



CHAMBRE DES COMMUNES  
HOUSE OF COMMONS  
CANADA

43<sup>e</sup> LÉGISLATURE, 2<sup>e</sup> SESSION

---

# Comité permanent des langues officielles

TÉMOIGNAGES

**NUMÉRO 014**

Le mardi 2 février 2021

---

Président : M. Emmanuel Dubourg





## Comité permanent des langues officielles

Le mardi 2 février 2021

• (1830)

[Français]

**Le président (M. Emmanuel Dubourg (Bourassa, Lib.)):** Je déclare la séance ouverte.

Je vous souhaite la bienvenue à la 14<sup>e</sup> réunion du Comité permanent des langues officielles.

Le Comité se réunit pour entreprendre son étude sur les défis du service d'interprétation parlementaire dans le contexte de la pandémie de la COVID-19.

Pour garantir le bon fonctionnement de la réunion, j'aimerais vous faire part de certaines règles.

[Traduction]

Pour ceux qui participent virtuellement, je profite de l'occasion pour rappeler à tous les participants à la réunion qu'il est interdit de faire des captures d'écran ou de prendre des photos de votre écran, et je souligne également que le Président Rota en a fait mention le 29 septembre 2020.

Les députés et les témoins peuvent s'exprimer dans la langue officielle de leur choix. Des services d'interprétation sont offerts pour cette réunion. Au bas de votre écran, vous avez les options « par-quet », « anglais » et « français ». Avant de prendre la parole, cliquez sur l'icône du microphone pour activer votre micro. Lorsque vous avez fini de parler, veuillez mettre votre micro en sourdine pour minimiser les interférences.

Je vous rappelle que tous les membres et les témoins doivent s'adresser à la présidence. Lorsque vous prenez la parole, veuillez parler lentement et clairement. À moins de circonstances exceptionnelles, l'utilisation d'un casque avec microperche est obligatoire pour tous les participants à distance. En cas de difficultés techniques, veuillez en informer le président ou le greffier. Veuillez noter qu'il se peut que nous devons suspendre la séance pendant quelques minutes, car nous devons nous assurer que tous les membres sont en mesure de participer pleinement.

[Français]

Pour ceux et celles qui participent à la réunion en personne, le port du masque est requis, à moins d'être assis et lorsque l'éloignement physique n'est pas possible. Si vous désirez obtenir mon attention, faites un signe de la main à la greffière ou cliquez sur l'icône pour demander la parole. Si vous souhaitez invoquer le Règlement, veuillez activer votre micro et dites-moi clairement que vous souhaitez invoquer le Règlement.

J'aimerais maintenant souhaiter la plus cordiale bienvenue à nos témoins, qui commenceront la discussion par une allocution de sept minutes et demie. Ensuite, il y aura une période de questions. Comme à l'accoutumée, lorsqu'il vous restera environ une minute,

je vais vous en aviser. Lorsqu'il vous restera environ 10 secondes, je vais aussi vous indiquer que votre temps est écoulé.

Nous accueillons des représentants de l'Association internationale des interprètes de conférence, soit Mme Nicole Gagnon, qui est chargée de la représentation, et M. Jim Thompson, qui est le conseiller en communications pour les régions du Canada.

Je cède maintenant la parole aux témoins de l'Association internationale des interprètes. Vous disposez de sept minutes et demie. Je sais que la plupart des témoins ont envoyé des notes, mais j'ai aussi vu le nombre de pages que vous nous avez soumises. Ces documents ont été envoyés aux membres du Comité pour qu'ils en prennent connaissance. Nous allons consacrer du temps à ces documents lors de la période des questions.

Madame Gagnon ou monsieur Thompson, vous pouvez commencer votre discours d'ouverture.

• (1835)

**Mme Nicole Gagnon (chargée de la représentation, Association internationale des interprètes de conférence):** Monsieur le président, membres du Comité, ce soir, nous aimerions vous entretenir de votre droit, à titre de parlementaires, de vous exprimer dans la langue de votre choix, ainsi que d'être entendus par les Canadiennes et les Canadiens dans la langue de leur choix, et ce, au même niveau de qualité.

Tout comme vous, notre association estime qu'il lui appartient de veiller à ce que ces droits fondamentaux ne soient pas brimés. Très malheureusement, en ces temps de pandémie, nous craignons que le partenariat linguistique de la nation soit malmené.

Nous sommes en état de crise. Depuis l'avènement du Parlement virtuel en avril dernier, une vague de blessures a déferlé sur l'équipe des interprètes employés du Bureau de la traduction. Selon un sondage que nous avons mené auprès de ces employés, 70 % des répondants révèlent avoir subi des traumatismes auditifs au cours des neuf derniers mois. Certains traumatismes étaient à ce point sérieux que les interprètes ont dû s'absenter du travail. La plupart des interprètes blessés, soit 62 %, ne se sont pas encore pleinement remis de leurs blessures. Services publics et Approvisionnement Canada, ou SPAC, aurait déclaré publiquement que le nombre de rapports d'incident est à la hausse et qu'aucun de ces employés n'est présentement en congé de maladie.

Pareille déclaration passe sous silence le fait qu'au cours des neuf derniers mois, les interprètes employés ont soumis deux fois plus de rapports d'incident qu'au cours des 15 mois précédents, selon les données du Bureau de la traduction. C'est aussi ignorer le fait que de nombreux employés ont cessé de déposer des plaintes parce que celles-ci ne donnent pas les résultats escomptés. Ces interprètes sont déçus. À leurs yeux, pareille déclaration révèle que leur employeur ne prend pas au sérieux leurs blessures ou leurs inquiétudes. Voilà qui est inacceptable, surtout à la lumière des propos du premier ministre, qui disait tout récemment que « tous les employés du gouvernement du Canada ont le droit de travailler dans un milieu sain et sécuritaire, et nous prendrons toujours cette question très au sérieux ».

Alors que le nombre des interprètes employés va diminuant, le Bureau de la traduction fait appel aux interprètes indépendants en renfort. En temps normal, les interprètes indépendants exécutent environ 30 % des activités parlementaires, telles les réunions de comité, et les employés, 70 %. Or les interprètes indépendants assurent maintenant une plus grande part des travaux sur la Colline du Parlement, soit près de la moitié de la charge de travail en novembre et en décembre derniers.

Par ailleurs, SPAC et le Bureau de la traduction sont sur le point d'imposer des exigences contractuelles qui pourraient exposer les interprètes indépendants aux mêmes conditions que celles responsables des lésions chez les employés, tout en minant la qualité des services que nous offrons au peuple canadien. Si l'expression « exigences contractuelles » vous chatouille l'oreille, c'est que vous imaginez peut-être qu'il s'agit de négociations entre un syndicat et un employeur. Ce n'est pas du tout le cas. L'AIIIC n'est pas un syndicat, et elle n'est pas assise en face de SPAC et du Bureau de la traduction à une quelconque table de négociation. SPAC et le Bureau de la traduction sont seuls à décider du contenu du contrat qu'ils veulent conclure avec les interprètes indépendants. C'est une voie à sens unique.

Le Bureau de la traduction a formulé quelques propositions qui nous préoccupent au plus haut point, notamment celle d'accroître le nombre d'heures auxquelles les indépendants seraient exposés aux conditions responsables des blessures chez les employés. La situation est intenable. Il existe déjà une grave pénurie chez les interprètes qualifiés qui peuvent offrir leurs services à la Cité parlementaire.

Notre formation est très spécialisée et elle n'est pas offerte partout au pays. On compte seulement quelque 80 de ces interprètes indépendants au Canada. Si le Bureau de la traduction traite les indépendants comme il traite ses employés, ce n'est qu'une question de temps avant qu'il n'épuise également le bassin des indépendants. Advenant une pareille éventualité, qui alors assurera les services d'interprétation au Parlement?

De plus, le Bureau de la traduction fait dorénavant appel à des équipes de deux interprètes, y compris lorsque leur travail est diffusé ou télévisé. La question de la composition des équipes est capitale, car lorsque le Bureau multiplie les équipes réduites, la charge de chaque interprète augmente en conséquence. Étant donné que nous nous relayons au micro, il est inévitable que nous ayons à travailler dans notre deuxième langue. L'idée d'affecter les interprètes pour qu'ils travaillent ainsi est généralement réputée comme donnant lieu à une prestation de moindre qualité. Par conséquent, il était proscrit d'en faire autant lors des réunions diffusées ou télévisées au grand public, enfin, jusqu'à maintenant.

J'ai eu le plaisir de rencontrer Mme Séguin, la PDG du Bureau de la traduction, à plus d'une reprise. C'est une personne très intègre, et le travail de son équipe à même les moyens disponibles lui tient manifestement beaucoup à cœur. Toutefois, si les propositions avancées et les pratiques adoptées ces derniers temps sont incrustées dans le prochain contrat des interprètes indépendants, il est évident que ce sera au détriment de la qualité.

En effet, des interprètes avec des problèmes de santé auditive appelés à travailler de plus longues heures ou dans des équipes réduites, parfois dans leur deuxième langue, alors que les séances sont diffusées ou télévisées, ne sauraient offrir un service de grande qualité.

• (1840)

Si l'Administration de la Chambre a choisi la plateforme de vidéoconférence Zoom pour les délibérations du Parlement, c'est sans doute pour de bonnes raisons, mais il est clair que la plateforme n'est pas propice à une interprétation de qualité. Pour tout dire, Zoom n'est pas une plateforme d'interprétation, selon les experts internationaux qui fixent les normes ISO. Les interprètes qualifiés de toxique le son qui parvient à leurs oreilles par l'entremise de cette plateforme, entre autres. C'est ce qui explique les symptômes qu'ils présentent, dont les maux de tête, les acouphènes, la nausée et l'épuisement. Des ingénieurs du son indépendants ont mené des tests pour comparer les différentes plateformes et les résultats sont concluants: la plateforme Zoom en mode standard se classe au dernier rang.

Le sondage que nous avons mené auprès des employés révèle un secret de Polichinelle: dans les conditions actuelles, la qualité de l'interprétation à distance ne se compare pas à celle de l'interprétation en personne. Nous avons eu à interrompre vos délibérations des centaines de fois depuis que les séances sont virtuelles parce que vos propos ne sont pas intelligibles. En plus des soucis en matière de qualité, le processus vous gêne dans vos travaux et vous oblige à travailler dans une seule langue au Parlement: l'anglais, habituellement.

Depuis les débuts de la pandémie, les interprètes veillent au bon fonctionnement du Parlement. Ils s'exposent aux blessures et au coronavirus alors qu'ils vont travailler tous les jours sur la Colline en dépit des périodes de confinement. Il est de notre devoir de concrétiser la Loi sur les langues officielles et la Constitution au quotidien. Nous voulons offrir à la nation tout ce qu'il y a de mieux dans les deux langues officielles, même si les circonstances sont difficiles. C'est ce qui nous anime et ce qui motive notre témoignage. C'est la raison pour laquelle nous vous prions d'intervenir afin de protéger la qualité du service que nous vous offrons, à vous et au peuple canadien.

Le Bureau de la traduction relevant de la ministre Anand, nous vous exhortons à exercer votre influence afin que cette dernière demande à ses fonctionnaires d'adopter une approche prudente en matière d'interprétation à distance alors qu'ils mettent la dernière main au contrat des indépendants. De plus, veuillez l'enjoindre de s'attacher sans plus tarder à la pénurie d'interprètes qualifiés au Canada et l'encourager à attirer, par opposition à aliéner, l'actuel petit bassin d'interprètes accrédités par le gouvernement à travailler pour le Parlement canadien.

Je vous remercie de votre écoute. Je ferai de mon mieux pour répondre à vos questions.

**Le président:** Je vous remercie beaucoup, madame Gagnon. Vous avez respecté le temps alloué.

Je vous demanderais de bien vouloir soulever votre microphone ou de l'abaisser, parce qu'on entend un « pop ».

**Mme Nicole Gagnon:** Parlez-vous des consonnes implosives?

**Le président:** Oui.

**Mme Nicole Gagnon:** Je suis navrée.

Est-ce que ça va un peu mieux?

**La greffière du Comité (Mme Josée Harrison):** On me dit que oui.

**Le président:** Merci beaucoup.

Nous allons passer à la période de questions. Le premier tour sera de six minutes.

Nous commençons par M. Blaney, le vice-président du Comité.

Monsieur Blaney, vous avez la parole pour six minutes.

• (1845)

**L'hon. Steven Blaney (Bellechasse—Les Etchemins—Lévis, PCC):** Je vous remercie, monsieur le président.

J'avais indiqué que je voulais partager mon temps de parole avec M. Généreux. Si vous me le permettez, je pourrai intervenir au deuxième tour.

**Le président:** Oui, avec plaisir.

**L'hon. Steven Blaney:** Merci beaucoup.

**M. Bernard Généreux (Montmagny—L'Islet—Kamouraska—Rivière-du-Loup, PCC):** Bonsoir, monsieur le président.

Madame Gagnon et monsieur Thompson, je vous remercie beaucoup de votre présence ce soir.

Tout d'abord, je suis très heureux que vous ayez communiqué avec nous, parlementaires, pour étayer le problème que vous vivez. Je salue par ailleurs la présence des interprètes qui travaillent ici ce soir.

Vous avez pris le temps de nous mettre au fait des difficultés que vous vivez en matière de santé et de sécurité au travail. Personnellement, c'est l'angle qui m'interpelle le plus dans la discussion.

J'aimerais aussi mentionner que le Comité permanent des langues officielles est le comité le plus apolitique qui soit. Nous sommes en politique et ce n'est pas tout le temps le cas, mais depuis de nombreuses années, nous essayons de produire des rapports qui sont assez unanimes.

Dans le cas qui nous occupe aujourd'hui, il n'y a aucune place à la partisanerie, d'aucune façon. Notre but n'est pas de mettre le gouvernement en porte-à-faux avec ce qui vous arrive, bien au contraire. Nous voulons trouver avec vous des solutions qui régleront une partie, sinon la totalité, des problèmes que vous vivez.

Madame Gagnon, dans votre discours d'ouverture, vous avez dit que, selon le sondage que vous avez effectué, 70 % des gens disaient avoir eu des lésions ou des blessures, de l'ouïe en particulier. Pouvez-vous nous dire combien de personnes ont répondu à ce sondage?

**Mme Nicole Gagnon:** Si vous vous reportez à la page 3 de mon mot d'ouverture, vous y trouverez le tableau des blessures qui sont

subies par les interprètes employés ainsi que le nombre de ces interprètes qui ont répondu au sondage.

**M. Bernard Généreux:** L'important, dans le cas d'une séance comme celle que nous avons en ce moment, c'est que ce qui figure dans les documents que vous nous avez envoyés soit aussi verbalisé. Si possible, j'aimerais que vous me donniez le nombre de personnes qui est inscrit dans votre tableau.

**Mme Nicole Gagnon:** Il y a eu 51 répondants sur les quelque 70 interprètes employés du Bureau de la traduction.

**M. Bernard Généreux:** Si je comprends bien, le gouvernement du Canada emploie actuellement 70 personnes, hormis les gens comme vous qui sont des interprètes indépendants à l'extérieur de la Chambre des communes. Est-ce bien cela?

**Mme Nicole Gagnon:** C'est exact.

**M. Bernard Généreux:** Si je vous ai bien compris, 70 % de ces gens ont subi des blessures, et aujourd'hui, ils n'osent même plus porter plainte parce qu'ils n'ont pas de réponse. Je comprends donc très bien pour quelles raisons vous avez voulu étayer vos problèmes devant ce comité.

Connaissez-vous le nombre exact de personnes qui sont en arrêt de travail en ce moment, s'il y en a?

**Mme Nicole Gagnon:** Je ne saurais vous le dire, parce que je suis une interprète indépendante. C'est le genre d'information que vous devriez pouvoir obtenir du Bureau de la traduction. Je crois savoir qu'il y a une personne qui est en congé et deux autres qui ont été affectées à d'autres tâches pour reposer leurs oreilles. Cependant, seul le Bureau de la traduction peut confirmer cette information.

**M. Bernard Généreux:** D'accord.

Si jecomprends bien, le Bureau de la traduction cherche à baliser les dispositions contractuelles propres à l'interprétation à distance, et pour ce faire, il s'est tourné vers des organismes gouvernementaux en Europe. Les dispositions et les conventions qui convenaient, conviennent ou conviendront aux interprètes indépendants européens seraient-elles acceptables ici, au Canada, puisqu'elles ont été vérifiées auprès de ces organismes gouvernementaux?

**Mme Nicole Gagnon:** Le problème est que ces instances européennes ne fonctionnent pas dans un contexte bilingue comme le nôtre. Contrairement à ce qui se fait au Canada, elles n'ont pas l'obligation d'offrir un service en anglais et en français avec le même niveau de qualité. Ces organismes n'ont pas de pénurie d'interprètes.

À notre avis, la comparaison ne tient pas la route, parce que nous travaillons en situation de pénurie, ici. Nous travaillons également avec une plateforme de vidéoconférence qui n'est pas reconnue comme une plateforme d'interprétation, alors qu'en Europe, ils utilisent une véritable plateforme d'interprétation.

• (1850)

**M. Bernard Généreux:** Madame Gagnon, quelle est la différence entre une plateforme d'interprétation et une plateforme comme Zoom, que nous utilisons actuellement?

**Mme Nicole Gagnon:** Zoom est une plateforme de vidéoconférence à laquelle on a ajouté une fonctionnalité d'interprétation. En Europe, on se sert de plateformes d'interprétation conçues aux fins d'interprétation d'abord et avant tout.

**M. Bernard Généreux:** D'accord.

Savez-vous quels éléments ont justifié le choix du gouvernement d'utiliser Zoom?

**Mme Nicole Gagnon:** Je ne saurais vous le dire, monsieur Généreux.

L'Administration de la Chambre des communes a dû choisir la plateforme Zoom pour de bonnes raisons. Vous recevrez d'ailleurs ses représentants comme témoins, ce soir.

Je peux seulement vous dire ce que nous avons constaté. La plateforme Zoom ne vous offre pas un service de qualité, parce que nous n'arrivons pas à entendre vos propos clairement et nous devons vous interrompre, entre autres.

**Le président:** Merci, madame Gagnon.

Madame Martinez Ferrada, vous avez la parole pour les six prochaines minutes.

**Mme Soraya Martinez Ferrada (Hochelaga, Lib.):** Merci, monsieur le président.

Tout d'abord, je vous remercie d'être parmi nous ce soir et de participer à cette réunion du Comité, qui est effectivement bien importante.

Tout comme vous, les interprètes, nous sommes des utilisateurs de Zoom. J'en suis une, et je dois reconnaître que le simple fait de vous écouter quand vous faites l'interprétation demande effectivement beaucoup de concentration. Je peux donc imaginer ce que c'est que de le faire. J'éprouve beaucoup d'empathie à votre égard étant donné votre travail, et j'imagine les difficultés que vous vivez. Je vous remercie d'ailleurs de nous en faire part.

Dans cette situation, il y a une responsabilité partagée. En effet, nous, les députés, nous devons être prêts avec nos outils et notre casque d'écoute, et nous devons parler à un peu plus lentement pour que l'interprétation puisse se faire.

Selon vous, concrètement, que pouvons-nous faire de plus, nous, les députés, pour vous aider? Devrait-il y avoir des règles un peu plus strictes pour assurer une meilleure interprétation?

J'irais jusqu'à dire, par exemple, que si un député n'a pas son casque d'écoute, il ne pourra pas siéger. Qu'en pensez-vous?

**Mme Nicole Gagnon:** Je vous remercie de cette question.

Je peux vous dire que la plateforme est problématique. Bien sûr, le port du casque d'écoute et la connexion Internet câblée devraient être obligatoires, parce que, évidemment, si nous n'entendons pas ce que vous dites, nous ne pouvons pas interpréter correctement vos propos.

Toutefois, ce n'est pas seulement une question de volume. Trop souvent, quand nous disons aux gens que nous ne les entendons pas, ils haussent le volume. Or ce qu'il nous faut, c'est entendre vos propos clairement. Il faut comprendre que nous écoutons ce que vous dites, que nous traitons l'information et que nous parlons par-dessus votre voix. Du coup, il faut que le volume soit plus élevé. Ce faisant, nous risquons des blessures, parce que le volume peut parfois être trop élevé.

Alors, comme députés, vous pouvez repenser la donne. Je ne sais trop s'il est possible d'envisager une autre plateforme que Zoom, à ce stade-ci. Il existe quand même des plateformes d'interprétation. Vous pourriez certainement — je vous en exhorte, je vous en implore et je vous en supplie — imposer cette règle du port obliga-

toire du casque d'écoute et du micro intégré, ainsi que la connexion Internet câblée.

**Mme Soraya Martinez Ferrada:** Je vous remercie de votre réponse.

[Traduction]

**M. Jim Thompson (conseiller en communications, Région du Canada, Association internationale des interprètes de conférence):** En ce qui concerne les décisions que prend Services publics et Approvisionnement actuellement, j'ajouterais que cela augmenterait — nous le craignons — le temps pendant lequel les interprètes indépendants seraient exposés au son toxique que Mme Gagnon a mentionné et qui provient de Zoom.

C'est le moment de faire preuve de prudence. Nous savons que des gens subissent des blessures, et ce n'est pas le moment d'augmenter le nombre d'heures pendant lesquelles les interprètes indépendants sont exposés à cette situation. Comme Nicole l'a dit, si les effectifs diminuent à cause de ces conditions, il ne faudra pas beaucoup de temps pour constater le même phénomène chez les interprètes indépendants. Qu'en sera-t-il alors?

● (1855)

[Français]

**Mme Soraya Martinez Ferrada:** Je vous remercie de cette réponse, monsieur Thompson.

J'aimerais aussi revenir sur les recommandations qui avaient été faites au Comité permanent de la procédure et des affaires de la Chambre sur la question des services d'interprétation. Il y avait entre autres une règle énonçant que les députés ou les témoins qui participent aux délibérations virtuelles de la Chambre ou des comités devaient avoir leur casque d'écoute, ce dont on parle depuis tantôt.

Est-ce qu'il devrait y avoir un délai avant de convoquer des témoins, afin de s'assurer qu'ils ont les outils nécessaires, par exemple, un casque d'écoute, pour comparaître devant les comités, notamment? J'ai vu à plusieurs comités des témoins qui avaient un casque qui n'était pas approprié pour l'interprétation.

Selon vous, devrait-on établir le plus long délai possible pour leur faire parvenir des casques de la Chambre, afin de s'assurer qu'ils peuvent contribuer aux délibérations des comités?

**Mme Nicole Gagnon:** Oui, certainement. Tout ce que vous pouvez faire à l'avance va nous être d'une grande aide. Vous avez raison.

Maintenant, les parlementaires portent leur casque d'écoute, mais cela a quand même pris un certain temps avant qu'ils s'y prêtent. Ce n'est pas une pratique répandue chez les témoins, malheureusement, mais s'ils ont plus de temps pour recevoir le casque que leur offre la Chambre, ils pourront alors s'en servir.

**Mme Soraya Martinez Ferrada:** Je vous remercie.

[Traduction]

Monsieur Thompson, souhaitez-vous ajouter quelque chose?

**M. Jim Thompson:** Le casque n'est qu'une partie du système audio. Il y a le casque, le microphone, la connexion Internet et la plateforme — Zoom — par laquelle le son passe avant d'atteindre l'interprète. C'est pourquoi il ne suffit pas de s'occuper d'une partie du système pour résoudre l'ensemble du problème.

[Français]

**Le président:** Merci, monsieur Thompson.

Merci, madame Martinez Ferrada.

Maintenant, je passe la parole à M. Beaulieu pour les six prochaines minutes.

**M. Mario Beaulieu (La Pointe-de-l'Île, BQ):** Merci, monsieur le président.

Je remercie tout d'abord Mme Gagnon de son excellente présentation. Elle nous a dit qu'il y avait une pénurie d'interprètes. Je voudrais qu'elle en dise un peu plus là-dessus et qu'elle nous dise comment on pourrait y remédier, à son avis.

**Mme Nicole Gagnon:** Je vous remercie de votre question.

La pénurie d'interprètes précède la pandémie et celle-ci a exacerbé la situation. À l'échelle du pays, il y a environ 50 interprètes qui travaillent actuellement en tant qu'employés du Bureau de la traduction, et quelque 80 interprètes accrédités par le Bureau de la traduction qui sont qualifiés pour travailler sur la Colline.

Il nous faut assurer le bon fonctionnement du Parlement, et on compte sur un tout petit groupe de gens pour faire ce travail. Alors, il me semble qu'il faudrait les protéger pour éviter qu'ils ne se blessent à leur tour. Encore une fois, on nous demande de venir travailler dans les mêmes conditions que celles que vivent les employés qui ont été blessés et qui doivent s'absenter. Notre crainte, c'est que, si on n'intervient pas et qu'on ne protège pas les interprètes indépendants qui viennent en renfort, ils seront eux aussi de moins en moins nombreux à pouvoir offrir leurs services au Parlement et que, du coup, il n'y aura plus personne pour faire ce travail.

**M. Mario Beaulieu:** Devrait-on adopter une politique au Parlement selon laquelle ceux qui n'ont pas leur casque ne peuvent pas intervenir?

• (1900)

**Mme Nicole Gagnon:** Je serais entièrement d'accord là-dessus, comme je l'ai dit à Mme Martinez Ferrada, si c'était possible. En fait, je pense que qui veut peut. Ce serait certainement une solution que tous et toutes portent le casque, oui.

**M. Mario Beaulieu:** S'il y avait un tel règlement, les députés s'assureraient probablement de toujours avoir leur casque.

Vous avez dit que la plateforme Zoom n'était pas adéquate pour les interprètes.

À votre connaissance, à votre connaissance, d'autres plateformes ou d'autres systèmes qui sont utilisés ailleurs et qui sont plus adéquats pourraient-ils être utilisés ici?

**Mme Nicole Gagnon:** Dans le document qui contient notre mot d'ouverture, nous dressons une liste des plateformes disponibles qui ont été mises à l'épreuve par une firme d'ingénieurs indépendante.

La plateforme Zoom, vous le constaterez, arrive au dernier rang. D'autres plateformes conviennent davantage, qui sont des plateformes d'interprétation. Par exemple, en Europe, on se sert de la plateforme Kudo. Il y a aussi Abliocoférence. Il existe plusieurs plateformes. Tout ce que je peux vous dire, c'est que celle retenue par le gouvernement canadien n'est malheureusement pas la meilleure — en fait, elle s'est classée bonne dernière.

**M. Mario Beaulieu:** Il semble que votre contrat sera bientôt revu par Services publics et Approvisionnement Canada et que cela occasionnera une détérioration de vos conditions de travail. Par

exemple, vous travailleriez par équipe de deux interprètes au lieu de trois. Je ne sais pas si vous pouvez nous en parler davantage. Il me semble aberrant de revoir à la baisse la qualité de vos conditions de travail alors qu'il y a une pénurie d'interprètes. Cela devrait être le contraire afin d'assurer la rétention du personnel et un recrutement plus facile.

**Mme Nicole Gagnon:** Je vous remercie de cette question.

Le contrat en question est celui des interprètes indépendants et il est renouvelé chaque année. Le contrat entre en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet et prend fin le 30 juin. Cela veut donc dire qu'aux mois de janvier et février, il faut décider des modalités du contrat à venir, ce que nous faisons maintenant.

Nous nous expliquons mal pourquoi, en pleine pandémie, le gouvernement canadien voudrait rendre nos conditions de travail moins favorables en nous exposant à des heures prolongées de travail entre autres conditions. Il faudrait plutôt user de prudence parce que, comme nous vous l'avons dit, la plateforme est ce qu'elle est: elle nuit à notre audition et nous blesse. Il ne faut donc pas nous demander de travailler plus longtemps; au contraire, il faut que nous travaillions dans le respect des mesures qui ont été adoptées provisoirement jusqu'à ce que l'on puisse régler le problème de la plateforme.

**M. Mario Beaulieu:** Nous allons sûrement avoir des présentations de la part des spécialistes techniques, qui pourront nous orienter. Nous pourrions également émettre certaines consignes, comme insister davantage auprès des témoins pour qu'ils fournissent leurs documents à l'avance, afin de faciliter le travail des interprètes. Auriez-vous d'autres suggestions à nous faire?

**Mme Nicole Gagnon:** Comme Mme Martinez Ferrada l'a proposé et que vous l'avez vous-même soulevé, il faudrait une date butoir de confirmation des témoins afin que ceux-ci puissent obtenir le casque d'écoute approprié. Il est aussi très important d'avoir une connexion Internet stable.

De plus, il nous faut effectivement les documents pour nous préparer. Je ne suis pas spécialiste de tous les domaines. Il faut comprendre que nous sommes appelés à travailler pour quelque 25 comités permanents de la Chambre et autant du côté du Sénat, et que nous passons d'un sujet à l'autre. Si je travaille au Comité permanent des pêches et des océans, je ne connais pas de nom les 33 000 espèces de poissons, ni en anglais ni en français. Si j'ai droit à un exposé là-dessus, il est absolument crucial que j'obtienne la documentation à l'avance pour pouvoir faire ce travail et bien le faire.

**Le président:** Merci, madame Gagnon. C'est tout le temps que nous avons.

Je passe la parole à M. Boulerice pendant six minutes.

• (1905)

**M. Alexandre Boulerice (Rosemont—La Petite-Patrie, NPD):** Merci beaucoup, monsieur le président.

Monsieur Thompson et madame Gagnon, je vous remercie d'être avec nous ce soir. Ce que vous dites est très instructif et intéressant, et j'espère que le Comité va faire un bon travail et vous aider, ainsi que tous les gens que vous représentez.

Nos discussions de ce soir soulèvent deux éléments très importants: le respect des deux langues officielles et du bilinguisme, une valeur très importante que nous défendons, mais aussi — et peut-être surtout — la santé et la sécurité au travail, sur lesquelles nous n'acceptons aucun compromis.

Madame Gagnon, vous avez dit que 70 % de vos membres avaient subi des répercussions liées à leur travail, dont les acouphènes, des nausées, de la fatigue et autres symptômes. Ce pourcentage est quand même énorme. Certains de vos membres sont en arrêt de travail, alors que d'autres continuent à offrir le service dont nous avons besoin et dont les Québécois et les Canadiens ont besoin également.

Avez-vous une idée des effets d'une exposition prolongée à tout ce son toxique et de l'effet cumulatif que cela pourrait avoir comme lésion professionnelle?

**Mme Nicole Gagnon:** Je vous remercie de votre question, monsieur Boulerice.

Je vous dirai que l'on ne sait pas encore quels seront les effets à long terme d'une exposition prolongée à ce son toxique. Il faut comprendre que nous venons travailler jour après jour et que présentement, nous sommes sur la plateforme de trois à quatre heures par jour. Jusqu'à l'avènement de la pandémie, nous travaillions six heures par jour. Le Bureau de la traduction a adopté le principe de prudence et a écourté nos heures à quatre heures. Or, même à quatre heures par jour, nous continuons de subir des blessures.

Maintenant, on veut augmenter et faire passer nos heures à cinq heures par jour. À notre avis, c'est dangereux. Tout cela pour dire que, lorsqu'il s'agit de blessures, on ne sait pas exactement ce qui se passe au niveau de l'oreille interne, mais on sait qu'il se passe quelque chose. Les études sont en train de préparer la preuve empirique des lésions que nous subissons.

**M. Alexandre Boulerice:** Il y a les interprètes permanents et les interprètes indépendants, dont vous faites partie. Le gouvernement n'a pas tellement investi dans la relève pour avoir des interprètes de qualité qui sont au courant des dossiers.

En est-on à un point de rupture et risque-t-on de ne pas avoir suffisamment d'interprètes pour faire le travail au Parlement canadien?

**Mme Nicole Gagnon:** Je dirais que oui. Faute d'avoir les ressources voulues, le Bureau de la traduction doit déjà refuser que des interprètes travaillent à certaines rencontres de députés, comme les caucus. Pour l'instant, il ne refuse pas des réunions de comité. Il faut absolument que le gouvernement canadien investisse dans la formation d'interprètes pour assurer une relève. À l'heure actuelle, il n'y a que deux universités au Canada qui forment des interprètes, et l'une d'entre elles, l'Université d'Ottawa, a fermé ses portes l'année dernière en raison de la pandémie, mais aussi parce que les ressources qui préparent la relève étaient requises sur la Colline. Ils devaient tout simplement se rendre au travail.

À long terme, il faut investir dans la formation des interprètes, un peu comme à l'époque où on avait investi dans les femmes qui voulaient poursuivre leurs études en sciences, en génie et en mathématiques. On y est arrivé. Alors, on est capable d'en faire autant pour la formation d'interprètes, si la volonté y est.

**M. Alexandre Boulerice:** Parfait.

Je veux vraiment vous poser cette question, parce que c'est sorti dans les médias et sur la place publique. Un porte-parole de Services publics et Approvisionnement Canada a dit que les interprètes

indépendants gagnaient entre 750 \$ et 1 250 \$ par jour pour environ trois heures de travail.

Pourriez-vous nous expliquer le contexte et peut-être rétablir les faits?

**Mme Nicole Gagnon:** Je vous remercie beaucoup.

Nous sommes ici pour parler de qualité du son et de sécurité auditive, mais cette question est très importante, parce que je crains que le porte-parole de Services publics et Approvisionnement Canada vous ait induit en erreur.

Il est vrai que nous travaillons entre trois et quatre heures par jour, et ce, depuis mai 2020, c'est-à-dire lorsqu'il y a eu le Parlement virtuel. Notre journée de six heures est passée à quatre heures grâce à la prudence exercée par le Bureau de la traduction.

Le fait est que nous ne travaillons pas trois heures par jour, ce n'est que la pointe de l'iceberg. Je vous ai parlé des 33 000 espèces de poissons, par exemple. Je dois préparer ces rencontres de comité de trois à quatre heures chaque jour. Lorsque j'arrive en cabine, c'est la fin de la démarche. J'ai déjà mis trois à quatre heures à préparer le tout, j'arrive en cabine et je dois faire encore trois à quatre heures de travail.

• (1910)

**M. Alexandre Boulerice:** C'est un peu comme un professeur qui doit préparer son plan de cours et, après le cours, corriger les copies de ses élèves. Son travail ne se limite pas uniquement aux heures qu'il passe devant une classe. C'est un peu la même situation que vous devez vivre, puisque vous avez un travail de préparation à faire pour être en mesure d'offrir un service professionnel.

**Mme Nicole Gagnon:** C'est exact.

[Traduction]

**M. Jim Thompson:** Il est également important de comprendre qu'il s'agit d'un marché libre. Ce sont des fournisseurs indépendants du gouvernement. Le gouvernement fixe les règles, et les interprètes indépendants soumissionnent.

Compte tenu de la très forte demande dont ce service fait l'objet et de l'offre très limitée, vous devez en tenir compte lorsque vous parlez d'argent.

[Français]

**Le président:** Merci beaucoup.

Merci, monsieur Boulerice.

Nous allons commencer une autre ronde de questions à laquelle deux députés pourront participer, mais elle durera cinq minutes. Je pense que ce sera M. Blaney, au lieu de M. Généreux, qui va poser des questions.

Nous vous écoutons, monsieur Blaney.

**L'hon. Steven Blaney:** Merci beaucoup, monsieur le président.

Je vous remercie, madame Gagnon et monsieur Thompson, d'être présents ce soir.



Je tenais à ce que mon collègue M. Généreux commence la ronde de questions, parce que c'est lui qui a présenté la motion. Je le salue, ainsi que mes collègues qui ont rendu possible votre présence le plus tôt possible. Le Comité permanent des langues officielles a pris la décision unanime de vous inviter à vous joindre à nous ce soir et jeudi.

Je pense qu'on s'entend pour dire que les casques d'écoute sont nécessaires pour les parlementaires, mais ce soir, vous avez évoqué pour moi l'élément le plus important, soit la plateforme, le logiciel que nous utilisons. On peut comprendre que le gouvernement, dans sa hâte, ait choisi Zoom, mais manifestement, selon les données que vous nous avez montrées, ce logiciel ne passe pas la rampe. Vous avez dit, ce soir, que c'était une plateforme de vidéoconférence et non d'interprétation. De plus, c'est le seul logiciel parmi tous ceux qui ont été testés qui ne répond pas au critère de l'intelligibilité de la parole. J'aimerais vous entendre à ce sujet. J' imagine qu'il est extrêmement important pour vous d'entendre et de comprendre ce qui se dit.

J'ai l'impression que le gouvernement du Canada roule en Lada, alors qu'on sait que la dualité linguistique est au cœur de notre identité et des activités parlementaires.

Pourriez-vous nous expliquer davantage en quoi cette plateforme n'est pas adéquate?

Vos commentaires pourront sûrement faire partie des recommandations que nous allons faire à la suite de votre comparaison.

**Mme Nicole Gagnon:** Pour ce qui est de la plateforme, c'est le choix qui a été fait par le gouvernement canadien, qui avait ses raisons. Vous recevrez des témoins spécialistes, jeudi soir, qui pourront certainement vous expliquer cela mieux que moi. Je ne suis pas une spécialiste de ces plateformes. Notre association et le Bureau de la traduction font des études sur la plateforme, notamment sur l'incidence de celle-ci sur le travail des interprètes et sur la dualité linguistique au pays.

Évidemment, si nous ne pouvons pas entendre clairement vos propos, nous devons interrompre le service et, comme on l'a démontré, nous avons eu à vous interrompre plus de 1 000 fois depuis le début, et on parle seulement de 14 comités. Imaginez ce que ce serait si on faisait le tour des comités. C'est vraiment vexatoire, parce que cela vous brime dans votre droit de vous exprimer dans les deux langues officielles et cela vous gêne dans votre travail de parlementaire, sans oublier que c'est très agaçant pour vous de vous faire interrompre à tout instant parce qu'on n'arrive pas à distinguer vos propos.

**L'hon. Steven Blaney:** C'est surtout le cas quand on a tendance, comme moi, à parler un peu vite.

Madame Gagnon, M. Généreux a dit qu'il y avait des normes internationales. Vous avez fait allusion aux normes européennes.

Pouvez-vous nous dire en quoi elles consistent et pourquoi il serait important que le Canada se dote de telles normes, qui sont reconnues par des professionnels de l'interprétation?

**Mme Nicole Gagnon:** En fait, ce dont je vous ai parlé, monsieur Blaney, ce ne sont pas des normes, ce sont les institutions européennes qui ont opté pour des plateformes d'interprétation, alors qu'ici, au Canada, on a opté pour une plateforme de vidéoconférence.

Les normes dont il est question, ce sont les normes ISO, qui s'appliquent au Canada également. Malheureusement, la plateforme actuelle ne répond pas à ces normes ISO dans les deux catégories que vous pouvez voir sur le tableau, c'est-à-dire la fidélité et, ce qui est très important, l'intelligibilité du propos.

• (1915)

**L'hon. Steven Blaney:** Vous recommandez donc que le Canada utilise tout simplement une plateforme qui répond aux normes ISO. Il y a plusieurs choix, mais la plateforme qui est utilisée actuellement n'y répond pas. Je vous remercie beaucoup.

Combien de temps me reste-t-il, monsieur le président?

**Le président:** Il vous reste une minute et cinq secondes.

**L'hon. Steven Blaney:** D'accord. Je vais céder mon temps de parole à M. Généreux.

**M. Bernard Généreux:** Madame Gagnon, vous avez parlé du pourcentage de temps consacré à la préparation. Est-ce que, pour l'ensemble des comités, vous devez faire une préparation de trois ou quatre heures pour trois ou quatre heures de travail? La durée de la préparation correspond-elle à la durée de l'interprétation?

Par ailleurs, quel pourcentage du matériel, comme les discours des témoins, recevez-vous à l'avance pour vous aider à faire votre travail d'interprétation? De tels pourcentages existent-ils?

**Mme Nicole Gagnon:** Je ne connais pas de pourcentages, monsieur Généreux. Je peux cependant vous dire que nous avons constaté, depuis la pandémie et depuis que le Parlement est virtuel, que nous recevons de moins en moins de mémoires [*difficultés techniques*] qui nous permettent de préparer nos comités. En temps normal, un interprète comme moi travaille sur jusqu'à trois comités différents par jour. Il peut y avoir sept ou huit témoins par groupe de témoins, qui nous remettent ou non leurs mémoires, que l'on peut préparer ou non. Nous ne les recevons plus la veille. Nous les recevons parfois 10 minutes avant le début de la séance. Nous ne pouvons pas nous préparer adéquatement et cela compromet la qualité de la prestation que nous vous offrons.

**Le président:** Merci, madame Gagnon.

Madame Lattanzio, vous disposez des cinq prochaines minutes.

**Mme Patricia Lattanzio (Saint-Léonard—Saint-Michel, Lib.):** Merci, monsieur le président.

Bonsoir, madame Gagnon.

[Traduction]

Bonsoir, monsieur Thompson. C'est à vous que je vais adresser ma première question.

En période de crise comme celle que nous traversons, il est particulièrement important que nous puissions communiquer efficacement avec nos électeurs, en tant que politiciens et parlementaires. Je voudrais revenir sur ce que vous avez dit précédemment lorsque nous avons parlé de la plateforme et des problèmes rencontrés, à savoir que nous pourrions être confrontés à des problèmes différents. Le casque d'écoute serait un des problèmes, mais vous avez également dit que corriger un élément ne règle pas nécessairement l'ensemble du problème.

Dois-je comprendre que, peu importe la plateforme, le dispositif ou la manière dont nous corrigeons la situation, nous allons toujours rencontrer un problème quelconque, qu'il s'agisse de la connectivité Internet, comme vous l'avez dit, ou des casques d'écoute, ou encore des retards dans l'obtention de l'équipement approprié?

J'aimerais que vous nous en disiez plus à ce sujet. Je vous remercie.

**M. Jim Thompson:** Je vous remercie.

Je vais commencer par citer un extrait de la transcription d'une réunion du comité PROC qui s'est tenue à la fin du mois d'avril de l'année dernière. Harry Moseley, de Zoom, a été interrogé sur la pertinence de Zoom comme plateforme d'interprétation, et il a répondu: « Madame la présidente, merci d'avoir posé la question. Je ne suis pas certain de comprendre en quoi consiste "l'interprétation simultanée" ». Cela illustre bien le degré de pertinence de la plateforme Zoom pour un pays bilingue comme le Canada.

Il est vrai qu'il y a de multiples maillons dans le flux audio, du locuteur à l'auditeur, et que vous n'êtes pas plus fort que votre maillon le plus faible, mais ce n'est pas un argument pour permettre aux maillons faibles de persister. Je pense que cela justifie que l'on s'attaque aux maillons faibles, en commençant par la plateforme et en travaillant à partir de là. C'est le problème le plus difficile que nous ayons.

Que les députés utilisent le matériel adéquat est certainement une chose, et c'est formidable, car ils l'ont bien adopté. Nous devons travailler davantage avec les témoins sur ce front. Cependant, nous devons également accorder une certaine attention à la plateforme.

• (1920)

**Mme Patricia Lattanzio:** Concernant ce que vous savez de cette plateforme, je crois comprendre que votre collègue nous a donné un classement des différentes plateformes, et il ressort de cela que Zoom occupe la dernière place. Parmi les autres plateformes, laquelle serait la plus efficace, sinon celle qui conviendrait le mieux au Parlement, et pourquoi?

**M. Jim Thompson:** La comparaison que nous vous avons présentée a été réalisée par une firme d'ingénieurs du son indépendante en Allemagne pour l'AIIC, l'Association internationale des interprètes de conférence, et elle a comparé les performances audio de ces neuf différentes plateformes en fonction de quatre ou cinq paramètres.

L'une d'entre elles était conforme à tous les paramètres testés. Aucune n'était conforme à tous... et Zoom était la moins conforme, car elle a obtenu une note de non-conformité pour deux des quatre paramètres, lesquels sont tous des éléments techniques vraiment importants qui influent énormément sur ce que vous pouvez et ne pouvez pas entendre sur ces plateformes.

Je suis sûr que vous obtiendrez plus d'information — et je ne veux pas vous ennuyer avec les détails techniques — mais, oui, Zoom est arrivée dernière.

**Mme Patricia Lattanzio:** Merci.

[Français]

Ma prochaine question s'adresse à Mme Gagnon.

Madame Gagnon, vous dites que votre rapport souligne bien que certains témoins ont dû témoigner en anglais en raison de difficul-

tés d'interprétation et que des députés ont même dû limiter leurs interventions à cause de problèmes techniques.

En plus de changer de plateforme, que pouvons-nous faire pour aider les témoins et les parlementaires à se sentir à l'aise et à pouvoir s'exprimer dans la langue de leur choix?

**Le président:** Madame Gagnon, ce serait idéal de répondre à cette longue question en 10 ou 15 secondes.

Avez-vous quelques mots à ajouter relativement à cette question?

**Mme Nicole Gagnon:** Tout ce que je peux vous dire, c'est qu'il faut absolument porter le casque et qu'il faut absolument une connexion câblée. Dans la mesure du possible, il faut que les gens se familiarisent avec l'utilisation de la plateforme pour savoir bien faire les choses.

**Le président:** Je vous remercie.

Les prochaines interventions dureront deux minutes et demie.

Monsieur Beaulieu, vous avez la parole pour deux minutes et demie.

**M. Mario Beaulieu:** En ce qui a trait à vos conditions de travail, selon le nouveau contrat qu'on veut vous proposer, on augmenterait de 25 % les journées de travail et l'on exigerait que vous soyez disponibles pendant 15 heures.

Qu'en pensez-vous?

**Mme Nicole Gagnon:** Ce serait très malheureux. Sachant que nous nous blessons en travaillant pendant quatre heures par jour, vous comprendrez que cela n'ira pas mieux si nous le faisons pendant cinq heures par jour.

**M. Mario Beaulieu:** Effectivement.

Aussi, on nous dit que le Bureau de la traduction exige maintenant que vous travailliez par équipes de deux. Un tableau semble montrer que cela se produit de plus en plus.

Quelles en sont les conséquences pour vous?

**Mme Nicole Gagnon:** Lorsque nous travaillons à deux, c'est normalement pour une période de trois heures. Vous comprendrez que nous sommes au micro pendant des périodes de 30 minutes. En fait, sur Zoom, nous travaillons pendant 20 minutes, parce que c'est épuisant pour une foule de raisons. Nous nous relayons donc toutes les 20 minutes.

L'équipe qui se compose de deux interprètes est formée d'un interprète qui travaille vers l'anglais et d'un autre qui travaille vers le français. En tant que « cabine française », j'ai besoin d'une relève après 20 minutes, et c'est la « cabine anglaise » qui l'assure. Alors, celle-ci travaille dans sa deuxième langue. Cela dit, le travail en équipe de deux interprètes a toujours existé.

Dans ce cas, la différence est qu'on voudrait diffuser ce travail alors qu'il serait de moins grande qualité.

• (1925)

**Le président:** Monsieur Beaulieu, il vous reste 30 secondes.

**M. Mario Beaulieu:** On voit tout ce qui se passe en ce moment quant au manque d'écoute de vos employeurs, entre autres.

Or la plus grande partie de l'interprétation se fait de l'anglais vers le français. Peut-on conclure que les services en français ne sont pas du tout une priorité pour le gouvernement?

**Mme Nicole Gagnon:** Vous savez que ce n'est pas à moi de me prononcer là-dessus.

Tout ce que je peux vous dire, c'est que nous ne suffisons pas à la tâche et qu'il faut nous protéger contre une exposition prolongée pour que nous puissions continuer de vous servir en anglais et en français au mieux de nos aptitudes.

**Le président:** Merci, madame Gagnon.

Merci, monsieur Beaulieu.

Monsieur Boulerice, vous avez la parole pour deux minutes et demie.

**M. Alexandre Boulerice:** Merci beaucoup, monsieur le président.

Nous sommes assez inquiets des changements à venir. Le fait de demander une disponibilité de 15 heures et demie, voire 16 heures par jour, est...

**Mme Marie-France Lalonde (Orléans, Lib.):** Monsieur le président, je suis vraiment désolée d'interrompre M. Boulerice.

On me dit qu'il y a un problème technique quant aux lignes de conférence pour les gens qui participent à cette rencontre par téléphone. Je viens de recevoir un message qui me demande d'invoquer le Règlement.

**Le président:** D'accord. Je vais vérifier auprès de l'équipe technique.

Ne vous inquiétez pas, monsieur Boulerice, j'ai arrêté le chronomètre.

Madame la greffière, êtes-vous au courant de ce qui se passe?

**La greffière:** On est en train de le vérifier. Cela ne devrait pas être long.

**Le président:** D'accord.

Chers collègues, nous allons suspendre la réunion quelques secondes.

• (1925) \_\_\_\_\_ (Pause) \_\_\_\_\_

• (1930)

**Le président:** Nous reprenons la séance.

C'est M. Boulerice qui avait la parole quand nous avons dû suspendre la réunion.

Monsieur Boulerice, il vous reste exactement deux minutes pour compléter votre question.

**M. Alexandre Boulerice:** Merci beaucoup, monsieur le président.

Avant la pause, je parlais des disponibilités de 16 heures par jour, de la demande pour augmenter le travail de 25 % par jour et des problèmes de son qui peuvent causer des blessures. Il y a aussi des contrats d'interprètes indépendants qui arriveront bientôt à échéance à la mi-février. Comment pourrait-on intervenir pour éviter que ce renouvellement de contrats imminent soit une catastrophe?

• (1935)

[Traduction]

**Mme Nicole Gagnon:** Monsieur Thompson, voulez-vous répondre à cette question?

[Français]

**Le président:** Monsieur Thompson, vous avez la parole.

[Traduction]

**M. Jim Thompson:** Merci beaucoup, monsieur le président.

Cela répond en partie à la question de Mme Lattanzio, à savoir ce qui peut être fait. Je pense qu'il serait très utile que le Comité reconnaisse la menace qui pèse sur le bilinguisme de notre pays, dans la plus haute institution de notre démocratie. Cela mine le bilinguisme. Les gens sont contraints à une voie unique, et c'est surtout celle de l'anglais.

[Français]

**M. Alexandre Boulerice:** Je vous interromps ici, car il ne me reste que quelques secondes. Je pense que nous avons bien compris votre point, monsieur Thompson.

Qu'est-ce que vous avez communiqué au bureau de la ministre Anand et quelle réponse avez-vous obtenue?

**Le président:** Lequel d'entre vous veut répondre?

[Traduction]

**M. Jim Thompson:** Nous insistons auprès du ministère et des dirigeants politiques du ministère sur l'importance de protéger les interprètes. Nous n'avons pas eu beaucoup de réactions à ce niveau. Comme vous l'avez remarqué, des porte-parole du ministère ont confié à la presse des choses qui ne sont qu'à moitié correctes.

Nous attendons. Nous espérons avoir d'autres discussions. Nos consultations avec le Bureau de la traduction lui-même ont été suspendues avant d'être conclues; nous ne savons donc même pas ce qui se passe réellement.

[Français]

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur Thompson.

[Traduction]

C'est maintenant au tour de M. Dalton, qui dispose de cinq minutes.

[Français]

**M. Marc Dalton (Pitt Meadows—Maple Ridge, PCC):** Merci beaucoup, monsieur le président.

Je remercie les témoins de leurs présentations ainsi que de leur excellent travail, qui est essentiel.

Quelles sont les différences entre l'interprétation des réunions sur la plateforme Zoom et celle des réunions où nous siégeons en personne? Nous avons un micro et l'interprétation était continue. Quelles difficultés ce nouveau mode de fonctionnement cause-t-il aux interprètes?

[Traduction]

**Mme Nicole Gagnon:** Je vous remercie de votre question, monsieur Dalton.

Ce que je peux vous dire, c'est qu'il y a une grande différence entre être en ligne et être dans la pièce avec tout le monde, comme vous l'avez sûrement remarqué. Tout le monde est impatient de se retrouver.

Cela a rendu notre travail plus difficile dans la mesure où, tout d'abord, l'interprétation est un travail d'équipe. Nous sommes généralement une équipe de trois personnes, et nous nous aidons les uns les autres. Par exemple, si nous faisons l'interprétation pour le Comité des finances et que nous écoutons et interprétons des déclarations qui sont débitées à une vitesse folle, nos collègues dans la cabine noteront les chiffres pour que nous disions « milliards » et non « millions » ou « milliers », et que nous donnions les bons chiffres, ce qui est un défi.

Le problème en ce moment, c'est que nous sommes tous séparés et que nous travaillons tous seuls dans une cabine, à cause de la COVID-19. En plus, nous nous rendons sur la Colline et nous avons l'équipe de soutien technique, mais tout le monde est à distance.

Quelques députés reviennent sur la Colline maintenant, de sorte que le son que nous obtenons provient de différentes sources. Nous le recevons de Zoom, des députés dans la salle de réunion et des personnes qui sont en ligne et n'utilisent pas le matériel approprié. Il y a une grande variabilité dans le son qui arrive sur une plateforme qui, comme nous l'avons souligné, ne répond pas à nos exigences en matière d'intelligibilité.

[Français]

**M. Marc Dalton:** Je vous remercie beaucoup.

Parlez-nous un peu plus des différents systèmes. Vous avez mentionné le système européen. Les autres systèmes sont-ils aussi bons que Zoom pour ce qui est de l'aspect visuel?

• (1940)

[Traduction]

**Mme Nicole Gagnon:** Je ne peux pas vraiment parler des autres plateformes. Je ne suis pas une experte en matière de plateformes. Jeudi, un témoin va vous en parler.

Ce que je peux dire, c'est que nous voyons des problèmes à l'étranger aussi. Il semble y avoir une tendance quant aux blessures subies, mais certainement pas au même point qu'ici. En raison de notre bilinguisme, nous travaillons dans un Parlement virtuel depuis une dizaine de mois maintenant, essentiellement cinq jours par semaine. Personne ailleurs dans le monde n'est exposé à un travail aussi soutenu. C'est pourquoi nous présentons tant de blessures. C'est à cause de ces circonstances.

[Français]

**M. Marc Dalton:** Vous avez dit que deux universités offraient une formation d'interprète. Quelles étapes doit-on suivre pour devenir un interprète au Parlement?

[Traduction]

**Mme Nicole Gagnon:** Vous devez certainement faire des études pour travailler pour le gouvernement du Canada à l'heure actuelle. Le Bureau de la traduction n'engage que des interprètes titulaires d'une maîtrise et vous...

Je suis désolée, monsieur Dubourg. Est-ce qu'il ne me reste qu'une seconde ou une minute?

**Le président:** Il vous reste une minute.

**Mme Nicole Gagnon:** D'accord.

Ce qu'il faut, c'est investir pour que nous ayons plus de possibilités de formation afin de préparer la prochaine génération d'inter-

prêtes à faire le travail, donc non, vous n'avez pas à passer par la voie de la maîtrise, mais si vous voulez travailler pour le Parlement du Canada... C'est la plus haute institution de notre pays sur le plan de la démocratie. C'est le siège de la démocratie.

Nous devons réussir des examens pour travailler avec le Bureau. L'examen d'agrément est la norme d'excellence dans le monde entier. Le Canada est reconnu pour la qualité de son travail, que ce soit en matière d'interprétation, de traduction ou de terminologie. C'est une grande source de fierté pour tous les Canadiens que nous ayons une excellente réputation en ce qui concerne ces services, alors...

Je suis désolée. M. Dubourg me fait signe d'arrêter.

[Français]

**M. Marc Dalton:** Je vous remercie beaucoup.

**Le président:** C'est tout le temps qu'il y avait pour cette intervention.

Monsieur Arseneault, vous avez la parole pour les cinq prochaines minutes.

**M. René Arseneault (Madawaska—Restigouche, Lib.):** Je vous remercie, monsieur le président.

Madame Gagnon, j'ai peu de temps et il y a tellement de questions que je pourrais vous poser. Mes collègues ont déjà posé de bonnes questions.

Je voudrais faire un peu de ménage dans les données sur le bilan de santé. J'ai lu tous les documents qu'on nous a préparés pour cette réunion.

À la page 36 du rapport de mai 2020 du Comité permanent de la procédure et des affaires de la Chambre, on rapporte des propos de M. Greg Phillips, de l'Association canadienne des employés professionnels. Il a dit que, parmi les 70 interprètes salariés, 40 étaient en congé de maladie actuellement, soit en raison de problèmes de santé liés aux présentes conditions, comme celles que vous nous décrivez, soit parce qu'ils doivent s'occuper de leurs enfants durant la pandémie.

Dans les statistiques que vous nous avez données tantôt, qu'en est-il? Dans l'équipe des interprètes, doit-on retrancher ceux qui sont à la maison parce que leurs enfants y sont confinés ou pour d'autres raisons que la santé auditive?

**Mme Nicole Gagnon:** Le sondage que nous avons mené auprès des employés du Bureau de la traduction concernait les employés au travail. Ceux qui ne sont pas au travail en raison de la pandémie, parce qu'ils n'ont pas de service de garde pour leurs enfants, ne sont pas sondés.

Pour ce qui est des indépendants tels que moi-même, encore là, nous répondons à l'appel, tout simplement. Si nous ne sommes pas en mesure d'offrir nos services parce que nous ne sommes pas capables de faire garder nos enfants, forcément, nous ne venons pas travailler sur la Colline, ce qui réduit sensiblement le nombre de gens disponibles, malheureusement.

**M. René Arseneault:** Oui, effectivement.

En parlant de sondages, on nous a présenté des documents en date du 18 janvier 2021, dans lesquels on parle de quelque chose qui m'intrigue.

C'est peut-être le fait que j'ai été avocat dans ma vie antérieure qui me fait poser cette question, mais vous dites que les blessures ont donné lieu à des ouvertures de dossiers à la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail. S'agit-il d'un organisme provincial?

● (1945)

**Mme Nicole Gagnon:** Encore là, ce sont des employés qui déposent ces rapports d'incident et qui ouvrent les dossiers. Je crois que c'est effectivement un organisme provincial, mais je ne jure de rien.

**M. René Arseneault:** C'est important pour nous. Je fais référence à la page 11 du document que tous les membres du Comité ont en main.

Ai-je raison de croire que c'est l'équivalent de la Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents de travail, au Nouveau-Brunswick, ou de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail, la CNESST, au Québec?

**Mme Nicole Gagnon:** Oui, je crois que la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail, la CSPAAT, est celle de l'Ontario.

**M. René Arseneault:** D'accord.

Ces plaintes concernent donc un accident de travail, comme une blessure auditive, et l'organisme provincial n'a pas donné suite à ces dossiers.

Est-ce exact?

**Mme Nicole Gagnon:** Je ne sais pas s'il y a eu un suivi. J'imagine que ces dossiers vont être instruits en temps et lieu. Nous, nous parlions des plaintes des employés qui, malheureusement, n'obtiennent peut-être pas le suivi voulu.

Je ne saurais vous en dire davantage. Il faudrait vous tourner vers le Bureau de la traduction, qui est mieux placé pour répondre à la question.

**M. René Arseneault:** Le document auquel je fais référence démontre que 62 % des personnes, semble-t-il, n'ont pas eu de réponse à la suite de l'ouverture de leur dossier auprès de cet organisme provincial.

Je ne veux pas revenir sur ce que vous avez dit. On a parlé du casque, du microphone et de la nécessité d'utiliser une ligne directe et non le WiFi, mais il y a aussi le travail de dernière minute que vous devez faire en accéléré parce que des témoins sont appelés à la dernière minute et que des documents vous sont remis à la toute dernière seconde. Cela vous empêche de faire votre travail en amont, avant d'arriver au comité, comme vous l'expliquiez tantôt.

Quelle est l'incidence de cette nouvelle réalité? D'ailleurs, est-ce vraiment une nouvelle réalité, ou ce genre d'imprévu arrivait-il avant la pandémie aussi? Est-ce qu'il arrivait que les membres d'un comité convoquent un témoin à la dernière minute et qu'ils vous fournissent les documents à la dernière seconde?

**Mme Nicole Gagnon:** Il y a toujours eu des témoins qui arrivaient à la dernière minute à la demande des différents comités, c'est certain. Toutefois, nous constatons que c'est certainement davantage le cas maintenant que l'on travaille à distance.

Par ailleurs, si vous vous souvenez du bon vieux temps où on était en salle de comité, la greffière pouvait nous distribuer les documents qui étaient reçus. Ceux-ci étaient envoyés par courriel au

préalable, le soir, s'ils étaient disponibles. Sinon, nous les recevions en arrivant. D'ailleurs, nous arrivions toujours très tôt en salle de comité pour potasser ces documents.

Alors, l'incidence que cela a, maintenant que nous n'avons plus ce service, c'est que nous ne recevons plus les documents, ou bien nous les recevons sur notre ordinateur. Imaginez recevoir une trentaine de mémoires à préparer sur votre ordinateur. Vous devez imprimer et éplucher tout cela. Alors, l'incidence, c'est que nous ne sommes pas aussi bien préparés que nous le souhaiterions lorsque nous arrivons au travail. Du coup, cela se reflète dans la prestation du service que nous vous offrons. Moi, je ne suis pas juriste. Je ne peux pas vous entretenir des différentes questions de droit relatives à la loi sur l'aide médicale à mourir, par exemple.

**Le président:** Merci, monsieur Arseneault. C'est tout le temps dont nous disposons.

Je remercie nos témoins de leurs témoignages.

Madame Nicole Gagnon, vous êtes chargée de la représentation. Je vous remercie. Vous êtes accompagnée de M. Jim Thompson, qui est conseiller en communications pour la région du Canada. Je vous remercie de ces interventions. On continue.

**Mme Nicole Gagnon:** Merci, monsieur le président et chers membres du Comité.

[Traduction]

**M. Jim Thompson:** Je vous remercie beaucoup, monsieur le président et mesdames et messieurs les membres du Comité, du vif intérêt que vous portez à cette question.

Nous vous en sommes très reconnaissants.

[Français]

**Le président:** Je vais suspendre la séance pour quelques secondes, le temps de recevoir les prochains témoins.

● (1945)

(Pause)

● (1950)

**Le président:** Nous reprenons la séance.

Aujourd'hui, le Comité se réunit concernant l'étude sur les défis du service d'interprétation parlementaire dans le contexte de la pandémie de COVID-19.

J'aimerais faire quelques brèves observations à l'intention des témoins.

Avant de prendre la parole, attendez que je vous nomme, mais si la question vous est adressée, vous pouvez répondre. Lorsque vous êtes prêts, cliquez sur le micro pour l'activer. Je vous rappelle que toutes les observations doivent être adressées à la présidence.

Les services d'interprétation offerts pour cette vidéoconférence sont à peu près les mêmes que ceux offerts pendant les réunions régulières du Comité. Au bas de votre écran, vous pouvez choisir entre le parquet, l'anglais ou le français. Lorsque vous parlez, s'il vous plaît, exprimez-vous lentement et clairement. Lorsque vous n'avez pas la parole, nous vous prions de mettre le micro en sourdine.

Cela dit, je voudrais souhaiter la plus cordiale bienvenue à des gens que nous avons l'habitude de croiser de temps en temps à la Chambre des communes: M. Charles Robert, greffier de la Chambre des communes, M. Eric Janse, greffier adjoint, et M. Stéphane Aubé, dirigeant principal de l'information.

À vous trois, vous disposerez de sept minutes et demie pour faire une présentation. Je vais vous l'indiquer, quand il vous restera une minute et quand il ne vous restera plus de temps.

Monsieur Robert, vous avez la parole.

**M. Charles Robert (greffier de la Chambre des communes):** Je vous remercie, monsieur le président, de m'avoir invité à m'adresser au Comité dans le cadre de son étude intitulée « Défis du service d'interprétation parlementaire dans le contexte de la pandémie de COVID-19 ».

Le rôle de l'Administration de la Chambre dans la prestation des services d'interprétation se limite à l'infrastructure technique. Comme vous le savez, les interprètes sont des employés du Bureau de la traduction, un organisme de Services publics et Approvisionnement Canada. La Chambre est responsable de fournir les installations et les outils nécessaires aux interprètes afin d'assurer le bon déroulement des délibérations.

Au fil des ans et tout au long de la pandémie, l'Administration poursuit sa collaboration avec le Bureau de la traduction afin d'assurer la santé et la sécurité des interprètes et d'offrir un service d'interprétation de haute qualité, lequel est nécessaire aux parlementaires pour qu'ils puissent accomplir leur travail.

Je crois comprendre que vous entendrez le témoignage du Bureau de la traduction lors d'une prochaine réunion et que ses représentants seront en mesure de vous communiquer de l'information sur les nombreuses mesures qui ont été mises en place pour remédier à la situation.

• (1955)

[Traduction]

Depuis la mise en place des délibérations hybrides, il y a moins d'un an, l'équipe de direction de l'Administration me tient informé des mesures prises pour que l'infrastructure technique de la Chambre puisse prendre en charge une transition rapide et sécuritaire vers le nouvel environnement hybride.

De plus, la question dont vous êtes saisis a fait l'objet d'énormément de discussions lors d'une rencontre récente du Bureau de la régie interne. L'information fournie au Bureau par l'Administration a été communiquée à la présidente du Comité de liaison qui l'a ensuite transmise à tous les présidents de comités.

Je vais vous donner un aperçu des investissements et des améliorations que nous avons entrepris pour améliorer la sécurité et la qualité audio de nos systèmes d'interprétation et, avec mes collègues, je serai prêt à répondre à toutes vos questions.

Puisque vous avez participé à des délibérations hybrides, vous connaissez déjà certaines de ces initiatives.

[Français]

L'équipement utilisé par les participants a une grande incidence sur la qualité du son et un impact direct sur la capacité des interprètes de faire leur travail de façon adéquate et sécuritaire. C'est pourquoi nous avons fourni aux députés des casques d'écoute de haute qualité munis d'un micro intégré. Étant donné l'importance

d'une bonne connectivité pour la qualité du son, l'Administration a procédé à un examen complet des services de connectivité en place dans les circonscriptions des députés, et nous avons contribué à améliorer les services Internet, au besoin. Nous avons également réaffecté des ressources pour offrir un meilleur soutien informatique aux députés afin de leur apporter une aide pratique et rapide.

Il y a une autre variable décisive de la qualité audio des délibérations, et c'est la technologie et l'équipement utilisés par les témoins. C'est une variable sur laquelle il est difficile d'influer, surtout dans les cas où les comparutions devant un comité sont organisées dans un délai très court. Afin d'atténuer ces problèmes, nous avons renforcé le programme dans le cadre duquel nous offrons systématiquement notre aide aux témoins pour prendre rendez-vous et tester leur équipement et leur connexion avant leur comparution. Auparavant, nous le faisons par courriel, mais nous le ferons désormais par téléphone. Nous espérons que ce nouveau processus permettra d'obtenir de meilleurs résultats.

D'autre part, nous avons, depuis de nombreux mois déjà, expédié des casques d'écoute aux témoins qui en avaient besoin, et nous avons également proposé de vérifier la connexion, démarche sur laquelle nous allons maintenant insister.

[Traduction]

Nous continuons également à beaucoup investir dans l'infrastructure technologique de la Cité parlementaire, tout en suivant l'évolution des recommandations en matière de santé et de sécurité. Par exemple, nous avons installé des consoles d'interprétation limitant le bruit dans les 17 salles de comités, ainsi que dans deux salles polyvalentes de l'édifice Sir John A. Macdonald.

[Français]

Nous avons également mis en place des cabines supplémentaires d'interprétation simultanée: deux cabines ont été ajoutées dans toutes les salles de comité et trois autres l'ont été à la Chambre. Ces ajouts visaient à favoriser le maintien de l'éloignement physique, conformément aux directives de la santé publique, et un nettoyage des cabines plus facile et plus rapide.

Nos techniciens ont aussi amélioré la programmation audio et la configuration des systèmes sonores des salles afin de réduire l'écho. La plateforme de vidéoconférence Zoom a également été mise à niveau pour améliorer l'expérience des utilisateurs.

En ce qui concerne Zoom, je dois souligner que la plupart des Parlements qui fonctionnent de manière virtuelle utilisent la plateforme Zoom, y compris les Parlements comme le nôtre où sont parlées plusieurs langues. Nous sommes constamment en communication avec les autres Parlements en vue d'échanger sur les pratiques exemplaires d'un Parlement hybride.

En conclusion, je voudrais mentionner que l'été dernier, nous avons participé, avec le Bureau de la traduction, à l'inspection des systèmes audio et des protocoles de santé et de sécurité à la Chambre et dans deux salles de comité. Le résultat de ces inspections, menées par le Conseil national de recherches du Canada, s'est avéré très positif. Nous nous efforçons actuellement de rendre plus aisée une analyse approfondie afin de peaufiner à l'avenir la mise au point des systèmes et de l'équipement.

Nous entendons continuer à collaborer avec Services publics et Approvisionnement Canada afin d'améliorer davantage l'environnement de travail des interprètes. L'ensemble des membres de la communauté parlementaire souscrivent à l'engagement de garantir un lieu de travail sûr et sain pour tous, et cet engagement reste notre priorité absolue dans le contexte actuel.

Je vous remercie de me donner l'occasion d'aborder ce sujet important. MM. Janse et Aubé et moi-même nous ferons maintenant un plaisir de répondre à vos questions.

Je vous remercie

• (2000)

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur Robert.

Nous allons maintenant passer aux questions des membres du Comité. Le premier tour de questions sera d'une durée de six minutes.

Monsieur Williamson, vous avez la parole.

**M. John Williamson (Nouveau-Brunswick-Sud-Ouest, PCC):** Merci beaucoup, monsieur le président.

Je vais céder mon temps de parole à mon collègue M. Généreux, mais j'aimerais d'abord remercier les interprètes qui sont venus témoigner.

Votre travail est déjà très difficile lorsque les députés s'expriment très bien en français ou en anglais, et il est encore plus difficile lorsque ce sont des députés qui, comme moi, parlent assez bien, mais font encore des erreurs.

C'était très intéressant, ce soir, de vous entendre parler des difficultés que vous éprouvez, et j'ai hâte que l'on trouve des solutions. Sans vos efforts, la Chambre des communes serait très différente et inaccessible pour plusieurs Canadiens. Je vous en remercie beaucoup.

Je cède maintenant mon temps de parole à M. Généreux.

**Le président:** Je vous remercie, monsieur Williamson, de votre intervention.

Monsieur Généreux, vous avez la parole.

**M. Bernard Généreux:** Merci, monsieur le président. J'espère que vous n'entendez pas trop le vent. Il vente très fort, ici, en ce moment.

Je remercie les témoins du fond du cœur d'avoir accepté notre invitation à parler de ce sujet très important. J'aimerais tout de suite vous poser une question.

Lors de son témoignage devant le Comité permanent de la procédure et des affaires de la Chambre, Mme Nathalie Laliberté, vice-présidente du Secteur du service au Parlement et de l'interprétation au Bureau de la traduction, a indiqué que le Bureau de la traduction et l'Administration de la Chambre des communes auraient déterminé une série de critères qui devaient être respectés, si possible, en ce qui concerne l'interprétation à distance.

Est-il possible de connaître ces critères? Sont-ils connus publiquement?

Je m'adresse à l'un ou l'autre des témoins.

**M. Stéphan Aubé (dirigeant principal de l'information, Services numériques et biens immobiliers, Chambre des communes):** Je peux répondre à cette question.

Notre priorité est la qualité de l'environnement dans lequel vous travaillez et dans lequel les interprètes travaillent.

Tout système mis en place au sein des comités de la Chambre doit respecter des normes ISO. Dans le contexte d'un système de conférence ou de réunion, il y a principalement six normes ISO qui doivent être respectées pour offrir un service de qualité qui répond aux normes de santé et de sécurité. Cela veut dire...

• (2005)

**M. Bernard Généreux:** Je vais vous interrompre tout de suite. Je veux juste savoir si les critères qui ont été déterminés pour assurer la santé et la sécurité des interprètes ont été intégrés.

Vous avez assurément écouté les témoins précédents, qui ont mentionné que la plateforme Zoom n'était pas la meilleure sur le plan de l'interprétation.

J'aimerais savoir quels sont les critères et s'ils ont été appliqués.

**M. Stéphan Aubé:** Je voudrais souligner, monsieur Généreux, que nous respectons les normes ISO en ce qui a trait aux cabines, aux systèmes d'interprétation et aux systèmes de conférence.

Je dois ajouter que Zoom, pour nous, ce n'est pas le système d'interprétation à la Chambre des communes. Nous avons un modèle différent, et Zoom est un outil qui peut être utilisé dans le contexte de réunions telles que les nôtres.

Il existe d'autres plateformes de vidéoconférence, comme Microsoft Teams et Cisco Webex, et il y a aussi des plateformes qui se prêtent précisément aux rencontres liées directement à l'interprétation. Enfin, il y a un quatrième modèle, celui que nous avons choisi, soit le modèle hybride.

Ce modèle nous permet de respecter les normes ISO, et il permet aux gens de travailler comme ils le faisaient déjà. Si nous avons ajouté un élément, c'est-à-dire Zoom, c'est seulement pour permettre la transmission d'informations entre les différents participants. C'est important pour garantir que nos systèmes respectent les normes ISO.

**M. Bernard Généreux:** D'accord, mais vous comprenez que les interprètes ont des problèmes auditifs. Sachez que je ne prends pas un ton accusateur, bien au contraire. Je veux que nous nous penchions là-dessus ensemble pour trouver une solution.

D'ailleurs, je dois dire au Comité que, depuis le printemps dernier, nous utilisons un casque d'écoute de façon quotidienne, voire pendant plusieurs heures par jour, comme aujourd'hui — cela va faire six heures que j'ai cela sur la tête —, et j'ai maintenant un acouphène et des maux de tête que je n'ai jamais eus auparavant. Je n'avais jamais eu mal à la tête de ma vie.

On doit donc comprendre que ces gens-là ont de vrais problèmes. Le Bureau de régie interne de la Chambre des communes s'est donc penché sur leurs conditions de travail.

Au sein de la Chambre des communes elle-même, dans le cadre de votre travail, vous avez décidé d'opter pour Zoom parce que vous vouliez un modèle hybride, mais y aurait-il eu d'autres solutions possibles?

**M. Stéphan Aubé:** Monsieur Généreux, nous avons étudié plusieurs solutions au début, mais je dois vous dire que les normes ISO sont établies par le Bureau de la traduction. Alors, nous nous sommes assurés que toutes les solutions que nous avons proposées dans le contexte des événements et des rencontres du Parlement répondaient à ces normes.

Le Bureau de traduction établit donc les normes de qualité et, ensuite, de notre côté, nous proposons des solutions qui les respectent.

**M. Bernard Généreux:** Parfait.

J'aimerais maintenant parler des casques d'écoute, un autre élément important.

Je n'ai jamais compris pourquoi on n'a pas demandé que les casques d'écoute soient obligatoires. On aurait dû en envoyer trois ou quatre à chaque parlementaire, afin qu'ils en aient sur chaque lieu de travail. Ce soir, je travaille à partir de la maison, et j'ai un casque d'écoute. J'en ai aussi un à mon bureau d'Ottawa et un autre à mon bureau de circonscription, à Rivière-du-Loup. Je ne me suis pas gêné pour en faire la demande.

N'aurait-il pas été plus simple d'envoyer, dès le départ, trois ou quatre casques d'écoute à chaque député?

Encore aujourd'hui, certains témoins et certains parlementaires avaient oublié leur casque d'écoute. Ils utilisaient plutôt de petits écouteurs. Cela ne facilite certainement pas le travail des interprètes.

**Le président:** Monsieur Aubé, veuillez répondre en 10 secondes, s'il vous plaît.

**M. Stéphan Aubé:** Monsieur Généreux, un processus a été mis en place: on peut envoyer des casques d'écoute, dans un délai de 24 à 48 heures, à tous les députés et aux témoins, si l'on a le temps de les envoyer. Un processus a été mis en place et des ententes ont été conclues avec des entreprises de partout au Canada en vue d'assurer la livraison des casques d'écoute.

**Le président:** Merci, monsieur Aubé.

Monsieur Arseneault, vous disposez des six prochaines minutes.

**M. René Arseneault:** Je vous remercie, monsieur le président.

Je suis perplexe. Monsieur Aubé, si je comprends bien, la plateforme Zoom répond à tous les critères ISO suggérés par le Bureau de la traduction, mais les problèmes dont souffrent les interprètes ne sont pas vraiment causés par la plateforme Zoom. Dans ce cas, quelle est la cause de leurs problèmes? Les problèmes sont-ils dus à ce qui se trouve dans leur cabine?

• (2010)

**M. Stéphan Aubé:** Non, monsieur Arseneault.

Permettez-moi d'apporter une clarification.

Comme je l'ai dit auparavant, nous avons mis en œuvre un modèle hybride. Présentement, l'interprète ne travaille pas directement avec Zoom. Il utilise plutôt les consoles et les casques d'écoute présentement disponibles.

Nous utilisons Zoom seulement pour transmettre l'audio, l'audio de qualité qui sort des systèmes des salles de comité. Aujourd'hui, l'audio et l'interprétation proviennent d'une salle d'interprétation et sont envoyés à tous les participants; c'est la même chose du côté des participants: leur audio est envoyé aux interprètes par nos sys-

tèmes audios, qui sont contrôlés et régis en vue de respecter les normes ISO et de protéger l'ouïe des interprètes.

Zoom est donc seulement un mécanisme de transmission par Internet. Tout ce qui se passe chez nous et à la Chambre utilise toujours nos propres systèmes, qui respectent les normes ISO actuelles.

**M. René Arseneault:** D'accord.

Nous avons entendu un différent discours de la part des précédents témoins et des témoins actuels. Je comprends ce que vous me dites, et je l'accepte, mais il y a quelque chose qui cloche, puisque les interprètes semblent montrer du doigt la plateforme Zoom. Pourtant, vous dites que l'audio qui leur est transmis, c'est vraiment autre chose.

**M. Stéphan Aubé:** Je vais vous dire deux choses, monsieur Arseneault.

Cet été, nous avons fait des tests indépendants relativement à la solution hybride, qui inclut Zoom et tous nos systèmes audios. Nous avons fait des tests en utilisant le Conseil national de recherches du Canada, à Ottawa. Nous avons fait des tests à la Chambre des communes et dans différentes salles de comité, afin de nous assurer que la qualité de l'audio respectait les normes pour ne pas que les interprètes subissent de blessures auditives. Cela ne veut pas dire qu'on ne ressent pas de fatigue, comme le décrivait plus tôt M. Généreux. Personnellement, j'assiste à plusieurs réunions par jour et je ressens de la fatigue. Toutefois, je ne veux pas mettre cela sur le compte d'un seul élément, car ce ne serait pas la bonne chose à faire.

Mon opinion diverge de celle des précédents témoins: le problème comporte différents éléments. Notre approche visait à nous assurer de la qualité du son, afin que les interprètes ne subissent pas les conséquences.

**M. René Arseneault:** D'accord.

Dans son allocution d'ouverture, M. Robert a fait allusion au fait que plusieurs Parlements qui fonctionnent de manière virtuelle utilisent la plateforme Zoom, dont le Parlement européen, au sein duquel plusieurs langues sont parlées.

Avez-vous d'autres exemples à nous donner?

**M. Stéphan Aubé:** Monsieur Arseneault, le Parlement européen utilise plusieurs outils. On y utilise Zoom et d'autres outils, selon le contexte et la taille de l'événement.

Au départ, le nombre de participants aux rencontres est l'un des facteurs qui nous ont fait choisir Zoom. En effet, si nous voulions une solution qui fonctionnait aussi à la Chambre, il fallait que de 300 à 400 intervenants puissent participer à la rencontre. L'utilisation de Zoom était l'une des solutions. Puis, nous nous sommes dit que, si l'utilisation de Zoom faisait que la qualité de l'audio était moins bonne, nous devrions utiliser nos systèmes existants, c'est-à-dire la solution hybride. C'est la solution que nous avons mise en avant l'automne dernier.

**M. René Arseneault:** D'accord.



En ce qui a trait aux plaintes des interprètes ou du Bureau de la traduction, avez-vous noté une amélioration depuis que vous avez émis vos recommandations ? Vous avez émis des recommandations au sujet du casque d'écoute, du microphone et de la connexion Internet directe plutôt que WiFi, entre autres. Vous avez fait le tour des bureaux de circonscription de chaque député, afin de vous assurer de la qualité du signal.

Depuis que votre bureau s'est assuré de la grande qualité de l'équipement et de son usage approprié par les députés, y a-t-il eu une amélioration ?

**M. Stéphan Aubé:** Monsieur Arseneault, je dois vous dire que les plaintes ne sont pas déposées directement à notre bureau, mais bien auprès du Bureau de la traduction. Ce sont donc ses représentants qui devront répondre à cette question.

Par contre, je peux dire que nous nous occupons de façon constante de toute demande du Bureau de la traduction visant à assurer et à améliorer la qualité de l'interprétation ainsi qu'à améliorer ce que je considère comme les trois grandes variables qui ont des répercussions sur la qualité de l'audio, c'est-à-dire l'équipement des gens qui participent aux rencontres, la technologie de transport et le système d'interprétation. De plus, nous continuons à travailler avec le Bureau de la traduction afin d'assurer la qualité de l'interprétation et de protéger la santé des gens.

**M. René Arseneault:** Comment êtes-vous tenus au courant des plaintes concernant la mauvaise qualité sonore et la synchronisation dont nous font part les interprètes ?

Qui fait le lien entre leurs plaintes et votre travail ?

**M. Stéphan Aubé:** C'est un peu hybride, monsieur Arseneault.

Nous entretenons des relations très étroites avec les gens du Bureau de la traduction, et certains d'entre eux interagissent avec nos gestionnaires et nos employés sur place.

Par ailleurs, des techniciens sont sur les lieux tous les jours, et ce, pour chacune des rencontres. Par conséquent, ces derniers sont mis au courant si les interprètes ont des problèmes durant une rencontre. Nous en prenons note, nous conservons des statistiques concernant ces dossiers et nous faisons un suivi auprès des députés et des témoins, si c'est nécessaire, afin de pouvoir leur dire ce qui devrait être modifié pour améliorer la situation.

Nous prenons ce genre de mesures de façon quotidienne pour assurer la qualité, la santé et la sécurité des interprètes.

• (2015)

**M. René Arseneault:** Merci beaucoup. J'aurais aimé vous poser une autre question, mais je sens que le président va sortir le fouet.

**Le président:** Exactement! Merci, monsieur Arseneault.

J'aimerais prendre un moment pour rappeler à tous les participants de parler plus lentement. Bien que ce soit un sujet intéressant, pensons à nos interprètes.

Monsieur Beaulieu, vous avez la parole pour six minutes.

**M. Mario Beaulieu:** Merci, monsieur le président.

Je veux revenir sur ce qui a été dit plus tôt.

Il y a vraiment une contradiction entre la présentation des interprètes et celle que nous venons d'entendre.

Dans les documents de l'Association, il est écrit carrément que la plateforme Zoom a peut-être été choisie pour de bonnes raisons, mais qu'elle « n'est pas propice à une interprétation de qualité ». Les interprètes qualifient le son de « toxique » en vertu des normes ISO fixées par les experts internationaux. On nous a d'ailleurs parlé de toutes les blessures qu'ils ont subies.

Un petit tableau montre même que, pour ce qui est de la qualité, Zoom arrive en dernier sur la liste des différentes plateformes.

Comment expliquez-vous cela ?

**M. Stéphan Aubé:** Je ne peux pas faire de commentaire à cet égard, parce que je n'ai pas les données de l'Association.

Cependant, je peux vous dire que nous travaillons étroitement avec les Parlements de l'Union interparlementaire. Ils ont aussi produit des rapports comparant les différentes plateformes. Comme je le disais plus tôt, les quatre modèles y sont comparés. Nous utilisons l'un d'eux, qui n'est pas le modèle de Zoom avec l'interprétation seulement, mais un modèle hybride doté de plusieurs composantes pour assurer la santé et la sécurité.

En fait, la comparaison qui a été faite dans la présentation précédente n'était pas tellement juste. Il faut regarder les faits et comparer des modèles existants. Je ne voudrais pas mettre de mots dans la bouche des représentants de l'Association. Je vous fais simplement part de ce qui je comprends de ce qui a été dit et de ce que nous comparons.

Nous avons comparé la version standard de Zoom avec les autres produits, mais ce n'est pas celle que nous utilisons. Comme je le disais plus tôt, Zoom n'est qu'un élément de notre plateforme pour assurer la qualité, la santé et la sécurité des gens qui participent à nos rencontres.

**M. Mario Beaulieu:** Pourriez-vous nous donner des exemples de résultats de vos tests audios, pour nous permettre de voir comment ils se comparent à ceux d'autres plateformes ?

De toute façon, le but n'est pas de trouver des coupables. Si vous n'aviez pas vu ces tableaux ni entendu cet autre son de cloche, vous pourriez même saisir l'occasion et rechercher des façons d'améliorer le système.

**M. Stéphan Aubé:** Nos tests visaient à nous assurer que notre plateforme était conforme aux normes ISO, qui doivent être respectées. Nous ne comparions pas les différentes plateformes.

En majeure partie, les plateformes professionnelles qui ont été mises en place respectent ces standards. Nous les respectons aussi, et c'est documenté.

**M. Mario Beaulieu:** Alors, les blessures auditives dont ils parlent sont-elles normales ?

**M. Stéphan Aubé:** Tout système qui cause des blessures n'est pas normal. Par contre, je vous recommanderais de ne pas montrer du doigt un élément de la solution.

Comme je le disais plus tôt, la qualité est le plus souvent déterminée par la qualité du son qui entre dans le système, qui, elle, dépend de ce qui se passe à la Chambre des communes ou chez les gens présents virtuellement.

Je peux vous assurer qu'à la Chambre des communes, notre système respecte toutes les normes ISO.

**M. Mario Beaulieu:** En tout cas, le but n'est pas de pointer du doigt, c'est d'améliorer le système.

Par ailleurs, en ce qui concerne les procédures et tout ce qui peut améliorer les choses, mais qui n'est pas nécessairement de nature technique, le Bureau de régie interne a mandaté M. Janse pour transmettre une lettre aux présidents, qui devaient ensuite transmettre celle-ci aux membres de leur comité.

J'aimerais savoir s'il y a eu un suivi. Je n'ai pas reçu cette lettre du Comité, mais j'en ai entendu parler de la whip de mon parti.

Que se passe-t-il à ce sujet?

● (2020)

**M. Eric Janse (greffier adjoint, Direction des comités et des services législatifs, Chambre des communes):** Effectivement, à la Direction des comités et des services législatifs, nous avons fourni cette information au Bureau de régie interne. Elle a ensuite été transmise au président du Comité de liaison, qui l'a transmise à tous les présidents des comités permanents. La plupart de ces présidents ont à leur tour transmis cette information à chaque membre de leur comité. Pour les quelques-uns qui ne l'ont pas fait, nous faisons un suivi pour leur suggérer de le faire.

Cela a été fait juste avant Noël, donc la plupart des comités n'ont pas vraiment eu la chance d'en discuter. Cependant, maintenant que les comités ont repris leurs travaux, quelques-uns en ont déjà discuté, comme le Comité permanent de la santé l'a fait hier.

**M. Mario Beaulieu:** C'est important de s'assurer que c'est fait. Pour nous, les membres des comités, c'est difficile de savoir ce qui se passe. Pour ma part, je siège seulement au Comité permanent des langues officielles, où 87 % des échanges se font en français, selon cette lettre. Au sein des autres comités, c'est tout à fait l'inverse.

On a même donné une statistique selon laquelle 86 % des témoins francophones qui comparaissent devant des comités parlementaires le font en anglais, parce qu'ils veulent éviter les problèmes techniques. On sait qu'au Parlement, il y a eu beaucoup de difficultés techniques liées aux services d'interprétation.

**Le président:** Veuillez répondre en 10 ou 15 secondes.

**M. Eric Janse:** Pour ce qui est de la procédure, plusieurs options s'offrent à chaque comité. Un comité peut adopter une motion disant qu'un témoin ne peut pas témoigner s'il n'a pas son casque d'écoute ou si celui-ci n'a pas été testé.

Il faut toujours garder en tête que les témoins sont souvent convoqués à la dernière minute, avec quelques jours d'avis seulement. Il y a tout un processus pour confirmer la comparution d'un témoin, lui envoyer un casque d'écoute, et le reste. Cela peut prendre jusqu'à une semaine.

**Le président:** Merci beaucoup.

Monsieur Boulerice, vous avez la parole pour six minutes.

**M. Alexandre Boulerice:** Merci beaucoup, monsieur le président.

Je remercie nos invités qui témoignent ce soir. Messieurs Robert, Janse et Aubé, je suis très content que vous soyez parmi nous pour parler d'un sujet important qui touche non seulement au respect des langues officielles, mais également à la santé et la sécurité au travail, chose qui nous préoccupe tous et toutes.

D'emblée, monsieur Aubé, vous avez dit que l'équipement utilisé et la plateforme Zoom respectaient les normes ISO.

Avez-vous un rapport ou une étude que vous pourriez envoyer aux membres du Comité pour montrer que les tests et les vérifica-

tions ont été faits et que le système respecte bel et bien les normes ISO?

**M. Stéphane Aubé:** Je pourrais certainement vous donner les tests que nous avons faits cet été pour les deux salles. Je pourrais vous fournir les résultats concernant l'enregistrement audio qui avait été chargé dans le système, puis écouté par un mannequin. Un système d'écoute avait été placé dans une chaise à l'intérieur d'une salle de comité et dans la cabine d'interprétation. Je peux vous fournir les résultats pour les pièces de la Chambre des communes qui ont été testées.

**M. Alexandre Boulerice:** C'est parfait. Nous aimerions beaucoup avoir ces documents, si c'est possible.

**M. Stéphane Aubé:** J'aimerais ajouter que les documents appartiennent au Bureau de la traduction, parce que cela a été fait en partenariat avec celui-ci. Je vais demander la permission d'obtenir ces documents, puis je vais vous fournir l'information nécessaire.

**M. Alexandre Boulerice:** C'est parfait.

Il semble qu'on ait demandé au Bureau de la traduction d'envoyer des rapports réguliers au Comité permanent de la procédure et des affaires de la Chambre sur les statistiques concernant les blessures acoustiques que peuvent subir les interprètes. Or ces données n'auraient pas été transmises à ce comité depuis le mois de septembre dernier.

Avez-vous reçu des informations ou des statistiques sur des déclarations de blessure ou de lésion professionnelles de la part des interprètes?

**M. Stéphane Aubé:** Je n'ai pas reçu d'information à ce sujet.

Monsieur Janse, avez-vous reçu quelque chose de votre côté?

**M. Eric Janse:** Je n'en ai pas reçu non plus. Il faudrait poser cette question aux gens du Bureau de la traduction qui comparaitront devant vous lors d'une prochaine réunion.

● (2025)

**M. Alexandre Boulerice:** D'accord, je vous remercie beaucoup.

Lorsqu'on a mené des tests sur Zoom et sur le système d'interprétation durant l'été, des employés du Bureau de la traduction, c'est-à-dire des interprètes permanents ou indépendants, étaient-ils présents pour tester le système avec vous ou est-ce simplement les gens de votre service qui étaient là?

**M. Stéphane Aubé:** Dès le début, la mise en œuvre de toutes les solutions s'est faite en partenariat avec eux. Lorsque nous apportons des changements ou que nous modifions les systèmes utilisés par les députés sur la Colline du Parlement, des interprètes font les tests avec nous. C'est toujours fait de cette façon.

Nous avons fait appel à un organisme indépendant, le Conseil national de recherches du Canada, pour mesurer la qualité et les niveaux de la composante audio du système, afin de savoir s'il y avait des risques pour l'ouïe des interprètes.

**M. Alexandre Boulerice:** D'accord. Vous allez nous faire parvenir un rapport sur les tests que vous avez menés.

J'ai des enfants qui vont à l'école. Je sais qu'on peut juste réussir un cours ou y exceller. Certains passent tout juste avec une note de 60 % alors que d'autres ont 90 %. Les normes en place correspondent-elles au standard minimum ou est-ce que tout était parfait?

**M. Stéphane Aubé:** Selon les termes utilisés dans le rapport pour décrire les résultats des tests, nos systèmes étaient

[Traduction]

« sans danger »

[Français]

pour l'ouïe. Ces tests sont contrôlés. Comme je vous le disais tantôt, lorsque de l'équipement est utilisé à distance et qu'il y a des problèmes de connectivité ou de microphone, c'est certain que cela peut affecter la qualité de l'audio. Les tests que nous avons menés nous ont permis de démontrer que ce qui vient de l'extérieur par Internet reste dans les normes présentement.

**M. Alexandre Boulerice:** D'accord.

Êtes-vous en train de nous dire que ce n'est pas nécessairement la plateforme Zoom qui pose problème, mais l'équipement ou la qualité de la connexion?

**M. Stéphane Aubé:** Le gros des problèmes décelés par les tests est lié à l'équipement des gens qui participent aux rencontres sur Internet alors qu'ils se trouvent à l'extérieur du Parlement. Selon moi, 90 % des problèmes de qualité et de leurs répercussions sur la fatigue des gens sont attribuables à ce facteur.

**M. Alexandre Boulerice:** D'accord. Ne pourrait-on pas avoir des...

**Le président:** Monsieur Boulerice, vos cinq minutes sont écoulées. Cela passe vite.

Compte tenu du temps qu'il nous reste, nous n'allons faire qu'un dernier tour. M. Généreux et Mme Lalonde disposeront chacun de cinq minutes, et MM. Beaulieu et Boulerice, de deux minutes et demie chacun.

Avant de donner la parole à M. Généreux, je veux aviser M. Beaulieu et tous les membres du Comité que la lettre de liaison dont on parlait a été envoyée à tous les membres du Comité. Elle figure aussi dans le cartable numérique. Elle a été envoyée il y a déjà un bon moment. Il se peut qu'on l'ait oublié.

Monsieur Généreux, vous avez la parole pour cinq minutes.

**M. Bernard Généreux:** Merci, monsieur le président.

Si vous me le permettez, je vais rendre la politesse à mon collègue Steven Blaney et lui céder mon temps de parole, parce qu'il est important que tout le monde ait l'occasion de poser des questions. M. Dalton prendra peut-être la parole.

**Le président:** Oui, avec plaisir.

**L'hon. Steven Blaney:** Merci beaucoup, monsieur le président.

Je remercie mon collègue M. Généreux.

Je remercie nos représentants de la Chambre des communes. Monsieur le greffier, c'est toujours un honneur de vous recevoir à ce comité.

Nous vivons un grand chamboulement. Nous sommes en comité et je suis dans mon bureau ici, à Lévis, en plein cœur d'une tempête, et M. Généreux est à Montmagny—L'Islet—Kamouraska—Rivière-du-Loup. Nous sommes conscients que vous avez dû patienter vite et faire des choix rapides.

Nous avons beaucoup discuté de la plateforme, ce soir. Dans le tableau qui nous a été donné, on parle du Zoom de base et du Zoom avancé. La Chambre des communes utilise-t-elle la version qui répond aux critères d'intelligibilité de la parole? C'est ma première question technique ce soir.

• (2030)

**M. Stéphane Aubé:** Je vous dirai qu'on ne peut pas comparer la plateforme mentionnée et la version de base, monsieur Blaney, car ce n'est pas le même environnement.

Notre objectif est d'assurer à la fois l'intelligibilité des propos et la santé et la sécurité des participants. C'est pourquoi je parle d'un modèle hybride.

**L'hon. Steven Blaney:** Je veux être certain de bien comprendre. Quand vous dites « nous », de qui s'agit-il? Vous, vous êtes de la Chambre des communes, puis il y a le Bureau de la traduction et les interprètes.

Pouvez-vous m'expliquer cela un peu?

**M. Stéphane Aubé:** Le Bureau de traduction offre le service. Comme vous le savez, les interprètes travaillent pour le Bureau de la traduction. Nous, nous fournissons l'environnement technique selon les normes établies par le Bureau de la traduction.

**L'hon. Steven Blaney:** Est-ce que vous êtes le patron, pour ainsi dire, du Bureau de la traduction?

**M. Stéphane Aubé:** Non. Je suis le chef du service de la Chambre des communes, sous M. Robert, qui est responsable de la mise en oeuvre des technologies qui appuient les interprètes sur la Colline.

**L'hon. Steven Blaney:** Alors, de qui relève le Bureau de la traduction?

**M. Charles Robert:** Il relève de Services publics et Approvisionnement Canada.

**L'hon. Steven Blaney:** D'accord. Ce sont donc deux entités, et il s'agit d'un partenariat.

Ainsi, vous utilisez un système hybride, et vous dites que ce que les interprètes entendent dans les cabines provient de votre système. Cela ne provient donc pas de la plateforme Zoom, à moins qu'il s'agisse de témoins externes.

Est-ce exact?

**M. Stéphane Aubé:** C'est bien cela, monsieur Blaney.

**L'hon. Steven Blaney:** Nous avons beaucoup parlé des casques d'écoute. Vous dites que, dans un délai de 24 à 48 heures, vous êtes en mesure d'envoyer des casques d'écoute aux témoins et qu'un rodage se fait. Cela ne devrait-il pas être une condition sine qua non? Même nous, les parlementaires, nous nous faisons parfois dire que nous ne pourrions pas intervenir si nous n'avons pas notre casque d'écoute.

Ne serait-il pas souhaitable que la consigne de porter le casque d'écoute fourni par la Chambre devienne la norme pour tout le monde?

Vous avez même précisé que vous aviez adapté les pratiques au début. M. le greffier disait que cela se faisait par courriel. Maintenant, on prend le temps d'appeler les gens. Nous, au Comité, nous prenons toujours le temps de faire des tests. C'est un peu fastidieux, mais un casque d'écoute, c'est pas mal moins cher qu'un billet d'avion.

Selon vous, cela pourrait-il faire partie de la solution que les témoins et les parlementaires aient toujours un casque d'écoute approuvé par la Chambre?

**M. Eric Janse:** Effectivement, ce serait une excellente solution.

Cependant, même si nous pouvons généralement faire parvenir ces casques aux gens dans un délai de 48 heures dans la plupart des régions du Canada, cela peut changer lorsque c'est la fin de semaine ou lorsque les gens habitent dans des villes plus éloignées, par exemple.

De plus, cela se passe seulement lorsque la participation du témoin est confirmée. Il faut d'abord que le Comité décide quels témoins il veut entendre. Ensuite, il faut contacter les témoins pour confirmer leur présence et obtenir leur adresse avant de leur envoyer le casque d'écoute. Cela peut prendre quelques jours. Après cela, il faut faire des tests.

En tout, ce processus peut prendre jusqu'à une semaine, et comme vous l'avez mentionné tantôt, dans la plupart des cas, les témoins reçoivent un préavis beaucoup plus court.

**L'hon. Steven Blaney:** Merci beaucoup.

Monsieur le président, je vous ai vu agiter votre drapeau. Je vais me tourner vers mon collègue M. Dalton, mais c'est un peu égoïste de ma part.

Monsieur Dalton, voulez-vous ajouter quelque chose?

**M. Marc Dalton:** Non, tout va très bien. C'est à peu près la troisième fois que j'utilise le canal d'interprétation pour écouter les interprètes, et je suis très impressionné par leur travail. Je les remercie beaucoup.

La semaine dernière, j'ai commandé d'autres casques d'écoute, et je crois que ce serait une bonne idée que tous les députés fassent la même chose.

**Le président:** Je vous remercie beaucoup de votre intervention.

Madame Lalonde, vous avez la parole pour cinq minutes.

**Mme Marie-France Lalonde:** Merci beaucoup, monsieur le président.

Monsieur Robert, premièrement, au nom de mes collègues, j'aimerais vous remercier, vous et votre équipe, du beau travail que vous avez entrepris depuis le début de mars. Je suis une nouvelle parlementaire, mais je sais que plusieurs de mes collègues de la Chambre siègent ici depuis bien plus longtemps que moi. En notre nom à tous, je veux vous remercier ce soir de tout ce beau travail et de vos bons soins, si vous me permettez de m'exprimer ainsi, afin d'assurer notre santé et notre sécurité au travail. Je voulais profiter de cette occasion pour vous remercier publiquement au nom de tous mes collègues du Comité.

Ce soir, on a beaucoup parlé de la plateforme Zoom. J'aimerais que vous nous parliez des raisons pour lesquelles cette plateforme a été recommandée et pour lesquelles nous l'utilisons maintenant.

• (2035)

**M. Charles Robert:** Comme c'est M. Aubé qui a travaillé à ce dossier, c'est lui qui a les connaissances nécessaires pour répondre adéquatement à votre question.

**M. Stéphan Aubé:** Merci, monsieur Robert.

Cette décision n'a pas été facile à prendre. Nous l'avons prise au printemps, soit au début de la crise. Nous avons immédiatement formé une équipe pour évaluer ce qui se faisait ailleurs. Comme je l'ai mentionné tout à l'heure, nous avons aussi été en contact avec plusieurs autres Parlements, dont l'Union interparlementaire, afin de savoir comment ils procédaient et quelles options ils avaient considérées. Par exemple, nous avons travaillé avec le Parlement

britannique, afin de voir comment il procédait. Là-bas aussi, ils ont choisi d'utiliser Zoom. Par contre, je dois préciser que ce Parlement n'offre pas le service d'interprétation.

Nous nous sommes demandé quelle plateforme choisir afin d'offrir des services de qualité. Nous avons aussi considéré d'autres critères importants pour nous, dont celui de la sécurité. De plus, nous nous sommes penchés sur la question de l'intégration avec nos systèmes existants. C'est important pour nous que les interprètes utilisent les consoles et les cabines existantes, qui respectent les normes ISO. Zoom permettait cette intégration à notre environnement existant et nous permettait d'offrir un service sans avoir à changer trop de choses pour les gens qui travaillent sur la Colline du Parlement. Ce sont quelques-uns des critères que nous avons considérés.

Nous avons aussi considéré la télédiffusion. Zoom nous permettait d'intégrer nos systèmes de télédiffusion. De plus, il nous permettait d'offrir d'autres services aux parlementaires. Par exemple, nous utilisons Zoom lors des conférences de presse, parce que cette plateforme nous permet de fonctionner en différents modes.

Lorsque nous avons fait notre choix, en mars 2020, nous avons aussi pris en considération l'ampleur des événements. Zoom était l'une des seules plateformes qui nous permettaient d'avoir plus de 300 personnes. C'est donc un autre critère dont nous avons tenu compte.

La santé et la sécurité sont aussi des critères que nous avons considérés. Comme je l'ai déjà mentionné, nous voulions permettre l'intégration de nos systèmes et le respect des normes. Les normes ne nous ont pas été imposées par le Bureau de la traduction, parce que nous travaillons en partenariat. C'est certainement un élément qui était important pour lui. Nous avons eu des discussions et il nous a mentionné qu'il préférerait que nous continuions à utiliser les systèmes qui étaient déjà implantés sur la Colline et qui protégeaient bien leurs employés.

Voilà, madame Lalonde, l'ensemble des critères que nous avons considérés avant de prendre cette difficile décision.

**Mme Marie-France Lalonde:** Merci, monsieur Aubé.

Je ne sais pas à quel point vous vous sentez à l'aise de discuter de la chose suivante. Ce soir, nous avons beaucoup parlé des témoins et des parlementaires. Les derniers témoins ont fait référence au casque d'écoute et à la connexion câblée. Souvent, ce sont des éléments importants qui permettent à nos interprètes d'avoir accès à un son de qualité, ce qui les aide à mieux faire leur travail.

Selon vous, si le casque d'écoute n'est pas utilisé à la Chambre, est-ce que cela aura une incidence sur les conditions de travail des interprètes?

**M. Stéphan Aubé:** Si nous n'avions pas utilisé les systèmes que nous avons choisi d'intégrer à la plateforme Zoom et qui respectent les normes ISO, il y aurait probablement des incidences. Présentement, l'utilisation à distance fait que l'on ressent de la fatigue, mais nous avons tout mis en œuvre pour nous assurer de protéger cet aspect. C'est la raison pour laquelle nous avons opté pour un système hybride plutôt que pour une plateforme de vidéoconférence comme Zoom, qui aurait été installée de façon isolée alors que les interprètes auraient utilisé différents systèmes pour ajouter l'interprétation.

**Mme Marie-France Lalonde:** Monsieur Aubé, je vais vous poser une dernière...

**Le président:** Madame Lalonde, je m'excuse de vous interrompre, mais votre temps de parole est écoulé.

Merci, monsieur Aubé.

Nous poursuivons maintenant avec M. Beaulieu, pour deux minutes et demie.

**M. Mario Beaulieu:** Je vais commencer par poser une brève question.

Dans la lettre du Bureau de régie interne, on mentionne des statistiques. Comme on le sait, la majorité de l'interprétation s'effectue de l'anglais vers le français. Dans ce cas, pour avoir une bonne qualité d'interprétation, il faut idéalement que la langue maternelle de l'interprète soit le français ou que celui-ci ait une habileté exceptionnelle à interpréter vers le français.

Savez-vous quelle est la proportion d'interprètes de langue maternelle française qui travaillent aux débats et aux comités?

• (2040)

**M. Stéphane Aubé:** Je n'ai pas ces statistiques en main, monsieur Beaulieu.

**M. Eric Janse:** C'est une question que vous devriez poser au Bureau de la traduction lorsqu'il comparaitra devant votre comité.

**M. Mario Beaulieu:** C'est vrai.

Selon vous, qu'est-ce qui explique que 86 % des francophones témoignent en anglais? Est-ce dû au fait que les présidents ne donnent pas de consigne à cet égard?

Ici, au Comité permanent des langues officielles, la majorité des échanges se font en français. C'est difficile d'imaginer ce qui se passe ailleurs, mais cela semble être plutôt l'inverse.

Il semble que les gens ont tendance à passer à l'anglais aussitôt qu'il y a un problème technique. Comme la majorité des présidents des comités ne parlent pas français, la situation affecte davantage les francophones.

La solution serait-elle de mettre en place des conditions pour inciter les témoins qui veulent témoigner en français à le faire?

**M. Eric Janse:** Je crois qu'on le fait déjà. Tous les témoins savent qu'ils ont absolument le droit de parler dans la langue de leur choix et qu'ils sont même encouragés à le faire. Certains témoins sont bilingues et ils peuvent répondre dans les deux langues, ce qui influence un peu les statistiques.

Toutefois, c'est bien noté. Nous pouvons fournir encore plus d'efforts pour encourager les témoins à parler dans la langue de leur choix, vu que nous avons d'excellents services d'interprétation.

**M. Mario Beaulieu:** Je ne sais pas si vous pouvez vous prononcer là-dessus, mais je me demandais si le casque d'écoute devrait être obligatoire, selon vous.

**M. Charles Robert:** Le problème demeure la disponibilité des casques d'écoute. S'ils sont envoyés aux témoins, nous pouvons insister pour que ces derniers les utilisent.

Récemment, le Président a fait une déclaration demandant à tous les députés de porter leur casque. C'est moins problématique pour nous maintenant, mais c'est une autre histoire pour les témoins.

**M. Mario Beaulieu:** Je parlais aussi des députés, car certains d'entre eux ne les portent toujours pas.

**M. Stéphane Aubé:** J'aimerais ajouter ceci rapidement.

La connectivité est tout aussi importante, sinon plus. Elle doit être testée avant que la rencontre ne commence pour s'assurer de la qualité du son, afin de bien comprendre le sens de ce qui est dit. En majeure partie, les problèmes découlent de difficultés de connexion à Internet.

**Le président:** Merci beaucoup.

La dernière intervention sera celle de M. Boulerice.

Monsieur Boulerice, vous disposez de deux minutes et demie.

**M. Alexandre Boulerice:** Merci beaucoup, monsieur le président.

Je remercie encore MM. Robert, Janse et Aubé d'être avec nous ce soir.

Monsieur Aubé, je reviens sur les problèmes de connectivité et de liens Internet.

À part Zoom, quelles autres plateformes avez-vous testées avant de faire un choix final? Les témoins précédents nous parlaient de Kudo et d'autres plateformes d'interprétation proprement dites.

Quelles étaient les autres options envisageables?

**M. Stéphane Aubé:** Nous avons testé deux autres plateformes, soit celles de Microsoft et de Cisco.

Nous devons choisir rapidement entre une plateforme spécialisée ou un modèle hybride. À la suite de nos recherches et de nos consultations, nous avons préféré choisir une plateforme hybride, parce qu'elle nous offrait une meilleure qualité et parce qu'elle nous permettait beaucoup plus de flexibilité relativement à l'offre de tous les autres services essentiels dans le contexte du Parlement.

**M. Alexandre Boulerice:** Je comprends très bien.

Je reviens aux pistes de solution.

Que ce soit de la part des parlementaires ou des témoins, que devrait-on exiger comme qualité de connexion Internet pour en augmenter le standard, afin de réduire les possibilités de blessures auditives pour les interprètes? Que devrait-on faire pour aller dans la bonne direction?

**M. Stéphane Aubé:** Même si j'ai le WiFi chez moi, aujourd'hui, je suis connecté grâce à un fil pour m'assurer que la connectivité est excellente.

Comme on l'a dit, il faut s'assurer que les gens ont le bon microphone. D'autres normes doivent aussi être mises en place. Les gens pourraient s'assurer de fermer leur microphone lorsqu'ils ne participent pas à la discussion, afin d'éliminer les bruits.

Il faudrait aussi faire un peu plus de planification et effectuer des tests avant les rencontres pour s'assurer que le son et la connexion Internet sont de bonne qualité. C'est ce qui va vraiment avoir des répercussions sur l'intelligibilité du son lors de la rencontre.

• (2045)

**M. Alexandre Boulerice:** Est-ce qu'un outil d'atténuation de l'entrée du son pourrait agir comme tampon entre Zoom et le service d'interprétation? Cette option serait-elle envisageable?

**M. Stéphane Aubé:** Cela a déjà été mis en place, monsieur Boulerice.

**M. Alexandre Boulerice:** Dans ce cas, je vous félicite.

**M. Stéphan Aubé:** Cela est nécessaire si nous voulons respecter les normes ISO, monsieur Boulerice. Afin de nous en assurer, toutes nos consoles ont été remplacées, à un coût substantiel.

**Le président:** Merci beaucoup.

Merci, monsieur Boulerice.

J'ai écouté les questions posées par les députés et les réponses des témoins. Avant de mettre fin à la séance, j'aimerais poser une question à M. Aubé.

Lors du choix des outils — vous avez parlé de Zoom et d'autres systèmes hybrides —, on a mis l'accent sur la santé et la sécurité.

Le volet confidentiel du travail des parlementaires a-t-il influencé le choix de ces équipements?

**M. Stéphan Aubé:** Monsieur Dubourg, la sécurité est un critère essentiel. Comme vous le savez, nos rencontres nécessitent différents niveaux de sécurité. La plateforme que nous avons choisie

nous permet de tenir compte de cela et de continuer à offrir les services dont on a besoin.

**Le président:** Je vous remercie beaucoup.

C'est ainsi que la séance prend fin.

Permettez-moi, chers membres du Comité, de remercier chaleureusement les témoins, soit M. Charles Robert, greffier de la Chambre des communes, M. Eric Janse, greffier adjoint, et M. Stéphan Aubé, dirigeant principal de l'information.

Je vous remercie beaucoup de vos témoignages. Je veux également en profiter pour remercier tout le personnel, plus particulièrement nos interprètes et les techniciens.

Merci, et bonne soirée.

La séance est levée.

---









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

---

### PERMISSION DU PRÉSIDENT

---

Les délibérations de la Chambre des communes et de ses comités sont mises à la disposition du public pour mieux le renseigner. La Chambre conserve néanmoins son privilège parlementaire de contrôler la publication et la diffusion des délibérations et elle possède tous les droits d'auteur sur celles-ci.

Il est permis de reproduire les délibérations de la Chambre et de ses comités, en tout ou en partie, sur n'importe quel support, pourvu que la reproduction soit exacte et qu'elle ne soit pas présentée comme version officielle. Il n'est toutefois pas permis de reproduire, de distribuer ou d'utiliser les délibérations à des fins commerciales visant la réalisation d'un profit financier. Toute reproduction ou utilisation non permise ou non formellement autorisée peut être considérée comme une violation du droit d'auteur aux termes de la Loi sur le droit d'auteur. Une autorisation formelle peut être obtenue sur présentation d'une demande écrite au Bureau du Président de la Chambre des communes.

La reproduction conforme à la présente permission ne constitue pas une publication sous l'autorité de la Chambre. Le privilège absolu qui s'applique aux délibérations de la Chambre ne s'étend pas aux reproductions permises. Lorsqu'une reproduction comprend des mémoires présentés à un comité de la Chambre, il peut être nécessaire d'obtenir de leurs auteurs l'autorisation de les reproduire, conformément à la Loi sur le droit d'auteur.

La présente permission ne porte pas atteinte aux privilèges, pouvoirs, immunités et droits de la Chambre et de ses comités. Il est entendu que cette permission ne touche pas l'interdiction de contester ou de mettre en cause les délibérations de la Chambre devant les tribunaux ou autrement. La Chambre conserve le droit et le privilège de déclarer l'utilisateur coupable d'outrage au Parlement lorsque la reproduction ou l'utilisation n'est pas conforme à la présente permission.

---

Aussi disponible sur le site Web de la Chambre des communes à l'adresse suivante :  
<https://www.noscommunes.ca>

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

---

### SPEAKER'S PERMISSION

---

The proceedings of the House of Commons and its committees are hereby made available to provide greater public access. The parliamentary privilege of the House of Commons to control the publication and broadcast of the proceedings of the House of Commons and its committees is nonetheless reserved. All copyrights therein are also reserved.

Reproduction of the proceedings of the House of Commons and its committees, in whole or in part and in any medium, is hereby permitted provided that the reproduction is accurate and is not presented as official. This permission does not extend to reproduction, distribution or use for commercial purpose of financial gain. Reproduction or use outside this permission or without authorization may be treated as copyright infringement in accordance with the Copyright Act. Authorization may be obtained on written application to the Office of the Speaker of the House of Commons.

Reproduction in accordance with this permission does not constitute publication under the authority of the House of Commons. The absolute privilege that applies to the proceedings of the House of Commons does not extend to these permitted reproductions. Where a reproduction includes briefs to a committee of the House of Commons, authorization for reproduction may be required from the authors in accordance with the Copyright Act.

Nothing in this permission abrogates or derogates from the privileges, powers, immunities and rights of the House of Commons and its committees. For greater certainty, this permission does not affect the prohibition against impeaching or questioning the proceedings of the House of Commons in courts or otherwise. The House of Commons retains the right and privilege to find users in contempt of Parliament if a reproduction or use is not in accordance with this permission.

---

Also available on the House of Commons website at the following address: <https://www.ourcommons.ca>