



Mesures recommandées pour résoudre les problèmes liés à la santé et à la sécurité des interprètes

Présenté au : Bureau de régie interne de la Chambre des communes
Réunions sur le « Bureau de la traduction – utilisation des ressources pour les services d’interprétation simultanée »

Préparé par : l’Association canadienne des employés professionnels

Date : le 13 avril 2022

Personnes-ressources

Greg Phillips
Président national, ACEP
gphillips@acep-cape.ca

Dina Epale
Conseiller principal, Plaidoyer et Affaires
publiques, ACEP
depale@acep-cape.ca

Préambule

En réponse à la pandémie de COVID-19 en 2020, le Parlement a fait preuve d'une agilité remarquable en passant aux réunions en ligne. Cependant, dans le cadre de ce processus, un nombre considérable d'interprètes se sont blessés au travail. Depuis que le Parlement a commencé à utiliser le système Zoom, le nombre de rapports de risques présentés au cours d'**un mois de séance** donné varie entre 4 et 18, comparativement à 4 à 23 **par an** avant la pandémie, et rien ne permet de croire que la tendance s'inversera.

Les interprètes permanents sont membres de l'Association canadienne des employés professionnels (ACEP). Depuis mai 2020, l'ACEP a soulevé des préoccupations à plusieurs reprises concernant la santé et la sécurité des interprètes auprès du Bureau de la traduction, du Comité de la procédure et des affaires de la Chambre, du Comité permanent des langues officielles et des députés de tous les partis politiques.

Bien que certaines pratiques et certains équipements se soient améliorés, le système sonore présente toujours des problèmes majeurs, et la santé auditive des interprètes est sans doute à son pire niveau. Des mesures *préventives* urgentes doivent être adoptées, plutôt que de s'en remettre à des mesures *réactives* lorsque des interprètes subissent des dommages à l'ouïe. L'ACEP exhorte le Bureau de régie interne et l'Administration de la Chambre à s'attaquer aux problèmes fondamentaux liés à la santé et à la sécurité des interprètes du gouvernement fédéral, de façon à réduire le nombre d'interruptions lors des séances et à mieux répondre aux besoins de tous les parlementaires et de la population canadienne, qui comptent sur l'interprétation dans les langues officielles du Canada.

Principales recommandations de l'ACEP

1. Veiller à ce que le système audiovisuel du Parlement soit modifié de toute urgence de façon à le rendre conforme à la norme ISO en matière d'interprétation.
2. Exiger des participants d'utiliser de façon adéquate des microphones conformes à la norme ISO.
3. S'assurer que les participants se joignent à la séance à partir d'un ordinateur, au moyen d'une connexion Internet câblée dans la mesure du possible, ou à partir d'un studio de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC).
4. S'assurer que les techniciens effectuent des tests de son avec tous les participants, qu'ils équilibrent le niveau de volume des participants et qu'ils vérifient l'équipement et l'utilisation appropriés de cet équipement *avant* le début du service d'interprétation.
5. Veiller à ce que les diverses plateformes de vidéoconférence soient testées avec le système audiovisuel du Parlement et, à terme, choisir celle qui offrira un son optimal aux interprètes et aux participants.

**[Fichiers audio de comparaison du Conseil national de recherches du Canada :
cabine et ParLVU \(juillet 2020\)](#)**

(Si vous souhaitez écouter un extrait permettant de comparer le bon et le mauvais son, veuillez cliquer sur le lien ci-dessus, puis sur le bouton Download [télécharger], en haut à gauche)

Table des matières

Préambule	2
Principales recommandations de l'ACEP	2
À propos de l'ACEP.....	5
I. Rappel des préoccupations concernant la santé et la sécurité.....	5
A. Nombre de rapports de risques présentés	5
B. Types de symptômes ressentis par les interprètes.....	6
C. Évolution des symptômes des interprètes.....	7
D. Disponibilité et maintien en poste des interprètes.....	8
II. Facteurs contribuant à la mauvaise qualité du son lors de l'interprétation de participants à distance.....	9
A. L'utilisation de microphones non conformes à la norme ISO	10
B. L'utilisation de connexions Internet sans fil et instables	10
C. Les lacunes des plateformes de vidéoconférence	11
D. Les problèmes reliés au système audiovisuel du Parlement.....	11
III. Protection des interprètes et garantie d'un meilleur son pour tous les participants.....	13
A. Protection des interprètes par l'employeur	14
B. Ce que les parlementaires peuvent faire pour améliorer les vidéoconférences pour tous les intervenants	15
1. Veiller à ce que le système audiovisuel du Parlement soit modifié de toute urgence de façon à le rendre conforme à la norme ISO en matière d'interprétation	15
2. Exiger des participants d'utiliser de façon adéquate des microphones conformes à la norme ISO	16
3. S'assurer que les participants se joignent à la séance à partir d'un ordinateur, au moyen d'une connexion Internet câblée, dans la mesure du possible, ou à partir d'un studio de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC)	17
4. S'assurer que les techniciens effectuent des tests de son avec tous les participants, qu'ils équilibrent le niveau de volume des participants et qu'ils vérifient l'équipement et l'utilisation appropriés de cet équipement avant le début du service d'interprétation	17
5. Veiller à ce que les diverses plateformes de vidéoconférence soient testées avec le système audiovisuel du Parlement et, à terme, choisir celle qui offrira un son optimal aux interprètes et aux participants	17
Conclusion	18

À propos de l'ACEP

Représentant plus de 21 000 membres des groupes Économique et services de sciences sociales (EC) et traduction (TR) dans la fonction publique fédérale centrale, ainsi que des employés de la Bibliothèque du Parlement et du Bureau du directeur parlementaire du budget, et des membres civils de la GRC, l'ACEP est le troisième syndicat en importance du secteur public fédéral au Canada.

Parmi ces membres, on compte les interprètes du Bureau de la traduction, dont ceux qui fournissent des services d'interprétation au Parlement : 65 pour les langues officielles et 10 pour l'interprétation multilingue et les communications accessibles.

I. Rappel des préoccupations concernant la santé et la sécurité

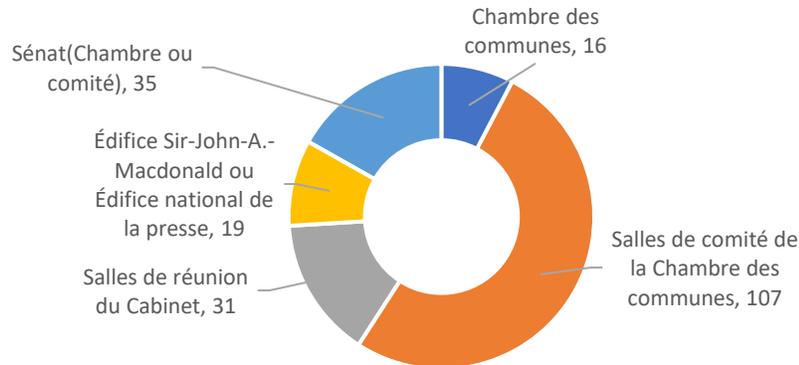
A. Nombre de rapports de risques présentés

Le passage généralisé aux réunions en ligne ou hybrides a entraîné une augmentation considérable du nombre de blessures chez les interprètes, comme en atteste le nombre de rapports d'enquête de situation comportant des risques (rapports de risques), formulaire 874 de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC), présentés pendant la pandémie :

2019 (avant la pandémie de COVID et les séances virtuelles)		2020 (à partir du 30 mars)	2021	2022 (au 17 février)	TOTAL
23	Nombre total de rapports de risques	121	100	27	248
	... concernant des blessures entraînant une incapacité	36	35	4	75
21	... incident survenu au Parlement	110	75	23	208

Bien qu'il y ait de nombreux problèmes liés au son lors d'affectations qui n'ont pas lieu sur la Colline, celles-ci sont en grande partie confiées à des pigistes, qui ne sont pas en mesure de présenter un rapport de risques de SPAC. Sur la Colline, des rapports de risques ont été présentés pour tous les types de réunions parlementaires interprétées, comme il est illustré ci-dessous :

****RAPPORTS DE RISQUES****
formulaire 874 de SPAC, au Parlement,
Du 1^{er} janvier 2020 au 17 février 2022 (208 au total)



B. Types de symptômes ressentis par les interprètes

Les rapports de risques présentés entre le 30 mars 2020 et le 17 février 2022 font état des symptômes suivants :

- douleurs à l'oreille, y compris la pression dans l'oreille, les sifflements, le bourdonnement et l'hypersensibilité (dans environ 65 % des rapports);
- maux de tête (dans environ 55 % des rapports);
- fatigue physique et mentale excessive (dans environ 38 % des rapports);
- acouphènes (dans environ 37 % des rapports);
- insomnie, nausées et hyperacousie (hypersensibilité diagnostiquée aux sons), plus rarement.

Sans surprise, en raison de ces blessures, les interprètes ont pris un nombre important de congés de maladie liés à la mauvaise qualité du son. Entre mars 2020 et octobre 2021, 24 interprètes – soit environ un tiers de l'effectif des interprètes permanents – ont dû prendre au moins un jour de congé de maladie en raison de blessures causées par la mauvaise qualité du son. Ces 24 interprètes ont pris un total de 280 jours de congé de maladie liés à ces problèmes, soit une moyenne de près de 12 jours par interprète sur 20 mois.

D'autres renseignements sur les symptômes ont été fournis dans des sondages menés auprès des interprètes du Bureau de la traduction par l'Association internationale des interprètes de conférence – région du Canada (AIIC Canada) et l'ACEP.

Selon le sondage d'AIIC Canada, mené en janvier 2021, à laquelle 51 interprètes ont répondu¹ :

- 70 % des répondants ont subi des blessures auditives et, parmi eux, 88 % ont dû s'absenter du travail pour se rétablir;
- 43 % ont affirmé que leurs blessures avaient entraîné des symptômes continus;
- 73 % des interprètes avaient présenté des rapports d'incidents de santé et de sécurité en janvier 2021, et 38 % avaient ouvert un dossier d'indemnisation des travailleurs.

Dans le sondage de l'ACEP réalisé en mai 2021 (auquel 45 interprètes ont répondu)² :

- 79 % des répondants ont signalé avoir été dans une situation qu'ils ont perçue comme dangereuse.
- 72 % ont affirmé s'être blessés ou avoir été blessés en raison de la mauvaise qualité du son.

C. Évolution des symptômes des interprètes

Les représentants des interprètes de l'ACEP indiquent que les acouphènes sont maintenant très répandus et qu'ils touchent presque tous les interprètes qui ont travaillé pendant la pandémie. Ce problème n'est généralement pas signalé. Il en va de même pour les maux de tête et la fatigue qui surviennent fréquemment après des affectations où le son est inadéquat. Les représentants constatent également une tendance inquiétante à l'augmentation des symptômes vraiment douloureux, puisque les douleurs aux oreilles sont mentionnées dans :

- 45 % des rapports de risques en 2020;
- 77 % des rapports de risques en 2021;
- 93 % des rapports de risques en 2022 (au 17 février 2022).

L'expérience montre que les interprètes qui ont dû s'absenter en raison d'une blessure auditive sont les plus susceptibles de se blesser à nouveau, souvent peu de temps après leur retour en cabine. Il s'agit d'une source majeure d'anxiété, due en grande partie au fait qu'aucune amélioration tangible n'a été apportée au cours de l'année écoulée.

Auparavant, les chocs acoustiques, provoqués par un effet Larsen ou d'autres montées soudaines de son, constituaient le principal danger pour l'ouïe d'un interprète. Ces blessures graves sont désormais généralement évitées grâce à des consoles équipées de limiteurs-compresseurs intégrés, mises en place à la suite d'une importante mise à niveau au Parlement, et à l'application de normes obligatoires pour tous les fournisseurs de

¹ Association internationale des interprètes de conférence, *L'interprétation à distance en temps de pandémie Sondage des interprètes en langues officielles employés par le Bureau de la traduction du Canada*, 18 janvier 2021.

² Association canadienne des employés professionnels, *Rapport sur le sondage auprès des interprètes*, 27 mai 2021.

services audiovisuels du Bureau de la traduction. Cependant, les effets cumulatifs d'un son de mauvaise qualité et inadéquat semblent provoquer des symptômes très proches de ceux d'un choc acoustique.

D. Disponibilité et maintien en poste des interprètes

Le Bureau de régie interne a été informé de la pénurie d'interprètes pour assurer le niveau de service attendu par le Parlement, ainsi que des difficultés à recruter de nouveaux interprètes; ces deux problèmes étant exacerbés par les préoccupations liées à la santé et à la sécurité mentionnées précédemment.

Comme les interprètes continuent de souffrir de blessures dues à la mauvaise qualité du son, une dizaine d'interprètes permanents (sur les quelque 60 affectés sur la Colline) sont, en tout temps, soit indisponibles, soit moins disponibles pour interpréter, comme l'a mentionné Lucie Séguin, présidente-directrice générale du Bureau de la traduction du Canada, dans ses réponses aux membres du Comité. Il s'agit d'une importante ponction sur les ressources disponibles.

À moins d'améliorer le son provenant des participants virtuels, la situation risque de continuer à s'aggraver, à mesure que les comités atteignent leur vitesse de croisière et que les rares interprètes sont appelés à remplir des affectations hybrides plus nombreuses. De plus, l'AICC Canada confirmera sans doute que moins de pigistes choisissent maintenant de travailler pour le Parlement, car ils craignent aussi les blessures auditives.

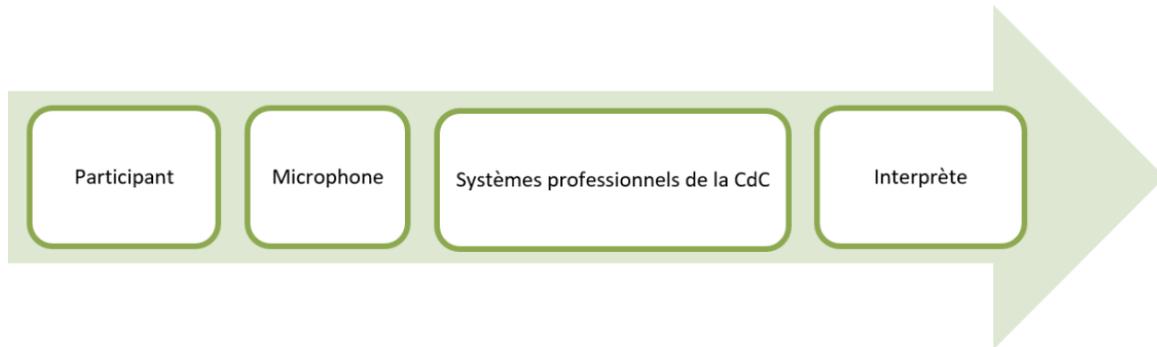
Comme l'ont suggéré certains députés, un retour aux réunions en personne réduirait les blessures et permettrait aux interprètes de reprendre leur charge de travail d'avant la pandémie. Toutefois, l'ACEP prévoit que l'interprétation hybride demeurera une réalité au Parlement pendant un certain temps, de sorte que les problèmes qui y sont associés doivent être réglés.

Compte tenu de la situation actuelle, certains interprètes affectés à la traduction écrite pour permettre le rétablissement de leur ouïe pourraient bien choisir de quitter complètement le domaine de l'interprétation. Les discussions de l'ACEP avec les interprètes laissent entendre qu'un nombre important d'entre eux envisagent de quitter le Bureau de la traduction ou la profession. Ceux qui sont en mesure de le faire pourraient prendre une retraite anticipée. Quelques-uns envisagent de se recycler.

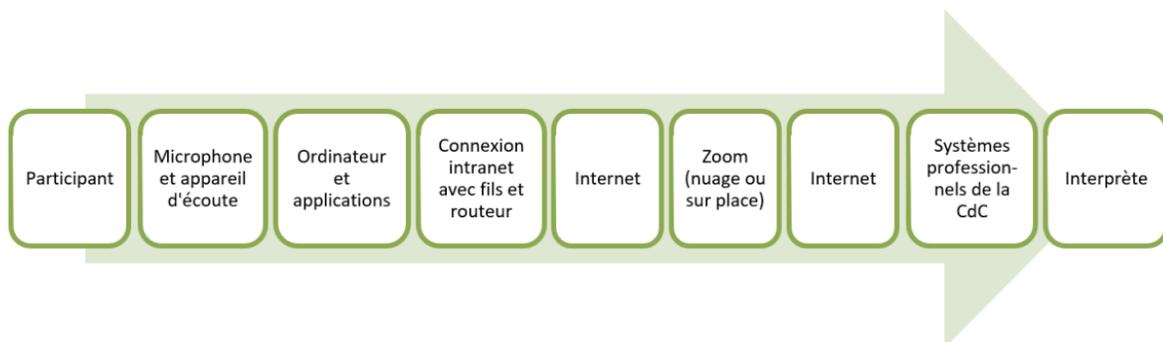
Compte tenu des défis auxquels fait face le Bureau de la traduction pour recruter de nouveaux interprètes, il est essentiel d'assurer la santé et la sécurité des interprètes en poste pour que le Parlement puisse continuer à fonctionner efficacement dans les deux langues officielles.

II. Facteurs contribuant à la mauvaise qualité du son lors de l'interprétation de participants à distance

Un rapport³ publié en mai 2021 par le Comité permanent des langues officielles présente des diagrammes particulièrement éloquentes. Le premier représente la chaîne acoustique de l'interprétation lors d'une réunion typique en chambre:



Le second, présente la chaîne acoustique très complexe d'une réunion à distance ou hybride :



Comme on peut le constater, l'interprétation à distance lors d'une réunion hybride compte beaucoup plus d'étapes où la qualité du son peut se détériorer. Nous aborderons les aspects suivants, un par un :

- A. L'utilisation de microphones non conformes à la norme ISO
- B. L'utilisation de connexions Internet sans fil et instables
- C. Les lacunes des plateformes de vidéoconférence
- D. Les problèmes causés par le système audiovisuel du Parlement

³ Chambre des Communes, *Interprètes de conférence : La pierre angulaire du bilinguisme au Parlement*, Rapport du Comité permanent des langues officielles, 43^e législature, 2^e session. (Mai 2021), à l'adresse : <https://www.noscommunes.ca/DocumentViewer/fr/43-2/LANG/rapport-4>.

A. L'utilisation de microphones non conformes à la norme ISO

Les microphones sont peut-être le premier maillon faible de la chaîne. Comme le Bureau de régie interne l'a entendu, pour garantir une bonne qualité sonore, les microphones utilisés par les participants actifs doivent être conformes à la norme ISO. En effet, le *Cadre de qualité pour l'interprétation en langues officielles* du Bureau de la traduction indique clairement que, pour l'interprétation simultanée, « les microphones et les casques doivent reproduire correctement les fréquences audio comprises entre 125 Hz et 15 000 Hz ± 10 dB⁴ » — une recommandation formulée également dans le rapport du Comité permanent des langues officielles (LANG)⁵.

La Chambre et le Sénat ont pris soin de procurer aux parlementaires et aux témoins des microphones externes, comme première étape, et par la suite, des microphones conformes à la norme ISO, dès qu'ils peuvent s'en procurer. De leur côté, les ambassadeurs des TI, les greffiers et les interprètes s'entraident pour remédier à l'utilisation inadéquate de l'équipement, comme les appareils mal sélectionnés dans l'ordinateur ou les microphones mal positionnés.

Le principal problème en ce moment tient au fait que les participants N'UTILISENT PAS TOUJOURS l'équipement qui leur a été fourni, comme l'ont signalé les députés du Bloc, ainsi que les interprètes dans leurs rapports de risques.

Les interprètes font remarquer que les députés et la plupart des témoins utilisent presque systématiquement des microphones conformes à la norme ISO lors des réunions de comité télévisées et des séances à la Chambre, mais que, malheureusement, ils manquent souvent de le faire lorsqu'ils participent à des réunions à huis clos (caucus, cabinet, etc.), à des conférences de presse ou à des événements hors de la Colline du Parlement.

B. L'utilisation de connexions Internet sans fil et instables

La vitesse et la stabilité de la connexion Internet des intervenants constituent un deuxième élément clé de la qualité du son reçu par tous les participants, ainsi que par les interprètes. Il ne faut pas s'en étonner, car les applications de vidéoconférence sont conçues de façon à compresser davantage les signaux vidéo et audio lorsque la connexion est faible. Dans son rapport, le comité LANG a souligné ce qui suit, en se fondant sur les témoignages entendus : « Comparativement aux connexions sans fil, les connexions câblées offrent une connectivité plus rapide et plus stable et comportent moins d'interférence. Elles assurent une meilleure connectivité et une meilleure transmission du son⁶. »

⁴ Bureau de la traduction, *Cadre de qualité pour l'interprétation en langues officielles*, p. 23.

⁵ Chambre des Communes, *Interprètes de conférence : La pierre angulaire du bilinguisme au Parlement*, Rapport du Comité permanent des langues officielles, 43^e législature, 2^e session. (Mai 2021), à l'adresse suivante : <https://www.noscommunes.ca/DocumentViewer/fr/43-2/LANG/rapport-4>.

⁶ Chambre des Communes, *Interprètes de conférence : La pierre angulaire du bilinguisme au Parlement*, Rapport du Comité permanent des langues officielles, 43^e législature, 2^e session. (Mai 2021), à l'adresse : <https://www.noscommunes.ca/DocumentViewer/fr/43-2/LANG/rapport-4>.

Cependant, les rapports de risques déposés par les interprètes indiquent que :

- les participants utilisent souvent une connexion sans fil pour participer à des réunions informelles à l'aide d'une tablette ou d'un téléphone, et se trouvent parfois dans une voiture ou à l'extérieur;
- certains parlementaires qui se trouvent dans des régions éloignées ont des connexions Internet faibles ou irrégulières, ce qui dégrade encore le son;
- parfois, les participants désactivent leur vidéo pour laisser plus de bande passante au son, privant ainsi les interprètes d'indices visuels importants.

C. Les lacunes des plateformes de vidéoconférence

Un autre maillon faible de la chaîne sonore est la plateforme de vidéoconférence elle-même (Zoom, au Parlement), qui comprime intentionnellement le signal audio pour faciliter la transmission sur Internet, ce qui contribue probablement à la « fatigue des réunions virtuelles », un phénomène que les parlementaires connaissent bien.

Le Comité permanent des langues officielles a entendu le témoignage de M. Christoph Stoll, maître de conférence et chercheur au programme d'interprétation de conférence de l'Université de Heidelberg en Allemagne, qui a expliqué comment ces programmes ne transmettent qu'une partie des fréquences sonores produites par les participants. Le rapport du comité LANG indique que la perte de fréquences auditives, qui produit des distorsions et rend la parole inintelligible, rend particulièrement difficile pour les interprètes de parler tout en écoutant, de sorte que, selon M. Stoll, « les interprètes ont tendance à augmenter le volume, ce qui fatigue les muscles stapédiens et les tenseurs du tympan, qui amortissent mécaniquement l'impact du son sur la cochlée et les ciliées de l'oreille interne⁷. »

Toutefois, bien que Zoom puisse contribuer à la baisse de la qualité du son, des recherches ultérieures menées par le Conseil national de recherches du Canada (CNRC), dont il est question ci-dessous, semblent indiquer qu'il **n'est pas** le principal facteur qui influe sur la qualité du son dans les cabines parlementaires.

D. Les problèmes reliés au système audiovisuel du Parlement

La mauvaise interaction entre Zoom et le système audiovisuel du Parlement a considérablement empiré les difficultés inhérentes à l'interprétation à distance pour les interprètes sur la Colline. Bien que signalé pour la première fois aux Services multimédias du Parlement dès 2020, et confirmé ensuite par les mesures relevées par le CNRC en mai 2021, ce problème n'a toujours pas été réglé.

⁷ Chambre des Communes, *Interprètes de conférence : La pierre angulaire du bilinguisme au Parlement*, Rapport du Comité permanent des langues officielles, 43^e législature, 2^e session. (Mai 2021), Recommandation 1, à l'adresse : <https://www.noscommunes.ca/DocumentViewer/fr/43-2/LANG/rapport-4>.

Selon la norme ISO, les systèmes d'interprétation doivent relayer fidèlement un nombre précis de hertz. Le *Cadre de qualité pour l'interprétation en langues officielles* du Bureau de la traduction énonce ce qui suit⁸ :

Le système d'interprétation doit reproduire fidèlement au minimum les fréquences audio comprises entre 125 Hz et 15 kHz, à ± 3 dB près.

...

Le système doit être exempt de distorsion perceptible, de bruit et de ronflement, et le volume de chaque canal doit être réglé pour réduire au minimum la différence de volume entre les canaux audio (p. ex. : parquet, anglais, français et troisième langue).

Comme le Bureau de régie interne l'a entendu, le Bureau de la traduction et la Chambre ont pris des mesures pour enquêter sur les problèmes de qualité du son. Ils ont notamment commandé un rapport indépendant à six scientifiques du groupe Aéroacoustique et dynamique structurale du Laboratoire de recherche en vol du CNRC. Le groupe a pris des lectures à différents endroits de la Chambre des communes et dans la salle 425 de l'édifice Wellington. Il a également mesuré les signaux audio provenant directement de la plateforme Zoom et des casques d'écoute afin d'isoler la cause du problème.

Ses conclusions, communiquées pour la première fois aux Services multimédias du Parlement en mai 2021, et présentées officiellement en octobre 2021, sont claires et très préoccupantes :

- La gamme des fréquences audio reproduites par le système d'interprétation du Parlement comporte de grandes limites. Selon la norme ISO, la gamme des fréquences pour une bonne qualité du son doit aller de 125 Hz à 15 kHz, mais le système d'interprétation du Parlement plafonne abruptement les fréquences entre 6 000 Hz et 7 000 Hz⁹.
- Le signal audio à la Chambre des communes comporte des « encoches ». À certains points dans le signal audio, le volume tombe soudainement d'un niveau « pouvant atteindre 13 dB¹⁰ ». Remarquez que l'échelle des décibels est logarithmique, et qu'une différence de 13 dB correspond approximativement à la différence entre une conversation normale et un aspirateur. (Les interprètes réalisent qu'ils ne saisissent pas une syllabe ou un mot entier dans leur cabine, mais ils les entendent clairement ensuite en écoutant ParlVU).

⁸ Bureau de la traduction, *Cadre de qualité pour l'interprétation en langues officielles*, p. 23.

⁹ S. Ghinet, E. Chen, C. Legare, J. Kellaway, A. Grewal et V. Wickramasinghe, *Évaluation de la qualité sonore dans les cabines d'interprétation de la Chambre des communes et des salles de comité*, 20 octobre 2021.

¹⁰ S. Ghinet, E. Chen, C. Legare, J. Kellaway, A. Grewal et V. Wickramasinghe, *Évaluation de la qualité sonore dans les cabines d'interprétation de la Chambre des communes et des salles de comité*, 20 octobre 2021, diapositive 55.

Selon le groupe du CNRC, les tests ont « démontré clairement que la dégradation du signal audio est provoquée par le système audiovisuel de la Chambre des communes, et non par la plateforme Zoom¹¹. » Le CNRC a conclu en disant, il y a plusieurs mois maintenant, que les problèmes devaient « être réglés dès que possible¹² ».

Comme un enregistrement vaut mille mots, nous proposons aux membres du Bureau de régie interne d'écouter ces bandes audio : [Fichiers audio de comparaison du CNRC : cabine et ParlVU \(juillet 2020\)](#)

Extraite du rapport du CNRC de novembre 2020, cette seule diapositive présente deux bandes audio qui contrastent la qualité audio transmise à la cabine d'interprétation (à droite) avec l'enregistrement vidéo officiel tel qu'entendu par les députés et le public (à gauche). Certains diront qu'il n'y a tout simplement pas une seule plateforme qui soit totalement conforme à la norme ISO à l'heure actuelle. Cette affirmation est correcte dans les faits, mais elle fait abstraction d'importantes informations, comme l'ont confirmé les chercheurs du CNRC :

- Zoom est effectivement capable de transmettre la fréquence nécessaire (de 125 à 15 000 Hz) pour assurer une bonne qualité de son aux participants et aux interprètes (d'autres facteurs le rendent non conforme à l'ISO).
- Cependant, des coupures par le système audiovisuel de la Chambre des communes plafonne les fréquences entre 6 000 Hz et 7 000 Hz.

En outre, toutes les organisations internationales qui tiennent leurs réunions sur des plateformes en ligne et qui utilisent des services d'interprétation font face à des problèmes de son liés au son compressé provenant de ces plateformes, mais à notre connaissance, aucune n'est munie d'un système audiovisuel plafonnant les fréquences à 7 000 Hz.

III. Protection des interprètes et garantie d'un meilleur son pour tous les participants

En janvier 2022, l'AIIIC a publié une déclaration sur la santé auditive (*Declaration on Auditory Health*), dans laquelle elle fait valoir qu'il faut effectuer plus de recherches sur la nature précise des problèmes causés par l'interprétation à distance. Entretemps, elle demande :

[traduction]

- A. « que les employeurs d'interprètes adoptent le principe de précaution, en écourtant les périodes d'exposition et en rallongeant considérablement les pauses entre les

¹¹ S. Ghinet, E. Chen, C. Legare, J. Kellaway, A. Grewal et V. Wickramasinghe, *Évaluation de la qualité sonore dans les cabines d'interprétation de la Chambre des communes et des salles de comité*, 20 octobre 2021, diapositives 55-57, 59.

¹² S. Ghinet, E. Chen, C. Legare, J. Kellaway, A. Grewal et V. Wickramasinghe, *Évaluation de la qualité sonore dans les cabines d'interprétation de la Chambre des communes et des salles de comité*, 20 octobre 2021, diapositive 64.

périodes d'exposition, pour permettre à l'oreille de récupérer avant d'être exposée à nouveau ».

- B. « qu'on utilise, tout au long de la chaîne sonore, et notamment lorsqu'intégrés à des intervenants à distance, des microphones et autres équipements techniques nécessaires à la transmission audio qui sont capables de reproduire la gamme complète de fréquence établie par l'ISO (125-15 000 Hz), et qui ne manipulent en aucune façon le signal audio¹³. »

A. Protection des interprètes par l'employeur

Au début de la pandémie, le Bureau de la traduction a réduit d'un tiers les heures de travail des interprètes affectés à des réunions hybrides ou à distance. En 2020, il affectait également un plus grand nombre d'interprètes à une même séance, pour permettre des pauses, comme l'avait indiqué Lucie Séguin au Bureau de régie interne. Ce n'est plus le cas, comme l'a confirmé depuis la direction du Bureau de la traduction. Dernièrement, compte tenu de la rareté des interprètes aptes à travailler et de l'augmentation du nombre de réunions parlementaires, les horaires des interprètes sont plus chargés.

Une autre stratégie du Bureau de la traduction pour protéger la santé et la sécurité des interprètes consiste à les exhorter à interrompre le service chaque fois que le son présente un danger pour leur santé ou est tout simplement insuffisant pour permettre une interprétation de qualité. Si les députés ont l'impression que les interruptions ont été nombreuses, la vérité est qu'il n'y en a pas eu assez, comme le montre le nombre de blessures subies. Différentes raisons expliquent ce qui arrive :

- Les interprètes sont formés pour s'accrocher lorsque les clients parlent rapidement ou lorsque le sujet est complexe. Lorsqu'ils ont du mal à suivre en raison de la mauvaise qualité de son, ils ont tendance à redoubler d'efforts, ne réalisant souvent que plus tard, lorsque le mal est déjà fait (acouphènes, douleurs aux oreilles), qu'ils auraient dû s'interrompre.
- Ce sont aussi des professionnels dévoués, déterminés à transmettre le message dans l'autre langue officielle et à ne pas décevoir leurs clients, surtout au Parlement, car un témoignage attendu depuis longtemps ou une réunion houleuse pourraient être suspendus faute d'interprétation. Lucie Séguin a d'ailleurs reconnu ce fait dans son témoignage devant le Bureau de régie interne quand elle a affirmé que les interprètes « veulent offrir l'interprétation à tout prix, même si cela les expose à des problèmes de santé et de sécurité¹⁴ ».
- En outre, comme la direction n'est pas sur place, ce sont les interprètes qui font les frais de la décision d'arrêter l'interprétation, ce qui est d'autant plus stressant lorsque les clients sont des élus ou des ministres et lorsqu'ils interagissent avec des

¹³ Association internationale des interprètes de conférence, *Declaration on Auditory Health*, janvier 2022

¹⁴ Témoignage de Lucie Séguin au BRI, 17 février 2022, p. 10.

techniciens qui sont également désireux de donner un bon service à des clients importants.

Dans le sondage réalisé par l'ACEP en mai 2021 :

- 75 % des interprètes ont affirmé avoir reçu des commentaires négatifs de la part des participants ou des techniciens après une interruption de service;
- lorsqu'on leur a demandé pourquoi ils n'utilisaient pas leur droit de refuser un travail dangereux, 55 % des interprètes ont répondu qu'ils se sentaient forcés de poursuivre le service¹⁵;
- seuls 18 % des répondants ont affirmé qu'ils interrompaient toujours le service lorsqu'ils étaient confrontés à des problèmes de qualité de son, tandis que 80 % l'interrompaient « parfois ». Même lorsque le service était interrompu, 43 % des interprètes ont mentionné qu'ils reprenaient le service, même si le problème persistait¹⁶.

En clair, compter sur le fait que les interprètes interrompent leur service pour protéger leur ouïe et prévenir les blessures auditives est irréaliste.

Comme les interprètes permanents du Bureau de la traduction servent le Parlement avec diligence avant tout, les parlementaires ont en réalité la santé des interprètes entre leurs mains et ils pourraient l'améliorer en prenant les mesures décrites ci-dessous.

B. Ce que les parlementaires peuvent faire pour améliorer les vidéoconférences pour tous les intervenants

1. Veiller à ce que le système audiovisuel du Parlement soit modifié de toute urgence de façon à le rendre conforme à la norme ISO en matière d'interprétation

Les preuves sont claires : le son transmis aux cabines d'interprétation par le système audiovisuel du Parlement ne permet pas d'interpréter en toute sécurité ni avec toute la précision voulue. Selon ce qui a été affirmé au Comité, d'autres études sont nécessaires pour déterminer la nature du problème et son incidence sur les interprètes.

L'ACEP est fermement en désaccord avec cette suggestion. L'étude réalisée par le groupe du CNRC est complète et extrêmement préoccupantes, notamment vu le grand nombre de blessures subies par les interprètes au Parlement. Il est essentiel que :

- les problèmes liés au système audiovisuel du Parlement soient réglés de toute urgence;

¹⁵ Association canadienne des employés professionnels, *Rapport sur le sondage auprès des interprètes*, 27 mai 2021.

¹⁶ Association canadienne des employés professionnels, *Rapport sur le sondage auprès des interprètes*, 27 mai 2021.

- le CNRC soit ensuite invité à vérifier, le moment venu, que tous les problèmes ont bien été réglés.

D'ici là, même si les parlementaires suivent consciencieusement toutes les pratiques recommandées, les interprètes risquent de continuer à subir des blessures et il y aura encore des interruptions de service.

2. Exiger des participants d'utiliser de façon adéquate des microphones conformes à la norme ISO

Le 17 février 2022, le Bureau de la traduction a adopté une directive exigeant que les ministères et organismes fédéraux utilisent un microphone approprié *comme condition* pour recevoir des services d'interprétation¹⁷.

Cependant, cette directive ne s'applique pas au Parlement, car le Bureau de la traduction a choisi de continuer à collaborer avec l'Administration de la Chambre et les Services multimédias du Parlement, espérant que cette approche permettrait d'améliorer plus rapidement la qualité du son.

Dans son rapport de mai 2021, le Comité permanent des langues officielles a reconnu que la question de la conformité posait un problème et a énoncé ce qui suit :

a) que, lors de réunions virtuelles ou hybrides, les députés doivent porter le casque d'écoute de qualité supérieure muni d'un microphone conforme à la norme ISO ou tout système équivalent que fournira l'Administration de la Chambre des communes à défaut de quoi leur droit de parole ne sera pas reconnu à la Chambre des communes et en comité parlementaire;

b) que, lors de réunions virtuelles ou hybrides, les témoins appelés à comparaître devant les comités parlementaires doivent porter le casque d'écoute susmentionné, sans quoi leur participation sera reportée ou annulée¹⁸.

[Non souligné dans le rapport]

Au cours des deux dernières années, des masques ont été exigés pour protéger la santé et la sécurité de la population canadienne. Est-il déraisonnable de rendre obligatoire l'utilisation d'un équipement conforme à la norme ISO pour tous les participants aux réunions parlementaires à distance? Cette exigence permettrait d'assurer un son clair pour les participants aux réunions et de préserver la santé et la sécurité des interprètes.

¹⁷ Témoignage de Lucie Séguin au BRI, 17 février 2022, p. 6.

¹⁸ Chambre des Communes, *Interprètes de conférence : La pierre angulaire du bilinguisme au Parlement*, Rapport du Comité permanent des langues officielles, 43^e législature, 2^e session. (Mai 2021), Recommandation 1, à l'adresse : <https://www.noscommunes.ca/DocumentViewer/fr/43-2/LANG/rapport-4>.

3. S'assurer que les participants se joignent à la séance à partir d'un ordinateur, au moyen d'une connexion Internet câblée, dans la mesure du possible, ou à partir d'un studio de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC)

De même, si les efforts répétés pour encourager cette pratique s'avèrent insuffisants, la Chambre devrait envisager de rendre obligatoire l'utilisation d'une connexion Internet câblée pour se joindre à une réunion. Ainsi, les témoins et les députés seraient entendus correctement par les autres participants, les interprètes et la population canadienne, au lieu que le son soit périodiquement coupé ou distordu, comme c'est souvent le cas. Les participants qui n'ont pas accès à une connexion Internet stable et câblée pourraient être invités à se joindre à la réunion à partir des studios de Services publics et Approvisionnements Canada (SPAC) qui sont dotés d'un équipement conforme à la norme ISO.

4. S'assurer que les techniciens effectuent des tests de son avec tous les participants, qu'ils équilibrent le niveau de volume des participants et qu'ils vérifient l'équipement et l'utilisation appropriés de cet équipement *avant* le début du service d'interprétation

Exiger des participants qu'ils utilisent un microphone conforme à la norme ISO et une connexion Internet câblée permettrait sans aucun doute d'accélérer les tests de son effectués avec diligence sur la Colline.

Si les techniciens déployaient davantage d'efforts pour équilibrer le niveau de volume des participants en personne et à distance, les participants vivraient une réunion plus agréable et la pression sur l'ouïe des interprètes serait *considérablement* réduite.

Il convient de noter que le fait de procéder à ces ajustements *avant* le début de l'interprétation, pendant les essais sonores prévus, assure un meilleur déroulement de la réunion et permet aux interprètes de se concentrer sur leur travail : transmettre fidèlement le message dans l'autre langue officielle.

5. Veiller à ce que les diverses plateformes de vidéoconférence soient testées avec le système audiovisuel du Parlement et, à terme, choisir celle qui offrira un son optimal aux interprètes et aux participants

Le Comité permanent des langues officielles a entendu un témoignage selon lequel le logiciel de vidéoconférence lui-même peut être la source d'une certaine diminution de la qualité du son, car il compresse le son pour la transmission par Internet. Bien que, pour l'heure, la plupart des plateformes en ligne modifient le son à un degré ou à un autre, certaines se sont améliorées et proposent des paramètres qui permettent aux participants et aux interprètes d'obtenir un son de meilleure qualité. Le marché évolue rapidement et, une fois le problème du système audiovisuel de la Chambre résolu, l'utilisation d'une plateforme de réunion en ligne adéquate devrait permettre d'obtenir un son de bien meilleure qualité.

Par conséquent, l'Administration de la Chambre devrait être encouragée à poursuivre ses recherches sur les plateformes de vidéoconférence pour déterminer celle qui est la plus à même de fournir un son de qualité à tous les participants, ainsi qu'aux interprètes.

Ce point est important, car la pandémie finira par disparaître, mais la vidéoconférence s'est avérée bien trop pratique pour être totalement abandonnée.

Conclusion

Au cours de la pandémie, le Parlement a dû s'adapter rapidement pour poursuivre son important travail au service de la population canadienne, se tournant vers des réunions à distance et hybrides. Malheureusement, cette approche a conduit à un nombre sans précédent de blessures chez les interprètes et à une réduction des heures de travail disponibles.

Certaines améliorations apportées au fil du temps ont eu une incidence positive, comme l'utilisation accrue de microphones externes, ainsi que l'installation de nouvelles consoles conformes à la norme ISO. Pourtant, les interprètes du Parlement continuent de se blesser au travail, jour après jour, en s'efforçant de servir le Parlement et la population canadienne.

Les problèmes du système audiovisuel de l'Administration de la Chambre, tels qu'ils sont relevés dans le rapport du CNRC, doivent être résolus de toute urgence, pour préserver un groupe de professionnels dévoués, dont le nombre diminue en raison des blessures auditives.