

Le jeudi 15 mars 2018

Le Groupe de travail consultatif sur les services de traduction parlementaire du Comité permanent de la régie interne, des budgets et de l'administration a l'honneur de présenter son

## **PREMIER RAPPORT**

Le 21 septembre 2017, le Groupe de travail consultatif sur les services de traduction parlementaire a été constitué. Les cinq (5) sénateurs suivants en sont les membres : la sénatrice Ringuette (présidente), le sénateur Joyal, le sénateur Maltais, la sénatrice Wallin et le sénateur Mockler.

Le groupe de travail consultatif (GTC) a reçu le mandat de revoir l'Entente touchant la prestation de services linguistiques conclue avec le Bureau de la traduction de Services publics et Approvisionnement Canada en vue d'améliorer le niveau de service et la qualité des services de traduction et d'interprétation offerts au Sénat.

## **OBLIGATIONS JURIDIQUES ET CONSTITUTIONNELLES**

Les membres de votre GTC ont la ferme conviction qu'il est hautement prioritaire d'assurer la grande qualité des services de traduction et d'interprétation fournis au Sénat, car la *Loi constitutionnelle de 1867*, la *Loi constitutionnelle de 1982* et la *Loi sur les langues officielles* contiennent toutes des dispositions qui permettent aux sénateurs de s'exprimer en français et en anglais et qui prévoient la disponibilité de services d'interprétation simultanée.

La Constitution précise également que les versions anglaise et française des textes de loi ont la même valeur. Il est donc essentiel que les sénateurs comprennent exactement ce qui est proposé et voient comment les propositions seront traduites avant de se prononcer sur des mesures législatives.

Enfin, les membres de votre GTC tiennent à souligner que l'absence de services de traduction et d'interprétation de grande qualité au Sénat porte aussi atteinte aux droits des Canadiens. Ils sont d'avis que le Sénat a le devoir constitutionnel de fournir au public des services de qualité équivalente dans les deux langues officielles. Les mots ont de l'importance; le Sénat doit faire ce qu'il peut pour garantir que peu importe la langue utilisée, ses publications et ses communications sont conformes aux normes les plus élevées en matière de traduction et d'interprétation de manière à ce que tous les Canadiens aient le même accès au contexte et aux nuances du débat.

## **TÉMOIGNAGES ENTENDUS PAR LE COMITÉ**

### **Sondage et résultats**

Votre GTC a commencé ses travaux en interrogeant les sénateurs, leur personnel et les greffiers des comités pour vérifier leur niveau de satisfaction par rapport aux services du Bureau de la traduction. Quatorze (14) sénateurs, six (6) greffiers et quatre (4) membres du personnel des sénateurs ont répondu et ont fourni à votre GTC des exemples de problèmes qui requièrent de l'attention.

Selon le sondage, la majorité des sénateurs, du personnel et des greffiers des comités sont contents des services du Bureau de la traduction et, de façon générale, ils sont satisfaits. Ils reconnaissent que le travail qu'on demande aux traducteurs et aux interprètes d'effectuer n'est pas facile et qu'en raison des délais qui sont parfois très serrés, il n'est pas possible de procéder à une révision appropriée. Certains problèmes sont toutefois ressortis concernant la traduction et l'interprétation.

De nombreux répondants ont signalé que les incohérences et le contrôle de la qualité constituent les principaux problèmes des services de traduction. La qualité du service varie grandement d'un traducteur à l'autre et les traductions comportent souvent des erreurs même quand on demande une seconde révision. Certains répondants ont indiqué que les versions anglaise et française des rapports de comités n'expriment souvent pas la même chose et que dans certains

cas la traduction est tout simplement erronée. Réviser les documents pour garantir que la traduction est exacte demande beaucoup de temps de la part des sénateurs et du personnel. D'autres répondants ont raconté que de longs textes traduits par plus d'une personne sont souvent incohérents et difficile à lire car un même style n'a pas été maintenu. Les recommandations formulées portent sur la nécessité d'embaucher des traducteurs spécialisés pour faciliter la traduction des rapports de comités sur des questions techniques, le besoin de réviser adéquatement les traductions avant de les livrer et la nécessité de mettre en place un mécanisme de rétroaction pour aviser le Bureau de la traduction quand des erreurs sont décelées.

Des problèmes ont aussi été soulevés au sujet de la qualité de l'interprétation. Des sénateurs disent avoir entendu des traductions littérales qui ne transmettaient pas le sens véritable des propos prononcés. D'autres répondants ont indiqué que des expressions régionales n'avaient pas été bien rendues. Plusieurs répondants ont demandé s'il serait possible que les mêmes interprètes couvrent les délibérations du Sénat et de comités donnés pour assurer la continuité. On a également parlé de la nécessité de moderniser l'équipement technologique du Sénat, car les appareils dans certaines salles de comités ne fonctionnent pas correctement. Des greffiers de comités ont signalé qu'il pourrait y avoir des gains d'efficacité s'ils disposaient d'une façon plus moderne d'envoyer des documents aux interprètes.

Plusieurs répondants ont fourni des exemples concrets des problèmes soulevés ci-dessus. Votre GTC a transmis les résultats du sondage à l'équipe de gestion du Bureau de la traduction pour lui donner une meilleure idée de la nature des plaintes reçues par votre GTC.

## Témoignages

Le groupe de travail a tenu quatre (4) réunions. Il a rencontré les représentants du Bureau de la traduction de Services publics et Approvisionnement Canada trois (3) fois, et les représentants de l'Association internationale des interprètes de conférence une fois.

Le Bureau de la traduction a un nouveau président-directeur général. M. Stéphan Déry et son équipe de gestion (M. Matthew Ball, vice-président par intérim, Mme Josée Cardinal, directrice, et Mme Julie Poirier, dirigeante principale de la qualité) ont rencontré votre GTC et se sont montrés réceptifs aux observations et aux suggestions formulées par les sénateurs et par le personnel.

M. Déry a informé votre GTC que l'amélioration du service aux clients était la priorité absolue du Bureau. Il a signalé que la lettre de mandat de la ministre des Services publics et de l'Approvisionnement fait expressément mention de la qualité des services du Bureau<sup>1</sup>. Il a bon espoir que le renouveau d'intérêt concernant l'importance du Bureau et des services qu'il offre lui donnera l'appui politique nécessaire pour moderniser le Bureau et lui redonner son prestige.

L'équipe de gestion du Bureau de la traduction a appris à votre GTC que depuis l'arrivée au pouvoir du gouvernement actuel, la demande de services linguistiques du Parlement a augmenté de 40 %. Cette hausse est attribuable au fait que plus de comités parlementaires ont besoin de services d'interprétation et qu'un plus grand nombre de transcriptions de délibérations des comités doivent être traduites. M. Déry a expliqué à votre GTC que les traducteurs et interprètes du Bureau se composent d'employés permanents et de travailleurs contractuels. Le Bureau, on nous dit, fait ce qu'il peut pour embaucher les traducteurs et les interprètes dont il a besoin pour composer avec cette augmentation de la charge de travail, mais cela s'avère difficile dans le cas des interprètes en raison de la pénurie de main-d'œuvre dans ce domaine. M. Déry a précisé que les normes du Parlement du Canada sont aussi très élevées et que les interprètes devaient réussir des examens avant d'être agréés.

Votre GTC s'est renseigné au sujet des différences entre les niveaux de service rendus à la Chambre des communes et de ceux rendus au Sénat. M. Déry a indiqué que la principale différence concerne l'interprétation. Il existe des équipes d'interprètes attitrés à la Chambre des communes, mais pas au Sénat. Votre GTC a appris que la transition pour désigner des équipes attitrées devait coïncider avec le déménagement au Centre de conférences du gouvernement.

---

<sup>1</sup> Selon sa lettre de mandat, la ministre doit « poursuivre la mise en œuvre des réformes qui amélioreront la qualité et la capacité des services offerts par le Bureau de la traduction et mettront en valeur la vitalité économique de la collectivité canadienne de traduction et d'interprétation [...] »

M. Déry et son équipe sont conscients de la nécessité de faire un suivi pour ce qui est du taux d'erreurs et de fournir aux clients de meilleurs mécanismes de rétroaction. Ils sont aussi conscients de la nécessité d'effectuer un meilleur contrôle de la qualité. Bien qu'il existe déjà un processus d'assurance de la qualité pour les services d'interprétation et de traduction, ils s'emploient actuellement à moderniser le système et à instaurer un dialogue continu avec les clients de manière à garantir que les besoins de ces derniers sont satisfaits. L'équipe de gestion cherche aussi des occasions de communiquer avec les sénateurs directement pour entendre leurs points de vue et pour discuter de conseils et de pratiques qui pourraient aider les traducteurs et les interprètes à offrir un service optimal.

M. Déry a remis à votre GTC une liste de suggestions qui pourraient favoriser une meilleure collaboration avec le Bureau de la traduction. Il propose, entre autres, de tenir des réunions de travail régulières avec l'Administration du Sénat, des séances d'information semestrielles pour les nouveaux venus au Parlement et des séances de réseautage pour les parlementaires et les interprètes. Il travaille aussi à la création d'un processus de rétroaction pour les sénateurs, à l'intégration d'une équipe des relations-usagers chargée du suivi des problèmes des usagers et à l'établissement d'un système de collecte de données concernant les taux d'erreurs. Il a aussi déclaré à votre GTC que son équipe de gestion et lui s'engageaient à réagir promptement aux plaintes et à faire rapport au comité au besoin. Le Bureau demande l'approbation des mesures proposées et souhaite établir une solide relation avec le Sénat.

Votre GTC a aussi rencontré Mme Nicole Gagnon de l'Association internationale des interprètes de conférence et son collègue M. Jim Thompson. Ils ont fait valoir que des équipes d'interprètes devraient être attirées au Sénat. Ils ont appris aux sénateurs que le Bureau se sert du Sénat comme terrain d'entraînement. Ils ont aussi signalé qu'une adjointe administrative coordonnait le travail des interprètes à la Chambre des communes, mais pas au Sénat. Une interprète doit s'acquitter de cette tâche les journées de séance. Mme Gagnon a expliqué les difficultés qu'éprouvaient les interprètes dans les cabines d'interprétation actuelles du Sénat. Elle a indiqué qu'ils travaillent souvent de longues heures dans des pièces où il y a une mauvaise circulation d'air. L'absence d'aires de repos adéquates où les travailleurs pourraient continuer d'écouter les débats pose également problème. Elle a demandé aux membres de votre GTC de veiller à ce que les installations au Centre de conférences du gouvernement soient bien conçues et soient équipées avec les dernières technologies. Ces témoins ont aussi soulevé des difficultés technologiques dans les salles de comité du Sénat, tout particulièrement en ce qui a trait aux téléconférences. Les interprètes ont de la difficulté à entendre les témoins qui comparaissent par téléconférence. Ceci rend leur tâche difficile et affecte la qualité de l'interprétation.

Finalement, M. Thompson et Mme Gagnon ont déclaré à votre GTC que les affectations des interprètes sont effectuées en fonction du taux quotidien le plus bas, non en fonction de l'expérience et des connaissances pertinentes. Ils exhortent votre GTC à insister pour que le gouvernement du Canada utilise seulement des interprètes agréés pour le travail qui concerne les ministères et les organismes du gouvernement.

### **ÉVOLUTION DEPUIS LA DERNIÈRE RENCONTRE DU GTC**

Depuis la dernière rencontre de votre GTC les membres de l'équipe de gestion du Bureau de la traduction travaillent activement à traiter des plaintes soulevés par les sénateurs et par le personnel. Ils ont passé en revue la liste d'erreurs et d'exemples qu'ils ont reçue et ont fait rapport des résultats de leur analyse à votre GTC. Ils ont pris des mesures pour resserrer leurs liens avec la Bibliothèque du Parlement. Ils ont pris des démarches pour créer un mécanisme qui permettrait aux sénateurs et au personnel de facilement transmettre la rétroaction au Bureau de la traduction.

Votre GTC est heureux des mesures prises jusqu'à maintenant et est certain qu'avec une meilleure communication et un calendrier de rapports régulier les préoccupations qui ont été exprimées par les sénateurs seront adressées et que l'institution sera bien servie par le Bureau de la traduction.

## RECOMMANDATIONS

Ceci dit, votre GTC recommande :

1. Que le comité demande à l'Administration du Sénat de désigner un gestionnaire chargé de veiller à ce que les modalités de l'Entente touchant la prestation de services linguistiques entre le Sénat du Canada et le Bureau de la traduction soient respectées.
2. Que le comité demande à l'Administration du Sénat :
  - a. d'aider le Bureau de la traduction à améliorer le processus de rétroaction pour les sénateurs, les comités du Sénat et l'Administration du Sénat en utilisant le système de la Bibliothèque du Parlement comme guide;
  - b. de tenir des réunions de travail régulières avec le Bureau de la traduction pour discuter des questions à régler, examiner les données sur le taux d'erreurs et le traitement des plaintes, et garantir que les services que le Bureau de la traduction offre aux sénateurs et au Sénat respectent les normes les plus élevées;
  - c. de signaler au gestionnaire responsable du Sénat les questions qui requièrent une attention particulière.
3. Que le comité rencontre le gestionnaire du Sénat responsable de l'Entente de service tous les ans pour suivre les progrès et discuter des questions qui requièrent une attention particulière.
4. Que le comité presse la ministre des Services publics et de l'Approvisionnement de fournir au Bureau de la traduction les ressources additionnelles nécessaires pour qu'il dispose de la capacité requise pour répondre aux exigences du Sénat.
5. Que le comité exhorte le Bureau de la traduction à assigner des traducteurs attitrés aux comités du Sénat pour assurer la continuité et le développement d'un vocabulaire spécialisé et que ces traducteurs soient encouragés à assister aux réunions où on discute des projets de rapports.
6. Que le comité encourage le Bureau de la traduction à commencer à assigner des équipes d'interprètes attitrées au Sénat dès que possible.
7. Que le comité encourage le Bureau de la traduction à étudier la possibilité d'établir des équipes d'interprètes attitrées aux comités du Sénat.
8. Que le comité veille à ce que les locaux fournis aux interprètes au nouveau Centre de conférences du gouvernement répondent aux besoins de confort des membres du Bureau de la traduction et que les dernières technologies soient disponibles pour faciliter leur travail.
9. Que le comité veille à ce que les technologies de pointe soient disponibles pour faciliter le travail des interprètes dans les salles de comités du Sénat;
10. Que le comité exhorte le Bureau de la traduction à assigner le travail d'interprétation en fonction de l'expérience et des connaissances pertinentes des interprètes, non en fonction du taux le plus bas.
11. Que le comité soumette ce rapport à l'adoption du Sénat et demande une réponse du gouvernement.

Respectueusement soumis,

*La présidente,*



PIERRETTE RINGUETTE