



Au service du
GOUVERNEMENT,
au service des
CANADIENS.

Rapport final

2012-603 Évaluation des programmes du Bureau de la traduction Volume 1 : Programme de normalisation terminologique

Bureau de la vérification et de l'évaluation
Le 21 janvier 2014



Table des matières

| | |
|---|-----|
| INTRODUCTION..... | i |
| Pourquoi est-ce important?..... | i |
| À propos du Programme..... | ii |
| Autorité..... | iii |
| Rapport d'évaluation | iv |
| Sommaire des constatations | iv |
| RÉPONSE ET PLAN D'ACTION DE LA GESTION..... | v |
| SECTION 1 : PERTINENCE..... | 1 |
| SECTION 2 : RENDEMENT | 4 |
| ANNEXE A : À PROPOS DE L'ÉVALUATION | 11 |
| ANNEXE B : MODÈLE LOGIQUE | 14 |

INTRODUCTION

1. Le présent rapport expose les résultats de l'évaluation du Programme de normalisation terminologique du Bureau de la traduction. Ce programme fait partie du sous-programme 1.6.2 (Programme de normalisation terminologique) de l'Architecture d'alignement des programmes de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC). La sous-ministre de TPSGC, sous recommandation du Comité de vérification et d'évaluation, a approuvé la réalisation de cette évaluation dans le cadre du Plan de vérification et d'évaluation axé sur les risques 2012-2017.
2. L'évaluation permet de déterminer la pertinence et le rendement du Programme. La recherche dans le cadre de l'évaluation a été effectuée de janvier à mars 2013, conformément aux normes d'évaluation du gouvernement du Canada et du Bureau de la vérification et de l'évaluation de TPSGC. On trouve de plus amples renseignements sur l'approche, les méthodes et les limites de cette évaluation à l'annexe A.
3. La recherche dans le cadre de cette évaluation a été effectuée conjointement avec celle visant le Programme d'interprétation des conférences et le Programme de traduction et autres services linguistiques du Bureau de la traduction. Une analyse a été menée pour déterminer le niveau de recherche approprié à consacrer à l'évaluation du Programme. Par rapport aux autres programmes du Bureau de la traduction qui ont fait l'objet d'une évaluation simultanée, l'importance relative du Programme de normalisation terminologique est assez faible et les risques globaux du Programme sont faibles. Les dépenses du Programme représentent 0,4 % du budget total de TPSGC et 7 % du budget du Bureau de la traduction pour 2012-2013; de plus, le mandat du Programme est clair et non équivoque. En raison de ces facteurs, l'équipe d'évaluation a choisi de présenter un rapport sur les secteurs clés de l'évaluation dans une forme condensée.

Pourquoi est-ce important?

4. Le Programme de normalisation terminologique vise à favoriser l'uniformité et la qualité des communications du gouvernement avec la population canadienne et à gérer de façon optimale l'expertise terminologique du gouvernement. Le Programme est également un élément clé aidant les ministères et organismes fédéraux à mener efficacement leurs activités dans les deux langues officielles du Canada (de même que dans d'autres langues au besoin) et à respecter leurs obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles*. Pour ces raisons et pour respecter les obligations de TPSGC dans le cadre de la *Politique sur l'évaluation* du Conseil du Trésor, il est important d'évaluer périodiquement la pertinence continue du Programme ainsi que son rendement pour appuyer la prise de décisions.

À propos du programme

5. Le Bureau de la traduction, au sein de TPSGC, est l'organisme fédéral qui fournit des services de traduction, d'interprétation et de terminologie aux tribunaux, au Parlement et aux ministères et organismes fédéraux. Il appuie le gouvernement du Canada dans ses efforts visant à fournir des services aux Canadiens et aux Canadiennes et à communiquer avec eux dans la langue officielle de leur choix. Il a été établi en 1934.
6. Faisant partie intégrante du Bureau de la traduction, le Programme de normalisation terminologique découle de l'établissement du premier service de terminologie au Canada en 1953. Il visait à uniformiser le vocabulaire et à réduire la prolifération de termes différents employés pour désigner le même concept au gouvernement fédéral. En 1974, le Bureau a acquis la fonction de normalisation, en ce qui a trait au bon usage, tant pour la rédaction administrative que pour la terminologie, à la fonction publique. Dans le cadre de cette fonction, le Bureau a élaboré une banque de données terminologiques en 1975. La *Loi sur le Bureau de la traduction*, mise à jour en 1985, énonce la mission du Bureau de la traduction, incluant celle qui vise à assurer la normalisation terminologique. De plus, la Loi autorise le ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux à élaborer des règlements s'y rattachant.
7. Le Programme de normalisation terminologique est l'autorité du gouvernement fédéral en matière de terminologie. Ses principales activités sont énoncées dans le modèle logique du Programme (voir l'annexe B) et elle sont décrites ci-dessous :
 - Élaboration, publication et mise à jour des outils linguistiques et de normalisation terminologique.
 - Parmi les extraits découlant de cette activité, on trouve des outils de rédaction et un lexique de termes normalisés figurant dans la banque de données linguistiques du Bureau, appelée *TERMIUM Plus*[®], qui sert de répertoire de termes normalisés. *TERMIUM Plus*[®] est utilisé par les traducteurs et aide les employés fédéraux à rédiger et à communiquer dans les deux langues officielles. Il est offert gratuitement à la population canadienne et est accessible partout dans le monde.¹ On trouve également des lexiques et vocabulaires, *l'Actualité langagière*, ainsi que des recommandations et rappels linguistiques, qui sont d'autres extraits.
 - Établissement de partenariats avec des organisations fédérales, nationales et internationales.
 - Parmi les principaux extraits découlant de cette activité, on trouve les conseils terminologiques et linguistiques.
 - Prestation de services de consultation linguistique et terminologique.

¹ *TERMIUM Plus*[®] est disponible gratuitement par l'entremise du Portail linguistique du Canada.

- Parmi les principaux extrants découlant de cette activité, on trouve les partenariats avec des organisations de normalisation à l'échelle fédérale, nationale et internationale.
 - Établissement de normes professionnelles et de normes d'assurance de la qualité pour la terminologie.
 - Parmi les principaux extrants découlant de cette activité, on trouve les normes de linguistique appliquée.
8. Le Programme de normalisation terminologique est financé au moyen de crédits. En 2012-2013, les dépenses totales déclarées pour le Programme représentaient 12,2 M\$ en coûts directs et indirects. Ces coûts comprenaient 69,4 équivalents temps plein, dont 55,4 étaient des employés professionnels (incluant des terminologues et des professionnels de la traduction qui ne sont pas terminologues [groupe TR], des administrateurs de programme [groupe PM] et des techniciens divers [groupe GT])², 8,4 étaient du personnel de soutien administratif³ et 5,6 du personnel de direction⁴. Le Programme représente 7 % des coûts totaux du Bureau de la traduction.
9. Un modèle logique pour le Bureau de la traduction a été élaboré dans le cadre de l'évaluation et est présenté à l'annexe B. Les activités, les extrants et les résultats du Programme de normalisation terminologique apparaissent en gras et en italique.
10. Le Programme de normalisation terminologique partage ses résultats intermédiaires avec d'autres programmes du Bureau de la traduction : le Programme d'interprétation des conférences et le Programme de traduction et autres services linguistiques.

Autorité

11. La *Loi sur le Bureau de la traduction*, mise à jour en 1985, énonce la mission du Bureau de la traduction, incluant celle qui vise à assurer la normalisation terminologique. De plus, la Loi autorise le ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux à élaborer des règlements s'y rattachant.

² Environ 16 de ces employés professionnels élaborent, mettent à jour et publient des outils linguistiques et de normalisation terminologique, 18 fournissent des services de consultation linguistique et terminologique, 4 participent à l'établissement de partenariats avec des organisations fédérales, nationales et internationales et 18 participent à l'établissement de normes professionnelles et de normes d'assurance de la qualité liées à la terminologie.

³ Le personnel de soutien administratif comprend les employés des groupes professionnels suivants : commis aux écritures et aux règlements (groupe CR) et services administratifs (groupe AS) qui travaillent directement au sein du Programme. Les coûts liés au personnel de soutien administratif sont inclus dans les coûts directs du Programme.

⁴ Le personnel de direction comprend les employés de niveau EX moins 1 et de niveau TR-05 dont les responsabilités sont principalement en lien avec la gestion et qui travaillent directement au sein du Programme. Les coûts liés au personnel de direction sont inclus dans les coûts directs du Programme.

12. Le *Règlement sur le Bureau des traductions* stipule que « le Bureau dispose d'un Centre de terminologie » qui coordonne les activités de normalisation terminologique pour le gouvernement fédéral.
13. Le ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux est autorisé à offrir des services de traduction et des services connexes aux autres ministères fédéraux en vertu de la *Loi sur le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux* :

« Les pouvoirs et fonctions du ministre s'étendent d'une façon générale à tous les domaines de compétence du Parlement non attribués de droit à d'autres ministères ou organismes fédéraux et liés à [...] i) la prestation de services de traduction et de services connexes aux ministères et organismes fédéraux. » — article 6i).
14. Le *Règlement sur le Bureau des traductions* énonce les responsabilités du Bureau, dont celle qui consiste à « donner aux employés des ministères des conseils techniques sur des questions de traduction, de terminologie et de style » — article 3f). Il énonce également l'obligation du Bureau d'établir un « Centre de terminologie » — article 16.
15. Le Bureau de la traduction est dirigé en conformité avec les pouvoirs et autorisations donnés au ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux. Celui-ci est chargé, par décret (1993-1459), de la mise en œuvre de la *Loi sur le Bureau de la traduction* et du *Règlement sur le Bureau des traductions*.

Rapport d'évaluation

16. Les résultats de la recherche et de l'analyse dans le cadre de l'évaluation sont présentés sous forme de tableau (voir les sections 1 et 2). Le tableau fait état des constatations, des preuves, des conclusions et des recommandations par question d'évaluation. Les indicateurs et les sources de données utilisés pour mesurer les questions d'évaluation figurent également dans le tableau. Cette présentation répond aux exigences en matière de présentation de rapports d'évaluation qui sont énoncées à la section 6.4.1a (i-ix) des *Normes d'évaluation pour le gouvernement du Canada* du Secrétariat du Conseil du Trésor. Deux autres rapports d'évaluation – Volume 2 : Programme de traduction et autres services linguistiques et Volume 3 : Programme d'interprétation des conférences – sont soumis séparément au Comité de vérification et d'évaluation.

Sommaire des constatations

17. De façon générale, l'évaluation a permis de constater que le Programme de normalisation terminologique est pertinent puisqu'il répond à un besoin continu, qu'il s'harmonise avec les priorités du gouvernement fédéral et les résultats stratégiques du Ministère et qu'il constitue une responsabilité et un rôle appropriés pour le gouvernement fédéral.

18. Le Programme réalise des progrès à l'égard de son propre résultat attendu (c'est-à-dire son résultat immédiat), comme le prouvent la quantité et l'éventail d'outils terminologiques et linguistiques qu'il offre au gouvernement du Canada, ainsi que le nombre d'utilisateurs qui accèdent à ses services. Toutefois, l'évaluation a révélé que des améliorations peuvent être apportées pour améliorer la convivialité des outils du Programme, comme *TERMIUM Plus*[®].
19. Les limites dans les données recueillies dans le cadre de l'évaluation ont empêché d'isoler et de quantifier la contribution du Programme de normalisation terminologique à l'atteinte des résultats intermédiaires communs. Toutefois, dans la mesure où son résultat immédiat est atteint, le Programme contribue vraisemblablement à l'atteinte de ses résultats intermédiaires qu'il partage avec d'autres programmes du Bureau de la traduction.
20. Comme le Programme partage également le résultat final avec d'autres programmes du Bureau de la traduction et que l'atteinte du résultat final comprend la contribution de divers ministères et organismes fédéraux qui font la promotion des langues officielles du Canada, il a été impossible d'évaluer dans quelle mesure ce résultat a été atteint.
21. L'évaluation nous a permis de constater que la nature centralisée de la conception et de la prestation du Programme permet de réaliser des économies et des gains d'efficacité; de plus, l'évaluation n'a pas permis d'identifier des secteurs où des gains d'efficacité seraient possibles au moyen de rajustements dans le personnel de soutien administratif et de direction qui est affecté au Programme. Les mesures de rendement actuelles n'établissent pas de lien entre l'information financière (c'est-à-dire les coûts du Programme) et les extrants et résultats du Programme.

RÉPONSE ET PLAN D'ACTION DE LA GESTION

Réponse de la gestion

La gestion du Bureau de la traduction est d'accord avec les constatations de l'évaluation et les recommandations qui y sont faites, et elle est ravie que l'équipe d'évaluation ait conclu que le Programme de normalisation terminologique est pertinent, qu'il répond à un besoin continu et qu'il est harmonisé avec les politiques et les priorités du Ministère et du gouvernement.

Recommandations et plan d'action de la gestion

Première recommandation : La présidente-directrice générale du Bureau de la traduction devrait prendre des mesures pour améliorer la convivialité de *TERMIUM Plus*[®].

Plan d'action de la gestion

Le Bureau de la traduction réfléchira à la meilleure façon d'améliorer la convivialité de *TERMIUM Plus*[®]. En voici des précisions :

Plan d'action de la gestion 1.1 : Procéder à une analyse des commentaires des utilisateurs sur la convivialité de *TERMIUM Plus*[®].

Plan d'action de la gestion 1.2 : En tenant compte des commentaires et des pratiques exemplaires, élaborer un plan de réaménagement contenant les améliorations proposées et obtenir l'approbation du Comité de la haute direction du Bureau de la traduction.

Plan d'action de la gestion 1.3 : Élaborer et mettre en œuvre une version améliorée de *TERMIUM Plus*[®].

Deuxième recommandation : La présidente-directrice générale du Bureau de la traduction devrait élaborer et mettre en œuvre une stratégie de mesure du rendement pour évaluer les résultats attendus; ce qui comprend des mesures financières établissant un lien entre l'information sur les coûts et les activités, les extrants et les résultats.

Plan d'action de la gestion

Le Bureau de la traduction élaborera et mettra en œuvre une stratégie de mesure du rendement continue pour permettre de suivre l'évaluation des résultats attendus et de l'information financière connexe :

Plan d'action de la gestion 2.1 : Procéder à une analyse de l'information disponible sur le rendement qui concerne les activités du Programme, incluant l'information financière.

Plan d'action de la gestion 2.2 : Modifier les indicateurs de rendement clés pour s'assurer que les résultats correspondent à l'information financière (c'est-à-dire les coûts et les dépenses du Programme).

Plan d'action de la gestion 2.3 : Rendre compte chaque année des indicateurs de rendement clés du Programme.

2012-603 Évaluation des programmes du Bureau de la traduction
Volume 1 : Programme de normalisation terminologique
Rapport final

SECTION 1 : PERTINENCE

Besoin continu : On évalue la mesure dans laquelle un programme continue de répondre à un besoin démontrable et aux besoins de ses clients.

| Indicateur | Constatacion | Source | Conclusion | Recommandation |
|--|---|--|--|--------------------------------|
| Mesure dans laquelle la raison d'être initiale du programme demeure valable. | Le Programme a été établi pour assurer une terminologie de qualité et uniforme dans l'ensemble du gouvernement fédéral. Ce besoin demeure valable. | Entrevues avec des cadres supérieurs du Bureau de la traduction, des ministères clients et des cabinets de traduction privés. | | |
| Preuve de l'existence d'une obligation législative de fournir les services. | Il existe des dispositions législatives — article 4(1) de la <i>Loi sur le Bureau de la traduction</i> ainsi que les articles 3f) et 16 du <i>Règlement sur le Bureau des traductions</i> — pour fournir les services de normalisation terminologique à l'appui du gouvernement fédéral. | Examen des documents : <i>Loi sur le Bureau de la traduction</i> et <i>Règlement sur le Bureau des traductions</i> . | | |
| Niveau de demande à l'égard des services du Programme. | Les employés du gouvernement fédéral, les traducteurs du secteur privé et le public canadien accèdent gratuitement sur le Web aux produits du Programme de normalisation terminologique. <ul style="list-style-type: none"> • 89,9 millions de recherches ont été effectuées dans <i>TERMIUM Plus</i>[®] durant l'exercice 2011-2012. • 74 % des traducteurs du secteur privé qui ont répondu au sondage utilisent les produits du Programme lorsqu'ils travaillent pour des clients fédéraux. | Données du Programme. Entrevues avec des intervenants du Programme. Sondage auprès des employés du gouvernement fédéral. Sondage auprès des traducteurs du secteur privé. | Le gouvernement du Canada, en tant que fournisseur de terminologie normalisée, représente un besoin continu. | Aucune recommandation requise. |

2012-603 Évaluation des programmes du Bureau de la traduction
Volume 1 : Programme de normalisation terminologique
Rapport final

Priorités du gouvernement fédéral et résultats stratégiques du Ministère : On évalue les liens du Programme avec les priorités du gouvernement fédéral et les résultats stratégiques du Ministère.

| Indicateur | Constatation | Source | Conclusion | Recommandation |
|---|---|---|---|--------------------------------|
| Preuve de l'engagement du gouvernement fédéral envers les langues officielles du Canada. | Les rapports sur l'établissement des priorités à l'échelle fédérale font ressortir l'engagement du gouvernement du Canada envers les langues officielles. | Examen des documents : Discours du Trône 2007 et 2010. <i>Feuille de route pour les langues officielles du Canada 2013-2018 : éducation, immigration, communautés.</i> | Le Programme s'harmonise avec les priorités du gouvernement fédéral, à l'appui des langues officielles et avec l'approche pangouvernementale à l'égard de la prestation des services. | Aucune recommandation requise. |
| Harmonisation du Programme avec la priorité du gouvernement fédéral qui consiste à adopter des approches pangouvernementales à l'égard de la prestation des services. | En tant que fournisseur de services centralisés, le modèle du Programme correspond étroitement à l'approche pangouvernementale. | Examen des documents : <i>Examen des services administratifs.</i> <i>Loi sur le Bureau de la traduction et Règlement sur le Bureau des traductions.</i> Entrevues avec des cadres supérieurs du Bureau de la traduction et des ministères clients. | | |
| Mesure dans laquelle le Programme s'harmonise avec les résultats stratégiques du Ministère. | Le Programme est considéré comme un élément de service clé pour le gouvernement fédéral à l'appui des exigences linguistiques du gouvernement. | Examen des documents : <i>2013-2014 - Rapport sur les plans et priorités de TPSGC.</i> | | |

2012-603 Évaluation des programmes du Bureau de la traduction
Volume 1 : Programme de normalisation terminologique
Rapport final

Responsabilité et rôle appropriés pour le gouvernement fédéral : On examine la décentralisation vers d'autres ministères et organismes fédéraux; le transfert de la responsabilité du Programme à un autre ordre de gouvernement; le transfert de la responsabilité du Programme au secteur privé.

| Indicateur | Constataion | Source | Conclusion | Recommandation |
|--|--|---|--|--------------------------------|
| Possibilité de décentralisation du Programme vers d'autres ministères et organismes. | À titre de fournisseur de services communs, le Programme s'harmonise avec le rôle de TPSGC. | Entrevues avec des cadres supérieurs du Bureau de la traduction. Données du Programme. | Le Programme constitue une responsabilité et un rôle appropriés pour le gouvernement fédéral et est bien placé au sein du Bureau de la traduction. | Aucune recommandation requise. |
| | D'autres ministères et organismes fédéraux (comme Patrimoine canadien) jouent un rôle complémentaire dans la promotion des langues officielles du Canada. | Examen des documents : <i>Feuille de route pour les langues officielles du Canada 2013-2018 : éducation, immigration, communautés.</i> | | |
| | Le Programme joue un rôle de soutien dans l'ensemble de la fonction de traduction et la place qu'il occupe au sein du Bureau de la traduction crée des synergies avec d'autres programmes complémentaires (interprétation des conférences et traduction et autres services linguistiques). | Entrevues avec des cadres supérieurs du Bureau de la traduction. | | |
| Possibilité de transfert du Programme à d'autres ordres de gouvernement. | Les homologues provinciaux actuels ont des mandats plus restreints que dans le cadre de la portée nationale/du gouvernement fédéral du Programme. | Examen d'autres administrations. Entrevues avec des intervenants du Programme. | | |
| | Il existe des dispositions législatives — article 4(1) de la <i>Loi sur le Bureau de la traduction</i> ainsi que les articles 3f) et 16 du <i>Règlement sur le Bureau des traductions</i> — pour offrir les services de normalisation terminologique à l'appui du gouvernement fédéral. Ces dispositions devraient être modifiées si | Examen des documents : <i>Loi sur le Bureau de la traduction</i> et <i>Règlement sur le Bureau des traductions.</i> | | |

2012-603 Évaluation des programmes du Bureau de la traduction
Volume 1 : Programme de normalisation terminologique
Rapport final

| Indicateur | Constatation | Source | Conclusion | Recommandation |
|---|--|---|------------|----------------|
| | le transfert du Programme à un autre ordre de gouvernement était envisagé. | | | |
| Possibilité de transfert du Programme au secteur privé. | Le secteur privé ne fournit pas l'éventail de compétences et d'activités qu'offre les services de normalisation terminologique à l'échelle fédérale. | Sondage auprès des traducteurs du secteur privé. Entrevues avec des cabinets de traduction privés. | | |

CONCLUSION : PERTINENCE

Le Programme de normalisation terminologique est pertinent puisqu'il répond à un besoin continu, qu'il s'harmonise avec les priorités du gouvernement fédéral et les résultats stratégiques du Ministère, et qu'il constitue une responsabilité et un rôle appropriés pour le gouvernement fédéral.

SECTION 2 : RENDEMENT

Atteinte des résultats : résultat immédiat - Le gouvernement du Canada ainsi que les organisations de normalisation nationales et internationales ont accès à une terminologie normalisée et largement acceptée, et l'utilisent.

| Indicateur | Constatation | Source | Conclusion | Recommandation |
|--|--|-----------------------|--|--------------------------------|
| Disponibilité d'outils linguistiques en ligne au gouvernement fédéral. | Le Programme met à la disposition du gouvernement fédéral un répertoire centralisé de termes normalisés. | Données du Programme. | Le Programme contribue à l'atteinte du résultat en offrant un large éventail d'outils terminologiques et linguistiques au gouvernement du Canada ainsi qu'aux organisations de normalisation terminologique nationales et internationales. | Aucune recommandation requise. |

2012-603 Évaluation des programmes du Bureau de la traduction
Volume 1 : Programme de normalisation terminologique
Rapport final

| Indicateur | Constatation | Source | Conclusion | Recommandation |
|---|--|--|---|---|
| Mesure dans laquelle divers outils terminologiques et linguistiques sont mis à la disposition du gouvernement du Canada ainsi que des organisations de normalisation nationales et internationales. | <i>TERMIUM Plus</i> [®] contient 4,1 millions de termes actualisés en français et en anglais, ainsi qu'en espagnol et en portugais. Ces termes sont répartis en 1,4 million de fiches terminologiques qui comprennent plus de 105 000 termes normalisés. On trouve, dans le site Web du Programme, 17 outils linguistiques et outils d'aide à la rédaction. | Données du Programme. | | |
| Étendue de la participation du Programme aux forums de normalisation terminologique nationaux et internationaux. | Le Bureau de la traduction préside le comité interministériel de normalisation terminologique du gouvernement fédéral et représente le gouvernement fédéral au sein d'organismes de normalisation terminologique nationaux et internationaux. | Données du Programme. | Le Programme contribue à l'atteinte du résultat en participant à des forums de normalisation terminologique nationaux et internationaux, ce qui lui permet d'influer sur l'établissement de termes normalisés dans les deux langues officielles et dans d'autres langues. | |
| Utilisation accrue des outils du Programme. | En 2008-2009, 66,4 millions de termes ont fait l'objet d'une recherche, en 2011-2012, ce nombre est passé à 89,9 millions, soit une augmentation de 23,5 millions (35 %) en trois ans. | Données du Programme. | Le Programme contribue à l'atteinte de ce résultat puisque les outils terminologiques et linguistiques sont utilisés par le gouvernement du Canada et par d'autres personnes et organisations extérieures. Les utilisateurs de ces outils sont généralement satisfaits du contenu; toutefois, des améliorations pourraient être apportées à la convivialité de <i>TERMIUM Plus</i> [®] . | La présidente-directrice générale du Bureau de la traduction devrait prendre des mesures pour améliorer la convivialité de <i>TERMIUM Plus</i> [®] . |
| Satisfaction des clients à l'égard des outils. | Les trois quarts des langagiers (c'est-à-dire les traducteurs du secteur privé) interrogés utilisaient les outils du Programme. Parmi les répondants qui ont évalué ces outils, 84 % en étaient satisfaits ou très satisfaits. | Sondage auprès des traducteurs du secteur privé. | | |

2012-603 Évaluation des programmes du Bureau de la traduction
Volume 1 : Programme de normalisation terminologique
Rapport final

| Indicateur | Constatation | Source | Conclusion | Recommandation |
|------------|--|--|------------|----------------|
| | Les trois quarts des langagiers (c'est-à-dire les traducteurs du secteur privé) interrogés utilisaient les outils du Programme. Parmi les répondants qui ont évalué ces outils, 84 % en étaient satisfaits ou très satisfaits. | Sondage auprès des traducteurs du secteur privé. | | |
| | Parmi les clients du gouvernement fédéral qui ont indiqué qu'ils utilisaient les outils du Programme (en particulier <i>TERMIUM Plus</i> [®]), 57 % étaient satisfaits ou très satisfaits des fonctions de ces outils. Parmi les répondants qui ont donné des précisions (19 répondants sur 78), la plupart ont indiqué que l'outil n'était pas convivial. | Sondage auprès des employés du gouvernement fédéral. | | |

Atteinte des résultats : *résultat intermédiaire* - Le Bureau de la traduction contribue à la capacité des tribunaux et des ministères et organismes fédéraux à mener leurs activités dans les deux langues officielles et d'autres langues au besoin. (Il s'agit d'un résultat commun et son atteinte dépend de tous les programmes du Bureau de la traduction.)

| Indicateur | Constatation | Source | Conclusion | Recommandation |
|---|--|---|--|--------------------------------|
| Mesure dans laquelle le résultat immédiat a été atteint (accès à une terminologie normalisée et utilisation de celle-ci). | Les organisations du gouvernement fédéral ont accès à une terminologie normalisée et largement acceptée, et l'utilisent. | Données du Programme. Sondage auprès des traducteurs du secteur privé. Sondage auprès des employés du gouvernement fédéral. | Dans la mesure où il atteint son résultat immédiat, le Programme contribue vraisemblablement à la capacité des tribunaux et des ministères et organismes fédéraux à mener leurs activités dans les deux langues officielles. | Aucune recommandation requise. |

2012-603 Évaluation des programmes du Bureau de la traduction
Volume 1 : Programme de normalisation terminologique
Rapport final

Atteinte des résultats : *résultat intermédiaire* - Le Bureau de la traduction aide les tribunaux et les ministères et organismes fédéraux à respecter leurs obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles* (LLO). (Il s'agit d'un résultat commun et son atteinte dépend de tous les programmes du Bureau de la traduction.)

| Indicateur | Constatacion | Source | Conclusion | Recommandation |
|---|---|---|---|--------------------------------|
| Mesure dans laquelle le résultat immédiat a été atteint (accès à une terminologie normalisée et utilisation de celle-ci). | Les organisations du gouvernement fédéral ont accès à une terminologie normalisée et largement acceptée, et l'utilisent. | Données du Programme. Sondage auprès des traducteurs du secteur privé. Sondage auprès des employés du gouvernement fédéral. | Dans la mesure où il atteint son résultat immédiat, le Programme aide vraisemblablement les ministères et organismes fédéraux à respecter leurs obligations en vertu de la <i>Loi sur les langues officielles</i> . Les opinions des clients et des intervenants apportent d'autres preuves que le Programme contribue vraisemblablement à l'atteinte de ce résultat. | Aucune recommandation requise. |
| Contribution du Programme à la capacité des ministères et organismes fédéraux à respecter leurs obligations en vertu de la <i>Loi sur les langues officielles</i> . | Les clients et les intervenants ont indiqué que le Programme de normalisation terminologique joue un rôle essentiel qui leur permet de respecter leurs obligations en vertu de la <i>Loi sur les langues officielles</i> , mais ils n'ont pas pu quantifier cette contribution. | Entrevues avec des ministères clients et des intervenants du Programme. | | |

En raison de la contribution indirecte du Programme au résultat final (les Canadiens et les Canadiennes peuvent communiquer avec les institutions fédérales dans la langue officielle de leur choix et dans d'autres langues au besoin, et bénéficier des services qu'elles offrent) et compte tenu du fait que l'atteinte de ce résultat dépend des divers programmes du Bureau de la traduction ainsi que d'autres ministères et organismes fédéraux qui font la promotion des deux langues officielles du Canada, il nous a été impossible d'évaluer l'atteinte du résultat final.

CONCLUSION : RENDEMENT (ATTEINTE DES RÉSULTATS)

Le Programme atteint son résultat attendu (c'est-à-dire son résultat immédiat). Toutefois, l'évaluation a permis de constater que des améliorations peuvent être apportées à la convivialité de *TERMIUM Plus®*. Dans la mesure où le Programme atteint son résultat immédiat, il contribue vraisemblablement à l'atteinte des résultats intermédiaires du Bureau de la traduction. Les opinions des clients et des intervenants du Programme confirment que celui-ci contribue vraisemblablement à l'atteinte des résultats intermédiaires. Il nous a été impossible d'évaluer l'atteinte du résultat final du Bureau de la traduction.

2012-603 Évaluation des programmes du Bureau de la traduction
Volume 1 : Programme de normalisation terminologique
Rapport final

Effizienz et économie : L'évaluation de l'utilisation des ressources relativement à la production des extraits et des résultats. L'effizienz renvoie à la capacité à utiliser les ressources de manière à produire un plus grand niveau d'extraits avec le même niveau d'intrants, ou le même niveau d'extraits avec un plus faible niveau d'intrants. L'économie correspond à la réduction au minimum des ressources utilisées. Un programme fait preuve d'une économie et d'une effizienz démontrables élevées lorsque les ressources optimisent les extraits à moindre coût et que la corrélation entre le minimum de ressources et les résultats obtenus est élevée.

| Indicateur | Constatation | Source | Conclusion | Recommandation |
|--|---|---|--|--------------------------------|
| Mesure dans laquelle le modèle centralisé favorise la prestation effizienz et économique du Programme. | La nature centralisée du Programme est optimale car elle permet à celui-ci : 1- de tirer profit des connaissances acquises dans le cadre de réseaux et de partenariats nationaux et internationaux; 2- de regrouper et normaliser les termes à l'échelle du gouvernement dans la banque de données <i>TERMIUM Plus®</i> ; 3- d'écarter le besoin, pour chacun des ministères, d'investir dans le matériel et les logiciels de terminologie. | Entrevues avec des cadres supérieurs du Bureau de la traduction, des ministères clients et des cabinets de traduction privés. Examen des documents. Données du Programme. | La nature centralisée de la conception et de la prestation du Programme est effizienz et économique. | Aucune recommandation requise. |
| Preuve de moyens plus économiques ou plus effizienz qui permettent au Programme d'atteindre ses résultats. | Il n'existe que des possibilités très limitées d'accroître le recours au secteur privé pour certains aspects de la prestation du Programme. En voici des exemples : la recherche et le développement d'outils linguistiques, la gestion de bases de données et la publication de documents papier. | Entrevues avec des cadres supérieurs du Bureau de la traduction, des ministères clients et des cabinets de traduction privés. Examen des documents. | | |

2012-603 Évaluation des programmes du Bureau de la traduction
Volume 1 : Programme de normalisation terminologique
Rapport final

| Indicateur | Constatation | Source | Conclusion | Recommandation |
|--|--|---|---|--------------------------------|
| Proportion du personnel de direction par rapport à l'effectif total. | Le personnel de direction représente 8 % de l'effectif. Cela est supérieur à la moyenne pour l'ensemble du gouvernement fédéral, qui est de 7 %. | Examen des documents. Données du Programme. | L'évaluation n'a pas permis d'identifier des gains d'efficacité pouvant être réalisés à l'égard de la proportion d'employés de direction affectés au Programme. | Aucune recommandation requise. |
| Proportion du personnel de soutien administratif par rapport à l'effectif total. | Le personnel de soutien administratif représente 12 % de l'effectif. Cela est inférieur à la moyenne observée dans des organisations fédérales semblables, qui est de 22 %. | Examen des documents. Données du Programme. Bureau du dirigeant principal des ressources humaines – Outil de requête automatisé sur la gestion de l'information des personnes (ORAGIP). | L'évaluation n'a pas permis d'identifier des secteurs d'amélioration possible de l'efficacité à l'égard de la proportion d'employés de soutien administratif affectés au Programme. | |
| Proportion des coûts indirects du Programme par rapport aux coûts totaux du Programme, comparativement aux autres programmes du Bureau de la traduction. | En 2012-2013, les coûts indirects ⁵ du Programme représentaient 33 % des coûts totaux du Programme. En revanche, les coûts indirects du Programme de traduction et autres services linguistiques représentaient 17,5 % et ceux du Programme d'interprétation des conférences représentaient 10 % des coûts totaux de ce chacun de ces programmes au cours de la même période. Toutefois, les gestionnaires du Programme ont indiqué qu'une partie importante de ces coûts indirects plus élevés était attribuable à la tenue à jour et au développement de la base de | Données du Programme. Entrevues avec des cadres supérieurs du Bureau de la traduction. | Les coûts indirects du Programme, bien que supérieurs à la moyenne, sont, en partie, attribuables à la prestation en ligne des composantes du Programme. | Aucune recommandation requise. |

⁵ On trouve une définition des coûts indirects et directs à la page 12.

2012-603 Évaluation des programmes du Bureau de la traduction
Volume 1 : Programme de normalisation terminologique
Rapport final

| Indicateur | Constatation | Source | Conclusion | Recommandation |
|---|---|---|---|--|
| | données électronique pour la normalisation terminologique, le Portail linguistique du Canada, et des outils s'y rattachant. | | | |
| Adéquation des mesures du rendement à l'appui de l'efficacité et de l'économie. | Le Programme recueille et surveille les données sur le rendement pour plusieurs aspects de ses services et se concentre sur ses intrants et ses extrants. L'information financière n'est pas actuellement utilisée pour établir un lien entre les coûts et les extrants ou résultats du Programme, puisque le Programme de normalisation terminologique n'a pas encore adopté le cadre de comptabilité par activité qui a été mis en place dans le Programme de traduction et autres services linguistiques du Bureau. | Données du Programme. Entrevues avec des cadres supérieurs du Bureau de la traduction. | Bien qu'elles soient adéquates pour évaluer les intrants et les extrants du Programme et à en faire rapport, ainsi que pour assurer la gestion quotidienne du Programme, les mesures de rendement actuelles ne permettent pas d'établir un lien entre l'information financière et les extrants et résultats du Programme. | La présidente-directrice générale du Bureau de la traduction devrait élaborer et mettre en œuvre une stratégie de mesure du rendement pour l'évaluation des résultats attendus, incluant des mesures financières qui établissent un lien entre l'information relative aux coûts et les activités, les extrants et les résultats. |

CONCLUSION : RENDEMENT (EFFICACITÉ ET ÉCONOMIE)

La nature centralisée de la conception et de la prestation du Programme permet de réaliser des gains d'efficacité et des économies. L'évaluation n'a pas permis d'identifier des secteurs d'amélioration possible de l'efficacité par des ajustements de la proportion d'employés de direction et de soutien administratif affectés au Programme. Les mesures de rendement actuelles ne permettent pas d'établir de lien entre l'information financière et les activités, extrants et résultats du Programme.

ANNEXE A : À PROPOS DE L'ÉVALUATION

Autorité

La sous-ministre de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC), sous recommandation du Comité de vérification et d'évaluation, a approuvé la réalisation de cette évaluation dans le cadre du Plan de vérification et d'évaluation axé sur les risques 2012-2017.

Objectifs de l'évaluation

L'évaluation portait sur le Programme de normalisation terminologique offert par le Bureau de la traduction de TPSGC. Cette évaluation avait deux objectifs :

- Déterminer la pertinence du Programme : le besoin continu du Programme, son harmonisation avec les priorités du gouvernement et les résultats du Ministère, et son harmonisation avec les rôles et les responsabilités du gouvernement fédéral.
- Déterminer le rendement du Programme : l'atteinte de ses résultats attendus et une démonstration de l'efficacité et de l'économie du Programme.

Approche à l'égard de l'évaluation des programmes du Bureau de la traduction

L'évaluation a été réalisée conformément aux *Normes d'évaluation pour le gouvernement du Canada*. L'évaluation du Programme a été effectuée conjointement avec l'évaluation de programmes connexes du Bureau de la traduction : le Programme d'interprétation des conférences et le Programme de traduction et autres services linguistiques, qui feront l'objet de rapports distincts. Les activités de planification et de recherche ont eu lieu entre mai 2012 et mars 2013. Pour aborder les questions d'évaluation, nous avons utilisé les sources de données suivantes :

Examen des documents : Un examen initial des documents a permis de comprendre le Programme et son contexte afin de faciliter la phase de planification et de fournir des données historiques du Programme. Nous avons examiné entre autres les documents fournis par les responsables du Programme et les documents rédigés au sujet de celui-ci. Il s'agit entre autres de documents législatifs, de présentations au Conseil du Trésor, d'analyses de rentabilité, de plans annuels et pluriannuels et de documents ministériels comme les *Rapports sur les plans et priorités* et les *Rapports ministériels sur le rendement* qui sont déposés chaque année. De plus, nous avons examiné des documents secondaires qui fournissaient des données sur le contexte du Programme.

Analyse financière : L'équipe d'évaluation a examiné l'information financière du Programme et les données comparatives s'y rattachant ainsi que d'autres renseignements fournis par les responsables du Programme. L'information avait trait au coût des salaires et des avantages sociaux pour les employés professionnels, le personnel de soutien administratif et le personnel de direction. Cette information a contribué à l'analyse de l'efficacité et de l'économie du Programme.

Aux fins d'une approche groupée pour l'évaluation des programmes du Bureau de la traduction, les coûts indirects comprennent la part du Programme dans les frais généraux du Bureau de la traduction (par exemple, le bureau de la présidente-directrice générale, la gestion des ressources et la planification stratégique) ainsi que d'autres coûts comme ceux liés aux locaux, aux ressources humaines, aux services de gestion de l'information-technologie de l'information (GI-TI) et aux finances qu'offre TPSGC au Bureau de la traduction. Les coûts directs comprennent les salaires, les coûts de fonctionnement et d'entretien (F & E) ainsi que d'autres coûts qui sont engagés directement par le Programme pour la conduite de ses activités et qui sont imputés au centre de coûts du Programme.

Entrevues : entrevues avec les intervenants du Programme : Des entrevues ont été menées auprès de gestionnaires et de cadres supérieurs du Bureau de la traduction (14), de représentants de services de coordination des demandes de traduction d'organisations fédérales (6) et de fournisseurs de services de traduction et de services linguistiques du secteur privé (4). Les personnes interrogées ont donné des renseignements sur les activités, les extrants, les résultats attendus, les intervenants, le contexte/l'environnement, la pertinence et le rendement du Programme. L'analyse qualitative des entrevues a permis d'obtenir de l'information sur les activités, les extrants, les résultats attendus, les intervenants, la pertinence et le rendement du Programme du point de vue des gestionnaires du Programme, des ministères clients et d'autres intervenants. Des guides d'entrevue ont été utilisés.

Sondage : Deux sondages en ligne ont été réalisés dans le cadre de l'évaluation.

- Sondage auprès des employés du gouvernement fédéral. On a demandé aux clients du Bureau de la traduction de formuler des commentaires au sujet de leur expérience du Programme et de ses produits pour pouvoir établir des comparaisons avec celle d'autres services (comme les services linguistiques internes et le secteur privé). Au total, 1 000 personnes ont été invitées à répondre au sondage (sur une population totale estimée à 6 390 personnes); 291 personnes ont répondu au sondage, ce qui représente un taux de réponse de 29,1 % et; 135 répondants avaient une certaine expérience des outils du Programme de normalisation terminologique (incluant *TERMIUM Plus*[®]).
- Sondage auprès des fournisseurs de services de traduction du secteur privé. Les fournisseurs du secteur privé qui figurent dans la base de données des entrepreneurs du Bureau de la traduction ont été invités à participer à un sondage. Celui-ci visait à dresser un profil de l'industrie des services de traduction et des services linguistiques ainsi qu'à évaluer la qualité, la rapidité d'exécution et le coût des services offerts par le Bureau de la traduction. Au total, 500 personnes ont été invitées à répondre au sondage (sur une population totale estimée à 2 219 personnes); 187 personnes ont répondu au sondage, ce qui représente un taux de réponse de 37,2 %; et 94 répondants avaient une certaine expérience des outils du Programme de normalisation terminologique (incluant *TERMIUM Plus*[®]).

Examen des données sur le rendement du Programme : Le Bureau de la traduction produit des données sur le rendement qui ont été examinées dans le cadre de cette évaluation. Les données portaient sur les activités, les extraits et les résultats du Programme. Des exemples contenaient des données provenant de *TERMIUM Plus*[®], de sondages sur la satisfaction de la clientèle ainsi que de rapports et d'études effectués par des intervenants externes.

Limites de l'évaluation du Programme de normalisation terminologique

Cette évaluation faisait partie d'un processus plus large dans le cadre duquel on a mis à l'essai une approche « groupée » pour les programmes du Bureau de la traduction qui n'avaient pas encore fait l'objet d'une évaluation : le Programme de normalisation terminologique, le Programme de traduction et autres services linguistiques et le Programme d'interprétation des conférences. Un modèle logique illustrant les résultats communs aux trois programmes a été préparé par le Bureau de la traduction. Les méthodes de collecte des données utilisées dans le cadre de cette approche groupée ne permettaient pas d'isoler et de quantifier les contributions particulières d'un programme à l'atteinte des résultats intermédiaires et des résultats finaux du Bureau de la traduction. Ces limites sont mentionnées dans le rapport.

On a adopté une approche groupée axée sur les risques pour déterminer la portée et le niveau d'effort et accorder une plus grande priorité à l'évaluation du Programme de traduction et autres services linguistiques, compte tenu de sa plus grande importance relative (en ce qui a trait aux équivalents temps plein et aux dépenses), de sa nature plus délicate et de sa plus grande complexité de prestation. À titre de comparaison, l'importance relative du Programme de normalisation terminologique est assez faible et celui-ci a un modèle de prestation moins complexe. Les dépenses du Programme représentent moins de 1 % du budget total de TPSGC et 7 % du budget du Bureau de la traduction pour 2012-2013. Ainsi, l'évaluation du Programme de normalisation terminologique portait essentiellement sur l'atteinte de son résultat attendu, c'est-à-dire son résultat immédiat. De plus, en raison d'une approche axée sur les risques à l'égard de la portée et du niveau d'effort, l'équipe d'évaluation a choisi de présenter un rapport sur le Programme de normalisation terminologique dans une forme condensée.

On a éprouvé quelques difficultés dans la conception, la collecte de données et l'analyse du Programme de normalisation terminologique. Ces difficultés ainsi que les stratégies utilisées pour atténuer leur incidence sont présentées ci-dessous.

Il a été difficile de comparer le Programme de normalisation terminologique à l'échelle internationale puisque la nature du profil linguistique du Canada est unique; des comparaisons à l'échelle nationale représentent également un défi. Le Programme de normalisation terminologique est la plus grande entité de normalisation terminologique au Canada; pour cette raison, il a été difficile de faire des comparaisons avec d'autres fournisseurs de services. L'organisation qui ressemble le plus à cette entité à l'échelle nationale, l'Office québécois de la langue française, a des éléments semblables au Programme (comme *Le grand dictionnaire terminologique* (GDT)), mais son mandat

organisationnel est très différent de celui du Programme. En raison de ces difficultés, des points de référence ont été établis à partir d'autres programmes du Bureau de la traduction, ou avec d'autres fournisseurs de services dans l'ensemble du gouvernement. Le nombre de répondants au sondage auprès des clients qui avaient utilisé les services de normalisation terminologiques du Programme était plutôt faible; par conséquent, la signification statistique n'était pas solide pour certaines questions. Cela était attribuable au fait que le sondage ciblait les clients du Programme de traduction et autres services linguistiques, et pas expressément ceux du Programme de normalisation terminologique.

Au moment de rédiger le présent rapport, l'information financière était disponible jusqu'à la période 11 de l'exercice 2012-2013 inclusivement. L'information de la période 12 a été disponible seulement durant les étapes finales de la rédaction du rapport.

L'évaluation du Programme de normalisation terminologique portait essentiellement sur l'utilisation des données existantes pour contribuer à l'établissement de rapports. Des efforts ont été faits pour obtenir de l'information sur la contribution du Programme à l'atteinte des résultats communs du Bureau de la traduction à partir des données existantes; toutefois, cela n'a pas été possible. De plus, une certaine source de données à l'appui de l'évaluation de l'atteinte du résultat intermédiaire n'a pas permis de recueillir de l'information utile à l'évaluation. L'équipe d'évaluation a passé en revue les notes dans les bulletins de rendement du Commissariat aux langues officielles d'un certain nombre de clients du Bureau de la traduction pour évaluer les liens entre l'utilisation des services du Programme et les résultats des notes positives. Malheureusement, l'évaluation n'a pas permis d'attribuer les notes dans les bulletins de rendement aux activités du Programme. La deuxième recommandation de cette évaluation devrait aider à atténuer ce risque dans les évaluations futures.

En dernier lieu, des efforts ont été faits pour établir un lien entre les extraits et les résultats du Programme; toutefois, des limites à l'égard des données existantes ont eu une incidence sur notre capacité à évaluer l'efficacité globale du Programme. La deuxième recommandation de cette évaluation devrait aider à atténuer ce risque dans les évaluations futures.

Établissement de rapports

Les constatations ont été consignées dans l'ébauche du rapport du directeur, qui a été examinée par la fonction d'examen de la qualité du Bureau de la vérification et de l'évaluation. Cette ébauche a été transmise à la présidente-directrice générale du Bureau de la traduction, à qui on a demandé de valider les faits et de commenter le contenu. Une ébauche du rapport de la dirigeante principale de la vérification et de l'évaluation a été préparée puis transmise à la présidente-directrice générale du Bureau de la traduction, pour acceptation à titre de bureau de première responsabilité. Ce dernier devait répondre par un plan d'action de la gestion afin de donner suite aux recommandations figurant dans l'évaluation. L'ébauche du rapport final, incluant le plan d'action de la gestion, a été présentée au Comité de vérification et d'évaluation de TPSGC pour être approuvée par la

2012-603 Évaluation des programmes du Bureau de la traduction
Volume 1 : Programme de normalisation de la terminologie
Rapport final

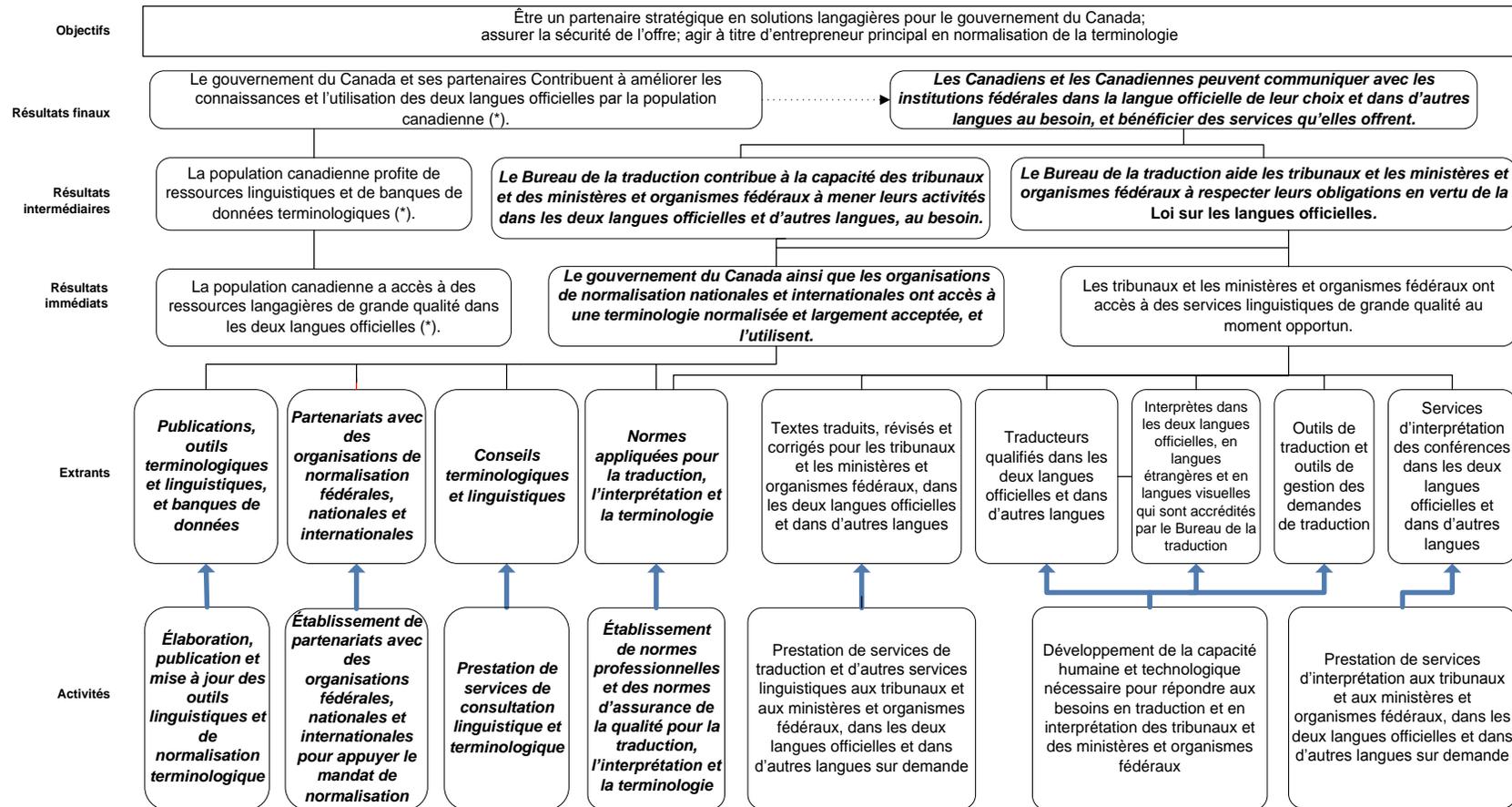
sous-ministre en novembre 2013. Le rapport final sera soumis au Secrétariat du Conseil du Trésor et affiché sur le site Web de TPSGC.

Équipe de projet

L'évaluation a été réalisée 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 de la dirigeante principale de la vérification et de l'évaluation. L'évaluation a été passée en revue par la fonction d'examen de la qualité du Bureau de la vérification et de l'évaluation.

2012-603 Évaluation des programmes du Bureau de la traduction
Volume 1 : Programme de normalisation de la terminologie
Rapport final

ANNEXE B : MODÈLE LOGIQUE⁶



(*) Ces résultats ont été abordés dans l'Évaluation des initiatives de TPSGC liées à la Feuille de route pour la dualité linguistique canadienne 2008-2013 du BVE, qui a été approuvée par la sous-ministre en novembre 2012.

⁶ Les activités, les extrants et les résultats attribuables au Programme de normalisation terminologique apparaissent en gras et en italique. Toutes les autres cases sont rattachées à d'autres programmes du Bureau de la traduction (Traduction et autres services linguistiques et Interprétation des conférences).