



The Internet Corporation for Assigned Names and Numbers

# Politique et procédures des services linguistiques

Mai 2012

## TABLE DES MATIÈRES

OVERVIEW .....	3
ICANN’S LANGUAGE POLICY .....	3
LANGUAGE POLICY VISION .....	4
LANGUAGE SERVICES PRACTICES .....	5
HISTORY OF THE LANGUAGE POLICY AND PROCEDURES PAPER.....	6
DEFINITIONS.....	8
TRANSLATION .....	9
Principles .....	9
Proactive Translation.....	10
On-Demand Translation .....	11
INTERPRETATION .....	12
ICANN Public Meetings.....	12
TELECONFERENCE INTERPRETATION .....	14
TRANSCRIPTION .....	14
SCRIBING (RTT – Real-Time Transcription).....	15
VIDEO SUBTITLING .....	15
QUALITY CONTROL .....	15
Validation Review Cycle.....	17
LANGUAGE SERVICES POLICY REVIEW .....	19

## PRESENTATION

---

L'objectif des services linguistiques est de faciliter l'accès à l'ICANN et la participation des non anglophones ou de ceux dont l'anglais n'est pas fluide.

Le multilinguisme est essentiel pour une organisation mondiale multipartite. Les réunions, documents et informations doivent être accessibles dans plusieurs langues. Pour répondre à ces besoins, l'ICANN a soumis la version préliminaire de ce document (dénommé "[Translation Programme](#)") aux commentaires publics en mars 2008, et en décembre 2008, l'organisation a embauché un expert de l'industrie linguistique et de localisation (un coordinateur des traductions à temps plein). Cela, conformément au cadre et aux principes de responsabilité et de transparence, et dans le but de réussir à un plus grand engagement des parties prenantes.

La fourniture rentable de services multilingues de haute qualité a deux objectifs principaux :

- faire en sorte que l'information sur l'ICANN et son travail soient accessibles pour les non anglophones afin de faciliter leur participation et pour favoriser l'efficacité du modèle multipartite
- faire en sorte que l'ICANN soit plus efficace en tant qu'organisation mondiale.

Le service linguistique de l'ICANN inclut :

- Traduction
- Interprétation simultanée
- Interprétation des téléconférences
- Transcription (des fichiers audio des réunions)
- Service de scribes (transcription en temps réel – RTT)

## POLITIQUE LINGUISTIQUE DE L'ICANN

---

*L'anglais est la langue de travail de l'ICANN.* Sa politique est de fournir la traduction et l'interprétation dans les six langues des Nations Unies – actuellement l'arabe, le chinois (simplifié), l'anglais, le français, le russe et l'espagnol – si nécessaire, et compte tenu des contraintes budgétaires.

Au cas où les Nations Unies changeraient les langues officielles, l'ICANN prendra en considération l'adoption de ce changement.

La qualité est la principale priorité. L'objectif de l'ICANN est l'amélioration continue de ses services linguistiques dans le but d'assurer son efficacité en tant qu'organisation mondiale. Pour mener à bien cet objectif, pour que les services linguistiques soient de plus en plus professionnels et performants, il est nécessaire d'établir un équilibre entre la diffusion, la qualité et le contrôle des coûts.

## VISION DE LA POLITIQUE LINGUISTIQUE

---

L'objectif de la politique des services linguistiques est d'assurer que l'ICANN puisse fonctionner comme une organisation mondiale hautement efficace, et soit en mesure de fournir des services de haute qualité, cohérents, livrés dans les délais prévus, à des coûts raisonnables reflétant l'utilisation courante des termes techniques par des locuteurs natifs.

La vision à long terme pour la fourniture de services linguistiques prévoit que vers la fin de l'année civile 2015, l'ICANN sera en mesure d'offrir des services de traduction et d'interprétation, soit automatiquement, soit sous demande :

- dans les six langues des Nations Unies. Les critères pour accorder des exceptions (soit des traductions supplémentaires ou moins nombreuses), seront définis explicitement.<sup>1</sup>
- pour toute la documentation essentielle, pour les sessions principales des conférences et pour des téléconférences sélectionnées des organisations de soutien et des comités consultatifs.
- en cinq versions abrégées du site Web en anglais, focalisées sur les éléments principaux.

Il est prévu une augmentation du personnel des services linguistiques pour fournir davantage de services et pour réussir à une coordination interne plus efficace.

Pour mettre en place cette politique, il est nécessaire d'établir un bilan entre les bénéfices d'inclure davantage de personnel et le coût potentiel en temps et en argent, et prendre également en considération le possible retard du processus de développement de politiques.

---

<sup>1</sup> Les documents adressés à une audience nationale ou contenant seulement des informations spécifiques pour un pays seront traduits dans la langue principale du pays en question. Pour des informations importantes pour toute une région, la traduction en plusieurs langues peut être demandée.

Ce document n'est pas un plan détaillé pour parvenir à mettre en place cette vision. Ce concept exige les commentaires de la communauté et dépend de l'approbation du Conseil d'administration. Un nombre suffisant de personnel interne permanent et des ressources budgétaires sont des questions ayant été prises en considération pour l'exercice fiscal 2013 dans le cadre d'une nouvelle initiative pour « améliorer la stratégie multilingue ». Si la proposition est adoptée, il est possible que la mise en œuvre de ce concept démarre pendant l'exercice fiscal 2013.

Il est prévu que, dans le contexte de cette initiative, une révision de cette politique soit entreprise pendant l'exercice fiscal 2014.

## PRATIQUES DES SERVICES LINGUISTIQUES

---

Normalement, l'ICANN fournit les services suivants :

- Interprétation pendant les réunions publiques en français et espagnol. Les autres langues sont considérées au cas par cas.
- Traduction des impressions clés, des documents et des publications en ligne.
- Services d'interprétation pour les téléconférences.
- Transcription des enregistrements audio réalisés pendant les réunions publiques, les téléconférences et d'autres réunions, sous demande. (Ceci est applicable aux sessions sans service de scribes).
- Services de scribe pendant les sessions publiques et d'autres réunions approuvées.

Les **commentaires de la communauté** sur la fourniture des services linguistiques sont pris en compte et sont toujours bienvenus.

D'autre part, un **processus de contrôle de qualité** complet et l'adoption, le cas échéant, des meilleures pratiques d'autres organisations peut aider à assurer que les services linguistiques de l'ICANN aillent de pair avec ceux d'autres organisations internationales, qu'ils soient professionnels et que les coûts soient raisonnables.

L'ICANN utilise beaucoup **d'acronymes et de termes** spécifiques dans son travail. La formulation opportune de ces termes dans une multiplicité de langues reflétant l'usage usuel des natifs augmente la qualité et la cohérence des services de traduction et d'interprétation. Une base de données terminologique permettra l'utilisation cohérente des termes dans les six langues des Nations Unies. Cette base inclura les noms de domaine internationalisés existants,

la traduction et les glossaires contenant les définitions en anglais (<http://www.icann.org/general/glossary.htm>) dans une base de données centrale qui sera disponible dans le site Web de l'ICANN et qui sera mise à jour mensuellement.

Un **système de classement** adéquat pour une organisation multilingue et multipartite aidera à déterminer la modalité de production, la traduction, la publication en ligne et l'archive de ces documents. Ce système inclura des outils électroniques pour que les documents soient plus accessibles via des moteurs de recherche internes et externes.

## HISTOIRE DE LA POLITIQUE LINGUISTIQUE ET DOCUMENT DES PROCÉDURES

---

La politique des services linguistiques et le document des procédures sont développés en six étapes :

1. Une version préliminaire a été présentée pour consultation initiale et commentaires par le comité des traducteurs et les cadres supérieurs de l'ICANN le 30 janvier 2008 et une période de commentaires a été ouverte en mars 2008.
2. Un coordinateur des traductions à temps plein a été embauché le 15 décembre 2008.
3. Des instructions à l'intention des traducteurs et les approches standard pour traiter les termes techniques et les acronymes ont été définies en mars 2009.
4. Un budget initial des services linguistiques a été créé pour l'exercice fiscal 2011 ; le premier budget complet pour les services linguistiques a été mis en œuvre pendant l'exercice fiscal 2012.
5. Une deuxième période de commentaires publics se tiendra en mai 2012.
6. Le comité de participation publique du Conseil d'administration soumettra la politique, avec sa recommandation, au Conseil de l'ICANN en septembre 2012.

Cette proposition de politiques a tenu compte :

- des résultats de la réunion sur les traductions tenue en novembre 2007 lors de la réunion de l'ICANN à Los Angeles

- des interviews tenus en 2007 avec<sup>2</sup> : Sébastien Bachollet (At-Large) ; Bart Boswinkel (Directeur des comptes de l'ICANN) ; Mandy Carver (Partenariats mondiaux, ICANN) ; Carole Cornell (Directrice du bureau des projets de l'ICANN) ; Anthony Harris (CABASE) ; Pablo Hinojosa (Liaison régionale de l'ICANN pour l'Amérique latine) ; Anne-Rachel Inné (Liaison régionale de l'ICANN pour l'Afrique) ; Janis Karklins (Présidente du Comité consultatif gouvernemental) ; Khaled Koubaa (Société Internet de la Tunisie) ; Yu-Min Lin ([www.nii.org.tw](http://www.nii.org.tw)) ; Denise Michel (Vice président de la politique de l'ICANN) ; Dave Piscitello (Comité consultatif sur la sécurité et la stabilité de l'ICANN) ; Glen de Saint Géry (Secrétaire de la GNSO, ICANN) ; Marc Salvatierra (Créateur de contenus Web de l'ICANN) ; et Patrick Sharry (PS2)
- des consultations indépendantes tenues en 2008 avec Omar Abou-Zahr, ancien chef des services d'interprétation des Nations Unies
- des politiques de traduction d'autres organisations internationales.

Les deux dernières années ont montré des améliorations vis-à-vis de la **qualité**, une plus grande **efficacité** et une **réduction des coûts** :

- La modernisation du système de gestion des traductions a mis en œuvre un plan pour réduire les temps de traduction, améliorer l'assurance qualité, les processus de validation et la cohérence des traductions.
- Cinq linguistes, chacun dédié à une des langues non anglaises des Nations Unies, ont été retenus par un contrat fixe pour mettre à jour et maintenir les TM (mémoires de traduction), et pour traduire les articles publiés sur le blog de l'ICANN. Ceci a permis d'améliorer la qualité et la cohérence des documents traduits ainsi que de réduire les coûts.
- Un contrat fixe avec l'équipe d'interprètes qui voyagent avec nous et qui fournissent le service d'interprétation simultanée pendant les conférences de l'ICANN a prouvé être le « bon modèle » capable de garantir des services d'interprétation de haute qualité.
- La renégociation des services d'interprétation et de transcription des téléconférences a aussi permis de réduire les coûts. Les interprètes de l'ICANN fournissent à l'heure actuelle les services d'interprétation des téléconférences, ce qui a permis d'augmenter la qualité et de réduire les coûts.

---

<sup>2</sup> Les fonctions sont celles en vigueur lors des interviews

## DÉFINITIONS

---

La traduction, interprétation, sous-titrage, services de scribes et de transcription sont des concepts que l'on peut distinguer clairement.

- La **traduction** est la conversion d'un texte écrit d'une langue source dans une langue cible, des fois une langue locale. Une langue locale est une variante particulière d'une langue appartenant à une région ou à un pays, par exemple le français parlé au Canada ou l'espagnol parlé au Mexique. Cela peut inclure des traductions faites par des professionnels, automatiques et assistées par ordinateur :
  - Les *traductions « humaines »* sont celles produites par des traducteurs professionnels.
  - Les *traductions automatiques* sont des traductions réalisées au moyen d'un système de traduction automatique (Systran ou Google Translate, par exemple) d'une langue source vers une langue cible.
  - Les *traductions assistées par ordinateur* sont des traductions effectuées à l'aide de systèmes de traduction automatique ou de mémoires de traduction dont l'édition et la mise en page sont réalisées par des traducteurs professionnels.
- L'**interprétation** est la conversion d'un discours oral d'une langue source vers une langue cible.
  - L'*interprétation simultanée* est l'interprétation en temps réel.
  - Dans l'*interprétation consécutive*, la version en langue cible est fournie après la version en langue source.
  - L'*interprétation des téléconférences* est fournie pour améliorer la communication pendant les téléconférences.
- Le **sous-titrage** consiste à donner la traduction écrite d'un discours en langue source dans les vidéos.
- Le service de **scribes (Transcription en temps réel - Real-Time transcription – RTT)** peut être fourni sur place ou à distance. La transcription en temps réel est faite au fur et à mesure du discours oral; le texte ainsi obtenu peut être visualisé par une seule personne, une salle entière ou à distance, à travers l'Internet.

- La **transcription** transforme un discours en texte écrit, par exemple quand les procédures par devant la cour sont enregistrées. Ce service inclut la transcription de fichiers audio.

La traduction, l'interprétation, le sous-titrage, les services de scribes et de transcriptions exigent des capacités, des technologies, des tarifications et des processus différents.

## TRADUCTION

---

Les traductions doivent être exactes et simples. Un lecteur n'étant pas familiarisé avec le texte source doit comprendre facilement la traduction. La traduction idéale doit être **exacte**, elle doit reproduire autant que possible le sens du texte source ; **simple**, en utilisant les nuances en langue cible fidèles au texte original ; et **complète**, capable d'exprimer entièrement la signification pour que le texte soit facilement compréhensible en langue cible.

L'utilisation de fournisseurs de services linguistiques habituels améliore la cohérence car ils sont de plus en plus familiarisés avec l'ICANN et sa terminologie, ce qui leur permet de travailler plus rapidement.

Afin d'assurer le contrôle qualité, les services linguistiques créeront un **programme de sensibilisation au multilinguisme** pour le personnel actuel et futur. Des fois, il sera demandé aux membres du Conseil d'administration, au personnel et aux membres de la communauté de surveiller la qualité des traductions. Un **système de gestion des traductions** permet aux fournisseurs des services linguistiques d'accéder aux traductions déjà faites, ce qui améliore la qualité et simplifie le processus.

Bien qu'il existe un éventail d'outils électroniques capables de produire des traductions rapides et bon marché, ces technologies ne sont pas encore suffisamment avancées pour produire des traductions exactes et de haute qualité ; dans la plupart des cas il est plus long de corriger les traductions automatiques que de traduire directement les documents. En conséquence, l'ICANN n'utilise pas ces outils, bien que, si la technologie progresse de manière significative, cette question peut faire l'objet d'une nouvelle analyse.

### *Principes*

La traduction se concentre sur les processus holistiques et non pas sur les documents. Par exemple, dans le cas d'une période de commentaires publics, le document principal, les annonces et les informations devront être traduits.

Dans le but de garantir la cohérence, seuls les fournisseurs de services linguistiques retenus par l'ICANN sont autorisés à traduire les documents produits par l'ICANN. En général, les membres de la communauté ne devraient pas commander la traduction de documents de l'ICANN. Toutefois, si cela s'avérait nécessaire, les membres de la communauté devront coordonner cette activité avec le service linguistique de l'ICANN.

L'ICANN reconnaît l'expertise linguistique existante au sein de sa communauté, de sorte que l'organisation peut demander aux individus ou aux organisations d'aider aux traductions, si nécessaire.

Les membres de la communauté peuvent jouer un rôle important en ce qui concerne traductions, mais il ne serait pas réaliste de s'attendre à une production régulière de traductions de leur part. En même temps, leur expertise sur les sujets traités est importante pour aider à la qualité des traductions. La communauté de l'ICANN devrait évaluer un **système de monitoring pluriel** permettant aux membres de la communauté de traduire les documents non produits par l'ICANN, comme par exemple les commentaires d'un membre de la communauté des boursiers.

Aucun document traduit ne fait autorité ; les documents traduits doivent contenir une déclaration à ces effets.

### *Traduction proactive*

Tout en respectant la politique linguistique, l'ICANN traduira régulièrement un certain nombre de documents anglais en arabe, chinois, français, russe et espagnol, et certains documents produits dans ces langues, en anglais.

La traduction d'un document dans une langue autre que les six langues des Nations Unies, sera considérée comme une demande de traduction spéciale exigeant des fondements convaincants.

Pour les réunions ayant lieu dans des pays où la langue officielle n'appartient pas aux six langues des Nations Unies, les documents peuvent être traduits dans la langue officielle de ce pays sous demande d'un groupe de parties prenantes et après une analyse adéquate.

Normalement, lorsque les types de documents suivants seront publiés dans le site Web ICANN.org, ils seront traduits de manière proactive dans les six langues des Nations Unies.

- **Information de diffusion** (les documents d'information destinés à la sensibilisation vis-à-vis de l'ICANN et de son travail) incluant :
  - Les annonces, le blog de l'ICANN, les documents de la période de commentaires publics

- Certaines fiches d'information, communiqués de presse, foires aux questions, brochures, discours et documentation relative aux conférences
- **Documents stratégiques :**
  - Ces documents incluent le plan stratégique, le plan opérationnel et budget, le rapport annuel, l'affirmation des engagements et les recommandations de l'équipe de révision des statuts
- **Documents de politique :**
  - Ces documents incluent les résumés exécutifs sur les politiques ; les rapports finaux et des documents similaires produits par les organisations de soutien et les comités consultatifs ; les rapports préliminaires et définitifs commandés par le conseil de la GNSO ; et les résumés exécutifs des commentaires des forums publics produits par les regroupements ou par les communautés liées aux activités de développement des politiques
  - Le texte complet des déclarations du comité consultatif At-Large ; les documents de gouvernance des RALO et de l'ALAC ; chaque document sur la *mise à jour des politiques* produits par le personnel de l'ICANN et les annonces publiques liées aux activités de développement des politiques
- **Documents du Conseil d'administration** – résolutions approuvées, procès verbaux des réunions, documents de briefing et statuts
- **Documents du Comité consultatif gouvernemental** - communiqués et documents de soutien
- **Documents de projets spécifiques** – incluant le *Guide de candidature* aux nouveaux gTLD et les documents y afférents ; les documents sur les noms de domaine internationalisés ; certains documents des registres et des bureaux d'enregistrement

### **Traduction sur demande**

D'autres documents, pouvant inclure des lettres, des commentaires publics non anglais, des formulaires, des contrats et d'autres documents légaux, de vieux documents sur le site Web, peuvent être soumis pour traduction par un groupe de parties prenantes ou par le personnel de l'ICANN. La traduction de ces documents sera prise en considération sur demande, et elle pourra être réalisée après une évaluation appropriée.

La traduction de certains documents, y compris les documents de gouvernance, les accords, les politiques et spécifications, les rapports, la correspondance, les plans de mise en œuvre et

d'autres documents similaires, doivent contenir la clause de non responsabilité suivante, traduite dans la langue appropriée : « Le présent document a été traduit dans cette langue à titre d'information seulement. Le texte original (en anglais) et faisant autorité peut être trouvé sur : <lien au texte original en anglais> ».

Au cas où un document non rédigé en anglais aurait besoin de traduction, la langue faisant autorité sera la langue source originale.

Les documents adressés à une audience nationale ou contenant seulement des informations spécifiques pour un pays seront traduits dans la langue principale du pays en question. Pour des informations importantes pour toute une région, la traduction en plusieurs langues peut être demandée.

Les documents adressés à une organisation ayant besoin de la traduction, ou s'y attendant, comme par exemple un gouvernement national, peuvent être traduits sous demande.

D'autres facteurs qui seront pris en compte concernant les décisions de traduction incluent :

- La traduction fera en sorte que l'ICANN soit plus efficace en tant qu'organisation mondiale ?
- Une traduction complète, est-elle nécessaire ? Un résumé traduit suffirait ?
- La traduction peut-elle être complétée en temps opportun pour assurer que le grand public puisse en discuter ?
- Quelle est la durée de vie de ce document ? Pendant combien de temps sera-t-il important ?
- Son contenu sera mis à jour prochainement ? Si oui, faudrait-il faire la traduction ?

## INTERPRÉTATION

---

Un grand nombre de membres de la communauté préfèrent communiquer dans leur langue maternelle. Bien que beaucoup parmi eux soient capables de suivre une discussion ou une présentation en anglais, leur manque de fluidité peut les empêcher de participer pendant les conférences. L'interprétation donne du soutien à la communauté mondiale de l'ICANN, et facilite grandement la participation des membres présents dont le niveau d'anglais est insuffisant.

L'Interprétation est fournie conformément aux normes internationales d'interprétation de l'Association internationale des interprètes de conférences ([www.aiic.net](http://www.aiic.net)).

### *Conférences de l'ICANN*

L'interprétation pendant les réunions publiques sera normalement fournie en français et espagnol. Certaines réunions peuvent exiger des langues supplémentaires. Étant donné que le site de la réunion influence sur le nombre de participants, l'ajout et la sélection d'autres langues fera l'objet d'une analyse et dépendra du site, du budget et du nombre des participants.

L'ICANN demandera à l'hôte d'annoncer publiquement la réunion au niveau local et de fournir les informations dans la langue locale ; y compris le fait que les services de traduction seront fournis.

L'interprétation anglais<>français et anglais<>espagnol (et de-facto français<>espagnol) sera fournie pour :

- des sessions de soutien à la diffusion, la communication et la participation du public, à savoir :
  - séances d'ouverture
  - conférences de presse
  - forum public
- Sessions organisées par ALAC et At-Large, à savoir :
  - sessions de l'organisation At-Large régionale
  - sessions des groupes de travail
- Réunions ouvertes du Conseil de l'ICANN, à savoir :
  - rapport des comités du Conseil d'administration
  - réunions du Conseil d'administration
- Sessions du GAC :
  - Compte tenu des recommandations de l'équipe de révision de la responsabilité et la transparence, les sessions du GAC auront des services d'interprétation en français, espagnol et, reconnaissant son importance pour le GAC, le portugais.
- Sessions de projet spécifiques de grande importance, à savoir :
  - rapports du président des Organismes de soutien et des Comités consultatifs

L'anglais y sera toujours. Si la langue nationale du pays où se déroule la conférence n'est pas l'anglais, une interprétation sera fournie dans la langue officielle ou habituelle du pays en question. Si nécessaire, l'interprétation peut aussi être fournie pour des langues importantes pour le pays ou la région :

- *Afrique* : arabe, français, espagnol (portugais facultatif)
- *Asie/Australie/Pacifique* : arabe, chinois, français, espagnol (japonais et coréen facultatifs).

- *Europe* : français, espagnol
- *Amérique latine / Caraïbes* : français, espagnol (portugais facultatif)
- *Amérique du Nord* : français, espagnol

Les organisateurs des conférences peuvent demander l'interprétation dans d'autres langues pour leurs sessions. Les demandes seront évaluées sur la base du nombre de participants espéré, du sujet traité et du budget.

L'interprétation des sessions ouvertes est délivrée en temps réel ce qui permet la participation à distance dans toutes les langues recevant du soutien.

## INTERPRÉTATION DES TÉLÉCONFÉRENCES

---

Normalement, l'ICANN fournit l'interprétation des téléconférences au cas où un nombre significatif de participants serait francophone ou hispanophone, comme c'est le cas pour les réunions d'ALAC et des RALO.

La demande d'interprétation d'autres téléconférences ou dans d'autres langues doit être prise en considération au cas par cas.

## TRANSCRIPTION

---

Normalement, les sessions ouvertes et certaines sessions fermées pendant les conférences sont enregistrées. Les fichiers audio sont publiés dans le site Web de la conférence, à l'exception des réunions à huis clos, où l'audio et la transcription sont délivrés au secrétariat concerné.

En outre, les téléconférences, soient-elles interprétées ou pas, ont le soutien de la transcription correspondante.

Toutes les transcriptions, indépendamment de la langue, utilisent un modèle pour garantir la cohérence. Le modèle doit inclure la clause suivante dans sa première page : ***Le présent document résulte de la transcription d'un enregistrement audio. Si la transcription est en général exacte, elle peut toutefois être incomplète ou inexacte en raison de parties inaudibles ou de corrections grammaticales. Elle est fournie pour aider à la compréhension du fichier audio et ne doit en aucun cas être considérée comme un document authentique.***

Les transcriptions seront publiées dans les langues applicables et éditées sur la base du fichier audio.

## SERVICE DE SCRIBES (transcription en temps réel – RTT)

---

De nombreuses sessions lors des conférences de l'ICANN exigent la transcription (service de scribe) en temps réel, y compris :

- séances d'ouverture
- forum public
- réunions du Conseil d'administration
- réunions sélectionnées des organisations de soutien et des comités consultatifs

Lorsque le service de scribes est fourni pendant les séances d'ouverture, la transcription peut être publiée sur le site Web de la conférence.

Dans le cas de transcriptions en temps réel pendant les sessions, celle-ci sera faite par verbatim, sans corrections grammaticales ou de clarification. La transcription n'est pas éditée.

## SOUS-TITRAGE DES VIDÉOS

---

La transcription des vidéos et le sous-titrage ajoute des sous-titres aux vidéos produits par l'ICANN et publiés sur le site Web de l'ICANN ou d'autres plateformes en ligne. La technologie peut aussi créer des sous-titres traduits.

## CONTRÔLE QUALITÉ

---

L'ICANN s'engage à fournir des services linguistiques de haute qualité. Indépendamment des questions spécifiques concernant la qualité de chaque service (traduction, interprétation, sous-titrage, service de scribes ou de transcription).

Il est essentiel que la rédaction des documents facilite une traduction exacte et que chaque linguiste travaillant sur la traduction d'un document puisse comprendre et transmettre clairement le contenu du document source. Les linguistes doivent donc être parfaitement familiarisés avec l'histoire de l'ICANN, ses objectifs, sa structure organisationnelle, ses processus et sa terminologie.

Des outils comme par exemple les « actifs linguistiques » sont fondamentaux pour ce processus. En voici des exemples : des bases de données stockant la terminologie multilingue (**base de données terminologique**) et les phrases ayant déjà été traduites (**base de données de**

**mémoire de traduction**). Ces bases sont mises à jour tous les mois afin d'assurer aux linguistes la possibilité d'accéder rapidement aux termes techniques habituels des natifs.

La qualité peut être surveillée dans des jalons spécifiques de ce projet. Il existe quatre étapes destinées à maintenir et à améliorer la qualité :

- maintenir des bases de données terminologiques et d'autres actifs linguistiques avant de fournir le service
- gérer les requêtes pendant le processus
- réaliser des révisions de validation
- conduire les évaluations annuelles des fournisseurs.

Sur la base du modèle d'assurance qualité de l'Association de normalisation de l'industrie de la localisation, l'évaluation de la qualité linguistique consiste dans la révision partielle réalisée sur des fichiers échantillon par des réviseurs indépendants qui vérifient et enregistrent le niveau de qualité à différents moments et qui définissent les étapes à suivre. Différents facteurs comme l'expérience du fournisseur et sa performance récente, la complexité des contenus et des projets, les contraintes budgétaires et celles liées aux délais, détermineront la fréquence et le niveau de l'évaluation de la qualité linguistique.

Le système d'assurance qualité des services linguistiques de l'ICANN incluent deux étapes pour tous les services linguistiques : une étape préventive et une corrective.

Le **contrôle qualité préventif** exige la composition soignée du document, la sélection et la formation de linguistes ayant les antécédents et les capacités linguistiques nécessaires, qui traduiront ou interpréteront exclusivement vers leur langue maternelle.

La composition soignée du document signifie qu'il doit être rédigé dans un langage simple et facile à comprendre, en évitant le jargon, les termes techniques ou juridiques et les acronymes, dans la mesure du possible. L'ICANN adoptera des normes de rédaction et mettra à disposition du personnel des cours de formation pour mettre l'accent sur la clarté et la concision de la composition.

La formation des linguistes inclut :

- le contact permanent avec les nouvelles informations technologiques, à savoir des logiciels de traduction et de publication assistée par ordinateur
- la collecte des fichiers de référence et accessibilité pour les fournisseurs de services linguistiques
- la gestion de la terminologie et utilisation de la terminologie automatique
- la vérification des documents entrants et, le cas échéant, la prise de mesures correctives sur les données source
- la préparation préalable et soignée des projets de traduction

- la protection et formatage de l'information
- la révision des fichiers source pour valider la mise en page du document et l'intégrité du fichier.

Le **contrôle qualité correctif** concerne :

- les procédures systématiques pour vérifier la qualité avant de délivrer le document final au demandeur, y compris la relecture
- la vérification du formatage de l'information afin d'assurer l'intégrité du fichier après la traduction
- assurer l'utilisation cohérente de la terminologie

Comme supplément du contrôle qualité préventif et correctif, les **instruments de mesure** permettent de faire le suivi de la performance des fournisseurs de services linguistiques et des équipes de traduction. Les critères sont les suivants :

- Exactitude
  - Ajouts
  - Complétude
- Terminologie
  - Respect du glossaire et des bases de données de traduction
  - Abréviations
  - Contexte
- Langue
  - Correction grammaticale
  - Utilisation du mot correct
  - Ponctuation
  - Orthographe
- Style
  - Style général
  - Registre et niveau de langue
  - Variantes de la langue et argot
- Public visé
  - Utiliser les variations appropriées pour le pays en question
  - Observer l'utilisation terminologique de l'ICANN

*Cycle de révision de la validation*

Le **cycle de révision de la validation** est utilisé par la plupart des organisations mondiales. Bien que ce cycle ajoute une étape au processus de traduction, il réduit notamment la possibilité d'erreurs.

Il existe deux manières d'entreprendre un cycle de révision de la validation : l'externalisation et l'internalisation. La plupart des organisations multilingues utilisent une combinaison de ces deux méthodes.

L'**externalisation** implique des réviseurs linguistiques du pays de la langue cible, ce qui apporte une tierce partie à ce projet. Les réviseurs peuvent être les mêmes linguistes qui produisent les traductions, bien que la personne qui fait la traduction ne soit jamais celle chargée de la révision du document traduit.

La révision de la validation **en interne** implique les membres du personnel natifs ayant les connaissances suffisantes sur le sujet traité leur permettant de faire la révision des documents traduits.

La détermination de l'option choisie dépend de :

- L'existence et la disponibilité des membres du staff possédant la langue maternelle requise
- La longueur du document
- Les connaissances techniques ou spécifiques requises
- Le délai

La partie la plus importante d'un cycle de validation de la révision est d'assurer que le linguiste ou l'expert soient des réviseurs tiers **neutres**. L'individu sélectionné doit :

- Réviser la traduction de manière précise et impartiale
- Évaluer la qualité de manière impartiale
- Faire les changements nécessaires à la traduction.

En outre, le réviseur devra compléter un rapport détaillé, incluant la catégorisation et le classement des erreurs.

Une **plateforme basée sur le Web** pour gérer le cycle de révision de la validation est actuellement à l'étude. Celle-ci devrait fournir :

- Un point de contact unique pour tous les validateurs
- Rapport sur le temps que le validateur a consacré au document
- Accès en ligne aux calendriers de projet pour coordonner le flux de travail et le suivi
- Échange rapide de fichiers

- Accès des validateurs aux actifs linguistiques en lignes tels que glossaires, documents de référence et guides de style afin d'augmenter la cohérence
- Échanges de demandes et commentaires
- Une plateforme pour résolution des litiges
- Amélioration importante du temps de production
- Une efficacité améliorée à travers les mémoires de traduction et les glossaires.

## RÉVISION DES POLITIQUES DES SERVICES LINGUISTIQUES

---

Dans le but d'assurer que la politique de services linguistiques révisés permette d'arriver aux résultats souhaités – une information plus accessible et une participation accrue dans le modèle multipartite – l'ICANN développera les outils analytiques nécessaires sur ICANN.org pour faire le suivi de l'utilisation de :

- Documents
- Transcriptions des sessions lors des conférences de l'ICANN
- Transcriptions des téléconférences
- Flux audio des sessions lors des conférences de l'ICANN

Au cours de l'exercice fiscal 2014, une analyse sera complétée afin de déterminer si la politique des services linguistiques doit être modifiée.