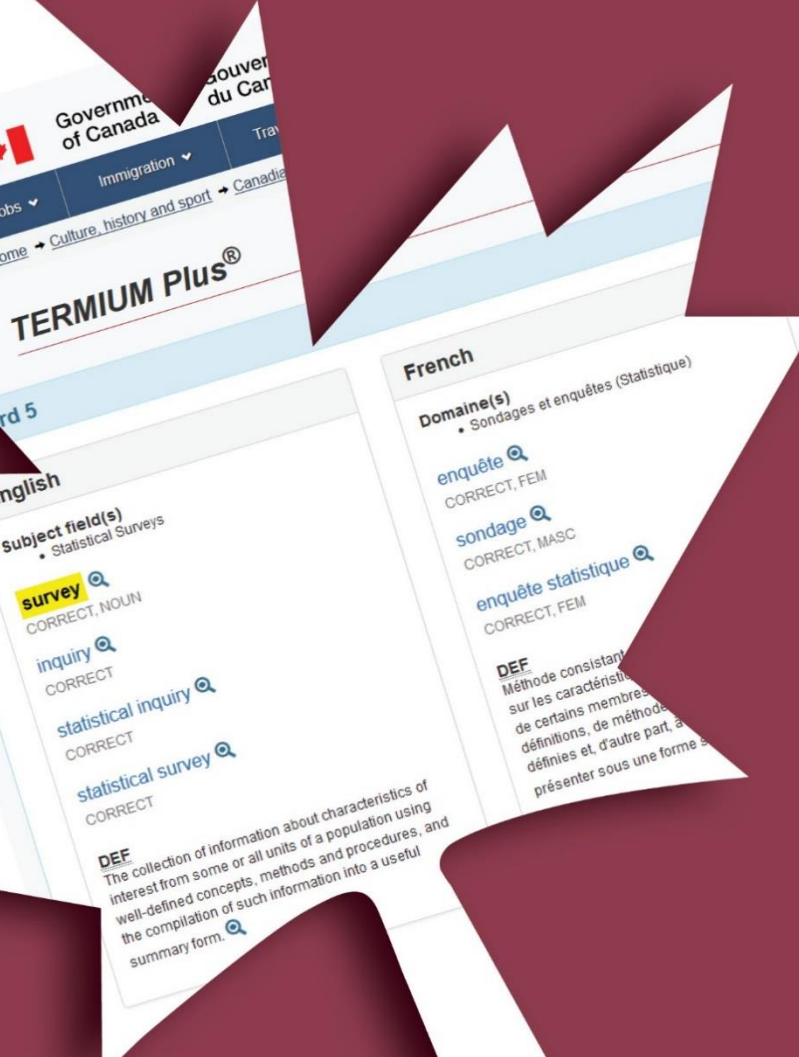




Numéro de contrat : EN966-16-2735
 Valeur totale du contrat : 191 710,15 \$
 (taxe de vente harmonisée incluse)
 Date d'attribution du contrat :
 Le 5 juillet 2016
 Date de présentation du rapport :
 Le 20 mars 2017



Profil de l'industrie canadienne de la langue

Sommaire

Rapport préparé par :
R. A. Malatest & Associates Ltd.

Rapport préparé pour :
Services publics et Approvisionnement Canada

This report is also available in English.

Pour en savoir plus sur le présent rapport, veuillez envoyer un courriel à :
TPSGC.Questions.PWGSC@tpsgc-pwgsc.gc.ca



SOMMAIRE

Introduction

Organisme de service spécial relevant de Services publics et Approvisionnement Canada, le Bureau de la traduction (le Bureau) a été fondé en 1934 afin d'offrir des services de traduction et d'autres services linguistiques aux ministères et organismes fédéraux. En tant que centre d'expertise en matière linguistique au Canada, le Bureau est le fournisseur exclusif de services de traduction et d'interprétation du Parlement.

Le Bureau avait besoin d'un profil de l'industrie canadienne de la langue fondé sur des données recueillies auprès de fournisseurs de services linguistiques (FSL) des quatre coins du pays. L'objectif consistait à effectuer une analyse comparative de l'industrie au moyen de données recueillies lors d'un sondage mené en 2004 afin de connaître les nouvelles tendances ainsi que de présenter des éléments importants harmonisés avec les objectifs, l'énoncé de mission et le plan d'affaires global du Bureau. Ce dernier a donc conclu avec R.A. Malatest and Associates Ltd. (Malatest) un contrat visant l'élaboration et la réalisation d'un sondage destiné à un éventail de FSL de l'ensemble du Canada, la réalisation d'une analyse quantitative et la présentation des constatations au Bureau. La valeur totale du contrat s'élevait à 169 655 \$, dépenses et honoraires compris (taxe de vente harmonisée en sus).

Le projet visait à produire un profil de l'industrie canadienne de la langue axé sur les caractéristiques ci-après des FSL :

- capacité de production et gammes de services;
- combinaisons de langues;
- adoption de normes de qualité (certification ou processus d'assurance de la qualité propres aux FSL);
- utilisation d'outils technolinguistiques.

Méthode et échantillon

Malatest a élaboré un sondage en ligne et par téléphone visant à évaluer les éléments ci-dessus. Les FSL membres d'une association professionnelle de l'industrie de la langue qui pouvaient donner des renseignements sur les services linguistiques offerts par leur entreprise (à titre de cadre supérieur, de propriétaire ou de pigiste) ont été invités à remplir le sondage. Au total, 6 001 invitations ont été lancées, et 628 FSL ont répondu au sondage. Le taux de réponse est donc de 10,5 %.

Selon les résultats du sondage de 2016, la majorité (76 %) des FSL sondés se sont identifiés comme propriétaire unique d'une entreprise ou comme pigiste, comparativement à 5,8 % des répondants du sondage de 2004. Il est impossible de déterminer si cette différence découle d'une modification au sein de l'industrie de la langue, car des stratégies de recrutement différentes, qui ciblaient les entreprises plutôt que les pigistes, ont été utilisées en 2004. Lorsque possible, les données relatives aux propriétaires uniques et aux pigistes n'ont pas été

prises en compte lors de l'établissement de comparaisons avec les résultats du sondage de 2004 afin d'assurer la justesse des comparaisons.

Aperçu des constatations

Offres de service

Comme en 2004, la plupart des FSL qui ont rempli le sondage de 2016 sont situés au Québec (37,5 %) ou en Ontario (26,8 %). De même, les clients des entreprises des FSL sondés sont principalement situés en Ontario (49,5 %) ou au Québec (42,4 %).

La majorité (68,8 %) des FSL sondés ont indiqué que leur principal secteur d'activité au sein de l'industrie de la langue est la traduction, tandis que l'interprétation est le principal secteur d'activité de moins d'un cinquième (17,7 %) des répondants. Les combinaisons de langues les plus communes sont de l'anglais au français (48,6 %) et du français à l'anglais (37,3 %). Bien que la traduction soit le principal secteur d'activité de la majorité des répondants, de nombreux FSL ont indiqué offrir de multiples services linguistiques. En effet, près de la moitié (46,2 %) des répondants qui œuvrent principalement dans le domaine de la traduction offrent aussi des services d'interprétation et approximativement un sixième offrent aussi des services de terminologie (15,1 %) ou de formation linguistique (17,3 %). Ces données divergent de celles du sondage de 2004, qui a révélé qu'un peu moins de 5 % des entreprises de traduction offraient des services de formation linguistique. Il est impossible de déterminer si ces différences découlent de modifications au sein de l'industrie ou à la composition différente de l'échantillon des deux sondages.

Recettes et marchés

En 2015, les recettes des FSL sondés ont totalisé 70,4 millions de dollars. Les entreprises constituées en personne morale et les entreprises publiques ont généré plus des trois quarts (81,8 %) de la totalité de ces recettes. La majorité (96,3 %) des recettes provenaient des services de traduction. Il est impossible de déterminer si les services de traduction étaient la principale source de recettes, car les fournisseurs de ces services étaient surreprésentés dans l'échantillon. Les recettes totales des FSL sondés ont augmenté au fil des ans (hausse de 13 % entre 2011 et 2015) et elles devraient continuer d'augmenter en 2016 (hausse de 9 %), et ce, jusqu'en 2020 (hausse de 19 %). Des tendances similaires ont été observées en 2004, alors que 41 % des entreprises prévoient une augmentation de leurs recettes.

Presque tous les FSL sondés (99 %) exercent leurs activités au Canada et, en moyenne, le marché canadien est à l'origine d'une grande partie des ventes dans l'industrie de la langue (88,8 %). Moins de la moitié (40,1 %) des répondants ont indiqué mener des activités à l'étranger. Le marché étranger le plus commun est les États-Unis.

Comme en 2004 (78 % des répondants), plus des trois quarts (80,7 %) des FSL sondés en 2016 ont indiqué fournir des services à des entreprises et des organisations du secteur privé. De même, plus de la moitié (62,9 % en 2016 et 59 % en 2004) des FSL ont indiqué compter des particuliers parmi leur clientèle.

Clientèle

Plus de la moitié (58,6 %) des FSL ont indiqué offrir des services à des organisations du secteur public, principalement à l'échelle provinciale (37,9 %) et fédérale (30,6 %). Environ les deux tiers (63 %) des FSL qui ont fait affaire avec le gouvernement fédéral au cours des deux derniers exercices ont trouvé qu'il était difficile de travailler pour ce client, et ce, principalement en raison de la paperasse exigée (66,6 %) et de leur connaissance limitée des occasions d'affaires (49,4 %). En ce qui concerne la capacité à traiter des documents « Secret » ou « Très secret » du gouvernement du Canada, environ le tiers (31,7 %) des FSL ont indiqué disposer des installations et de l'effectif nécessaires et un cinquième (21,5 %) ont indiqué détenir les cotes de sécurité requises.

Ressources humaines

En ce qui concerne la main-d'œuvre de l'industrie de la langue, les résultats du sondage révèlent que les FSL sondés employaient au total 6 075 personnes en 2015. La majorité de ces personnes (76,3 %) étaient des employés à temps partiel. La proportion d'employés à temps plein a diminué de 48,3 % en 2004 à 22,8 % en 2015. Cette baisse peut être attribuable au grand nombre de propriétaires uniques et de pigistes au sein de l'échantillon de 2016, car bon nombre d'entre eux se sont identifiés comme des employés à temps partiel (21,2 %). La plupart des FSL étaient rattachés à une petite entreprise ne comptant qu'entre un et quatre employés. La proportion de petites entreprises a considérablement augmenté entre 2004 (55 %) et 2016 (93,3 %).

En ce qui a trait à l'avenir de la main-d'œuvre de l'industrie de la langue, les FSL prévoient que le nombre total d'employés augmentera (24,2 %) entre 2015 et 2017. Cependant, plus de la moitié (n = 161, 60,8 %) des FSL employant du personnel ont indiqué avoir de la difficulté à recruter des employés qualifiés.

En 2015, les FSL sondés ont eu recours aux services de 3 114 sous-traitants, plus précisément de 2 366 particuliers et de 748 entreprises. Le nombre total de sous-traitants représente environ la moitié (51,3 %) du nombre total d'employés (6 075). Cette proportion est moins élevée qu'en 2004. Un peu moins de la moitié (48,9 %) des FSL ont indiqué avoir fait appel à des sous-traitants en 2015, c'est-à-dire environ les trois quarts (82,2 %) des entreprises (FSL qui ont coché : entreprise constituée en personne morale, entreprise publique, société en nom collectif, corporation sans but lucratif, coopérative ou autre) et un peu plus de la moitié (56,8 %) des propriétaires uniques et des pigistes.

En ce qui concerne la production, un peu plus du tiers (36 %) des FSL qui offrent des services de traduction ont indiqué traduire entre 1 001 et 2 000 mots par jour. La majorité (n = 602, 95,9 %) des FSL sondés peuvent travailler en dehors des heures normales de bureau. Dans l'ensemble, environ les trois quarts (72,5 %) des répondants suivent un processus d'assurance de la qualité et près des trois quarts (73,6 %) d'entre eux ont mis en place plus d'un processus. Moins de FSL sondés (42 %) ont indiqué avoir adopté les normes de qualité de l'industrie de la langue.

Outils et technologies

La majorité (79,3 %) des FSL ont indiqué se tenir au courant des nouveautés liées aux outils et aux technologies afin d'améliorer leurs services, et ce, principalement (60,7 %) en consultant les courriels envoyés par les associations de l'industrie de la langue. Ces cinq dernières années, la mémoire de traduction a été l'outil ou la technologie qui a été le plus adopté par les FSL (37,7 %). De nombreux fournisseurs (35,2 %) espèrent adopter des outils ou des technologies au cours des cinq prochaines années afin d'améliorer leurs services, de gagner du temps et d'accroître la qualité de leur travail.

Points à considérer

Les points ci-après ont été formulés à partir des résultats du sondage :

- Le Bureau pourrait faire la promotion des services linguistiques dans les principales combinaisons de langues afin d'appuyer la dualité linguistique.
- Le Bureau pourrait faire la promotion de normes de certification et de processus d'assurance de la qualité importants.
- La mémoire de traduction semble être la technologie ou l'outil auquel les FSL accordent le plus d'importance.
- Il est possible que certains FSL ne comprennent pas les exigences liées aux cotes de sécurité de niveau « Secret » et « Très secret » requises pour traiter les documents confidentiels du gouvernement du Canada.
- Les FSL font appel à un grand nombre de sous-traitants.
- Les FSL croient qu'il est difficile de faire affaire avec le gouvernement fédéral.

Conclusion


Le présent rapport donne un aperçu de l'industrie canadienne de la langue en ce qui concerne la taille des entreprises de services linguistiques, leur répartition géographique, leurs combinaisons de langues, leur gamme de services, leur source de recettes, leur capacité de production, l'adoption de normes de qualité et l'utilisation des outils technolinguistiques. Les résultats du sondage ont été utilisés afin de formuler des points que le Bureau de la traduction pourra prendre en compte afin de contribuer à l'impartition des services linguistiques et au renforcement de ses liens avec les fournisseurs.

Valeur totale du contrat : 191 710,15 \$ (taxe de vente harmonisée incluse).

Attestation de neutralité politique

J'atteste par les présentes, à titre de cadre supérieure de R.A. Malatest and Associates Ltd., que les produits livrables se conforment entièrement aux exigences de neutralité politique du gouvernement fédéral énoncées dans la Politique de communication du gouvernement du Canada et dans la Procédure de planification et d'attribution des marchés de services de recherche sur l'opinion publique.

En particulier, les produits livrables ne comprennent pas d'information sur les intentions de vote électoral, les préférences quant aux partis politiques, les positions des partis ou l'évaluation de la performance d'un parti politique ou de ses dirigeants.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Jo Barry", written over a horizontal line.

Joanne Barry