

Résumé des constatations préliminaires

Sondage auprès des interprètes sur l'expérience des séances virtuelles du Parlement (sondage réalisé du 29 avril au 13 mai 2021)

Contexte

L'Association canadienne des employés professionnels (ACEP) a mené un sondage auprès des interprètes afin de saisir l'incidence de l'interprétation à distance sur leurs conditions de travail, depuis que le Parlement a commencé à tenir des séances virtuelles en raison de la pandémie de COVID-19. Le présent document résume les constatations.

Le sondage a été envoyé à 73 membres inscrits qui font partie du groupe TR, et un nombre record de 44, soit 60 %, y ont répondu.

Avant ce sondage, l'ACEP a soulevé à de nombreuses reprises auprès de divers députés les problèmes auxquels les interprètes ont fait face et continuent de faire face, en plus de comparaître devant le Comité de la procédure et des affaires de la Chambre (PROC) et de présenter un mémoire au Comité des langues officielles (LANG).

Selon les constatations préliminaires du sondage, l'interprétation simultanée à distance (ISD) a augmenté considérablement depuis le début des séances virtuelles du Parlement, des conditions de travail dangereuses ont causé des blessures aux interprètes ou les ont exposés à des risques de blessures et la perspective est sombre si les conditions de travail ne s'améliorent pas.

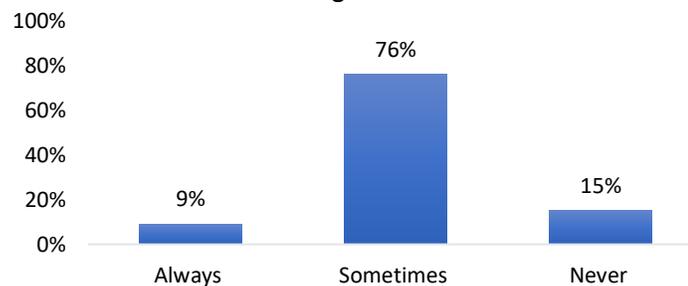
Principaux points à retenir

1. **Augmentation de l'ISD** : En raison de la pandémie de COVID-19, les interprètes passent plus de temps que jamais à offrir des services d'ISD. En effet, on a demandé aux répondants d'estimer le pourcentage de temps qu'ils consacraient à l'ISD avant et après le 20 mars 2020. La majorité des répondants (83 %) passaient moins de 25 % de leur temps en cabine à interpréter à distance avant la pandémie. Toutefois, depuis mars 2020, cette tendance a connu un changement radical, la plupart des interprètes (85 %) offrant maintenant des services d'ISD de 76 à 100 % de leur temps.
2. **Préoccupations en matière de santé et de sécurité** : L'ISD se fait souvent dans un contexte qui n'est pas sécuritaire pour les interprètes. Quatre répondants sur cinq (79 %) se sont retrouvés dans une situation qu'ils considéraient comme dangereuse selon le *Code canadien du travail* en offrant des services d'ISD. Dans presque tous les cas, la situation dangereuse décrite découlait de la mauvaise qualité du son et du risque de retour de son.

Selon le *Code canadien du travail*, les travailleurs peuvent exercer leur droit de refuser un travail dangereux. Pourtant, seulement 9 % des interprètes exercent toujours leur droit de refuser un tel travail lorsqu'ils font face à une situation dangereuse. En même temps, 76 % des interprètes ont mentionné qu'ils refusaient parfois un travail jugé dangereux, et 15 %

n'ont jamais exercé ce droit. Lorsqu'on leur a demandé pourquoi ils n'exerçaient pas leur droit de refuser un travail dangereux, plus de la moitié d'entre eux (55 %) ont répondu qu'ils ressentaient la pression de continuer. Cette pression provenait principalement de la crainte de mettre en colère des clients, qui sont souvent des personnalités de haut rang, comme des membres de la haute direction ou des députés, ou de la culpabilité découlant du fait de perturber des événements importants (p. ex. réunions importantes ou témoignage de nature délicate). Plusieurs répondants (21 %) ont également mentionné qu'il est souvent difficile d'évaluer si la mauvaise qualité du son peut présenter un risque pour la santé. Les interprètes se rendent souvent compte du risque qu'ils courent seulement après leur affectation.

Lorsque vous faites face à une situation dangereuse, exercez-vous habituellement votre droit de refuser un travail dangereux?



NdT : Traduction de l'image

Always = Toujours

Sometimes = Parfois

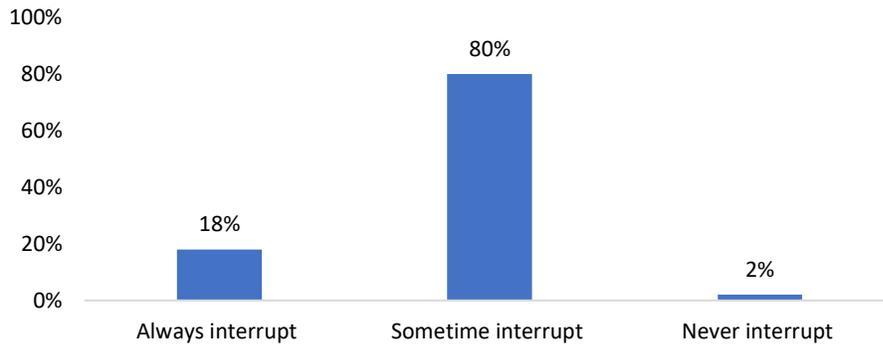
Never = Jamais

Malgré la directive de la direction selon laquelle ils doivent interrompre le service s'ils estiment que la situation présente un risque pour leur santé et leur sécurité, peu d'interprètes le font même si la situation l'exige. En effet, seulement 18 % des interprètes ont affirmé qu'ils interrompaient toujours le service en cas de problèmes de qualité du son, tandis que la plupart d'entre eux (80 %) ont mentionné qu'ils interrompaient parfois le service. Voici les principales raisons qui poussent les interprètes à poursuivre l'offre de service, malgré les directives de la direction :

- le discours a été fourni, et l'interprète peut donc le lire (80 %);
- l'intervenant est très en vue (78 %);
- l'interprète pense pouvoir continuer, mais se rend compte par la suite qu'il aurait dû s'arrêter (75 %);
- la qualité du son varie tellement que l'interprétation est parfois faisable (73 %);
- le répondant ne se rend pas compte, pendant l'interprétation, que le son est mauvais (65 %).

Le risque de recevoir des commentaires négatifs pourrait aussi inciter les interprètes à ne pas interrompre le service. Les trois quarts des répondants (75 %) ont déclaré avoir reçu des commentaires négatifs de la part de clients (députés, sénateurs, témoins) ou d'autres personnes (greffiers, techniciens, collègues) en raison d'interruptions.

En cas de problèmes de qualité du son qui justifient une interruption de service pendant l'ISD, que faites-vous?



NdT : Traduction de l'image

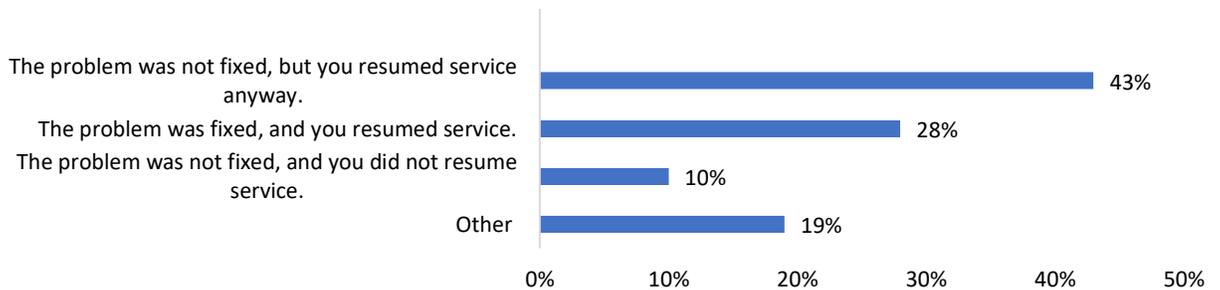
Always interrupt = Toujours interrompre le service

Sometimes = Interrompre parfois le service

Never = Ne jamais interrompre le service

Néanmoins, la plupart des interprètes (93 %) ont admis avoir interrompu le service au moins une fois en raison d'un risque lié à la mauvaise qualité du son dans un contexte d'ISD. Malgré les efforts déployés pour régler les problèmes, l'interprète reprend souvent le service même si le problème sonore est partiellement corrigé ou non corrigé du tout. Lorsqu'on les a questionnés sur la dernière fois où ils avaient interrompu le service en raison de la mauvaise qualité du son, 43 % des interprètes ont mentionné qu'ils avaient repris le service même si le problème persistait.

Si vous pensez à la dernière fois où vous avez interrompu le service en raison d'un risque lié à la mauvaise qualité du son dans un contexte d'ISD, que s'est-il passé après l'interruption du service?



NdT : Traduction de l'image

The problem was not fixed, but you... = Le problème n'a pas été réglé, mais vous avez tout de même repris le service

The problem was fixed... = Le problème a été réglé, et vous avez repris le service

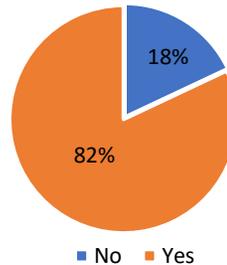
The problem was not fixed, and you... = Le problème n'a pas été réglé, et vous n'avez pas repris le service

Other = Autre

- Incidents et blessures :** Depuis le début du Parlement virtuel, près des trois quarts des interprètes (72 %) ont déclaré avoir été blessés en exerçant des fonctions liées à l'ISD. La plupart des interprètes (79 %) ont admis avoir déposé au moins un rapport d'incident pour des problèmes de son depuis mars 2020, la moyenne étant de 3,2 rapports d'incident par

répondant. Une proportion légèrement plus élevée d'interprètes (82 %) a éprouvé des problèmes liés à l'ouïe, comme des acouphènes, une douleur aux oreilles ou une hyperacousie, depuis que le Parlement est devenu virtuel. Parmi ceux qui ont signalé un tel problème, 78 % ont eu besoin d'un congé pour traiter le trouble de santé subséquent.

Depuis que le Parlement est devenu virtuel, avez-vous éprouvé des problèmes liés à l'ouïe?



NdT : Traduction de l'image

No = Non

Yes = Oui

18% = 18 %

Ces conditions de travail dangereuses ont aussi des répercussions sur la santé mentale. La plupart des interprètes (87 %) ont subi des niveaux de stress élevés ou très élevés en offrant des services d'ISD. Malheureusement, 7,5 % des répondants ont vécu un stress si élevé qu'ils ont dû prendre congé pour composer avec la situation. De plus, près de 90 % des répondants ont éprouvé de la fatigue cognitive, et la plupart ont dû prendre congé pour se rétablir.

4. **Préoccupations actuelles et futures** : Bien que la plupart des répondants (84 %) aient constaté une certaine amélioration des conditions de travail relatives à l'ISD depuis mai 2020, neuf sur dix (90 %) continuent d'éprouver des problèmes de son et des problèmes techniques persistants qui ont une incidence sur leur santé et leur sécurité.

En raison du manque de progrès, les interprètes s'inquiètent de leur santé. Les répondants sont unanimement préoccupés par la perte auditive liée au travail qu'ils pourraient subir à l'avenir. La plupart d'entre eux (92 %) sont également préoccupés par l'épuisement professionnel attribuable à la fatigue cognitive. À long terme, le Bureau pourrait perdre bon nombre de ses interprètes. Sept interprètes sur dix (69 %) ont indiqué qu'ils avaient l'intention de quitter leur emploi plus tôt que prévu si les conditions de travail actuelles de l'ISD persistaient.

Il y a plusieurs solutions possibles à examiner. Lorsqu'on a demandé aux interprètes de déterminer ce qui pourrait être fait pour mieux les protéger dans le cadre de leur travail, la plupart d'entre eux (61 %) ont mentionné qu'il fallait s'assurer de respecter les exigences minimales au moment de l'ISD. Ces exigences comprennent notamment l'utilisation d'équipement certifié ISO, comme des écouteurs pour les participants, et le fait de s'assurer que tous les participants ont une connexion Internet de bonne qualité (p. ex. une connexion Ethernet, et non une connexion Wi-Fi). Certains ont même suggéré que l'ISD ne devrait pas avoir lieu si ces conditions minimales n'étaient pas respectées. D'autres interprètes (21 %) ont aussi mentionné la réduction du nombre d'heures de travail pour ce qui est de l'ISD.

Enfin, selon quelques commentaires (12 %), la responsabilité d'interrompre une séance devrait non pas incomber à l'interprète qui travaille, mais plutôt à une tierce partie.