

PROBLÈME À CONSIDÉRER

Le contexte

Depuis de nombreuses années, le gouvernement fédéral fournit ses services de traduction (en anglais, en français et en langues étrangères) par l'entremise d'un service appelé le Bureau de la traduction (le BT). Cet organisme, qui relève du ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux du Canada (TPSGC), est doté de nombreuses équipes de traducteurs, présentes dans presque tous les ministères et organismes fédéraux, et ce, principalement à Ottawa, mais aussi dans plusieurs autres grandes villes canadiennes, depuis Halifax jusqu'à Vancouver.

Pour fournir ses services, le BT recourt aux services de deux types de traducteurs : à l'interne et à l'externe. Ceux qui travaillent à l'interne sont considérés comme des fonctionnaires. Ceux qui travaillent à l'externe se composent de simples particuliers travaillant à leur compte (des pigistes), ainsi que d'entreprises de petite et de grande taille, appelées cabinets ou agences (le BT qualifie tous ces particuliers et toutes ces entreprises d'entrepreneurs). En 2013-2014, on comptait entre 500 et 600 entrepreneurs officiellement reconnus par le Bureau.

Les travaux de traduction sont en général confiés aux entrepreneurs à la suite d'un processus d'appel d'offres, dans le cadre duquel un certain nombre d'entrepreneurs inscrits sur les listes d'entrepreneurs agréés du BT sont appelés à soumissionner, en fonction de leurs spécialités reconnues : dans les appels d'offres, les travaux à exécuter sont décrits plus ou moins en détail et les informations fournies comportent le nom du ministère ou du service client, la durée du contrat (allant de quelques mois à une, deux ou trois années), ainsi qu'une foule d'autres détails. Les entrepreneurs sont appelés à proposer un tarif (au mot surtout, mais parfois aussi à l'heure), et c'est l'entrepreneur dont le prix est le plus bas qui est retenu.

Voici un exemple d'appel d'offres caractéristique :

- a) Travaux à exécuter : 400 000 mots à traduire dans divers textes relevant du domaine juridique pendant un an, plus deux années d'option (soit un contrat d'une durée globale de trois ans)
- b) L'entrepreneur retenu (celui qui a proposé le prix le plus bas) a offert un tarif de 0,20 \$ le mot, ce qui représente un montant annuel de 400 000 mots x 0,20 \$ = 80 000 \$, plus les taxes applicables.

Disons que la quantité de 400 000 mots représenterait le travail qu'un pigiste, travaillant à un rythme moyen, serait en mesure d'accomplir pendant un an. En trois ans, il traduirait donc 1 200 000 mots (ce qui représente la somme de 240 000 \$, plus taxes). Il va sans dire que certains pigistes ne sont pas en mesure d'en faire autant et se limitent à des contrats moins volumineux, tandis que d'autres en font plus et peuvent accumuler jusqu'à trois fois cette

quantité. Quant aux cabinets et aux agences, ayant eux-mêmes plusieurs traducteurs à leur service, il va sans dire que leur capacité de travail est nettement supérieure.

Une fois qu'un contrat est signé, l'entrepreneur reçoit ses travaux à intervalles plus ou moins réguliers, suivant la demande et par courrier électronique habituellement, et il les retourne ensuite au client de la même manière, en respectant le délai que ce dernier a fixé dans chaque cas.

Pour ce qui est du volume de mots traduits que le BT a fait traduire à l'externe sur une période de trois ans, voir, dans la documentation ci-jointe, le tableau présenté à la page 7 du document intitulé « Demande pour un arrangement en matière d'approvisionnement » (la pièce n° 1).

Telle était la situation qui existait avant l'automne de 2013.

La situation actuelle, sous l'angle du Bureau de la traduction

Au cours de l'été de 2013, soucieux de rationaliser ses activités, le BT a décidé de modifier les règles du jeu et a introduit dans le processus d'attribution des travaux de traduction, et donc dans le processus d'appel d'offres, un système de pondération servant à déterminer le nombre exact de mots à traduire dans chaque document et à fixer ainsi le prix payé pour la traduction de ce document.

Le système de pondération fonctionne en gros comme ceci : l'informatique permet maintenant au BT de se constituer une banque centrale dans laquelle sont mémorisés de très nombreux textes déjà traduits et qui est constamment mise à jour; c'est ce qu'il appelle sa « mémoire de traduction ». Un programme informatique permet ensuite de comparer chaque texte à traduire à ceux qui sont contenus dans la mémoire de traduction et de relever, dans le texte à traduire, les passages (appelés « segments ») pour lesquels il existe, dans la mémoire de traduction, une traduction correspondante (la correspondance n'est pas toujours exacte à 100 %, et c'est le programme informatique qui détermine quel est le taux de correspondance applicable, en recourant à un facteur de conversion). C'est ainsi qu'un document qui compte au départ 10 553 mots à traduire peut finir par en compter seulement 4 695 (soit moins de 50 %), après avoir été soumis aux opérations complexes du système de pondération. Le fonctionnement de ce système est aujourd'hui expliqué dans tous les appels d'offres que lance le BT, et ce sont ces mêmes chiffres exactement qu'utilise le BT pour expliquer l'effet de la pondération.

Pour chaque texte à traduire dans le cadre du contrat signé avec le BT, le pigiste – disons l'entrepreneur - reçoit par courriel : un énoncé de travail comportant diverses informations (numéro du travail, nom du client, délai à respecter, etc. + le compte de mots pondéré à facturer une fois le travail terminé, 2) le ou les textes à traduire et la documentation applicable, 3) un troisième document, appelé fichier DET, séparé en deux colonnes, l'une comportant à gauche le texte à traduire au complet, divisé en segments, et l'autre comportant à droite les segments déjà traduits que le système a trouvés dans la mémoire de traduction), le but étant d'indiquer avec précision à l'entrepreneur quels sont les passages identiques ou plus ou moins semblables que le système a relevés, et 4) une série de fichiers lisibles uniquement par un logiciel du type « mémoire de traduction » (des fichiers .tmx), donc utilisables seulement si l'entrepreneur possède le logiciel en question.

Ce système permet au BT de réaliser de très intéressantes économies : pour reprendre les chiffres susmentionnés et donnés en exemple dans les appels d'offres, un texte de 10 553 mots x 0,20 \$ = 2 106,60 \$ (selon l'ancien système), alors qu'une fois pondéré, il vaut 4 695 mots x 0,20 \$ = 939,00 \$. La différence est de 1 167,60 \$! Dans cet exemple, la pondération est légèrement supérieure à 50 %. Par extrapolation, en appliquant ce taux à un contrat global de 400 000 mots, on obtiendrait un chiffre pondéré de moins de 200 000 mots... La facture annuelle passerait ainsi de 80 000 \$ à moins de 40 000 \$!

Il convient de préciser toutefois que la pondération n'est pas toujours appliquée dans la même proportion : pour certains textes, la mémoire de traduction ne trouve aucune correspondance, et le compte de mots n'est pas changé; pour d'autres, il n'existe que quelques segments déjà traduits et le compte de mots ne varie que légèrement.

La situation actuelle, sous l'angle de l'entrepreneur

Disons qu'un entrepreneur a décroché un contrat de 400 000 mots (la quantité annoncée par le BT dans son appel d'offres) sur un an, à un tarif de 0,20 \$ le mot.

Cet entrepreneur est tenu de traduire les documents qui lui sont envoyés, après pondération du compte de mots. Il est également tenu par son contrat, en revanche, de remettre un travail entièrement fini, c'est-à-dire complet, qui correspond en tous points au document de départ; cela l'oblige à traduire les segments pour lesquels la mémoire de traduction n'a pas trouvé de correspondances, et, de plus, à intégrer dans son document les segments que la mémoire de traduction a extraits d'autres documents déjà existants. Il s'agit là d'une exigence qui est spécifiée dans les appels d'offres. L'entrepreneur doit donc : traduire les segments nouveaux, vérifier les segments proposés par la mémoire de traduction pour voir s'ils reflètent bien les passages à traduire, intégrer dans son document les segments qu'il juge exacts ou qu'il a dû remanier parce qu'ils étaient inexacts et, en terminant, révérifier la totalité du document traduit (en français par exemple) pour s'assurer qu'il reflète bien le document de départ (en anglais dans ce cas-ci). Au final, la somme de travail est plus lourde et plus longue qu'elle l'était avant l'entrée en vigueur du nouveau système. Il s'agit là d'un exemple classique de situation dans laquelle l'informatique est censée faciliter le travail et a, au contraire, l'effet tout à fait inverse.

Pour faire leurs travaux de traduction, les entrepreneurs procèdent de diverses façons : certains font tout eux-mêmes directement à l'ordinateur (surtout si leur quantité de travail est peu volumineuse); d'autres par contre, qui ont une production plus importante, traduisent au dictaphone et font retranscrire leurs fichiers de dictée par une ou plusieurs copistes, qui leur remettent ensuite une ébauche de traduction complète. Le tout se fait par Internet. Ces entrepreneurs retravaillent ensuite cette ébauche à l'ordinateur avant de renvoyer le produit fini au BT.

Le travail des copistes est rémunéré par les entrepreneurs, et non pas par le BT, et les copistes travaillent à un tarif qui peut varier de 2 cents le mot à 4 cents, sinon 6 cents le mot, suivant la complexité du travail et l'urgence du document.

Revenons à notre entrepreneur moyen, dont le contrat lui procurera censément 400 000 mots par mois au tarif de 0,20 \$ le mot. S'il travaille au dictaphone, il aura à payer à sa copiste un tarif de - par exemple - 0,03 \$ le mot, soit la somme de 12 000 \$.

Maintenant, disons que le BT, pour reprendre l'exemple qu'il donne dans ses appels d'offres, pondère de 50 % le nombre de mots, ce qui donne 200 000 mots. Le montant facturé par l'entrepreneur et payé par le BT (après tout c'est le BT qui fixe les quantités) est basé sur cette quantité de 200 000 mots. Par contre, l'entrepreneur est tenu par contrat de remettre un document complet, ce qui veut dire que pour atteindre cet objectif, il doit faire établir par sa copiste un document complet, au tarif que cette dernière demande. Ce qui veut dire qu'il manipule et traite quand même une quantité de 400 000 mots.

La situation est donc maintenant la suivante : de 400 000 mots à un tarif de 0,20 \$ le mot = 80 000 \$, moins 12 000 \$ de frais de dactylo, soit 68 000 \$, le BT, par le système de pondération, contraint l'entrepreneur à passer (en extrapolant l'exemple donné dans l'appel d'offres) à

200 000 mots facturables à un tarif de 0,20 le mot = 40 000 \$, moins 12 000 \$ de frais de dactylo = 28 000 \$. Il y a là une perte sèche de 40 000 \$ pour l'entrepreneur, mais les frais de dactylo restent inchangés puisque le travail de la dactylo, lui, reste le même.

Je me suis plaint au BT du coût nettement plus lourd des frais de copiste qu'entraîne le système de pondération, et on m'a répondu qu'il s'agissait là d'un problème de gestion interne entre ma copiste et moi-même! Le BT est pourtant lui aussi au courant des frais de copiste puisqu'il attribue lui-même des contrats de dactylo pour les documents que dictent ses propres traducteurs à l'interne!

En résumé, pendant que le BT réalise des économies considérables, les entrepreneurs se retrouvent à devoir travailler plus pour moins d'argent, le tout dans le cadre d'un contrat qui les tient liés jusqu'à son expiration.

Pourquoi travailler pour le BT dans ces conditions? Parce qu'il s'agit du plus gros donneur d'ouvrage au Canada, tout simplement. Je suis bien conscient qu'un donneur d'ouvrage peut fixer les conditions qu'il veut, mais quand ces conditions s'apparentent à de l'exploitation et à de la fausse représentation, il faut que quelqu'un intervienne et y mette un terme.

Il y a également le risque que ce système fasse boule de neige et que d'autres gros donneurs d'ouvrage (les cabinets d'avocats ou de comptables, par exemple) décident d'en faire autant et adoptent le système de pondération. Ce sont les personnes qui font véritablement le travail – les entrepreneurs – qui en feront les frais!

Mes questions

- 1) À quel principe du travail contrevient-on lorsqu'on alourdit la charge de travail d'un effectif de travailleurs tout en prenant des mesures destinées à réduire unilatéralement sa rémunération?
- 2) À quel principe contrevient-on en lançant un appel d'offres portant sur une quantité annoncée de travaux tout en sachant que cette quantité ne sera jamais respectée et qu'elle est de ce fait délibérément faussée? S'agit-il d'un cas de fausse représentation?
- 3) Un contrat est censé énoncer les obligations des parties qui le signent et les protéger; quelle est la protection dont bénéficient les entrepreneurs dans le contexte actuel? Dans quelle mesure peuvent-ils se fier aux clauses quantitatives annoncées dans les appels d'offres? Est-il légal de faire signer des contrats qui ne protègent qu'une seule des parties au détriment de l'autre, et peut-on dire qu'il s'agit en l'occurrence de contrats léonins, donc abusifs?
- 4) Peut-on dire qu'en répondant à un appel d'offres, tel qu'il est conçu actuellement, et en concluant ensuite le contrat qui s'y rattache, les entrepreneurs sont sûrs de recevoir le travail annoncé pendant la période visée par le contrat (voir la note ci-après) et qu'ils jouissent ainsi d'une certaine tranquillité d'esprit sur le plan professionnel?
- 5) S'il s'avère que le système de pondération est abusif, est-il possible d'exiger qu'il soit aboli et, dans un tel cas, est-il possible de dédommager les entrepreneurs, à compter de la date d'entrée en vigueur du système, et ce, en leur payant la quantité de travail dont ils ont été privée, au tarif prévu dans leur contrat?
- 6) Pourrait-il y avoir matière à un recours collectif?
- 7) De façon générale, jusqu'à quel point un donneur d'ouvrage peut-il imposer unilatéralement ses conditions à un entrepreneur qui, après tout, est une entité indépendante? Cela se manifeste par le système de pondération, qui n'est rien de moins qu'une façon détournée de réduire la rémunération de l'entrepreneur, mais aussi par le fait que l'entrepreneur, s'il doit compter sur d'autres ressources pour l'aider dans son travail, est obligé, par contrat, de ne faire affaire qu'avec des personnes que le donneur d'ouvrage a approuvées. L'entrepreneur, dans ces conditions, n'est rien de plus qu'un simple prolongement du donneur d'ouvrage puisque ce dernier contrôle à la fois sa rémunération, sa quantité de travail, son mode de travail et ses ressources.
- 8) Y a-t-il un risque que, compte tenu du point 7 qui précède, le ministère du Revenu, tant fédéral que provincial, juge que certains entrepreneurs, surtout ceux qui travaillent exclusivement pour un seul donneur d'ouvrage, le BT en l'occurrence, ont plutôt le statut d'employé que celui de travailleur indépendant?

Note : Le système de pondération qu'applique le BT a un effet curieux sur le plan contractuel : si la quantité annoncée de 400 000 mots à traduire sur un an est progressivement réduite par pondération, à un taux de 50 %, à 200 000 mots, pour reprendre l'exemple donné plus tôt, cela permet au BT de combler la différence en attribuant à l'entrepreneur plus de travail encore : si les 400 000 mots prévus au départ n'en font plus que 200 000, cela veut dire que l'entrepreneur n'a toujours pas atteint son quota de 400 000 mots et qu'on peut encore le faire travailler. À cause du taux de pondération de 50 %, cela signifie qu'on va pouvoir lui faire faire l'équivalent de 200 000 mots de plus, tout en restant dans les limites des clauses contractuelles... Avec le système de pondération, le BT lui aura attribué 400 000 mots à la fin de son contrat mais, en réalité, l'entrepreneur en aura traduit, traité et manipulé 200 000 de plus, soit 600 000 mots en tout.

Solutions proposées

- 1) abolir le système de pondération : a) il ne favorise que le donneur d'ouvrage (le BT) parce qu'il lui permet de supprimer des passages à traduire, de réduire le nombre de mots à facturer et de faire ainsi des économies, et b) il n'est d'aucune utilité pour les entrepreneurs parce que les passages et les mots que le BT considère comme déjà traduits sont, à cause 1) de dysfonctionnements de la mémoire de traduction et 2) de la qualité parfois douteuse des textes qu'on alimente dans cette mémoire, très souvent incomplets, inexacts ou erronés et que les entrepreneurs doivent donc les corriger et les intégrer quand même dans le document final; cela leur occasionne un surcroît de travail, qui n'est pas rémunéré;
- 2) conserver le système de pondération si le BT y tient absolument, mais ne pas exiger des entrepreneurs qu'ils intègrent dans le document final les traductions proposées; après tout, ils ne sont pas rémunérés pour le faire; les entrepreneurs n'auraient à traduire que les passages nouveaux et le BT s'occuperait de l'intégration du reste;
- 3) adopter un système mixte : conserver le système de pondération mais permettre aux entrepreneurs de facturer le temps qu'ils consacrent à la vérification et à l'intégration des passages que le BT considère comme déjà traduits; ce temps pourrait être facturé à l'heure et prévu dans les appels d'offres; les entrepreneurs proposeraient un tarif au mot pour la traduction pure et un tarif à l'heure pour les tâches de contrôle et d'intégration.