

Respect

Excellence

Intégrité

Leadership



Rapport final

2008-605

Évaluation du programme Traduction et interprétation pour le Parlement

Bureau de la vérification et de l'évaluation

Le 28 janvier 2010



TABLE DES MATIÈRES

POINTS PRINCIPAUX.....	I
INTRODUCTION	1
PROFIL.....	1
BUT DE L'ÉVALUATION	5
CONSTATATIONS ET CONCLUSIONS.....	5
PERTINENCE	6
Le Programme s'harmonise avec les priorités du gouvernement fédéral et les résultats stratégiques	6
Les services de traduction et d'interprétation sont essentiels au Parlement et à la population canadienne	7
Conclusions relatives à la pertinence.....	8
RENDEMENT	8
La demande annuelle pour des services de traduction diminue et est conforme aux spécifications relatives aux niveaux de service	9
Les délais d'exécution relatifs aux débats étaient les meilleurs	10
Le Programme a amélioré sa rapidité d'exécution concernant les délibérations des comités de la Chambre des communes	11
Les clients ont jugé les délais d'exécution satisfaisants en ce qui a trait aux délibérations du Sénat.....	12
Le Programme a amélioré le respect des délais concernant les documents parlementaires.....	12
Les clients ont perçu que le Programme offrait des services de traduction de qualité.....	13
Le Programme ne disposait pas d'un système de mesure du rendement.....	14
Le Programme a été administré selon son budget annuel, cependant les coûts unitaires des services ont augmenté.....	14
Le Programme était préoccupé par la capacité future.....	15
Il n'existe aucune autre solution de rechange viable concernant la prestation des services du Programme.....	16
Conclusions relatives au rendement.....	17
CONCLUSIONS GÉNÉRALES	18
RÉPONSE DE LA GESTION	18
RECOMMANDATIONS ET PLAN D'ACTION DE LA GESTION.....	18
À PROPOS DE L'ÉVALUATION	21
ANNEXE A : Principaux intervenants du programme traduction et interprétation pour le parlement.....	24
ANNEXE B : Modèle logique	25
ANNEXE C : Matrice d'évaluation.....	26

POINTS PRINCIPAUX

Points examinés

i. Le programme Traduction et interprétation pour le Parlement (le Programme) fait partie intégrante de la Direction de la traduction parlementaire et de l'interprétation du Bureau de la traduction, un organisme de service spécial au sein de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC). Le Programme appuie l'activité « Gestion et services linguistiques » de l'Architecture des activités de programme de TPSGC. Il vise à assurer la prestation de services de traduction et d'interprétation ainsi que d'autres services linguistiques pour permettre au Parlement de fonctionner dans les deux langues officielles.

Importance

ii. Le Bureau de la traduction est le seul fournisseur de services de traduction et d'interprétation pour le Parlement du Canada. Le Programme offre des services de traduction, d'interprétation, de sous-titrage et d'interprétation visuelle, en français et en anglais. Il offre aussi des services de traduction et d'interprétation dans d'autres langues, s'il y a lieu. Le Parlement comprend la Chambre des communes, le Sénat, la Bibliothèque du Parlement, le Commissariat aux conflits d'intérêts et à l'éthique, ainsi que l'administration parlementaire. Les sessions parlementaires et les réunions des comités sont également télédiffusées et webdiffusées grâce aux services d'interprétation et de sous-titrage du Parlement.

iii. La *Loi constitutionnelle de 1867* désigne le français et l'anglais comme les deux langues officielles du Parlement et établit l'exigence selon laquelle tous les produits livrables et toutes les délibérations du Parlement doivent être disponibles dans les deux langues. La Chambre des communes et le Sénat ne peuvent pas réaliser les activités du gouvernement si les délibérations et les renseignements ne sont pas présentés dans les deux langues officielles. En outre, les deux Chambres du Parlement et leurs comités doivent diffuser des documents dans les deux langues officielles. Les services de traduction et d'interprétation permettent au pays d'avoir un Parlement bilingue entièrement fonctionnel, et à la population canadienne d'avoir accès aux parlementaires et aux délibérations dans la langue officielle de leur choix.

Constatations

iv. Les éléments de preuve obtenus dans le cadre de l'évaluation montrent que le programme Traduction et interprétation pour le Parlement était pertinent et continuait de s'harmoniser avec les politiques et les priorités du Ministère et de l'ensemble du gouvernement. La *Loi constitutionnelle de 1867*, la *Charte canadienne des droits et libertés (Loi constitutionnelle de 1982)* et la *Loi sur les langues officielles* appuient le droit des parlementaires et des Canadiens et Canadiennes d'avoir accès à l'information et aux délibérations du Parlement dans les deux langues officielles. La *Loi sur le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux* et la *Loi sur le Bureau de la traduction* fournissent le mandat législatif au Programme. En effet, les services de

traduction et d'interprétation ont été jugés essentiels au fonctionnement du Parlement et à la participation de la population canadienne aux activités du Parlement. La *Loi constitutionnelle* exige que l'information et les délibérations du Parlement soient disponibles dans les deux langues officielles. Cependant, le Programme n'est pas désigné comme le fournisseur officiel de ces services et il les offre sur une base facultative au Parlement.

v. En ce qui concerne le rendement global, les clients étaient satisfaits de la qualité des services de traduction et d'interprétation du Programme. Pour ce qui est des services de traduction, les délais d'exécution précisés dans les ententes sur les niveaux de service n'étaient pas respectés dans tous les cas malgré une diminution de la demande annuelle au cours des trois derniers exercices. Toutefois, le Programme augmentait sa capacité à respecter les délais. Il ne mesurait pas de façon régulière son rendement, mais se fiait plutôt aux commentaires de ses clients pour cerner les problèmes.

vi. Le Programme a été administré selon le budget alloué; cependant, les coûts unitaires des services ont augmenté. Malgré le fait que des ressources additionnelles aient été consenties au Bureau de la traduction en 2007-2008, l'augmentation des ressources pour 2007-2008 et 2008-2009 n'a été confirmée qu'à la fin des exercices financiers. L'incertitude du financement a donné lieu à l'incapacité du Programme de mettre en œuvre des mesures de planification financière à long terme. Le Programme était préoccupé par des problèmes futurs liés à sa capacité, notamment, le renouvellement interne des ressources humaines et le recrutement de personnel qualifié.

Réponse de la gestion

vii. Le Bureau de la traduction accepte les constatations de l'évaluation et a l'intention d'appliquer les recommandations de l'évaluation en mettant en œuvre son Plan d'action de la gestion détaillé, comme suit :

Recommandations et Plan d'action de la gestion

Recommandation 1 : La PDG (Présidente-directrice générale) du Bureau de la traduction devrait élaborer et mettre en œuvre une stratégie de mesure continue du rendement afin d'évaluer l'efficacité du Programme et de faire un suivi du rendement global, conformément à ses ententes conclues avec la Chambre des communes et le Sénat.

Élaborer et mettre en œuvre une stratégie de mesure continue du rendement afin d'effectuer le suivi du rendement des activités du Programme conformément aux exigences du Sénat et de la Chambre des communes. À cette fin, le Bureau de la traduction devra :

Plan d'action de la gestion 1.1 : Réaliser une analyse organisationnelle de l'information disponible sur le rendement et des systèmes.

Plan d'action de la gestion 1.2 : Déterminer les principaux indicateurs de rendement nécessaires pour évaluer l'efficacité du Programme et faire un suivi du rendement global.

Plan d'action de la gestion 1.3 : Présenter un rapport provisoire faisant état de la stratégie de mesure du rendement et des indicateurs correspondants à des fins d'approbation.

Plan d'action de la gestion 1.4 : Présenter à la haute *direction* des rapports mensuels sur les principales mesures du rendement à l'aide du tableau de bord de la PDG.

Recommandation 2 : La PDG du Bureau de la traduction devrait continuer de communiquer le besoin de ressources financières stables et prévisibles afin de respecter les niveaux de service requis par le client.

Élaborer une stratégie visant à communiquer le besoin en matière de ressources financières stables et prévisibles afin de respecter les niveaux de service requis par la Chambre des communes et le Sénat. Pour ce faire, le Bureau de la traduction devra :

Plan d'action de la gestion 2.1 : Travailler en étroite collaboration avec les principaux responsables ministériels afin d'assurer une compréhension commune des risques et des défis liés au Programme et de veiller à ce que ces risques et défis soient communiqués aux autorités concernées à l'extérieur du Ministère.

Plan d'action de la gestion 2.2 : Rencontrer le Secrétariat du Conseil du Trésor afin de favoriser une meilleure compréhension des risques et des défis liés au Programme et de trouver une source permanente de financement.

Recommandation 3 : La PDG du Bureau de la traduction devrait veiller à ce que des mécanismes soient mis en place pour résoudre les problèmes liés à la capacité future du Programme.

Examiner tous les mécanismes possibles, notamment d'autres formes de prestation de services, pour résoudre les problèmes liés à la capacité future du Programme. Pour ce faire, le Bureau de la traduction devra :

Plan d'action de la gestion 3.1 : • Maintenir ou mettre en œuvre les mécanismes suivants afin de former une main-d'œuvre compétente et de renforcer la capacité de l'industrie :

- Formation des étudiants par l'entremise de stages et de la participation au programme de maîtrise en interprétation de conférence de l'Université d'Ottawa

- Promotion des professions en traduction et en interprétation dans les écoles secondaires et les collèges en vue d'accroître le nombre d'inscription dans les programmes linguistiques
- Mise en application de la Feuille de route pour la dualité linguistique canadienne 2008-2013

Plan d'action de la gestion 3.2 : Entreprendre une analyse formelle des technologies actuellement utilisées dans le secteur langagier afin d'atteindre le plus haut niveau d'efficacité sans compromettre la qualité.

Introduction

1. Le présent rapport présente les résultats de l'évaluation du programme Traduction et interprétation pour le Parlement (le Programme). Le Comité de vérification et d'évaluation de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) a approuvé cette évaluation dans le cadre du Plan pluriannuel de vérification et d'évaluation axé sur les risques de 2008-2011.

PROFIL

Historique

2. Le Bureau de la traduction a été créé en 1934. Il a pour mission de soutenir le gouvernement du Canada dans les efforts qu'il déploie pour servir et informer les Canadiens et les Canadiennes dans la langue officielle de leur choix. Il accomplit cette mission, notamment en offrant des services de traduction, d'interprétation et de terminologie au Parlement ainsi qu'aux ministères et organismes fédéraux, comme le prescrit la *Loi sur les langues officielles*.

3. La *Loi constitutionnelle de 1867*, la *Charte canadienne des droits et libertés* (à savoir la modification de 1982 apportée à la *Loi constitutionnelle*) et la *Loi sur les langues officielles* (1985) constituent le cadre législatif visant à désigner le français et l'anglais comme les deux langues officielles du Parlement. La *Loi sur les langues officielles* a établi l'exigence selon laquelle tous les débats parlementaires et toutes les audiences publiques, ainsi que la diffusion de leurs délibérations, soient disponibles dans les deux langues. Les documents comprennent tout journal, dossier, loi du Parlement, traité ou convention. Ces documents doivent être diffusés ou déposés simultanément dans les deux langues, les deux versions faisant également autorité.

4. Le Bureau de la traduction est le seul fournisseur de services de traduction et d'interprétation pour le Parlement du Canada. Conformément à la Politique sur les services communs, les services offerts dans le cadre du Programme sont facultatifs. Même si le client peut recourir aux services d'autres fournisseurs, c'est le Programme qui assure la prestation de l'ensemble des services. Le programme Traduction et interprétation pour le Parlement, qui fait partie du Bureau de la traduction, offre des services au Parlement du Canada, notamment, à la Chambre des communes, au Sénat, à la Bibliothèque du Parlement, au Commissariat aux conflits d'intérêts et à l'éthique, ainsi qu'à l'administration parlementaire. Les sessions parlementaires et les réunions des comités sont également télédiffusées et webdiffusées au moyen des services d'interprétation et de sous-titrage du Programme.

Autorité

5. La *Loi sur le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux* sert de fondement au programme Traduction et interprétation pour le Parlement, en vue d'offrir des services de traduction et des services connexes aux ministères, conseils et organismes du gouvernement du Canada. Plus particulièrement, la *Loi sur le Bureau de la traduction*

souligne ce qui suit : « Le Bureau a pour mission de servir les ministères et autres organismes institués par une loi fédérale ou par un décret en conseil, ainsi que les deux Chambres du Parlement, pour tout ce qui concerne la traduction et la révision de leurs documents : notamment rapports, débats, projets de loi, lois, procès-verbaux ou comptes rendus, et correspondance, ainsi que l'interprétation, l'interprétation gestuelle et la terminologie ». Ces deux lois appuient le Parlement dans l'accomplissement de ses obligations en matière de langues officielles.

6. Le *Règlement sur le Bureau des traductions* nomme le Parlement comme le client le plus important du Bureau de la traduction en ce qui concerne les services de traduction et d'interprétation. Les traducteurs et les interprètes de la Direction de la traduction parlementaire et de l'interprétation sont entièrement dévoués à la prestation de services à leurs clients du Parlement, et ont reçu une formation et sont bien au fait du milieu, des outils et du langage parlementaires. Ils sont également intégrés au réseau informatique sécurisé du Parlement.

7. Outre les pouvoirs conférés par ces lois, la *Politique sur les services communs* s'applique également au Programme. En 1993, le Bureau de la traduction devient un organisme de service spécial. Par conséquent, en vertu de la *Politique sur les services communs*, au plus tard le 1^{er} avril 1995, il devient un fournisseur de services facultatifs plutôt qu'un fournisseur de services obligatoires. Tous les services fournis par le Bureau de la traduction sont devenus des services facultatifs.

Rôles et responsabilités

8. En fournissant ces services, le Programme assume deux fonctions, notamment une fonction de gérance et une fonction de prestation de services.

9. En ce qui concerne sa fonction de gérance, le Programme veille à l'établissement de normes professionnelles et d'assurance de la qualité liées aux services de traduction offerts au gouvernement. Il veille également à l'établissement de normes terminologiques et linguistiques afin de favoriser l'uniformité et la qualité des communications du gouvernement avec la population canadienne.

10. Le Programme contribue à l'établissement d'un bassin de traducteurs et d'interprètes qualifiés pour appuyer le développement de l'industrie de la langue au Canada par l'entremise de stages et de stages COOP (Programme d'enseignement coopératif) dans le cadre de ses partenariats avec des universités. En outre, le Programme appuie le programme de maîtrise en interprétation de conférence de l'Université d'Ottawa. Les principaux professeurs de ce programme de maîtrise sont des interprètes du Programme. En ce qui a trait à sa fonction de prestation de services, le Programme offre des services de traduction, d'interprétation, d'interprétation visuelle et de sous-titrage au Parlement. Les services du Programme sont décrits dans les sections suivantes.

Traduction

11. Le Programme offre des services de traduction vers le français et vers l'anglais à toutes les entités parlementaires. Le Bureau de la traduction a convenu de fournir des services de traduction à la Chambre des communes selon un volume annuel de 38 millions de mots. Cette entente faisait l'objet d'une renégociation au moment de l'évaluation. La Bibliothèque du Parlement faisait implicitement partie de l'entente avec la Chambre des communes au moment de l'évaluation. Par contre, la Bibliothèque du Parlement envisageait aussi de négocier sa propre entente avec le Programme.

12. Le Bureau de la traduction a aussi conclu une entente avec le Sénat en 2005, qui fait état des services que le Programme doit fournir ainsi que des délais d'exécution prévus. Bien que des volumes annuels ne soient pas expressément précisés pour le Sénat, l'entente reconnaît que le Programme aura besoin de ressources additionnelles si la demande de l'ensemble du Parlement dépasse 50 millions de mots.

13. Le Programme fournit également des services de traduction juridique à la Section de la législation du Bureau du légiste et conseiller parlementaire, pour la traduction des projets de loi émanant des députés, des amendements et des décisions.

14. Tel que requis par les membres de la Chambre des communes et du Sénat, les demandes de services de traduction dans d'autres langues sont coordonnées par le Programme et transmises à d'autres services du Bureau de la traduction. Les services de traduction dans d'autres langues sont fournis gratuitement lorsque les demandes sont conformes aux lignes directrices de la Chambre des communes. Dans le cas contraire, les demandes de traduction sont rejetées. Les autres langues comprennent, sans s'y limiter, l'inuktitut, l'espagnol, le russe et l'allemand.

Interprétation

15. La traduction concerne des documents écrits, tandis que l'interprétation concerne exclusivement la communication verbale. L'interprétation consiste à écouter un message formulé dans une langue et à communiquer verbalement ce message dans une autre langue, généralement en temps réel. On utilise parfois le terme « traduction simultanée » pour désigner l'interprétation. Le programme Traduction et interprétation pour le Parlement est chargé de la prestation de services d'interprétation parlementaire, dans les deux langues officielles, à la Chambre des communes et au Sénat; y compris les débats, les réunions de comités (locales et itinérantes), les conférences et réunions parlementaires, les comités du Cabinet et les réunions des caucus. Lorsqu'il s'agit de communiquer avec des représentants étrangers, l'interprétation dans d'autres langues est assurée par l'entremise du service de l'Interprétation des conférences du Bureau de la traduction.

16. Après l'interprétation des débats de la Chambre des communes et du Sénat, et des délibérations des comités, les propos sont transcrits dans leur langue d'origine. Ces versions transcrites deviennent donc des documents et c'est le Programme qui veille à la traduction dans l'autre langue officielle. Par conséquent, le nombre de mots à traduire qui figure dans les ententes comprend les versions transcrites des débats et des délibérations des comités.

17. Le Bureau de la traduction a convenu de fournir à la Chambre des communes des services d'interprétation équivalant à 19 500 heures par année. Les besoins en interprétation de la Bibliothèque du Parlement sont également compris implicitement dans cette entente. Toutefois, la Bibliothèque du Parlement fait très rarement appel, ou ne fait jamais appel, à de tels services. Les services d'interprétation que le Programme doit fournir sont décrits dans l'entente conclue avec le Sénat; par contre, les volumes annuels ne sont pas expressément précisés.

Interprétation visuelle et sous-titrage

18. Le programme Traduction et interprétation pour le Parlement est chargé du sous-titrage, en français et en anglais, ainsi que de l'interprétation en langue des signes québécoise, pendant la période de questions de la Chambre des communes. Le Programme doit également offrir des services d'interprétation visuelle, dans les deux langues officielles, pour la collectivité des personnes malentendantes.

19. Selon les deux ententes dont il est question ci-dessus, le Bureau de la traduction consent à fournir des services de sous-titrage pendant la période de questions de la Chambre des communes et, s'il y a lieu, lors du discours du Trône et de la présentation du budget. L'entente conclue avec la Chambre des communes pourrait faire l'objet d'un examen s'il s'avérait nécessaire de sous-titrer les délibérations télévisées de certains comités. Si les délibérations du Sénat doivent être sous-titrées, le Bureau de la traduction et le Sénat ont convenu que ce dernier trouverait les ressources requises pour effectuer le sous-titrage et que le Bureau assumerait le coût.

Clients et intervenants

20. Les clients du programme Traduction et interprétation pour le Parlement comprennent les deux Chambres du Parlement (le Sénat et la Chambre des communes) et la Bibliothèque du Parlement. En raison de la nature du Programme, les intervenants sont nombreux et divers. Les principaux intervenants sont le Parlement et les Canadiens et Canadiennes, qui participent aux activités du gouvernement. Ceux-ci et d'autres intervenants figurent à l'annexe A.

Ressources

21. Au cours des cinq dernières années, le Programme s'est vu accorder un budget annuel d'environ 38 millions de dollars, qui comprend les avantages versés aux employés; les dépenses annuelles se chiffrent en moyenne à 36 millions de dollars. En 2008, le mécanisme de financement a été remplacé pour passer d'un fonds renouvelable, lequel permet de reporter les sommes non dépensées d'un exercice à l'autre, à une affectation à

but spécial.¹ Les ressources du Programme ont toutes été transférées de façon permanente du fonds renouvelable à l'affectation, rétroactivement au 1^{er} avril 2008. En décembre 2008, une affectation permanente à but spécial a été approuvée. Le Programme avait fait une demande de ressources additionnelles pour donner suite aux délais d'exécution plus serrés exigés par le Parlement. Ce financement additionnel lui permettra d'augmenter son effectif d'équivalents temps plein et d'embaucher d'autres ressources en 2009-2010.

Modèle logique

22. Un modèle logique est une représentation visuelle qui rallie sous une chaîne logique les activités, les extrants et les résultats pertinents à un programme. Il constitue un outil visuel et systémique pour illustrer la théorie d'un programme, et présente la façon dont il est possible de réaliser les objectifs d'une initiative, d'une politique ou d'un programme. Il forme la base pour l'élaboration de mesures du rendement et de stratégies d'évaluation, y compris la matrice d'évaluation.

23. Un modèle logique du Programme a été élaboré en fonction d'un examen détaillé de documents, de réunions avec des gestionnaires du Programme et des entrevues avec des intervenants clés. Il a ensuite été validé par le personnel du Programme. Le modèle logique est présenté à l'annexe B.

BUT DE L'ÉVALUATION

24. Cette évaluation avait pour but de déterminer la pertinence du Programme ainsi que son rendement, y compris le rapport qualité-prix, quant à l'atteinte des résultats escomptés. L'évaluation a également exploré d'autres moyens d'atteindre ces résultats.

25. Une matrice d'évaluation, portant notamment sur les enjeux, les questions, les indicateurs et les sources de données, a été élaborée au cours de la phase de planification. De plus amples renseignements sur l'approche et les méthodologies utilisées pour réaliser cette évaluation figurent dans la section intitulée « À propos de l'évaluation » à la fin du présent rapport.

CONSTATATIONS ET CONCLUSIONS

26. Les constatations et les conclusions énoncées ci-dessous sont fondées sur plusieurs éléments de preuve utilisés au cours de l'évaluation. Elles sont présentées par type d'enjeu (la pertinence et le rendement).

¹ Une affectation à but spécial est utilisée pour distinguer une partie du crédit approuvé d'une organisation pour une initiative ou un article en particulier. Les fonds d'une affectation à but spécial qui ne sont pas dépensés à la fin de l'exercice ne peuvent pas être reportés à l'exercice suivant sans l'approbation du gouvernement.

PERTINENCE

27. La pertinence est la mesure dans laquelle le Programme s'harmonise avec les priorités du gouvernement fédéral et le résultat stratégique ministériel. La pertinence examine également si la prestation des services constitue un rôle et une responsabilité appropriés pour le gouvernement fédéral et la mesure dans laquelle le Programme répond à un besoin manifeste et continu.

Le Programme s'harmonise avec les priorités et les résultats stratégiques du gouvernement fédéral

28. Le programme Traduction et interprétation pour le Parlement contribue à maintenir l'égalité du statut et du privilège des deux langues officielles, une priorité du gouvernement fédéral depuis fort longtemps. Le discours du Trône de novembre 2008 a souligné l'importance du Programme. Le gouvernement du Canada souhaitait devenir plus efficace en rationalisant et en simplifiant la communication entre ceux qui gouvernent le pays et ses habitants. On y qualifiait le Parlement comme étant « le seul forum où tous les Canadiens et Canadiennes, par l'intermédiaire de leurs élus, peuvent s'exprimer sur leur gouvernement ». De plus, le discours du Trône précisait qu'« aujourd'hui, il est plus important que jamais de concrétiser cette promesse et de garantir à tous les Canadiens et Canadiennes la chance de bénéficier de ce que notre pays peut offrir, sans égard à l'origine culturelle, au sexe, à l'âge, aux handicaps ou à la langue officielle ». Le Programme contribue directement à la réalisation de cette priorité en veillant à ce que toutes les délibérations parlementaires soient accessibles en français et en anglais.

29. En vertu de la *Loi sur les langues officielles*, tous les débats parlementaires, toutes les audiences publiques, ainsi que la diffusion des délibérations et des documents connexes doivent être accessibles en français et en anglais. À son tour, aux termes de la *Loi sur le Bureau de la traduction*, le Bureau de la traduction doit collaborer à cette initiative et gérer toutes les questions liées aux services de traduction, d'interprétation, d'interprétation visuelle, de sous-titrage et de terminologie pour le Parlement.

30. Le *Règlement sur le Bureau des traductions* nomme le Parlement comme le client le plus important du Bureau de la traduction. Les traducteurs et les interprètes de la Direction de la traduction parlementaire et de l'interprétation sont entièrement dévoués à la prestation de services à leurs clients du Parlement et ont reçu une formation et sont bien au fait du milieu, des outils et du langage parlementaires.

31. En outre, le Programme s'harmonisait avec le résultat stratégique de TPSGC, lequel consiste à fournir des programmes centraux et des services de grande qualité qui assurent une saine intendance au nom de la population canadienne et qui répondent aux besoins opérationnels des institutions fédérales. Pour atteindre cet objectif, le Programme a contribué au renouvellement des services de traduction, que TPSGC désigne comme une de ses priorités opérationnelles. Le Bureau de la traduction, y compris le Programme, élaborait la capacité de répondre à la demande croissante de services de traduction et d'interprétation dans les langues officielles, les langues autochtones et les langues

étrangères. Le Programme travaillait conjointement avec le Sénat afin de fournir des services d'interprétation en inuktitut, avec l'intention d'offrir ces services dans d'autres langues autochtones à l'avenir.

Les services de traduction et d'interprétation sont essentiels au Parlement et à la population canadienne

32. D'un point de vue juridique, tout particulièrement en vertu de la *Loi constitutionnelle*, le Parlement doit communiquer avec les Canadiens et les Canadiennes, dans les deux langues officielles. La Chambre des communes et le Sénat ne peuvent pas siéger et réaliser les activités du gouvernement si des interprètes ne sont pas présents et si l'information pertinente des sessions précédentes n'est pas traduite et disponible dans les deux langues officielles. En outre, les deux Chambres et leurs comités ne peuvent pas diffuser de documents au public si ces documents ne sont pas disponibles dans les deux langues officielles.

33. La *Loi constitutionnelle de 1867* accorde aux membres du Parlement la possibilité d'utiliser la langue officielle de leur choix dans le cadre des délibérations des deux Chambres du Parlement. Par conséquent, il est essentiel au bon fonctionnement du Parlement que les membres du Parlement puissent comprendre leurs collègues et être compris par ces derniers, peu importe la langue officielle utilisée pour communiquer. De plus, cette loi garantit que les membres du Parlement ont accès à une traduction de l'information parlementaire (p. ex., communication écrite) et à l'interprétation des sessions parlementaires (p. ex., communication orale) dans la langue de leur choix.

34. La *Charte canadienne des droits et libertés (Loi constitutionnelle de 1982)* est plus inclusive puisqu'elle désigne le français et l'anglais comme langues officielles. De plus, la *Loi* garantit un statut et des privilèges égaux quant à leur usage dans les institutions du Parlement et du gouvernement du Canada. Cette modalité permet à tous les Canadiens et Canadiennes, soit francophones ou anglophones, d'avoir accès aux délibérations et à de l'information dans la langue officielle de leur choix. Cela leur donne aussi l'occasion de participer activement à la bonne marche de leur pays.

35. Le Programme offre des services de traduction et d'interprétation afin que tous les membres du Parlement ainsi que la population canadienne aient accès à des documents traduits et à l'interprétation des débats, dans la langue de leur choix, comme le prescrivent les lois susmentionnées.

36. Les Canadiens et les Canadiennes pouvaient avoir accès aux délibérations et à des produits parlementaires dans les deux langues officielles, par l'entremise, notamment, de médias imprimés, de documents électroniques, de la diffusion sur le Web et de la télédiffusion, et ce, grâce aux services de traduction et d'interprétation du Programme. Les services de webdiffusion de la Chambre des communes—ParlVU—ont diffusé en direct et sur demande les sessions télévisées de la Chambre des communes, les travaux télévisés des comités, ainsi que la version audio des travaux de toutes les réunions des comités de la Chambre des communes qui sont accessibles au public. En outre, l'interprétation visuelle était automatiquement comprise dans le volet Web.

37. La Chaîne d'affaires publiques par câble (CPAC) a diffusé de façon intégrale les délibérations des comités de la Chambre des communes et du Sénat, ainsi que la période de questions. Les débats parlementaires ont également été diffusés dans les deux langues officielles sur le réseau de télévision parlementaire, un réseau de télévision en circuit fermé mis à la disposition de la Cité parlementaire. Les signaux ont également été mis à la disposition des membres de la presse parlementaire canadienne aux fins de réutilisation et de rediffusion.

38. Le premier objectif du Parlement et du Programme consistait à donner aux Canadiens et Canadiennes l'accès à de l'information et à des documents parlementaires dans la langue officielle de leur choix. Comme l'a mentionné un intervenant, le fait d'offrir les délibérations et les documents dans les deux langues officielles ne garantit pas que davantage de Canadiens et Canadiennes participeront au processus démocratique. Cependant, au moins, ils auraient accès aux produits parlementaires et la possibilité de participer.

Conclusions relatives à la pertinence

39. Le programme Traduction et interprétation pour le Parlement s'harmonisait avec les priorités du gouvernement fédéral et le résultat stratégique du Ministère. La prestation de services de traduction et d'interprétation par l'entremise d'un programme fédéral représentait un rôle et une responsabilité appropriés du gouvernement. Les services offerts dans le cadre du Programme correspondaient au mandat législatif du gouvernement fédéral visant à assurer la traduction et l'interprétation de l'information et des délibérations parlementaires. En vertu de la *Loi sur le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux*, de la *Loi sur le Bureau de la traduction*, et du *Règlement sur le Bureau des traductions*, ces services doivent être fournis au Parlement. L'obligation du Parlement selon laquelle il doit veiller à ce qu'il puisse fonctionner dans les deux langues officielles découle de la *Loi sur les langues officielles*, de la *Loi constitutionnelle de 1867* et de la *Loi constitutionnelle de 1982*.

40. Les services de traduction et d'interprétation du Programme répondaient au besoin permanent de rendre tous les débats parlementaires accessibles aux membres du Parlement et au public de langues française et anglaise. Les membres du Parlement étaient plus en mesure de communiquer avec leurs collègues, les administrations parlementaires et la population canadienne. Par conséquent, ils pouvaient mieux accomplir leurs tâches. De plus, puisque tous les débats et documents parlementaires sont traduits dans les deux langues officielles, les Canadiens et Canadiennes ont accès aux documents dont ils avaient besoin pour comprendre les activités du gouvernement et y participer.

RENDEMENT

41. Le rendement concerne la mesure dans laquelle le Programme atteint efficacement les résultats prévus, et ce, de façon rentable. De plus, on peut aussi mesurer le rendement comme la mesure dans laquelle le Programme atteint ses objectifs ou respecte ses normes. Les services du Programme comprennent la traduction, l'interprétation, le

sous-titrage et l'interprétation visuelle. Par contre, l'évaluation du rendement porte surtout sur les services de traduction, puisque la majorité des données sur le rendement concernent ce service, lesquelles ont été fournies uniquement par les clients du Programme.

La demande annuelle pour des services de traduction diminue et est conforme aux exigences relatives aux niveaux de service

42. Le Bureau de la traduction avait conclu des ententes de partenariat avec le Sénat et la Chambre des communes, qui comprennent un certain niveau d'intégration, de sorte que le volume total annuel concernant le Parlement ne dépasse pas 50 millions de mots. Dans son entente avec la Chambre des communes, laquelle comprenait également la Bibliothèque du Parlement, le Bureau de la traduction a convenu de fournir des services de traduction en fonction d'un volume annuel maximum de 38 millions de mots, selon les délais d'exécution établis. Dans son entente avec le Sénat, le Bureau de la traduction a convenu de fournir des services de traduction pour un volume approximatif de 12 millions de mots, selon les délais d'exécution établis. Toutes les parties concernées ont reconnu que des ressources supplémentaires seraient requises si la demande de l'ensemble du Parlement venait à dépasser 50 millions de mots. Un résumé des exigences relatives aux niveaux de service (nombre de mots par année et délais d'exécution) figure au tableau 1.

Tableau 1 : Exigences relatives aux niveaux de service

	Catégorie de document	Sénat	Chambre des communes	Bibliothèque du Parlement
Volume annuel	Nombre de mots par année (50 millions)	12 millions de mots par année	38 millions de mots par année	
Délais d'exécution établis	Débats (Hansard)	Livraison à partir de 4 h	5 heures par document	S/O
	Réunions	5 jours ouvrables par document	Priorité 1 : 36 heures Priorité 2 : 96 heures par document	S/O
	Autres documents parlementaires	Délais négociés		
Source : Ententes de partenariat avec la Chambre des communes et le Sénat				

43. Au cours des trois derniers exercices financiers, la demande annuelle pour des services de traduction était variée; toutefois, les volumes respectaient toujours la limite maximale convenue de 50 millions de mots (voir le tableau 2). La demande était directement liée au nombre de jours de sessions parlementaires pendant une année. Le nombre de sessions parlementaires a diminué au cours des trois derniers exercices (218 jours en 2006-2007, 182 jours en 2007-2008 et 168 jours en 2008-2009). L'examen de chaque session révèle le nombre quotidien de mots a diminué de 10 % en 2008-2009

2008-605 Évaluation du programme Traduction et interprétation pour le Parlement
Rapport final

par rapport à 2006-2007. De plus, le volume de travail quotidien moyen par employé a diminué de 16 % en 2008-2009 par rapport à 2006-2007. Alors, si on se fie aux données historiques, le Programme a connu des problèmes de planification. Cette situation a également exercé une influence sur le travail des interprètes qui, auparavant, aidaient pour la traduction des documents. Des contraintes en matière de capacité ont aussi limité leur habileté à contribuer au processus. En outre, le roulement du personnel au sein du Programme a fait en sorte que des traducteurs principaux ont été remplacés par des traducteurs subalternes qui ne possèdent ni l'expérience ni le rythme de travail de leurs prédécesseurs.

Tableau 2 : Nombre de mots traduits

Exercice	Catégorie	Chambre des communes	Sénat	Bibliothèque du Parlement	Total
2006-2007	Comités	15 465 798	5 993 577		21 459 375
	Débats	7 737 654	1 917 206		9 654 860
	Documents	<u>10 225 291</u>	<u>4 322 488</u>	<u>4 285 593</u>	<u>18 833 372</u>
	Total	33 428 743	12 233 271	4 285 593	49 947 607
2007-2008	Comités	12 455 492	5 624 755		18 080 247
	Débats	6 670 854	1 707 623		8 378 477
	Documents	<u>8 617 247</u>	<u>3 849 569</u>	<u>3 758 490</u>	<u>16 225 306</u>
	Total	27 743 593	11 181 947	3 758 490	42 684 030
2008-2009	Comités	9 337 460	3 990 605		13 328 065
	Débats	5 448 221	1 284 759		6 732 980
	Documents	<u>7 660 700</u>	<u>3 627 686</u>	<u>3 343 715</u>	<u>14 632 101</u>
	Total	22 446 381	8 903 050	3 343 715	34 693 146

Source : Données du client

Les délais d'exécution relatifs aux débats étaient les meilleurs

44. Dans l'ensemble, le Programme a amélioré le respect des délais pour la traduction des documents. Le taux de succès de certains documents était supérieur à celui d'autres documents; toutefois, les clients étaient généralement satisfaits de la qualité et de la rapidité d'exécution des services. Différents niveaux de priorité sont liés à chaque catégorie de travail. La priorité la plus élevée concerne les débats, tandis que la priorité des délibérations des comités et des autres documents est relativement plus faible.

45. Tous les débats oraux de la Chambre des communes et du Sénat ont été transcrits et sont identifiés sous le nom de « hansards ». La traduction des débats comportait la priorité et le profil les plus élevés, le délai d'exécution le plus court (cinq heures) et le taux de succès le plus élevé en ce qui a trait à l'atteinte des objectifs établis. Les hansards devaient être affichés sur le site Web du Parlement au plus tard à 9 h le jour suivant les débats, ce qui voulait dire que la traduction devait toujours être effectuée en soirée. Les hansards représentent environ 20 % de l'ensemble de la demande du Parlement.

46. Les clients et le personnel du Programme qui ont été interrogés ont tous indiqué que la traduction des hansards a toujours été livrée dans les délais, sauf dans de rares

circonstances qui ne relevaient pas du contrôle du Programme. Le taux de succès relatif à la traduction des débats était de 100 %. En raison de ce taux de succès, ni le Programme ni les clients n'ont compilé de statistiques sur la rapidité d'exécution. Le taux élevé de succès dépend de l'habileté du Programme à réaffecter temporairement des traducteurs d'autres services au Programme pour compléter la traduction lorsque la demande dépasse la capacité.

Le Programme a amélioré sa rapidité d'exécution concernant les délibérations des comités de la Chambre des communes

47. Le rôle du Bureau de la traduction pour ce qui est des comités de la Chambre des communes visait à traduire les interventions orales des réunions. À l'exception des réunions à huis clos, toutes les délibérations de comités étaient diffusées sur Internet, dans les deux langues officielles. Les délais d'exécution prévus pour la traduction de ces documents dépendaient du niveau de priorité connexe (voir le tableau 1).

48. Les documents de priorité 1 concernent les délibérations des comités qui portent sur des questions de privilège ou d'examen de projets de loi et de rapports. L'entente de niveau de service conclue avec la Chambre des communes précise qu'un maximum de 30 % du volume hebdomadaire de traduction doit être de priorité 1. Les délibérations courantes des comités sont des documents de priorité 2. La Chambre des communes s'attendait à un taux de succès de 100 % en ce qui concerne le respect des délais d'exécution des documents de priorité 1 et à un taux de succès de 95 % en ce qui concerne les documents de priorité 2. Au cours des trois dernières années, les délibérations des comités de la Chambre des communes ont représenté environ 30 % du volume des documents.

49. Afin de diffuser ces délibérations sur Internet, les enregistrements sonores doivent être transcrits, mis en forme, traduits et affichés. Le Programme n'était chargé que du volet traduction. En ce qui a trait à la Chambre des communes, ce processus était appuyé par un système informatique appelé Prisme, une application procédurale de gestion de l'information et du flux des travaux. Cette application a facilité le suivi, la gestion et l'échange des documents parmi toutes les parties concernées (transcripteurs, éditeurs, traducteurs et diffuseurs). La Direction des publications de la Chambre des communes effectuait la saisie des données selon les quatre étapes du processus—par l'entremise du système Prisme—afin de suivre et de surveiller le rendement.²

50. Les données de deux exercices (2007-2008 et 2008-2009) ont été tirées du système Prisme. Le rendement du Programme s'est amélioré en 2008-2009; les délais de livraison ont été respectés dans 80 % des cas; les documents ont été livrés avec une journée de

² Deux facteurs limitent le système Prisme. Tout d'abord, la configuration du système Prisme ne permet pas de produire des rapports sommaires distincts pour les documents de priorité 1 et de priorité 2, même s'il est en mesure de saisir cette information. Il faudrait déployer des efforts de configuration importants pour produire des rapports distincts. Ensuite, le système Prisme ne comprend pas un module de rapport en ce qui a trait au rendement relatif aux délais. Par conséquent, la Direction des publications parlementaires de la Chambre des communes doit transcrire les données de chaque document dans un tableur pour établir ses rapports, qui sont préparés sur une base hebdomadaire.

retard dans 7 % des cas et avec plus d'une journée de retard dans 13 % des cas. Au cours de l'exercice 2007-2008, 50 % des documents ont été livrés dans les délais prévus, 15 % des documents ont été livrés avec une journée de retard et 35 % ont été livrés avec plus d'une journée de retard. Le pourcentage de documents livrés avec plus d'une journée de retard est passé de 35 % à 13 %, ce qui représente une amélioration notable. Cette amélioration globale pourrait être attribuable à l'embauche de ressources additionnelles et à la diminution de 19 % de la charge de travail moyenne quotidienne par employé à temps plein des comités de la Chambre des communes, entre 2007-2008 et 2008-2009.

51. Malgré les retards, les clients étaient relativement satisfaits de la rapidité des services offerts par le Programme. Les gestionnaires du Programme et les clients reconnaissent que le non-respect des délais était surtout attribuable à la longueur des documents, au nombre de réunions et à un nombre élevé imprévu de documents de priorité 1 au-delà du volume hebdomadaire convenu de 30 %. Ce niveau d'entente commune indique que la communication entre les deux groupes était ouverte et efficace. On peut attribuer les niveaux de service inférieurs au cours de l'exercice 2007-2008 au fait que le nombre de mots à traduire pour chaque réunion des comités de la Chambre des communes était plus élevé par rapport à celui de 2008-2009 (68 437 mots comparativement à 55 580 mots respectivement). Cela dit, comme il a été déterminé auparavant, la demande pour les deux années respectait les objectifs annuels établis.

Les clients ont jugé les délais d'exécution satisfaisants en ce qui a trait aux délibérations du Sénat

52. Tout comme pour les comités de la Chambre des communes, le rôle du Bureau de la traduction pour ce qui est des comités du Sénat visait à traduire les interventions orales des réunions. Ces documents représentaient environ 12 % de la demande parlementaire.

53. Le Sénat n'a pas eu recours au système Prisme ou à un système similaire pour surveiller la rapidité d'exécution de la traduction des délibérations du Sénat. Par contre, les clients interrogés ont indiqué qu'ils étaient relativement satisfaits des délais d'exécution du Programme. La Direction des publications parlementaires, qui avait commencé à tenir un registre sur la rapidité d'exécution, de façon non officielle, a qualifié comme « parfaitement acceptables » les délais d'exécution relatifs à la traduction des délibérations des comités du Sénat. Lors de la première moitié de la session parlementaire de 2009, la Direction des publications parlementaires a souligné que le délai d'exécution moyen était de 5,9 jours ouvrables, à partir du moment où le Programme recevait le document (le délai prévu est de 5 jours). En outre, les problèmes importants étaient rapidement résolus.

Le Programme a amélioré le respect des délais concernant les documents parlementaires

54. Les autres documents parlementaires étaient ceux rédigés sous forme de documents écrits. Ils comprenaient des documents administratifs internes et des documents de politiques, des rapports et des documents à présenter lors des réunions des comités, de la correspondance, des communiqués ainsi que des documents de travail à l'intention des

membres du Parlement. Les délais de traduction de ces documents étaient négociés au cas par cas entre le client et le Programme. Ces documents représentaient environ 40 % de la charge de travail annuelle du Programme.

55. Au cours des trois dernières années, le Bureau de la traduction a augmenté de façon constante son efficacité en matière de respect des délais. En effet, en 2008-2009, 90 % des délais de livraison ont été respectés (par rapport à 88 % en 2006-2007). Cependant, on a noté une augmentation du nombre de délais qui ont été renégociés, à savoir 10 % en 2008-2009, par rapport à 8 % au cours des deux exercices précédents. Le Programme a été en mesure de respecter davantage ces délais renégociés en 2008-2009 (82 %) comparativement à 2007-2008 (68 %) et à 2006-2007 (78 %).

56. Dans l'ensemble, les délais n'ont pas été respectés dans 10 % des cas, et souvent seulement de quelques minutes ou de quelques heures. En 2007-2008 et 2008-2009, seulement 1 % des documents ont été livrés avec une journée ou plus de retard. Il faudrait également souligner qu'en moyenne, au cours des trois derniers exercices, dans 69 % des cas, les documents ont été livrés au moins une heure avant le délai établi.

Les clients ont perçu que le Programme offrait des services de traduction de qualité

57. Les clients du Parlement ont indiqué qu'ils étaient satisfaits de la qualité des services reçus du programme Traduction et interprétation pour le Parlement. Les problèmes de qualité étaient réglés rapidement et efficacement à mesure qu'ils étaient soulevés. Les clients sont conscients que la qualité d'une traduction peut varier selon la taille et la complexité du document ainsi que du délai d'exécution.

58. Les cadres supérieurs du Bureau de la traduction ont souligné qu'ils reçoivent peu de plaintes à l'égard des services offerts par le Programme. De plus, la CPAC a déclaré avoir reçu très peu de plaintes en ce qui a trait aux services d'interprétation, d'interprétation visuelle ou de sous-titrage. Les plaintes formulées portaient sur la capacité du traducteur à suivre le rythme de l'orateur et au fait que le sous-titrage masquait le nom et le titre de l'orateur. En 2007-2008, seulement six plaintes ont été déposées auprès de la CPAC concernant les services fournis par le Programme. En 2008-2009, il n'y en a eu que quatre.

59. Selon les clients et les gestionnaires du Programme, la communication et la collaboration entre les deux groupes étaient excellentes. Si un client exprimait une préoccupation ou soulevait un problème au sujet des services fournis, le Programme en était avisé et cherchait à régler rapidement le différend. Le Programme informait aussi les clients de tout retard ou problème qui survenait pendant le processus de traduction ou d'interprétation.

60. Pour ce qui est des services de traduction, les entrepreneurs (souvent désignés sous le nom de « pigistes » par le Programme) ont traité environ 35 % de la charge de travail. Le Programme disposait de mécanismes de contrôle de la qualité et de vérification interne. Le Bureau de la traduction a approuvé au préalable les pigistes afin de s'assurer qu'ils

étaient en mesure de respecter les normes exigées et qu'ils possédaient les cotes de sécurité appropriées.

61. Le travail des nouveaux traducteurs (à savoir des pigistes et des employés, nouvellement diplômés et nouvellement arrivés au Programme) faisait l'objet d'une révision, pour veiller au respect des normes du Bureau de la traduction avant la livraison au client. Des vérifications ponctuelles du travail des pigistes ont été effectuées de façon régulière, et les documents à grande incidence faisaient toujours l'objet d'une révision. À l'exception des documents à grande incidence, le Programme n'était pas toujours en mesure d'appliquer les mécanismes de contrôle de la qualité, en raison des contraintes de temps imposées par le client.

Le Programme ne disposait pas d'un système de mesure officiel du rendement

62. Le Programme a assuré le suivi de la charge de travail en termes de nombre de mots traduits. Il pouvait produire certains rapports manuellement, sur demande. Toutefois, il ne disposait pas d'un système permettant d'établir des rapports réguliers sur le rendement, portant sur la qualité de la traduction et de l'interprétation, ou la rapidité d'exécution de la traduction. À l'exception des clients qui utilisent le système Prisme, rien n'indique que la Chambre des communes ou le Sénat travaillait en collaboration avec le Programme pour élaborer des mesures du rendement, même si les deux clients ont convenu d'une telle exigence dans leurs ententes de niveaux de service avec le Bureau de la traduction.

63. Étant donné les relations entre le Parlement et le Programme, les clients donnaient immédiatement leurs commentaires en cas de problème à l'égard des services de traduction ou d'interprétation. Un indicateur de rendement clé de du Programme était le nombre de plaintes formulées par les clients, et ce nombre était peu élevé. Les plaintes n'ont pas été consignées officiellement, et aucune analyse des tendances au fil du temps n'a été réalisée, ni par les clients ni par le Programme, même si certains clients ont commencé à saisir des données sur la rapidité d'exécution.

64. Comme il a été mentionné, un client a recueilli des données sur la rapidité d'exécution des services de traduction au moyen du système Prisme, sur le réseau sécurisé du Parlement. Ce client a communiqué de façon régulière ces données au Programme. Le programme Traduction et interprétation pour le Parlement avait accès au système Prisme et aux données sous-jacentes. Le Programme est conscient des préoccupations relativement à la rapidité d'exécution et, selon le client, il s'améliorait à l'égard du respect des délais de livraison.

Le Programme a été administré selon son budget annuel, cependant les coûts unitaires des services ont augmenté

65. Au cours des trois dernières années, le programme Traduction et interprétation pour le Parlement a fonctionné selon son budget (voir le tableau 3). Les données relatives au budget et aux coûts réels comprenaient les services de traduction, d'interprétation, de sous-titrage et d'interprétation visuelle, ainsi que les coûts indirects. Comme il est indiqué au tableau 2, la demande globale de services de traduction a diminué au cours de

la période de trois ans; parallèlement à la diminution du nombre de jours de sessions parlementaires chaque année. Durant cette même période, les dépenses réelles étaient généralement inférieures au budget alloué, et le Programme offrait des services de qualité dans des délais satisfaisants.

Tableau 3 : Budget et coûts réels du Programme

Exercice	Budget	Coûts réels
2006-2007	37 282 000 \$	36 549 000 \$
2007-2008	38 282 000 \$	37 305 000 \$
2008-2009	38 484 000 \$	34 316 000 \$

Source : Données sur le Programme

66. Malgré la diminution du volume de traduction au cours de la période de trois ans, les coûts unitaires des services de traduction ont augmenté. Chaque année, le coût du mot traduit a augmenté d'environ 8 % (7,5 % de 2006-2007 à 2007-2008 et 8,1 % de 2007-2008 à 2008-2009). Dans l'ensemble, le coût du mot traduit a augmenté de 18 % au cours des trois exercices (de 2006-2007 à 2008-2009). Le programme a attribué l'augmentation du coût du mot traduit à des coûts fixes et des demandes imprévisibles.

Tableau 4 : Coûts unitaires relatifs aux services de traduction	
Exercice	Coût du mot traduit
2006-2007	[*]
2007-2008	[*]
2008-2009	[*]

Source : Données sur le Programme

Le Programme était préoccupé par la capacité future

67. Selon une demande de financement du Programme, qui a été approuvée en décembre 2008, le Bureau de la traduction a précisé qu'il faisait face à des pénuries de ressources qualifiées pour satisfaire aux besoins du Parlement. Dans la demande de financement, on précisait que ces pénuries pourraient avoir de graves conséquences sur la capacité du programme Traduction et interprétation pour le Parlement à répondre aux attentes de ses clients et à s'acquitter de ses obligations en vertu de la *Loi sur le Bureau de la traduction* et du *Règlement sur le Bureau des traductions*. Par conséquent, le Parlement pourrait ne pas être en mesure de se conformer à la *Loi sur les langues officielles*.

68. Le Programme était généralement en mesure de répondre à la demande du client en faisant appel à des ressources internes et à des pigistes. Les clients craignaient que les délais d'exécution des services de traduction pour le Parlement puissent souffrir s'il y avait une augmentation de la demande ou une diminution des délais d'exécution.

69. Le Programme a soulevé deux préoccupations importantes concernant sa capacité à recruter et à maintenir en poste des ressources qualifiées. Tout d'abord, environ 35 % des travaux ont été donnés en sous-traitance au secteur privé. Les responsables du Programme ont affirmé que les pigistes étaient déjà pleinement occupés et qu'ils pourraient ne pas être en mesure de répondre aux besoins futurs si la demande augmentait.

70. De plus, le Programme a souligné qu'il faisait face à des problèmes internes de renouvellement des ressources humaines. Au cours des six prochaines années, environ un tiers de l'effectif du Bureau partira à la retraite. Plusieurs retraités reviennent travailler comme pigistes pour le Programme; toutefois, ils reviennent rarement à temps plein. Par ailleurs, pour former des traducteurs et des interprètes, il faut compter trois et quatre ans, respectivement, après l'obtention de leur diplôme universitaire. En outre, chaque année, on comptait seulement de 4 à 5 diplômés du programme de maîtrise en interprétation de conférence de l'Université d'Ottawa. Afin de maintenir le nombre actuel de traducteurs et d'interprètes à l'interne, la dotation devrait dépasser le nombre de diplômés du programme de maîtrise, par année.

71. À l'appui du résultat stratégique du Ministère et des priorités relatives au renouvellement des services de traduction, le Bureau de la traduction s'était engagé à assurer la prestation de services de professionnels compétents en vue de répondre aux besoins du Parlement et des institutions fédérales. Il a élaboré plusieurs stratégies visant à satisfaire à ces priorités, y compris le recrutement et le perfectionnement de ressources qualifiées et la mise à jour des installations de formation. Le Programme prévoyait embaucher dix interprètes francophones et anglophones de l'Europe.

72. Le Programme examinait également des outils novateurs et perfectionnés, comme la traduction automatisée, afin d'aider les traducteurs et les interprètes à s'acquitter de leurs tâches plus efficacement et à résoudre les problèmes liés à la capacité. Le Parlement européen et l'Assemblée nationale suisse utilisent des logiciels de mémoire de traduction pour réduire les erreurs humaines lors de la traduction et augmenter la rapidité de traduction des textes. Cette technologie de traduction a permis la réutilisation sélective de mémoires de traduction et le renvoi à des bases de données documentaires et terminologiques. Les logiciels ont permis d'augmenter l'autonomie des traducteurs, ce qui simplifiait la formation et l'intégration des nouveaux traducteurs.

Il n'existe aucune autre solution de rechange viable concernant la prestation des services du Programme

73. Le Bureau de la traduction facturait ses clients d'autres ministères et organismes gouvernementaux selon un principe de recouvrement des coûts. Toutefois, les services fournis au Parlement et les services de terminologie étaient financés au moyen de crédits parlementaires, et ce, pour différentes raisons. Les services fournis au Parlement (notamment les services de traduction et d'interprétation) devaient être bien appuyés, sinon intégrés aux activités parlementaires, en raison de la nature délicate de ses méthodes de fonctionnement. De plus, la demande de services variait considérablement; les traducteurs et interprètes devaient donc être disponibles vingt-quatre heures sur

vingt-quatre pour garantir un service continu au Parlement. Lorsque la demande était faible, les traducteurs et interprètes du Programme offraient leurs services à d'autres ministères clients, par l'entremise d'autres directions au sein du Bureau de la traduction.

74. À l'heure actuelle, il ne semble y avoir aucune autre option de prestation viable. Au Canada, le secteur privé de l'industrie de la traduction est fragmenté. Les fournisseurs de services de traduction du secteur privé étaient déjà utilisés à leur pleine capacité pour répondre aux demandes du Parlement. Le Programme a souligné qu'il n'y a pas suffisamment de traducteurs et d'interprètes qualifiés dans le secteur privé pour qu'il soit possible de donner davantage de travail en sous-traitance. Le Programme, tel qu'il est présenté, a indiqué qu'il a eu de la difficulté à obtenir les services de pigistes qualifiés. En avril 2007, il a publié 15 demandes de propositions pour des services de pigistes, et n'a reçu aucune soumission.

75. Aucun fournisseur viable du secteur privé ne serait en mesure d'affecter les ressources et de fournir les services requis pour répondre aux besoins du Parlement, que ces services soient donnés en sous-traitance par le Parlement ou par le Bureau de la traduction. La sous-traitance pose également un problème, puisque le système informatique du Programme est intégré au réseau sécurisé du Parlement. Enfin, les intervenants parlementaires n'ont exprimé aucun intérêt à donner les services de traduction et d'interprétation en sous-traitance ou à réinstaller le Programme au sein d'un service du Parlement.

Conclusions relatives au rendement

76. Le volume annuel des demandes du Parlement respectait les exigences établies dans les ententes de niveaux de service conclues entre le Programme et le Sénat et la Chambre des communes. En ce qui concerne le nombre de jours où le Parlement a siégé, le nombre de mots traduits a diminué au cours des trois derniers exercices.

77. De façon générale, le Programme s'est amélioré en ce qui a trait au respect des délais de traduction des documents. Les clients étaient satisfaits de la qualité des services fournis et acceptaient la réalité des délais d'exécution. En outre, dans l'ensemble, les clients étaient satisfaits de la rapidité d'exécution des services de traduction, même si le Programme n'a pas respecté tous les délais. La charge de travail quotidienne moyenne pour les services de traduction a augmenté de 2 % entre 2006-2007 et 2007-2008 et a diminué de 12 % entre 2007-2008 et 2008-2009. Dans l'ensemble, on a remarqué une diminution nette de 10 % de la charge de travail quotidienne au cours de la période ce qui a nui à la capacité de prévoir la demande.

78. Le Programme ne mesurait pas son rendement de façon régulière; il se fiait plutôt aux commentaires des clients pour cerner les problèmes. Ni la Chambre des communes ni le Sénat ne travaillaient avec le Programme en vue d'établir des mesures de rendement opportunes.

79. Le Programme fonctionnait selon le budget alloué; par contre, les coûts unitaires (coût du mot traduit) ont augmenté. En raison de la nature fragmentée et de la capacité de

l'industrie de la traduction et de l'interprétation au Canada, ainsi que de la nature intégrée des services de traduction et d'interprétation aux activités parlementaires et à son réseau sécurisé, il est difficile d'envisager la sous-traitance de ces services comme solution de rechange.

80. Des préoccupations ont été soulevées en ce qui concerne la capacité future du Programme. Des délais d'exécution serrés constituaient également un enjeu important pour les services de traduction et d'interprétation.

CONCLUSIONS GÉNÉRALES

81. *Pertinence* : Les services de traduction et d'interprétation relatifs au discours parlementaire étaient appropriés au gouvernement fédéral, constituaient un rôle principal du gouvernement fédéral et étaient liés à une priorité gouvernementale. Le recours au Programme n'était pas obligatoire. Cependant, c'est le Programme qui assure la prestation de la totalité des services afin de répondre à un besoin essentiel des clients.

82. *Rendement* : Le programme Traduction et interprétation pour le Parlement a fourni des services satisfaisants à ses clients et a augmenté sa capacité de respecter les délais convenus. Le Programme a soulevé des préoccupations concernant sa capacité future et des délais d'exécution serrés.

RÉPONSE DE LA GESTION

83. Le Bureau de la traduction accepte les constatations de l'évaluation et a l'intention d'appliquer les recommandations de l'évaluation en mettant en œuvre son Plan d'action de la gestion détaillé, comme suit :

RECOMMANDATIONS ET PLAN D'ACTION DE LA GESTION

Recommandation 1 : La PDG du Bureau de la traduction devrait élaborer et mettre en œuvre une stratégie de mesure continue du rendement afin d'évaluer l'efficacité du Programme et de faire un suivi du rendement global, conformément à ses ententes conclues avec la Chambre des communes et le Sénat.

Élaborer et mettre en œuvre une stratégie de mesure continue du rendement afin d'effectuer le suivi du rendement des activités du Programme conformément aux exigences du Sénat et de la Chambre des communes. À cette fin, le Bureau de la traduction devra :

Plan d'action de la gestion 1.1 : Réaliser une analyse organisationnelle de l'information disponible sur le rendement et des systèmes.

Plan d'action de la gestion 1.2 : Déterminer les principaux indicateurs de rendement nécessaires pour évaluer l'efficacité du Programme et faire un suivi du rendement global.

Plan d'action de la gestion 1.3 : Présenter un rapport provisoire faisant état de la stratégie de mesure du rendement et des indicateurs correspondants à des fins d'approbation.

Plan d'action de la gestion 1.4 : Présenter à la haute *direction* des rapports mensuels sur les principales mesures du rendement à l'aide du *tableau de bord de la PDG*.

Recommandation 2 : La PDG du Bureau de la traduction devrait continuer de communiquer le besoin de ressources financières stables et prévisibles afin de respecter les niveaux de service requis par le client.

Élaborer une stratégie visant à communiquer le besoin en matière de ressources financières stables et prévisibles afin de respecter les niveaux de service requis par la Chambre des communes et le Sénat. Pour ce faire, le Bureau de la traduction devra :

Plan d'action de la gestion 2.1 : Travailler en étroite collaboration avec les principaux responsables ministériels afin d'assurer une compréhension commune des risques et des défis liés au Programme et de veiller à ce que ces risques et défis soient communiqués aux autorités concernées à l'extérieur du Ministère.

Plan d'action de la gestion 2.2 : Rencontrer le Secrétariat du Conseil du Trésor afin de favoriser une meilleure compréhension des risques et des défis liés au Programme et de trouver une source permanente de financement.

Recommandation 3 : La PDG du Bureau de la traduction devrait veiller à ce que des mécanismes soient mis en place pour résoudre les problèmes liés à la capacité future du Programme.

Examiner tous les mécanismes possibles, notamment d'autres formes de prestation de services, pour résoudre les problèmes liées à la capacité future du Programme. Pour ce faire, le Bureau de la traduction devra :

Plan d'action de la gestion 3.1 : • Maintenir ou mettre en œuvre les mécanismes suivants afin de former une main-d'œuvre compétente et de renforcer la capacité de l'industrie :

- Formation des étudiants par l'entremise de stages et de la participation au programme de maîtrise en interprétation de conférence de l'Université d'Ottawa
- Promotion des professions en traduction et en interprétation dans les écoles secondaires et les collèges en vue d'accroître le nombre d'inscription dans les programmes linguistiques
- Mise en application de la Feuille de route pour la dualité linguistique canadienne 2008-2013

Plan d'action de la gestion 3.2 : Entreprendre une analyse formelle des technologies actuellement utilisées dans le secteur langagier afin d'atteindre le plus haut niveau d'efficacité sans compromettre la qualité.

À PROPOS DE L'ÉVALUATION

L'évaluation visait à examiner le programme Traduction et interprétation pour le Parlement de la Direction de la traduction parlementaire et de l'interprétation du Bureau de la traduction. L'évaluation avait deux objectifs :

- Déterminer la pertinence du programme Traduction et interprétation pour le Parlement de TPSGC : s'il est toujours nécessaire, s'il cadre avec les priorités gouvernementales et s'il concorde avec les rôles et les responsabilités du gouvernement fédéral.
- Mesurer le rendement du programme Traduction et interprétation pour le Parlement de TPSGC : déterminer s'il a atteint les résultats escomptés et s'il est efficace et rentable.

Approche

L'évaluation a été réalisée conformément aux normes d'évaluation du gouvernement du Canada et du Bureau de la vérification et de l'évaluation de TPSGC. L'évaluation a eu lieu de février à novembre 2009 et s'est déroulée en trois étapes : la planification, l'examen et les rapports. Afin de se pencher sur les problèmes et les questions d'évaluation, on a eu recours aux éléments de preuve suivants.

Examen des documents : L'examen initial des documents a permis de comprendre le Programme et son contexte en vue de la phase de planification. Plus de 50 documents ont été examinés dans le cadre de ce processus. Les données tirées de ces documents ont été recueillies à l'intérieur d'une matrice, puis analysées. Une deuxième phase de cet examen consistait en la collecte et l'évaluation de données du Programme (les données financières, les mesures de rendement et autres types de données déjà collectées par le Programme). L'analyse des données du Programme a contribué à en évaluer la réussite.

Examen de la documentation : L'examen de la documentation portait sur la remise en contexte du Programme, tant sur le plan national que sur le plan international, et sur la définition d'autres modèles de prestation par le biais d'une analyse d'autres administrations. Ces administrations comprenaient : le Parlement écossais, le Parlement de la Nouvelle-Zélande, l'Assemblée nationale du pays de Galles, l'Assemblée fédérale en Suisse, l'Assemblée législative du Nouveau-Brunswick, ainsi que l'Union européenne et l'Organisation des Nations Unies.

Entrevues auprès des intervenants : L'équipe d'évaluation a consulté le personnel clé du Programme et les clients de la Chambre des communes, du Sénat et de la Bibliothèque du Parlement (n=14). L'analyse qualitative des entrevues a fourni de l'information sur la pertinence et le rendement du Programme du point de vue de ses utilisateurs. Un guide d'entrevue a été utilisé. Des entrevues ont aussi été réalisées avec l'Association des traducteurs et interprètes de l'Ontario, le Conseil des traducteurs, terminologues et interprètes du Canada, et l'École de traduction et d'interprétation de l'Université d'Ottawa (n=3).

Limites de la méthodologie

Examen des documents : Nous nous sommes efforcés d'examiner et de documenter toutes les données fournies concernant le Programme. Des données sur les délais d'exécution et le nombre de mots traduits n'étaient pas disponibles. Les données ont été obtenues auprès de représentants de la Chambre des communes. L'intégrité des données n'a pas pu être vérifiée. De plus, il y avait peu de données sur la qualité des services de traduction et d'interprétation.

Examen de la documentation : La grande variété des services de traduction et d'interprétation pour divers parlements, à l'échelle internationale, faisait en sorte qu'il était difficile de trouver des systèmes comparables à celui du Programme. Nous nous sommes efforcés de tenir compte de la documentation pertinente afin d'effectuer une évaluation impartiale.

Entrevues auprès des intervenants : La méthode d'échantillonnage utilisée a permis d'identifier une gamme de clients, de façon à ce que la plus grande variété d'expériences possible puisse être documentée. Un échantillon de clients désignés par le Programme a été interrogé. Le Programme n'a reçu aucune consigne concernant les critères à utiliser pour la sélection de l'échantillon. Par conséquent, il se peut que l'échantillon n'ait pas été choisi de façon objective ou indépendante. Les résultats des entrevues ne sont donc pas représentatifs, d'un point de vue statistique, de tous les clients du Programme. De plus, ces individus expriment leurs opinions et leurs expériences personnelles. Aucun membre du Parlement n'a été interrogé, alors leurs expériences à l'égard du Programme ne sont pas documentées.

Établissement des rapports

Nous avons formulé nos constatations dans le Rapport provisoire du directeur, qui a été vérifié par la fonction d'assurance de la qualité du Bureau de la vérification et de l'évaluation. Nous transmettrons le Rapport provisoire du directeur au directeur du Programme, en lui demandant de valider les faits et de commenter le contenu. L'ébauche du rapport du Dirigeant principal de la vérification sera préparée et fournie à la présidente-directrice générale du Bureau de la traduction, qui agit à titre de bureau de première responsabilité, aux fins d'acceptation. On demandera au bureau de première responsabilité de fournir un Plan d'action de la gestion. L'ébauche du rapport final ainsi que le Plan d'action de la gestion seront présentés au Comité de vérification et d'évaluation de TPSGC, pour approbation par le sous-ministre en janvier 2010. Le Rapport final sera soumis au Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada et affiché sur le site Web de TPSGC.

Équipe du projet

L'évaluation a été effectuée par des employés du Bureau de la vérification et de l'évaluation, sous la supervision du directeur de l'Évaluation et sous la direction générale du chef adjoint de la surveillance.

2008-605 Évaluation du programme Traduction et interprétation pour le Parlement
Rapport final

La vérification a été passée en revue par la fonction d'assurance de la qualité du Bureau de la vérification et de l'évaluation.

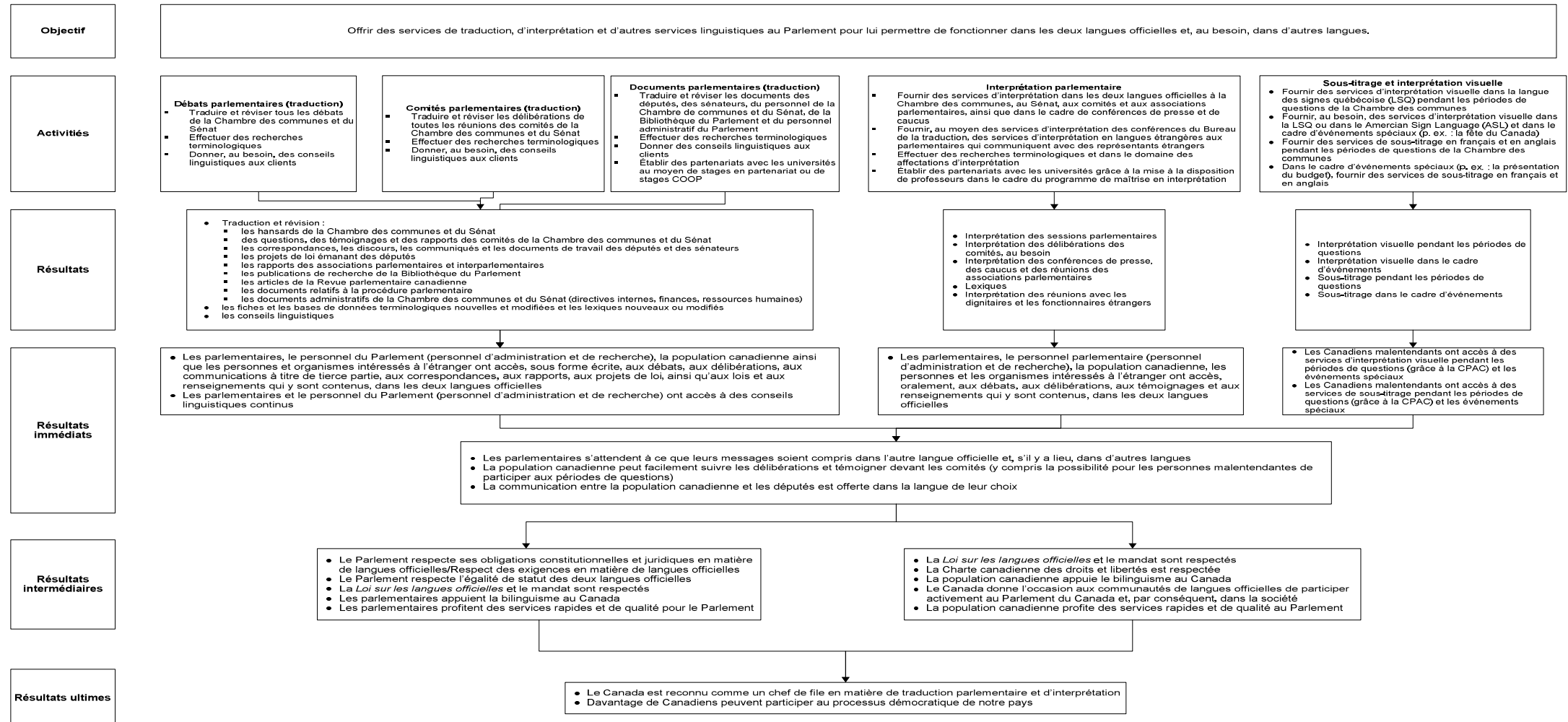
ANNEXE A : Principaux intervenants du programme traduction et interprétation pour le parlement

Type de service	Principaux intervenants
Traduction (débat parlementaires, comités parlementaires, documents parlementaires)	<ul style="list-style-type: none"> • Administration et membres de la Chambre des communes • Administration du Sénat et sénateurs • Administration et chercheurs de la Bibliothèque du Parlement • Lecteurs/examineurs (universitaires, chercheurs, journalistes) • Canadiens et Canadiennes qui souhaitent lire des documents parlementaires • Canadiens et Canadiennes qui se fient à un tiers (p. ex., universitaires, chercheurs et journalistes) pour l'examen des documents parlementaires
Interprétation	<ul style="list-style-type: none"> • Administration et membres de la Chambre des communes • Administration du Sénat et sénateurs • Participants et journalistes dans le cadre de conférences de presse • Canadiens et Canadiennes qui écoutent les délibérations parlementaires (période de questions, comités parlementaires) ou qui lisent les documents rédigés par des rédacteurs de tierces parties (universitaires, chercheurs, journalistes et grand public) • Téléspectateurs de la Chaîne d'affaires publiques par câble (CPAC) et de téléjournaux • Téléspectateurs de webémissions parlementaires et de la CPAC • Téléspectateurs de ParlVU (service de diffusion Web des délibérations de la Chambre des communes) • Visiteurs de la tribune du public • Téléspectateurs du Réseau de télévision parlementaire
Sous-titrage et interprétation visuelle	<ul style="list-style-type: none"> • Téléspectateurs de la CPAC, de téléjournaux et d'événements spéciaux • Téléspectateurs de webémissions parlementaires et de la CPAC • Téléspectateurs de ParlVU (service de diffusion Web des délibérations de la Chambre des communes) • Visiteurs de la tribune du public du Sénat (sous-titrage)

2008-605 Évaluation du programme Traduction et interprétation pour le Parlement

Rapport final

ANNEXE B : Modèle logique



**2008-605 Évaluation du programme Traduction et interprétation pour le Parlement
Rapport final**

ANNEXE C : Matrice d'évaluation

Enjeux et questions relatifs à l'évaluation	Indicateurs	Méthodes de collecte des données et sources des données
Pertinence		
<p>1. Dans quelle mesure le programme Traduction et interprétation pour le Parlement convient-il au gouvernement fédéral, constitue-t-il un rôle fédéral essentiel, et est-il lié à une priorité du gouvernement?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Documents attestant du mandat législatif, réglementaire ou relatif aux politiques qui incombe précisément au gouvernement fédéral en ce qui a trait à la prestation des services offerts dans le cadre du programme Traduction et interprétation pour le Parlement - Appui exprimé par les organismes centraux et la haute direction du gouvernement envers le Programme - Harmonisation des objectifs et des résultats escomptés du Programme avec les politiques et les priorités du gouvernement et du Ministère, comme il est indiqué dans les documents stratégiques - Comparaisons avec le succès d'autres formes de prestation de services ou de l'impartition utilisée dans d'autres administrations 	<p><u>1) Examen des documents</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Charte canadienne des droits et libertés</i> - <i>Loi constitutionnelle</i> - <i>Loi sur les langues officielles</i> - <i>Loi sur le Bureau de la traduction et Règlement sur le Bureau des traductions</i> - Discours du Trône et présentation du budget - Discours des ministres - Rapport sur les plans et les priorités de TPSGC - Rapport ministériel sur le rendement de TPSGC - Plan d'activités de TPSGC - Plan d'activités du Bureau de la traduction - Ententes conclues entre le Programme et le Parlement - Documents et politiques relatifs au programme Traduction et Interprétation pour le Parlement - Site Web du Bureau de la traduction et documents de communication - Présentations au Conseil du Trésor - Sondages du Bureau de la traduction <p><u>2) Entrevues auprès des principaux intervenants</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Cadres supérieurs et gestionnaires du Bureau de la traduction - Personnel administratif principal du Parlement et de la Bibliothèque du Parlement <p><u>3) Analyse comparative</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Examen des services de traduction et d'interprétation offerts à d'autres corps législatifs - Analyse comparative nationale : Nouveau-Brunswick - Études comparatives internationales : Écosse, pays de Galles, Irlande du Nord, Suisse, Nouvelle-Zélande, Parlement européen, Finlande, Organisation des Nations Unies

**2008-605 Évaluation du programme Traduction et interprétation pour le Parlement
Rapport final**

Enjeux et questions relatifs à l'évaluation	Indicateurs	Méthodes de collecte des données et sources des données
<p>2. Dans quelle mesure le Programme répond-il à un besoin avéré et aux besoins de ses clients et de la population canadienne?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Appui exprimé par les membres du Parlement et les cadres supérieurs du gouvernement envers le Programme - Nombre de Canadiens et de Canadiennes qui regardent la CPAC dans la langue officielle de leur choix et nombre de Canadiens et de Canadiennes qui consultent le site Web de la CPAC, ou nombre de visites sur le site Web de la CPAC - Nombre de Canadiens et de Canadiennes qui consultent le site Web du Parlement ou nombre de visites sur le site Web du Parlement - Incidence de la traduction et de l'interprétation sur les travaux parlementaires - Mesure dans laquelle les obligations légales sont respectées - Capacité des Canadiens et Canadiennes à suivre les activités parlementaires et à y participer 	<p><u>1) Examen des documents</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Rapports sur les téléspectateurs de la CPAC et les visiteurs du site Web de la CPAC - Rapports sur les visiteurs du site Web du Parlement - Rapports sur la distribution des documents parlementaires <p><u>2) Entrevues auprès des principaux intervenants</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Cadres supérieurs et gestionnaires du Bureau de la traduction - Personnel administratif principal du Parlement et de la Bibliothèque du Parlement - Webmestres des sites Web du Parlement et de la CPAC - Cadres supérieurs de la CPAC

**2008-605 Évaluation du programme Traduction et interprétation pour le Parlement
Rapport final**

Enjeux et questions relatifs à l'évaluation	Indicateurs	Méthodes de collecte des données et sources des données
Rendement		
<p>3. Dans quelle mesure le programme Traduction et interprétation pour le Parlement permet-il d'atteindre les résultats escomptés?</p> <ul style="list-style-type: none"> • La demande de services de traduction est-elle satisfaite en temps opportun? • La qualité des services de traduction et d'interprétation est-elle suffisante pour répondre aux besoins du Parlement? 	<p><u>Satisfait à la demande</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre de fois que les délais d'exécution ne sont pas respectés - Nombre de plaintes formulées par les clients relativement aux délais d'exécution non respectés - Niveau de satisfaction des clients choisis (p. ex., personnel administratif et personnel de recherche) <p><u>Qualité</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre de plaintes (justifiées et non justifiées) formulées par des intervenants, y compris des Canadiens et Canadiennes, en ce qui a trait à la qualité des travaux - Nombre de plaintes formulées par des intervenants, y compris des Canadiens et Canadiennes, qui ont donné lieu à l'application d'une mesure corrective et à l'amélioration des services - Niveau de satisfaction des clients choisis (p. ex., personnel administratif et personnel de recherche) - Nombre de plaintes reçues par la CPAC 	<p><u>1) Examen des documents</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Rapport d'évaluation rédigé par le Bureau de la traduction - Examen du sondage du Bureau de la traduction <p><u>2) Entrevues auprès des principaux intervenants</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Cadres supérieurs et gestionnaires du Bureau de la traduction, particulièrement du programme Traduction et interprétation pour le Parlement - Personnel administratif principal du Parlement et de la Bibliothèque du Parlement - Cadres supérieurs de la CPAC <p><u>3) Analyse des données</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Données sur la satisfaction des clients - Données de la CPAC (p. ex., nombre de téléspectateurs, de visites sur le site Web) - Données du Programme - Données des sites Web parlementaires (p. ex., nombre de visites sur le site Web) - Données des télédiffuseurs et des radiodiffuseurs (p. ex., nombre de téléspectateurs et d'auditeurs) <p><u>4) Analyse comparative</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Comparaison avec les points de référence d'autres administrations

**2008-605 Évaluation du programme Traduction et interprétation pour le Parlement
Rapport final**

Enjeux et questions relatifs à l'évaluation	Indicateurs	Méthodes de collecte des données et sources des données
<p>4. Le Programme est-il rentable en ce qui concerne la prestation de services de traduction et d'interprétation, et existe-t-il un autre moyen plus rentable d'assurer ces services?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Budget et dépenses réelles - Nombre de mots traduits - Disponibilité d'une capacité concurrentielle du secteur privé - Désir du Parlement de modifier l'entente actuelle 	<p><u>Entrevues auprès des principaux intervenants</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Cadres supérieurs et gestionnaires du Bureau de la traduction - Personnel administratif principal du Parlement et de la Bibliothèque du Parlement <p><u>Analyse des données</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Données financières - Données relatives à la productivité