



## LUMIÈRE SUR

# LES NORMES ISO DÉDIÉES AU SECTEUR DE LA TRADUCTION : PORTÉE, FONDEMENTS ET MISE EN ŒUVRE



Qu'impliquent véritablement les normes ISO dédiées au secteur de la traduction ?

Quelles dispositions comportent-elles ?

Quelles différences entre l'ISO 9001 et l'ISO 17100 ?

Pourquoi sont-elles importantes pour votre entreprise ?

[www.telelingua.com](http://www.telelingua.com)

Vous travaillez dans une multinationale présente dans le monde entier ? Vous gérez ainsi d'**incroyables volumes** de contenus rédigés dans **plusieurs langues différentes**, associés à de multiples **contraintes techniques** et à **des stratégies distinctes** de communication ?

Il vous est alors indispensable de collaborer avec un prestataire de services linguistiques (LSP) certifié ISO. La certification ISO **garantit un contrôle précis de la qualité à chaque étape du flux de traduction**, de la réception du document source à la livraison finale des documents cibles dans une ou plusieurs langues.



Initialement, des normes de qualité ont été élaborées par l'ISO (Organisation internationale de normalisation) à destination des acteurs du secteur de la fabrication.

Par la suite, des normes génériques ont également été publiées pour le secteur tertiaire, entre autres, celles de la série ISO 9000.

Enfin, en raison du développement continu de l'industrie des langues dans le monde entier, une norme de qualité spécifique a été mise en place pour encadrer les pratiques des **prestataires de services linguistiques**. Il s'agit de l'ISO 17100 (auparavant intitulée EN 15038).

## ISO 9000/9001

La norme **ISO 9000** réunit les lignes directrices les plus utilisées au sein du secteur tertiaire. La finalité des normes de la série ISO 9000 consiste à accompagner les entreprises dans l'élaboration et la tenue à jour de systèmes visant les résultats suivants :

- amélioration de l'efficacité et de la productivité
- réduction des coûts superflus
- assurance qualité permanente des processus et des produits ou services
- satisfaction du client

Les documents de la série ISO 9000 facilitent la compréhension du vocabulaire essentiel à l'amélioration des processus et de la qualité. Ces derniers n'incluent néanmoins *aucun* élément spécifique directement exploitable pour atteindre des résultats concrets. Il est ainsi nécessaire de se référer à l'ISO 9001.

Concrètement, la norme **ISO 9001** fournit un protocole documenté qui indique aux membres de l'entreprise ce qu'il est précisément attendu d'eux dans le cadre de l'amélioration des processus de cette dernière.

Les normes de la famille ISO 9000 sont génériques et s'appliquent à toutes les entreprises, indépendamment de leur type, de leur taille et du produit ou du service qu'elles offrent.



Any person aware of release of this certificate may address himself to BQA on. This certificate may only be displayed in its entirety.  
BQA n° - Technolinguas 1 - 9033 Groot-Loosdrecht

BQA/C/2015/019

# ISO 17100

À l'inverse, l'**ISO 17100** est destinée à être mise en œuvre par des LSP uniquement. Cette norme « spécifie les exigences relatives à tous les aspects du processus de traduction ayant une incidence directe sur la qualité et la prestation de services de traduction ».

La certification ISO 17100 impose au LSP de satisfaire toutes les dispositions de cette norme, même si les méthodes de mise en œuvre peuvent différer en fonction de la taille et de la complexité de l'organisation et, dans certains cas, du volume et de la complexité du service de traduction demandé au LSP.

**L'ISO 17100 décrit les trois étapes du processus de traduction (pré-production, production et post-production)**, en donnant une grande priorité à l'administration, la documentation, la traçabilité, la révision et la relecture-expertise, ainsi qu'aux rôles et responsabilités des différents spécialistes impliqués dans le projet de traduction, du début à la fin (chefs de projet, traducteurs, réviseurs, relecteurs-experts, correcteurs d'épreuves, terminologues, informaticiens, opérateurs PAO, etc.).

## Zoom sur l'ISO 17100 :

### 1) Dispositions relatives à la maturité du processus de production :

- Traduction à proprement parler (y compris les vérifications effectuées par le traducteur lui-même)



- Révision (par une seconde personne, une étape définie comme étant obligatoire dans le texte de la norme), relecture-expertise et correction d'épreuves
- Disponibilité et gestion des ressources avec entretien de leurs compétences (traducteurs, réviseurs, relecteurs-experts et correcteurs d'épreuves auxquels s'ajoutent d'autres personnes impliquées dans la certification/validation, par exemple, opérateurs PAO ou programmeurs)
- Compétences requises pour les traducteurs, réviseurs et relecteurs :
  - compétences en traduction (diplôme émis par un établissement d'enseignement supérieur)
  - compétences linguistiques et stylistiques
  - spécialisation (connaissances approfondies dans un nombre limité de domaines spécialisés)
  - aptitudes aux recherches (compréhension, gestion des problèmes, recherche de solutions)
  - compétences culturelles (vivre de préférence dans le pays où la langue cible est pratiquée)
  - connaissances techniques (maîtrise des outils d'aide à la traduction)
- Développement des compétences et du savoir-faire des chefs de projet
- Utilisation d'outils de traduction, de mémoires de traduction et d'autres ressources techniques
- Élaboration, tenue à jour et audit d'un système de management de la qualité
- Procédures dédiées à la sécurité des informations (stockage sécurisé et renvoi sécurisé de toutes les traductions)

### 2) Dispositions relatives à la maturité des processus de pré- et post-production :

L'une des nouvelles dispositions intéressantes de l'ISO 17100, par rapport à l'EN 15038, est la suivante : la réussite d'un projet de traduction repose sur la coopération et l'interaction entre le client et le prestataire de services linguistiques (LSP pour *Language Service Provider*) plutôt que d'incomber intégralement au LSP. La nature et la portée de la traduction, l'utilisation de guides stylistiques et la disponibilité de documents de référence tels que des listes terminologiques et des mémoires de traduction doivent, par exemple, être définies et convenues au préalable par les deux parties. La norme prescrit également la mise en œuvre d'un processus consacré à la gestion des retours d'information des clients et de la satisfaction de ces derniers.

Enfin, l'ISO 17100 indique qu'il incombe au LSP de garantir l'archivage sécurisé des traductions et de respecter des exigences relatives à la protection des données, les traductions contenant parfois des informations confidentielles ou sensibles (par exemple, des données médicales).

# AUDITS

Tant l'ISO 9001 que l'ISO 17100 imposent la réalisation d'audits internes et externes pour garantir l'efficacité du système de management de la qualité et la conformité de l'organisation. Des audits internes de chacun des services de Telelingua International, Telelingua France et Telelingua USA sont conduits chaque année par nos équipes d'auditeurs internes.

Les audits externes sont réalisés par un auditeur indépendant qualifié, spécifiquement formé à cette fin par un organisme de certification international. Au cours de ce type d'audit, il est constaté que Telelingua respecte l'intégralité des exigences normatives applicables notamment par le biais d'échanges avec ses collaborateurs, d'une vérification des enregistrements et des demandes client que son équipe a prises en charge, ainsi que d'activités de suivi.

### ISO 9001 :

audit externe pour renouvellement de certification tous les trois ans, avec audits intermédiaires de suivi tous les six mois.

### ISO 17100 :

audit externe pour renouvellement de certification tous les six ans, avec audits intermédiaires de suivi tous les deux ans.

**Nos certifications ISO 9001 et ISO 17100 attestent de la priorité que nous accordons à la qualité et des efforts permanents que nous déployons pour satisfaire les attentes de nos clients.**

### BELGIQUE

Telelingua International nv/SA  
belgium@telelingua.com

### FRANCE

Telelingua France S.A.S.  
france@telelingua.fr

### ALLEMAGNE

Telelingua Deutschland GmbH  
deutschland@telelingua.de

Telelingua Project Solutions GmbH  
solutions@telelingua.com

### SUISSE

Telelingua Schweiz GmbH  
schweiz@telelingua.com

### ROYAUME-UNI

Telelingua UK Ltd  
uk@telelingua.com

### ÉTATS-UNIS

Telelingua USA LLC  
usa@telelingua.us

### CHINE

Bright Translation Services, Ltd.  
asia@telelingua.com



SAP Automation Ideas Award 2017

[www.telelingua.com](http://www.telelingua.com)