



La sous-traitance : une pratique coûteuse qui nuit à la qualité et à l'offre des services de traduction et d'interprétation, aux personnes et aux langues officielles

Présenté au : Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires de la Chambre des communes dans le cadre de son étude sur l'« Impartition des marchés »

Par : L'Association canadienne des employés professionnels

Date : Le 3 mars 2023

Personnes-ressources

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

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

Préambule

L'Association canadienne des employés professionnels (ACEP) comprend que le recours à la sous-traitance, confiée à McKinsey ou à d'autres entreprises, puisse être justifié de temps à autre dans l'administration fédérale, surtout pour des projets spéciaux de courte durée. Cependant, l'ACEP déplore le fait que l'on recourt automatiquement à cette pratique pour fournir au gouvernement fédéral des services de base comme la traduction et l'interprétation. Il s'agit d'une pratique répandue, car on a souvent l'impression qu'on y gagne rapidement, sans prendre en compte les effets secondaires négatifs et coûteux à long terme.

En 1995, le Bureau de la traduction est devenu un organisme de service spécial (OSS). Depuis lors, une partie de la traduction a été confiée à des sous-traitants qui ont remplacé de façon permanente les traductrices et traducteurs de divers ministères. Cette pratique a donné des résultats mitigés, car les traductrices et traducteurs du gouvernement fédéral doivent effectuer des corrections et des reformulations supplémentaires qui auraient pu être évitées si le travail avait été effectué par les traductrices et traducteurs du gouvernement fédéral. L'uniformité du contenu, la cohérence et la qualité de la traduction dans les deux langues officielles confiée à des sous-traitants sont des problèmes persistants qui demandent une attention constante et entraînent une surcharge de travail pour les traductrices et traducteurs du gouvernement fédéral, auxquels on fait souvent appel pour régler les problèmes.

Entre-temps, le recours aux interprètes pigistes est devenu de plus en plus courant pendant la pandémie pour pallier le manque d'interprètes formé·e·s et accrédité·e·s par le gouvernement fédéral, qui étaient en congé ou réaffecté·e·s en raison d'un nombre record de blessures dues à de mauvaises pratiques et à un mauvais équipement pendant les réunions hybrides. Bien que cette approche ait permis d'assurer la continuité du déroulement des réunions au regard des obligations linguistiques du gouvernement prévues par la *Loi sur les langues officielles*, elle a également permis à l'employeur de se soustraire à son obligation énoncée dans le *Code canadien du travail*, à savoir de garantir la santé et la sécurité de son personnel, ce qui a causé des dommages à long terme.

Pour ces raisons, auxquelles s'ajoutent les coûts financiers et humains exorbitants, l'ACEP s'oppose toujours et encore à l'utilisation à long terme et permanente de sous-traitants ou de fournisseurs externes pour remplacer les traductrices, traducteurs et interprètes formés par le gouvernement fédéral, et pour assurer les services fédéraux de base de façon plus générale.

Parmi ses 23 000 membres, l'ACEP compte un total de 825 interprètes, traductrices et traducteurs, qui font partie du groupe TR, et qui relèvent tous du Bureau de la traduction, une organisation chapeauté par Services publics et Approvisionnement Canada.

I. Survol

- Les dépenses liées à la sous-traitance ont augmenté de plus du tiers depuis l'exercice 2017-2018¹.
- La taille de la fonction publique fédérale a augmenté de 28 % depuis 2017, pour s'établir à 335 957 employé·e·s (en 2022)².

¹ Bureau du directeur parlementaire du budget, [Budget supplémentaire des dépenses \(C\) 2022-2023](#), 23 février 2023

² Secrétariat du Conseil du Trésor, [Effectif de la fonction publique fédérale](#), système de paye au 31 mars de chaque année, consulté en février 2023

- En comparaison, le nombre de membres TR relevant du Bureau de la traduction a diminué, passant de 1 200 TR en 2003 à 825 TR aujourd'hui.
- Le Bureau de la traduction joue un rôle essentiel pour soutenir la dualité linguistique du Canada, mais il a dû faire face à des problèmes en ce qui concerne la traduction et l'interprétation.
- La sous-traitance entraîne des coûts plus élevés, des services de moindre qualité pour la population canadienne, moins d'obligations de rendre des comptes et une perte de compétences et de connaissances.
- La sous-traitance permet à l'employeur de se soustraire à ses responsabilités en matière de santé et de sécurité au lieu de garantir les droits des employés prévus par le *Code canadien du travail*.

Principales recommandations

- 1. Les postes nécessaires à la prestation de services gouvernementaux de base, notamment pour ce qui est de la traduction et de l'interprétation, devraient être pourvus adéquatement au lieu que ces services soient confiés à des fournisseurs externes : le gouvernement doit investir en vue de renforcer la capacité du groupe TR.**
- 2. Le recours à la sous-traitance auprès d'une main-d'œuvre non protégée qu'on met en danger ne devrait jamais faire partie d'un plan visant à gérer l'exposition des fonctionnaires fédéraux aux dangers en milieu de travail : le gouvernement doit respecter son obligation de garantir un milieu de travail sain et sécuritaire à l'ensemble de son personnel.**

[PARTIE I]

Le gouvernement doit cesser de sous-traiter ses services de traduction et d'interprétation de façon à reprendre le contrôle des coûts et à fournir des services linguistiques de haute qualité pour le plus grand bénéfice des parlementaires et de la population canadienne.

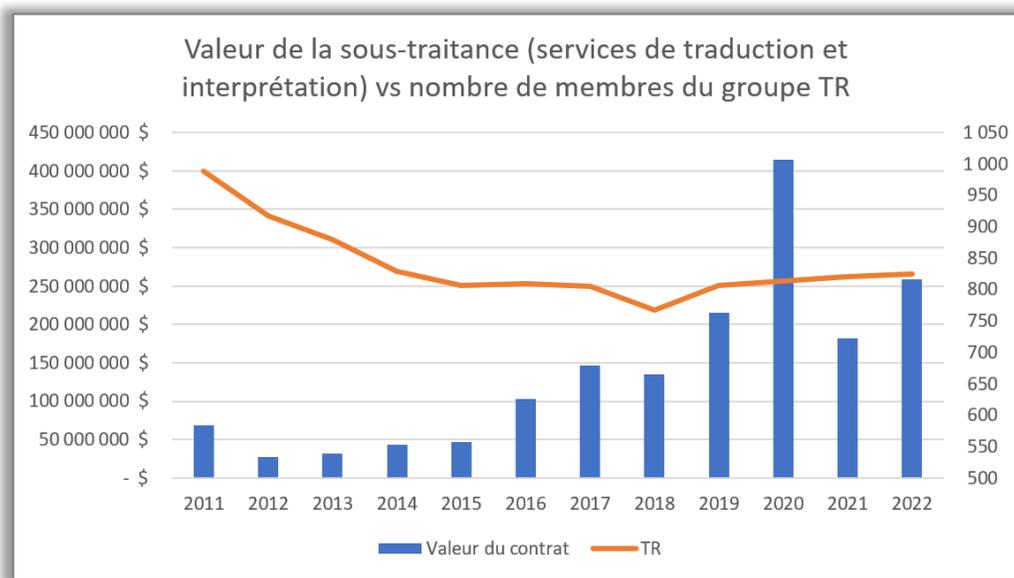
>La sous-traitance : une pratique bien établie au Bureau de la traduction

La sous-traitance au Bureau de la traduction ne date pas d'hier. Lors d'une réunion du Comité permanent des langues officielles³, le président-directeur général du Bureau de la traduction a affirmé ce qui suit : « Nous sommes tout à fait capables de nous adapter, en collaboration avec nos partenaires de l'industrie. De 40 à 44 % des demandes de traduction que nous recevons sont confiées au secteur privé ». Selon nous, ce pourcentage a depuis augmenté.

Comme le montre le graphique ci-dessous, on constate un recours systématique et croissant à des fournisseurs externes dans le domaine de la traduction et de l'interprétation, tandis que le nombre d'employé·e·s du groupe TR a diminué au cours des dix (10) dernières années. Cette diminution

³ Comité permanent des langues officielles, réunion n° 143, 1^{ère} session, 42^e législature, témoignage présenté le mardi 7 mai 2019 : <https://www.noscommunes.ca/DocumentViewer/fr/42-1/lang/reunion-143/temoignages>

progressive pourrait se poursuivre, car près de 20 %⁴ des membres partent prochainement à la retraite.



Source : Divulgence des contrats de plus de 10 000 \$, Gouvernement ouvert, Conseil du Trésor du Canada, consulté le 13 février 2023; et Association canadienne des employés professionnels (Nombre de membres du groupe TR), de janvier à décembre. *Remarque : Selon les données de 2020, la valeur des contrats a presque doublé en 2021. Un montant important a été obtenu deux fois par le même entrepreneur en mars et en mai⁵.

Il convient de noter que, compte tenu du statut d'organisme de service spécial (OSS) du Bureau de la traduction⁶, les ministères et organismes fédéraux peuvent utiliser directement les services du secteur privé, sans aucune supervision du Bureau de la traduction.

Par conséquent, les données présentées correspondent à l'utilisation des services de traduction et d'interprétation dans l'ensemble des ministères fédéraux. En ce qui concerne les dépenses, les ministères suivants ont utilisé le plus de services externes de traduction et d'interprétation⁷ en 2022 :

1. Services publics et Approvisionnement Canada (Bureau de la traduction) : plus de 200 millions de dollars.
2. Ministère des Finances du Canada : près de 19 millions de dollars.
3. Innovation, Science et Développement économique Canada : plus de 7 millions de dollars.
4. Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada : plus de 5 millions de dollars.
5. Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada : plus de 3 millions de dollars.

⁴ Sondage de l'ACEP concernant la négociation, novembre 2021.

⁵ Contrats de Metaphrase Inc. du 9 mars 2020 et du 14 mai 2020.

⁶ Étude sur le Bureau de la traduction, [Rapport au Comité permanent des langues officielles](#), 1^{ère} session, 42^e législature, juin 2016

⁷ Divulgence des contrats de plus de 10 000 \$, Gouvernement ouvert, Conseil du Trésor du Canada, consulté le 13 février 2023

Nous estimons que la valeur totale des contrats de sous-traitance en traduction et en interprétation en 2021 représente à peu près 176 %⁸ des salaires et heures supplémentaires versés par le Bureau de la traduction aux membres TR. Ce chiffre est considérablement plus élevé comparativement à l'investissement dans les compétences et les ressources internes.

Lorsque les services sont assurés par des sous-traitants, la qualité du travail est également un critère important à prendre en compte. Or, si l'on examine la qualité du travail, la sous-traitance pourrait entraîner des coûts encore plus élevés.

>>La sous-traitance : une menace à la qualité de la traduction

Selon un sondage mené auprès des membres de l'ACEP en novembre 2021, les personnes interrogées ont affirmé qu'après le processus de révision interne, seulement 66 % des documents traduits par des pigistes sont satisfaisants⁹. En effet, la moitié des traductrices et traducteurs qui révisent les documents des pigistes soumettent en moyenne d'une à cinq évaluations insatisfaisantes par mois. En chiffres, cela représente une moyenne de **106 à plus de 530** rapports par mois.

À titre d'exemple, voici un extrait d'un rapport insatisfaisant soumis par l'un des membres de l'ACEP :

Texte original

Compendium of existing resources to be explored to avoid duplication and offer potential "piggy-backing" opportunities.

Traduction du fournisseur

Recueil des ressources existantes à étudier afin d'éviter le dédoublement et d'offrir des possibilités d'accès à califourchon éventuels.

Évaluation

Il ne s'agit pas ici de se faufiler derrière quelqu'un qui entre dans un lieu en utilisant une carte d'accès (« accès à califourchon »).

Outre les erreurs grammaticales et les sections de texte non traduites, le rapport fait état de sections qui ont été traduites littéralement à partir du texte anglais, sans tenir compte du sens de la phrase en français. La mauvaise qualité des documents traduits entraîne des coûts plus élevés pour l'employeur, car les traductrices et traducteurs doivent également passer du temps à la révision des documents. En fait, 81 % des traductrices et traducteurs ont affirmé que la qualité du travail effectué par les pigistes augmente leur charge de travail¹⁰.

De plus, près de la moitié des membres ayant participé au sondage (48 %)¹¹ ont indiqué que la mauvaise qualité du travail effectué par les pigistes a un effet négatif sur leur bien-être au travail en raison de l'augmentation de la charge de travail et du stress qui en découle. Comme les TR restent

⁸ En raison de données limitées, nous avons comparé la rémunération moyenne de chaque échelon de 2021 dans la classification TR avec la valeur des dépenses liées à la sous-traitance effectuées par Services publics et Approvisionnement Canada en 2021. À noter que ce pourcentage est probablement encore plus élevé en 2022 étant donné que les services en sous-traitance ont augmentés.

⁹ Sondage de l'ACEP concernant la négociation, novembre 2021.

¹⁰ Sondage de l'ACEP concernant la négociation, novembre 2021.

¹¹ *Ibid.*

les uniques responsables de la qualité du document auprès du client, que le travail ait été effectué par des pigistes ou non, une charge supplémentaire s'ajoute à leur travail pour produire un document de qualité.

>> La sous-traitance : la facilité avant la qualité

La sous-traitance est une solution pratique sur laquelle le Bureau de la traduction peut compter pour s'assurer que le gouvernement respecte ses exigences en matière de bilinguisme lorsqu'il fait face à une pénurie de personnel. Cependant, cette solution ne garantit jamais la prestation de services de qualité dans l'une ou l'autre des langues officielles. Les pigistes ne sont pas assujettis à la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique*, et ne sont donc pas régis par les mêmes règles que les fonctionnaires, ni soumis aux mêmes exigences de rendement.

Les paragraphes 30 (1) et (2) de la partie II de la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique* énoncent ce qui suit :

Principes

- **30 (1)** *Les nominations — internes ou externes — à la fonction publique faites par la Commission sont fondées sur le mérite et sont indépendantes de toute influence politique.*

Définition du mérite

- **(2)** *Une nomination est fondée sur le mérite lorsque les conditions suivantes sont réunies :*
 - **(a)** *selon la Commission, la personne à nommer possède les qualifications essentielles — notamment la compétence dans les langues officielles — établies par l'administrateur général pour le travail à accomplir;*
 - **(b)** *la Commission prend en compte :*
 - **(i)** *toute qualification supplémentaire que l'administrateur général considère comme un atout pour le travail à accomplir ou pour l'administration, pour le présent ou l'avenir,*
 - **(ii)** *toute exigence opérationnelle actuelle ou future de l'administration précisée par l'administrateur général,*
 - **(iii)** *tout besoin actuel ou futur de l'administration précisé par l'administrateur général.*

[PARTIE II]

La sous-traitance ne devrait jamais être utilisée pour éviter les risques au travail, surtout lorsqu'elle permet à l'employeur de passer le fardeau du risque à des pigistes qui n'ont pas toutes les protections dont bénéficient les fonctionnaires fédéraux. Le gouvernement doit revenir aux principes de base du travail et s'occuper de la santé et de la sécurité de son personnel, s'assurant ainsi de la continuité des services d'interprétation.

Depuis le début de la pandémie en 2020, les interprètes assurent des services d'interprétation à distance ou dans un environnement hybride. Cette façon de fonctionner a des conséquences négatives sur leur santé et leur sécurité en raison de la mauvaise qualité du son. Le Bureau de la traduction a pris quelques mesures pour atténuer les risques, mais les interprètes continuent de se blesser au travail, ce qui les oblige à prendre des congés de maladie, à devoir occuper temporairement d'autres fonctions ou à quitter la profession. Par conséquent, le Bureau de la traduction a essayé de régler la pénurie d'interprètes permanent·e·s en embauchant davantage

de pigistes, et donc, en recourant à une solution de fortune alors que le problème touchant la santé et la sécurité des interprètes n'est toujours pas réglé.

La preuve la plus directe des préjudices subis par les interprètes se trouve dans les rapports d'enquête sur les situations comportant des risques (formulaire 874 de SPAC)¹² déposés depuis le début de la pandémie. Selon l'information dont dispose l'ACEP, 345 rapports concernant la qualité du son ont été déposés par des interprètes par le biais du formulaire 874 entre le 1^{er} janvier 2020 et le 12 décembre 2022. Ceux-ci peuvent être ventilés comme suit :

	2020	2021	2022	TOTAL
Total : 874 rapports	117	99	129	248
avec blessures invalidantes	40	35	35	110
en pourcentage (blessures)	34 %	35 %	27 %	44 %
Congés de maladie				
nombre de fois où un congé a été pris	24	35	31	90
nombre de jours de congé	103	108	66	277

Source : Bureau de la traduction – Services au Parlement et Interprétation

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 permanent·e·s, 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.

De plus, un grand nombre de ces interprètes ne sont pas disponibles ou sont moins disponibles pour l'interprétation. En date du 2 mars 2022¹³, 8 des 75 interprètes du Bureau de la traduction n'étaient *pas du tout* disponibles pour des services d'interprétation, et 3 autres interprètes ont été affecté·e·s à des tâches modifiées en raison de problèmes découlant de la mauvaise qualité du son.

Le Bureau de la traduction s'est donc tourné vers des interprètes pigistes pour combler le vide. Même si un examen d'agrément a été mis en place, nous n'avons pas connaissance d'un contrôle effectué sur la qualité de l'interprétation des pigistes, probablement parce que le Bureau de la traduction a déjà une capacité limitée pour son propre bassin d'interprètes. Le Bureau de la traduction ne surveille pas les blessures subies par les interprètes pigistes et renonce donc à ses responsabilités en matière de santé et de sécurité malgré de graves problèmes de santé¹⁴.

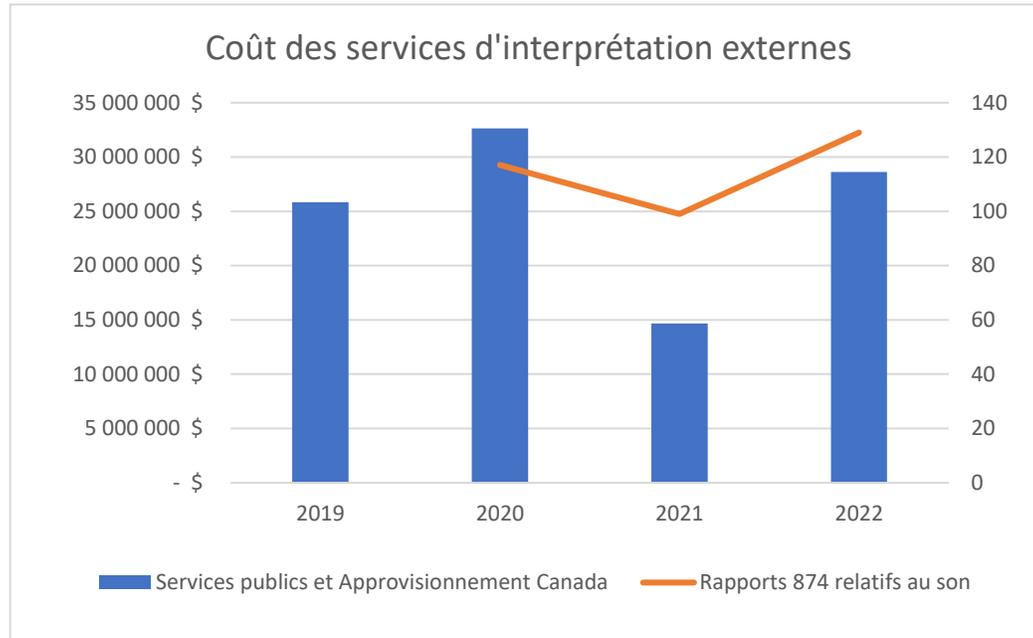
Il n'est pas étonnant que le problème de la mauvaise qualité du son mette à rude épreuve les ressources du Bureau de la traduction, qui choisit de sous-traiter les services lorsque les interprètes réguliers ne sont plus en mesure de travailler en raison des blessures qu'elles et ils ont subies. On peut donc constater, dans le graphique ci-dessous, l'impact des blessures des interprètes (signalées dans le formulaire 874) sur les montants que Services publics et

¹² Un rapport est déposé par les interprètes par le biais du formulaire 874 lorsqu'elles ou ils se sont trouvés dans une situation dangereuse affectant leur santé et leur sécurité au travail. Le formulaire détaille l'incident et la blessure ou la maladie qui en résulte.

¹³ Ces données se fondent sur notre estimation et sur ce que les interprètes ont signalé à l'ACEP. Le Bureau de la traduction ne nous a pas fourni de données réelles et actualisées.

¹⁴ Un interprète pigiste a été hospitalisé pour un choc acoustique en octobre 2022. [Rapport de Radio-Canada](#).

Approvisionnement Canada a investis dans la sous-traitance des services. Cela n'est qu'un aperçu des dépenses du Bureau de la traduction, car celles-ci ne comprennent pas les coûts liés aux congés de maladie, entre autres.



Source : Divulgence des contrats de plus de 10 000 \$, Gouvernement ouvert, Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, consulté le 13 février 2023; et Bureau de la traduction – Services au Parlement et interprétation

Il convient également de noter que, comme dans le cas de la traduction, d'autres ministères et organismes fédéraux sous-traitent directement à des entreprises privées et peuvent ainsi contourner les exigences en matière d'agrément et de responsabilité relative à la santé et la sécurité.

À propos de l'Association canadienne des employés professionnels (ACEP)

Avec plus de 23 000 membres, l'Association canadienne des employés professionnels (ACEP) est le troisième syndicat en importance de la fonction publique fédérale du Canada. Il défend les intérêts des fonctionnaires membres des groupes Économique et services de sciences sociales (EC) et Traduction (TR), ainsi que du personnel de la Bibliothèque du Parlement (BdP) et du Bureau du directeur parlementaire du budget (BDPB) et des membres civil-e-s de la GRC (groupes ESS et TRL).

Pour plus d'informations : www.acep-cape.ca