



Ordre des traducteurs, terminologues
et interprètes agréés du Québec

RÈGLES DE
PRATIQUE
PROFESSIONNELLE
EN TERMINOLOGIE



SOMMAIRE

Introduction	1
I. La prise de contact avec le client	2
<i>A. Les pourparlers et la négociation</i>	2
<i>B. L'évaluation du travail</i>	4
<i>C. La proposition au client, l'entente et le contrat</i>	8
<i>D. La prise en charge du mandat</i>	11
II. L'exécution du mandat	13
III. La livraison	15
IV. Le suivi	18
V. Annexes	
Annexe A. <i>Contrat type</i> <i>Standard Form Contract</i>	
Annexe B. <i>Grilles de compétences</i>	



Introduction

Les présentes Règles visent à épauler le terminologue agréé^{*1} dans la pratique de sa profession. Elles lui donnent des indications sur les modalités liées à ses tâches, et tout en étant basées sur la réglementation et le *Code de déontologie*, elles les complètent.

Les Règles constituent donc pour le terminologue un outil en vue de l'aider à exercer son jugement professionnel pour être en mesure de rendre un travail de qualité.

On distingue quatre étapes principales dans la gestion d'un projet, ou la réalisation d'un mandat de terminologie : I. la prise de contact avec le client, II. l'exécution du mandat, III. la livraison et IV. le suivi.

¹ * La forme masculine désigne à la fois les hommes et les femmes pour alléger le texte. De plus, le terme « terminologue » désigne « terminologue agréé » dans la suite du document.



I. La prise de contact avec le client

On peut découper cette étape en quatre temps : A. les pourparlers et la négociation, B. l'évaluation du travail, C. la proposition au client et l'entente et D. la prise en charge du travail à réaliser.

A. Les pourparlers et la négociation

Au premier contact, les principaux objectifs sont d'établir le lien de confiance avec le client potentiel et de faire préciser la nature du mandat. Il importe en effet que le terminologue comprenne le mieux possible les attentes du client, que ce soit pour éviter tout malentendu en cas de contrat effectif, ou encore pour aiguiller le client vers un autre service ou un collègue dont le domaine de compétences répond mieux aux particularités de la demande. Pour ce faire, un certain nombre de questions sont de mise.

1. En quoi consiste le travail?

- Recherche terminologique ponctuelle ou thématique
- Gestion de banque de terminologie
- Recherche documentaire
- Traduction de nature terminologique
- Révision
- Uniformisation et normalisation
- Francisation
- Coordination de projets

2. Est-ce la première fois que le client a recours aux services d'un terminologue?

Si le client est habitué à recourir à ce genre de services, le terminologue pourra rapidement passer aux questions suivantes. Si ce n'est pas le cas, il saura qu'il y a lieu de le sonder sur ses attentes et de l'informer de certaines réalités du domaine de la terminologie : expliquer le mode de tarification et donner un ordre de grandeur de la valeur du travail qu'il veut faire faire et du délai prévu. À cette étape, il n'est souvent pas encore question de tarification ni de délai ferme. En effet, il est toujours hasardeux de mentionner un tarif et un délai sans avoir pris connaissance de l'étendue des services requis. Cela dit, il importe de se rappeler les prescriptions de l'article 22 du *Code de déontologie*.



22. Le membre doit informer son client du coût approximatif et prévisible de ses services, sauf s'il peut raisonnablement présumer que ce client en est déjà informé.

Avant d'accomplir son mandat, le terminologue doit se rappeler l'obligation que lui impose l'article 3 du *Code de déontologie*.

3. Avant de dispenser un service professionnel, le membre doit tenir compte des limites de ses aptitudes, de ses connaissances ainsi que des moyens dont il dispose. Il ne doit pas, notamment, entreprendre des travaux pour lesquels il n'est pas suffisamment préparé, sans obtenir l'assistance ou l'information nécessaire.

Si le terminologue refuse le mandat, il peut diriger le client vers un collègue ou l'inviter à consulter le répertoire de l'OTTIAQ, dans le site Web de l'Ordre, à www.ottiaq.org.

Le client doit préciser l'étendue des services demandés. Le terminologue travaillera-t-il dans un contexte de traduction ou produira-t-il un lexique ou un glossaire dans un domaine donné?

3. À quel usage le travail est-il destiné?

Que ce soit dans le cadre d'un mandat précis ou d'un emploi à long terme, le terminologue doit savoir si son travail de recherche et de consignation sera utilisé par des traducteurs, par des rédacteurs du domaine, par des utilisateurs ou par des gestionnaires.

4. Pour quand le client a-t-il besoin du travail?

Le terminologue est le meilleur juge du délai nécessaire pour exécuter son mandat dans les règles de l'art. Si un client ou un intermédiaire lui propose un délai irréaliste, le terminologue doit s'efforcer, si la chose est possible compte tenu des circonstances, de sensibiliser les intéressés aux risques d'un tel délai. À partir du moment où le terminologue accepte un délai, il lui incombe de le respecter.

5. Sous quelle forme le travail sera-t-il réalisé et livré?

Le client a-t-il une banque de terminologie? Dans l'affirmative, le terminologue peut-il travailler directement dans cette banque, soit chez le client ou par connexion Internet. Sinon, doit-il en élaborer une ou élaborer un autre type de document de travail? S'il doit créer une banque de terminologie ou un autre format de document, le terminologue doit



déterminer qui sont les utilisateurs, connaître les exigences de présentation de l'information propres au client, vérifier la convivialité des logiciels offerts sur le marché, la compatibilité avec les autres logiciels de l'entreprise de même que le budget alloué.

6. Le client a-t-il de la documentation?

Souvent, le client ne soupçonnera pas l'utilité que peut avoir la documentation dont il dispose pour aider le terminologue à lui rendre un travail qui le satisfera pleinement. Grâce à cette documentation, le terminologue pourra mieux comprendre la terminologie utilisée ou privilégiée par ce dernier.

7. Qui agira comme personne-ressource?

La personne-ressource peut être tout spécialiste du domaine chez le client, y compris parfois le destinataire de la terminologie lui-même. Le terminologue prendra soin de s'assurer que cette personne sera disponible et facilement joignable, surtout si le travail est urgent ou doit être exécuté en dehors des heures ouvrables. Un spécialiste pourra confirmer la terminologie d'un domaine de spécialité dans la langue de travail demandée.

Il convient en outre d'établir une distinction entre les personnes-ressources de la langue de départ et les personnes-ressources de la langue d'arrivée. Les premières seront bien placées pour expliquer des concepts ou des passages difficiles; les secondes, pour informer le langagier des termes en usage dans la langue d'arrivée.

B. L'évaluation du travail

Une fois ces étapes franchies, le terminologue pourra demander au client de lui donner accès à la documentation pour évaluer le travail à faire, le délai nécessaire et établir le tarif approprié. S'il accepte, il importe de veiller à protéger la confidentialité de cette documentation, comme le prescrit l'article 26 du *Code de déontologie*.

26. Le membre doit respecter le secret de tout renseignement de nature confidentielle obtenu dans l'exercice de sa profession.

Le terminologue prendra soin de rassurer le client en lui précisant qu'il est tenu au secret professionnel et, au besoin, il s'engagera à détruire les documents ou à les retourner si jamais l'échange ne se conclut pas par un mandat.



Au moment d'évaluer le mandat, le terminologue se pose les quatre questions suivantes :

En quoi consiste le travail?

Suis-je en mesure de l'accomplir dans le délai demandé?

Quel sera mon mode de tarification?

À combien vais-je fixer mon tarif?

1. Nature du travail

Le terminologue évalue ici le volume et la nature du travail, les difficultés techniques, etc. Il doit déterminer avec le client s'il s'agit d'un mandat de gestion d'outils linguistiques, de recherche documentaire, de diffusion terminologique, de traduction de nature terminologique, de révision terminologique, de coordination de projets terminologiques, d'uniformisation ou de normalisation, ou encore de francisation.

2. Capacité du terminologue

Avant d'accepter le mandat qu'on lui propose, le terminologue doit se demander s'il est en mesure d'accomplir le travail en tenant compte de ses connaissances, aptitudes et moyens.

S'il doit partager le travail, le terminologue applique les mêmes critères pour le choix de ses collaborateurs.

Connaissances - Le travail que le client propose correspond-il au titre du terminologue, à sa combinaison de langues et à un domaine dans lequel il est suffisamment à l'aise (connaissances de base ou expérience, ou les deux) pour exécuter le travail de façon compétente dans le délai requis?

À noter que le terminologue a l'obligation, à l'instar de tout autre professionnel, de veiller au maintien et à la mise à jour de ses compétences.

Aptitudes - Le travail à accomplir requiert-il des aptitudes particulières? Rapidité d'exécution, capacité de travailler de longues heures ou sous pression, aptitude à communiquer (s'il faut traiter avec plusieurs intervenants, par exemple, dans le cas d'une rédaction parallèle), capacité d'adaptation à des changements de priorités ou de circonstances, facilité à rédiger dans un style donné.

La capacité de gérer un projet est parfois une aptitude attendue du terminologue. Si le mandat que le client propose requiert la constitution et la direction d'une équipe, le



terminologue possède-t-il de solides méthodes d'organisation du travail et le leadership nécessaire?

Moyens - Moyens s'entend ici des ressources matérielles, logicielles, humaines et financières requises pour exécuter le travail demandé de façon compétente et dans le délai convenu. Dans le cas des ressources matérielles, mentionnons les locaux, la documentation, le matériel informatique, les logiciels et les autres appareils (télécopieur, photocopieur, etc.) éventuellement nécessaires. Pour ce qui est des ressources humaines, il s'agit essentiellement du personnel et des collaborateurs requis. Enfin, il faut penser aux ressources financières, parce qu'il pourrait arriver qu'un projet exige un investissement initial.

Par ailleurs, il est possible qu'un terminologue qui possède les connaissances, les aptitudes et les moyens requis doive dans certains cas refuser le mandat qu'on lui propose.

3. Mode de tarification

Avant d'amorcer l'examen de ces types de tarification, il convient de rappeler que, indépendamment du tarif choisi, les honoraires demandés doivent être conformes aux règles fondamentales suivantes, énoncées aux articles 23, 24 et 40 du *Code de déontologie*.

23. Le membre doit demander un prix juste et raisonnable pour ses services professionnels.

24. Les honoraires sont justes et raisonnables s'ils sont justifiés en raison des circonstances et proportionnés aux services rendus. Le membre doit notamment tenir compte des facteurs suivants pour la fixation de ses honoraires :

- a) son expérience;
- b) le temps consacré au mandat;
- c) la difficulté du mandat;
- d) l'importance du mandat;
- e) la responsabilité assumée;
- f) la prestation de services inhabituels ou exigeant une compétence ou une célérité exceptionnelles.



40. Le membre qui fait de la publicité sur ses honoraires doit :

- a) préciser la nature et l'étendue des services inclus dans ces honoraires;
- b) indiquer si des services additionnels pourraient être requis et ne sont pas inclus dans ces honoraires.

Le tarif horaire

Le terminologue privilégie le tarif horaire en toutes circonstances, imitant en cela plusieurs professions libérales. Ce mode de facturation se justifie aisément et il relève avant tout des préférences du terminologue et des rapports qu'il entretient avec ses clients.

Le tarif forfaitaire

Le terminologue peut trouver plus simple et pratique de présenter un prix au client sans lui préciser son tarif à l'heure. Pour ce faire, il aura forcément évalué d'abord l'ampleur du travail mais, au fond, le client veut surtout savoir combien lui coûteront ses services. Cette méthode a l'avantage de simplifier les choses et de permettre de proposer comme prix un chiffre rond.

Si le mandat s'annonce complexe, il sera toutefois de bon aloi d'énumérer au client les différentes tâches que comprendra le travail.

4. Détermination du tarif

Le nombre d'années d'expérience du terminologue est certainement un critère clé dans l'établissement du tarif. En établissant son tarif, le terminologue doit tenir compte de la difficulté du mandat, du temps consacré et de la responsabilité assumée.

La plupart des terminologues annoncent un prix plancher pour les travaux très courts. Ce tarif avoisine généralement l'équivalent d'une heure de travail. Cette pratique, observée dans la plupart des types de services professionnels et techniques, s'explique par le minimum de temps consacré par le terminologue à la préparation et aux aspects administratifs de son travail, temps dont la valeur devient disproportionnée par rapport à l'ensemble du mandat quand celui-ci est trop modeste.

Des réunions et des déplacements peuvent être nécessaires pour consulter d'autres intervenants, des spécialistes, des publicitaires, des informaticiens ou encore pour respecter des règles de confidentialité, ou pour utiliser des outils de travail du client. Ce temps de réunion ou de déplacement sera généralement facturé à l'heure.



Il peut aussi arriver que le travail donne lieu à des redevances de droits d'auteur, particulièrement lorsqu'il est question d'une publication. L'intérêt de ce type de rémunération est d'ordre fiscal. Il s'agit d'une possibilité qui découle d'un ensemble de dispositions législatives dont les effets s'appliquent parfois, dans les faits, au terminologue. Pour savoir s'il est admissible à ce régime, le terminologue consultera un fiscaliste.

C. La proposition au client, l'entente et le contrat

Il y a lieu de donner une réponse au client sans tarder. Certains mandats complexes peuvent demander plusieurs jours à évaluer. Dans ce cas, le terminologue préviendra le client du moment exact où il pourra lui faire une proposition. Dans la plupart des cas, cependant, une journée, voire moins, suffit à évaluer un travail.

Dans bien des cas et selon la nature du travail, surtout lorsqu'il existe déjà un lien de confiance entre le terminologue et son client, une simple entente verbale suffit. Toutefois, ne serait-ce que pour éviter les malentendus, il ne faut pas hésiter, si on le juge à propos, à présenter un devis par écrit et à demander au client de le signer et de le retourner. Le devis sera plus ou moins détaillé selon la complexité du mandat et la nature des rapports entre le terminologue et le client, et sera présenté en format PDF pour s'assurer qu'aucune modification n'aura été apportée par le client.

Entre-temps, le terminologue gardera une trace écrite de tous ses échanges avec le client, que ce soit sur papier ou sous forme électronique.

La première qualité du devis est la clarté. Voici les principaux éléments d'un devis de terminologie.

1. Coordonnées du client

Nom, adresse, adresse électronique, numéro de téléphone, etc.

2. Nature du mandat

- Description du travail : titre du projet, domaine de spécialité, contexte de traduction ou non;
- énoncé de la langue de travail : travail unilingue, bilingue ou multilingue;
- recherche documentaire, recherches terminologiques ponctuelles ou thématiques, rédaction de fiches;
- coordination de projets terminologiques;
- uniformisation, harmonisation ou normalisation terminologiques;
- francisation ou promotion du français;
- production d'un lexique, d'un glossaire ou d'une banque de terminologie, élaboration, mise à jour ou gestion d'une telle banque;



- mode d'échange du travail : télécopieur, courrier électronique, site FTP ou site Internet;
- description de l'environnement de travail : logiciel du client, déplacement dans les locaux du client, déplacements dans une bibliothèque, etc.;
- date et heure de la réception, afin d'éviter tout malentendu en cas de versions successives.

3. Tarification

Le tarif horaire est accompagné d'un nombre d'heures précis, ou encore d'une évaluation du nombre d'heures prévues. Enfin, il peut tout simplement être question d'un tarif forfaitaire sans précision de la méthode de calcul. L'important est que le tarif soit clairement communiqué au client.

4. Échéance ou délai

L'échéance est une date précise, éventuellement accompagnée d'une heure. On précisera à quel moment au plus tard le mandat ferme doit être passé pour que l'échéance demeure valide. Le délai s'exprime en durée : nombre de mois, d'heures ou de jours ouvrables, selon l'ampleur du mandat. Il ne doit commencer à courir qu'au moment de la confirmation écrite du mandat.

5. Conditions particulières

Le terminologue précise ici, par exemple, ce qu'il entend faire de ses droits d'auteur. Il peut les céder sur acquittement de la note d'honoraires, ou prendre une autre entente avec le client. Notons que, selon la loi, le terminologue est bénéficiaire de droits d'auteur sur la rédaction des fiches terminologiques et des définitions. Il doit indiquer ses sources s'il ne veut pas faire l'objet de poursuites pour violation de droits d'auteur.

Le terminologue précisera également à cet endroit s'il souhaite que son nom figure dans une publication associée au projet sur lequel il a travaillé et, le cas échéant, la forme exacte que doit prendre cette mention.

6. Personne-ressource et documentation

Le terminologue nomme ici la personne-ressource désignée par le client, avec mention de ses coordonnées. Le client s'engagera à ce que cette personne-ressource soit disponible pour épauler le terminologue en cas de besoin.

Le terminologue peut de plus énumérer la documentation que le client s'est engagé à lui fournir. Au besoin, il précisera dans quelle mesure il est tenu de suivre la terminologie trouvée dans la documentation, ou peut exercer plus librement son jugement.

7. Coordonnées de livraison du travail achevé

Il s'agit généralement des coordonnées du client : adresse postale ou électronique.



8. Durée de validité du devis

Il est possible que la réponse du client prenne un certain temps. Il est donc recommandé de préciser que le devis n'est valable tel quel (tarif et délai) que jusqu'à une date ou une heure précises, après quoi il pourrait être nécessaire d'en renégocier ou d'en reconfirmer les conditions.

De plus, il est utile de préciser ici que le délai annoncé commencera à courir à la réception de la confirmation du mandat par le client.

9. Conditions de règlement

Il est d'usage d'accorder un délai de 30 jours pour le règlement d'une note d'honoraires. Le terminologue peut annoncer ici son intention de facturer des intérêts une fois passée cette période et après en avoir informé le client. Cependant, il faut se rappeler que, selon l'article 3 du *Règlement sur la procédure de conciliation et d'arbitrage des comptes*.

3. Le membre ne peut faire une demande en justice pour le recouvrement d'un compte pour services professionnels avant l'expiration des 45 jours qui suivent la date de la réception du compte par le client.

Certaines circonstances justifient que le terminologue demande à être réglé sur livraison du travail achevé. Enfin, pour un travail de longue haleine, le terminologue peut demander un premier versement à la conclusion de l'entente, puis des versements périodiques dont le dernier interviendra au terme du mandat ou après un certain délai.

Si le délai demandé est particulièrement serré, le terminologue peut proposer deux ou trois options à son client, par exemple la remise du travail dans le délai demandé à un tarif d'urgence, ou la prolongation du délai au tarif courant. Il faut en outre faire comprendre au client, dans certains cas, que le manque de temps peut entraîner non seulement un tarif plus élevé, mais également la difficulté à approfondir le travail demandé. Toutefois, dès que le terminologue accepte un délai, il lui incombe de prendre tous les moyens nécessaires pour respecter ce délai et livrer un travail de qualité.

10. Contrat

S'il y a entente, un contrat écrit, couvrant les modalités commerciales et les spécifications, est établi. À cette fin, l'OTTIAQ a élaboré un contrat type, dont les membres peuvent s'inspirer.



D. La prise en charge du mandat

1. Accusé de réception

Le terminologue accuse réception du mandat le plus tôt possible après avoir reçu la confirmation du client. Il évitera les termes vagues en cette occasion. Par conséquent, il convient de rappeler le titre du mandat et l'échéance, de même que tout renseignement pertinent concernant la réception de la documentation fournie pour le travail. Ainsi, le client pourra corriger la situation immédiatement, au lieu de ne se rendre compte de l'erreur que le jour de la livraison.

2. Ouverture de dossier

Le terminologue ouvre alors un dossier pour le texte ou le projet en question. Cette opération commence par l'attribution d'un numéro de référence au projet. Ce numéro peut prendre plusieurs formes, par exemple l'année suivie d'un numéro séquentiel (2004-001), ou un code client suivi d'un numéro séquentiel (CLI-001). L'important est que la méthode retenue soit simple et cohérente et puisse être saisie facilement par une personne de l'extérieur. Pensons ici aux possibilités d'inspection professionnelle ou d'audit comptable ou fiscal, voire aux problèmes de cession des dossiers en cas de décès ou d'incapacité, ainsi qu'aux cas où le terminologue se fait remplacer par un collègue pendant un congé annuel ou pour tout autre motif.

Il est possible d'attribuer un numéro unique pour un ensemble de petits projets, comme dans le cadre de la recherche ponctuelle, pour une période donnée, par exemple un mois.

L'attribution du numéro est intimement liée au classement, qui doit être suffisamment clair pour permettre au terminologue de retrouver facilement un mandat réalisé récemment ou non. La qualité du classement a une incidence sur toutes les étapes administratives du mandat, notamment la facturation et le recouvrement.

Une bonne méthode consiste à ouvrir une feuille de route pour chaque projet. La feuille de route portera les renseignements suivants, qui y seront inscrits au fur et à mesure de l'exécution du mandat :

- Numéro du projet
- Date de réception
- Date d'échéance
- Nom et coordonnées du client
- Nom des fichiers fournis, le cas échéant
- Description du mandat
- Numéro de référence ou de bon de commande attribué par le client, le cas échéant



- Honoraires demandés
- Nombre d'heures consacrées au mandat
- Nom de tout autre intervenant (sous-traitants, personnes-ressources, etc.)
- Relevé des échanges avec tout intervenant (date, heure, résumé succinct)
- Numéro ou date du devis

Une fois franchies ces étapes administratives, le terminologue répartit le travail, au besoin. Il peut juger opportun de faire appel à :

- un ou plusieurs terminologues;
- un réviseur;
- un correcteur d'épreuves;
- un chargé de projet;
- un autre professionnel (avocat, comptable, etc.).

Si le travail doit être attribué à des collaborateurs, le terminologue s'assure que ceux-ci ont les compétences requises, c'est-à-dire qu'ils répondent aux critères précisés à la rubrique B2 en ce qui a trait aux connaissances, aux aptitudes et aux moyens. Le terminologue s'assure également que ses collaborateurs sont au courant de leurs responsabilités en ce qui concerne la confidentialité de l'information.

Dans ces décisions, le terminologue n'oublie jamais qu'il est seul responsable de la qualité du travail envers le client, et qu'il lui incombe de régler ses sous-traitants.



II. L'exécution du mandat

1. Confirmation du mandat

Le terminologue attend le feu vert officiel du client avant d'amorcer l'exécution du mandat, qui comprend les étapes ci-après. *Le terminologue doit pouvoir répondre de son travail.* Cette responsabilité et sa conscience professionnelle l'inciteront à refuser des conditions qui ne sont pas propices à la production d'un travail de qualité.

2. Recherche documentaire, lecture et consultations

En fonction du mandat qui lui a été confié, le terminologue commence ses recherches. Pour ce faire, il doit connaître des techniques de recherche efficaces. Également, le terminologue doit faire preuve de discernement dans la validation de ses sources.

On a vu précédemment que le terminologue a pris la précaution de demander au client s'il possédait de la documentation de référence. Le terminologue établit la liste des ouvrages ou des sources qu'il devra dépouiller pour effectuer son mandat. Le terminologue consultera au besoin des spécialistes du domaine pour valider ses équivalents ou ses correspondants.

3. Dépouillement terminologique et sémantique

Une fois qu'il a analysé la documentation et qu'il en a cerné les principales difficultés, le terminologue peut avoir besoin de consulter le client pour s'entendre avec lui sur certaines règles. Une fois le dépouillement et les recherches terminés, le terminologue commence à rédiger des fiches terminologiques afin de consigner les équivalents trouvés, des contextes, une définition et faire la liste des sources consultées. Le format ou le support utilisé pour les fiches aura été établi au départ avec le client, selon le but auquel elles sont destinées.

4. Rédaction de fiches terminologiques ou de documents appropriés au mandat

Selon la nature du travail, le terminologue doit être en mesure de produire le résultat du travail demandé : lexique, glossaire bilingue, fiches terminologiques, avis linguistiques.

5. Contrôle et assurance de la qualité – méthodes à privilégier

Il existe plusieurs moyens pour un terminologue de veiller à la qualité de son travail. Le meilleur reste sans doute la validation des équivalents et des définitions par des utilisateurs de la langue de spécialité.



6. Diffusion de la terminologie

La terminologie établie peut être diffusée de plusieurs façons, selon les besoins du client : fichier terminologique, intranet ou extranet, lexique, glossaire et vocabulaire, chroniques langagières, conseils linguistiques, courriel, etc.

Le terminologue sera toujours bien avisé d'informer le client des mesures d'assurance de la qualité qu'il a prises ou qu'il compte prendre. Le client n'est pas toujours conscient de toutes les étapes nécessaires à l'exécution d'un travail de qualité, et il sera toujours heureux de connaître les moyens pris par le terminologue pour optimiser son rendement qualitatif.

7. Autres types de mandats

Le terminologue peut également être appelé à réviser des textes traduits, travailler à des projets d'uniformisation et de normalisation, de francisation ou de gestion du savoir.

8. Contrôle et assurance de la qualité – quelques pièges

Il importe en outre de prendre quelques précautions complémentaires pour garantir la qualité d'un travail et protéger la responsabilité du terminologue.

Centraliser, dater et numéroter les interventions

Prévoir les modifications ultérieures

Mettre en garde le client

Il importe de prévenir le client du fait que le terminologue se dégage de toute responsabilité concernant toute modification apportée à son travail après sa livraison. Si le résultat doit être publié, le terminologue pourra proposer de relire toute modification ultérieure à la livraison.



III. La livraison

Livraison et accusé de réception

Transmission sécurisée des documents

Le terminologue doit sensibiliser, le cas échéant, les clients à l'importance de la transmission sécurisée des documents. Il peut proposer l'encryptage des données selon des solutions offertes gratuitement sur le Web ou des logiciels sous licence.

Il faut, à la livraison, que le terminologue demande au client de confirmer qu'il a bien reçu le travail.

La note d'honoraires

La note d'honoraires accompagne généralement la livraison du mandat. Il convient de demander un accusé de réception.

Un travail de longue haleine peut faire l'objet de notes périodiques, la première étant présentée après un certain délai, et la dernière sur livraison du projet ou un certain temps après ce moment. Pour un client assidu qui a l'habitude de demander de courtes recherches terminologiques ponctuelles, la note mensuelle peut être préférable.

La première qualité d'une note d'honoraires est la même que celle d'un devis : la clarté.

La note d'honoraires renferme donc les éléments suivants :

1. Coordonnées du client et du terminologue

Nom, adresses, numéro de téléphone, adresse électronique, etc.

2. Détail des travaux

Le terminologue peut reprendre ici la description du devis, mais en y décrivant le travail de manière plus détaillée :

- déplacements et autres débours
- frais de livraison ou autres, le cas échéant
- durée des périodes de disponibilité
- réunions



3. Numéro de devis

Ce numéro permet au client de se reporter au devis. Si le terminologue ne numérote pas ses devis, il peut en indiquer simplement la date ici.

4. Numéro de référence (N/Réf.)

Il s'agit ici du numéro attribué par le terminologue au projet lorsqu'il l'a pris en charge.

5. Numéro de référence du client (V/Réf.)

Le client rattache souvent lui-même au projet un numéro de référence, ou cite dans son bon de commande, un numéro de dossier qui lui servira à l'imputation ou à la comptabilisation de la note d'honoraires. Le terminologue peut également inscrire ici la date et l'heure de l'obtention ferme du mandat ou de la demande de tarif.

6. Prix

Tout comme pour le devis, le terminologue peut ici préciser le nombre d'heures et le tarif horaire, ou simplement énoncer le prix qui avait été convenu d'avance. Si le mandat est complexe, il détaillera le calcul du prix total.

7. Tâches non facturées

Pour des raisons qui lui sont propres, notamment au nom de sa bonne entente avec le client, le terminologue peut décider de ne pas facturer certains déplacements ou certaines tâches. Il est recommandé de mentionner tout de même ces tâches en les faisant suivre de la mention « N.F. » (non facturé) ou en les déduisant après les avoir comptées dans le total facturé.

8. Conditions de règlement

Beaucoup de terminologues suivent les usages du commerce en annonçant ici qu'ils compteront des intérêts pour toute note d'honoraires impayée après 30 jours. Il sied, le cas échéant, d'annoncer cette condition dès présentation du devis, selon l'article 3 du *Règlement sur la procédure de conciliation et d'arbitrage des comptes*.

3. Le membre ne peut faire une demande en justice pour le recouvrement d'un compte pour services professionnels avant l'expiration des 45 jours qui suivent la date de la réception du compte par le client.



9. Cession des droits d'auteur

Le terminologue jouit de droits d'auteur sur son travail. Il est rare cependant qu'un terminologue se prévale de ce droit. Il peut néanmoins mentionner sur la note d'honoraires qu'il les cède en bonne et due forme, ce qui constitue en soi une reconnaissance de l'existence de ces droits et peut lui donner un recours supplémentaire en cas de défaut de règlement.



IV. Le suivi

Contact téléphonique

L'appel téléphonique contribue à la personnalisation des relations avec le client. Le terminologue peut donc lui téléphoner pour lui demander s'il a bien reçu le travail et s'il en est satisfait.

Retouches ultérieures

Le client doit savoir qu'il est toujours possible de discuter de certains points une fois qu'il a pris connaissance du travail. Certains clients n'ont pas le réflexe de manifester leur mécontentement ou de demander des explications, au besoin. Il convient que le terminologue offre sa disponibilité pour répondre à toute question concernant le travail demandé, le cas échéant. Si les questions posées sont trop importantes, il pourrait être indiqué de facturer des heures supplémentaires.

Consultations fréquentes

Il est normal à titre de « service après-vente » que le terminologue réponde aux questions du client. Cependant, si le client a tendance à multiplier les demandes, il serait alors préférable que le terminologue s'entende avec lui pour que ce travail ponctuel soit facturé.

Suivi de la note d'honoraires

Les conditions de règlement établissent en général que la note doit être réglée dans les 30 jours de sa présentation; le terminologue relance courtoisement dans les 15 jours de l'échéance du mandat. Un rappel à point nommé est particulièrement utile dans les cas – les plus fréquents – où le retard est dû à de simples ratés administratifs.

Il convient cependant de rappeler encore une fois que, selon l'article 3 du *Règlement sur la procédure de conciliation et d'arbitrage des comptes*.

8. Le membre ne peut faire une demande en justice pour le recouvrement d'un compte pour services professionnels avant l'expiration des 45 jours qui suivent la date de la réception du compte par le client.



Conservation des dossiers clients

Le terminologue doit conserver pendant au moins trois ans ses dossiers clients en lieu sûr. Le dossier client contient au minimum une copie du devis, la feuille de route du dossier, l'entente et la définition du mandat, tous les échanges avec le client et la note d'honoraires.

Il est recommandé de sauvegarder tous ces éléments en format PDF, préférablement sur un disque ou un serveur externe, à l'abri du vol et du feu. Dans une situation idéale, les données ainsi sauvegardées seraient encryptées.

Cessation définitive d'exercice

Le terminologue qui cesse définitivement d'exercer sa profession doit remettre tous ses dossiers à un collègue ou au secrétaire de l'OTTIAQ, selon le cas, conformément à l'article 8 du *Règlement sur la tenue des dossiers et des cabinets de consultation des traducteurs, terminologues et interprètes agréés du Québec*.

8. Le membre qui décide de cesser définitivement d'exercer sa profession doit, dans les 15 jours de la date prévue pour la cessation d'exercice, aviser le secrétaire de l'Ordre, par courrier recommandé, de la date de cessation et des nom, adresse et numéro de téléphone du membre qui a accepté d'être le cessionnaire des dossiers visés aux articles 2 et 3 et transmettre au secrétaire une copie de la convention de cession.



V. Annexes

- Annexe A.** *Contrat type*
 Standard Form Contract
- Annexe B.** *Grilles de compétences*

Annexe A. Contrat type

Avis aux membres

Il convient de noter que l'insertion de clauses comme celles qui sont reproduites dans le présent contrat type est recommandée et que celles qui suivent ne constituent que des exemples.

IDENTIFICATION DES PARTIES :

Nom exact du fournisseur de services, accompagné de toutes les coordonnées nécessaires et utiles, notamment quant à la forme de l'entreprise

Gontran Lafontaine, term. a.

1057, rue du . . .

Ville . . .

Montréal (Québec)

R2D 2R2

Des Prés, Du Clos, Des Champs, S.E.N.C.R.L.

Service de terminologie

Terminologie inc.

(ci-après le « fournisseur »)

ET

Nom et coordonnées du client (toujours veiller, si le client n'est pas une personne physique, à ce que la personne qui signe au nom de l'entreprise soit autorisée à engager celle-ci en ajoutant le texte suivant :

« représentée par _____, qui déclare être autorisé à engager la société ».)

1. OBJET DU CONTRAT

Le client retient les services du fournisseur pour l'exécution des travaux suivants :

Traduction de nature terminologique []

de l' (du) _____ à l' (au) _____ (préciser la langue, la combinaison linguistique ou les combinaisons linguistiques, si c'est nécessaire);

du ou des documents suivants : titre, nombre de pages et de mots, format de l'original (Word, etc.) et format demandé pour la livraison du travail;

destiné(s) (préciser : usage interne/diffusion publique – publication, affichage sur un site Web, public ou utilisateurs finaux visés, etc.).

Révision, uniformisation ou normalisation []

de l' (du) _____ à l' (au) _____ (préciser la combinaison linguistique);

du ou des documents suivants : titre, nombre de pages et de mots, format de l'original (Word, etc.) et format demandé pour la révision;

destiné(s) (préciser : usage interne/diffusion publique – publication, affichage sur un site Web, public ou utilisateurs finaux visés, etc.).

Recherche terminologique []

(Préciser les détails du travail à exécuter.)

Gestion de banque de terminologie []

(Préciser les détails du travail à exécuter.)

Francisation []

(Préciser les détails du travail à exécuter.)

Coordination de projets []

(Préciser les détails du travail à exécuter.) Autres services

Autres services

Le présent mandat comprend en outre les tâches suivantes []

(Donner toutes les précisions requises, p. ex., mise en forme, éditique, correction d'épreuves, relecture).

Limitation de mandat

Le client limite toutefois ce mandat en dispensant expressément le fournisseur d'effectuer les tâches suivantes : (donner toutes les précisions requises, p. ex., mise en forme, éditique, correction d'épreuves).

2. ÉCHÉANCES

Le fournisseur s'engage à livrer les travaux au client, dans le format et suivant les modalités de livraison et de sécurité convenus, au plus tard le [date], à [heure] (préciser le fuseau horaire, le cas échéant) ou selon le calendrier de livraison suivant :

(insérer les précisions nécessaires)

3. TARIFICATION ET PAIEMENT

Mode de tarification

Le client et le fournisseur conviennent du mode de tarification suivant :

Tarification horaire

Insérer les précisions nécessaires

Somme forfaitaire

Insérer les précisions nécessaires

Autre mode de tarification

Insérer les précisions nécessaires

Tout changement demandé au mandat, qui est imposé une fois le travail commencé, sera compté comme un supplément.

Conditions de paiement

Les honoraires sont payables dans les 45 jours qui suivent la réception de la note d'honoraires.

Les comptes en souffrance à l'expiration de ce délai portent intérêt au taux annuel de ... pour cent.

4. RÔLE ET RESPONSABILITÉS DU CLIENT

Remise au fournisseur du ou des documents nécessaires au mandat

Le client s'engage à remettre au fournisseur le ou les documents –nécessaires au mandat (préciser le service requis) dans le format et au moyen des mesures de protection convenus, au plus tard le [date], à [heure] (préciser le fuseau horaire, le cas échéant).

Documentation et personne-ressource

Le client s'engage à fournir en temps utile au fournisseur les documents et l'information nécessaires à l'exécution des travaux, notamment en veillant, le cas échéant, à ce qu'une personne-ressource soit disponible et fasse les suivis nécessaires.

Pour toute explication, précision ou interprétation se rapportant au texte, le fournisseur doit consulter (nom de la personne-ressource) au (numéro de téléphone), qui devra l'épauler au besoin.

5. QUALIFICATIONS DU TERMINOLOGUE

Le fournisseur déclare que les travaux seront exécutés par des terminologues agréés ou des diplômés en traduction possédant les compétences et l'expérience nécessaires.

(Dans le cas contraire, il faut modifier cette clause en la remplaçant par l'une ou l'autre des dispositions suivantes, ou les deux :

Déclaration – Terminologie

Le client accepte que le mandat ne soit pas réalisé par un terminologue agréé ou un diplômé en traduction.

6. CONFIDENTIALITÉ

Le fournisseur s'engage envers le client à respecter la nature confidentielle de tout renseignement obtenu pour la réalisation du présent contrat; il ne peut cependant être garant de la confidentialité des documents transmis de part et d'autre sur le Web.

Il s'agit d'un document requérant des mesures spéciales de protection :

Non []

Oui []

Préciser : transmission des documents de part et d'autre (moyen de communication, système)

7. ASSURANCE DE LA QUALITÉ

Le fournisseur déclare posséder les compétences, les aptitudes et les ressources requises pour exécuter les travaux qui lui sont confiés par le client et en assurer la qualité, selon les règles de l'art, ainsi que la législation applicable et les normes professionnelles pertinentes.

Le fournisseur s'engage en outre à prendre les mesures requises pour assurer la qualité du travail selon les règles de l'art et les normes professionnelles pertinentes.

8. MODALITÉS DE RÉSILIATION DE L'ACCORD

Il est entendu que le client peut en tout temps résilier le présent contrat, à la condition expresse de verser au fournisseur les honoraires correspondant aux travaux exécutés par ce dernier à la date de la résiliation.

Le fournisseur peut lui aussi résilier le présent contrat dans les cas où il lui serait impossible de s'acquitter de son mandat pour des raisons valables, moyennant un préavis de xx jours. Le cas échéant, le fournisseur remettra au client la partie des travaux exécutée à la date de résiliation en contrepartie des honoraires correspondants.

9. ÉCARTS PAR RAPPORT AUX PROCESSUS DOCUMENTÉS DU FOURNISSEUR

(Indiquer tout écart par rapport aux processus documentés pouvant avoir une incidence sur l'exécution du mandat.)

10. RESPONSABILITÉ

Le fournisseur assume l'entière responsabilité des travaux qu'il exécute ou donne en sous-traitance. Il engage pleinement sa responsabilité professionnelle et détient une assurance à cet effet.

Cependant, le fournisseur se dégage de toute responsabilité concernant toute modification apportée à son texte par des tiers après la livraison.

11. TERMINOLOGIE, DOCUMENTS ET RENSEIGNEMENTS PERTINENTS

Le fournisseur utilisera les sources terminologiques et la documentation suivantes : (Insérer la liste des sources terminologiques, des documents et des renseignements convenus avec le client.)

12. DROIT D'AUTEUR

« Il peut aussi arriver que le travail donne lieu à des redevances de droits d'auteur, particulièrement lorsqu'il est question d'une publication. L'intérêt de ce type de rémunération est d'ordre fiscal. Il s'agit d'une possibilité qui découle d'un ensemble de dispositions législatives dont les effets s'appliquent parfois, dans les faits, au

terminologie. Pour savoir s'il est admissible à ce régime, le terminologue consultera un fiscaliste. », Règles de pratique professionnelle en terminologie, p. xx.

13. RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

En cas de différend entre le fournisseur et le client sur le montant du compte non acquitté ou acquitté en tout ou en partie, le client peut en demander la conciliation au syndic de l'Ordre de la manière prévue au Règlement sur la procédure de conciliation et d'arbitrage des comptes des membres de l'Ordre des traducteurs, terminologies et interprètes agréés du Québec.

14. TRAITEMENT DE LA DOCUMENTATION DU CLIENT

Toute l'information et tous les documents reçus du client seront traités conformément aux dispositions du système de contrôle de la qualité du fournisseur et des modalités suivantes convenues avec le client :

(Insérer les modalités de traitement de la documentation du client convenues avec ce dernier.)

15. EXIGENCES PARTICULIÈRES

(Insérer toute exigence particulière du client ou du fournisseur s'appliquant aux travaux à exécuter.)

16. INTERPRÉTATION DU CONTRAT

Ce contrat est régi par les lois du Québec et les parties reconnaissent la compétence exclusive des tribunaux du Québec en ce qui a trait aux procédures judiciaires résultant des présentes ou à l'exécution des obligations qui y sont prévues. Pour l'application des présentes ou pour tout litige, les parties élisent domicile dans le district judiciaire de la ville de _____.

(Lieu du domicile professionnel du fournisseur)

17. INTÉGRALITÉ DE L'ENTENTE

Le présent contrat constitue l'entente intégrale conclue entre le fournisseur et le client.

Il remplace toute entente ainsi que tout accord ou contrat que le fournisseur et le client auraient préalablement conclus concernant l'objet du présent contrat.

Toute modification apportée au contrat doit être constatée par écrit et signée par les deux parties, sous peine de nullité.

18. DISSOCIABILITÉ

Toute clause ou disposition jugée invalide ou inapplicable, pour quelque raison que ce soit, ne saurait invalider les autres dispositions du contrat qui conservent leur plein effet.

19. SIGNATURES

Signé à _____, le _____ 20__

(Nom du représentant du fournisseur)
Pour le fournisseur

(Nom du représentant du client)
Pour le client

Annexe A. Standard Form Contract

Note to members

OTTIAQ recommends the use of clauses such as those included here. Note that these clauses are only examples.

PARTIES:

Full name of the services provider along with all necessary or helpful contact information, including the company's corporate structure:

Gontran Lafontaine, C. Term.

1057, rue du . . .

Montréal, Québec

R2D 2R2

Des Prés, Du Clos, Des Champs, LLP

Terminology services

Terminology services Inc.

(hereinafter "The Supplier")

AND

Name and address of the client (always ensure that if the client is not a physical person, the person who signs on behalf of the company is authorized to do so, by adding the following text: "represented by _____, who hereby declares he/she is authorized to sign on the company's behalf").

(hereinafter "The Client")

1. PURPOSE OF THE CONTRACT

The Client hereby retains the services of the Supplier to complete the following work:

Translation of terminology []

from _____ to _____ (specify the language, the language combination(s), if applicable)

of the following document(s): title, number of pages and word count, format

of the original documents (e.g., MS Word), format requested for the completed work.

Editing, homogenization or standardization []

(Provide details of work to be completed.)

Terminology research []

(Provide details of work to be completed.)

Terminology management []

(Provide details of work to be completed.)

Francization []

(Provide details of work to be completed.)

Project Coordination []

(Provide details of work to be completed.)

Other Services

This assignment also includes the following tasks: (list all requirements e.g., layout, desktop publishing, proofreading, rereading).

Assignment Limitations

The Client, however, limits the scope of this assignment by explicitly exempting the Supplier from the following tasks: (specify, e.g., layout, desktop publishing, proofreading).

2. DEADLINES

The Supplier undertakes to deliver the completed work to the Client, in the format requested, using the agreed-upon delivery method and security measures, no later than [time] (specify the time zone if necessary) on [date], or according to the following delivery schedule:

(Insert the appropriate information)

3. BILLING METHOD AND PAYMENT TERMS

Billing Method

The Client and the Supplier agree to the following billing method:

By the hour

Insert the appropriate information

Lump sum

Insert the appropriate information

Other

Insert the appropriate information

Any changes made to the assignment after the work has begun will be charged as additional work.

Payment Terms

Payment is due within 45 days of receipt of the invoice. Invoices unpaid beyond this date will bear interest at an annual rate of ... percent.

4. CLIENT ROLES AND RESPONSIBILITIES

Provide the Supplier with the necessary document(s) for the assignment

The Client undertakes to provide the Supplier with the necessary document(s) for the assignment (specify the service required) in the format specified and using the agreed-upon security measures no later than [time] (specify the time zone if necessary) on [date].

Documentation and resource person

The Client undertakes to provide the Supplier, in a timely manner, with all documents and other information necessary to complete the work. This includes ensuring that a resource person is available if needed and responds to queries in a timely manner.

For any explanations, clarifications, or matters of interpretation related to the assignment, the Supplier will consult (name of the resource person) at (phone number), who will provide support as needed.

5. QUALIFICATIONS OF THE TERMINOLOGIST

The Supplier declares that the work will be completed by a certified terminologist or graduates of a translation program who possess the necessary skills and experience for the assignment.

(If this is not the case, replace this clause with one or both of the following provisions below:)

Declaration – Terminology

The Client agrees that the assignment will not be completed by a certified terminologist or a graduate of a translation program.

6. CONFIDENTIALITY

The Supplier undertakes to respect the confidential nature of any information obtained while completing this assignment, but cannot guarantee the confidentiality of documents sent or received over the Internet.

This document requires special security measures:

No []

Yes []

Specify: Sending documents from one place to another (means of communication, encryption technique), execution (restriction as to executors, etc.) storage and/or destruction (precise instructions for the authorized person).

7. QUALITY ASSURANCE

The Supplier declares that he/she possesses the skills, aptitudes, and resources necessary to complete the work entrusted to him/her by the Client and assure its quality according to best industry practices, applicable laws, and relevant professional standards.

The Supplier additionally undertakes to take the necessary measures to assure the quality of his/her work according to best industry practices and relevant professional standards.

8. TERMS AND CONDITIONS OF CANCELLATION

It is understood that the Client can cancel this contract at any time, on the express condition of paying the Supplier's fees for any work he/she has performed up to the time of cancellation.

The Supplier can also cancel this contract if he/she is unable to complete the assignment for valid reasons, and must give XX days notice. Where appropriate, the Supplier will submit the portion of the assignment completed prior to cancellation to the Client in exchange for the payment of fees for said work.

9. IRREGULARITIES IN THE SUPPLIER'S DOCUMENTED PROCESSES

(Indicate any irregularities in the documented processes liable to impact the execution of the assignment.)

10. RESPONSIBILITY AND LIABILITY

The Supplier assumes full responsibility for completing the work specified, either personally or through a subcontractor. The Supplier assumes full professional liability and holds insurance to that effect.

The Supplier cannot, however, be held responsible or liable for any changes made to the document by a third party after delivery.

11. TERMINOLOGY, DOCUMENTS, AND RELEVANT INFORMATION

The Supplier will use the following terminology tools and reference documents:

(Insert the list of terminology sources, reference documents, and information agreed upon with the Client.)

12. COPYRIGHT

"There is a possibility the work could also give rise to copyright fees, particularly in the case of a publication. The benefit of this form of compensation is of a tax nature. The possibility arises from a series of legislative provisions the effects of which sometimes apply, in fact, to terminologists. To determine eligibility for this regime, the terminologist will consult a tax specialist." Règles de pratique professionnelle en terminologie, p. xx

13. SETTLING DISPUTES

In cases of a dispute between the Supplier and Client over the amount of an invoice, be it unpaid, paid in part, or paid in full, the Client can request mediation from OTTIAQ's Syndic in accordance with the Regulation respecting the conciliation and arbitration procedure for the accounts of members of the Ordre professionnel des traducteurs, terminologues et interprètes agréés du Québec.

14. HANDLING THE CLIENT'S DOCUMENTS

All information and documents received from the Client will be handled in conformity with the Supplier's quality management system and the following agreed-upon terms and conditions:

(Insert the terms and conditions for handling documents agreed upon with the client.)

15. REQUIREMENTS SPECIFIC TO THIS ASSIGNMENT

(Insert any of the Client or Supplier's requirements specific to this assignment.)

16. CONTRACT INTERPRETATION

This contract is governed by the laws of Québec, and the parties hereby acknowledge the exclusive jurisdiction of the Québec courts for any legal proceedings stemming from the performance of the obligations herein. For the enforcement of this contract or for any dispute, the parties agree on the judicial district of

(Supplier's city of residence)

17. ENTIRE AGREEMENT

This contract constitutes the entire agreement between the Supplier and the Client. It replaces any other agreement as well as any previous understanding or contract entered into by the Supplier and the Client for the assignment covered by this agreement.

Any subsequent amendments to the contract must be made in writing and signed by both parties, barring which they will be null and void.

18. SEVERABILITY

Any of the clauses or provisions herein deemed invalid or unenforceable, for any reason whatsoever, will not affect the validity or enforceability of the other clauses, which will remain in full effect.

19. SIGNATURES

Signed in _____, on _____ 20____

(Name of Supplier's representative)
For the Supplier

(Name of Client's representative)
For the Client

The parties acknowledge that they specifically requested that this Agreement be drawn up in the English language only.



Annexe B. Grilles de compétences

Pour remplir sa mission qui est de promouvoir la qualité et l'efficacité de la communication en s'assurant de la compétence de ses membres dans les domaines de la traduction, de la terminologie et de l'interprétation, l'OTTIAQ a procédé au recensement des compétences que doivent maîtriser ses membres.

L'OTTIAQ a d'abord recensé une série de compétences que doit posséder chaque membre selon la catégorie professionnelle (traduction, terminologie et interprétation) à laquelle il appartient, puis celles que doivent posséder tous ses membres. À cette liste s'ajoutent des compétences complémentaires dont l'OTTIAQ entend faire la promotion auprès de ses membres pour bonifier leur statut professionnel.

Un code alphabétique (A pour agrément, M pour mentorat et I pour inspection professionnelle) indique des activités d'évaluation, de formation ou d'encadrement relevant du secteur Affaires professionnelles de l'OTTIAQ pour s'assurer de la compétence des membres de l'Ordre, en ayant à l'esprit la mission de protection du public.

TERMINOLOGUE AGRÉÉ							
COMPÉTENCES	OBJECTIF	INDICATEURS DE COMPÉTENCE					
EFFECTUER LA RECHERCHE TERMINOLOGIQUE PONCTUELLE (A-M-I)	Assurer la qualité et l'efficacité de la communication par l'identification de la terminologie appropriée	Utiliser les ouvrages, les revues et les outils de référence généraux et spécialisés	Connaître les domaines en cause	Connaître et appliquer les méthodes de recherche ponctuelle	Dans le cas de recherche plurilingue, posséder une excellente connaissance de la (des) langue(s) de départ	Uniformiser la terminologie	Créer un réseau de personnes-ressources
		Connaître les méthodes de création des néologismes	Adapter la terminologie au destinataire	Trancher les questions linguistiques	Appliquer des méthodes de contrôle de la qualité		
EFFECTUER LA RECHERCHE TERMINOLOGIQUE THÉMATIQUE (A-M-I)	Assurer la qualité et l'efficacité de la communication par l'identification de la terminologie appropriée	Utiliser les ouvrages, les revues et les outils de référence généraux et spécialisés	Connaître les domaines en cause	Connaître et appliquer les méthodes de recherche thématique	Dans le cas de recherche plurilingue, posséder une excellente connaissance de la (des) langue(s) de départ	Uniformiser la terminologie	Créer un réseau de personnes-ressources
		Connaître les méthodes de création des néologismes	Adapter la terminologie au destinataire	Trancher les questions linguistiques	Appliquer des méthodes de contrôle de la qualité		



Annexe B. Grilles de compétences (suite)

TERMINOLOGUE AGRÉÉ (fin)							
COMPÉTENCES	OBJECTIF	INDICATEURS DE COMPÉTENCE					
GÉRER ET DIFFUSER L'INFORMATION (M-I)	Faciliter la conservation et l'accès à l'information	Établir une méthode de consignation des recherches terminologiques selon des principes reconnus	Constituer et mettre à jour des bases de données documentaires et terminologiques	Connaître et évaluer les logiciels de traitement de l'information	Choisir et mettre en œuvre des moyens de diffusion de l'information		

MEMBRE								
COMPÉTENCES	OBJECTIF	INDICATEURS DE COMPÉTENCE						
GÉRER UN DOSSIER OU UN PROJET* (M – I)	Assurer avec rigueur le suivi des dossiers ou des projets	Consigner au dossier les services professionnels convenus	Verser au dossier copie des documents originaux fournis à l'attribution du mandat ainsi que ceux remis à la fin du mandat	Respecter l'entente pour la réalisation du mandat	Tenir et conserver les dossiers selon les normes prescrites	Comptabiliser, facturer et percevoir les honoraires et les frais	Établir des critères précis pour l'attribution des projets de traduction à des collaborateurs le cas échéant	Encadrer du personnel ou des sous-traitants, le cas échéant
GÉRER SON BUREAU OU SON AIRE DE TRAVAIL* (M-I)	Disposer d'une organisation logistique efficace pour l'exercice de sa profession	Aménager son bureau ou son aire de travail de façon adéquate	Établir des méthodes de travail	Planifier l'organisation financière et juridique de sa pratique				
RESPECTER LES LOIS, LES NORMES ET LES OBLIGATIONS RELATIVES À LA PROFESSION (I)	Exercer sa profession dans un cadre réglementaire qui en assure la qualité et garantit des recours aux clients	Respecter le Code des professions et le Code de déontologie	Respecter la réglementation de l'OTTIAQ	Respecter les autres lois et les règlements pertinents	Respecter les normes de pratique professionnelle			



Annexe B. Grilles de compétences (suite)

MEMBRE (suite)								
COMPÉTENCES	OBJECTIF	INDICATEURS DE COMPÉTENCE						
ACTUALISER SES CONNAISSANCES (I)	S'assurer d'une mise à jour continue de ses compétences	Déterminer ses besoins de formation continue	Recenser les ressources offertes à des fins de formation continue	Prévoir les ressources nécessaires pour les besoins de formation continue	Participer à des activités de formation continue			
<i>* Peut ne pas s'appliquer aux membres salariés</i>								
CONSEILLER (M-I)	Devenir, auprès des clients, une personne ressource et un partenaire dont les conseils sont recherchés	Savoir communiquer avec le client	Savoir reconnaître les besoins du client	Rechercher et analyser les solutions possibles	Convenir avec le client de la solution appropriée	Mettre en œuvre la solution et assurer le suivi		
UTILISER LES TECHNOLOGIES INFORMATIQUES ET DE COMMUNICATION (M-I)	Utiliser les outils matériels et logiciels requis pour répondre efficacement aux besoins des clients	Déterminer ses besoins en technologies informatiques et de communication	Choisir et mettre en œuvre les moyens retenus	Assurer la mise à jour et la mise à niveau des technologies				



Annexe B. Grilles de compétences (fin)

MEMBRE (fin)							
COMPÉTENCES COMPLÉMENTAIRES	OBJECTIF	INDICATEURS DE COMPÉTENCE					
FAIRE LA PROMOTION DE SA PROFESSION (M -I)	Mettre en valeur la qualité de sa pratique professionnelle par son appartenance à un ordre professionnel	Mettre en valeur les titres professionnels de l'OTTIAQ	Participer à des activités de rayonnement de sa profession				
FAIRE LA PROMOTION DE SES SERVICES PROFESSIONNELS (M)	Positionner ses services dans le marché	Établir un plan d'affaires ou un plan de carrière	Établir un plan de commercialisation de ses services	Établir et entretenir des relations d'affaires avec la clientèle			