for us more or less full time. At least one version of the Technical Manual is issued to all translators, checkers, typists, correctors, finishers and planning staff, in other words to everyone who needs the detailed information it contains.

Compilation of the Manuals

Compilation of the manuals was a major undertaking, involving four senior staff members and taking about six months from conception to completion. Naturally, they require periodic updating as requirements change. Every change in client terminology, layout, despatch instructions, translation form (hard copy, computer disk, fax), changes in procedure, etc., must be included in the appropriate manual as soon as possible. With 250 manuals in circulation, the number of update pages issued, even for a relatively minor change, is considerable, and keeping the manuals up to date is consequently a very time consuming task. However, the benefits are enormous. Everyone in the company can now rely on the accuracy of the information in the manuals, and personal opinion no longer plays a part in determining what is right or wrong. The consistency of, for example, terminology and layout has improved, as has efficiency, since all information is readily to hand. Training of new employees has been simplified, as their jobs are described in detail.

The Registration Process

The path to registration started with obtaining and studying the standard. It became clear that the additional procedures that would be needed would be relatively few. The fact that the manuals already existed certainly simplified the decision as to whether to apply for registration. Registration was for us therefore not a means

towards improving quality and efficiency. Although these are certainly benefits that most companies expect a QA system to bring them, our main reason for applying for registration was the increasing QA requirement amongst our clients and potential clients, particularly governmental institutions. The British Ministry of Defence, for example, will not award contracts for work of any kind to organisations which cannot demonstrate that they operate a QA system. It is expected that in the future more and more companies and institutions will place increasing emphasis on the QA factor, even if they do not make it a requirement.

Even though we thought that the extra work involved in registration would be relatively little, the prospect was still somewhat daunting. Although some explanatory leaflets are available, we felt that, as we had no-one on our staff with any formal QA experience, the quickest and most efficient approach would be to engage consultants. Although this is not strictly necessary, I would recommend that anyone considering QA registration think seriously about whether they will be able to cope in an unfamiliar area without expert help. Most small to medium-sized organisations will not have anyone on their staff who is thoroughly familiar with quality assurance systems. Setting up a system which covers all the aspects required by the standard is not straightforward to the layman. Small omissions or misunderstandings can result in rejection of the complete application, wasting a lot of time and effort. Experienced QA consultants can be expected to ensure that this does not happen. Our consultants are of course highly experienced in both assessing and tuning QA systems. Their expertise identified the gaps in our system, and they suggested how we could fill them most easily. In fact, as I mentioned earlier, the gaps proved to be remarkably few.

The Quality Manual

The simplest way of addressing the omissions was to introduce a further manual as the top-level document in our QA system. This new manual is known as the Quality Manual. Essentially, this describes the company's quality policy, indicates who has responsibility for what, and describes the quality system, indicating how it satisfies the requirements of the standard clause by clause. Most of the detailed operating procedures were already described in the other manuals; where they were not, they were incorporated into the Quality Manual. In more conventional quality system documentation, the top-level document which simply acts as an index to details in subsidiary documents; however, we felt that it would be simpler to just adapt what we already had. The standard makes no requirements as to the *structure* of the system, only what it should do, so there is a certain amount of freedom in how the system is designed. This unconventional structure does cause some problems with assessors, however.

ISO 9002 Clauses Requiring Implementation

The major procedures that we had to introduce, rather than simply document, were the following:

ISO 9002 Clauses Requiring Implementation	
4.1	Management Responsibility
4.1.1	Quality Policy
4.1.2.3	Management representative
4.1.3	Management review
4.4	Document control
4.16	Internal quality audits

Clause 4.1 Management Responsibility

In accordance with clause 4.1.1, we needed to define a company Quality Policy, which is really simply a statement of the company's aims as far as quality is concerned. Since the standard requires that this Quality Policy is understood by all employees, it has now been incorporated into the Company Manual distributed to all staff. Clause 4.1.2.3 requires that we appoint a Management Representative (me) to manage the QA system. More significantly, clause 4.1.3 of the standard requires that we regularly review the QA system to ensure its continuing suitability and effectiveness. This we do at quarterly Management Review Meetings, which my colleague described earlier.

Clause 4.4 Document Control

Although our documentation was fairly comprehensive, we had to introduce procedures for ensuring that all our documentation (including the manuals and all forms in use, such as the job ticket, quotation forms, purchase

forms, etc. that you saw earlier) is controlled, i.e. all documents are reviewed and approved for adequacy, only authorised versions are available, and all superseded versions are withdrawn. All document changes must be approved by appropriate personnel, and a master list of documents had to be set up in order to provide a means of identifying the current versions.

Clause 4.16 Internal Quality Audits

This, I think, is the most important addition to our QA system that we have made. Left to their own devices, all QA systems will begin to deteriorate as the staff forget or ignore certain aspects and as company needs or operations change. Some sort of monitoring is vital. This is done by means of audits. An audit is simply an examination of a function or area to ensure that the laid-down procedures are being followed and that, crucially, the procedures themselves are suitable for their purpose. This is where comprehensive quality records come in. Without them, it would be impossible to tell whether certain procedures have been carried out. These audits are for the most part carried out by a small team of RWS staff who have been specially trained to do this work, although we may occasionally seek assistance from outsiders, particularly the consultants I mentioned before. There had been no auditing prior to applying for registration, so this was new to us all, but it is clear that audits have been a worthwhile addition. They provide a means of constantly monitoring the QA system, keeping people on their toes, and generally ensuring that standards do not slip.

As I stated earlier, the other clauses of the standard were either already addressed (although not always with documented procedures) or are not applicable to our business.

Documentation of the Quality System

After our consultants had examined our QA system and identified the areas that we needed to address, we documented our system as I described earlier. The next step was to choose a certification body. A number of factors affect this choice, not least availability and cost. In certain industries there may be a certification body specialising in that area (there isn't in translating of course). For us, however, our main need was for our clients and potential clients to recognise the name. We therefore decided to apply to British Standards Institution Quality Assurance (BSI QA). BSI is the largest British body accredited to provide certification to BS 5750, and also the best known, particularly in Europe, where we do a large proportion of our business. We were first asked to submit our QA documentation for initial assessment. As I mentioned before, the fact that our documentation is set up in a somewhat unconventional way did cause some problems; the assessor's first reaction was that we had not addressed some of the requirements of the standard, and we had to provide a detailed list indicating precisely where each clause in the standard was dealt with in our documentation. They did eventually accept this though, and the assessment moved on to the next stage, the assessment visit.

Registration Process

- obtain and study ISO 9002 specification
- (hire consultants)
- prepare documented Quality System
- submit questionnaire to certification body
- submit application and fee
- submit Quality Manual for pre-assessment
- pre-registration assessment visit
- registration, issue of certificate
- continuing assessment visits

This was probably the most nerve-racking part of the process. Two assessors from BSI spent 2 days looking in detail at every aspect of the company's operations in relation to the standard. We were required to provide evidence that we do what we say we do in our documentation. They examined our Quality Manual in detail. They interviewed a number of staff members from every department. They looked at our quality records, our job tickets, our files, our personnel records. In short, nothing escaped their attention. And they picked up a number of *non-conformities*. In the assessment system they use, non-conformities can be major or minor. Major ones, such as failure to address part of the standard, or failure to provide evidence that fundamental clauses are being followed, would result in rejection of an application. Happily, all our non-conformities were minor,

such as individual's errors, simply requiring that we correct the problem. Once we had done this, we were granted registration. This entitles us to use the BSI QA logo, advertising the fact that we operate a certified QA system. The certificate hangs in our foyer.

There was certainly a great sense of achievement around the company (and sheer exhaustion for me!) But that was not the end of the story. Clearly, BSI have to ensure that we maintain our standards. This they do by continuing assessment. Twice a year, we receive a further inspection visit from BSI, this time unannounced. Although these inspections are not as comprehensive as the initial assessment, only involving one inspector for one day, they do cover certain fundamental parts of the standard every time, and look at all clauses of the standard over a period of two years. There is no doubt that this really keeps us on our toes, something that would be extremely difficult to accomplish internally. Again, most continuous assessment visits uncover a few minor non-conformities, but, touch wood, nothing major as yet.

Evolution

As a company's operations evolve, so must its QA system. No QA system is set in stone. It must be dynamic. Any changes we wish to make in the Quality Manual must be submitted to BSI for consideration (they stamp our QA Manual to ensure we do not sneak in changes without them knowing). Happily, our relationship with BSI is in the main a good one, and many of the assessors are extremely helpful, going beyond the actual assessment and suggesting ways we could improve our procedures. Occasionally we disagree, but thankfully this is rare.

To us, the benefits of registration were more marketing ones than actual improvements in the quality of our product since we already applied most of the principles. However, implementation of elements of the standard would greatly benefit any organisation that does not already follow them. Many of the ideas are simply good business practice anyway, and all are designed to ensure that the highest possible quality is *always* achieved.

QA Experience at RWS

The QA experience at RWS has certainly been an interesting one. I personally have learnt a lot, and I would like to think that my colleagues have too! The prestige of being the first, and so far only, translation company to gain registration has helped us commercially in a competitive industry, but the benefits have extended further, not least in the greater awareness amongst our staff of how important it is to get it *right the first time*. Naturally, the less correction we have to do, the greater our efficiency and hence profitability.

Finally, I would like to thank you all for your attention and the AITI for the invitation to speak to you here. If you have any questions, I would be happy to answer them if I can. Thank you.

L'Assurance qualité dans la traduction

Points de Vue et Methodes

Xavier Bacquet

Elf Aquitaine Production

Né le 11 Décembre 1936 dans le Nord de la France, Xavier Bacquet a passé 33 ans au sein du Groupe Elf où il a été, entre autres, Responsable d'Affaires dans la construction et l'automatisation des plates-formes de forage/production dans le Golfe de Guinée. Chargé, en 1990, de la gestion d'un très gros volume de traductions techniques vers l'anglais, il a abordé cette fonction en s'inspirant du management des projets industriels, avec la formulation d'un véritable cahier des charges. En 1994, ses principales réalisations sont: la création et mise en place d'une "cellule traduction" et la réalisation d'un projet "pilote" sur la terminologie du soudage (1000 termes en 16 volumes).

Mon expérience en matière de traduction est tout à fait récente. Aujourd'hui, je ne suis pas venu en donneur de leçons, ni en donneur d'ordres, mais simplement pour vous présenter la démarche qualité que nous utilisons pour les projets et que j'ai adaptée à un projet plus original: la création d'une cellule traduction au sein d'une Direction d'Elf Aquitaine Production.

Ce projet, portant sur 6000 pages à traduire en trois ans, a été marqué par plusieurs étapes:

- une enquête sur la traduction, fin 1990;
- l'établissement du cahier des charges, fin 1990, début 1991;
- le lancement d'un appel d'offres auprès de 11 sociétés en Mars 1991 avec le démarrage des traductions, par trois sociétés retenues, à partir du mois d'Avril 1991.

Avant d'aborder mon exposé, je souhaite revenir quelques instants sur la première étape, c'est-à-dire l'enquête sur la traduction.

En fait, cette enquête approfondie menée auprès des professionnels de la traduction m'a permis de faire ressortir quelques notions essentielles:

- la nécessité absolue de disposer d'un cahier des charges;
- la nécessité d'impliquer nos spécialistes dans le processus traduction;
- l'intérêt de sélectionner des traducteurs professionnels en fonction de leurs domaines de compétences technologiques liés à chacun de nos "métiers" techniques.

Présentation du groupe Elf

Groupe industriel de dimension et d'implantation internationales, au premier rang des entreprises françaises, Elf, au niveau mondial, fait partie des dix premiers pétroliers et chimistes; deuxième groupe pharmaceutique français, il est aussi au nombre des premiers européens.

Le Groupe Elf, présent dans plus de cent pays, intègre près de 750 sociétés et développe ses activités dans trois branches principales:

- Hydrocarbures Exploration-Production, Raffinage-Distribution, Commerce International et Transports maritimes;
- Chimie Chimie, Engrais, Transformations plastiques;
- Santé, Beauté, Bio-activités Recherche, Santé humaine, Parfums, Cosmétologie, Bio-activités.

En ressources humaines, le Groupe Elf compte environ 90.000 personnes réparties dans chaque activité, tant en France qu'à l'étranger.

Dans le cadre de l'exposé, ne seront évoquées que les activités d'Elf Aquitaine Production, Société d'appartenance de Xavier Bacquet.

Du secteur Exploration-Production, Elf Aquitaine Production opère au travers de filiales implantées sur les cinq continents.

Elf Aquitaine Production

Relations Clients-Fournisseurs

Au sein d'Elf Aquitaine Production, les relations s'établissent de la façon suivante:

- la filiale en position de Maître d'Ouvrage ou client final est en fait une association composée:
 - d'une filiale opératrice: Elf Idrocarburi Italiana SpA, Elf Petroleum Nigeria Ltd, Elf Neftegaz, etc ...;
 - d'associés pétroliers tels que: SHELL, TEXACO, AMOCO, AGIP, MITSUBISHI, etc ...
- Elf Aquitaine Production devient alors le Maître d'Oeuvre ou Fournisseur pour le compte de l'association;
- les sous-traitants:
 - bureaux d'études;
 - fournisseurs de matériels;
 - entreprises industrielles;
 - ... le Traducteur ... qui a également sa place.

Il est évident que pour gérer autant d'entités et d'activités, il y a nécessité absolue de disposer de cahiers des charges appropriés, précisant les rôles, les besoins et les responsabilités de chacun.

Démarche Qualité

Elle s'appuie sur deux axes:

- le comportement des Hommes;
- la formalisation du système (procédures, écrits).

Cette démarche qualité débouche sur la mise en place d'un système pour:

- passer d'un régime de défiance à un régime de confiance;
- responsabiliser les différents acteurs;
- alléger les contrôles.

Application aux activités de Développement d'un Projet

Objectifs:

- améliorer notre efficacité;
- mieux fonctionner en interne;
- réduire nos coûts;
- satisfaire le client final et valoriser notre image de marque.

Moyens:

- implication de tous;
- avoir un système de références communes: nos règles et préconisations.

Contrôle:

- uniquement en procédant à des audits qualité.

Les "Ecrits"

A notre disposition, trois types d'écrits:

- des documents d'application: instructions de notre Direction Générale;
- des documents de fonctionnement: transverses aux différents métiers;
- des documents techniques par métier: Document Techniques Généraux.

Direction Production

L'assurance Qualité en matière de traduction

- un exemple: les Documents Techniques Généraux (DTG)

Enjeux

Les Documents Techniques Généraux constituent l'ensemble des documents définissant nos règles techniques de conception et de construction, en fonction de nos divers "Métiers" technologiques. Traduits, ils demeurent un vecteur de pénétration essentiel destiné à "véhiculer" notre savoir-faire, à préserver notre patrimoine, à nous identifier auprès de nos partenaires, de nos clients. Par définition, les DTG sont considérés comme documents contractuels dans le sens juridique du terme puisque joints aux Appels d'Offres internationaux et aux marchés d'entreprises.

Ces documents sont établis et gérés en commun par trois Sociétés du Groupe Elf: Elf Atochem, Elf Antar France, Elf Aquitaine Production.

En langue française, la collection des Documents Techniques Généraux représente environ 6.000 pages réparties en 29 volumes. A ce jour, la diffusion atteint 110 exemplaires.

La mise en place d'une structure, apte à gérer et à sous-traiter un volume important de documents à traduire, vers l'anglais, suivant des règles précises et rigoureuses, tel que le développement d'un projet industriel, a nécessité la création d'un cahier des charges "Traduction".

Organisation

Cahier des charges

Objectifs du cahier des charges:

- préciser la forme, la présentation des documents, les modalités à appliquer ainsi que les obligations de chacun des partenaires;
- définir le rôle des membres de l'équipe;
- arrêter les critères d'Assurance Qualité
- établir la chronologie du processus "Traduction";
- recenser les ressources documentaires.

Les acteurs

Rôle de chacun des membres d'une équipe:

en interne, Elf Aquitaine Production:

- le Responsable d'Affaire:
Animateur, assure la cohésion de l'équipe, maîtrise le projet;
- le Correspondant de traduction:
Traducteur exerce le rôle de coordinateur entre le traducteur et le technicien; a la charge des audits qualités linguistiques, techniques;
- Le correspondant "Métier":
Spécialiste, il détient le savoir-faire et la technicité. Assure le contrôle technique. Pour arriver à choisir les traducteurs, nous avons procédé à un appel d'offre envers onze sociétés, nous en avons retenues trois en finale et nous nous sommes assurés par des tests de compétence que tous les traducteurs étaient de langue maternelle anglaise, parce que c'était pour traduire vers l'anglais, ensuite qu'ils possédaient chacun des diplômes techniques par métier et avec ces trois sociétés de traduction j'ai pu décomposer et trouver des traducteurs qui sont toujours les mêmes d'ailleurs et qui traduisent toujours dans les mêmes métiers.

en externe, dans chaque Société ou groupement de traducteurs:

- le Chef de Projet/Réviseur:
Traducteur-Réviseur, est responsable de la qualité et de la gestion des traductions;
- le Traducteur:
Professionnel, traduit vers sa langue maternelle.

Arrivé à ce stade de la présentation de l'équipe traduction, je souhaite apporter un complément d'information à mon exposé. Dès que la traduction est initiée, je tiens à privilégier, dans la mesure du possible, les rapports et les contacts directs entre chacun des intervenants et plus particulièrement entre le traducteur et le correspondant métier, qui est parfois le rédacteur du document à traduire. Ces rapports favorisent la compréhension du texte source et solutionnent toute question liée au vocabulaire. Cette notion est un gage de qualité que tout donneur d'ordre devrait admettre.

Niveaux de qualité

Toute notion de qualité souscrit implicitement à plusieurs règles, imposant au moins:

- le respect du cahier des charges;
- le respect des "règles de l'Art";
- le respect du principe de cohérence terminologique lié à une même désignation pour un même objet ou un même concept;
- obligation absolue de compréhension totale de tout segment du texte avant sa traduction.

Fort de ces principes, trois niveaux de qualité sont arrêtés:

Niveau 1:Qualité révisable;
Niveau 2:Qualité livrable;
Niveau 3:Qualité diffusable soit zéro défaut.

Chronologie

Dès réception de la commande de prestation, le Chef de Projet/Réviseur:

- sélectionne le traducteur en fonction de ses compétences technologiques relatives à la technicité du document à traduire;
- soumet au Donneur d'Ordre pour validation:
 - une liste d'équivalences terminologiques;
 - pour un passage difficile, éventuellement, un échantillon de traduction.

Niveau 1 - qualité révisable

La traduction de qualité révisable est celle que le traducteur remet au Chef de Projet/Réviseur, après s'être assuré, par ses propres relectures, que le texte cible

- ne comporte plus de fautes
 - de frappe;
 - d'orthographe;
 - d'accord;
 - de ponctuation.

Niveau 2 - qualité livrable

Le document de qualité livrable est le document que le Chef de Projet/Réviseur remet au Donneur d'Ordre pour contrôle TECHNIQUE après s'être assuré:

- que les corrections, requises en interne, ont été effectuées par le traducteur;
- qu'il ne comporte plus d'erreurs linguistiques ou techniques;
- de la lisibilité du texte;
- du pointage des contenus et des formes.

Lors de l'envoi en contrôle technique de la traduction, des remarques ou des notes peuvent être soumises au Donneur d'Ordre pour informations complémentaires, sous forme d'une liste précise.

Nota: A partir de cette étape, le Donneur d'Ordre doit assumer les conséquences financières liées à toutes corrections ou toutes modifications qui lui seraient imputables.

Niveau 3 - qualité diffusable ou zéro défaut

La traduction de qualité diffusable est la traduction zéro défaut correspondant au bon à tirer. Elle doit être d'une qualité irréprochable tant sur le plan des contenus que sur celui de la forme.

Le chef de projet/réviseur s'assure que toutes les corrections requises ont bien été prises en compte et certifie que le document se présente bien dans sa forme définitive.

Audit

L'audit portant sur les qualités linguistiques et techniques de la traduction, est réalisé à la demande du correspondant "Métier" après contrôle technique.

L'audit interne est assuré par le correspondant de traduction. Le responsable d'affaire, représentant le donneur d'ordre, ou client, remet ensuite le document au chef de projet qui le transmet au traducteur pour

saisie des corrections demandées par le correspondant métier. Les corrections peuvent être d'ordre techniques, de contenu ou de forme. Cette tâche effectuée, le traducteur retourne le document au chef de projet. Toutefois, si le traducteur conteste les corrections requises, il peut toujours se mettre directement en rapport avec le spécialiste (correspondant métier), pour discuter de la validité d'un terme, d'une phrase. Après avoir vérifié que le document final correspond bien au niveau de qualité diffusable, soit zéro défaut, le chef de projet remet la traduction définitive au client.

Bilan de deux ans de traduction

En fait, le bilan, deux ans après la mise en place de la "cellule" traduction des Documents Techniques Généraux est assez positif.

Positif dans le sens où:

- les contraintes et les rigueurs du cahier des charges furent bien acceptées;
- un climat de "confiance" s'est instauré entre le Traducteur, au sens large du terme, et le Donneur d'Ordre;
- le niveau de qualité des traductions s'est fait ressentir.

En effet, au cours de ces deux dernières années, sur la traduction de 5000 pages soumises au contrôle technique (tous documents confondus):

- à peine plus de 2% des documents traduits ont fait l'objet d'un audit interne (reprise des traductions par le Traducteur).

Cependant, nous pouvons encore améliorer notre prestation en portant une attention toute particulière sur:

- la rédaction du texte source;
- le respect des délais lors du contrôle technique;
- l'établissement de glossaires spécialisés liés à chacun de nos métiers technologiques en utilisant notre "*jargon maison*";
- le respect des contrôles aux différents niveaux de qualité.

Conclusion

Dans le choix d'un traducteur, la notion de "Métier" ou de "Compétence" technologique est requise.

Traduire est un Art. Traduire est un Métier.

Le succès d'un projet de traduction passe par l'étroite collaboration, la confiance et le respect mutuel entre deux partenaires: le traducteur et le donneur d'ouvrage.

Dibattito

Domanda: Come reclutate i traduttori? Non è spesso difficile trovare traduttori con una preparazione scientifica?

Bacquet: Votre question ne manque pas d'intérêt et, bien qu'elle ne soit pas prévue à l'ordre du jour, je suis très heureux d'aborder ce sujet.

Dans la procédure que j'ai mise en place afin de rechercher des traducteurs professionnels aptes à traduire nos documents techniques, la préparation de l'appel d'offres méritait réflexion.

Pour ce faire, et préalablement au lancement de cet appel d'offre, je me suis mis à l'écoute de la "fonction traduisante". L'objectif étant bien sûr, d'évaluer et de connaître ses besoins, ses aspirations. En outre, cette enquête m'a permis de ressentir l'extraordinaire attente des traducteurs et surtout l'impact que pouvait avoir l'arrivée du projet "traduction" (6000 pages en trois ans) de notre Groupe Elf Aquitaine au sein de la profession.

Grâce à l'enseignement recueilli, l'appel d'offres a donc été élaboré puis lancé, auprès de onze sociétés ou groupements de traducteurs indépendants, en deux phases:

- phase A: présélection sur choix technico-commercial;
- phase B: sélection sur test de compétence.

Abordons la phase A, soit le choix technique par l'attribution de 1000 points pour 20 critères retenus, avec pondération suivant la valeur représentative de chaque critère.

Par exemple:

- langue maternelle anglaise: 100 points (d'une importance capitale pour la traduction vers l'anglais);
- diplôme traducteur: 90 points;
- diplôme technique: 45 points;
- présentation de la société: 30 points (d'un intérêt tout relatif).

Une corrélation des résultats obtenus a permis de noter, par un tableau comparatif, des écarts situés entre 870 points et 10 points pour les sociétés ayant refusé de communiquer les C.V. de leurs traducteurs.

Par ailleurs, je souhaite apporter une précision liée au principe de notation par critères. Avant de recevoir les offres, j'avais moi-même défini un "seuil qualité" destiné à ne retenir pour le test de compétence, que le soumissionnaire ayant dépassé ce seuil.

Maintenant, toujours en phase A, voyons l'aspect commercial des offres.

Dans la présentation de l'appel d'offres, nous avons demandé à chaque soumissionnaire:

- de connaître ses prix unitaires;
- d'établir un devis détaillé sur la base d'un document commun, mais sans traduction. Le but étant de dégager un prix moyen à la page.

A l'issue de cette première phase, une synthèse graphique a permis de distinguer quatre soumissionnaires pour passer le test de compétence.

Nous en arrivons à la phase B, soit la sélection des traducteurs sur test de compétence, en fonction d'un domaine technique précis, choisi par le traducteur. Vous voyez, toujours cette notion de métier. Ce test devait faire ressortir des critères de qualités linguistiques et techniques d'un document technique traduit, suivant deux méthodes d'évaluation, soit:

- la notation classique sur 100 points (fautes lourdes de compréhension du texte source, fautes d'orthographe ...);
- le classement des traductions par choix de critères et points pondérés. L'objectif de ce classement était de faire ressortir des critères susceptibles de juger des qualités linguistiques et techniques des traductions, acceptables pour les notateurs (cette méthode a été préconisée par un expert en conseils linguistiques).

Ces tests, rémunérés, ont été notés et appréciés par un jury composé de traducteurs confirmés. La sélection finale a été réalisée après consultation d'un graphique permettant d'affecter une position aux différents soumissionnaires, en fonction de l'ensemble des critères utilisés.

A l'issue de cette phase, trois soumissionnaires ont donc été retenus pour assurer la traduction de nos documents techniques avec le maximum de garanties.

Initialement, je ne pensais pas que cette présentation puisse retenir votre attention. Aussi, je me tiens à votre entière disposition pour tout renseignement complémentaire sur la méthodologie utilisée pour la recherche et la sélection de traducteurs professionnels.

Drane: The question on how we find our technical translators is of great difficulty as it's really one of the major problems that held the company back by expanding even further. As you heard, 90% of our translations are technical. We require that our translators are technically qualified, that means that a text on chemistry is translated by a qualified chemist. By qualified we mean at least two-degree standard. I put myself as a typical example of a translator: I have a degree in chemistry, a Ph.D. in chemistry, spent two years in Germany doing research and moved to another job in Germany to translate from German into English chemical texts only. That's the typical area where we recruit our translators, people who have done a degree in a scientific discipline, then moved abroad to do research to train again. One of the problem with the British educational system is that at a fairly early age, 16 or 17, one is forced to specialise in either science or arts which include languages. It's therefore virtually impossible for somebody to study science and languages at the same time, so consequently the number of people who have both these specialisations is very low. Other of our translators are all technical specialists. They all have degrees, they may have picked up their languages through being duo-nationality, having parents of two different nationalities, married to somebody of another nationality and so on. To answer to where we find them from, we advertise regularly. We spend a lot of money advertising and get very little results from them. We advertise in major national newspaper and in specialised journals. Some areas are still a constant problem, chemical engineering for example: it is very difficult to find engineers who speak a foreign language.

Potts: There is a great trend in English universities to offer a sort of mixed degree, to give you science with some language, because obviously we are now part of Europe, but again it tends to be just French, whereas our greatest need is for German, as they are reluctant to learn German, people go first to French. And also the thing we found with testing people who have done that sort of degree is that they learn their science and a basic level of language, but the two are not being integrated, they are not learning the language from a technical point of view, it's purely a language based thing such they can go to France and converse, but not on a technical level so it is still not an addressing issue.

Domanda: La vostra organizzazione potrebbe essere applicata ad altre imprese?

Bacquet: Oui, bien sûr, et vous touchez un point très sensible et qui m'est très cher, mais avant de développer ma réponse, et si vous le permettez, je voudrais rappeler les propos exprimés au début de mon exposé: je ne me présente pas devant vous en donneur d'ordres ni en donneur de leçons, mais je viens tout simplement vous présenter une méthode, une procédure qui fonctionne et donne des résultats positifs au niveau d'une cellule traduction implantée en entreprise. En fait, le processus que j'ai suivi était classique puisque issu directement de notre savoir-faire pétrolier et, plus particulièrement, utilisé dans le management des projets. L'originalité, si je puis employer ce terme, c'est d'avoir eu l'idée d'appliquer un processus industriel "lourd" à une activité "marginale" pour nous: la traduction.

Pour répondre à votre question, je pense effectivement que la méthodologie ou l'organisation mise en place dans le cadre de l'appel d'offres que nous évoquions précédemment est applicable à d'autres entreprises, peut intéresser d'autres métiers spécifiques tels que le juridique, la comptabilité, pour ne citer que ceux-là, et, sans aucun doute être étendue vers des langues diverses: russe, italien ...

En ce sens, un de mes souhaits à long termes serait que je puisse initier, à partir des connaissances acquises, un service traductions, apte à gérer et à sous-traiter, puisqu'il n'est pas envisageable d'avoir des traducteurs internes, l'ensemble des traductions d'Elf Aquitaine Production. Pour arriver à ce but, suffirait-il d'une prise de conscience ou d'une certaine forme d'éducation de nos hiérarchie?

Domanda: Ha guadagnato qualcosa da questa esperienza?

Bacquet: Non, absolument pas, je peux vous assurer que j'en retire tout simplement une grande satisfaction personnelle et, surtout, un immense plaisir d'être avec vous aujourd'hui pour vous exposer ce que j'ai réalisé.