



Au service du
GOUVERNEMENT,
au service des
CANADIENS.

Rapport final

2012-603 Évaluation des programmes du Bureau de la traduction Volume 3 : Programme d'interprétation des conférences

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.....	iii
Sommaire des constatations.....	iv
RÉPONSE ET PLAN D'ACTION DE LA GESTION	v
SECTION 1 : PERTINENCE.....	1
SECTION 2 : RENDEMENT	6
ANNEXE A : À PROPOS DE L'ÉVALUATION	12
ANNEXE B : MODÈLE LOGIQUE.....	16

INTRODUCTION

1. Le présent rapport expose les résultats de l'évaluation du Programme d'interprétation des conférences du Bureau de la traduction. Ce programme fait partie du sous-programme 1.6.5 (Interprétation des conférences) de l'Architecture d'alignement des programmes de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) de 2012-2013. 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. Les activités de planification et de recherche ont eu lieu entre mai 2012 et 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 les programmes connexes du Bureau de la traduction (le Programme de traduction et autres services linguistiques et le Programme de normalisation terminologique). Une analyse a été menée pour déterminer le niveau de recherche approprié à consacrer à l'évaluation du Programme d'interprétation des conférences. Par rapport aux autres programmes du Bureau de la traduction qui ont fait l'objet d'une évaluation simultanée, l'importance relative du Programme d'interprétation des conférences est assez faible et les risques globaux du Programme sont faibles. Les dépenses du Programme représentent moins de 1 % du budget total de TPSGC et 7,98 % 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 d'interprétation des conférences assure la prestation des services d'interprétation des conférences dans les deux langues officielles et dans d'autres langues aux tribunaux et aux ministères et organismes fédéraux à l'appui des opérations, des événements officiels et des missions à l'étranger du gouvernement. Les services d'interprétation sont essentiels pour que le gouvernement fédéral puisse communiquer avec la population canadienne et pour que les gens puissent accéder aux services du gouvernement fédéral dans la langue officielle de leur choix. 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. Le Programme d'interprétation des conférences fournit des services d'interprétation dans les deux langues officielles, en langues autochtones du Canada, en langues étrangères et en langues visuelles à tous les ministères et organismes du gouvernement fédéral. Les interprètes de conférence offrent des services d'interprétation lors d'événements comme des sommets internationaux, des échanges bilatéraux ou multilatéraux entre des chefs d'État ou de gouvernement, des conférences intraministérielles ou interministérielles et des rencontres entre des ministres fédéraux et leurs homologues provinciaux ou territoriaux. De plus, le Programme fournit des services d'interprétation chuchotée où l'interprète suit les délibérations en salle et « chuchote » la traduction des propos tenus à l'oreille du client.
7. Comme les services d'interprétation en langues officielles pour les débats de la Chambre des communes, du Sénat, du Cabinet et de leurs comités, des conférences de presse et des travaux des associations parlementaires font partie du sous-programme 1.6.4 (Traduction et interprétation au Parlement), ils ont été exclus de la portée de la présente évaluation.
8. En 1995, à la suite d'une décision du Conseil du Trésor, le Bureau de la traduction est devenu un organisme de service spécial (OSS) relevant de TPSGC. À ce moment-là, le Programme d'interprétation des conférences et le Programme de traduction et autres services linguistiques sont devenus des services optionnels offerts aux ministères et organismes fédéraux (sauf pour l'interprétation parlementaire). Depuis lors, les organisations fédérales ont la liberté de choisir le Bureau de la traduction ou le secteur privé pour obtenir des services de traduction et d'autres services linguistiques ou des services d'interprétation des conférences.
9. À l'heure actuelle, les services d'interprétation des conférences sont payés au moyen de transferts au Fonds renouvelable du Bureau de la traduction à partir du crédit 1 de TPSGC. Cela comprend les coûts liés aux services d'interprétation offerts aux ministères et organismes fédéraux qui sont inscrits aux annexes I, II, IV et V de la *Loi sur la gestion des finances publiques*. De plus, ces organisations paient les frais de déplacement et les indemnités de déplacement (comme les repas et les faux frais¹) ainsi que les frais de locaux liés aux services d'interprétation.
10. Pour l'exercice 2012-2013, les dépenses totales déclarées pour le Programme représentaient 14,25 M\$ en coûts directs et indirects. On y trouvait 44,75 équivalents

¹ Les faux frais et les taux admissibles sont définis dans la *Directive sur les voyages* du Conseil national mixte.

temps plein², dont 15,69 étaient des interprètes, 20,46 étaient du personnel de soutien administratif³ et 1,97 du personnel de direction⁴. Le Programme représente 7,98 % des coûts totaux du Bureau de la traduction.

11. 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 qui visent le Programme d'interprétation des conférences apparaissent en gras et en italique. Le Programme d'interprétation des conférences partage ses résultats intermédiaires avec d'autres programmes du Bureau de la traduction : le Programme de normalisation terminologique et le Programme de traduction et autres services linguistiques.

Autorité

12. *La Loi sur le Bureau de la traduction*, mise à jour en 1985, a encadré la constitution du Bureau de la traduction et énonce la mission de celui-ci, incluant celle qui vise à assurer les services d'interprétation. De plus, la Loi autorise le ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux à élaborer des règlements s'y rattachant.

13. Le ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux est autorisé à offrir des services linguistiques 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 fournir « les services d'interprétation demandés par les ministères et départements » — article 3e).

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

² Des 44,75 ETP du Programme, 5 participent au développement de la capacité humaine et technologique nécessaire pour répondre aux besoins en interprétation des tribunaux et des ministères et organismes fédéraux, et 39,75 offrent des services d'interprétation aux tribunaux et ministères et organismes fédéraux, dans les deux langues officielles et dans d'autres langues sur demande.

³ Le personnel de soutien administratif comprend les commis aux écritures et aux règlements (groupe CR) et les 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 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.

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 évaluer 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 1 : Programme de normalisation terminologique – sont soumis séparément au Comité de vérification et d'évaluation et Volume 2 : Programme de traduction et autres services linguistiques.

Sommaire des constatations

17. L'évaluation a permis de constater que le Programme d'interprétation des conférences est pertinent parce qu'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 du 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 prouve l'utilisation des services du Programme par les ministères et organismes fédéraux, qui les ont qualifiés comme étant des services de grande qualité fournis au moment opportun.
19. Les limites dans les données recueillies dans le cadre de l'évaluation ont empêché d'isoler et de quantifier la contribution du Programme d'interprétation des conférences à l'atteinte des résultats intermédiaires communs. Toutefois, dans la mesure où son résultat immédiat est atteint et comme en témoigne la demande stable à l'égard de ces services, 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. En ce qui a trait à l'efficacité et à l'économie, d'autres améliorations sont possibles si l'on augmente le taux d'utilisation des interprètes internes. L'évaluation a également permis de constater que le recours à des fournisseurs externes par le Programme, ces dernières années, est une option économique. Les mesures de rendement actuelles n'établissent pas de lien entre l'information financière (c'est-à-dire les coûts du Programme) et les activités, 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 d'interprétation des conférences 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 fédéral.

Recommandations et plan d'action de la gestion

Première recommandation : La présidente-directrice générale du Bureau de la traduction devrait chercher des moyens de maximiser le taux d'utilisation des interprètes internes.

Plan d'action de la gestion

Le Bureau de la traduction cherchera des moyens de maximiser le taux d'utilisation des services d'interprètes internes. En voici des précisions :

Plan d'action de la gestion 1.1 : Établir une méthode uniforme pour rendre compte des activités.

Plan d'action de la gestion 1.2 : Mieux documenter les jours d'interprétation, y compris les activités connexes essentielles (p. ex. déplacements et documentation).

Plan d'action de la gestion 1.3 : Regrouper les services d'interprétation pour optimiser l'utilisation des ressources.

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 des liens entre l'information relative aux 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 3 : Programme d'interprétation des conférences
Rapport final

SECTION 1 : PERTINENCE

Besoin continu : Dans cette section, on évalue la mesure dans laquelle un programme continue de répondre à un besoin démontrable et aux besoins de ses clients.

Indicateur	Constatation	Source	Conclusion	Recommandation
Mesure dans laquelle la raison d'être initiale du programme demeure valable.	L'évaluation n'a pas permis de trouver des preuves documentaires faisant état de la raison d'être initiale du Programme.		L'évaluation n'a pas permis d'identifier l'élément qui a motivé initialement l'établissement d'un programme de services d'interprétation des conférences au gouvernement fédéral.	Aucune recommandation requise.
Preuve de l'existence d'une obligation législative de fournir les services.	En vertu de la <i>Loi sur le Bureau de la traduction</i> et du <i>Règlement sur le Bureau des traductions</i> , le Bureau de la traduction a le mandat de fournir des services d'interprétation des conférences sur demande.	<i>Loi sur le Bureau de la traduction</i> et <i>Règlement sur le Bureau des traductions</i> .	Bien qu'il n'existe aucune exigence réglementaire concernant l'utilisation des services du Programme, le Bureau de la traduction se fonde sur des lois et des règlements pour fournir des services d'interprétation des conférences sur demande. De plus, la prestation des services d'interprétation des conférences constitue un moyen clé qui permet au gouvernement fédéral de respecter les décisions ou les exigences législatives à l'égard des langues officielles et à l'intention des malvoyants.	
	La <i>Loi sur les langues officielles</i> stipule que les institutions fédérales doivent veiller à ce que leur milieu de travail soit propice à l'usage effectif des deux langues officielles. À cette fin, la prestation de services d'interprétation simultanée pour les délibérations parlementaires a été vraisemblablement étendue à d'autres événements, comme des sommets, des échanges bilatéraux ou multilatéraux ou des conférences intraministérielles ou interministérielles.	<i>Loi sur les langues officielles</i> .		
	En ce qui a trait à l'interprétation visuelle, une décision de la Cour fédérale du Canada a établi que le gouvernement du Canada devait fournir des services d'interprétation gestuelle (au profit du public ou des employés fédéraux) dans certaines circonstances.	<i>Association des sourds du Canada c. Canada</i> 2006 CF 971 Date : 11 août 2006		
Niveau de demande à l'égard des services du	L'utilisation des services du Programme est optionnelle.	<i>Loi sur le Bureau de la traduction</i> et	Les organisations fédérales ont accès aux services du	Aucune recommandation

2012-603 Évaluation des programmes du Bureau de la traduction
Volume 3 : Programme d'interprétation des conférences
Rapport final

Indicateur	Constatation	Source	Conclusion	Recommandation
Programme.		<i>Règlement sur le Bureau des traductions.</i>	Programme même si elles ne sont pas tenues de le faire. La demande de services du Programme demeure stable.	requis.
	La part de marché du Programme a été estimée à 90 % (en 2006).	Examen des documents.		
	Le nombre de conférences auxquelles le Programme a fourni des services d'interprétation est demeuré relativement stable entre 2009-2010 et 2012-2013 : 2009-2010 - 3 431 2010-2011 - 3 590 2011-2012 - 3 237 2012-2013 - 3 229	Données du Programme.		

Priorités du gouvernement fédéral et résultats stratégiques du Ministère : Dans cette section, on évalue les liens du Programme avec les priorités du gouvernement fédéral et les résultats stratégiques du Ministère.

Indicateur	Constatation	Source	Conclusion	Recommandation
Mesure dans laquelle le gouvernement fédéral s'engage 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.	Discours du Trône 2007	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.
		Discours du Trône 2010		
		<i>Feuille de route pour les langues officielles du Canada 2013-2018 : éducation, immigration, communautés.</i>		
Mesure dans laquelle le Programme s'harmonise	En éliminant le besoin, pour les organisations fédérales, de coordonner leurs propres services	<i>Budget 2012</i>		

2012-603 Évaluation des programmes du Bureau de la traduction
Volume 3 : Programme d'interprétation des conférences
Rapport final

Indicateur	Constatation	Source	Conclusion	Recommandation
avec la priorité du gouvernement fédéral qui consiste à adopter des approches pangouvernementales à l'égard de la prestation des services.	d'interprétation des conférences, le modèle de prestation du Programme, qui sert de guichet unique d'accès à l'industrie de l'interprétation, correspond étroitement à l'approche pangouvernementale à l'égard de la prestation de services.	Entrevues auprès 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 par TPSGC comme un élément de service clé pour le gouvernement fédéral à l'appui des exigences linguistiques du gouvernement.	2013-2014 - <i>Rapport sur les plans et priorités de TPSGC.</i>	Le Programme s'harmonise avec le résultat stratégique de TPSGC qui « consiste à fournir des services et des programmes centraux de première qualité qui [...] répondent aux besoins opérationnels des institutions fédérales ».	

Responsabilité et rôle appropriés pour le gouvernement fédéral : Dans cette section, 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	Constatation	Source	Conclusion	Recommandation
Possibilité de décentralisation du Programme vers d'autres ministères et organismes.	Le statut d'employeur unique du Bureau de la traduction pour les interprètes (le groupe professionnel TR) au sein du gouvernement fédéral empêche la décentralisation de la responsabilité relative à la prestation des services d'interprétation vers d'autres ministères et organismes.	Examen des documents.	Il est impossible de transférer la responsabilité du Programme à d'autres ministères et organismes ou à un autre ordre de gouvernement.	Aucune recommandation requise.

2012-603 Évaluation des programmes du Bureau de la traduction
Volume 3 : Programme d'interprétation des conférences
Rapport final

Indicateur	Constatation	Source	Conclusion	Recommandation
	La décentralisation de la responsabilité liée à la passation de marchés avec des interprètes pigistes est une activité complexe qui créerait un fardeau administratif pour chacun des ministères. Le Bureau de la traduction veille aussi à l'assurance de la qualité (en préparant et en faisant passer les examens d'accréditation des interprètes et en attribuant une note à ces examens) et au soutien logistique (sous la forme de gestion des contrats); ce qui ne serait vraisemblablement pas disponible dans les ministères s'ils devaient obtenir eux-mêmes les services d'un interprète.			
Possibilité de transfert du Programme à d'autres ordres de gouvernement.	À part quelques exceptions, les autres ordres de gouvernement ne sont pas tenus de se conformer aux exigences en matière de bilinguisme au même titre que le gouvernement fédéral.	Examen des documents.	Même si le secteur privé joue un rôle dans la prestation de services du Programme, il serait impossible de transférer la responsabilité du Programme au secteur privé.	
	Dans le cadre des conférences provinciales-fédérales, on utilise actuellement les services d'interprétation organisés par l'entremise du Programme. Par exemple, le Secrétariat des conférences intergouvernementales canadiennes utilise les services du Programme d'interprétation des conférences.	Examen des documents.		
Possibilité de transfert du Programme au secteur privé.	Au total, 77 % du volume d'activités du Programme a été attribué à des interprètes pigistes qui étaient disponibles dans le cadre de l'offre à commandes préparée par le Programme en 2012-2013.	Données du Programme.		
	L'industrie de l'interprétation est fortement fragmentée et composée d'un nombre limité de fournisseurs de services pigistes. Il existe environ 150 fournisseurs de services d'interprétation préqualifiés au Canada.	Entrevues auprès des cadres supérieurs du Bureau de la traduction et des ministères clients.		
	Le secteur privé n'est pas tenu de se conformer aux exigences en matière de langues officielles du gouvernement fédéral.	Examen des documents.		

2012-603 Évaluation des programmes du Bureau de la traduction
Volume 3 : Programme d'interprétation des conférences
Rapport final

CONCLUSION : PERTINENCE

Le Programme d'interprétation des conférences 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.

2012-603 Évaluation des programmes du Bureau de la traduction
Volume 3 : Programme d'interprétation des conférences
Rapport final

SECTION 2 : RENDEMENT

Atteinte des résultats : résultat immédiat – Dans cette section, on évalue la mesure dans laquelle les tribunaux et les ministères et organismes fédéraux ont accès aux services linguistiques de grande qualité qui sont fournis au moment opportun.

Indicateur	Constataion	Source	Conclusion	Recommandation
Mesure dans laquelle les tribunaux et les ministères et organismes fédéraux ont accès aux services du Programme.	Le nombre de jours-interprètes fournis aux organisations fédérales est demeuré relativement stable entre 2009-2010 et 2011-2012, mais a diminué en 2012-2013. <u>2009-2010</u> : 11 009 jours-interprètes <u>2010-2011</u> : 11 618 jours-interprètes <u>2011-2012</u> : 10 601 jours-interprètes <u>2012-2013</u> : 8 962 jours-interprètes	Données du Programme.	Le Programme a atteint le résultat puisque les ministères et organismes fédéraux ont accès aux services et que la plupart sont satisfaits de la qualité et de la rapidité de prestation des services.	Aucune recommandation requise.
Mesure dans laquelle les clients sont satisfaits de la qualité et de la rapidité de prestation des services d'interprétation.	Entre 66 et 78 % des répondants au sondage ont donné une note de 4 ou 5 sur 5 à la qualité des services d'interprétation.	Sondage mené par le Bureau de la traduction sur la satisfaction de la clientèle (2011-2012).		
	Un client important a indiqué qu'il est très satisfait de la qualité des services.	Entrevues auprès des clients.		
	Entre 79 et 91 % des répondants au sondage ont donné une note de 4 ou 5 sur 5 à la facilité d'accès aux services d'interprétation.	Sondage mené par le Bureau de la traduction sur la satisfaction de la clientèle (2011-2012).		

2012-603 Évaluation des programmes du Bureau de la traduction
Volume 3 : Programme d'interprétation des conférences
Rapport final

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 des services linguistiques de grande qualité fournis au moment opportun).	Les organisations du gouvernement fédéral ont accès à des services linguistiques de grande qualité fournis au moment opportun.	Sondage mené par le Bureau de la traduction sur la satisfaction de la clientèle (2011-2012).	Dans la mesure où il atteint son résultat immédiat et comme en témoigne la stabilité de la demande, 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.
		Données du Programme.		
		Entrevues auprès des clients.		
Fréquence d'utilisation des services du Programme.	Le nombre de conférences auxquelles le Programme a fourni des services d'interprétation est demeuré relativement stable entre 2009-2010 et 2012-2013 : 2009-2010 – 3 431 2010-2011 – 3 590 2011-2012 – 3 237 2012-2013 – 3 229	Données du Programme.		

2012-603 Évaluation des programmes du Bureau de la traduction
Volume 3 : Programme d'interprétation des conférences
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	Constatation	Source	Conclusion	Recommandation
Mesure dans laquelle le résultat immédiat a été atteint (accès à des services linguistiques de grande qualité fournis au moment opportun).	Les organisations du gouvernement fédéral ont accès à des services linguistiques de grande qualité fournis au moment opportun.	Sondage mené par le Bureau de la traduction sur la satisfaction de la clientèle (2011-2012).	Dans la mesure où il atteint son résultat immédiat et comme en témoigne la stabilité de la demande de services, le Programme contribue à l'usage effectif des deux langues officielles dans les milieux de travail fédéraux.	Aucune recommandation requise.
		Données du Programme.		
		Entrevue auprès des clients.		
Fréquence d'utilisation des services du Programme.	Le nombre de conférences auxquelles le Programme a fourni des services d'interprétation est demeuré relativement stable entre 2009-2010 et 2012-2013 : 2009-2010 – 3 431 2010-2011 – 3 590 2011-2012 – 3 237 2012-2013 – 3 229	Données du Programme.		Aucune recommandation requise.

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). Dans la mesure où le Programme atteint son résultat immédiat, il contribue vraisemblablement à l'atteinte des résultats intermédiaires du Bureau de la traduction. La stabilité de la demande de services confirme que le Programme 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 3 : Programme d'interprétation des conférences
Rapport final

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

Indicateur	Constatation	Source	Conclusion	Recommandation
Taux d'utilisation des interprètes internes.	Le Programme a eu recours à des interprètes internes dans une proportion de 57 %, par rapport à un taux d'utilisation maximum de 65 %.	Données du Programme.	Il est possible d'améliorer le taux d'utilisation moyen des interprètes internes.	La présidente-directrice générale devrait chercher des moyens de maximiser le taux d'utilisation des interprètes internes.
Coût du Programme pour fournir des services d'interprétation comparativement au coût des organisations gouvernementales internationales semblables.	Le coût du Programme pour une journée d'interprétation par des employés salariés internes est inférieur au coût d'éléments comparables. <u>Coût du Programme</u> 1 429 \$ <u>Coûts d'éléments comparables</u> 2 752 \$ (Parlement européen) 2 267 \$ (Direction générale de l'interprétation et des conférences du Parlement européen)	Examen d'autres administrations.	Le coût du Programme pour la prestation de services d'interprétation est inférieur aux coûts des autres administrations visées par la présente évaluation, et le niveau de surveillance du Programme requis par le personnel de soutien administratif et de direction s'harmonise avec celui de l'ensemble du gouvernement fédéral.	Aucune recommandation requise.
		Données du Programme.		
Proportion du personnel de direction par rapport aux interprètes.	Le personnel de direction représente 2,2 % de l'effectif total. Cela est inférieur à la moyenne pour l'ensemble du gouvernement fédéral, qui est de 6,9 %. Le personnel de direction prépare et fait passer les examens d'accréditation et attribue une note à ceux-ci, et gère les entrepreneurs.	Données du Programme.		
Proportion du personnel de soutien administratif par rapport aux employés	Le personnel de soutien administratif représente 22 % de l'effectif du Programme lorsque les fournisseurs externes (qui fournissent 77 % du volume	Données du Programme. Bureau du dirigeant		

2012-603 Évaluation des programmes du Bureau de la traduction
Volume 3 : Programme d'interprétation des conférences
Rapport final

Indicateur	Constatation	Source	Conclusion	Recommandation
professionnels.	d'activités du Programme) sont comptés comme des employés. Cela correspond à la moyenne observée dans l'ensemble du gouvernement fédéral, qui est également de 22 %. Le personnel de soutien administratif fournit des services de planification des événements, d'organisation des déplacements, de la sécurité des contrats et d'embauche de travailleurs étrangers temporaires, au besoin, et il offre aux gestionnaires son aide à l'accréditation et à la sélection des entrepreneurs, à la gestion des contrats et au paiement de ces contrats.	principal des ressources humaines – Outil de requête automatisé sur la gestion de l'information des personnes (outil de données ORAGIP). Entrevues auprès des cadres supérieurs du Bureau de la traduction.		
Niveau d'utilisation de fournisseurs externes et coût s'y rattachant.	77 % du volume du travail d'interprétation est fait par des fournisseurs externes. En 2012-2013, le coût direct des interprètes externes (775 \$ par jour) est légèrement supérieur au coût direct des interprètes internes (656 \$ par jour, salaire). En 2012-2013, le coût global (comprenant le coût direct et le coût indirect ⁵) des interprètes externes (1 388 \$ par jour) est légèrement inférieur au coût global des interprètes internes (1 429 \$ par jour, salaire).	Données du Programme.	Ces dernières années, le recours à des fournisseurs externes a été une option économique.	Aucune recommandation requise.
Adéquation des mesures du rendement à l'appui de l'efficacité et de l'économie.	Les activités et extraits clés font l'objet d'un suivi (le nombre de jours-interprètes fournis aux clients par le personnel interne et les fournisseurs externes). Toutefois, le Programme est incapable de déterminer les coûts qu'il engage pour s'acquitter de ses activités ou pour produire des extraits. La	Données du Programme.	Les mesures du rendement se concentrent actuellement sur l'évaluation des éléments clés des activités et des extraits du Programme, et fournissent très peu de renseignements sur les résultats. Les mesures de	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

⁵ On trouve une définition des coûts indirects et directs aux pages 10 et 11.

**2012-603 Évaluation des programmes du Bureau de la traduction
Volume 3 : Programme d'interprétation des conférences
Rapport final**

Indicateur	Constatation	Source	Conclusion	Recommandation
	mesure des résultats se limite aux évaluations de la satisfaction de la clientèle.		rendement actuelles n'établissent pas de lien entre l'information financière et les activités, extrants et résultats du Programme.	comprend des mesures financières établissant un lien entre l'information relative aux coûts et les activités, extrants et résultats.

CONCLUSION : RENDEMENT (EFFICIENCE ET ÉCONOMIE)

Le recours à des fournisseurs externes par le Programme, ces dernières années, est une option économique et l'effectif actuel de soutien administratif et de direction du Programme semble être approprié. Toutefois, on peut apporter des améliorations à l'efficacité et à l'économie en augmentant le taux d'utilisation des interprètes internes. De plus, les mesures du rendement actuelles ne permettent pas d'établir un 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 présente évaluation, à la suite de la recommandation du Comité de vérification et d'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 les programmes du Bureau de la traduction, notamment le Programme d'interprétation des conférences, qui sont offerts 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 de normalisation terminologique 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 directs comprennent les salaires, les coûts de fonctionnement et 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. 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.

Entrevues : entrevues auprès des 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 ont été élaborés et utilisés pour réaliser ces entrevues.

Sondage auprès des clients du Bureau de la traduction : 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 5 répondants avaient une certaine expérience du Programme des services d'interprétation des conférences à TPSGC.

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 extrants et les résultats du Programme. Des exemples contenaient des données provenant de sondages sur la satisfaction de la clientèle et d'études effectuées par des intervenants externes.

Limites de l'évaluation du Programme d'interprétation des conférences

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

2012-603 Évaluation des programmes du Bureau de la traduction
Volume 3 : Programme d'interprétation des conférences
Rapport final

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 sensible et de sa plus grande complexité de prestation. À titre de comparaison, l'importance relative du Programme d'interprétation des conférences 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 environ 8 % du budget du Bureau de la traduction pour 2012-2013. Ainsi, l'évaluation du Programme d'interprétation des conférences 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 d'interprétation des conférences dans une forme condensée.

On a éprouvé quelques difficultés dans la conception, la collecte de données et l'analyse du Programme d'interprétation des conférences. Ces difficultés ainsi que les stratégies utilisées pour atténuer leur incidence sont présentées ici. Il a été difficile de comparer le Programme à l'échelle internationale puisque la nature du profil linguistique du Canada est unique; des comparaisons à l'échelle nationale représentent également un défi puisque l'évaluation n'a pas permis de découvrir des organisations équivalentes ayant des mandats et des activités semblables dans d'autres provinces ou territoires. En raison de cette difficulté, 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 d'interprétation des conférences du Programme était très faible (5 répondants); par conséquent, la signification statistique n'était pas solide. Cela était attribuable au fait que le sondage ciblait les clients du Programme de traduction et autres services linguistiques, plutôt que le Programme d'interprétation des conférences. Ainsi, les résultats du sondage provenant de ces clients n'ont pas été inclus dans cette analyse ou dans le rapport. L'équipe d'évaluation a plutôt choisi d'utiliser des données du sondage auprès des clients du Bureau de la traduction (2011-2012); celui-ci visant un plus grand nombre de clients qui avaient utilisé les services d'interprétation des conférences.

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 d'interprétation des conférences 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. 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 des liens 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

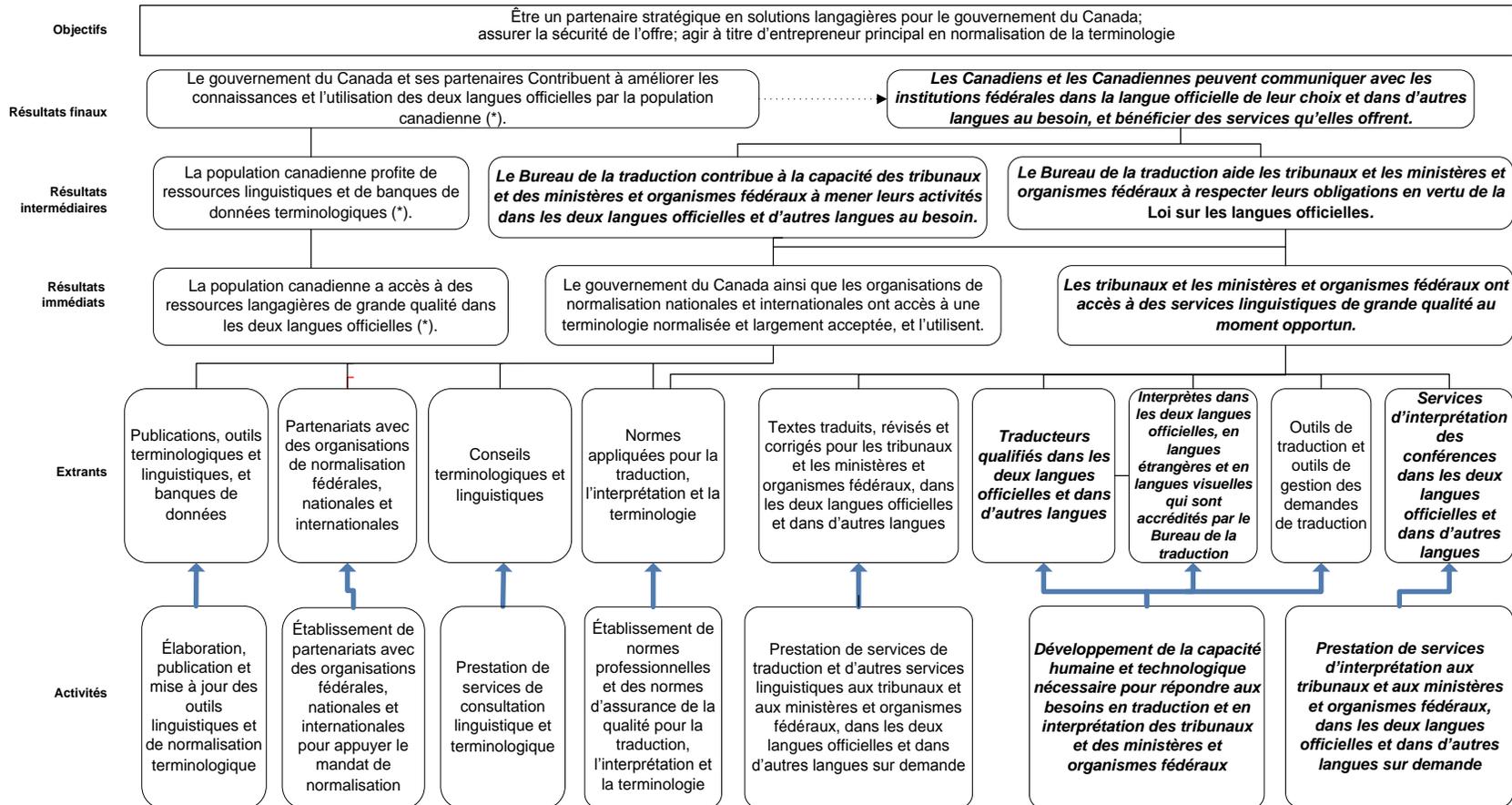
Les constatations ont été consignées dans l'ébauche du directeur, qui a été examinée par la fonction d'examen de la qualité du Bureau de la vérification et de l'évaluation. Cette ébauche a été transmise à la présidente-directrice générale du Bureau de la traduction, à qui on a demandé de valider les faits et de commenter le contenu. Une ébauche du rapport de la dirigeante principale de la vérification a été préparée puis transmise à la présidente-directrice générale du Bureau de la traduction, pour acceptation à titre de bureau de première responsabilité, aux fins d'acceptation. 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 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 3 : Programme d'interprétation des conférences
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 d'interprétation des conférences 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 Normalisation de la terminologie).