

SOMMAIRE EXÉCUTIF : RAPPORT AU GROUPE DE TRAVAIL CONSULTATIF SUR LES SERVICES DE TRADUCTION PARLEMENTAIRE

Le 21 septembre 2017, le Comité de la régie interne, des budgets et de l'administration a constitué un groupe de travail pour se pencher sur des préoccupations exprimées à l'égard de la qualité des services de traduction et d'interprétation offerts par le Bureau de la traduction au Sénat.

Soucieux de la qualité de ses services, le Bureau de la traduction a collaboré pleinement avec le Groupe de travail consultatif sur les services de traduction parlementaire. Des représentants du Bureau de la traduction ont rencontré le Groupe de travail à trois reprises et ont présenté une série de mesures pour améliorer la qualité de ses services. Ces mesures visent, notamment, à resserrer les liens entre le Bureau et le Sénat par le biais d'une approche personnalisée et misent sur l'importance d'un processus de rétroaction en temps opportun pour le traitement des plaintes.

Afin d'approfondir l'analyse de la situation, le Bureau a procédé à un exercice d'évaluation de la qualité d'échantillons de textes traduits et de segments d'interprétation basé sur les critères suivants :

Traduction

- fidélité au sens de l'original
- orthographe, grammaire syntaxe
- clarté, concision, cohérence, formulations idiomatiques
- respect des appellations, de la terminologie et des usages du client

Interprétation

- fidélité, exhaustivité, cohérence, précision, terminologie
- grammaire, syntaxe, registre, caractère idiomatique, souplesse lexicale
- élocution, intonation, débit, fluidité

L'évaluation a porté sur 50 échantillons de textes traduits (32 de l'anglais vers le français et 18 du français vers l'anglais) et sur 40 échantillons d'interprétations d'en moyenne six minutes chacun (20 de l'anglais vers le français et 20 du français vers l'anglais). Les échantillons ont été choisis au hasard et comptaient des textes et des interprétations livrés tant par des fournisseurs de services externes que par les professionnels langagiers du Bureau de la traduction.

Résultats

Traduction

Très bonnes	44 % (22)
Bonnes	32 % (16)
Moyennes	18 % (9)
Faibles	6 % (3)

Interprétation

Très bonnes	60 % (24)
Bonnes	25 % (10)
Moyennes	10 % (4)
Faibles	5 % (2)

Cette évaluation servira de point de référence au Bureau de la traduction pour faire le suivi des mesures prises pour améliorer la qualité de ses services et en mesurer l'efficacité.

Plan d'action proposé par le Bureau de la traduction

Ci-dessous, la liste de l'ensemble des mesures proposées par le Bureau de la traduction et le suivi des progrès réalisés à ce jour.

Mesures proposées	Progrès réalisé
D'UN SERVICE ANONYME À UN SERVICE PERSONNALISÉ	
Rencontres de travail régulières avec le Sénat Resserrement des liens avec les intervenants clés de la Bibliothèque du Parlement Collaboration étroite avec le Service d'information et de recherche parlementaires Traducteur sur place pour la rédaction finale des rapports de comité	<ul style="list-style-type: none">• 24 janvier 2018 : rencontre avec la Bibliothèque du Parlement (Services d'édition, de révision et de création)• 21 février 2018 : rencontre avec la Bibliothèque du Parlement (Services d'édition, de révision et de création et Service d'information et de recherche parlementaires)• 6 mars 2018 : rencontre avec la greffière principale adjointe à la Direction des comités du Sénat pour discuter des moyens d'améliorer les relations de travail entre les greffiers et les interprètes au profit de la qualité du service
Séances d'information semi-annuelles sur les services du Bureau pour les nouveaux arrivants au Parlement	<ul style="list-style-type: none">• 12 février 2018 : séance d'information sur les services offerts par le Bureau de la traduction – à la demande du Groupe des sénateurs indépendants – séance pour l'interprétation à venir• Séance d'information sur l'interprétation à l'intention des greffiers de comités en voie de préparation – date cible : mai 2018
Expérience en cabine d'interprétation pour les sénateurs qui le désirent	À venir

Séances de réseautage entre les employés du Sénat et du Bureau de la traduction	À venir
Rencontres proactives du PDG du Bureau avec les sénateurs à compter du mois de janvier 2018	Des invitations ont été lancées à 23 sénateurs, 3 rencontres ont eu lieu depuis janvier
DE DONNÉES ANECDOTIQUES À UN NIVEAU DE RÉFÉRENCE	
Mise en place d'un processus de rétroaction pour les sénateurs et leur personnel	Un raccourci vers un formulaire de rétroaction simple est sur le point d'être déployé sur les postes de travail des sénateurs et de leur personnel
Intégration de l'équipe des Relations clients du Bureau de la traduction, notamment pour la compilation des données	Des données sur les félicitations et les plaintes sont consignées par l'équipe des Relations clients depuis près de six mois
Rapports réguliers sur les résultats	
D'UNE APPROCHE VAGUE À UNE APPROCHE STRUCTURÉE	
Traitement rapide des plaintes et des félicitations	Suivi auprès des clients dans un délai de 24 heures suivant une plainte. Aucune plainte reçue des clients du Sénat depuis la création du Groupe de travail consultatif
Revue par la dirigeante principale de la qualité des processus internes de contrôle de la qualité	En cours pour l'ensemble du Bureau de la traduction
Communication sur les prises de mesures appropriées	
Affectation d'une ressource à l'appui des besoins en documentation des interprètes affectés à la Chambre du Sénat	Démarches d'embauche en cours, espace à bureau à confirmer

Comparutions semi-annuelles devant CIBA, ou au besoin	Selon les besoins du Sénat
Accès préalable aux documents pour les interprètes Amélioration des conditions techniques (qualité du son)	6 mars 2018 : rencontre avec la greffière principale adjointe à la Direction des comités du Sénat 15 mars 2018 : rencontre avec l'équipe technique afin d'améliorer les relations de travail entre les techniciens et les interprètes au profit de la qualité du service
Mécanismes d'approvisionnement en traduction et en interprétation rigoureux axés sur la qualité	<p>Services de traduction</p> <p>Changements proposés aux mécanismes d'approvisionnement en traduction, notamment pour rehausser la qualité (date d'entrée en vigueur cible : 1^{er} juillet 2018)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Qualification des ressources des fournisseurs : exigence du baccalauréat en traduction ou de l'agrément à une association professionnelle • Évaluation des soumissions fondée principalement sur la qualité : 65 % accordé au mérite technique (qualité et respect des délais) et 35 % au prix <p>Services d'interprétation de conférence</p> <p>Création d'un groupe de travail consultatif avec des représentants de la communauté des interprètes-pigistes et des associations professionnelles en interprétation pour l'élaboration d'un mécanisme d'approvisionnement axé sur la qualité.</p>
Mécanisme de contrôle de la qualité uniformisé pour le recours aux fournisseurs	Mise en place progressive depuis le 1 ^{er} février 2017