



Chambre des communes
CANADA

Comité permanent des langues officielles

LANG • NUMÉRO 004 • 1^{re} SESSION • 39^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le jeudi 1^{er} juin 2006

—
Président

M. Guy Lauzon

Aussi disponible sur le site Web du Parlement du Canada à l'adresse suivante :

<http://www.parl.gc.ca>

Comité permanent des langues officielles

Le jeudi 1^{er} juin 2006

• (0910)

[Français]

Le président (M. Guy Lauzon (Stormont—Dundas—South Glengarry, PCC)): Bonjour, mesdames et messieurs. Bienvenue à nos invités. Nous allons commencer cette réunion avec un quorum réduit car il nous manque un député. Nous allons donc entendre nos témoins, à commencer par Mme Achimov.

Mme Donna Achimov (sous-ministre adjointe, Services aux citoyens et aux communautés, Service Canada): Merci, monsieur le président, et bonjour à tous les membres du comité.

Je m'appelle Donna Achimov et je suis sous-ministre adjointe à la Direction générale des services aux citoyens et aux communautés de Service Canada. Je suis accompagnée de Mme Francine L'Espérance, qui est la directrice générale responsable de l'Information sur le marché du travail, également à Service Canada. Merci de nous avoir invitées à prendre la parole devant le Comité permanent des langues officielles. Ce matin, nous partagerons avec vous notre expérience et les résultats obtenus par le système de traduction automatique de Guichet emplois. Nous présenterons également notre solution visant à améliorer la qualité des services.

L'objectif de la présentation est de renseigner les membres du Comité permanent des langues officielles sur les opérations de Guichet emplois et de son service de traduction. Nous allons décrire notre solution visant à augmenter la qualité des services, puis nous allons répondre aux questions des membres du comité.

Comme on l'indique à la page 4, le Service national de placement, qui est soutenu par la commission en vertu de la loi, fournit de l'information sur les possibilités et les débouchés d'emploi locaux dans toutes les régions du Canada en vue d'aider les travailleurs à trouver un emploi qui leur convient dans leur localité, leur province ou d'autres régions du Canada. Le Service national de placement aide également les employeurs à trouver des travailleurs répondant à leurs besoins partout au pays en leur offrant des renseignements sur les postes vacants et les compétences recherchées.

M. Yvon Godin (Acadie—Bathurst, NPD): Excusez-moi, monsieur le président. J'aimerais savoir de quel document il s'agit.

Le président: Nous avons en effet du mal à nous y retrouver.

Mme Francine L'Espérance (directrice générale par intérim, Information sur le marché du travail, Service Canada): Il s'agit de la version française du texte de Service Canada.

Mme Donna Achimov: Les services d'aide à l'emploi existent depuis 40 ans. Ils ont d'abord été dispensés par l'entremise des bureaux d'emploi locaux. À l'affût des progrès technologiques, Guichet emplois fut parmi les premiers services d'affichage et de recherche d'emploi sur Internet. Il est disponible sans frais aux employeurs.

Mme Paule Brunelle (Trois-Rivières, BQ): Excusez-moi, mais je veux signaler qu'elle lit du texte qui ne se trouve pas dans le document.

Mme Francine L'Espérance: En effet, les sujets de discussion ne se trouvent pas tous sur l'acétate. Il n'y a que l'essentiel. Vous allez donc devoir écouter.

Mme Donna Achimov: Dans le cadre des ententes sur le développement du marché du travail, toutes les provinces, à l'exception du Québec et de la Saskatchewan, ont décidé de continuer à utiliser Guichet emplois pour leurs services d'emploi en ligne.

Puisqu'il s'agit d'un service national, nous téléchargeons les offres du Québec et de la Saskatchewan qui sont offertes à tous les chercheurs d'emploi au Canada. Toutes les offres sont rédigées en ligne par les employeurs grâce à des listes de compétences traduites préalablement. Au besoin, ils peuvent également avoir recours à du texte libre. Les chercheurs d'emploi remplissent un profil d'emploi, de même qu'un profil de compétences, en utilisant les mêmes listes, et sont ensuite jumelés avec les employeurs.

Je suis maintenant à la page 4, où il est question de la problématique. Il est important de connaître la portée et la nature du service afin de comprendre pourquoi nous avons opté pour un système de traduction automatique. Je crois qu'il s'agit de l'enjeu central de notre discussion d'aujourd'hui. Étant donné qu'il y a environ un million d'offres d'emplois chaque année et qu'il y a environ deux ou trois postes pour chaque offre, les chercheurs d'emploi ont eu accès à près de trois millions de possibilités d'emploi l'année passée. De plus, 60 000 utilisateurs visitent Guichet emplois chaque année.

Au cours des deux dernières années, nous avons constaté une augmentation annuelle de 30 p. 100 de la demande. L'objectif de Guichet emplois est de répondre aux besoins présents des chercheurs d'emploi et des employeurs, d'où l'affichage rapide, la courte durée de vie moyenne d'une offre d'emploi, le langage simple et répétitif. Le service est de nature transactionnelle. Je tiens à préciser que pour les employeurs, c'est toujours très urgent. Il y a une très grande quantité de textes, et ceux-ci ne nous appartiennent pas, ce qui est très différent d'une publication d'un ministère au contenu statique, par exemple.

De plus, afin de respecter nos normes de service, la traduction et la révision du texte libre doivent se faire dans un court délai. Ces normes sont d'environ quatre heures pour les affiches. La durée de vie des offres affichées étant d'environ deux semaines, le niveau de qualité de la traduction exigé est différent de celui des textes plus élaborés qui sont publiés et diffusés à plus grande échelle. Je tiens en outre à préciser que le système de traduction est le même pour l'anglais et pour le français, et que la qualité finale varie en fonction de la qualité du texte de départ.

Je suis maintenant à la page 5 du document, où on parle de la problématique des enjeux liés à la traduction. Comme les textes sont rédigés par des tiers, Service Canada n'est pas légalement tenu de les traduire. En effet, la nouvelle directive sur l'utilisation des langues officielles sur les sites Internet stipule que les tiers partis ne sont pas tenus de se soumettre à la loi. Service Canada agit selon les directives de la commissaire aux langues officielles dans le but d'aider les communautés de langue officielle en situation minoritaire et pour encourager la mobilité de la main-d'oeuvre.

En 2002, lorsque Guichet emplois a permis aux employeurs d'afficher directement leurs offres d'emploi sur son site, nous avons constaté qu'il y avait des problèmes liés à la traduction de ces offres. Nous avons demandé au Bureau de la traduction de faire traduire toutes les offres par ses traducteurs, et ce, sans avoir recours à la technologie; les coûts ont été estimés, à cette époque, à 25 millions de dollars pour 450 000 offres d'emploi. En raison des contraintes de temps et de coûts, et considérant la quantité importante d'offres à traduire pour Guichet emplois, nous avons opté pour l'utilisation de listes prétraduites et d'un système de traduction automatique pour traduire le texte libre, et nous avons embauché une équipe de réviseurs.

●(0915)

De plus, nous avons suivi les recommandations des experts du Bureau de la traduction pour développer et perfectionner nos systèmes.

Dans la plupart des cas, la traduction automatique n'est pas appropriée, mais lorsqu'un très grand volume de textes doit être traduit dans un très court délai, il est impossible aux traducteurs humains de livrer les textes assez rapidement et les coûts deviennent exorbitants. De plus, dans la mesure où les messages sont simples et répétitifs, il est possible de faire une révision très rapide d'un texte pour en assurer l'intelligibilité.

Passons maintenant à la page 6, où on parle de notre plan d'action des trois prochaines années et de nos objectifs. Afin de résoudre les problèmes relatifs à la qualité de la traduction, la commissaire aux langues officielles et le ministère ont approuvé en 2003 un plan d'action triennal. Les objectifs de ce plan d'action étaient de réduire la quantité de texte libre à réviser en enrichissant les listes prétraduites, d'améliorer le système de traduction en intégrant une mémoire de traduction, d'intégrer des mécanismes de contrôle de la qualité et d'accroître la proportion d'offres vérifiées par les réviseurs, tout en assurant un processus de consultation et d'évaluation.

Dans le but de garantir une gestion efficace des services, nous avons entrepris de faire une segmentation des services, servant en priorité les communautés bilingues et les postes demandant des candidats bilingues pour pouvoir ainsi concentrer nos efforts là où ils sont nécessaires.

Je vais maintenant à la page 7, qui est la suite du plan d'action triennal. La mise sur pied d'une équipe de révision et la combinaison de différentes composantes technologiques ont permis à Guichet emplois d'obtenir une bonne performance de son système de traduction. En effet, presque 90 p. 100 de toutes les offres d'emploi actuelles affichées sont de bonne qualité linguistique dans les deux langues officielles. C'est le cas de 100 p. 100 des offres destinées aux communautés bilingues et des postes demandant des candidats bilingues.

Ces résultats ont été obtenus grâce aux améliorations apportées au système de traduction : l'augmentation des listes de contrôle prétraduites à 95 p. 100 du contenu de l'offre; la diminution de texte libre à 300 caractères; l'ajout de nouvelles composantes; des

dictionnaires spécialisés; une base de données de texte répétitif; une mémoire de traduction; un nouveau correcteur grammatical pour aider les employeurs lorsqu'ils utilisent du texte libre; et l'augmentation du nombre de réviseurs.

Non seulement nous avons économisé des millions de dollars grâce à notre système de traduction automatique avec révision, mais nous avons également mis au point un système avec révision qui est cité en exemple par des experts en technologie langagière du Canada et d'autres pays.

Passons à la page 8, où nous indiquons où nous en sommes aujourd'hui. Le nombre de plaintes a diminué de façon considérable. Il est passé de 16 plaintes en 2003, à sept plaintes en 2004 et à trois plaintes en 2005. Les problèmes de qualité que nous éprouvons actuellement ne portent que sur 13 p. 100 des demandes qui ne sont pas révisées en raison du manque de temps.

Pour finir, allons à la page 9, où il est question des considérations. J'espère qu'on pourra assurer la traduction et la révision de toutes les offres demandant des candidats bilingues et les offres provenant des communautés bilingues. Notre priorité pour l'an prochain est d'améliorer le système de traduction pour atteindre notre objectif de 100 p. 100 de qualité.

Finalement, nous arrivons à la dernière page.

●(0920)

Notre objectif est vraiment de réviser 100 p. 100 des offres d'emploi, mais même en augmentant le nombre de réviseurs en fonction des fluctuations du volume de la demande quotidienne, nous serions dans l'impossibilité de les réviser toutes en raison des courts délais d'exécution de la traduction.

J'espère que vous considérerez que les objectifs très spécifiques établis dans le plan d'action pour l'année prochaine contribueront à améliorer le processus.

Monsieur le président, j'ai terminé.

Le président: Merci de votre présentation, madame Achimov.

Nous commencerons notre premier tour de questions avec Mme Barbot.

Mme Vivian Barbot (Papineau, BQ): Merci beaucoup de votre présentation. Elle est très claire.

Je voudrais d'abord faire la remarque suivante. Le principe selon lequel on demande des textes et des documents en français vient du fait qu'on vit sur un territoire bilingue. Pour moi, cela signifie que l'information est disponible en français et en anglais, et quand je dis en français et en anglais, je parle nécessairement de la qualité de la langue.

Comme francophone, je trouve inconcevable qu'un site gouvernemental contienne des textes écrits dans un charabia incompréhensible. C'est une question de respect, de droit et du rôle que je joue dans cette société. Je reçois constamment des lettres de gens qui me font part de ce qu'ils ont lu sur un site du Canada, que ce soit à Guichet emplois ou ailleurs. C'est extrêmement grave, d'autant plus que je sais qu'on a des services de traduction tout à fait compétents, des gens qui savent ce qu'ils font et qui sont en mesure de le faire.

La première raison qu'on invoque, c'est le coût. C'est le coût à payer pour vivre dans ce pays et nous devons l'assumer. Il est clair que nous réagissons à cette situation au Québec. Nous comprenons, fois après fois, qu'il est impossible d'avoir des services équivalents et nous voulons reprendre nos billes. Cependant, tant que nous y sommes, nous sommes en droit d'exiger que les choses se passent correctement.

J'aimerais que vous rencontriez certaines des personnes qui m'écrivent. Ces gens-là sont meurtris, peïnés, et se sentent dévalorisés. Quand vous dites qu'il y a moins de plaintes, cela signifie qu'ils ont abandonné. Ils ne font plus de plaintes ou ils écrivent à leur député ou dans les journaux. Pour eux, c'est une mission impossible. Vous l'avez un peu admis lorsque vous avez dit qu'il était impossible de tout réviser. Pour moi, c'est un constat d'échec.

Ce que je demande, ce n'est pas de la révision. Je demande qu'on s'adresse à moi dans une langue de qualité, qui a du tonus et des règles précises. C'est ma première remarque et elle vient du coeur, parce que c'est vraiment notre présence dans ce pays qui est en cause. Quand, fois après fois, on est aux prises avec ce problème, cela devient extrêmement démobilisant et ce l'est encore davantage pour les gens qui cherchent un emploi. Quand je vais sur un site et que je constate qu'il y a un poste que je pourrais obtenir éventuellement, puisqu'on l'affiche soi-disant en français, et que je ne suis pas capable de comprendre, c'est encore plus démobilisant.

Comment pouvez-vous vous acquitter de votre responsabilité d'offrir des textes en français? À vous entendre, vous n'en avez pas les moyens. Que faut-il faire pour que les choses changent?

• (0925)

Mme Francine L'Espérance: Merci, madame Barbot.

Vous avez parfaitement raison. On ne devrait pas afficher des textes de mauvaise qualité. Telle n'est pas l'intention du système. Je vous explique les raisons pour lesquelles nous sommes passés à un système automatique.

Premièrement, il y avait des considérations d'ordre financier. À l'époque, sans traduction automatique, il en coûtait 25 millions de dollars pour traduire les offres. Il y en avait alors 450 000. À l'heure actuelle, nous en recevons plus d'un million et leur nombre augmente de 30 p. 100 par année.

La brièveté de l'affichage sur Guichet emplois est une autre raison pour passer à un système automatique. Guichet emplois est un service transactionnel. On permet aux employeurs d'afficher leurs offres d'emploi partout au Canada. Pour eux, l'important est de recevoir le plus tôt possible des demandes de la part des chercheurs d'emploi. C'est la même chose pour les chercheurs d'emploi. Ils veulent prendre connaissance d'une offre, faire une demande et être jumelés à un employeur rapidement. L'objectif est de permettre aux gens d'intégrer le marché du travail le plus tôt possible. Cela excuse-t-il la mauvaise qualité? Non.

Nous avons adopté un système automatique en consultant des experts en la matière. Nous avons repris les traductions existantes et les avons incorporées dans une mémoire de traduction. Chaque fois qu'un texte passe dans la mémoire et correspond au texte contenu dans la mémoire, il ne comporte pas d'erreurs et on peut l'afficher directement sans le réviser.

Nous avons également adopté des listes prétraduites. En utilisant la Classification nationale des professions, qui est reconnue partout au Canada, nous avons dressé des listes prétraduites de compétences. Quand l'employeur affiche son offre d'emploi, il consulte cette liste et coche les compétences dont il a besoin. Tout cela est déjà prétraduit et il n'y a pas d'erreurs dans ce texte.

C'est dans le texte libre qu'on retrouve des erreurs. Le texte libre est limité à 300 mots. C'est un espace mis à la disposition de l'employeur afin qu'il puisse ajouter des détails particuliers sur l'emploi qu'il offre, détails qui ne figurent pas sur notre liste prétraduite. C'est dans ce texte que des erreurs se glissent.

Quand nous avons commencé la traduction automatisée en 2002, nous n'avions que 20 p. 100 de qualité, ce qui était un piètre résultat et les choses ne pouvaient continuer ainsi. Le sous-ministre de l'époque a approuvé un budget pour améliorer notre système de traduction. Nous sommes passés de 20 à 87 p. 100 de qualité. Nous avons donc fait d'énormes progrès.

Il reste 13 p. 100 d'offres qui ne peuvent être révisées. Certains jours, nous les révisons toutes. D'autres jours, nous pouvons recevoir jusqu'à 5 000 demandes et nous ne pouvons pas toutes les réviser. C'est pourquoi il reste de la mauvaise qualité. Aujourd'hui, nous proposons de ne pas afficher les offres d'emploi qui n'ont pas été révisées, de sorte qu'il n'y ait plus de textes de mauvaise qualité dans le système.

• (0930)

Le président: Merci, madame L'Espérance. Nous manquons de temps. C'est au tour de M. Godin de poser sa question.

M. Yvon Godin: Merci, monsieur le président.

Je remercie nos deux témoins de nous faire part de leur point de vue.

C'est une honte qu'un pays comme le nôtre, où il existe une loi sur les langues officielles, publie de telles choses. Je trouve cela aberrant, inacceptable et insultant.

J'ai accordé une entrevue au magazine *Paris Match* au cours du printemps dernier. Ces gens nous ont donné un exemple de la qualité du travail accompli par les logiciels de traduction automatisée. On a publié la photo de Ted Menzies, que le gouvernement actuel avait nommé secrétaire parlementaire et, à l'intérieur de l'article, une photo de Stephen Harper en bas de laquelle on pouvait lire quelque chose comme « ministre anglophone de la langue française, Roberti Menzi ». Cela vous indique à quel point la traduction automatisée peut être ridicule.

Je ne vous apprend rien en vous disant que j'ai déjà déposé une plainte à ce sujet. Les lettres provenant de la commissaire aux langues officielles nous prouvent que cette situation ne date pas d'hier, mais de 2002, peut-être même d'avant. En 1999, elle écrivait ce qui suit :

Je suis préoccupée par cette question depuis plusieurs années; en 1999, le Commissariat publiait deux études sur la présence du français sur l'Internet et sur les enjeux reliés aux langues officielles dans les sites gouvernementaux. En 2002, deux autres études se penchaient à nouveau sur la question et proposaient 28 recommandations [...]

Faisant allusion au fait que je lui avais soumis une plainte, elle disait au premier paragraphe :

D'ailleurs vous en citez quelques exemples dans votre lettre. Les cas que vous identifiez sont fondés en vertu de la *Loi sur les langues officielles*.

Si vous nous dites aujourd'hui que l'information non vérifiée ne sera pas affichée sur le site, j'en conclus que ce sera une bonne chose. Une traduction de mauvaise qualité qui n'est pas vérifiée ne mérite pas de s'y trouver.

Imaginez ce que vont penser les nouveaux membres du comité en voyant ce site. On parle ici du site de Service Canada, donc du gouvernement. Dans le quotidien *Le Droit* du 16 septembre, on peut lire ce qui suit :

Soumissionner pour un contrat du gouvernement fédéral n'est pas toujours de tout repos, surtout pour un entrepreneur francophone.

Fournisseur exclusif du service d'appels d'offres électroniques du gouvernement fédéral, le site MERX est une terre fertile pour les traductions douteuses, voire littéralement incompréhensibles.

Depuis le 31 août dernier, le ministère des Travaux publics invite notamment ses fournisseurs à soumissionner sur « le mur de canal de Rideau repare ».

Le document prend soin de souligner que les travaux visent « l'entrée de garage de Elizabeth de Reine, la cinquième avenue pour courber au parc de Lansdowne et aux cochons soutient la route (chemin Hogs Back !) le pont de balançoire au pont fixe ».

Imaginez un tel appel d'offres sur le site du Canada. On dit aussi :

Les documents sont aussi disponibles, toujours selon l'appel d'offres, « pour regarder aux bureaux de travaux et au gouvernement public entretènement Canada dans Willowdale ». Les entreprises intéressées à soumissionner sur ce projet, dont la valeur oscille entre 500 000 \$ à 1 million \$, doivent cependant garder à l'esprit que « la norme nomme de le et les conditions pour cette acquisition sont incorporées par la partie de référence et forme des documents tendre et de contrat ».

• (0935)

J'ai aussi un document qui date du 23 mai 2006. On peut y lire :

Slaughter, découpeur de viande, porcine plain. L'employeur cherche slaughter ayant de l'expérience pour la viande empaquetant l'usine (la plant). Les candidats devraient aussi avoir la réduction de viande et la saucisse faisant la capacité.

C'est incroyable!

Mme Sylvie Boucher (Beauport—Limoilou, PCC): On se demande ce qu'ils veulent.

M. Yvon Godin: C'est incroyable! Et vous me dites qu'on a fait du progrès. Imaginez-vous, il ne reste maintenant plus que 13 p. 100 de ces absurdités, et on fait rire de nous partout dans le monde. Il ne reste que 13 p. 100 d'offres semblables, en anglais ou en français. C'est totalement inacceptable pour notre pays. Nous avons une Loi sur les langues officielles. Je demande au gouvernement du Canada d'arrêter cela immédiatement. C'est totalement inacceptable!

À la fin, c'est écrit :

Une traduction est offerte à titre indicatif seulement. En raison du bref délai d'affichage des offres et de la grande quantité reçue chaque jour [...]

Imaginez, ils nous disent qu'ils essaient seulement de nous aider.

Le président: Monsieur Godin, vous avez 30 secondes pour poser votre question.

M. Yvon Godin: Monsieur le président, nous sommes rendus au point où nous n'avons plus de questions à poser. Nous voulons que cela arrête. Nous disons au gouvernement canadien d'arrêter cela immédiatement. Si on est incapable de donner la bonne traduction ou de remettre des documents qui ne sont pas fautifs comme ceux-ci, on ne veut pas voir de telles choses sur les sites du gouvernement du Canada. C'est le message que je veux passer.

Le président: Merci. Nous allons continuer.

M. Yvon Godin: Il reste 15 secondes. Madame pourrait peut-être répondre.

Le président: Oui. Avez-vous un commentaire?

Mme Francine L'Espérance: Je veux répondre.

Monsieur Godin, vous avez raison. Notre proposition est de ne plus afficher des textes de mauvaise qualité, de n'afficher que des textes qui ont été révisés.

Le président: Nous passons maintenant à M. Harvey.

M. Luc Harvey (Louis-Hébert, PCC): J'écoutais M. Godin, et je suis sincèrement gêné. Depuis que je suis à Ottawa — cela ne fait pas très longtemps —, les services pour les députés ont été excellents. J'ai rencontré des fonctionnaires qui nous offraient des services de haute qualité dans les deux langues.

Aujourd'hui, je suis en train de rire d'une offre d'emploi dans laquelle on demande un coupeur de viande qui travaille sur un « plant ». Madame, c'est d'un ridicule tellement profond que je ne peux que constater, comme l'a fait M. Godin, que c'est inacceptable.

J'ai travaillé longtemps en électronique. Vous dites que votre logiciel dispose d'une mémoire de traduction. Vous devriez ajouter un peu de mémoire, parce que nous avons des problèmes. Si la qualité des textes est de 87 p. 100 présentement, je ne voudrais pas voir comment c'était lorsqu'elle était à 20 p. 100. C'est une véritable farce. Quand tout le monde rit, quand je vois les députés du Bloc québécois rire avec les députés du Nouveau Parti démocratique, du Parti conservateur et du Parti libéral, c'est que c'est vraiment une bonne blague.

Aujourd'hui, je serais gêné d'être le responsable de votre service et venir présenter cela ici, au comité. Je suis habituellement très calme, mais comme le dit une de mes collègues : « Cela me pompe pas mal l'air ».

Ce n'est pas compliqué. Quand on a des doutes sur la qualité d'un texte, un point rouge peut facilement s'allumer. Au lieu de réviser 100 p. 100 des textes, on peut au moins se concentrer sur les 13 p. 100 qui restent.

Il faut également faire attention. Si le fait d'assurer une traduction adéquate a pour conséquence de retarder de quatre ou cinq jours les mises en candidatures des personnes qui parlent français, ce sont les candidats francophones qui risquent d'être pénalisés. Doit-on retarder la parution de l'offre d'emploi de cinq à sept jours parce qu'on veut afficher la demande d'emploi dans les deux langues simultanément? Encore une fois, c'est un problème.

Il faut comprendre que vous avez une responsabilité. Vous dites à la page 5 que vous n'êtes pas légalement tenus de traduire ces textes parce qu'ils proviennent de tiers. Pourtant, c'est affiché sur votre site. Ne me dites pas que ce n'est pas votre responsabilité. Vous avez cette responsabilité. Si quelque chose se passe sur mon terrain, c'est ma responsabilité. C'est votre responsabilité puisque cela se passe sur votre terrain. Peu importe la source, vous devez vous assurer que cela ait du sens. À la limite, créez 175 phrases qui seront toujours les mêmes, et les gens vont sélectionner la phrase qui correspond à leurs critères. Ce ne sera peut-être pas une description fantastique, mais au moins, avec 175 ou 200 phrases, on aura à peu près le contenu que l'on veut.

J'ai honte. Dans un journal étranger, on me fait passer pour un idiot parce qu'on dit que nos traductions sont idiotes. Madame, nous sommes au Canada. Vous avez la tâche de faire en sorte que les textes aient du bon sens.

Étant donné qu'il faut que je vous pose une question, j'en ai une bonne ici. Sur les quelque 800 000 offres d'emplois affichées sur votre site, combien font l'objet d'une traduction automatique?

• (0940)

Mme Francine L'Espérance: La réponse à cette question est que toutes les demandes font l'objet d'une traduction automatique et sont révisées par la suite. Cependant, on n'a pas le temps de les réviser toutes. Nous proposons de ne plus afficher d'offres d'emploi qui n'ont pas été révisées, afin d'éviter le problème des traductions de mauvaise qualité.

Vous avez suggéré que le client sélectionne des phrases déjà composées. Depuis trois ans, c'est exactement ce que nous faisons avec nos listes prétraduites. Ce plan a été approuvé et développé en collaboration avec la commissaire aux langues officielles, celle dont vous parliez plus tôt. Notre objectif était d'atteindre 100 p. 100 de qualité, mais l'offre a augmenté considérablement depuis 2002, soit de 30 p. 100 par année.

Je suis d'accord sur le fait que le Canada ne doit pas figurer en couverture dans les médias étrangers pour la mauvaise qualité de son travail. Cependant, si nous n'utilisons pas la traduction automatique, nous ne pourrions pas maintenir un équilibre entre le temps nécessaire pour afficher une offre et la qualité de la traduction.

Nous avons des dictionnaires spécialisés, des listes prétraduites, des correcteurs grammaticaux, et présentement, nous installons un correcteur grammatical à la source, soit au texte de l'employeur.

Il faut comprendre, et on vous l'a déjà dit, que Service Canada n'a pas le droit de changer le texte de l'employeur. L'employeur n'écrit pas dans une langue parfaite. Lorsqu'on publie l'offre originale, il y a souvent des erreurs grammaticales, des erreurs de style, et nous ne pouvons pas en faire une meilleure traduction. Nous pouvons relever les coquilles, mais nous devons traduire le texte original. C'est pourquoi nous allons installer un correcteur grammatical à la source que l'employeur pourra l'utiliser, pour que la qualité des offres soit meilleure dans les deux langues. Ainsi, la traduction sera améliorée, parce que l'offre originale sera améliorée.

Notre proposition consiste donc à ne plus afficher de textes comportant des erreurs. On ne fera plus rire de nous. Nous allons les afficher à temps, et nous allons continuer à perfectionner notre machine pour faire en sorte qu'on puisse afficher 100 p. 100 des offres au fur et à mesure que la machine sera perfectionnée et que nos gens pourront les réviser.

• (0945)

Le président: Je m'excuse, monsieur Harvey, votre temps est écoulé.

M. Luc Harvey: C'est parce que la réponse était longue.

Mme Francine L'Espérance: Je suis désolée.

Le président: C'est au tour de M. Simard.

L'hon. Raymond Simard (Saint-Boniface, Lib.): Merci beaucoup, monsieur le président. Je m'excuse du retard et je m'excuse, mesdames, d'avoir manqué votre présentation. En arrivant, j'ai entendu en partie la traduction que M. Godin nous a lue.

Je pense qu'il est important de vous indiquer dans quelle mesure nous sommes préoccupés par ce problème. Encore une fois, il est important de voir à quel point la traduction est mauvaise. Mon collègue Marcel Proulx a fait traduire sa biographie. On a traduit « Marcel Proulx, qui vient de l'Original en Ontario » par « Marcel Proulx from Moose, Ontario », et « avec ses trois fils » par « with his three wires ».

C'est tout à fait inacceptable, et il faut le répéter. C'est tellement mauvais qu'il faut le répéter. L'autre jour, j'étais à l'aérogare d'Ottawa et on disait au haut-parleur : « Merci de ton patience. » Cela n'a rien

à voir avec vous, mais c'est une question de respect de l'une des deux langues officielles. Si des gens à l'aérogare d'Ottawa entendent cela, il doivent rire de nous. Nous faisons rire de nous en ce moment.

Je pense que votre machine ne fonctionne pas. Je m'excuse de ne pas avoir entendu votre présentation, mais je ne crois pas que les francophones de ce pays devraient être prêts à accepter des traductions comme celles qu'on a reçues. Déjà, à Ottawa, presque tout est traduit de l'anglais vers le français. Comme députés francophones, nous sommes souvent contraints d'attendre notre traduction. Nous patientons. Nous sommes prêts à attendre, pourvu que la qualité y soit. C'est déjà une sorte de compromis.

Je crois également que ces traductions donnent un mauvais message aux députés et aux Canadiens francophones, à savoir qu'ils sont des personnes de seconde classe. Il est important de le noter. Il y a encore pire : elles laissent entendre aux fonctionnaires qu'il leur est permis de publier une traduction qui est tout à fait inacceptable. Nous essayons de dire aux fonctionnaires de parler en français et de prendre des cours, et de les encourager à devenir bilingues, mais nous sommes prêts à accepter des documents coulés de fautes.

Pour moi, c'est problématique. Si c'est une question de coûts, on n'a qu'à se débarrasser de la machine et à embaucher plus de personnel pour faire des traductions qui aient du sens. Vous essayez de perfectionner la machine sans succès depuis des années. Si elle ne fonctionne toujours pas, vous devriez vous en débarrasser et faire ce qu'il faut pour donner aux Canadiens et aux députés des traductions qui aient du sens.

Je me demande si vous gardez cette machine pour économiser de l'argent. J'imagine que la seule raison d'avoir une machine pour faire un travail qui est normalement effectué par des traducteurs est d'économiser de l'argent. Est-ce votre objectif premier?

Mme Donna Achimov: Le but n'est pas d'économiser de l'argent. C'est une question de volume. Dans les années passées, il n'y avait qu'un pourcentage minime de postes qui étaient affichés. Ce pourcentage augmente chaque année. L'année passée, il y a eu un million de postes affichés. Il est presque impossible d'avoir assez de personnes pour traduire tout cela.

Donc, la raison en est le volume et les demandes des employeurs. Ils veulent que les postes soient affichés non pas dans une semaine ou dans deux jours, mais dans quatre heures. Donc, la demande est présentement très forte, et on a peu de temps pour afficher les postes.

• (0950)

Mme Francine L'Espérance: Exactement. Il faut aussi comprendre que la qualité est parfaite dans le cas de tous les postes bilingues et de tous les postes affichés dans toutes les communautés bilingues. Nous nous assurons que les employeurs qui veulent recruter des gens pour des postes dans une autre langue aient la meilleure qualité.

Vous disiez que la traduction automatique était mauvaise. C'est vrai que la traduction automatique n'est pas bonne s'il n'y a pas de prétraduction, si les textes ne sont pas répétitifs, s'il n'y a pas de révision. Une machine à traduire ne peut pas fonctionner toute seule. La technologie n'en est pas encore là.

Nous avons révisé tous les textes produits par notre machine. Il y a 87 p. 100 des textes qui sont bons, et ce pourcentage passe à 100 p. 100 dans le cas des communautés bilingues et des postes bilingues. Il reste ce petit 13 p. 100 qui fait qu'on rit de nous, et nous devons donc continuer à nous perfectionner.

Ce n'est pas seulement une question d'argent, mais ce n'est pas négligeable, car si nous laissons tomber complètement la traduction automatique, il nous en coûterait aujourd'hui 40 millions de dollars pour des offres qui sont affichées sur un site pendant au plus deux semaines. Dans une situation semblable, même les gens du service de traduction — ils vous en parleront eux-mêmes — feraient appel à la traduction automatique et la réviseraient. Étant donné le nombre de postes que nous affichons, nous ne pouvons pas avoir recours uniquement à des traducteurs.

De plus, les textes sont les mêmes. Lorsqu'on utilise des listes prétraduites, tous les employeurs regardent la liste des compétences et cochent celles dont ils ont besoin. Un traducteur perdrait beaucoup de temps s'il devait traduire de nouveau cette liste de compétences. Nous avons diminué la quantité de texte libre. Nous sommes en train de faire des listes prétraduites pour réduire davantage la quantité de texte libre.

L'hon. Raymond Simard: Est-ce une question de manque de personnel?

Mme Francine L'Espérance: Même si on embauchait deux fois plus de personnel, étant donné le délai de quatre heures, on pourrait ne pas répondre entièrement à la demande au cours d'une journée donnée. C'est pourquoi il faut avoir la latitude de ne pas publier ce que l'on n'a pas pu réviser. Notre objectif est de réviser toutes les offres, mais si on n'a pas pu le faire au cours d'une journée, on ne publie pas et ainsi il n'y a pas de publication de mauvaise qualité.

L'hon. Raymond Simard: Est-ce terminé?

Le président: Merci, nous avons dépassé la limite de temps.

Je vous remercie, madame, de votre témoignage.

Nous faisons une pause de deux minutes, car nous devons recevoir d'autres témoins. Merci.

Mme Francine L'Espérance: Merci.

• _____ (Pause) _____

•

• (0955)

Le président: Nous recommençons.

Nous recevons deux autres invités, M. Barabé et Mme Kennedy. Vous commencez par votre présentation, qui durera environ une dizaine de minutes.

Mme Francine Kennedy (présidente-directrice générale, Bureau de la traduction, ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux): Ce ne sera pas plus long que cela.

Le président: C'est bien, merci.

Mme Francine Kennedy: Bonjour, monsieur le président, mesdames et messieurs les députés.

Je m'appelle Francine Kennedy et je suis présidente-directrice générale du Bureau de la traduction. Je suis accompagnée ce matin de M. Donald Barabé, qui est vice-président des services professionnels au Bureau de la traduction.

Je tiens à vous remercier de m'avoir invitée à prendre la parole devant vous aujourd'hui pour discuter de l'utilité et des limites des

systemes de traduction automatique et de leur utilisation par Guichet emplois.

Auparavant, si vous me le permettez, j'aimerais prendre quelques minutes pour vous dresser un tableau sommaire du mandat du Bureau de la traduction et vous donner un aperçu de nos services et des divers outils dont nous disposons. Je vous dresserai également un portrait des technologies langagières, des possibilités qu'elles offrent et de leurs limites. Enfin, je vous parlerai des interventions et recommandations du Bureau de la traduction dans le dossier Guichet emplois.

[Traduction]

La mission du Bureau de la traduction consiste à soutenir le gouvernement du Canada dans les efforts qu'il déploie pour servir les Canadiennes et les Canadiens et pour communiquer avec eux dans la langue officielle de leur choix.

Depuis sa création en 1934, le Bureau de la traduction répond aux besoins de traduction des ministères et organismes du gouvernement fédéral, de la magistrature, ainsi qu'à ceux des deux Chambres du Parlement, des comités parlementaires et du cabinet du premier ministre. En 1987, ce mandat a été élargi pour y inclure des services d'interprétation orale et d'interprétation gestuelle ainsi que des services de normalisation de la terminologie.

En 1995, le Bureau de la traduction est devenu un organisme de service spécial relevant de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada. À titre d'organisme de service spécial, le Bureau de la traduction fonctionne un peu comme une entreprise. Ces services sont facultatifs et sont offerts selon un système de recouvrement des coûts, à l'exception des services offerts au Parlement et du Programme de terminologie et de normalisation, qui sont toujours financés au moyen de crédits parlementaires.

Les institutions fédérales peuvent donc choisir de faire affaire avec le Bureau ou de confier leur travail à des sous-traitants du secteur privé, conformément aux règlements visant la sous-traitance. Cette décision relève entièrement des institutions.

[Français]

Le Bureau de la traduction, c'est 1 800 employés, dont 1 200 traducteurs, interprètes et terminologues. C'est aussi 60 points de service à l'échelle du pays, de St. John's, à Terre-Neuve, à Vancouver, en Colombie-Britannique. Le bureau dessert une clientèle composée de plus de 150 ministères, organismes et commissions. Il traduit dans les deux langues officielles et dans plus de 100 langues autochtones et étrangères. Nous offrons également des services d'interprétation dans 40 langues.

Il établit des lexiques bilingues sur une foule de sujets. Il en a entre autres créé un récemment sur la taille des diamants. Celui-ci a été préparé en collaboration avec le cégep de Matane et à la demande des Territoires du Nord-Ouest. Nous avons aussi des produits terminologiques électroniques tels que Termium, la banque de données linguistiques du gouvernement du Canada, qui contient plus de 3,5 millions de termes. Le bureau gère également le Coin linguistique, un site web accessible à tous les fonctionnaires dont le but est d'aider ces derniers à travailler dans les deux langues officielles. Il met en outre à leur disposition divers outils électroniques d'aide à la rédaction.

Enfin, le Bureau de la traduction appuie la mise en oeuvre de la Loi sur les langues officielles du Canada et s'assure que le gouvernement fédéral dispose des services linguistiques qui lui sont nécessaires en appuyant le développement de l'industrie langagière canadienne, en favorisant l'élaboration et la diffusion des normes au Canada et en offrant un soutien en tant qu'expert aux autres ministères et organismes fédéraux.

Je parlerai maintenant des technologies langagières, des possibilités qu'elles offrent et de leurs limites. Au risque de vous décevoir, je dois vous dire d'entrée de jeu qu'au moment où l'on se parle, malgré tous les progrès de la technologie depuis l'apparition du premier système de traduction automatique aux États-Unis en 1958, la machine ne peut pas encore remplacer le traducteur humain. Pour aller plus loin, il faudrait disposer d'une technologie basée sur l'intelligence artificielle. Or, nous n'en sommes pas encore là. La traduction est un processus mental complexe. On ne traduit pas que des mots, mais aussi une façon de penser, des valeurs culturelles, sociales, intellectuelles, scientifiques, techniques et autres, donc des valeurs humaines.

Par ailleurs, cela ne veut pas dire que la traduction automatique ou la traduction assistée par ordinateur n'a pas son utilité. Bien au contraire. Dans des contextes contrôlés, la traduction automatique peut être un outil fort utile qui permet d'accroître la productivité des traducteurs. Nous sommes bien placés pour le savoir puisque le Bureau de la traduction est en fait le plus vieux et l'un des plus importants utilisateurs de systèmes de traduction automatique au monde.

En effet, nous utilisons depuis une trentaine d'années un système de traduction automatique pour traduire des communications bilingues qui sont diffusées tous les jours, beau temps mauvais temps, jusqu'à 250 fois par jour, 24 heures sur 24, 365 jours par année à l'ensemble de la population canadienne, d'un bout à l'autre du pays. Comme vous l'avez peut-être deviné, il s'agit des bulletins de météo, qui sont traduits par un système de traduction automatique. Cela représente une quantité importante de bulletins traduits, soit en français, soit en anglais, selon la provenance des textes. Une équipe de traducteurs est sur place pour valider la traduction, c'est-à-dire lire et corriger au besoin la traduction produite par le système de traduction automatique.

Pourquoi la traduction automatique fonctionne-t-elle bien dans ce cas précis? La clé, c'est la rédaction. Les bulletins font l'objet d'une rédaction dirigée dans un format préétabli. Les auteurs doivent donc se conformer à un protocole de rédaction. La rédaction dirigée est le seul véritable moyen d'utiliser efficacement un système de traduction automatique.

La recherche se poursuit, et notre équipe de veille technologique suit de très près l'évolution technologique dans ce domaine. Par exemple, la mise au point récente d'un nouveau système basé, non pas sur des données lexicales mais sur un échantillonnage statistique, pourrait améliorer de façon significative la traduction automatique.

En prévision des Jeux olympiques de 2008 à Beijing, les organisateurs ont pris l'engagement de s'assurer que tous pourront avoir accès en tout temps et partout à un service d'information multilingue complet. Pour ce faire, ils feront usage de technologies langagières de pointe. Les responsables en sont toutefois arrivés à la conclusion que si certaines technologies sont suffisamment avancées, d'autres, comme la traduction automatique de textes libres, doivent être combinés avec des moyens plus sûrs de transfert linguistique, c'est-à-dire la traduction humaine.

D'autres outils, comme les mémoires de traduction, présentent également d'intéressantes pistes de solution face à l'accroissement continu de la demande de traduction, phénomène qui ne se limite ni à l'administration fédérale, ni au Canada, mais qui touche l'ensemble de la planète. Les mémoires de traduction permettent de stocker des phrases ou des parties de texte déjà traduites et de les reconnaître lors d'une nouvelle traduction. Il faut d'abord entrer dans la base de données chaque phrase source et sa traduction. Ces systèmes sont recommandés dans le cas de textes très répétitifs.

● (1000)

Le bureau intervient activement au chapitre des outils technologiques. Par exemple, nous sommes présents dans tous les principaux forums internationaux où il est question des technologies langagières. Nous entretenons des liens étroits et échangeons avis, conseils et expertise avec les dirigeants des plus grands services de traduction, dont ceux de la Commission européenne et de l'ONU. Nous sommes un des membres fondateurs du tout nouveau Centre de recherche en technologies langagières situé sur le campus de l'Université du Québec en Outaouais.

Mais revenons à Guichet emplois. Monsieur le président, même si le Bureau de la traduction ne fait pas la traduction des avis d'emploi, au cours des dernières années, le bureau a collaboré avec l'équipe de Guichet emplois sur plusieurs fronts, tout en maintenant sa position selon laquelle les systèmes de traduction automatique ne sont pas encore assez perfectionnés pour traduire du texte libre sans révision humaine subséquente.

Nous compatissons avec nos collègues de Guichet emplois car le défi est de taille. La solution passe bien sûr par des améliorations techniques comme l'enrichissement continu du dictionnaire, mais elle tient davantage au recours à des menus et à la rédaction dirigée, c'est-à-dire l'élimination du texte libre.

La solution peut sembler simple, mais la mise en exécution peut être complexe. Je ne peux que m'imaginer les nombreuses contraintes techniques, budgétaires et politiques avec lesquelles doivent composer les responsables de Guichet emplois. Cela explique sans doute pourquoi l'équipe de Guichet emplois a donné suite à plusieurs de nos recommandations techniques mais a hésité à imposer un protocole de rédaction et à limiter radicalement, sinon éliminer entièrement, le texte libre dans les avis d'offres d'emploi. Nos discussions se poursuivent et nous sommes prêts à offrir notre aide.

Merci, monsieur le président. J'ai terminé.

● (1005)

Le président: Merci, madame Kennedy. Nous ferons un seul tour de table de sept minutes. Si vous voulez partager votre temps, vous pouvez le faire.

On débute avec M. Simard.

L'hon. Raymond Simard: Merci beaucoup, monsieur le président et bienvenue, madame Kennedy et monsieur Barabé.

Je voudrais savoir si vos budgets sont adéquats pour faire votre travail, car vous semblez débordés d'appels.

Mme Francine Kennedy: Essentiellement, nous avons des budgets de traduction uniquement pour les services que nous offrons à la Chambre et au Sénat et pour notre programme de terminologie. Tous nos autres services sont à recouvrement des coûts. Ce n'est donc pas une question de budget pour nous.

L'hon. Raymond Simard: D'accord. Vous mentionniez un peu plus tôt que vous faites appel au secteur privé pour faire exécuter le travail.

Mme Francine Kennedy: Oui.

L'hon. Raymond Simard: Quel pourcentage de votre travail est fait par le secteur privé?

Mme Francine Kennedy: Entre 35 et 40 p. 100 pour la traduction et près de 50 p. 100 pour l'interprétation.

L'hon. Raymond Simard: Vous limitez-vous à Ottawa?

Mme Francine Kennedy: Absolument pas.

L'hon. Raymond Simard: Vous pourriez, par exemple, faire appel à des traducteurs à la pige au Nouveau-Brunswick ou au Manitoba?

Mme Francine Kennedy: Exactement. Notre répertoire contient des pigistes et des entreprises de traduction de tout le Canada.

L'hon. Raymond Simard: Comment déterminez-vous si un texte sera traduit par un ordinateur ou par un traducteur?

Mme Francine Kennedy: Nous n'utilisons pas la traduction automatique de cette façon. Lorsque le Bureau de la traduction reçoit un document, on ne décide pas s'il sera traduit automatiquement ou par un traducteur. Notre utilisation de la traduction automatique se limite strictement à des domaines extrêmement précis, pour la météo, par exemple, où les textes sont répétitifs et où il y a de la rédaction dirigée, c'est-à-dire des protocoles de rédaction qui exigent que les rédacteurs écrivent d'une certaine façon. Dans ces cas, nous pouvons utiliser la traduction automatique.

Autrement, le Bureau de la traduction n'utilise pas la traduction automatique.

L'hon. Raymond Simard: En terminant, je peux dire — comme M. Harvey le disait plus tôt — qu'en général, nous sommes bien servis. La traduction est très bonne. Il y a parfois des délais, mais je crois que cela dépend de ce qui se passe ici, à Ottawa. On devrait vous féliciter pour le travail que vous faites. Il est important que le respect des deux langues officielles soit pris en considération et qu'on s'assure d'avoir révisé les documents avant de les publier.

Merci, monsieur le président.

Le président: Merci, monsieur Simard.

Madame Barbot.

Mme Vivian Barbot: D'abord, je ne peux que vous féliciter pour les services que vous rendez. Tous s'entendent pour dire que, lorsque vous intervenez dans une traduction, il n'y a vraiment aucun problème.

Par contre, je ne savais pas que l'organisation du bureau était le même que celle de n'importe quelle entreprise. Vous offrez vos services et vous recouvrez les coûts qui y sont rattachés. J'imagine que vous devez arriver à un certain pourcentage. C'est là que le principe même du Canada bilingue est remis en question. Votre objectif n'est pas de faire en sorte que les services que vous devez rendre à la population soient accessibles à tout le monde. Vous devez viser la rentabilité, ce qui vient un peu pervertir le principe selon lequel le service doit être rendu lorsqu'on en a besoin. En plus, si vous êtes une compagnie, vos clients ont aussi des objectifs monétaires et pourraient vouloir aller chercher ailleurs des services de traduction moins coûteux. On voit bien ce que donnent la concurrence et la sous-traitance dans un contexte comme le nôtre.

Vous avez dit que la machine ne pouvait pas encore remplacer le traducteur humain. Pour ma part, je dirais que la machine ne pourra

jamais remplacer un traducteur humain. Il me semble que dans tous les cas, même lorsqu'on parle d'intelligence artificielle, on ne peut pas envisager qu'une machine pense et traduise des valeurs culturelles, sociales, intellectuelles etc. C'est le propre de l'être humain que de faire cela, à moins que nous ne devenions des machines, mais je ne crois pas que cela se produise de notre vivant.

Cependant, vous dites que la rédaction dirigée fonctionne, et cela confirme ce que nous disaient les gens qui étaient là avant vous. On peut dire que dans un organisme comme Service Canada, le travail est technique. Dans une telle situation, on pourrait très bien utiliser davantage la rédaction dirigée. On pourrait concevoir le service de de telle sorte que, si l'employeur a autre chose à dire, il le fera au cours des entrevues. À tous les points de vue, c'est inacceptable que ce ne soit pas bien fait. À ce moment-là, le service rendu n'a pas l'effet escompté. On me dit qu'on va éviter d'afficher des textes non révisés. Il ne faudrait pas que ce soit dans une seule langue. C'est une question de justice envers les deux langues. Cela ralentirait la machine, mais il ne faudrait pas donner d'avantage à des anglophones ou à des francophones, selon l'endroit où ils se trouvent.

Êtes-vous d'accord avec moi sur cette question?

• (1010)

Mme Francine Kennedy: Oui, je suis d'accord avec vous que la Loi sur les langues officielles mentionne clairement que l'information doit être disponible aux citoyens du Canada dans les deux langues officielles. Ce matin, je crois avoir entendu mes collègues de Guichet emplois dire qu'ils travaillaient très fort afin d'arriver à trouver une solution pour régler ce problème.

Le président: Madame Brunelle, il reste trois minutes.

Mme Paule Brunelle: J'ai été élue pour la première fois en 2004. Ayant bénéficié de vos services, je sais qu'ils sont vraiment exceptionnels. Il faut rappeler que s'il y a encore du français sur la Colline du Parlement, c'est grâce à vous, mais aussi grâce aux besoins des députés francophones. C'est important si on veut maintenir les emplois.

On nous parle depuis le début des coûts exorbitants de ces services. Il faut aussi penser qu'il y a des rentrées d'argent car les gens qui travaillent en traduction paient de l'impôt. Quand je dois remplir ma déclaration de revenus fédérale, j'ai accès à des documents très bien traduits pour m'aider à la remplir. Il est certain que la traduction automatique boîteuse est absolument intolérable. C'est un facteur d'assimilation pour les travailleurs. C'est comme à Noël : quand on doit assembler un jouet qui vient de Chine et que la traduction française n'a aucun sens, on se tourne vers l'anglais. C'est donc un facteur d'assimilation qui fait en sorte que les francophones sont considérés comme des citoyens de seconde classe. Ces gens sont parfois dans une période difficile. Il s'agit souvent d'emplois non spécialisés, auxquels les gens unilingues n'auront pas le privilège d'accéder. Je me demande pourquoi on ne fait pas comme ici, aux comités du Parlement. Quand la traduction n'est pas conforme et correcte, on n'accepte pas le document et on ne l'affiche pas.

Pour moi, c'est assez incompréhensible. Je me dis qu'il y a plusieurs pays multilingues. On n'a qu'à penser à l'Union européenne. Vous nous dites que vous consultez. Je vous appuie et je vous dis de continuer à vous informer pour avoir quelles sont leurs façons de faire. Ils ont à concilier un ensemble de cultures et de langues. Ce doit être un casse-tête incroyable. Ils ont certainement une très riche expérience. Je ne crois pas qu'on puisse se permettre d'échouer ici quand on sait que c'est très important.

Ce qui différencie le Canada des États-Unis, ce sont les deux langues ainsi que la richesse du français et de sa culture. C'était davantage un commentaire qu'une question.

● (1015)

Le président: Voulez-vous faire un commentaire? Je vous accorde 30 secondes.

Mme Francine Kennedy: On ne peut qu'être d'accord avec vous. Le fait qu'on soit un pays bilingue est une grande richesse.

Le président: Merci, madame Kennedy.

Monsieur Godin, vous disposez de sept minutes.

M. Yvon Godin: Merci, monsieur le président.

Aujourd'hui, le comité ne se plaint pas de la traduction qu'effectuent nos traducteurs et traductrices. Il se plaint plutôt de la machine qui essaie de prendre leur place et qui est incapable de traduire aussi bien qu'eux. Vous l'avez très bien expliqué.

Nous, les Acadiens, parlons d'une certaine manière et cela se traduit difficilement. On ne trouvera jamais une machine acadienne, car cela n'existe pas.

Mme Sylvie Boucher: Elle serait difficile à comprendre.

M. Yvon Godin: Madame Kennedy, on l'a écrasée il y a 400 ans et cela n'existe pas. Je vous assure qu'on ne trouvera pas de machine capable de nous traduire.

Je vais vous donner un cas en exemple. Monsieur le président, j'aimerais que notre attaché de recherche fasse une recherche. À Guichet emplois, il n'y a que des offres d'emploi traduites de l'anglais au français. Le témoin précédent nous a dit que cela se faisait en anglais aussi.

M. Jean-Rodrigue Paré (attaché de recherche auprès du comité): Je n'ai pas trouvé. J'ai cherché pendant une heure. J'ai cliqué sur toutes sortes d'annonces.

M. Yvon Godin: Monsieur le président, j'aimerais que les témoins précédents nous donnent la preuve que cela se fait. Notre excellent attaché de recherche a travaillé pendant une heure et n'a rien pu trouver. Je demanderai aux témoins précédents de nous donner la preuve qu'il se fait de la traduction du français vers l'anglais pour que nous puissions voir à quoi cela ressemble.

Dans l'offre d'emploi du 23 mai 2006 que j'ai apportée, on lit à la fin de la page : « Cette offre a été fournie par un employeur externe. Service Canada n'est pas responsable de l'exactitude, de l'authenticité ni de la fiabilité du contenu. » Service Canada n'est pas responsable de ce qui est là, et c'est pourtant Service Canada qui a tout mis à l'envers.

M. Luc Harvey: Service Canada n'en assume pas la responsabilité.

M. Yvon Godin: Service Canada ne l'assume pas, mais c'est lui qui a tout mis à l'envers en en faisant une mauvaise traduction. Comme traducteurs et traductrices, vous devriez être gênés.

Mme Francine Kennedy: Je vais laisser mon collègue répondre à votre commentaire.

M. Donald Barabé (vice-président, Bureau de la traduction, ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux): Comme Mme Kennedy l'a bien dit tout à l'heure, nous sympathisons énormément avec nos collègues qui font face à un tel défi. Comme traducteur, j'éprouve des sentiments ambivalents. Je ne veux pas et je ne pense pas que la machine nous remplace, comme vous l'avez très bien dit tout à l'heure, madame Barbot. En même temps, la demande est actuellement grande à ce point dans

l'ensemble du monde que le traducteur humain n'arrive pas à suffire à celle-ci. La technologie doit donc venir nous aider à un moment donné. Elle n'est malheureusement pas au point. C'est clair. C'est pour cela que la rédaction dirigée devient de plus en plus importante.

M. Yvon Godin: Monsieur le président, je veux soulever le point suivant. Je ne pense pas qu'on s'interroge sur ce qui se passe derrière la porte. Nous ne voyons pas de problème au fait que vous utilisiez la machine et que cela aide nos traducteurs. Nous voyons un problème dans le produit fini, dans sa qualité, qui fait qu'on rit de nous.

Mme Sylvie Boucher: C'est un problème de qualité.

M. Yvon Godin: C'est là qu'est le problème. Le monde entier dit que le Canada défend la langue du coeur, puis nous dit ce que nous avons fait.

Monsieur le président, je ne pense pas qu'on remette en question le fait d'utiliser la machine. C'est le produit fini destiné au public que nous remettons en question. On peut utiliser tous les outils qu'on veut quand on entre dans notre bureau, mais quand le produit est destiné au public, on ne veut pas qu'une telle chose arrive.

● (1020)

M. Donald Barabé: Ce matin, nos collègues ont déposé une proposition qui devrait régler ce problème.

M. Yvon Godin: Monsieur le président, la proposition n'est pas claire. Dit-elle qu'une offre d'emploi qui arrive en anglais ne sera pas traduite si elle n'a pas été révisée mais qu'elle sera mise à la disposition du public? C'est autre chose : cela ne peut pas être diffusé. Quand le gouvernement diffuse une chose destinée au public, celle-ci doit être dans les deux langues officielles. Ce n'est pas clair. J'aimerais avoir une clarification à ce sujet. Quand cela prendra-t-il effet? Est-ce immédiatement? J'ai posé la question à M. Brison alors qu'il était ministre responsable de Travaux publics. Il m'a répondu que ce serait fait immédiatement, qu'aucune information du gouvernement du Canada ne sortirait de son ministère sans avoir été révisée. On ne sait pas quand cela prendra effet. Je ne sais pas si nous pouvons convoquer nos témoins de nouveau avant que la Chambre n'ajourne pour qu'ils puissent donner des précisions au comité.

Le président: Merci.

Madame Boucher.

Mme Sylvie Boucher: J'ai deux points à soulever. Premièrement, je suis sidérée qu'en 2006 les textes en langue française soit encore d'aussi piètre qualité. Deuxièmement, si la machine est incapable de bien traduire, peut-il y avoir un soutien humain pour corriger les lacunes? Tout à l'heure, les représentants de Service Canada ont dit que lorsque cela arrivait, ils ne corrigeaient pas si ce n'était pas fait dans une langue correcte. Je m'excuse, mais on présente cela à des francophones ou à des anglophones d'une minorité. Cela doit être corrigé par quelqu'un pour que l'offre d'emploi publiée soit compréhensible pour tout le monde. En 2006, on est habitué à vivre dans un monde de consommation, mais la qualité supérieure de notre langue ne se consomme pas.

Je partage l'opinion de mes collègues qui disent que lorsqu'on rit de la mauvaise qualité de notre langue française à l'extérieur du pays, on a un très gros problème. Nous vivons dans un monde bilingue et cela doit être fait dans un français impeccable. Je trouve cela inacceptable pour les francophones du pays, qu'ils soient du Québec, du Manitoba, de l'Ontario, de l'Acadie ou d'ailleurs.

Voici ma question. Quels coûts supplémentaires la traduction ou la révision professionnelle des offres de Guichet emplois entraînerait-elle?

Mme Francine Kennedy: C'est une question à laquelle j'ai un peu de difficulté à répondre. Les indicateurs de coûts dans les questions de traduction sont le volume, le nombre d'avis et la longueur des textes. Est-ce un texte de 300, 500 ou 1 000 mots? Il faut voir avec nos collègues de Guichet emplois. Il faut également considérer les délais, comme ils l'ont exprimé. Quatre heures est un indicateur de coût parce qu'il faut beaucoup de gens responsables pour traduire un tel volume en quatre heures. Même avec la technologie, on parle d'environ deux millions de dollars.

Mme Sylvie Boucher: Vous nous dites que la quantité ne sera jamais égale à la qualité. On veut en faire beaucoup parce qu'il y a beaucoup de demandes, mais on laisse tomber la qualité.

Mme Francine Kennedy: Vous m'avez demandé quel serait le coût et je vous ai parlé de ce qui entraîne des coûts.

Est-ce faisable? Certainement.

Mme Sylvie Boucher: Donc, il faut essayer de trouver une solution pour que la qualité prime sur la quantité.

Mme Francine Kennedy: Absolument. La quantité, c'est ce qui entraîne des coûts, mais cela n'empêche pas de faire le travail.

Mme Sylvie Boucher: C'est effarant.

Le président: Nous avons le temps de faire un autre tour d'une ou deux minutes chacun. Êtes-vous satisfaits jusqu'à présent?

L'hon. Raymond Simard: J'ai omis de faire un commentaire tout à l'heure.

Si de telles erreurs étaient commises en anglais, les réactions seraient assez importantes et très rapides. Je reviens sur la question du respect de la langue française. Lorsque des documents sont produits de cette manière, c'est vraiment insultant pour la francophonie canadienne.

• (1025)

Le président: Monsieur Simard, je viens de vous accorder 30 secondes. J'accorde donc 30 secondes aux autres députés de chaque parti.

Mme Vivian Barbot: Je voudrais faire un commentaire. Est-ce la machine qui nous mène ou si c'est nous qui menons la machine?

Si les demandes sont trop élevées, il faut que cela aille moins vite, puisqu'on est incapable d'y répondre. Ce n'est pas la même chose lorsqu'il est question de vie ou de mort. Actuellement, il y a des débats avec les médecins où il est question d'argent. Il faut consacrer l'argent qu'il faut pour m'empêcher de mourir, moi et les miens, donc tout le monde. Cependant, lorsqu'il s'agit de traduire des documents, on peut exiger que l'employeur fasse affaire avec des bureaux de traduction et qu'il nous remette des textes corrects, ou on peut lui dire que nous ne pouvons pas traiter plus de demandes avec les moyens dont nous disposons.

Cette situation ne doit en aucun cas aboutir à un mépris de la clientèle qui lit ces textes. Des solutions existent, mais il faut vraiment envisager les choses sous cet angle.

Le président: Merci, madame Barbot.

Vous avez des commentaires, monsieur Godin?

M. Yvon Godin: Il faut utiliser la procédure que nous utilisons à nos comités. Nous avons une règle selon laquelle quand si un témoin se présente devant nous avec des documents qui ne sont pas dans les deux langues, ce document n'est pas accepté au comité.

L'employeur qui présenterait à Guichet emplois une offre d'emploi qui n'est pas dans les deux langues parce qu'il n'a pas eu le temps de la faire traduire ne pourrait pas la publier.

Encore une fois, monsieur le président, je voudrais connaître la position. Elle n'était pas claire tout à l'heure.

Le président: Je vais demander au greffier d'écrire une lettre à ce sujet.

Monsieur Lemieux, avez-vous des commentaires?

M. Pierre Lemieux (Glengarry—Prescott—Russell, PCC): Non.

Le président: Je remercie les témoins d'être venus, et à la prochaine.

Madame Barbot, voulez-vous déposer votre motion?

Mme Vivian Barbot: Oui, nous sommes prêts pour la motion.

Le président: Nous allons ajourner pour deux minutes.

• (1025)

_____ (Pause) _____

• (1025)

Le président: Nous allons maintenant demander à Mme Barbot de présenter sa motion.

Mme Vivian Barbot: La motion se lit comme suit :

Que le Comité permanent des langues officielles présente des excuses officielles à Son Excellence M. Abdou Diouf, au sujet du traitement qu'il a reçu à son arrivée au Canada et recommande au gouvernement d'en faire autant.

Le président: Merci, madame Barbot.

Nous passons à la discussion.

• (1030)

M. Luc Harvey: Madame Barbot, le 8 juin, nous recevrons la ministre Josée Verner. Nous serons alors en mesure de lui poser des questions pour savoir ce qui s'est passé. Je vous demanderais non pas de retirer votre motion mais d'en retarder la présentation jusqu'à après sa visite. Je crois que ce serait avantageux pour tout le monde.

Il y a déjà un mois environ que M. Diouf est arrivé. Que nous prenions quatre ou cinq semaines, je ne crois pas que cela change grand-chose. Jusqu'à présent, on travaille bien ensemble, on comprend bien et on vous appuie dans vos démarches, mais je vous demanderais de retarder d'une semaine la présentation de votre motion. Ce serait très apprécié.

Mme Vivian Barbot: Je comprends très bien le sens de votre demande. Cependant, il s'agit d'une proposition du comité. J'étais à Winnipeg, j'ai assisté à tout cela et j'ai subi l'opprobre des autres membres de la Francophonie qui étaient présents. De plus, nous avons posé d'innombrables questions à la ministre, et elle a répondu la même ligne. Je ne m'attends donc pas à ce qu'elle réponde autre chose.

En ce qui me concerne, je tiens à ce que la motion soit débattue.

M. Luc Harvey: Madame Barbot, je crois que vous étiez la seule de tout le comité à être présente cette journée-là. J'apprécierais moi aussi être en mesure de poser mes propres questions, et peut-être même d'appuyer votre requête, mais je ne crois pas qu'un délai de sept jours fasse une grande différence dans le processus. La session n'est pas terminée et nous avons amplement de temps. Je ne crois pas qu'on vous demande une chose trop difficile et trop complexe, et on apprécierait beaucoup.

Le président: Monsieur Godin.

M. Yvon Godin: Monsieur le président, je suis obligé d'abonder dans le sens de M. Harvey.

Il ne s'agit pas de mettre la motion de côté. Elle est importante et je suis prêt à l'appuyer. Cependant, j'aimerais être capable de questionner la ministre et les personnes de son entourage, parce que j'ai entendu toutes sortes de choses sur ce qui s'est passé quand Son Excellence est venu. Peut-être qu'après avoir entendu la ministre, on décidera de recevoir d'autres personnes également.

M. Luc Harvey: Ce n'est pas un délai exceptionnel, sept jours.

M. Yvon Godin: C'est pour cela que je suis d'accord. Si on remettait la motion au mois de septembre, je ne serais pas d'accord, mais j'aimerais questionner la ministre.

M. Luc Harvey: On apprécierait beaucoup. Il me semble qu'on a déjà un bon climat de travail et je pense que nous pouvons...

Le président: Y a-t-il d'autres commentaires? Monsieur Simard.

L'hon. Raymond Simard: Merci, monsieur le président.

La conférence de la Francophonie a eu lieu chez nous, à Saint-Boniface. Ce fut un réel succès pour la francophonie manitobaine. J'ai rencontré le ministre des Affaires étrangères du Sénégal et je peux vous dire qu'on parlait même de racisme. Cet incident est très sérieux.

Je suis d'accord avec M. Godin. Si la ministre vient la semaine prochaine, on pourra lui poser des questions. Cependant, il revient à Mme Barbot de décider si elle veut présenter sa motion aujourd'hui. Je peux vous dire que cet incident a été considéré comme très sérieux.

Le président: Monsieur Patry.

M. Bernard Patry (Pierrefonds—Dollard): Merci, monsieur le président. Je veux simplement dire à nos collègues conservateurs que j'espère qu'ils prennent l'engagement de reporter l'étude de la motion.

Je ne siège pas à ce comité, mais je tiens à vous dire que la position du gouvernement ne changera pas à ce sujet. La même résolution a été présentée au Comité des affaires étrangères et du développement international et elle a été adoptée. Cette motion est par conséquent une répétition, mais je pense que le comité est maître de son choix et je ne m'y opposerai pas. Je laisse à mes collègues des trois partis d'opposition le soin de choisir.

• (1035)

M. Luc Harvey: On a la chance d'avoir une semaine de délai avant la visite de la ministre responsable de ce qui fait l'objet de la motion.

Mme Vivian Barbot: Je voudrais savoir deux choses. Est-ce que sa visite est confirmée?

M. Luc Harvey: Oui.

Mme Sylvie Boucher: Exactement.

Mme Vivian Barbot: D'accord.

Le président: Le greffier nous dit que c'est confirmé.

Mme Vivian Barbot: Comme sa comparution ne portera pas sur ce sujet, je veux qu'il soit inscrit à l'ordre du jour que nous l'interrogerons sur ce sujet.

Le président: On peut l'interroger sur n'importe quel sujet.

Mme Vivian Barbot: Sur ce qu'on veut.

Mme Sylvie Boucher: Il n'y a aucun problème.

Mme Vivian Barbot: Eh bien, attendons une semaine. Merci beaucoup.

Le président: Il faudrait le consentement unanime.

M. Luc Harvey: Quelqu'un doit en faire la proposition. Je peux le faire.

Madame Barbot, voulez-vous appuyer ma proposition?

Mme Vivian Barbot: Pourquoi ne pas le retirer simplement?

Des voix: Non, non!

Mme Vivian Barbot: C'est vrai, on ne la retire pas.

M. Luc Harvey: Appuyez ma proposition.

Le président: Tout le monde est d'accord?

(La motion est adoptée.)

Le président: Parlons maintenant du plan de travail révisé. En avez-vous tous une copie?

L'hon. Raymond Simard: Il n'est pas encore terminé.

Le président: A-t-on prévu un témoin pour le 6 juin? Le 6 juin, nous recevons Mme Adam, le 8 juin, la ministre Josée Verner et le 13 juin, l'honorable Lawrence Cannon. Avez-vous parlé avec le ministre Cannon?

Le greffier du comité (M. Mark D'Amore): Pas encore, mais j'ai transmis l'information.

Le président: Nous espérons recevoir le ministre Cannon le 13.

Mme Sylvie Boucher: Monsieur le président, je vais parler à M. Cannon cet après-midi à ce sujet.

Le président: D'accord. Le 15 juin, il est prévu que nous étudions...

Mme Sylvie Boucher: Je ne comprends pas.

Le président: Si nous faisons un rapport...

L'hon. Raymond Simard: Nous voulons terminer le rapport avant...

Le président: Nous allons l'étudier le 15 juin. Le 20 juin, ce sera la même chose. Le 22 juin, nous recevons M. Lafrance, ce qui est confirmé. Nous avons un programme assez chargé.

Mme Sylvie Boucher: J'avoue sincèrement que je suis un peu déçue. Je pense qu'on devrait prendre l'habitude de rencontrer une seule personne ou un seul groupe au lieu d'en rencontrer deux ou trois. Lors de la comparution de Service Canada plus tôt, nous n'avons pas pu tous intervenir, à ma grande déception.

Le président: Comme le greffier le dit, on peut les inviter de nouveau si on le veut.

Mme Sylvie Boucher: J'aimerais bien qu'ils reviennent, parce que j'avais d'autres précisions à leur demander. J'ai eu certaines réponses sur la traduction, mais il y a d'autres choses que j'aurais aimé éclaircir avec les gens de Service Canada. Malheureusement, le temps nous a manqué.

Le président: On ne sait jamais ce qui va se passer. Dans le cas du deuxième groupe de témoin, cela s'est terminé assez vite.

Mme Sylvie Boucher: Oui, je le sais.

Le président: On ne sait jamais.

Mme Sylvie Boucher: Quand il nous arrive des choses aussi aberrantes que celles qui viennent de se passer... Nous avons tous été un peu surpris, et même remués. Personnellement, je ne sais pas si les autres membres du comité vont m'appuyer, mais j'aimerais qu'ils reviennent pour qu'on ait plus d'information.

• (1040)

M. Yvon Godin: J'aimerais faire une suggestion. Quand on reçoit deux témoins sur la même question et qu'on divise le temps comme on vient de le faire, je crois que c'est une erreur. À d'autres comités, les témoins sont tous à la table en même temps, ils font leur présentation et on pose des questions à qui l'on veut.

L'hon. Raymond Simard: Exactement.

M. Yvon Godin: On passe deux heures avec tous les témoins.

Le président: On peut faire cela.

Mme Sylvie Boucher: S'ils parlent de la même chose...

M. Yvon Godin: Si c'est pour le même sujet...

Le président: Vous avez raison.

Mme Sylvie Boucher: Il n'y a aucun problème.

Le président: Cela a du sens.

Êtes-vous d'accord avec Mme Boucher pour réinviter les gens de Service Canada?

M. Yvon Godin: Oui, monsieur le président. Je crois que nous devrions les inviter de nouveau, parce qu'il y a des choses qui ne sont pas claires.

Mme Sylvie Boucher: Non.

M. Yvon Godin: Par exemple, notre recherchiste a dit qu'il avait cherché quelque chose pendant une heure et qu'il ne l'avait pas trouvé. J'ai été obligé d'aller terminer ma réunion seul avec elle. C'est de l'information que vous devriez peut-être avoir. Elle a dit que cela existait. C'est peut-être parce qu'il n'est pas allé sur le bon site. Elle m'a donné sa carte et a même recommandé que notre recherchiste l'appelle pour qu'elle le dirige.

Le président: On va lui écrire une lettre.

M. Yvon Godin: Je vais vous donner sa carte. Elle dit que cela existe.

J'aimerais savoir comment les choses se passent des deux côtés. On dit toujours que nous, les francophones, chialons et crions constamment. Nous sommes ici au Comité permanent des langues officielles.

Mme Vivian Barbot: C'est comme cela au Canada! Que voulez-vous que je vous dise?

M. Yvon Godin: C'est le plus beau pays aussi.

Le président: Monsieur Simard.

L'hon. Raymond Simard: Monsieur le président, notre temps est très valable ici, au comité. Si nous ne sommes pas satisfaits de l'information que nos invités fournissent à notre recherchiste, nous pouvons les inviter de nouveau. Ils se sont engagés à fournir de l'information au recherchiste. Si nous n'en sommes pas satisfaits, nous pouvons les inviter de nouveau, mais nous ne sommes pas obligés de leur consacrer une autre heure.

Le président: Nous n'avons pas de temps prévu pour eux dans notre programme.

L'hon. Raymond Simard: J'imagine que nous pourrions le faire à l'automne.

Mme Sylvie Boucher: Oui, nous pourrions le faire à l'automne.

Le président: Si nous ne sommes pas satisfaits...

Mme Sylvie Boucher: J'aimerais beaucoup les revoir, parce que je suis restée sur mon appétit.

L'hon. Raymond Simard: D'accord.

Le président: Sommes-nous tous d'accord? C'est tout?

Je remercie tous les membres du comité.

La séance est levée.

Publié en conformité de l'autorité du Président de la Chambre des communes

Published under the authority of the Speaker of the House of Commons

Aussi disponible sur le site Web du Parlement du Canada à l'adresse suivante :

Also available on the Parliament of Canada Web Site at the following address:

<http://www.parl.gc.ca>

Le Président de la Chambre des communes accorde, par la présente, l'autorisation de reproduire la totalité ou une partie de ce document à des fins éducatives et à des fins d'étude privée, de recherche, de critique, de compte rendu ou en vue d'en préparer un résumé de journal. Toute reproduction de ce document à des fins commerciales ou autres nécessite l'obtention au préalable d'une autorisation écrite du Président.

The Speaker of the House hereby grants permission to reproduce this document, in whole or in part, for use in schools and for other purposes such as private study, research, criticism, review or newspaper summary. Any commercial or other use or reproduction of this publication requires the express prior written authorization of the Speaker of the House of Commons.