



منظمة الأغذية
والزراعة
للأمم المتحدة

联合国
粮食及
农业组织

Food
and
Agriculture
Organization
of
the
United
Nations

Organisation
des
Nations
Unies
pour
l'alimentation
et
l'agriculture

Продовольственная и
сельскохозяйственная
организация
Объединенных
Наций

Organización
de las
Naciones
Unidas
para la
Agricultura
y la
Alimentación

COMITÉ FINANCIER

Cent trente-cinquième session

Rome, 25 – 29 octobre 2010

Services linguistiques et options de financement

Pour toute question concernant le contenu de ce document, prière de s'adresser à:

M. Ali Mekouar

Directeur de la Division de la Conférence, du Conseil et du protocole

Tél.: +39 06 5705 5612

Le tirage du présent document est limité pour réduire au maximum l'impact des méthodes de travail de la FAO sur l'environnement et contribuer à la neutralité climatique. les délégués et observateurs sont priés d'apporter leur exemplaire personnel en séance et de ne pas demander de copies supplémentaires.

La plupart des documents de réunion de la FAO sont disponibles sur l'internet, à l'adresse www.fao.org

RÉSUMÉ

- Suite aux examens auxquels a procédé le Comité financier (documents FC 109/29, FC 110/28 et FC 115/18), le Conseil de la FAO a souligné à sa cent trente-sixième session (15-19 juin 2009) qu'il fallait continuer à améliorer quantitativement et qualitativement les services linguistiques de la FAO. À cet effet, il a demandé que le mode de financement des services linguistiques soit modifié - à savoir qu'au lieu de facturer les services aux utilisateurs internes comme c'est actuellement le cas, des crédits spécifiques seraient inscrits au budget ordinaire - et qu'une étude soit menée sur la question en consultation avec les Membres concernés. Par la suite, le Comité des questions constitutionnelles et juridiques (CQCJ) a demandé, à sa quatre-vingt-huitième session, en septembre 2009, que l'étude prenne aussi en compte la nécessité de garantir la qualité et la cohérence des traductions, ainsi que le surcroît de travail découlant de l'externalisation des travaux de traduction directement par les secrétariats des organes concernés.
- La Division de la Conférence, du Conseil et du protocole (CSC) a créé un Comité directeur des services linguistiques composé de représentants de la Division et des autres unités concernées et chargé de préciser le champ d'application de l'étude, d'aider à sa réalisation et d'en suivre l'avancement.
- Le présent document rend compte de l'état d'avancement de l'étude actuellement menée sur les services linguistiques. Celle-ci a permis de mettre en évidence un certain nombre de mesures qui pourraient être prises pour améliorer les services linguistiques sur les plans de la qualité, de la cohérence et des capacités disponibles. Certaines de ces mesures, indiquées ci-après, auraient des incidences financières, qui sont en train d'être quantifiées dans le cadre de l'étude.
- L'une des mesures susceptible d'avoir des incidences financières est l'allocation de crédits spécialement affectés aux fonctions normatives exercées par le personnel des services linguistiques, des fonctions qui sont actuellement financées par le mécanisme de facturation. Ces fonctions sont les suivantes:
 - activités de planification et de programmation et autres tâches normatives du service d'interprétation;
 - activités de validation linguistique, de gestion du fichier de prestataires extérieurs et de contrôle de qualité du service de traduction.
- D'autres mesures, notamment la gestion centralisée des traductions externalisées et la révision avant traduction des textes originaux dans le but d'en améliorer la qualité et, partant, d'améliorer la qualité de leur traduction, pourraient aussi nécessiter l'allocation de crédits supplémentaires.
- Après l'examen des conclusions de l'étude et des orientations qui seront données par le Comité, la Direction arrêtera des mesures pour accroître les capacités, la qualité et l'efficacité des services linguistiques de la FAO. Celles-ci seront présentées dans le PTB 2012-13.

ORIENTATIONS DEMANDÉES AU COMITÉ FINANCIER

- Le Comité est invité à prendre note des conclusions et des propositions issues de l'étude, à formuler des observations et à donner des orientations.

Projet d'avis

- **Le Comité financier a pris note des conclusions de l'étude en cours sur les services linguistiques ainsi que des mesures susceptibles d'améliorer ceux-ci. Le Comité attend avec intérêt que l'étude soit achevée, après quoi il sera possible d'examiner plus avant les mesures d'amélioration en regard des incidences financières, qui figureront dans le PTB 2012-13.**

I. Introduction

1. À la suite des examens faits par le Comité financier (documents FC 109/29, FC 110/28 et FC 115/18), le Conseil de la FAO a souligné à sa cent trente-sixième session (15-19 juin 2009) qu'il fallait continuer à améliorer quantitativement et qualitativement les services linguistiques de la FAO¹. À cet effet, il a demandé que le mode de financement des services linguistiques de la FAO soit modifié, la facturation interne étant remplacée par l'inscription des services linguistiques à un programme spécifique du budget ordinaire, et qu'une étude soit menée à ce sujet en concertation avec les Membres concernés. Par la suite, le Comité des questions constitutionnelles et juridiques (CQCJ) a demandé à sa quatre-vingt-huitième session, en septembre 2009, que cette étude prenne aussi en compte la nécessité de garantir la qualité et la cohérence des traductions, ainsi que le surcroît de travail découlant de l'externalisation directe des travaux de traduction par les secrétariats des organes concernés.
2. La Division de la Conférence, du Conseil et du protocole (CSC) a créé un Comité directeur des services linguistiques composé de représentants de la Division et d'autres unités et chargé de préciser le champ d'application de l'étude, d'aider à sa réalisation et d'en suivre l'avancement.
3. Un consultant a été engagé pour effectuer des recherches préliminaires, définir les parties prenantes, mener des entretiens et rédiger un projet de rapport. Dans le cadre de cette étape préliminaire, les présidents des groupes régionaux ont été invités à débattre de la question. Des réunions avec des représentants du Groupe des 77, du groupe du Proche-Orient et du groupe des pays d'Amérique latine et des Caraïbes (GRULAC) ont eu lieu en mai 2010.
4. Le Comité directeur, s'appuyant sur le projet de rapport, a mené une étude, qui se poursuit, et mis en évidence un certain nombre de problèmes qui nuisent à la qualité des services linguistiques et aux capacités à disposition. Ces problèmes sont examinés dans la suite du présent rapport. L'Organisation étudie actuellement quelles seraient les incidences programmatiques et financières des mesures à prendre, pour en tenir compte dans le projet de Programme de travail et budget (PTB) qui sera présenté au Comité financier en mars 2011.
5. Le présent document fait la synthèse des observations faites et des conclusions arrêtées à ce stade de l'étude, à savoir:
 - dispositions actuelles en matière de financement des services linguistiques;
 - évaluation de la politique linguistique actuelle de la FAO (pour les réunions et les documents officiels);
 - mesures destinées à améliorer la qualité des services linguistiques et la cohérence;
 - nouvelles modalités envisageables pour le financement des services linguistiques.
6. Le Comité financier est invité à prendre note des conclusions et des propositions figurant dans le présent rapport, à formuler observations et à donner des indications.

II. Dispositions actuelles en matière de financement des services linguistiques

7. La majorité des crédits inscrits au budget ordinaire et utilisés pour financer des services linguistiques ne sont pas réservés à cet effet dans le budget de la FAO. Il s'agit essentiellement de

¹ On entend par « services linguistiques » les services d'interprétation et de traduction assurés pour divers types de réunions et, plus généralement, à des fins de communication et de diffusion de l'information.

crédits intégralement fongibles alloués aux différentes divisions et que celles-ci ont toute latitude d'utiliser pour atteindre de la manière qu'elles jugeront la plus efficace les objectifs de l'Organisation. Ainsi, les ressources budgétaires consacrées aux réunions, aux documents et aux publications sont réparties sur l'ensemble des divisions, lesquelles auront recours aux services correspondants en fonction des résultats organisationnels à obtenir, pour exécuter les activités inscrites dans leur programme de travail ou à leur calendrier de réunion. Les divisions sont libres, sous réserve de certaines obligations², de faire appel aux services linguistiques internes de la FAO ou de louer les services de prestataires extérieurs. Sauf en ce qui concerne les services d'interprétation (qui apparaissent dans une annexe du PTB), il n'existe pas de tableau d'ensemble des ressources financières consacrées aux services linguistiques. Les allocations budgétaires sont entièrement fongibles et il n'est pas facile de distinguer, dans les comptes de l'Organisation, les dépenses relatives à des prestataires extérieurs.

8. Des crédits sont inscrits au PTB au titre du Programme ordinaire et spécifiquement affectés à des services linguistiques. On distingue à l'heure actuelle:

- a) Les crédits affectés au Service de programmation et de documentation des réunions (CSCM) pour couvrir le fonctionnement de la terminologie, y compris la définition des domaines nécessitant un travail de terminologie, l'extraction terminologique à partir des documents existants, spécialisés ou autres, et la création de fiches terminologiques contenant des définitions. La validation de la terminologie, qui se fait en collaboration avec des linguistes (les traducteurs et interprètes de l'Organisation), n'est pas directement financée par ces crédits.
- b) Les crédits alloués à CSCM pour financer les tâches normatives assurées par le Groupe de l'interprétation et qui ne sont pas en rapport direct avec les services fournis, par exemple la gestion du fichier d'interprètes, l'application de l'accord CCS/AIIC³, et la tenue des comptes et le suivi financier.
- c) L'allocation spéciale pour l'extension de la couverture linguistique: en 1999, la Conférence a approuvé des mesures pour assurer un meilleur équilibre dans l'emploi des langues, notamment l'allocation de crédits spéciaux pour financer les demandes urgentes. Ces crédits ont été maintenus dans les PTB suivants.
- d) Le programme relatif aux publications en chinois: Certaines publications sont produites en chinois en coopération avec des institutions chinoises, au moyen de crédits inscrits au budget ordinaire. Dans le cadre de ce programme, la FAO propose des titres et le Gouvernement chinois décide du degré de priorité à leur accorder.
- e) Les crédits affectés au Service de la politique et de l'appui en matière de publication (OEKP) pour favoriser la collecte et l'échange d'informations techniques par un dispositif de publication plurimédiatique, multilingue et interactif.

9. Ressources servant à financer des réunions et des documents et provenant de fonds d'affectation spéciale destinés à des projets: les divisions sont libres (sous réserve des mêmes obligations que pour le Programme ordinaire) de faire appel soit aux services linguistiques internes, soit directement à des prestataires extérieurs. Comme dans le cas du Programme ordinaire, les services linguistiques ne sont pas regroupés sous un programme unique.

² La politique administrative de la FAO prévoit que les services demandeurs ne peuvent pas avoir directement recours à des services extérieurs d'interprétation ou de traduction pour certaines catégories de documents (documents destinés à des réunions officielles, publications phares et correspondance officielle). Les divisions sont libres d'externaliser directement la traduction des autres publications, des pages web et des documents relatifs à des projets.

³ L'accord CCS/AIIC est un accord contraignant conclu entre le Conseil des chefs de secrétariat des organismes des Nations Unies pour la coordination (CCS) et l'Association internationale des interprètes de conférence (AIIC), qui régit les conditions de travail des interprètes. Il est renégocié tous les cinq ans.

10. Projet spécial (fonds d'affectation spéciale) destiné à faciliter la généralisation de l'emploi du russe à la FAO: la Fédération de Russie finance depuis 2009 un programme, d'une durée de trois ans, pour assurer la traduction et l'interprétation vers le russe et à partir du russe.

Coût des services linguistiques

11. Les services de traduction et d'interprétation sont financés au moyen d'un mécanisme de facturation en application duquel les divisions et programmes demandeurs paient les services qui sont rendus. Un barème est fixé au début de chaque exercice biennal, en fonction des volumes et des coûts à prévoir, l'objectif étant de clore les comptes à l'équilibre en fin d'exercice.

- Les tarifs de la traduction prennent en compte l'ensemble des dépenses de personnel et le coût de toutes les étapes du processus: préparation, traduction, révision, saisie, correction d'épreuves et mise en page.
- Les tarifs de l'interprétation prennent en compte, pour Rome, les traitements des fonctionnaires et du personnel temporaire, les frais de voyage et les indemnités journalières de subsistance. Pour les réunions hors Siège, toutes les dépenses liées aux déplacements sont prises en charge par la division qui demande des services d'interprétation.

12. Les taux qui seront appliqués pendant l'exercice biennal sont calculés, en gros, en faisant la moyenne du volume de travail estimatif et des dépenses prévues. L'Organisation s'emploie à limiter les taux en rationalisant les procédures, en réduisant les effectifs et en faisant appel le moins possible à du personnel temporaire recruté sur le plan international.

13. Le système de financement actuel garantit que le coût du service est facturé aux divisions proportionnellement à l'usage qu'elle en font, mais il comporte un inconvénient de taille en ceci qu'une partie du travail normatif effectué par le personnel des services linguistiques, notamment le travail de terminologie et la gestion du fichier de collaborateurs extérieurs, est également facturée aux divisions.

14. Le mécanisme de financement par facturation via le recours à des travailleurs indépendants permet de recruter de manière flexible et de répondre à des besoins importants de traduction et d'interprétation. Toutefois, le souci de ne pas appliquer des taux trop élevés fait que l'on met au premier plan la maîtrise des coûts, aux dépens du service et de l'effort de perfectionnement. Le résultat est que les demandeurs et ceux qui assurent les services ont tendance à percevoir les services linguistiques comme une charge financière et non comme une fonction inhérente à l'Organisation.

III. Politique linguistique actuelle de la FAO

15. La présente section porte sur les questions intéressant directement les services linguistiques. Elle n'a pas pour objet de traiter les questions linguistiques liées au recrutement, à la communication interne ou aux activités de promotion.

16. L'extrait suivant du document intitulé *Examen de la Politique linguistique de la FAO*, présenté au Comité du Programme et au Comité financier en mai 1999, expose clairement le point de vue de l'Organisation sur le multilinguisme: « *La diversité linguistique et culturelle est une caractéristique fondamentale de la coopération internationale et fait partie des avantages comparatifs les plus remarquables de la FAO. L'aptitude des Membres et partenaires de la FAO à s'exprimer et à recevoir les documents et publications de l'Organisation dans leur langue enrichit leur participation aux activités de la FAO et renforce l'Organisation. Il ne faudrait pas juger de la valeur du travail multilingue de l'Organisation uniquement d'après le nombre de réunions, publications ou autres activités tenues ou diffusées dans plus d'une langue, mais aussi en fonction de la teneur et de la qualité de ce travail dans toutes les langues de la FAO. Dans le respect de*

l'approche pragmatique prônée par la Conférence et le Conseil, le traitement équitable de ces langues est l'une des principales préoccupations du Directeur général »⁴.

17. Par la suite, la Conférence a réaffirmé qu'il était essentiel d'assurer les principes de parité et d'équilibre en matière d'utilisation de toutes les langues de la FAO et qu'il était nécessaire de contrôler la qualité de la traduction et de l'interprétation. Elle a approuvé les mesures proposées pour assurer une utilisation plus équilibrée de ces langues, notamment la disposition spéciale concernant les besoins spécifiques et urgents, qui figurait dans le Programme de travail et budget⁵.

18. En vertu de cette politique, une allocation spéciale, inscrite au PTB depuis 2000-01, a été créée au titre de l'amélioration de la couverture linguistique. Des Membres ont par ailleurs demandé que les progrès soient suivis de près au moyen d'évaluations périodiques, qui se font dans le cadre du Rapport sur l'exécution du Programme.

19. Le Corps commun d'inspection a donné un avis dans le rapport intitulé *Le multilinguisme dans le système des Nations Unies* (JIU/REP/2002/11)⁶, qui a été examiné par le Conseil en novembre 2003.

20. La recommandation 1 du Corps commun, qui concerne la démarche suivie par les différents organismes des Nations Unies pour respecter la parité des langues, est particulièrement pertinente au regard de la politique linguistique de la FAO:

a) Dans le cadre des règles régissant l'emploi des langues, l'objectif premier des dispositions relatives aux services linguistiques devrait être, pour chaque réunion, de permettre à tous les participants de contribuer sur un pied d'égalité aux travaux des organes délibérants ou à la formulation des résultats de la réunion, selon le cas;

b) Pour les réunions des organes directeurs et pour d'autres réunions intergouvernementales, les dispositions du règlement intérieur qui concernent les services linguistiques devraient être strictement respectées, sauf décision contraire des participants; si les secrétariats ne sont pas en mesure de fournir les documents de présession dans toutes les langues prescrites pour des raisons indépendantes de leur volonté, ils devraient, à titre exceptionnel, les soumettre provisoirement sous forme d'abrégés ou de résumés analytiques dans les langues concernées, en respectant les délais fixés;

c) Les autres types de réunions, comme les réunions d'experts ou les séminaires, devraient être organisées compte tenu des compétences linguistiques des participants;

d) Les informations devraient être diffusées dans des langues permettant de toucher un maximum de destinataires, eu égard au mandat de chaque organisation, y compris dans toutes les langues employées normalement par l'organisation, compte dûment tenu de celles qui sont utilisées sur le terrain.

21. Les principes ci-dessus constituent la base de la politique linguistique de la FAO et sont concrétisés par les règles et procédures relatives à la couverture linguistique des réunions et de la documentation. L'Organisation s'est par ailleurs dotée d'une politique concernant les publications et a défini des directives au sujet des sites web, afin de mettre en œuvre la politique linguistique dans ces domaines.

22. S'agissant d'appliquer la politique linguistique, il convient de faire une distinction entre les réunions et l'information technique (sur support papier ou électronique):

⁴ Examen de la Politique linguistique de la FAO, 1999, PC 81/6 – FC 92/13.

⁵ Rapport de la Conférence de la FAO, C 30 (1999), par. 94.

⁶ CL 125/INF/14, novembre 2003.

- Réunions: services d'interprétation et de traduction destinés à permettre aux participants de prendre part activement et sur un pied d'égalité aux débats sur la gouvernance de l'Organisation, ainsi qu'à l'examen de questions techniques, d'accords, de politiques et d'autres questions;
- Diffusion des informations techniques: publication d'ouvrages et diffusion du contenu des pages web dans différentes langues afin de toucher les publics visés.

IV. Mesures destinées à améliorer la qualité des services linguistiques et la cohérence du corpus

23. Comme demandé par le CQCJ à sa quatre-vingt-huitième session, l'étude sur les services linguistiques s'est intéressée à la nécessité de garantir la qualité et la cohérence des traductions, sachant que le volume des travaux confiés à des prestataires extérieurs directement par les secrétariats des organes concernés est en augmentation. Cette question rejoint l'action 3.58 du PAI, qui prévoit que « conformément aux conclusions de l'examen détaillé, des améliorations seront apportées pour obtenir, si possible à moindre coût, des traductions de qualité, disponibles en temps utile »⁷.

24. Il a été conclu que pour améliorer la qualité du service rendu, il fallait agir dans les domaines suivants:

- Couverture et rapport coût-prestations du service d'interprétation;
- Couverture et rapport coût-prestations du service de traduction;
- Qualité des textes originaux;
- Fichier centralisé de traducteurs extérieurs;
- Gestion de la qualité de bout en bout dans les services linguistiques.

A. AMÉLIORATION DE LA COUVERTURE ET DU RAPPORT COÛT-PRESTATIONS DU SERVICE D'INTERPRÉTATION

25. L'Organisation se heurte à d'importantes difficultés du fait qu'elle dispose de peu d'interprètes permanents et d'un marché local d'interprètes indépendants relativement modeste, par rapport à ceux d'autres villes sièges, comme par exemple New York, Genève, Vienne ou Paris. Le manque de marge de manœuvre qui en résulte a plusieurs conséquences: i) il limite la capacité de l'Organisation de répondre à des besoins non programmés; ii) il entraîne des frais élevés liés au recrutement hors du pays et iii) il fait que la parité des langues n'est pas toujours respectée puisqu'il est parfois impossible d'assurer les services d'interprétation dans certaines langues de l'Organisation.

26. En application du mécanisme de facturation actuel, qui prévoit que toutes les dépenses liées à une réunion donnée sont imputées sur le budget de cette réunion, l'Organisation est tenue de faire correspondre exactement le nombre d'interprètes recrutés et le nombre de séances programmées, d'où la difficulté de répondre à des demandes de dernière minute sans dépenses excessives. L'intégration du russe comme langue officielle de la FAO a accentué cette situation en raison de l'offre limitée sur le marché local et des frais importants découlant du recrutement de personnel non local.

27. Au cours des entretiens menés à la FAO, les intéressés ont manifesté leur préoccupation au sujet du coût relativement élevé de l'interprétation par rapport à d'autres villes sièges et par rapport au tarif du recrutement local. Si les préoccupations formulées sont légitimes, elles ne prennent toutefois pas en compte deux aspects fondamentaux. Tout d'abord, le tarif journalier qui est facturé comprend des frais généraux, dont ceux liés aux tâches d'administration exécutées par le personnel du Groupe de l'interprétation (recrutement, établissement des contrats, comptabilité, paiements). En second lieu, si ce tarif forfaitaire dépasse le coût de base du recrutement local

⁷ C 2008/REP, résolution 1/2008, et Plan d'action immédiate pour le renouveau de la FAO, p. 36, par. 41.

d'interprètes indépendants de langues anglaise, espagnole ou française, il est en fait inférieur au coût réel du recrutement d'interprètes non locaux (90 pour cent des services d'interprétation en arabe, chinois et russe sont assurés par des non-locaux).

28. Certains déséquilibres touchant à la parité des langues ont été évoqués au cours des entretiens avec les groupes régionaux, en particulier concernant l'interprétation vers l'arabe et l'espagnol. Le principal problème est qu'à certaines réunions les services linguistiques ne répondent pas forcément aux attentes des groupes régionaux, et les critères appliqués pour décider des langues de réunion ne sont pas toujours évidents pour les Membres.

29. Les services linguistiques doivent donc jouer un rôle plus important dans l'établissement du calendrier des séances et dans les décisions concernant les besoins linguistiques des principales réunions. Il faudrait aussi que l'on puisse savoir plus tôt ce dont on aura besoin pour chaque réunion. Des mesures dans ce sens faciliteraient le recrutement d'interprètes de haut niveau et permettraient ainsi de parer à toute critique concernant la qualité du service et d'améliorer la parité des langues. On pourrait aussi améliorer la transparence des coûts des réunions en ne facturant que les coûts directs de l'interprétation et en imputant les frais d'administration et autres frais sur des ressources budgétaires distinctes spécialement allouées à cet effet.

B. AMÉLIORATION DE LA COUVERTURE ET DU RAPPORT COÛT-PRESTATIONS DU SERVICE DE TRADUCTION

30. Une analyse approfondie des services de traduction de la FAO a été menée dans le cadre de la phase 2 de l'Examen détaillé et des changements ont été recommandés en vue d'en améliorer la qualité et l'efficacité. L'amélioration de la base terminologique dans toutes les langues de la FAO, la réduction de l'écart entre l'arabe et le chinois d'une part et les autres langues d'autre part et l'intégration du russe sont considérées comme primordiales pour garantir la qualité des traductions, compte tenu du recours accru à l'externalisation. La Direction de la FAO, dans sa réponse à l'Examen détaillé, a accepté la recommandation tendant à ce que soit améliorée et développée la base de données terminologique, qui est à présent bien en place et librement accessible⁸.

31. Des efforts considérables ont été consentis pour améliorer l'architecture et le contenu de la plateforme terminologique. Pendant l'exercice En 2008-09, le portail terminologique et la base de données FAOTERM ont continué de se développer pour atteindre plus de 75 000 entrées en anglais, espagnol et français et plus de 55 000 entrées en arabe et en chinois. Cependant, en l'absence d'un service spécifique de validation linguistique, la création de nouvelles fiches terminologiques ne peut se faire à un rythme suffisamment rapide pour répondre aux besoins de l'Organisation en matière de terminologie normalisée multilingue. La validation est assurée par les traducteurs et réviseurs permanents, en plus de leurs tâches de traduction et de gestion des travaux de traduction. Le travail terminologique est donc souvent renvoyé à des moments de moindre activité, qui sont de plus en plus rares.

32. Les groupes de traduction fournissent aussi aux départements et aux secrétariats des services sans lien direct avec les traductions facturées, notamment:

- validation, sur la base de critères de cohérence et de fiabilité, des nouveaux termes utilisés dans le cadre des activités de l'Organisation;
- contribution linguistique à la base de données terminologique de l'Organisation, qui est utilisée par les départements et les secrétariats, en interne, et également par les prestataires extérieurs;
- cohérence du corpus de documents de la FAO;
- gestion d'un fichier de traducteurs extérieurs accessible aux divisions et aux secrétariats;

⁸ Réponse de la Direction au rapport final de l'Examen détaillé, à l'intention du Groupe de travail III du Comité de la Conférence chargé du suivi de l'Évaluation externe indépendante de la FAO (CoC-EEI), 20 mai 2009.

- examen de la qualité des traductions confiées directement par des divisions ou des secrétariats à des prestataires extérieurs, à charge pour le service de traduction de signaler s'il est nécessaire de réviser ces traductions ou d'y apporter des améliorations linguistiques.

33. Le coût de ces services normatifs est actuellement compris dans le prix facturé pour les travaux de traduction et il est supporté uniquement par les divisions qui font appel aux services de traduction internes. Le tarif de facturation des traductions ne devrait pas comprendre le coût des activités normatives. Celles-ci devraient être financées au moyen de ressources spécialement allouées à cet effet.

C. AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES TEXTES ORIGINAUX

34. Une condition essentielle pour assurer une traduction de qualité est que le texte original soit aussi de qualité. La plupart des documents originaux ne sont pas révisés (« édités ») par des professionnels et beaucoup de documents rédigés en anglais le sont par des personnes dont l'anglais n'est pas la langue maternelle. Les imprécisions, ambiguïtés et confusions qui en découlent ne font qu'allonger le temps de traduction et peuvent nuire à la qualité du document.

35. L'une des solutions pourrait être d'encourager les membres du personnel à rédiger les documents originaux dans la langue qu'ils connaissent le mieux⁹. Toutefois, la rédaction des textes originaux dans plusieurs langues pourrait entraîner des frais supplémentaires, des difficultés de traitement interne, un allongement des délais de traduction, voire des problèmes de qualité, du fait qu'en l'absence de la combinaison linguistique voulue, des textes seraient traduits « en relais ».

36. Certains documents sont envoyés au service de traduction sous une forme non définitive (« advance translation »), à laquelle sont ensuite apportées des modifications. Cette pratique permet de réduire sensiblement l'intervalle de temps entre le moment où un document est établi dans sa forme finale dans la langue originale et celui où il est disponible dans les autres langues, mais elle nuit à la qualité et alourdit la charge de travail.

37. La Sous-Division de la politique et de l'appui en matière de publication (OEKP) a pour tâche de conseiller les divisions pour que celles-ci puissent obtenir des services de publication aux meilleures conditions et tenir à jour un fichier de prestataires extérieurs (travailleurs indépendants ou sociétés).

38. On constate qu'il est fait appel à des services d'édition et de publication pour l'élaboration de la version finale de publications et de pages web, en anglais et dans d'autres langues de la FAO (y compris la traduction), mais pas pour la révision avant traduction des documents originaux anglais destinés à des réunions.

39. Les originaux anglais des documents de réunion les plus importants devraient être révisés par des rédacteurs de métier (éditeurs), notamment les documents qui doivent être traduits dans toutes les langues de la FAO. Les avantages qui en découleraient pour l'image de la FAO sont évidents. Il faudrait une analyse plus approfondie pour déterminer le type de documents qui devraient être révisés avant traduction et leur volume.

D. FICHER CENTRALISÉ DE TRADUCTEURS EXTÉRIEURS

40. Avec le système actuel, l'externalisation directe permet aux divisions de réaliser d'importantes économies. Cependant, ce système met en concurrence le service linguistique et les autres divisions de la FAO, ce qui fait qu'on ne peut tirer parti de toutes les possibilités

⁹ PC 93/9 – FC 109/14 c) – Rapport sur les suites données aux recommandations du Corps commun d'inspection, mai 2005, p. 16.

d'exploiter les ressources de manière optimale, avec pour résultat une augmentation globale des coûts pour l'Organisation. Le système actuel crée en outre une concurrence déloyale, puisque, comme il a été noté plus haut, le prix interne qui est facturé doit couvrir le coût des fonctions normatives plus des frais généraux.

41. La loyauté envers les traducteurs extérieurs est très importante pour ceux-ci et pour l'Organisation. Il est souvent préférable de faire appel au même traducteur pour les différentes versions d'un même document ou pour des documents similaires. Les traducteurs déjà familiers de la terminologie et du style de la FAO sont plus productifs et plus précis et font un travail de meilleure qualité.

42. Une grande partie des travaux de traduction de la FAO ne sont pas effectués par les services linguistiques internes. À l'exception de quelques catégories de documents, les divisions sont libres de choisir entre les services de traduction internes et des prestataires extérieurs. Le fait qu'il soit moins coûteux d'externaliser incite fortement les divisions à opter pour des traducteurs extérieurs et, partant, à faire moins appel aux services internes. Ceci a pour effet de limiter encore plus le contrôle qu'exercent les services linguistiques internes sur les traductions officielles et de pousser vers le haut le barème de facturation.

43. Le tableau ci-après met en regard le volume des travaux confiés à des traducteurs extérieurs par les services linguistiques internes et celui des traductions externalisées directement par les divisions. Les chiffres sont établis à partir de données relatives à l'exercice 2008-09¹⁰.

	Travaux externalisés par les services linguistiques	Travaux externalisés par les autres divisions	Total
Volume – USD	3 003 393	3 653 703	6 657 096
Volume - pourcentage	45,1	54,9	100
Contrats – nombre	965	1 132	2 097
Contrats – pourcentage	46	54	100
Prestataires extérieurs – nombre	142	288 ¹¹	430
Prestataires extérieurs – pourcentage	33	67	100

44. Le tableau fait apparaître qu'au cours de l'exercice, les services de traduction internes ont fait appel à 142 traducteurs extérieurs et les divisions à 332 traducteurs extérieurs au total, dont 44 travaillaient aussi pour le service interne (CSCM), le chiffre de 288 correspondant à des prestataires qui normalement ne sont pas employés par CSCM. Autrement dit, les divisions confient les travaux de traduction à un grand nombre de prestataires extérieurs qui ne sont pas employés de manière régulière, ce qui empêche la constitution d'un fonds commun de ressources qui permettrait de bâtir des relations de loyauté, de constituer un corps doté de savoirs spécialisés

¹⁰ Données issues de la Grande base de données et fournies par la Division de la gestion des ressources humaines (CSH). Elles ont été extraites en faisant des recherches à l'aide de mots clés, par exemple « translation », sur les contrats (accords de services personnel. Les chiffres sont présentés à titre indicatif, car ils ne prennent pas en compte les traductions faites par des bénévoles, des consultants ou des membres du personnel, ou confiées à des institutions en vertu de protocoles d'accord.

¹¹ Traducteurs indépendants employés contractuellement par les divisions, hors CSCM. Les divisions ont recours à un nombre plus élevé de prestataires extérieurs car elles emploient aussi des traducteurs indépendants travaillant pour CSCM (au nombre de 44).

et d'entretenir un esprit de professionnalisme. Par ailleurs, l'absence d'un dispositif centralisé pour l'emploi des prestataires extérieurs fait qu'il n'est pas possible d'assurer aux meilleurs traducteurs indépendants une formation et une continuité de travail, ce dont peuvent bénéficier ceux qui travaillent avec CSCM.

45. En 2008-09, 25,3 millions de mots au total ont été traités par les services de traduction internes ou par leur intermédiaire, et 20,3 millions de mots ont été externalisés par les divisions (calcul établi sur la base d'un tarif de 180 USD pour 1000 mots). Étant donné que les services de traduction internes n'ont guère de prise sur la traduction dans l'Organisation, il est impossible au lecteur qui a un document de la FAO entre les mains de dire si le document a été traduit par les services de traduction internes, par un traducteur extérieur figurant dans leurs fichiers ou par un tiers inconnu. Cette situation fait que les responsabilités sont mal définies.

46. Étant donné que les services de traduction internes sont la source première des connaissances théoriques et pratiques et des capacités technologiques permettant de bien contrôler la qualité de la traduction des documents techniques, ces services devraient être chargés de gérer l'ensemble des traductions extérieures. Et, étant donné qu'il s'agit de fonctions qui intéressent l'ensemble de l'Organisation et qui ne peuvent être mises en relation avec les demandes de traduction prises individuellement, il faudrait que des ressources financières spécifiques appropriées soient allouées à ce titre sur le budget ordinaire, au lieu d'être prélevées via le mécanisme de facturation. Ainsi, les divisions qui ont des travaux de traduction à faire ne paieraient que le travail de traduction proprement dit.

E. MISE EN PLACE D'UN SYSTÈME DE GESTION DE LA QUALITÉ DE BOUT EN BOUT DANS LES SERVICES LINGUISTIQUES

47. La qualité est, depuis toujours, une exigence fondamentale de la FAO et, en particulier, de ses services linguistiques. Les traducteurs et les interprètes sont des professionnels qui, à ce titre, visent à la qualité. La qualité est un avantage comparatif essentiel des services linguistiques de la FAO, mais aucun mécanisme n'a été mis en place pour garantir qu'elle soit toujours assurée.

48. Quand on analyse la gestion de la qualité, on peut établir une distinction entre la qualité du service linguistique et du produit final, d'une part, et la qualité de l'ensemble des processus à l'échelle de l'Organisation, d'autre part.

49. De nombreuses mesures ont été prises ces dernières années pour améliorer la qualité des traductions et le processus de traduction lui-même, mais elles étaient parfois incomplètes et n'ont pas toujours été bien coordonnées. Il faut donc mettre en place un projet global de qualité des services linguistiques, étudier les mesures à prendre et rendre compte régulièrement des progrès accomplis aux différentes parties intéressées.

50. Il faudrait mettre en place un système de gestion de la qualité de bout en bout dans les services linguistiques, qui permette de recueillir de manière systématique les avis des utilisateurs et qui prévoie des accords sur le niveau de service. Dans ce contexte, la FAO devrait réviser la stratégie des services linguistiques en matière de qualité et revoir en détail les processus d'assurance de la qualité qui interviennent avant, pendant et après les travaux linguistiques. Il faudrait définir clairement les processus afin d'améliorer la qualité, le rapport coût-prestations, la transparence et la traçabilité.

V. Nouvelles modalités de financement des services linguistiques

51. L'analyse présentée ci-dessus met en relief un certain nombre de mesures qui seraient de nature à améliorer les services linguistiques. Certaines supposeraient une modification des mécanismes actuels de financement, à savoir que des ressources seraient prévues spécialement pour financer les fonctions normatives assurées par le personnel des services linguistiques, au lieu que ces fonctions soient financées par le mécanisme de facturation. Seraient notamment financées

de la sorte les activités de planification et de programmation et autres tâches normatives du service d'interprétation, et les activités de validation linguistique, de gestion du fichier de prestataires extérieurs et de contrôle de qualité des services de traduction.

52. D'autres mesures – notamment la gestion centralisée des traducteurs extérieurs et la révision avant traduction des textes originaux aux fins d'en améliorer la qualité et, partant, d'améliorer la qualité des traductions – pourraient exiger l'allocation de ressources financières supplémentaires par l'Organisation. Ces questions sont actuellement à l'étude.

VI. Orientations demandées au Comité financier

53. Le présent document rend compte de l'état d'avancement de l'étude sur les services linguistiques, propose des mesures pour améliorer les services linguistiques sur les plans de la qualité, de la cohérence et des capacités et ébauche des options concernant la modification des mécanismes de financement actuels.

54. Compte tenu des conclusions de l'étude et des orientations qui seront données par le Comité, des mesures visant à accroître les capacités, la qualité et l'efficacité des services linguistiques de la FAO seront présentées dans le PTB 2012-13.

55. Le Comité est invité à prendre note des conclusions et des propositions issues de l'étude, à formuler des observations et à donner des orientations.