

## Recommandations sur les critères de contrôle de la conformité et de la certification selon EN 15038

(La numérotation des paragraphes ci-dessous suit celle de la norme)

**Remarque :** à la lumière de l'expérience pratique actuelle, il est rappelé aux demandeurs et aux auditeurs que

- l'audit doit porter sur l'intégralité des exigences préconisées par la norme, et
- la responsabilité finale de la satisfaction de ces exigences appartient au prestataire de services de traduction (PST) qui a établi un contrat pour un projet de traduction, et non pas à un sous-traitant éventuellement engagé pour travailler sur ce projet.

<b>3. Exigences de base</b>	
<b>3.1 Généralités</b>	<i>Documentation requise</i> Procédure documentée pour mener à bien tout ou partie d'un projet de traduction
	<i>Il convient que l'audit comprenne</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la vérification de la documentation requise pour l'engagement d'une tierce partie</li> <li>- la vérification de l'application de la procédure tout au long du projet de traduction ou de n'importe laquelle de ses parties</li> </ul>
	<i>Critère de conformité</i> La documentation est disponible et les procédures sont appliquées par le demandeur.
<b>3.2 Ressources humaines</b>	
<b>3.2.1 Gestion des ressources humaines</b>	<i>Documentation requise</i> Procédure documentée pour la sélection des personnes impliquées dans les projets de traduction. Il convient que la procédure documentée comprenne au moins : <ul style="list-style-type: none"> <li>- pour tous les demandeurs : <ul style="list-style-type: none"> <li>o des procédures de sélection du ou des traducteur(s), du ou des relecteur(s)-réviseur(s) et du ou des relecteur(s)-expert(s)</li> </ul> </li> <li>- pour les demandeurs qui emploient des traducteurs / relecteurs-réviseurs / relecteurs-experts internes : <ul style="list-style-type: none"> <li>o des procédures de recrutement de traducteurs / relecteurs-réviseurs / relecteurs-experts internes</li> </ul> </li> </ul>
	<i>Il convient que l'audit comprenne</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la vérification de la documentation requise</li> <li>- la vérification du respect des procédures</li> </ul>
	<i>Critère de conformité</i> La documentation est disponible et les procédures sont appliquées par le demandeur.
<b>3.2.2 Compétences professionnelles des traducteurs</b>	<i>Documentation requise</i> Preuve documentaire des qualifications, de l'expérience professionnelle et des compétences de tous les traducteurs : diplômes reconnus, certificats de formation, accréditation par un organisme professionnel, attestations de formation professionnelle continue (FPC), traductions précédentes, lettres de référence de clients ou d'employeurs et tests réussis
	<i>Il convient que l'audit comprenne</i> La vérification des échantillons représentatifs de la documentation requise

	<p><i>Critère de conformité</i> La documentation est disponible et suffisante pour établir que les traducteurs possèdent les compétences professionnelles requises</p>
<b>3.2.3 Compétences professionnelles des relecteurs-réviseurs</b>	<p><i>Documentation requise</i> Preuve documentaire des qualifications, de l'expérience professionnelle et des compétences de tous les relecteurs-réviseurs (justificatifs d'une expérience de la traduction dans des domaines spécifiques)</p>
	<p><i>Il convient que l'audit comprenne</i> La vérification des échantillons représentatifs de la documentation requise</p>
	<p><i>Critère de conformité</i> La documentation est disponible et suffisante pour établir que les relecteurs-réviseurs possèdent les compétences professionnelles requises</p>
<b>3.2.4 Compétences professionnelles des relecteurs-experts</b>	<p><i>Documentation requise</i> Preuve documentaire des qualifications et du domaine de spécialisation des relecteurs-experts dans la ou les langues cibles</p>
	<p><i>Il convient que l'audit comprenne</i> La vérification des échantillons représentatifs de la documentation requise</p>
	<p><i>Critère de conformité</i> La documentation est disponible et suffisante pour établir que les relecteurs-experts possèdent la spécialisation requise et sont suffisamment qualifiés pour entreprendre une telle relecture</p>
<b>3.2.5 Formation professionnelle continue (FPC)</b>	<p><i>Documentation requise</i> Preuve documentaire de la formation professionnelle continue entreprise par les traducteurs internes et externes pour maintenir et mettre à jour leurs compétences, par exemple, cours ou sessions de formation</p>
	<p><i>Il convient que l'audit comprenne</i> La vérification de la documentation requise</p>
	<p><i>Critère de conformité</i> La documentation est disponible et suffisante pour établir que les traducteurs internes et externes entreprennent régulièrement des actions de formation continue</p>
<b>3.3 Ressources techniques</b>	<p><i>Documentation requise</i> Preuve documentaire de la disponibilité de l'équipement requis pour un traitement, un stockage, une récupération et une destruction sûrs et confidentiels des documents et des données, de la disponibilité de l'équipement, du matériel et des logiciels de communication requis et de l'accès aux sources et aux média d'information appropriés</p>
	<p><i>Il convient que l'audit comprenne</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la vérification de la documentation requise</li> <li>- des vérifications aléatoires de la disponibilité des ressources techniques requises</li> </ul>
	<p><i>Critère de conformité</i> La documentation est disponible et suffisante pour établir la disponibilité des ressources techniques requises</p>
<b>3.4 Système de management de la qualité</b>	<p><i>Documentation requise</i> Description du système de management de la qualité en place, proportionné à la taille et à la structure organisationnelle du PST</p>
	<p><i>Il convient que l'audit comprenne</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la vérification de la définition des objectifs du système</li> <li>- la vérification de l'existence d'un procédé de surveillance de la qualité et de la prise de mesures correctives</li> </ul>
	<p><i>Critère de conformité</i> La documentation est disponible et proportionnelle à la taille et à la structure organisationnelle du FST</p>

<b>3.5 Gestion de projet</b>	<i>Documentation requise</i> Procédure documentée pour l'attribution d'un chef de projet pour superviser chaque projet de traduction nécessitant une équipe de traducteurs
	<i>Il convient que l'audit comprenne</i> La vérification et la mise en œuvre de la documentation requise
	<i>Critère de conformité</i> La documentation est disponible et les procédures sont appliquées par le demandeur.
<b>4 Relations client-PST (prestataire de services de traduction)</b>	
<b>4.1 Généralités</b>	<i>Documentation requise</i> Procédure documentée pour toutes les phases de la relation client-PST (voir paragraphes 4.2 à 4.6)
	<i>Il convient que l'audit comprenne</i> La vérification et la mise en œuvre de la documentation requise
	<i>Critère de conformité</i> La documentation est disponible et les procédures sont appliquées par le demandeur.
<b>4.2 Demande et faisabilité</b>	<i>Documentation requise</i> Procédure documentée pour l'analyse des demandes du client et pour la détermination de la disponibilité de toutes les ressources humaines et techniques nécessaires
	<i>Il convient que l'audit comprenne</i> La vérification et la mise en œuvre de la documentation requise
	<i>Critère de conformité</i> La documentation est disponible et les procédures sont appliquées par le demandeur.
<b>4.3 Devis</b>	<i>Documentation requise</i> Procédure documentée pour la fourniture aux clients de devis qui indiquent au moins le tarif et les informations détaillées de livraison
	<i>Il convient que l'audit comprenne</i> La vérification de la documentation requise
	<i>Critère de conformité</i> La documentation est disponible et les procédures sont appliquées par le demandeur.
<b>4.4 Accord client-PST</b>	<i>Documentation requise</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Échantillons représentatifs d'accords avec des clients</li> <li>- Procédure documentée pour l'enregistrement des conditions commerciales et des spécifications du service couvert par cet accord</li> <li>- Procédure documentée de traitement des écarts ultérieurs par rapport à l'accord d'origine</li> </ul>
	<i>Il convient que l'audit comprenne</i> La vérification de la documentation requise
	<i>Critère de conformité</i> La documentation est disponible et les procédures sont appliquées par le demandeur.
<b>4.5 Traitement des informations du client relatives au projet</b>	<i>Documentation requise</i> Procédure documentée pour l'obtention d'informations et de clarifications supplémentaires de la part du client
	<i>Il convient que l'audit comprenne</i> La vérification de la documentation requise
	<i>Critère de conformité</i> La documentation est disponible et les procédures, y compris celles qui font partie du système de management de la qualité concernant le traitement des informations et des documents du client (voir paragraphe 3.4), sont respectées par le demandeur, qui respecte également toutes les conditions stipulées par le client

<b>4.6 Conclusion du projet</b>	<i>Documentation requise</i> Procédures documentées pour la vérification, l'archivage, la traçabilité et le suivi finaux, ainsi que pour l'évaluation de la satisfaction du client et preuve que la documentation confidentielle du client lui est restituée
	<i>Il convient que l'audit comprenne</i> La vérification de la documentation requise
	<i>Critère de conformité</i> La documentation est disponible et les procédures sont appliquées par le demandeur.
<b>5 Procédures applicables aux services de traduction</b>	
<b>5.1 Généralités</b>	<i>Documentation requise</i> Procédure documentée pour l'assurance de la conformité continue de chaque projet avec l'accord client-PST
	<i>Il convient que l'audit comprenne</i> La vérification de la documentation requise (voir paragraphes 5.2 à 5.4)
	<i>Critère de conformité</i> La documentation est disponible et les procédures sont appliquées par le demandeur.
<b>5.2 Gestion des projets de traduction</b>	<i>Documentation requise</i> Procédures documentées pour : <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'assignation des ressources humaines pour chaque projet</li> <li>- la supervision du processus de préparation</li> <li>- la communication des instructions à toutes les parties impliquées</li> <li>- l'approbation et le contrôle de la traduction et de la cohérence terminologique</li> <li>- le contrôle du planning du projet</li> <li>- l'assurance du contact entre toutes les personnes impliquées dans le projet</li> <li>- la vérification de la justesse et de l'exhaustivité des services offerts et assurance de la conformité à l'accord client-PST</li> </ul>
	<i>Il convient que l'audit comprenne</i> La vérification de la documentation requise
	<i>Critère de conformité</i> La documentation est disponible et les procédures sont appliquées par le demandeur.
<b>5.3 Préparation</b>	<i>Documentation requise</i> Procédure documentée pour : <ul style="list-style-type: none"> <li>- la vérification que le texte source respecte l'accord client-PST</li> <li>- le contact du client pour une clarification ou pour des informations supplémentaires en cas de non-conformité</li> </ul>
	<i>Il convient que l'audit comprenne</i> La vérification de la documentation requise
	<i>Critère de conformité</i> La documentation est disponible et appropriée aux exigences spécifiques de chaque projet de traduction et les procédures sont appliquées par le demandeur.
<b>5.3.1 Aspects administratifs</b>	
<b>5.3.1.1 Enregistrement du projet</b>	<i>Documentation requise</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Enregistrement de chaque projet de traduction accepté pour l'identification et la traçabilité</li> <li>- Journalisation des données de chaque projet tout au long de son déroulement</li> </ul>
	<i>Il convient que l'audit comprenne</i> La vérification de la documentation requise

	<p><i>Critère de conformité</i> Le document est disponible et les projets peuvent être identifiés tout au long du processus</p>
<b>5.3.1.2 Affectation des projets</b>	<p><i>Documentation requise</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Procédure documentée pour l'affectation des projets aux ressources humaines appropriées</li> <li>- Procédure documentée pour l'assurance que les spécifications décrites dans l'accord client-PST sont respectées</li> </ul>
	<p><i>Il convient que l'audit comprenne</i> La vérification de la documentation requise</p>
	<p><i>Critère de conformité</i> La documentation est disponible et les procédures sont appliquées par le demandeur.</p>
<b>5.3.2 Aspects techniques</b>	
<b>5.3.2.1 Matériels informatiques et logiciels</b>	<p><i>Documentation requise</i> Procédure documentée pour l'assurance que les ressources techniques figurant sur la liste du paragraphe 3.3 sont effectivement disponibles</p>
	<p><i>Il convient que l'audit comprenne</i> La vérification de la documentation requise</p>
	<p><i>Critère de conformité</i> Les ressources sont disponibles et les procédures sont appliquées par le demandeur.</p>
<b>5.3.2.2 Traitement préalable à la traduction</b>	<p><i>Documentation requise</i> Procédure documentée pour mener à bien tout traitement technique et de pré-traduction nécessaire, afin de préparer le document pour la traduction</p>
	<p><i>Il convient que l'audit comprenne</i> La vérification de la documentation requise</p>
	<p><i>Critère de conformité</i> La documentation est disponible et les procédures sont appliquées par le demandeur.</p>
<b>5.3.3 Aspects linguistiques</b>	
<b>5.3.3.1 Analyse du texte source</b>	<p><i>Documentation requise</i> Procédure documentée pour l'enregistrement des informations concernant toute exigence linguistique spécifique (par exemple, guide stylistique du client, adaptation à un groupe cible spécifié, objet ou utilisation finale envisagée, terminologie, mises à jour de glossaire)</p>
	<p><i>Il convient que l'audit comprenne</i> La vérification de la documentation requise</p>
	<p><i>Critère de conformité</i> La documentation est disponible et la procédure est appliquée par le demandeur.</p>
<b>5.3.3.2 Recherches terminologiques</b>	<p><i>Documentation requise</i> Procédure documentée pour mener à bien toute recherche terminologique prévue dans l'accord client-PST</p>
	<p><i>Il convient que l'audit comprenne</i> La vérification de la documentation requise</p>
	<p><i>Critère de conformité</i> La documentation est disponible et la procédure est appliquée par le demandeur.</p>
<b>5.3.3.3 Guide stylistique</b>	<p><i>Documentation requise</i> Procédure documentée pour l'utilisation d'un guide stylistique propre au PST ou de tout autre guide stylistique approprié</p>
	<p><i>Il convient que l'audit comprenne</i> La vérification de la documentation requise</p>

	<p><i>Critère de conformité</i> La documentation est disponible et la procédure est appliquée par le demandeur.</p>
<b>5.4 Processus de traduction</b>	
<b>5.4.1 Traduction</b>	<p><i>Documentation requise</i> Procédure documentée pour s'assurer que le texte répond bien aux spécifications détaillées dans l'accord de projet</p> <p><i>Il convient que l'audit comprenne</i> La vérification de la documentation requise</p> <p><i>Critère de conformité</i> La documentation est disponible et la procédure est appliquée par le demandeur.</p>
<b>5.4.2 Vérification</b>	<p><i>Documentation requise</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Procédure documentée pour s'assurer que les traducteurs vérifient leurs traductions, en faisant particulièrement attention au paragraphe 5.4.1, points a à g, que les traductions transmettent le sens sans omission ni erreur et qu'elles respectent les spécifications définies du service</li> <li>- Procédure documentée pour s'assurer que les traducteurs réalisent tous les amendements nécessaires</li> </ul> <p><i>Il convient que l'audit comprenne</i> La vérification de la documentation requise</p> <p><i>Critère de conformité</i> La documentation est disponible et les procédures sont appliquées par le demandeur.</p>
<b>5.4.3 Révision</b>	<p><i>Documentation requise</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Procédure documentée pour l'assurance que chaque traduction est révisée par une personne autre que le traducteur initial et qui possède les compétences appropriées dans les langues sources et cibles, ainsi que l'expérience en traduction dans le domaine considéré</li> <li>- Procédure documentée pour s'assurer de l'adéquation de chaque traduction à l'objet envisagé au moyen d'un examen qui, selon les exigences du projet, comprend la comparaison des textes source et cible du point de vue de la cohérence terminologique, du registre et du style</li> <li>- Procédure documentée pour l'assurance que toutes les mesures correctives nécessaires sont mises en oeuvre</li> </ul> <p><i>Il convient que l'audit comprenne</i> La vérification de la documentation requise</p> <p><i>Critère de conformité</i> La documentation est disponible et les procédures sont appliquées par le demandeur.</p>
<b>5.4.4 Relecture-expertise</b>	<p><i>Documentation requise</i> Procédure documentée pour s'assurer que, lorsque les spécifications du service de traduction incluent une relecture :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- un relecteur-expert mène à bien une relecture monolingue dans la langue cible pour évaluer l'adéquation de la traduction à l'objet et au groupe cible convenus et pour recommander des mesures correctives aux endroits nécessaires</li> <li>- le PST suit des étapes pour s'assurer que toutes les mesures correctives nécessaires soient mises en oeuvre</li> </ul> <p><i>Il convient que l'audit comprenne</i> La vérification de la documentation requise</p> <p><i>Critère de conformité</i> La documentation est disponible et les procédures sont appliquées par le demandeur.</p>

<b>5.4.5 Correction d'épreuve</b>	<i>Documentation requise</i> Procédure documentée pour l'assurance que lorsque les spécifications du service incluent une correction d'épreuve, le texte soit relu sous la forme d'une vérification finale avant, par exemple, l'impression ou la publication
	<i>Il convient que l'audit comprenne</i> La vérification de la documentation requise
	<i>Critère de conformité</i> La documentation est disponible et la procédure est appliquée par le demandeur.
<b>5.4.6 Contrôle final</b>	<i>Documentation requise</i> Procédure documentée pour la vérification que le service offert satisfait aux spécifications du service
	<i>Il convient que l'audit comprenne</i> La vérification de la documentation requise
	<i>Critère de conformité</i> La documentation est disponible et la procédure est appliquée par le demandeur.

