
Analyse comparative du Bureau de la traduction Rapport final

Rapport final

Le 15 mai 2012



Table des matières

1. Résumé	4
1.1. Contexte.....	4
1.2. Industrie mondiale des services langagiers.....	4
1.3. Analyse comparative.....	5
1.4. Conclusion.....	7
<hr/>	
2. Introduction	8
2.1. Contexte.....	8
2.2. Objectif et structure du présent document	8
2.3. Remerciements	9
<hr/>	
3. Secteur des services de traduction et d'interprétation du Canada	10
3.1. Aperçu de l'industrie.....	10
3.2. Caractéristiques de la main-d'œuvre et du modèle opérationnel	14
3.3. Services.....	16
3.4. Offre et demande	18
3.5. Coûts et établissement des prix	19
3.6. Technologie	20
3.7. Tendances.....	21
3.8. Conclusion.....	24
<hr/>	
4. Aperçu d'organisations similaires	25
4.1. Services.....	25
4.2. Modèle opérationnel.....	27
4.3. Prix et rendement	28
4.4. Documents spécialisés.....	29
4.5. Outils technolangagiers	30
4.6. Tendances émergentes	30
<hr/>	
5. Analyse comparative	32
5.1. Mandat des organisations	32
5.2. Modèle de financement des organisations.....	32
5.3. Prix et rendement	33
5.4. Outils et technologie	34

5.5	Protection des renseignements.....	36
5.6	Services multilingues.....	37
5.7	Médias sociaux.....	37
5.8	Résumé.....	38

6.	Observations clés.....	41
6.1	Contexte des services de traduction au Canada.....	41
6.2	Modèle de financement.....	41
6.3	Outils et technologie.....	42
6.4	Productivité.....	42
6.5	Qualité.....	43
6.6	Documents classifiés.....	43
6.7	Médias sociaux.....	43
6.8	Conclusion.....	44

7.	Annexes.....	45
	Annexe A – Glossaire.....	45
	Annexe B – Outils linguistiques connus.....	47

1. Résumé

1.1. Contexte

Du 16 janvier au 15 mai 2012, le Bureau de la traduction du gouvernement du Canada (le Bureau) a retenu les services de la société PricewaterhouseCoopers s.r.l. (PwC) en vue de la réalisation d'une analyse comparative. Les objectifs de l'analyse comparative étaient les suivants :

- fournir des renseignements et une analyse sur la capacité de l'industrie canadienne à répondre à la demande à l'échelle nationale et à la demande du gouvernement;
- fournir des données de référence sur les pratiques exemplaires relatives aux services langagiers que fournissent d'autres organisations de taille comparable à l'échelle nationale et internationale.

PwC a réalisé l'analyse en trois étapes :

1. établissement d'un cadre sur lequel fonder l'analyse comparative;
2. réalisation d'une analyse de la documentation sur l'industrie des services langagiers canadienne et internationale;
3. réalisation d'une analyse comparative portant sur cinq organisations canadiennes et trois organisations internationales qui offrent toutes des services langagiers.

1.2. Industrie mondiale des services langagiers

L'industrie des services langagiers est de nature mondiale; elle comprend plus de 25 000 organisations offrant des services langagiers dans 152 pays. L'industrie internationale a les caractéristiques suivantes :

- Le marché est fortement fragmenté; les 50 plus grandes organisations offrant des services langagiers génèrent seulement 4 milliards de dollars américains dans ce marché de 31 milliards de dollars américains.
- Le marché des organisations offrant des services langagiers croît selon un taux annuel de 7,41 % et devrait atteindre les 38,96 milliards de dollars américains en 2014. La plupart des recettes continuent d'être associées aux services de traduction.
- Les organisations se livrent une forte concurrence sur le plan des prix. Presque 80 % des fournisseurs chargent moins de 0,15 \$ le mot pour leurs services.

Les recettes estimatives du marché des logiciels de traductique s'élèvent à environ 575,5 millions de dollars américains en 2010. Les recettes devraient atteindre 3 milliards de dollars américains d'ici 2017. L'utilisation de la technologie varie d'une organisation offrant des services langagiers à l'autre. Un investissement est requis pour concevoir et entretenir l'infrastructure nécessaire à l'utilisation d'outils technolangagiers. De plus, pour que ces outils soient efficaces, ils doivent reposer sur une importante banque de données. Ces deux facteurs constituent des obstacles à l'utilisation des outils technolangagiers au sein des petites entreprises, qui sont prédominantes au sein de l'industrie.

1.2.1. Contexte des services de traduction au Canada

Le Canada est un leader dans le marché de la traduction. Bien que le Canada ne compte que 0,5 % de la population mondiale, il représente environ 10 % du marché mondial de la traduction, dont la valeur est de 31 milliards de dollars. À l'image de la situation relative aux langues officielles du Canada, on estime qu'environ 90 % de la traduction effectuée au Canada est fournie entre le français et l'anglais.

Voici certaines caractéristiques clés du marché du travail canadien :

- L'âge moyen de l'effectif du secteur de la traduction est plus élevé que celui de l'ensemble de la main-d'œuvre canadienne.
- Au Canada, les statistiques indiquent que la demande dans le secteur de la traduction est plus élevée que la moyenne de l'effectif national, qui est visé par des taux d'attrition annuels moins élevés.
- Selon les données démographiques, la moyenne en matière d'éducation postsecondaire et de revenu est plus élevée pour l'effectif du secteur de la traduction que pour l'effectif national.
- Environ 62 % de l'effectif du secteur de la traduction est salarié et, de ce nombre, approximativement 50 % occupe un poste à temps plein. Chez les traducteurs autonomes, ils sont environ 33 % à travailler à temps plein.

Les ressources sont fragmentées. Cependant, l'offre des organisations de traduction et des traducteurs indépendants semble être stable relativement à la demande. Étant donné que ces micro-entreprises ont des coûts indirects peu élevés, elles peuvent être très concurrentielles sur le plan des prix et de la rapidité. L'incidence principale de cette situation est la banalisation apparente des services de traduction, qui entraîne à son tour une diminution des coûts des services. L'apparition d'un certain nombre de multinationales importantes et leur expansion par l'achat de petites et moyennes organisations entraîneront probablement une réduction de la fragmentation de l'industrie canadienne ainsi qu'une diminution accrue des prix.

Par ailleurs, une demande pour des services de traduction et d'interprétation en d'autres langues pourrait naître au Canada en raison de la transformation de la diversité culturelle au pays ainsi que de l'accent mis par le gouvernement fédéral sur le commerce international.

1.3. Analyse comparative

Afin de recueillir des données sur lesquelles fonder l'analyse comparative, PwC a communiqué avec huit organisations offrant des services langagiers, soit cinq organisations canadiennes et trois organisations internationales. Le Tableau 1 présente un aperçu des principales constatations découlant de l'analyse comparative.

Tableau 1 – Principales constatations découlant de l'analyse comparative

Domaine	Principales constatations
Modèle de financement	Les services de trois des quatre organisations du secteur public sont entièrement financés au moyen de crédits. Comme les services langagiers fournis par ces organisations sont considérés comme essentiels au bon fonctionnement du reste de l'organisation, les fournisseurs de services n'ont pas à recouvrer les coûts connexes auprès de leurs clients.
Outils et technologie	<p>L'utilisation des outils technolangagiers est facultative au sein de bon nombre des organisations interviewées, c'est-à-dire que les traducteurs ont le choix d'utiliser ou non ces outils. Cette situation est en grande partie attribuable au fait que des traducteurs s'opposent à l'utilisation de ces outils. En effet, pour certains traducteurs, ces outils ne font que contribuer davantage à l'automatisation et à la banalisation de la traduction, qui représente pour eux un exercice créatif.</p> <p>La technologie pourrait avoir d'importantes incidences sur le rôle du traducteur, qui pourrait devoir consacrer la majorité de ses efforts à la révision bilingue et unilingue plutôt qu'à la traduction.</p>
Productivité	<p>Selon des données de 2010-2011, le ratio de productivité du Bureau est d'environ 250 mots par heure, tandis que celui des organisations interviewées varie entre 195 et 333 mots par heure. Le ratio de productivité du Bureau se trouve donc dans la partie médiane inférieure de l'échelle des ratios.</p> <p>Le Bureau détermine la complexité des documents à l'aide d'une échelle de classement. De plus, contrairement aux organisations similaires, le Bureau tient compte de la complexité des documents pour déterminer le temps accordé pour leur traduction. Il s'agit d'un élément distinctif clé entre le Bureau et les organisations similaires. En effet, ces dernières tiennent compte, en premier lieu, de la longueur des documents pour déterminer la charge de travail et le coût des traductions.</p>
Qualité	L'assurance de la qualité est souvent tributaire du talent du traducteur, plutôt que de constituer une étape distincte du processus de traduction. Sauf dans quelques exceptions, comme les documents certifiés et juridiques, les clients accordent moins d'importance à la qualité qu'aux coûts et à la rapidité d'exécution. Qui plus est, la qualité n'est pas considérée comme un élément distinctif entre les fournisseurs, car les clients tiennent pour acquis qu'ils offrent des services de qualité.

Domaine	Principales constatations
Documents classifiés	<p>Le secteur privé dispose d'une certaine capacité en ce qui concerne la prestation de services de traduction de documents classifiés. L'unique fournisseur de services langagiers commerciaux qui a participé à l'analyse peut offrir des services de traduction de documents « Très secret ». Ce fournisseur considère qu'il était essentiel d'offrir ces services pour avoir accès à cette partie du marché et aucun coût connexe supplémentaire n'y est associé.</p> <p>Les autres organisations comptent sur leurs traducteurs d'expérience et sur leurs politiques de sécurité pour assurer la traduction de documents classifiés.</p>
Médias sociaux	<p>Peu de services de traduction semblent viser des textes destinés aux médias sociaux. Le groupe responsable de la création du contenu de ces documents (généralement le groupe responsable des communications au sein de l'entreprise) doit se charger de la traduction.</p>
Modèle opérationnel	<p>Toutes les organisations fonctionnent selon un modèle hybride qui leur permet d'accroître leur capacité en cas de hausse de la demande. La proportion exacte de ressources internes et de ressources externes varie selon les organisations.</p>

1.4 Conclusion

Des thèmes prédominants ont émergé des travaux réalisés dans le cadre de l'analyse. Voici, aux fins d'examen par le Bureau, un résumé non exhaustif de thèmes clés :

1. **Accroître la contribution du Bureau à l'innovation.** Nos études et nos entrevues ont révélé un manque d'investissement considérable dans l'industrie de la traduction. Le Bureau a l'occasion de se pencher sur le niveau d'investissement adéquat dans les activités qui définissent et qui mesurent les normes de qualité ainsi que sur l'amélioration accrue des outils et de la technologie de traduction.
2. **Évaluer et améliorer la contribution du Bureau à la planification d'une relève compétente en traduction.** Le Bureau est le plus grand service de traduction au Canada. En tant que tel, il joue un rôle dans la conception des programmes qui encouragent les Canadiens et les Canadiennes à envisager une carrière professionnelle dans le domaine de la traduction.

Le Bureau de la traduction joue un rôle de leader au sein de l'industrie canadienne des services langagiers. Il a grandement contribué au renforcement de la capacité de l'industrie canadienne. En effet, il a notamment permis à la population canadienne d'accéder à Termium et déployé des efforts pour attirer de nouveaux langagiers professionnels au sein de l'industrie. Selon nos discussions avec les organisations similaires et l'analyse de la documentation portant sur l'industrie mondiale des services langagiers, le Bureau n'est pas à l'abri de la concurrence touchant le coût des services ainsi que des exigences de ses clients à cet égard.

2. Introduction

2.1 Contexte

Le Bureau de la traduction du gouvernement du Canada (le Bureau) a lancé une initiative nommée « Repenser le Bureau ». Cette initiative a pour but d'examiner les processus opérationnels et le modèle de prestation de services du Bureau, d'assurer la viabilité financière à long terme de l'organisation ainsi que de maintenir la qualité des services fournis au gouvernement du Canada.

Les services de la société PricewaterhouseCoopers s.r.l. (PwC) ont été retenus en vue de la réalisation d'une analyse comparative parallèle à cet examen. Les objectifs de l'analyse comparative sont les suivants :

- fournir des renseignements et une analyse sur la capacité de l'industrie canadienne à répondre à la demande à l'échelle nationale et à la demande du gouvernement;
- fournir des données de référence sur les pratiques exemplaires relatives aux services langagiers que fournissent d'autres organisations de taille comparable à l'échelle nationale et internationale.

2.2 Objectif et structure du présent document

Le présent document est le rapport final énonçant les constatations qui découlent de l'analyse comparative réalisée par PwC. Il contient les données et les principales constatations que PwC a étudiées au moyen de ce qui suit :

- **examen de documents**, y compris des études et des examens importants fournis par le Bureau ou par les participants;
- **recherche sur le Web ou en bibliothèque** axée principalement sur les renseignements relatifs aux tendances et à l'industrie;
- **information sur des tiers** provenant de pairs (organisations), d'associations reconnues de l'industrie ou d'entités de recherche nationales;
- **entrevues** menées jusqu'à maintenant auprès des représentants d'organisations similaires.

Le document comprend les sections ci-après :

- **Section 3 – Profil du secteur des services de traduction et d'interprétation** au Canada et à l'échelle internationale. Cette section comprend un examen des services offerts dans le secteur ainsi que des renseignements sur la taille de l'industrie et sur la structure et les tendances du secteur.
- **Section 4 – Aperçu d'organisations similaires**. Cette section comprend un résumé des entrevues menées auprès d'organisations externes.

- **Section 5 – Analyse comparative.** Cette section décrit les résultats de la comparaison entre le Bureau de la traduction et les organisations externes en ce qui concerne certains domaines clés.
- **Section 6 – Observations clés.** Cette section donne un aperçu de certains thèmes préliminaires que le Bureau peut prendre en considération en vue de déterminer son orientation stratégique future.

À titre indicatif, un glossaire se trouve à l'Annexe A.

2.3 Remerciements

PwC aimerait exprimer sa gratitude aux organisations qui ont participé à l'analyse. Ces organisations ont investi temps et énergie afin de transmettre des renseignements sur leurs pratiques ainsi que leurs opinions sur un certain nombre de questions étudiées dans le présent rapport. Leur contribution a été essentielle à la réalisation de l'analyse.

De plus, PwC tient à remercier les participants aux trois ateliers à l'intention des cadres supérieurs tenus pendant la réalisation de l'analyse. Ces ateliers nous ont permis de recueillir des données essentielles et de valider des points importants de l'analyse. Ces ateliers n'auraient pas pu être une réussite sans la participation active des personnes présentes, notamment des représentants du Bureau de la traduction, de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada ainsi que des organisations similaires.

3. Secteur des services de traduction et d'interprétation du Canada

La présente section donne un aperçu de la situation actuelle du secteur des services de traduction, au Canada et à l'échelle internationale. Elle contient une synthèse de l'information présentée dans des études et des sources accessibles au public et elle souligne les récentes tendances relatives aux services de traduction. Plus précisément, elle comprend :

- un aperçu de l'industrie;
- une description des caractéristiques de la main-d'œuvre et du modèle opérationnel;
- une description des services offerts;
- un aperçu des facteurs liés à l'offre et à la demande;
- des renseignements relatifs aux coûts et à l'établissement des prix;
- un aperçu de l'utilisation de la technologie;
- un résumé des principales tendances.

Il est important de noter que les renseignements portant précisément sur le Canada sont plus difficilement accessibles que les renseignements sur l'ensemble du marché mondial.

3.1 Aperçu de l'industrie

En raison de la présence de deux langues officielles et du profil démographique de sa population, le Canada est un leader dans le marché de la traduction. Bien que le Canada ne compte que 0,5 % de la population mondiale, il représente environ 10 % du marché mondial de la traduction, dont la valeur est de 31 milliards de dollars américains¹. À l'image de la situation relative aux langues officielles du Canada, on estime qu'environ 90 % de la traduction effectuée au Canada est fournie entre le français et l'anglais².

On estime que l'industrie des services langagiers du Canada employait 15 000 traducteurs, interprètes, terminologues et localisateurs en 2010³.

Comme l'illustre la Figure 1, bien que le secteur public représente une portion importante (17 %) de l'effectif canadien, la majorité de cet effectif (83 %) est employée par des entreprises du secteur privé qui fournissent des services de traduction commerciale⁴. On peut donc supposer qu'il y a une capacité importante dans le secteur privé; toutefois, certains points doivent être pris en compte afin de valider cette affirmation :

¹ Source : [ATA Chronicle – American Translators Association – Octobre 2010](#) (en anglais seulement)

² Source : [Found in Translation – Job Postings Canada](#) (en anglais seulement)

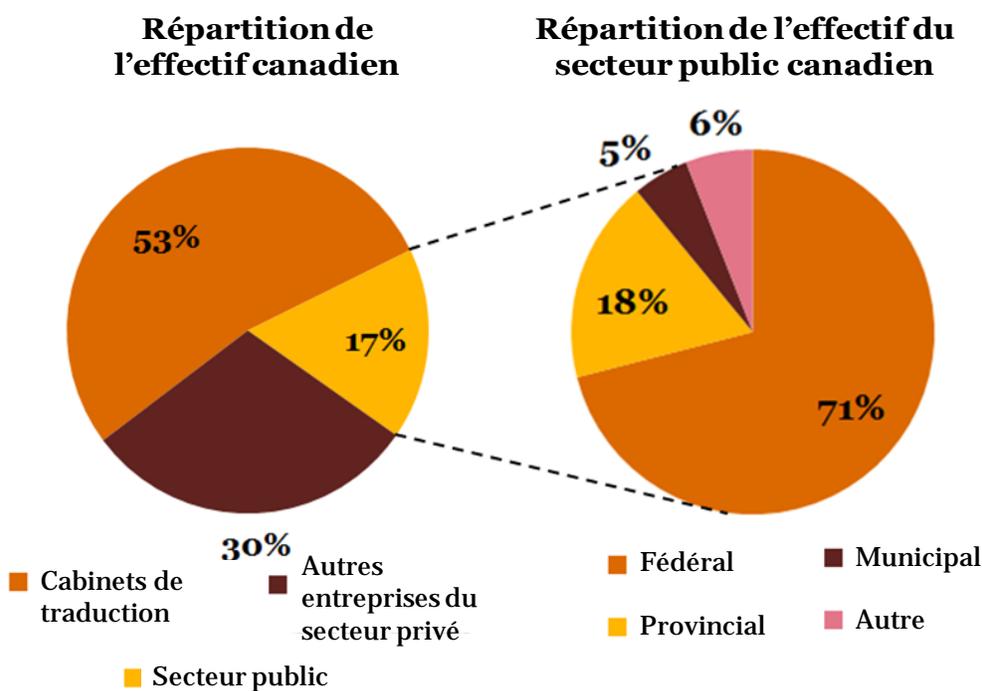
³ Source : [ATA Chronicle – American Translators Association – Octobre 2010](#) (en anglais seulement)

⁴ Source : *Évaluation économique de l'industrie de la langue au Canada*, Le Conference Board of Canada – Mars 2007

- Pendant les entrevues, les représentants des organisations similaires ont indiqué qu'elles sont en mesure d'accroître leur capacité pour répondre aux hausses de la demande. Pour ce faire, elles font appel à un réseau de fournisseurs indépendants ou elles augmentent leur effectif si la demande peut être garantie. On ignore si le réseau de fournisseurs indépendants auxquels les organisations font appel est en fait un seul et même bassin de traducteurs expérimentés. Bien que chaque organisation puisse croire qu'elle peut accroître sa capacité grâce à son réseau, une augmentation importante de la demande dans l'ensemble de l'industrie pourrait rapidement entraîner une pénurie de ressources.
- La fiabilité et la disponibilité de ces professionnels devraient être examinées, car leur horaire et leurs méthodes de travail privilégiés pourraient ne pas correspondre aux besoins des clients.
- La capacité est une donnée ponctuelle. Le profil démographique actuel des traducteurs professionnels porte à croire que des pressions accrues pèseront sur l'offre à court ou moyen terme, au fur et à mesure que des traducteurs prendront leur retraite. La moyenne d'âge plus élevée de ces professionnels peut créer une fausse impression de capacité, car ils sont en fait plus proches de la retraite. Si le nombre de nouvelles recrues au sein de l'industrie continue d'être inférieur à l'augmentation annuelle de la demande et que les fournisseurs indépendants ne peuvent pas combler l'écart, la gestion de l'offre deviendra plus ardue et exigera beaucoup de temps.

De plus, il est important de noter qu'une hausse du nombre de ressources indépendantes continuerait de contribuer au maintien ou à l'augmentation de la fragmentation de l'industrie. Par conséquent, il serait de plus en plus nécessaire d'établir rapidement des accords en matière d'approvisionnement ou des processus contractuels qui limiteraient au minimum le fardeau administratif sur le Bureau de la traduction et les différents fournisseurs.

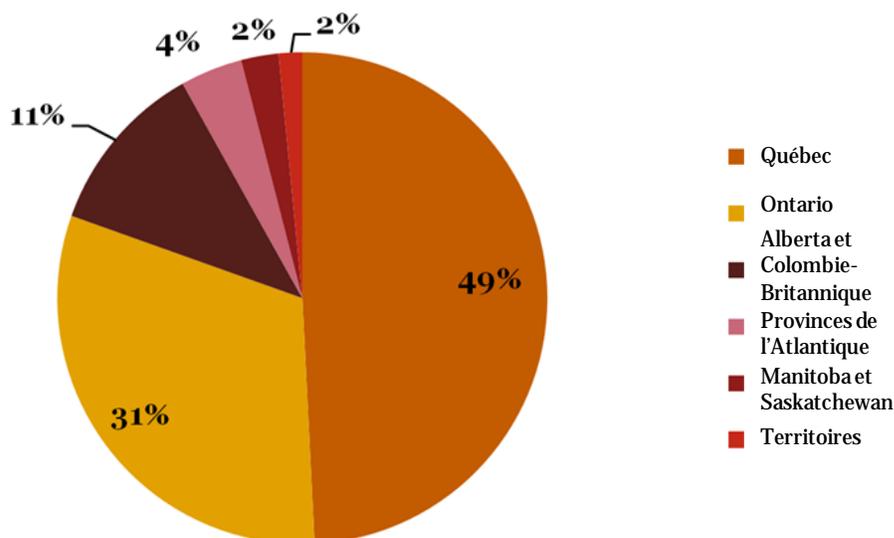
Figure 1 – Effectif du secteur de la traduction du Canada



Au sein du secteur public, le gouvernement du Canada est de loin le plus grand employeur, car il emploie 71 % de la main-d'œuvre de traduction du secteur public.

Il est intéressant de noter, comme le démontre la Figure 2, que près de la moitié de l'effectif canadien est concentré au Québec (49 %), et près du tiers en Ontario (31 %). Ces statistiques sont prévisibles étant donné la grande concentration de traduction effectuée en français et en anglais dans le marché canadien.

Figure 2 – Répartition de l'effectif canadien par région



L'industrie est de nature mondiale⁵, elle comprend plus de 25 000 organisations offrant des services langagiers dans 152 pays. L'industrie internationale a les caractéristiques suivantes :

- L'industrie comprend des noyaux de concentration au Canada, aux États-Unis, en Europe occidentale, en Europe du Nord, en Chine, en Inde et au Japon. Chacun de ces pays compte plus de 500 organisations offrant des services langagiers.
- Le marché est fortement fragmenté; les 50 plus grandes organisations offrant des services langagiers génèrent seulement 4 milliards de dollars américains dans ce marché de 31 milliards de dollars américains. Bien que nous n'ayons pas encore été en mesure de trouver des données similaires relatives au marché canadien, cette perspective a été appuyée durant les discussions entre PwC et les intervenants de l'industrie.
- En tout, 63,4 % des organisations offrant des services langagiers prévoient rester indépendantes et prendre de l'expansion organiquement, ce qui laisse supposer que la fragmentation de l'industrie se poursuivra. Seulement 18 % des organisations offrant des services langagiers aimeraient réaliser une ou plusieurs acquisitions à court ou à moyen terme. Cependant, 50,9 % d'entre elles sont ouvertes à l'idée d'effectuer des regroupements d'entreprises (fusions, acquisitions) qui les rendraient plus fortes sur le marché.

⁵Source : *The Language Services Market : 2011* – Common Sense Advisory – Mai 2011

Le marché des organisations offrant des services langagiers croît selon un taux annuel de 7,41 % et devrait atteindre les 38,96 milliards de dollars américains en 2014. Bien que la technologie ait une incidence sur les recettes générées au sein de l'industrie, la plupart des recettes continuent d'être associées aux services de traduction. Parmi les organisations offrant des services langagiers, 51 % génèrent plus de 70 % de leurs recettes grâce à la traduction. Les services ayant la croissance la plus rapide sont, par ordre décroissant :

- la traduction;
- la mondialisation des sites Web;
- la localisation des logiciels;
- l'interprétation sur place;
- la localisation multimédia.

La Figure 3 et la Figure 4 illustrent la répartition des organisations offrant des services langagiers par marché géographique, de même que la répartition des parts de marché. La majorité des organisations offrant des services langagiers est située en Europe, et l'Amérique du Nord représente presque 20 % du marché mondial. À elles seules, ces deux régions représentent presque 90 % du marché mondial. Ces statistiques sont prévisibles en raison de la taille économique de ces régions et des liens entre la demande en matière de traduction et le commerce international.

Figure 3 — Répartition régionale des organisations offrant des services langagiers (2011)

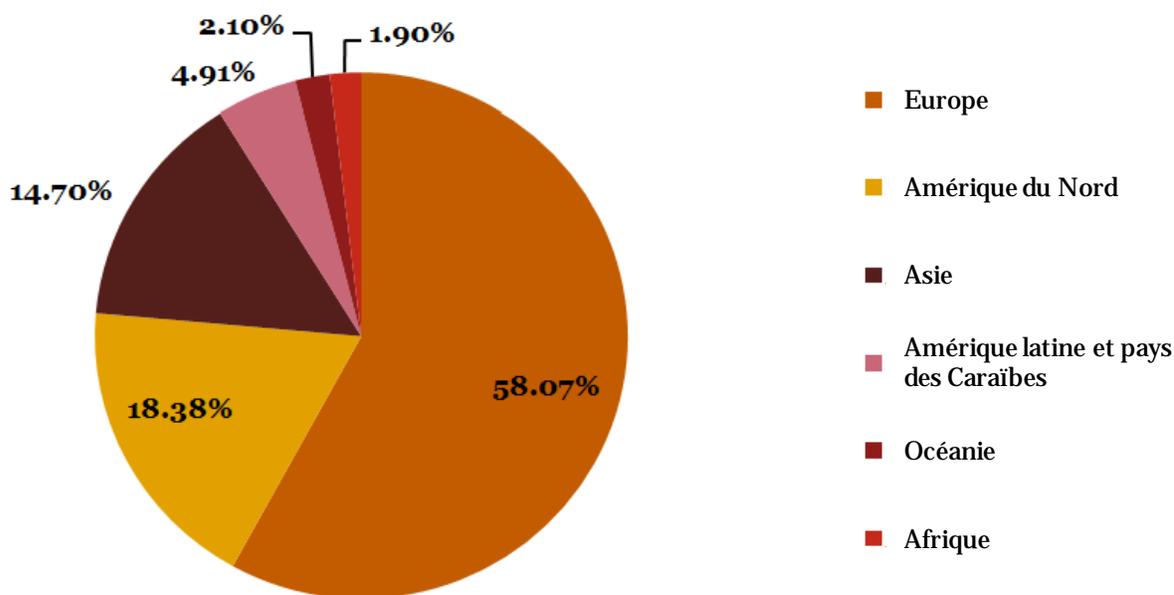
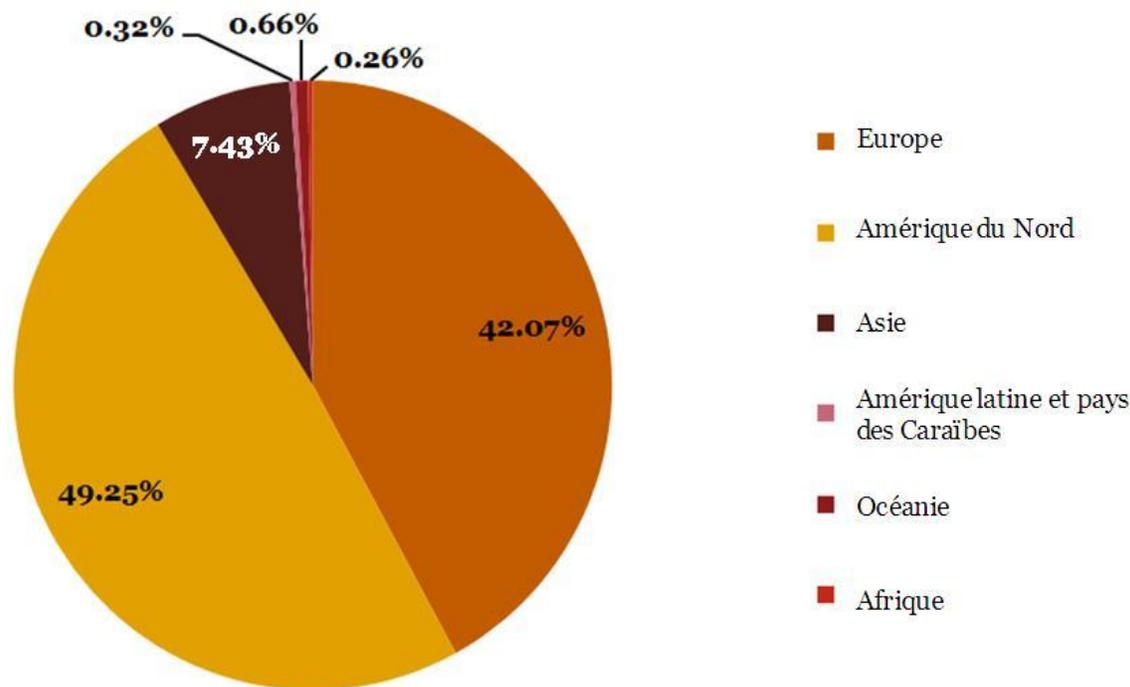


Figure 4 — Taille du marché, par région, des organisations offrant des services langagiers (2011)



3.2 Caractéristiques de la main-d'œuvre et du modèle opérationnel

Dans le marché du travail des services de traduction, les débouchés découlent principalement du besoin de remplacer les professionnels qui prennent leur retraite et de la hausse de la demande. Voici certaines caractéristiques principales du marché du travail canadien :

- L'âge moyen de l'effectif du secteur de la traduction est plus élevé que celui de l'ensemble de la main-d'œuvre canadienne. En 2006, 22 % de la main-d'œuvre de la traduction était âgée de 55 ans ou plus, comparativement à 15 % pour l'ensemble de l'effectif canadien⁶.
- Au Canada, les statistiques indiquent que la demande dans le secteur de la traduction est plus élevée que la moyenne de l'effectif national, qui est visé par des taux d'attrition annuels moins élevés.
- Selon les données démographiques, la moyenne en matière d'éducation postsecondaire et de revenu est plus élevée pour l'effectif du secteur de la traduction que pour l'effectif national. La Figure 5 souligne certaines caractéristiques principales du marché du travail canadien du domaine de la traduction.
- Environ 62 % de l'effectif de la traduction est salarié et, de ce nombre, approximativement 50 % occupe un poste à temps plein. Chez les traducteurs autonomes, ils sont environ 33 % à travailler à temps plein.

⁶ Source : [Traducteurs, terminologues et interprètes – Service Canada – Décembre 2010](#)

Figure 5 – Statistiques sur les traducteurs, terminologues et interprètes au Canada⁷

Principaux indicateurs du marché du travail		Tous les emplois
Emplois, moyenne de 2007 à 2009	9 350	3 859 200
Prestataires de l'assurance-emploi en 2009	70	168 350
Taux de croissance annuel moyen de 2010 à 2014	1,5 %	0,9 %
Écart annuel lié aux emplois de 2010 à 2014	150	36 650
Taux d'attrition annuel de 2010 à 2014	350	122 850
Total des besoins annuels de 2010 à 2014	500	159 500

Revenu annuel moyen (emplois à temps plein, pour l'année complète)		Tous les emplois
Emplois à temps plein, pour l'année complète	47,3 %	53,2 %
Revenu moyen	49 988	45 157
De 0 \$ à 19 999 \$	8,8 %	16,5 %
De 20 000 \$ à 49 999 \$	44,3 %	52,4 %
50 000 \$ et plus	46,8 %	31,1 %

Répartition des emplois selon le niveau de scolarité le plus élevé		Tous les emplois
Personnes n'ayant pas de diplôme d'études secondaires	0,9 %	14,1 %
Personnes ayant un diplôme d'études secondaires	3,2 %	21,9 %
Personnes ayant un diplôme d'études postsecondaires	17,9 %	43,1 %
Personnes ayant un baccalauréat	78,1 %	20,9 %

À l'international, la majorité des organisations offrant des services langagiers dispose d'un très petit nombre d'employés :

- 69,3 % ont 5 employés à temps plein ou moins;
- 92,4 % ont 20 employés à temps plein ou moins;
- 0,6 % ont plus de 100 employés à temps plein.

⁷ Source : http://www.servicecanada.gc.ca/fra/qc/emploi_avenir/statistiques/5125.shtml

Environ 57 % des organisations offrant des services langagiers existent depuis 5 ans ou moins, alors que seulement 6,4 % d'entre elles ont plus de 20 ans d'expérience. Comme on pourrait s'y attendre dans une industrie fragmentée, 78,4 % des organisations offrant des services langagiers sont gérées par leur propriétaire fondateur, ce qui conforte l'idée que bon nombre de ces organisations sont des micro-entreprises.

3.3 Services

L'industrie des services de traduction du Canada est principalement fragmentée en trois domaines⁸ :

- la traduction, l'interprétation et la terminologie;
- la formation linguistique;
- les technologies langagières.

Parmi ces trois domaines, il y a très peu d'activités dans le secteur des technologies langagières. Bien qu'il n'y ait pas de données exactes disponibles sur le marché canadien, le Tableau 2 présente, à l'échelle mondiale, la taille et le pourcentage du marché des services importants compris dans le secteur des services langagiers. Comme le démontre le tableau, les services de traduction représentent de loin les services les plus importants en fonction des recettes.

Tableau 2 — Taille du marché et recettes par service

Service	Pourcentage en 2010	Pourcentage en 2011	Marché total en 2011 (en millions de dollars américains)
Traduction	43,3 %	45,7 %	13 370,18
Interprétation sur place	13,0 %	14,4 %	4 226,32
Localisation des logiciels	7,1 %	6,6 %	1 917,95
Mondialisation des sites Web	4,9 %	4,7 %	1 380,33
Localisation multimédia	4,0 %	3,3 %	957,91
Logiciels et outils de traduction	3,6 %	4,0 %	1 169,12
Interprétation par téléphone	3,3 %	3,4 %	994,18
Assurance de la qualité et essais à l'échelle internationale	3,1 %	2,4 %	686,96
Traduction automatique – postédition	2,8 %	2,3 %	680,56
Services d'internationalisation	2,7 %	2,3 %	669,90
Impartition de processus administratifs	2,5 %	2,3 %	659,23
Voix hors champ, doublage et narration	2,5 %	2,4 %	689,10
Transcréation	2,4 %	1,9 %	554,69
Sous-titrage	2,1 %	2,0 %	586,69
Logiciels et outils d'interprétation	1,6 %	1,6 %	465,09
Interprétation vidéo	1,2 %	0,9 %	260,28

⁸ Source : *Évaluation économique de l'industrie de la langue au Canada*, Le Conference Board of Canada – Mars 2007

Le Tableau 3 présente le pourcentage d'organisations mondiales offrant des services langagiers qui génèrent des recettes à partir d'un domaine de service précis (p. ex. 24,7 % de ces organisations génèrent de 91 % à 100 % de leurs recettes grâce aux services de traduction). Ces données permettent de formuler quelques observations clés :

- La majorité des organisations offrant des services langagiers génère 70 % ou plus de ses recettes au moyen des services de traduction.
- Outre la traduction, de nombreuses autres organisations offrant des services langagiers génèrent moins de 10 % de leurs recettes grâce à d'autres domaines de service.
- La localisation des logiciels (21,4 %), la mondialisation des sites Web (15,5 %), l'interprétation sur place (27,9 %) et la localisation multimédia (9,1 %) sont les seuls autres domaines de service qui permettent à un nombre important d'organisations offrant des services langagiers de générer plus de 10 % de leurs recettes.
- Très peu d'organisations offrant des services langagiers, voire aucune, fournissent l'ensemble complet des services; de nombreuses activités sont réalisées de manière ponctuelle, sous forme de services uniques ou spécialisés.

Tableau 3 – Répartition des recettes par domaine de service

Pourcentage des recettes	Domaine de service														
	Traduction	Localisation des logiciels	Mondialisation des sites Web	Logiciels et outils de traduction	Traduction automatique – postédition	Transcréation	Interprétation sur place	Interprétation par téléphone	Interprétation vidéo	Logiciels et outils d'interprétation	Localisation multimédia	Voix hors champ, doublage et narration	Sous-titrage	Services d'internationalisation	Assurance de la qualité et essais à l'échelle internationale
0 %	5,7	36,5	35,5	67,0	62,3	62,3	38,0	66,3	75,2	81,0	44,4	55,5	59,7	61,7	62,4
De 1 % à 10 %	6,8	32,9	38,4	13,8	21,3	19,4	27,3	17,2	12,6	4,6	36,0	27,6	25,1	20,3	20,4
De 11 % à 20 %	4,2	10,0	9,6	2,2	3,1	2,3	4,9	2,3	1,2	1,5	6,1	3,3	2,6	3,8	3,0
De 21 % à 30 %	3,1	3,9	2,7	0,5	0,3	0,3	2,4	1,2	0,4	0,1	0,8	1,1	1,0	0,5	1,1
De 31 % à 40 %	4,2	2,4	1,0	0,8	0,3	0,3	1,6	1,0	0,1	0,1	0,4	0,5	0,1	0,8	0,8
De 41 % à 50 %	6,5	1,9	0,5	0,4	0,3	0,3	2,8	1,2	0,0	0,3	0,5	0,4	0,4	0,4	0,5
De 51 % à 60 %	6,6	1,0	0,4	0,4	0,3	0,4	1,2	0,1	0,1	0,0	0,3	0,0	0,1	0,1	0,0
De 61 % à 70 %	7,7	0,5	0,5	0,7	0,1	0,3	1,6	0,3	0,0	0,0	0,1	0,0	0,0	0,1	0,4
De 71 % à 80 %	12,0	0,5	0,1	0,5	0,4	0,1	1,5	0,1	0,1	0,0	0,3	0,1	0,1	0,0	0,0
De 81 % à 90 %	14,3	0,5	0,4	0,0	0,3	0,3	3,2	0,4	0,0	0,0	0,3	0,4	0,1	0,5	0,4
De 91 % à 100 %	24,7	0,7	0,3	2,3	0,4	0,1	8,7	1,4	0,1	1,4	0,3	0,3	0,4	0,1	0,1
Aucune donnée	4,3	9,1	10,6	11,4	11,1	14,1	6,8	8,5	10,0	11,1	10,6	10,8	10,3	11,5	10,8

3.4 Offre et demande

Une partie importante des services de traduction est utilisée par des organisations du secteur public du Canada et de l'étranger. Par ailleurs, la plupart des services de traduction au Canada et à l'échelle internationale sont fournis à l'interne, par divers organismes gouvernementaux. Dans le marché canadien, le Bureau de la traduction représente le fournisseur le plus important selon le volume et la taille.

Plus précisément, en ce qui concerne les organisations du secteur privé offrant des services de traduction, le Tableau 4 donne un aperçu des dix multinationales de traduction et d'interprétation les plus importantes⁹.

Tableau 4 – Les dix multinationales de traduction et d'interprétation les plus importantes

Entreprise	Pays de l'administration centrale	Recettes en 2010 (en millions de dollars américains)	Nombre d'employés	Nombre de bureaux	Secteur
1 Mission Essential Personnel	États-Unis	588,00	7 494	20	Privé
2 HP ACG	France	460,00	4 200	15	Public
3 Global Linguistic Solutions	États-Unis	435,00	339	9	Privé
4 Lionbridge Technologies	États-Unis	405,20	4 500	40	Public
5 Transperfect/Translations.com	États-Unis	252,44	1 268	66	Privé
6 SDL	Royaume-Uni	245,09	1 800	60	Public
7 L-3 Linguist Operations & Technical Support	États-Unis	167,00	1 016	1	Public
8 STAR Group	Suisse	145,00	850	43	Privé
9 Euroscript International S.A.	Luxembourg	124,13	1 350	16	Privé
10 ManpowerGroup	États-Unis	101,11	324	11	Public

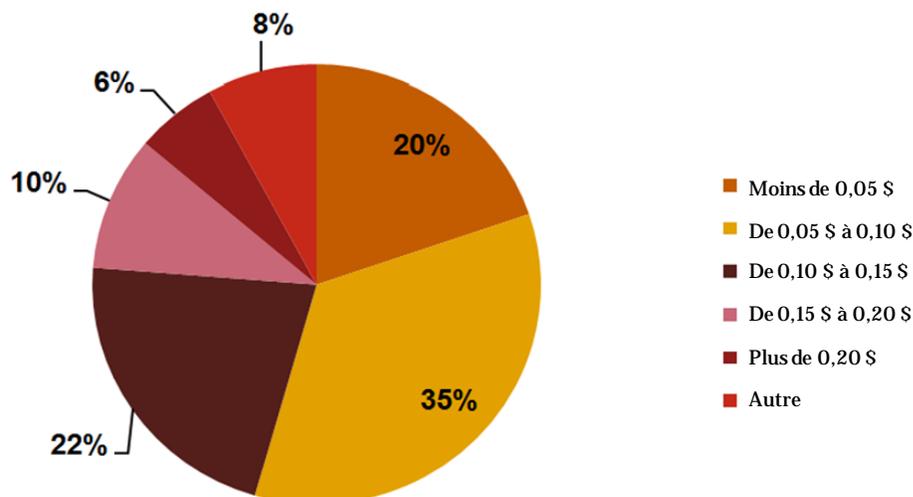
3.5 Coûts et établissement des prix

Jusqu'à maintenant, des données quantitatives précises sur les coûts et les prix de l'industrie sont très difficiles à obtenir ou non disponibles. Toutefois, la Figure 6 illustre la répartition du coût par mot pour les services de traduction offerts dans le monde¹⁰. Comme on peut le constater d'après ces données, presque 80 % des fournisseurs chargent moins de 0,15 \$ le mot pour leurs services.

⁹ Source : *The Language Services Market: 2011* – Common Sense Advisory – Mai 2011

¹⁰ Source : *The Language Services Market : 2011* – Common Sense Advisory – Mai 2011

Figure 6 – Coût des services de traduction par mot (en dollars américains)



3.6 Technologie

Selon une étude menée en 2008 par l'*American Translators Association*¹¹, les trois outils technologiques les plus communément utilisés sont :

1. les applications de traitement de texte (98 % d'utilisation);
2. la mémoire de traduction (47 % d'utilisation);
3. les logiciels de gestion de la terminologie (27 % d'utilisation).

Voici certaines des principales tendances et données liées à la technologie de traduction et aux outils technolangagiers :

- Le marché des logiciels de traductique représente 575,5 millions de dollars américains en 2010. Les recettes devraient atteindre 3 milliards de dollars américains d'ici 2017¹².
- À l'exception des applications de traitement de texte, la mémoire de traduction demeure la technologie la plus communément utilisée et le demeurera dans un avenir prévisible, car les préoccupations relatives à la qualité qu'offrent les autres technologies empêchent leur adoption à grande échelle. Toutefois, il est à noter que la mémoire de traduction n'est pas utilisée partout pour l'instant; l'industrie repose donc encore grandement sur le travail humain.
- Bien qu'il s'agisse d'un outil clé d'amélioration du rendement, la traduction automatique n'est généralement pas considérée comme un outil produisant une qualité suffisante pour permettre de communiquer correctement un message complet dans une autre langue, et ses extrants doivent être révisés par un traducteur professionnel¹³. En raison de l'importante tâche de postédition requise, la traduction automatique n'est pas adoptée à grande échelle. Elle est généralement utilisée pour les grands volumes de traduction et à un taux d'exactitude de 75 % à 85 %.

¹¹ Source : *Summary of ATA's Latest Translation and Interpreting Compensation Survey – 2007*

¹² Source : [Language Translation Software Market Shares and Forecasts, Worldwide, 2011-2017 – Market Research – Janvier 2011](#) (en anglais seulement)

¹³ Source : [Conseil des traducteurs, terminologues et interprètes du Canada](#)

- La traduction automatique assistée (TAA) est de plus en plus utilisée. Selon une étude menée en 2009 par Common Sense Advisory, la TAA avait doublé le volume de traduction que les humains pouvaient produire seuls et était 45 % moins chère.

En règle générale, l'innovation au sein de l'industrie est extrêmement limitée, car la fragmentation empêche la collaboration et les investissements dans les technologies transformationnelles clés. Les acheteurs de services de traduction agissent en tant qu'éléments catalyseurs des changements technologiques. La prolifération de la large bande et du Web ouvre le marché à des bassins de traducteurs plus importants, traducteurs qui offrent des services de traduction en ligne grâce à la traduction automatique. L'effet combiné de ces tendances exerce une pression à la baisse sur le prix des services de traduction, à mesure que de nouveaux fournisseurs entrent sur le marché¹⁴. L'Annexe B donne un aperçu de certains outils linguistiques connus.

3.7 Tendances

Un certain nombre de tendances et de défis importants émergent au sein de l'industrie de la traduction; ils ont une incidence sur le mode de prestation des services et sur les coûts connexes. Nous avons regroupé les tendances selon trois volets principaux :

- la technologie;
- les services et les ressources;
- les langues de traduction.

3.7.1 Technologie

Il est intéressant de noter que bon nombre des tendances cernées sont directement ou indirectement liées à la technologie. Ces tendances continuent à évoluer grandement, à mesure que les applications et les technologies prennent de l'expansion et sont améliorées. Les outils, comme la mémoire de traduction, sont maintenant des facteurs habilitants considérables appuyant les services de traduction et permettant de réaliser des gains d'efficacité plus importants. En plus de l'amélioration de la traduction automatique, un certain nombre de collectivités et des services en ligne deviennent de plus en plus utilisés. Le Tableau 5 souligne certaines des tendances clés au sein de l'industrie.

¹⁴ Source : *State of the Translation Industry* - MyGengo - 2009

Tableau 5 — Nouvelles tendances clés¹⁵

<p>Traduction automatique</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La traduction automatique existe depuis plus de 50 ans. • Elle est considérée comme n'étant pas suffisamment mature pour fournir le niveau d'exactitude et de fiabilité souhaité. • Son coût est faible; de nombreux services sont offerts gratuitement (comme Google Translate et BabelFish). • La traduction automatique est considérée comme efficace dans de nombreuses situations informelles. • Des avancées technologiques ont permis d'améliorer la qualité et l'exactitude; la traduction automatique est de plus en plus intégrée aux processus de traduction traditionnels à titre d'outil améliorant l'efficacité.
<p>Traduction hybride ou postédition</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Des avancées technologiques ont permis d'améliorer la qualité et l'exactitude; la traduction automatique est de plus en plus intégrée aux processus de traduction traditionnels à titre d'outil améliorant l'efficacité. • La demande relative aux services de postédition est accrue; les traducteurs assurent la correction d'épreuves et corrigent les résultats de la traduction automatique.
<p>Traduction par la collectivité et externalisation à grande échelle</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les sites de traduction bénévole foisonnent; ils permettent de produire des traductions presque parfaites, et ce, gratuitement. • Les sites Web de traduction automatique permettent de tirer avantage des collectivités afin d'améliorer la qualité des traductions en fournissant des options aux utilisateurs, qui peuvent contribuer à produire une meilleure traduction.
<p>Multiplication des marchés</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les services de traduction sont demandés par un groupe de consommateurs bien plus grand. <ul style="list-style-type: none"> ○ Les services sont plus accessibles. ○ Les utilisateurs souhaitent obtenir la traduction de diverses formes de contenu (courriels, blogues, gazouillis). • Au cours de la dernière décennie, nous avons connu une explosion de la publication et de la communication en ligne de contenu non officiel; en raison de son volume, de sa nature non officielle et de sa faible valeur commerciale, ce type de contenu ne cadre pas bien avec la gamme de services traditionnelle. • Les utilisateurs doivent de plus en plus équilibrer l'efficacité, la facilité d'intégration et les prix.

3.7.2 Services et ressources

Le secteur de la traduction du Canada continue de faire face à des défis, et la fragmentation de l'industrie continue de régner. Il semblerait que la combinaison de la faible visibilité de cette industrie et du choix personnel des traducteurs de travailler de manière indépendante ait créé de nouveaux défis relativement au recrutement de nouvelles ressources afin de pourvoir les postes vacants en raison du départ à la retraite de traducteurs. Selon les données démographiques sur l'effectif, le marché du travail semble vivre, année après année, une transition, car des traducteurs salariés décident de devenir des traducteurs indépendants.

En raison de l'offre et de la demande en matière de traduction et de services linguistiques, il semble y avoir un niveau insuffisant d'investissement dans la recherche et le développement en vue de renforcer l'infrastructure (outils, technologie et perfectionnement des ressources) au Canada. Cette situation peut être directement liée au sous-investissement attribuable à la nature

¹⁵ Source : *State of the Translation Industry* – MyGengo – 2009

fragmentée de l'industrie et à la difficulté des plus petits cabinets d'investir dans la technologie et les outils nécessaires.

Le Tableau 6 présente un aperçu de certains défis importants liés aux ressources et aux services.

Tableau 6 – Principaux défis de l'industrie

Fragmentation de l'industrie	<ul style="list-style-type: none"> • On estime que le nombre de traducteurs, d'interprètes, de terminologues et de localisateurs s'élève à 15 000. • L'industrie est composée en majorité de petites entreprises. • Il y a un grand nombre de petits contrats. • La mondialisation entraînera la diminution de la fragmentation, mais pas à court terme.
Absence de visibilité	<ul style="list-style-type: none"> • Les industries canadiennes de la langue sont grandement méconnues au Canada comme à l'étranger. • Les gens connaissent peu les perspectives d'emploi dans le domaine.
Roulement de l'effectif	<ul style="list-style-type: none"> • Chaque année, environ 1 000 nouveaux traducteurs sont nécessaires pour satisfaire à la demande et remplacer les traducteurs qui prennent leur retraite.
Investissement dans la recherche et le développement	<ul style="list-style-type: none"> • Il y a un sous-investissement dans la recherche et le développement. • L'absence d'économies d'échelle (fragmentation) n'appuie pas les avantages financiers requis pour justifier les investissements nécessaires. • Les multinationales sont en mesure de faire les investissements nécessaires dans les outils et la formation. • Le Canada risque de perdre son infrastructure linguistique s'il ne fait pas d'investissements.
Motivation et choix individuels	<ul style="list-style-type: none"> • L'industrie a de la difficulté à attirer une main-d'œuvre compétente en raison de sa faible visibilité. • On ne fait pas la promotion à grande échelle des profils professionnels et des programmes d'études.
Facteurs liés à l'offre et à la demande	<ul style="list-style-type: none"> • L'offre et la demande sont principalement influencées par le secteur public, car ce dernier est le principal utilisateur de services de traduction. • Les rentrées de fonds irrégulières et les exigences compliquées en matière de gestion, qui sont attribuables aux politiques complexes d'approvisionnement du gouvernement, font en sorte que seuls quelques fournisseurs du secteur privé effectuent le travail qui ne peut pas être réalisé à l'interne par le gouvernement. Elles expliquent également le fait que les fournisseurs du secteur privé concentrent généralement leurs efforts sur la demande du secteur privé.

3.7.3 Langues de traduction

À l'échelle internationale, il y a eu une croissance considérable de la traduction multilingue et de la localisation¹⁶. On prévoit que l'industrie connaîtra un taux de croissance annuel de 7,4 %. Le commerce international et l'augmentation du contenu mondial, comme les sites Web et le multimédia, continuent d'être fortement liés à la grande croissance de secteurs de l'industrie et de paires de langues (p. ex. du chinois à l'anglais). En effet, les traducteurs chinois sont particulièrement sollicités.

Au Canada, la diversité accrue du pays augmente la demande pour des langues autres que le français et l'anglais¹⁷.

¹⁶ Source : *The Language Services Market: 2011* – Common Sense Advisory – Mai 2011

¹⁷ Source : [Found in Translation – Job Postings Canada](#) (en anglais seulement)

3.8 Conclusion

La demande en matière de traducteurs continue d'augmenter, et ce, malgré l'utilisation de la traduction automatique et la productivité accrue¹⁸ des professionnels actuels.

Tant à l'échelle mondiale que dans le marché canadien, la demande en matière de langues moins communes augmente et continue de favoriser la croissance, tout comme la demande pour les services liés au Web et au multimédia. Les acheteurs de services de traduction exercent des pressions accrues associées aux échéances sur les fournisseurs.

La fragmentation de l'industrie constituera la norme pour les années à venir. Cependant, le regroupement de l'industrie est un élément considérable, et continuera de l'être. Les organisations offrant des services langagiers de petite et de moyenne taille (ayant des recettes de 5 millions de dollars américains par année) qui entreprennent des activités de regroupement sont plus nombreuses. La mondialisation se poursuit au sein de l'industrie; de plus en plus de petites et de moyennes organisations offrant des services langagiers se diversifient à l'échelle mondiale.

On s'attend à ce que les industries qui dépendent de la qualité, des services et de la confidentialité, comme le secteur public et les industries réglementées, continuent d'utiliser les services de traduction traditionnels. Elles se concentreront sur la simplification du processus de traduction et la mise en œuvre de technologies habilitantes afin d'accroître la qualité, la rapidité et la rentabilité.

¹⁸ Source : [Traducteurs, terminologues et interprètes – Service Canada – Décembre 2010](#)

4. Aperçu d'organisations similaires

Afin de recueillir des données sur des organisations auxquelles le Bureau de la traduction pourrait être comparé, des entrevues ont été menées auprès de représentants d'organisations offrant des services langagiers canadiens et internationales. Des entrevues ont été réalisées auprès de représentants de cinq organisations canadiennes et de trois organisations internationales. La présente section vise à donner un aperçu des résultats de ces entrevues. De plus, le Tableau 7 fournit un portrait des huit organisations interviewées et du Bureau de la traduction.

4.1 Services

La principale activité des organisations interviewées est la prestation de services de traduction de même que, dans une moindre mesure, la prestation de services de révision bilingue, de révision unilingue et de localisation. Les organisations n° 7 et n° 8 offrent des services d'interprétation; ces services sont toutefois gérés par un groupe entièrement distinct au sein de l'organisation n° 7. Bien que l'organisation n° 5 ne fournisse pas de services d'interprétation, elle assure la gestion de contrats visant la prestation de services d'interprètes à d'autres groupes de l'organisation.

Parmi les autres services offerts, notons :

- la préparation et la livraison de traductions sommaires;
- la terminologie;
- la traduction de sites Web;
- l'émission d'avis sur des traductions produites par des tiers.

Seulement deux des organisations interviewées fournissent des services à des groupes externes et une seule de ces deux organisations pourrait vraiment être considérée comme une organisation fournissant un service commercial. L'organisation n° 1 fournit des services de traduction au sein de son entreprise ainsi qu'aux clients de cette entreprise. Toutefois, elle n'offre pas ses services à des tiers sur le marché.

Le volume de travail de ces organisations se situait entre 650 000 mots et plus de 600 millions de mots. Comme on pourrait s'y attendre, les organisations canadiennes gèrent avant tout des services de traduction entre le français et l'anglais, alors que les organisations internationales doivent gérer des services de traduction entre les langues officielles de leur entreprise respective.

Tableau 7 – Organisations similaires interviewées

Organisation	Pertinence pour l'analyse	Nombre de langagiers professionnels	Services	Volume annuel de travail (en millions de mots)	Pourcentage du travail effectué par des fournisseurs externes
Organisations canadiennes					
Organisation n° 1	<ul style="list-style-type: none"> • Fournisseur de services de grande envergure • Traduction de documents financiers et réglementaires 	≤ 50	<ul style="list-style-type: none"> • Traduction (anglais → français) 	18,5	67 %
Organisation n° 2	<ul style="list-style-type: none"> • Traduction de documents juridiques 	≤ 5	<ul style="list-style-type: none"> • Traduction (anglais ↔ français) 	0,65	33 %
Organisation n° 3	<ul style="list-style-type: none"> • Fournisseur de services internes de grande envergure • Traduction de documents financiers et juridiques 	≤ 25	<ul style="list-style-type: none"> • Traduction (anglais → français) 	20	20 %
Organisation n° 4	<ul style="list-style-type: none"> • Fournisseur de services de grande envergure 	≤ 75	<ul style="list-style-type: none"> • Traduction (anglais ↔ français) • Révision de textes • Localisation • Révision unilingue 	35	Pourcentage variable
Organisation n° 5	<ul style="list-style-type: none"> • Organisation du secteur public • Traduction de documents financiers et liés aux assurances 	≤ 25	<ul style="list-style-type: none"> • Traduction (anglais ↔ français) • Révision unilingue • Correction d'épreuves • Vérification de la concordance • Conseils linguistiques • Coordination de langues étrangères • Gestion de contrats visant des services d'interprétation 	10	40 %
Organisations internationales					
Organisation n° 6	<ul style="list-style-type: none"> • Organisation du secteur public • Traduction de lois et de rapports 	≤ 50	<ul style="list-style-type: none"> • Traduction • Interprétation 	6,4	20 %
Organisation n° 7	<ul style="list-style-type: none"> • Organisation du secteur public • Traduction de lois, de documents de politiques et de rapports 	≥ 500	<ul style="list-style-type: none"> • Traduction • Interprétation • Comptes rendus sténographiques • Révision unilingue • Correction d'épreuves • Préparation de copies • Comptes rendus sommaires 	113	25 %
Organisation n° 8	<ul style="list-style-type: none"> • Organisation du secteur public • Traduction de lois, de documents de politiques et de rapports 	≥ 1 000	<ul style="list-style-type: none"> • Traduction • Résumés de documents • Résumés oraux • Services de terminologie • Services Web 	686	27 %
Bureau de la traduction					
Bureau de la traduction	<ul style="list-style-type: none"> • Organisation du secteur public • Traduction de lois, de documents de politiques et de rapports • Plus grand fournisseur de services de traduction au Canada 	1 200	<ul style="list-style-type: none"> • Traduction • Révision unilingue • Révision bilingue • Correction d'épreuves • Interprétation • Terminologie • Services professionnels et administratifs 	420	43 %

4.2 *Modèle opérationnel*

Par ailleurs, les organisations ont une approche similaire relativement à leur modèle opérationnel, qui est un modèle hybride. Chacune d'entre elles possède une capacité interne et maintient une liste de fournisseurs externes qui lui permet d'augmenter sa capacité pour répondre à une hausse de la demande ou à des exigences particulières. La proportion exacte de ressources internes et de ressources externes varie selon les organisations. Toutefois, les modalités globales des organisations en ce qui concerne le recours aux ressources externes sont généralement similaires :

- Les documents classifiés ou qui peuvent être considérés comme de nature très délicate sont habituellement confiés aux ressources internes.
- Dans la mesure du possible, les organisations s'assurent d'abord d'utiliser leurs ressources internes pour la prestation de services de traduction avant de recourir à des fournisseurs externes afin d'accroître leur capacité au besoin.

Le Tableau 8 donne de plus amples détails sur les critères utilisés par les organisations pour déterminer si elles doivent faire appel à des ressources externes. Les organisations qui ne figurent pas dans le tableau n'ont pas fourni de critères précis concernant le recours aux ressources externes à part les modalités susmentionnées.

Tableau 8 – Critères concernant le recours aux ressources externes

Organisation	Critères
Organisation n° 1	Cette organisation préfère confier le plus de travail possible à des fournisseurs externes, car l'impartition lui permet de réaliser d'importantes économies de coûts. L'objectif de l'organisation consiste à confier environ un tiers de son volume de travail à ses ressources internes, et la dotation de l'organisation est ajustée en conséquence.
Organisation n° 4	Cette organisation tient compte de nombreux facteurs, notamment les clients, les échéances et les compétences ou les connaissances précises requises pour une traduction. Aucune politique normalisée n'est établie.
Organisation n° 5	Cette organisation tient compte de nombreux facteurs, notamment la disponibilité des ressources internes, la complexité et la longueur des documents et les échéances. L'organisation s'est efforcée d'éliminer les heures supplémentaires afin d'aider ses employés à concilier leur travail et leur vie personnelle. Par conséquent, si une traduction doit être produite dans un court délai qui ne peut être prolongé, l'organisation fera appel à des pigistes pour éviter de demander à ses employés de faire des heures supplémentaires.

	Si une traduction nécessite une expertise ou des connaissances précises, elle est habituellement confiée à des ressources internes qui disposent de la compréhension organisationnelle nécessaire.
Organisation n° 6	Cette organisation fait appel à des ressources externes selon la demande, plus précisément en périodes de pointe. L'organisation a recours à des fournisseurs externes pour la traduction d'un ensemble précis de rapports dont les coûts de traduction devaient être réduits.
Organisation n° 7	L'organisation fixe un objectif concernant le recours aux fournisseurs externes et a établi une politique fondée sur la capacité. Selon cette politique, les ressources internes ne doivent jamais être totalement utilisées. L'objectif d'utilisation des ressources internes est fixé à 80 %. Des ressources temporaires s'ajoutent aux ressources internes selon les besoins. Cette politique permet à l'organisation de conserver une capacité interne flexible.

La capacité d'obtenir des ressources supplémentaires n'est pas considérée comme un obstacle majeur, car la majorité des organisations croit qu'elle pourrait facilement s'adapter à une augmentation de la demande d'au moins 10 %. Par ailleurs, un fournisseur de services croit qu'il pourrait augmenter sa capacité de plus de 50 % grâce à son solide réseau de sous-traitants. L'effectif des organisations interviewées se situait entre 3 et plus de 1 400 équivalents temps plein.

Selon l'organisation et les documents à traduire, les traductions peuvent être révisées en vue d'en examiner le style, l'exactitude et la terminologie. Une des principales observations effectuées montre qu'il y a des différences considérables dans la manière dont chaque organisation gère sa fonction d'assurance de la qualité. Dans certains cas, l'assurance de la qualité est souvent tributaire du talent du traducteur, plutôt que de constituer une étape distincte du processus de traduction. Pour les clients, sauf dans quelques cas d'exception (comme les documents certifiés ou juridiques), la qualité n'est pas considérée comme étant aussi importante que les coûts. En effet, les clients s'attendent à recevoir une traduction de qualité; la qualité n'est donc pas considérée comme un élément distinctif. À l'opposé, la qualité est essentielle pour les documents juridiques ou certifiés, et les clients sont souvent prêts à payer une prime pour assurer la qualité de ces documents. Il est important de noter que chacune des organisations interviewées assure un suivi de la qualité des textes produits par ses fournisseurs externes et accorde souvent la priorité aux fournisseurs qui ont fait du travail de qualité par le passé.

4.3 Prix et rendement

La collecte de données quantitatives sur les coûts et les prix des différentes organisations s'est avérée difficile. En effet, cinq des huit organisations interviewées n'ont pas pu ou n'ont pas voulu transmettre ces données.

Malgré les données manquantes, on peut formuler une observation importante sur la gestion assurée par les organisations en ce qui concerne l'établissement des prix et le financement de leurs services. Les services de traduction de quatre des huit organisations interviewées sont

destinés à d'autres groupes de leur entreprise aux fins de traduction de documents. Par conséquent, les services de ces quatre organisations sont entièrement financés, et ces organisations ne facturent aucun service de traduction à leurs clients.

Les tarifs demandés par les trois organisations qui ont fourni des données sur leurs prix varient entre 0,23 \$ et 0,65 \$ par mot, approximativement. Les tarifs de deux des trois organisations se trouvent dans le haut de cette fourchette. Ces organisations reconnaissent que leurs tarifs sont plus élevés que ceux du marché. Cependant, elles ne traduisent que des documents spécialisés et des documents qui doivent être certifiés, ce qui justifie leurs taux élevés.

La collecte de données sur le rendement des organisations s'est avérée plus facile que la collecte de données sur les coûts. Les données sur le rendement reflètent les objectifs de productivité que doivent atteindre les traducteurs des organisations interviewées. Les données ont été standardisées pour obtenir le ratio de productivité (mots par heure) d'un interprète de niveau intermédiaire. Comme l'indique le Tableau 9, les ratios de productivité varient entre 195 et 333 mots par heure.

Tableau 9 — Ratio de productivité des organisations similaires

Organisation	Ratio de productivité (mots par heure)
Organisations canadiennes	
Organisation n° 1	250
Organisation n° 2	333
Organisation n° 3	267
Organisation n° 4	333
Organisation n° 5	~ 195
Organisations internationales	
Organisation n° 6	300
Organisation n° 7	242
Organisation n° 8	S. O.

4.4 Documents spécialisés

Seulement deux organisations canadiennes traitent des documents classifiés du gouvernement. L'installation de l'une de ces organisations lui permet de traiter des documents « Très secret ». Le coût de cette installation a été amorti sur une longue période. Les traducteurs de ces deux organisations détiennent une cote de sécurité appropriée. De plus, les traducteurs qui traduisent des documents classifiés doivent travailler dans les locaux de leur organisation ou dans ceux des clients. Ils ne peuvent donc pas faire du télétravail. Les organisations ne demandent aucun supplément pour la traduction de documents classifiés.

Les organisations internationales traitent aussi des documents classifiés ou des documents de nature délicate. Une de ces organisations dispose, à l'instar de l'organisation canadienne, d'installations sécurisées dans lesquelles les traductions doivent être effectuées. Les deux autres

organisations confient les documents de nature délicate à leurs traducteurs internes. Les documents de nature très délicate sont confiés à des traducteurs très expérimentés qui détiennent l'expérience et les connaissances nécessaires pour les traduire.

Aucune des organisations interviewées ne tient compte de la complexité des documents pour établir ses coûts et ses objectifs de productivité. Pour établir leurs coûts, elles se basent principalement sur la longueur des documents. Comme nous l'avons mentionné auparavant, les organisations ont fixé des objectifs de productivité que leurs traducteurs doivent atteindre. Ces objectifs restent les mêmes, peu importe le degré de complexité des textes confiés à un traducteur. En effet, les organisations croient que leurs traducteurs réussissent à traduire des textes plus « complexes » grâce à leur expérience et à leurs antécédents.

4.5 Outils technolangagiers

L'utilisation de la technologie varie grandement d'une organisation à l'autre. On constate de plus en plus que seules les plus grandes organisations investissent dans le développement ou l'acquisition de technologies et d'outils, et ce, en raison des fonds et des efforts requis pour la conception et la gestion d'outils ainsi que de la diversité relative à la taille et au budget des organisations.

Un certain nombre d'organisations sont parvenues à améliorer leur productivité grâce à l'utilisation de la mémoire de traduction. Cependant, la plupart des organisations n'ont toujours pas intégré la traduction automatique à leurs processus de traduction et elles ne prévoient pas le faire à court terme, car cet outil ne produit pas encore des résultats suffisamment fiables. Toutefois, toutes les organisations conviennent qu'on utilisait les mêmes qualificatifs pour décrire la mémoire de traduction il y a à peine cinq ans.

Toutes les organisations tiennent ou utilisent une banque de données terminologiques quelconque. « Termium » est la banque de données utilisée par au moins une des organisations canadiennes.

La croissance des multinationales et l'expansion prévue du marché des logiciels de traductique (qui devrait sextupler) permettent de croire que le niveau d'utilisation des outils technolangagiers augmentera considérablement dans l'ensemble de l'industrie. Cette augmentation pourrait avoir d'importantes incidences sur le rôle du traducteur, car la traduction, qui est actuellement un processus axé sur création, deviendrait davantage un processus axé sur la révision. En effet, le traducteur consacrerait la majorité de ses efforts à réviser les extrants de la traduction automatique.

Actuellement, les traducteurs ont le choix d'utiliser ou non ces outils. Cependant, la tendance consiste à les intégrer formellement au processus existant afin d'accroître l'uniformité des traductions et d'améliorer l'efficacité des traducteurs.

4.6 Tendances émergentes

Voici certaines des principales tendances relevées par les personnes interviewées :

- L'influence des grands cabinets de traduction internationaux semble s'accroître et pourrait entraîner une diminution des prix. De plus, grâce à leur budget et à leur infrastructure, ces organisations peuvent faire des investissements, disposer d'un effectif de traduction stable et fiable ainsi qu'offrir des services à l'échelle mondiale. Par

conséquent, ces organisations assurent souvent une prestation de services opportune et rentable.

- Au sein du marché, on tient pour acquis que les fournisseurs offrent des services de qualité. Par conséquent, la qualité n'est pas considérée comme un élément distinctif entre les fournisseurs, sauf dans un petit nombre de circonstances (documents certifiés, documents juridiques, documents de nature très délicate ou documents à vaste portée). Il incombe, en grande partie, aux traducteurs d'être vigilants et de produire des traductions de grande qualité. Les clients doivent, quant à eux, assurer la qualité en relevant toute erreur.
- La mémoire de traduction et la traduction automatique produisent de meilleurs résultats qu'auparavant. Bien que ces outils ne soient pas encore utilisés par tous, ils sont de plus en plus intégrés aux processus. Cependant, cette intégration ne se fait pas aux dépens de ressources humaines. Au cours des cinq prochaines années, les traducteurs se transformeront pour devenir des employés dotés à la fois d'habiletés linguistiques et informatiques. Les traducteurs travailleront à l'aide des outils informatiques plutôt qu'être en compétition avec ces derniers.
- Au Canada, la concurrence semble s'intensifier, ce qui entraîne à la fois une diminution des tarifs et une augmentation de la qualité. Par conséquent, les fournisseurs de services commerciaux offrent des services de meilleure qualité plus rapidement, mais ils génèrent moins de recettes.
- Jusqu'à maintenant, PwC n'a cerné aucun service de traduction visant des documents destinés aux médias sociaux. Les organisations interviewées ont indiqué que le groupe responsable de la création du contenu de ces documents (généralement le groupe responsable des communications au sein de l'entreprise) doit se charger de la traduction.

5. Analyse comparative

La présente section vise à passer en revue l'information transmise par les organisations interviewées et par le Bureau de la traduction afin de présenter à ce dernier une analyse comparative portant sur ses pratiques et celles des organisations similaires. Cette analyse comparative est axée sur sept domaines clés :

- le mandat des organisations;
- le modèle de financement des organisations;
- les prix et le rendement;
- les outils et la technologie;
- la protection des renseignements;
- les services multilingues;
- les médias sociaux.

5.1 Mandat des organisations

Le mandat du Bureau de la traduction consiste à fournir des services de traduction, d'interprétation et de terminologie au Parlement du Canada ainsi qu'aux ministères et organismes fédéraux. Actuellement, les services offerts par le Bureau au gouvernement du Canada sont facultatifs et fournis selon le principe du recouvrement des coûts. En effet, les ministères et organismes ne sont pas obligés de recourir aux services du Bureau et peuvent choisir de se doter de leurs propres services de traduction. En ce moment, le Bureau de la traduction fournit environ 72 % des services de traduction au gouvernement du Canada.

Parmi les organisations internationales interviewées, les trois fournisseurs de services langagiers ont un mandat similaire, c'est-à-dire fournir des services au sein de leur propre organisation publique. Cependant, contrairement aux services du Bureau, les services linguistiques de ces trois organisations similaires sont obligatoires.

Parmi les organisations canadiennes, trois fournissent des services à des clients internes uniquement. L'organisation n° 1 fournit des services de traduction au sein de son entreprise ainsi qu'aux clients de cette entreprise. Toutefois, elle n'offre pas ses services à des tiers sur le marché. Seule l'organisation n° 4 fournit des services de traduction commerciale, et 85 % de son volume de travail provient du secteur public. Des cinq organisations canadiennes, seule l'organisation n° 3 a décrété que ses services de traduction internes doivent être utilisés par ses secteurs d'activité.

5.2 Modèle de financement des organisations

Depuis 1995, le Bureau de la traduction est un organisme de service spécial. Il est l'unique fournisseur de services du Parlement et le seul responsable de la normalisation terminologique. Cependant, les services qu'il offre aux ministères et organismes fédéraux sont facultatifs. Le modèle de financement du Bureau reflète ce double mandat. En effet, le Bureau reçoit des fonds

budgétaires pour ses services destinés au Parlement ainsi que pour Termium. En ce qui concerne les services offerts aux ministères et organismes fédéraux, le Bureau fonctionne selon le principe du recouvrement des coûts.

Parmi les huit organisations similaires, quatre (dont les trois organisations internationales) sont entièrement financées. Elles ne facturent donc aucun de leurs services. L'organisation n° 5 est la seule organisation du secteur public qui fonctionne selon un mode de recouvrement des coûts semblable à celui du Bureau. En tant que fournisseur de services commerciaux, l'organisation n° 4 n'est pas financée, et elle facture tous ses services à ses clients. Les organisations n° 1 et n° 2 fonctionnent selon un modèle mixte (recouvrement des coûts à l'interne et facturation des clients externes).

5.3 Prix et rendement

Comme il est mentionné à la section 4.3, la collecte de données sur les coûts et les prix des organisations similaires s'est avérée difficile. Par conséquent, nous avons choisi de fonder la comparaison quantitative entre le Bureau de la traduction et les organisations similaires sur les données sur la productivité. Ces données reflètent les objectifs de productivité que doivent atteindre les traducteurs de ces organisations. Les données ont été standardisées pour obtenir le ratio de productivité (mots par heure) d'un interprète de niveau intermédiaire. Comme l'indique le Tableau 10, les ratios de productivité varient entre 195 et 333 mots par heure. Le ratio de productivité du Bureau de la traduction s'élève à 250 mots par heure. Par conséquent, le Bureau se trouve dans la partie médiane inférieure de l'échelle.

Tableau 10 – Ratios de productivité

Organisation	Ratio de productivité (mots par heure)
Organisations canadiennes	
Organisation n° 1	250
Organisation n° 2	333
Organisation n° 3	267
Organisation n° 4	333
Organisation n° 5	~ 195
Organisations internationales	
Organisation n° 6	300
Organisation n° 7	242
Organisation n° 8	S. O.
Bureau de la traduction	
	250

En plus des données sur les prix fournies par trois organisations similaires, PwC a recueilli un point de données supplémentaire concernant les prix. En effet, l'organisation n° 5 a transmis

l'échelle des tarifs demandés par ses fournisseurs. Les résultats de l'analyse comparative entre la structure de prix du Bureau de la traduction (calculée selon une moyenne du ratio de productivité du Bureau pondérée en fonction de son volume de travail) et les données disponibles sont présentés dans le Tableau 11.

Tableau 11 – Structure de prix

Organisation	Prix horaire	Prix unitaire (par mot)
Organisation n° 1	S. O.	0,42 \$
Organisation n° 2	S. O.	0,65 \$
Organisation n° 5	S. O.	0,23 \$
Fournisseurs de l'organisation n° 5 (documents généraux, juridiques et financiers)	S. O.	De 0,17 \$ à 0,30 \$
Fournisseurs de l'organisation n° 5 (documents liés aux assurances et à la titrisation)	S. O.	De 0,18 \$ à 0,30 \$
Fournisseurs de l'organisation n° 5 (documents techniques)	S. O.	De 0,17 \$ à 0,32 \$
Bureau de la traduction		
Tous les services de traduction, y compris les services de révision bilingue et de correction d'épreuves	77,64 \$	0,37 \$
Services de traduction uniquement	77,02 \$	0,37 \$
Services de révision bilingue et de correction d'épreuves	91,21 \$	0,44 \$

5.4 Outils et technologie

Le Bureau de la traduction a intégré un certain nombre d'outils à ses activités de traduction. Ces outils visent à normaliser les processus et à accroître la productivité.

En ce qui concerne le traitement et la gestion des demandes de traduction, le Système d'information intégré (SII) du Bureau est utilisé pour gérer les différentes étapes du processus de traduction, de la réception des demandes à la facturation. Le SII ressemble aux systèmes utilisés par d'autres organisations pour gérer le déroulement du travail, de la réception des textes à la livraison des traductions.

Le Tableau 12 dresse un aperçu des principaux outils technolangagiers que le Bureau a intégrés aux différentes étapes du processus de traduction.

Tableau 12 – Utilisation des outils technolangagiers au Bureau de la traduction

Outil technolangagier	Utilisation du Bureau de la traduction
Mémoire de traduction	<p>Le Bureau de la traduction conserve dans une base de données toutes les traductions livrées à ses clients. Lorsqu'ils reçoivent des textes à traduire, les employés du Bureau peuvent donc consulter cette base de données pour vérifier si les textes ont déjà été traduits. Cette situation se produit parfois, car les gestionnaires qui soumettent des demandes de traduction ignorent si les textes en question ont déjà été traduits.</p> <p>Pour l'instant, les employés qui désirent effectuer des recherches dans la base de données doivent le faire manuellement. La mémoire est utilisée lorsque des documents ont déjà été traduits ou qu'ils proviennent d'une organisation différente de celle qui a soumis la demande de traduction. Selon cette méthode d'utilisation, des résultats partiels ou complets sont obtenus pour 25 % des documents à traduire. L'utilisation de la mémoire permet donc de diminuer le travail de traduction ainsi que les frais chargés aux clients.</p> <p>Des améliorations sont actuellement apportées au logiciel et à la base de données. De plus, le Bureau de la traduction effectuera une recherche automatisée de tous les documents à traduire afin de vérifier si des parties de ces documents ont déjà été traduites.</p>
Traduction automatique (« Portage »)	<p>En ce qui concerne la traduction automatique, le Bureau de la traduction utilise le produit logiciel « Portage », qui a été conçu et est exploité par le Conseil national de recherches du Canada.</p>
Banque de données terminologiques (« Termium »)	<p>Le Bureau de la traduction tient une base de données terminologiques qui comprend des termes pour lesquels des équivalents français et anglais ont été déterminés. Ces termes et leur équivalent doivent être utilisés à des fins d'uniformité. Parmi ces termes, on retrouve les noms d'organisations, d'unités opérationnelles, de projets, d'initiatives et de comités ainsi que des titres de postes. Le Bureau tient des bases de données comprenant les termes propres à chaque ministère client ainsi qu'une base comprenant les termes se rapportant au gouvernement du Canada dans son ensemble. Tenir à jour une base de données terminologiques est un facteur essentiel à la prestation de services de traduction de qualité.</p> <p>Actuellement, le Bureau de la traduction tient ses bases de données à jour au moyen du système « Termium ». Grâce à ce système, les traducteurs du Bureau de la traduction peuvent continuellement ajouter de nouveaux termes aux bases de données. De plus, ces bases peuvent, au moyen d'un outil Web, être consultées par tous.</p> <p>Des améliorations sont actuellement apportées au logiciel Termium. Grâce à ces améliorations, des recherches seront automatiquement lancées dans les bases de données pour trouver les équivalents des termes se trouvant dans les textes à traduire. De plus, des changements sont apportés au logiciel afin que des personnes externes au Bureau de la traduction puissent recommander des termes propres à un ministère ou au gouvernement dans son ensemble à ajouter aux bases de données.</p>

Les observations clés ci-après ont été relevées au sujet des organisations similaires :

- L'utilisation des outils demeure facultative (au choix des traducteurs).

- Les outils n'ont été intégrés à aucun processus automatique, contrairement à ce qui est actuellement prévu au Bureau de la traduction.
- Toutes les organisations utilisent une banque de données terminologiques quelconque. Termium est la banque de données utilisée par l'organisation n° 2 pour produire des traductions.
- À l'exception de l'organisation n° 2, toutes les organisations utilisent la mémoire de traduction.
- Des huit organisations interviewées, seules les trois organisations internationales utilisent la traduction automatique. Les organisations n° 7 et n° 8 utilisent une solution de traduction automatique conçue sur mesure.
- En ce qui concerne les avantages de l'utilisation de ces outils, les organisations croient qu'ils ont permis une augmentation concrète de la productivité et, de façon un peu moins concrète, une amélioration de l'uniformité des traductions.

5.5 Protection des renseignements

Le Bureau de la traduction assure la traduction de documents classifiés jusqu'au niveau « Très secret » inclusivement, et ce, principalement grâce au recours aux langagiers professionnels internes. De plus, le Bureau a investi de façon considérable dans la construction d'installations qui répondent aux exigences de sécurité connexes.

Parmi les huit organisations interviewées, deux assurent la traduction de documents classifiés du gouvernement du Canada. L'organisation n° 4 est particulièrement intéressante, car il s'agit d'un fournisseur de services commerciaux disposant d'une installation qui lui permet de traiter des documents classifiés jusqu'au niveau « Très secret ». De plus, tous les traducteurs de cette organisation détiennent une cote de sécurité de niveau « Secret » ou supérieur. Lors de son entrevue, le président-directeur général de cette organisation a signalé que la traduction de documents classifiés ne fait pas l'objet d'un processus distinct. L'organisation ne demande aucun supplément pour la traduction de tels documents. Cette organisation considère qu'il était essentiel d'offrir ce service pour avoir accès à cette partie du marché du secteur public et pour se distinguer de ses concurrents. Le coût de l'installation a été amorti sur une longue période et est inclus dans les coûts indirects de l'organisation.

Bien que toutes les organisations n'assurent pas la traduction de documents classifiés du gouvernement du Canada, chacune d'elle a établi des mesures et des lignes directrices concernant le traitement de documents classifiés ou de nature très délicate. Parmi ces mesures, qui varient peu d'une organisation à l'autre, notons :

- Les documents classifiés ou de nature très délicate sont généralement traduits par des ressources internes.
- Au besoin, les activités de traduction sont gérées par des ressources expérimentées, voire le dirigeant des organisations.
- Les employés détiennent une cote de sécurité de niveau adéquat ou ont signé une clause de confidentialité ou une entente de non-divulgence quelconques. Règle générale, ces exigences visent aussi les fournisseurs des organisations.

- Les textes doivent être traduits dans les locaux des organisations. Le télétravail est donc interdit pour ce type de documents.
- Lorsqu'une classification de sécurité officielle est attribuée à un document, des directives concernant l'accès au document et la transmission de ce dernier sont établies (p. ex. chiffrement du document, aucun envoi par courriel, traduction produite sur un poste de travail sécurisé).

5.6 Services multilingues

La majorité des services du Bureau de la traduction est fournie entre le français et l'anglais. Cependant, il offre aussi des services dans plus de 100 langues et dialectes, notamment les langues autochtones. Les services multilingues sont principalement offerts grâce au recours à des fournisseurs externes et ne représentent pas un pourcentage important du volume actuel du Bureau de la traduction. En effet, on estime à moins de 5 % le pourcentage représenté par ces services.

Trois des organisations similaires n'offrent aucun service de traduction multilingue. Trois autres organisations similaires offrent des services de traduction multilingue de façon occasionnelle uniquement, et ce, grâce à des ressources externes. Seules les organisations n° 7 et n° 8 offrent suffisamment de services de traduction multilingue pour y affecter des ressources internes. Une des principales difficultés associées à l'offre de services de traduction dans un nombre élevé de langues est que la quantité de paires de langues peut augmenter très rapidement. Les organisations n° 7 et n° 8 ont résolu cette difficulté en limitant la langue source à une ou deux langues de travail, ce qui réduit considérablement le nombre de paires de langues potentielles pour lesquelles les organisations doivent trouver des employés.

Bien qu'il ne s'agisse pas d'une des huit organisations similaires, la Ville de Toronto offre un exemple intéressant de traduction multilingue au Canada. À titre de plus grande ville du Canada, Toronto a une population très multiculturelle. Afin d'appuyer la prestation de services à une population de plus en plus diversifiée et de pouvoir communiquer avec ses citoyens, la Ville de Toronto a intégré « Google Translate » à son site Internet (<http://www.toronto.ca/>) afin de permettre aux visiteurs de le traduire instantanément en plus de 51 langues.

5.7 Médias sociaux

Comme il est mentionné à la section 4.6, peu de services de traduction semblent viser des textes destinés aux médias sociaux. Les organisations interviewées ont indiqué que le groupe responsable de la création du contenu de ces documents (généralement le groupe responsable des communications au sein de l'entreprise) doit se charger de la traduction. L'organisation n° 4, qui offre des services commerciaux, ne considère pas les médias sociaux comme un domaine rentable. De plus, cette organisation croit qu'il est plus efficace d'effectuer à l'interne la traduction des documents destinés aux médias sociaux en raison de la vitesse requise ainsi que de la variété de documents qui pourraient devoir être traduits. L'organisation n° 8 a fourni des services dans un domaine connexe aux médias sociaux. En effet, elle a participé à la traduction de sites Web. Cependant, selon cette organisation, le facteur limitatif du respect des échéances est la rapidité d'exécution du webmestre et non la traduction.

Selon les conclusions tirées de la discussion sur les médias sociaux menée pendant le deuxième atelier à l'intention des cadres supérieurs, les services de traduction de textes destinés

aux médias sociaux s'apparentent davantage aux services d'interprétation ou d'adaptation qu'aux services de traduction traditionnels. Ce rapprochement est attribuable à l'importance accordée à la rapidité d'exécution et à la transmission des éléments fondamentaux des documents destinés aux médias sociaux. Les services de traduction traditionnels exigent plutôt une traduction fidèle et exacte des textes de départ.

5.8 Résumé

La présente section résume les données ci-dessus dans un seul tableau (Tableau 13).

Il est important de noter que les renseignements présentés peuvent être examinés selon deux perspectives. D'une part, pour souligner les résultats de la comparaison entre le Bureau et les organisations similaires et, d'autre part, pour fournir un certain contexte aux données comparatives. Ce contexte permettra aux lecteurs du présent rapport de comprendre les différences entre les organisations, différences qui ont rendu complexe la comparaison des organisations. Par conséquent, tant les similitudes que les différences entre les organisations devraient être prises en compte pendant l'examen du Tableau 13.

Tableau 13 – Résumé de l'analyse comparative

Organisation	Mandat	Modèle de financement	Productivité (mots par heure)	Outils et technologie	Protection des renseignements;	Services multilingues	Médias sociaux
Organisation n° 1	<ul style="list-style-type: none"> L'organisation fournit des services aux autres groupes de l'entreprise ainsi qu'aux clients de l'entreprise. L'organisation offre des services facultatifs aux autres groupes de l'entreprise. 	Facturation interne et facturation des clients externes	250	<ul style="list-style-type: none"> Mémoire de traduction Banque de données terminologiques Utilisation facultative 	<ul style="list-style-type: none"> Les employés détiennent une cote de sécurité de niveau adéquat au minimum. Les documents de nature très délicate sont gérés par le responsable des services de traduction. 	Des services de traduction en espagnol sont fournis au moyen de contrats et de services de traduction d'un réseau international de cabinets de traduction.	Services non offerts par le groupe responsable des services de traduction
Organisation n° 2	<ul style="list-style-type: none"> L'organisation fournit des services aux autres groupes de l'entreprise ainsi qu'aux clients de l'entreprise. 	Facturation interne et facturation des clients externes	333	<ul style="list-style-type: none"> Banque de données terminologiques Utilisation facultative 	<ul style="list-style-type: none"> Les documents de nature très délicate sont confiés à des traducteurs internes. 	Cette organisation n'offre pas de services multilingues.	Services non offerts par le groupe responsable des services de traduction
Organisation n° 3	<ul style="list-style-type: none"> L'organisation fournit des services aux autres groupes de l'entreprise. Ses services sont obligatoires. 	Financement complet à l'interne	267	<ul style="list-style-type: none"> Mémoire de traduction Banque de données terminologiques Utilisation facultative 	<ul style="list-style-type: none"> Les documents de nature très délicate sont confiés à des traducteurs internes. 	Cette organisation n'offre pas de services multilingues.	Services non offerts par le groupe responsable des services de traduction
Organisation n° 4	<ul style="list-style-type: none"> L'organisation est un fournisseur de services commerciaux. 	Facturation des clients externes	333	<ul style="list-style-type: none"> Mémoire de traduction Banque de données terminologiques Utilisation facultative 	<ul style="list-style-type: none"> Tous les employés détiennent une cote de sécurité de niveau « Secret » au minimum. L'installation de l'organisation lui permet de traiter des documents de niveau « Très secret ». Les textes classifiés sont traduits dans une installation prévue à cette fin ou dans les locaux des clients. 	Cette organisation n'offre pas de services multilingues.	Services non offerts
Organisation n° 5	<ul style="list-style-type: none"> L'organisation fournit des services facultatifs aux autres groupes de l'entreprise. 	Facturation interne	~ 195	<ul style="list-style-type: none"> Mémoire de traduction Banque de données terminologiques Utilisation facultative 	<ul style="list-style-type: none"> Les employés détiennent une cote de sécurité de niveau adéquat. Les documents classifiés ne sont pas transmis par courriel. Les documents classifiés ne peuvent pas être traduits par des télétravailleurs. 	<p>Les langues des services dépendent du plan d'activités de l'entreprise.</p> <p>Les services sont offerts grâce à des contrats conclus avec des fournisseurs.</p>	Services non offerts par le groupe responsable des services de traduction
Organisation n° 6	<ul style="list-style-type: none"> L'organisation fournit des services aux autres groupes de l'entreprise. Ses services sont obligatoires. 	Financement complet à l'interne	300	<ul style="list-style-type: none"> Mémoire de traduction Banque de données terminologiques Traduction automatique Utilisation facultative 	<ul style="list-style-type: none"> Toutes les ressources signent une clause de confidentialité. Les documents de nature très délicate sont gérés par le responsable des services de traduction. 	<p>Ces services sont fournis à l'occasion pour la correspondance à l'étranger.</p> <p>Les services sont offerts grâce à des contrats conclus avec des fournisseurs.</p>	Services non offerts par le groupe responsable des services de traduction
Organisation n° 7	<ul style="list-style-type: none"> L'organisation fournit des services aux autres groupes de l'entreprise. Ses services sont obligatoires. 	Financement complet à l'interne	242	<ul style="list-style-type: none"> Mémoire de traduction Banque de données terminologiques Traduction automatique Utilisation facultative 	<ul style="list-style-type: none"> Toutes les ressources doivent assurer la protection des renseignements en vertu de leur code de conduite. Les documents de nature très délicate sont confiés à des réviseurs et à des traducteurs expérimentés. 	Des services sont offerts dans six langues officielles. Les paires de langues sont limitées par l'utilisation du français et de l'anglais comme principales langues de travail.	Services non offerts par le groupe responsable des services de traduction

Analyse comparative du Bureau de la traduction

Organisation	Mandat	Modèle de financement	Productivité (mots par heure)	Outils et technologie	Protection des renseignements;	Services multilingues	Médias sociaux
Organisation n° 8	<ul style="list-style-type: none"> L'organisation fournit des services aux autres groupes de l'entreprise. Ses services sont obligatoires. 	Financement complet à l'interne	S. O.	<ul style="list-style-type: none"> Mémoire de traduction Banque de données terminologiques Traduction automatique Utilisation facultative 	<ul style="list-style-type: none"> Les employés détiennent une cote de sécurité. L'organisation dispose d'une installation sécurisée (aucun accès électronique externe). Les documents classifiés ou à accès restreint sont traduits à l'interne. 	Des services sont offerts dans 23 langues officielles. Les paires de langues sont limitées par l'utilisation de l'anglais comme principale langue de travail.	Services non offerts par le groupe responsable des services de traduction
Bureau de la traduction	<ul style="list-style-type: none"> L'organisation fournit des services facultatifs aux ministères, aux organismes et aux sociétés d'État du gouvernement du Canada. 	Facturation interne et quelques fonds budgétaires	250	<ul style="list-style-type: none"> Mémoire de traduction Banque de données terminologiques Traduction automatique Outils intégrés au processus de traduction 	<ul style="list-style-type: none"> Les employés détiennent une cote de sécurité. L'installation de l'organisation lui permet de traiter des documents de niveau « Très secret ». Les documents classifiés sont traduits dans des installations prévues à cette fin. 	Les services sont offerts grâce au personnel interne et à des contrats conclus avec des fournisseurs.	--

6. Observations clés

Le présent rapport vise principalement à transmettre au Bureau de la traduction les constatations clés découlant des entrevues menées auprès des organisations similaires ainsi que les résultats des recherches de PwC sur les publications et les documents d'autres organisations. La présente section énonce certains thèmes préliminaires que le Bureau pourra prendre en considération lorsqu'il déterminera son orientation stratégique pour les années à venir.

6.1 Contexte des services de traduction au Canada

Le mode de prestation du Bureau respecte le mandat actuel de cet organisme. Par contre, un examen plus approfondi de ce mode de prestation sera influencé par la disponibilité, la qualité des services et l'offre des fournisseurs de services tiers. La très grande majorité de la demande en services de traduction continue de viser des traductions du français vers l'anglais et de l'anglais vers le français.

Les ressources sont fragmentées. Cependant, l'offre des organisations de traduction et des traducteurs indépendants semble être stable relativement à la demande. Étant donné que ces micro-entreprises ont des coûts indirects peu élevés, elles peuvent être très concurrentielles sur le plan des prix et de la rapidité. L'incidence principale de cette situation est la banalisation apparente des services de traduction, qui entraîne à son tour une diminution des coûts des services. L'apparition d'un certain nombre de multinationales importantes et leur expansion par l'achat de petites et moyennes organisations entraîneront probablement une réduction de la fragmentation de l'industrie canadienne ainsi qu'une diminution accrue des prix. Le Bureau doit profiter de cette occasion pour déterminer comment tirer parti de sa relation avec ces fournisseurs et pour examiner des services de plus grande valeur dans les domaines des normes de qualité et des outils qui pourraient être utilisés à l'appui de l'industrie et de ses clients.

Par ailleurs, une demande pour des services de traduction et d'interprétation en d'autres langues pourrait naître au Canada en raison de la transformation de la diversité culturelle au pays ainsi que de l'accent mis par le gouvernement fédéral sur le commerce international. Bien que de plus amples analyses soient nécessaires pour déterminer l'importance de cette nouvelle demande, le Bureau pourrait souhaiter examiner sa capacité et son mandat actuel afin de pouvoir y répondre.

6.2 Modèle de financement

En examinant les renseignements fournis par les organisations similaires, PwC a relevé un point important commun à un certain nombre d'organisations du secteur public. Les services de trois des quatre organisations du secteur public sont entièrement financés au moyen de crédits. Comme les services langagiers fournis par ces organisations sont considérés comme essentiels au bon fonctionnement du reste de l'organisation, les fournisseurs de services n'ont pas à recouvrer les coûts connexes auprès de leurs clients.

En raison du mandat législatif du Bureau de la traduction, lequel consiste à « servir les ministères et autres organismes [...], pour tout ce qui concerne la traduction et la révision de leurs documents », et de l'importance accordée aux services comparables par les organisations

similaires, le Bureau devrait envisager de revoir son modèle de financement en vue de l'accomplissement de son mandat.

6.3 Outils et technologie

Comme nous l'avons écrit auparavant, la mémoire de traduction et la traduction automatique produisent de meilleurs résultats qu'avant. Cependant, ces outils ne sont pas encore utilisés par tous, et ce, pour un certain nombre de raisons :

- L'utilisation des outils technolangagiers est facultative au sein de bon nombre des organisations interviewées, c'est-à-dire que les traducteurs peuvent choisir d'utiliser ou non ces outils. Cette situation est en grande partie attribuable au fait que des traducteurs s'opposent à l'utilisation de ces outils. En effet, pour certains langagiers, ces outils ne font que contribuer davantage à l'automatisation et à la banalisation de la traduction, qui représente pour eux un exercice créatif.
- Un investissement est requis pour concevoir et entretenir l'infrastructure nécessaire à l'utilisation d'outils technolangagiers. De plus, pour que ces outils soient efficaces, ils doivent reposer sur une importante banque de données. Ces deux facteurs constituent des obstacles à l'utilisation de ces outils au sein des petites entreprises, qui sont prédominantes au sein de l'industrie.
- L'industrie des logiciels de traductique est censée croître de façon exponentielle au cours des prochaines années. L'arrivée de multinationales disposant de suffisamment de ressources pour concevoir et entretenir l'infrastructure requise aura des incidences sur le développement et l'utilisation des outils technolangagiers. Bien que l'on ignore dans quelle mesure ces deux prévisions se réaliseront, il est raisonnable de penser que les multinationales seront les principaux acteurs du développement et de l'utilisation des outils, car elles cherchent à réduire leurs coûts et à accroître leur part de marché.

Le Bureau pourrait avoir la possibilité de déterminer la façon dont il veut contribuer au développement et à l'utilisation de ces nouvelles technologies afin d'appuyer davantage ses clients et l'industrie globale de la traduction et de l'interprétation au Canada.

6.4 Productivité

Bien que nous n'ayons pas obtenu suffisamment de données sur les coûts des organisations similaires pour pouvoir comparer leur coût unitaire à celui du Bureau, nous avons pu examiner les mesures de productivité visant les langagiers professionnels de chaque organisation. Selon des données de 2010-2011, le ratio de productivité du Bureau est d'environ 250 mots par heure, tandis que celui des organisations interviewées varie entre 195 et 333 mots par heure. Par conséquent, le Bureau se trouve dans la partie médiane inférieure de l'échelle.

Tel qu'il est indiqué dans l'évaluation de l'état actuel du Bureau de la traduction, ce dernier détermine la complexité des documents à l'aide d'une échelle de classement. De plus, contrairement aux organisations similaires, le Bureau tient compte de la complexité des documents pour déterminer le temps accordé pour leur traduction. Il s'agit d'un élément distinctif clé entre le Bureau et les organisations similaires. En effet, ces dernières tiennent compte, en premier lieu, de la longueur des documents pour déterminer la charge de travail et le coût des traductions. Les traducteurs doivent atteindre des objectifs de productivité qui ne changent pas, peu importe le degré de complexité des textes qu'on leur confie. Les organisations

croient que leurs traducteurs réussissent à traduire des textes plus « complexes » grâce à leurs antécédents.

6.5 Qualité

L'assurance de la qualité est souvent tributaire du talent du traducteur, plutôt que de constituer une étape distincte du processus de traduction. Sauf dans quelques exceptions, comme les documents certifiés et juridiques, les clients accordent moins d'importance à la qualité qu'aux coûts et à la rapidité d'exécution. De plus, la qualité n'est pas considérée comme un élément distinctif entre les fournisseurs, car les clients tiennent pour acquis qu'ils offrent des services de qualité. Cependant, il est important de noter qu'au sein de l'industrie, les plus petites organisations ont plus de difficultés à mettre en œuvre une vraie fonction d'assurance de la qualité en raison des coûts indirects connexes. Le Bureau devra tenir compte de cette situation et de la gestion globale de la qualité lorsqu'il élaborera sa future stratégie d'approvisionnement.

6.6 Documents classifiés

Les premiers résultats suggèrent que le secteur privé dispose d'une certaine capacité en ce qui concerne la traduction de documents classifiés. L'unique fournisseur de services langagiers commerciaux qui a participé à l'analyse offre des services de traduction de documents « Secret » et « Très secret ». Cette organisation considérait l'offre de ces services comme un investissement nécessaire pour avoir accès à cette part du marché. Durant une discussion plus approfondie lors du deuxième atelier à l'intention des cadres supérieurs, une travailleuse indépendante offrant des services-conseils linguistiques a indiqué que son bureau à domicile lui permet de traiter des documents « Secret » et qu'elle peut, grâce à des outils commerciaux non dispendieux, envoyer et recevoir des documents classifiés. Il a été signalé que les petits et les grands fournisseurs de services ont la capacité et la volonté d'offrir des services de traduction de documents classifiés. Les fournisseurs souhaitent cependant que la demande soit suffisante pour rentabiliser l'investissement requis pour se conformer aux politiques pertinentes de protection des renseignements.

6.7 Médias sociaux

Les résultats de la recherche portent à croire que le marché des services de traduction destinés aux médias sociaux est en développement. Au sein des organisations interviewées, la traduction des documents publiés sur les médias sociaux est effectuée par leur fonction de communication plutôt que par leur service de traduction. La plupart des organisations ont signalé que les fonctions responsables de la création du contenu se chargent également de la traduction. L'organisation qui fournit des services externes ne considère pas les médias sociaux comme un domaine rentable. De plus, cette organisation croit qu'il est plus efficace d'effectuer à l'interne la traduction des documents destinés aux médias sociaux en raison de la vitesse requise ainsi que de la variété de documents qui pourraient devoir être traduits.

6.8 Conclusion

Trois thèmes prédominants ont émergé des travaux réalisés dans le cadre de l'analyse. Voici, aux fins d'examen par le Bureau, un résumé non exhaustif des principaux thèmes.

1. **Améliorer le modèle de prestation des services fournis aux clients actuels du Bureau.** Le Bureau a la possibilité d'établir des divisions plus claires au sein de sa clientèle actuelle (Chambre des communes, Sénat, ministères et organismes fédéraux précis) et, peut-être, d'améliorer les ententes de service et les ententes sur les niveaux de service auxquelles les clients accordent plus d'importance. Pour gérer sa relation avec le secteur privé, le Bureau devra tenir compte de ses processus d'approvisionnement et de ceux des ministères fédéraux. Nous sommes conscients que des efforts sont actuellement déployés afin de rationaliser et d'améliorer les processus.
2. **Accroître la contribution du Bureau à l'innovation.** Nos études et nos entrevues ont révélé un manque d'investissement considérable dans l'industrie de la traduction. Le Bureau a l'occasion de se pencher sur le niveau d'investissement adéquat dans les activités qui définissent et qui mesurent les normes de qualité ainsi que sur l'amélioration accrue des outils et de la technologie de traduction.
3. **Évaluer et améliorer la contribution du Bureau à la planification d'une relève compétente en traduction.** Le Bureau est le plus grand service de traduction au Canada. En tant que tel, il joue un rôle dans la conception des programmes qui encouragent les Canadiens et les Canadiennes à envisager une carrière professionnelle dans le domaine de la traduction.

7. Annexes

Annexe A – Glossaire

Terme	Courte description
Traduction	Transposer un texte dans une autre langue en tenant compte du ton, du style et de la terminologie utilisés par l'auteur.
Traduction de documents bilingues	Traduire un document qui contient à la fois du texte dans deux langues (p. ex. français et anglais).
Traduction de modifications	Traduire les modifications apportées à un texte qui a déjà été traduit.
Adaptation	Traduire un document de façon à accroître la compréhension des destinataires cibles.
Traduction à vue	Traduire un document verbalement, en personne ou par téléphone.
Révision unilingue	Améliorer un texte original en apportant des corrections grammaticales ou stylistiques ou en proposant des solutions pour qu'il soit plus facile à lire et à comprendre.
Révision bilingue	Comparer en détail un texte original et sa traduction et corriger le contenu et le style de la traduction.
Révision de documents bilingues	Réviser un document qui contient à la fois du texte dans deux langues.
Évaluation de la qualité	Juger si une traduction est exacte et respecte les règles de la langue.
Vérification de l'exactitude technique ou scientifique	Vérifier en détail si la traduction respecte, au plan technique ou scientifique, le texte original.
Correction d'épreuves	Lire les épreuves, repérer les fautes et les coquilles et indiquer les changements à apporter.
Traduction et révision	Traduire un document, puis faire réviser la traduction par un autre professionnel.
Révision unilingue et traduction	Réviser un document original, puis le traduire.
Révision et traduction de documents bilingues	Réviser un document rédigé à la fois dans deux langues, puis le traduire dans l'une et l'autre langue.
Traducteur sur place	Détacher un traducteur chez un client.
Traducteur attitré	Affecter une personne à la traduction des textes d'un client particulier.
Service en attente	Offrir les services d'un langagier professionnel qui peut, moyennant un préavis minimal, être joint en tout temps pendant une période déterminée.
Gestion de projets	Aider un client à planifier, à organiser, à diriger et à contrôler un projet ainsi qu'à en assurer le suivi.
Services administratifs spéciaux	Traiter une demande comportant beaucoup de fichiers, regrouper de nombreux fichiers complexes en un seul fichier, rechercher des documents déjà traduits, etc.
Service d'expertise-conseil	Analyser les besoins en services langagiers (traduction, révision, interprétation, etc.) d'un client et le conseiller sur la façon de planifier, de gérer et de fournir

Terme	Courte description
	ces services.
Aide à la rédaction	Aider un client à rédiger un texte.
Conseils linguistiques	Fournir l'avis de langagiers spécialistes sur des problèmes de traduction et des questions de langue (grammaire, style, ponctuation, terminologie, etc.).
Interprétation	Assurer la communication orale ou visuelle entre des personnes, de façon simultanée ou consécutive.
Interprétation sur place	Détacher un interprète chez un client.
Localisation	Adapter un produit ou un service en fonction d'une langue différente ou des caractéristiques culturelles et linguistiques propres à un pays ou à une région.
Logiciels et outils de traduction	Concevoir des outils et des technologies à l'appui de la prestation de services de traduction.
Interprétation par téléphone	Offrir des services d'interprétation en utilisant un téléphone comme moyen de communication.
Assurance de la qualité et essais à l'échelle internationale	Mettre à l'essai un produit ou un service et assurer sa qualité à l'échelle internationale.
Traduction automatique – postédition	Faire réviser les résultats d'un programme de traduction automatique par un traducteur.
Services d'internationalisation – mondialisation	Préparer un produit ou un service grâce à la détermination, à l'extraction et à la préparation des éléments qui doivent être adaptés sur le plan linguistique et culturel afin de réduire au minimum le travail de localisation nécessaire.
Impartition de processus administratifs	Confier à un fournisseur de services la réalisation des activités liées à une fonction opérationnelle particulière.
Voix hors champ, doublage et narration	Traduire hors champ un enregistrement audio afin de l'adapter au public d'une région particulière.
Transcréation	Adapter un message d'une langue à une autre sans modifier son objectif, son style, son ton et son contexte.
Sous-titrage	Afficher à l'écran le texte audio prononcé.
Logiciels et outils d'interprétation	Concevoir des outils et des technologies à l'appui de la prestation de services d'interprétation.
Interprétation vidéo	Offrir des services d'interprétation grâce à l'utilisation d'un service de relais vidéo comme moyen de communication (ce service est principalement destiné aux personnes sourdes, malentendantes ou souffrant de troubles de la parole).

Annexe B – Outils linguistiques connus

Outil	Courte description
Open-source Translation Management System (TMS)	Ce système aide à automatiser les tâches importantes liées à la création, à la traduction, à l'examen, au stockage et à la gestion de contenus et de documents opérationnels. Grâce à une conception modulaire ouverte, les organisations peuvent dépendre de la personnalisation d'un puissant outil de gestion sur demande de la traduction appuyé par des intervenants importants de l'industrie.
CrowdSight	CrowdSight offre une plateforme permettant de gérer le processus de traduction du contenu dynamique en utilisant le groupe approprié d'intervenants. Grâce à cette application ouverte, les entreprises peuvent collaborer avec leurs clients à la détermination d'un « public », c'est-à-dire un groupe ou une communauté, et à la mise en place d'un processus de traduction et de révision qui met à profit les intervenants compétents de la chaîne logistique de traduction.
InSight	InSight est un tableau de bord de rapports dynamiques qui fournit des renseignements en temps réel sur des indicateurs de rendement clés afin d'aider les clients à harmoniser leurs dépenses en localisation avec leurs objectifs opérationnels. En utilisant des graphiques clairs, la plateforme InSight fournit des rapports clés sur les activités de traduction, notamment sur le rendement, le volume d'activité et les dépenses pour l'ensemble des langues et des produits.
GlobalLink	GlobalLink est une plateforme intuitive qui permet de rationaliser tous les aspects du processus de localisation. La suite logicielle comporte des applications modulaires qui peuvent fonctionner indépendamment ou faire partie d'une solution intégrée de bout en bout. GlobalLink est la solution pour le contenu de documents, de logiciels et de sites Web.
ABREVE	ABREVE compare des données variées, repère de nombreuses similarités dans le contenu et relève les éléments incohérents parmi des dossiers tout en fournissant des indicateurs.
Alchemy's Visual Translation Memory	En utilisant jusqu'à 70 % d'anciennes traductions, les solutions de mémoire de traduction d'Alchemy permettent d'accroître l'exactitude et la précision des traductions et, par le fait même, de réduire le travail de localisation nécessaire. Les solutions de mémoire de traduction visuelle permettent de rationaliser les processus d'assurance de la qualité et de traitement grâce à l'automatisation des étapes de mise en place et de mise à l'essai et à l'offre d'un environnement intuitif qui permet de régler les problèmes de localisation rapidement.
Translation Workspace	Translation Workspace est une plateforme de rendement ouverte de type logiciel-service. Cette plateforme de traduction permet aux clients, aux traducteurs et aux organisations d'avoir accès, sur demande, aux outils de gestion des ressources linguistiques les plus avancés sur le marché sans avoir à payer les coûts et à disposer de l'infrastructure traditionnellement liés à des systèmes de traduction sur place. Translation Workspace est accessible par l'intermédiaire de GeoWorkz.com, le portail de commerce électronique axé sur les applications technologiques.
GeoFluent	GeoFluent est une technologie de traduction en temps réel qui traduit instantanément du contenu et des communications, comme des pages Web, des documents (p. ex. sur le soutien aux clients), du contenu généré par les utilisateurs, des messages instantanés, des blogues et des courriels. Il s'agit d'une plateforme de communication en temps réel multilingue et dynamique. Afin de produire de meilleurs résultats, la plateforme peut être adaptée en fonction du contenu existant de chaque organisation cliente et configurée pour des processus opérationnels précis.

Freeway	Freeway offre une multitude de fonctionnalités qui améliorent la productivité afin d'aider les entreprises à proposer un contenu mondial de façon rentable, à assurer une visibilité en temps réel pour leurs projets et à établir de façon continue des rapports d'entreprise tout en limitant au minimum le fardeau administratif.
----------------	--