



SERVICES DE TRADUCTION ET DE RÉVISION COMPARATIVE BILINGUE

**Rapport de synthèse**

Demande de renseignements (DR)

Décembre 2019 - février 2020

Lettre d'intérêt : 40003-182196/A

Le présent document **n'est pas** une de demande de propositions, une demande de devis ou une demande de soumissions. Ce document ne peut être considéré comme un engagement formel, de la part du Canada à émettre un contrat dans le futur.



## Rapport de synthèse

Le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux Canada (TPSGC) favorise le dialogue entre l'industrie et les ministères clients afin de mieux harmoniser leurs besoins avec les solutions viables proposées par les participants.

TPSGC s'efforce de faire participer les acheteurs et les fournisseurs au début du processus d'approvisionnement en offrant des rencontres individuelles avec les fournisseurs. Le but de ces consultations publiques est d'assurer la collaboration entre le gouvernement du Canada, l'industrie et les ministères clients afin de leur offrir une occasion ouverte et transparente de donner une rétroaction officielle sur les initiatives et les projets d'acquisition, ainsi que de faire des recommandations d'améliorations.

Dans le cadre de l'élaboration de la stratégie d'approvisionnement pour ce besoin, le Canada a publié une Demande de renseignements (DR) afin de recueillir les commentaires des membres de l'industrie sur le projet «Services de traduction et de révision bilingue comparative» afin d'affiner le besoin et la stratégie d'approvisionnement. Par conséquent, les exigences peuvent être révisées une fois que les renseignements sont recueillis par le Canada au cours de ce processus de DR.

Dans le cadre de la DR, des réunions individuelles ont eu lieu durant la période de DR. Au cours de la DR, le Canada a reçu de précieux commentaires qui seront examinés et analysés plus en détail.

### VEUILLEZ NOTER LE CHANGEMENT D'AUTORITÉ CONTRACTANTE

#### Etienne Sevigny

Services publics et Approvisionnement Canada  
Direction générale des approvisionnements  
11, rue Laurier  
Gatineau (Québec)  
K1A 0S5

Numéro de téléphone : 819-639-3074

Adresse courriel : [etienne.sevigny@tpsgc-pwgsc.gc.ca](mailto:etienne.sevigny@tpsgc-pwgsc.gc.ca)



## Rapport de synthèse sur les questions relatives à l'engagement de l'industrie

- Publication:** Le 24 décembre, 2019, TPSGC a publié la DR 40003-182196/A
- Participation:** Sept (7) fournisseurs ont participé au processus,
- Rencontres :** Six (6) fournisseurs ont demandé et ont participé aux rencontres avec le Canada. Les rencontres ont eu lieu durant la période de DR.
- Participation gouv.:** Membres de TPSGC et SCDATA.

Tout d'abord, le Canada aimerait remercier toutes les entreprises qui ont participé au processus de DR pour leur temps et leurs commentaires. Veuillez trouver ci-dessous un résumé des conclusions des commentaires écrits et des séances individuelles. Le Canada prévoit publier un appel d'offres au printemps 2020.

Le rapport de synthèse suivant se compose d'un résumé des réponses reçues.

Questions à l'industrie	
<b>Q1</b>	<p>Le SCDATA demande aux fournisseurs de service d'être en mesure de traduire environ 3.2 millions de mots de l'anglais vers le français et du français vers l'anglais, et d'effectuer la révision bilingue comparative, conformément à la demande de renseignements et à l'énoncé de travail. Comme environ 90 % du volume d'affaires du SCDATA est composé de textes juridiques, et que le SCDATA demande que des textes soient traduits de manière précise et en temps opportun, et ce, dans un contexte où il faut tenir compte des lois de multiples tribunaux, est-ce que votre entreprise a la capacité d'entreprendre l'ensemble de la charge de travail prescrite par cette exigence?</p> <p>Sinon, quel pourcentage du volume d'affaires pouvez-vous traiter?</p>
<b>R1</b>	<p><b>Sommaire:</b></p> <p>Cinq (5) fournisseurs peuvent effectuer 100% du travail et deux (2) autres fournisseurs peuvent effectuer environ 50% - 55%.</p>
<b>Q2</b>	<p>Avez-vous la capacité de fournir suffisamment de ressources qualifiées (9 traducteurs et 3 réviseurs) au Canada pour effectuer tout le travail décrit dans l'EDT ?</p> <p>Dans la négative, combien de traducteurs et de réviseurs êtes-vous en mesure de fournir qui répondent à toutes les exigences ?</p>
<b>R2</b>	<p><b>Sommaire:</b></p> <p>Les sept (7) fournisseurs ont tous la capacité de fournir des ressources qualifiées suffisantes, définies comme neuf (9) traducteurs et trois (3) réviseurs.</p> <p>Il a été discuté lors des réunions que le contenu canadien est applicable et fera partie du contrat. Tous les travaux doivent être effectués conformément à cette exigence et à l'énoncé des travaux.</p>



<b>Q3</b>	<p>Toutes les traductions et les révisions bilingues comparatives doivent faire l'objet d'un contrôle de la qualité avant d'être livrées au SCDATA.</p> <p>Décrivez comment votre entreprise effectue le contrôle de la qualité (exactitude, langue, style, adaptation, terminologie, formatage, etc.) ?</p>
<b>R3</b>	<p><b>Sommaire:</b></p> <p>Les sept (7) entrepreneurs ont fournis des détails sur des plans de contrôle qualité complets et documentés.</p> <p>Six (6) fournisseurs ont indiqué qu'ils étaient certifiés ISO (Organisation internationale de normalisation), soit 9001 ou 17100 et cinq (5) fournisseurs ont indiqué qu'ils étaient certifiés par l'Office des normes générales du Canada (ONGC). Le seul fournisseur qui n'a pas la certification ISO ou ONGC a fait part de ses préoccupations. Reportez-vous à la réponse 8 pour plus de détails.</p>
<b>Q4</b>	<p>Il a-t-il un mécanisme en place pour évaluer le contrôle de la qualité, le temps de réponse et le rendement du service? Si oui, s.v.p. décrire le mécanisme en place pour évaluer les services de traduction et de révision en fournissant des exemples concrets et pertinents.</p>
<b>R4</b>	<p><b>Sommaire:</b></p> <p>Les sept (7) entrepreneurs ont fourni des détails sur ce processus dans le cadre de leur plan de contrôle qualité.</p> <p>Diverses méthodologies ont été présentées, allant du contrôle de la qualité en direct aux évaluations ad hoc ainsi qu'aux discussions avec les clients sur la qualité des livrables.</p>
<b>Q5</b>	<p>Pourriez-vous fournir une rétroaction sur les critères d'évaluation obligatoires et cotés par points proposés à l'annexe C. Avez-vous des préoccupations au sujet des critères d'évaluation ? Dans l'affirmative, veuillez préciser quel(s) critère(s) est (sont) préoccupant(s) et la raison pour laquelle il l'est. Le Canada devrait-il utiliser d'autres éléments ou critères afin d'évaluer les soumissions ?</p>
<b>R5</b>	<p><b>Sommaire:</b></p> <p><b>Examen</b></p> <p>La majorité des répondants étaient en faveur d'un examen afin d'évaluer la qualité du travail.</p> <p><b>Nombre de mots par ressource</b></p> <p>La majorité des répondants ont souligné que 2500 mots par jour pour la traduction juridique, c'est trop élevé. L'industrie recommande de réduire le nombre de mots entre 1 500 à 2 200 mots par ressource et par jour afin de contrôler adéquatement la qualité de la traduction.</p> <p>Lors des rencontres individuelles, une question a été posée concernant la production des traducteurs: comment le Canada vérifiera-t-il la production individuelle des traducteurs? Il a été suggéré que le Canada demande une déclaration solennelle au soumissionnaire.</p>



### **Nombre de mots – Fournisseur**

En ce qui concerne la production du fournisseur, les répondants ont souligné que la production de l'entreprise devrait être supérieure à 5000 mots par jour.

### **Attribution des points**

#### **L'industrie recommande que :**

- Plus de poids / valeur à l'attribution des points pour les critères techniques cotés par points des entreprises que ce qui est actuellement proposé. Le Canada devrait ajouter plus de valeur à l'expertise, à la capacité et à la réactivité globales de l'entreprise.
- L'attribution des points pour l'examen devrait également être augmentée.
- Le Canada va revoir les critères d'évaluation obligatoires et cotés des ressources, car le nombre de professionnels de la traduction qualifiés pourrait être limité. Le manque de ressources qualifiées pourrait être plus important si le Canada exigeait plusieurs diplômes universitaires. Finalement, il pourrait être difficile de trouver des ressources qui détiennent le niveau de sécurité exigé.

### **Qualité**

L'industrie mentionne que la méthode d'évaluation devrait permettre au Canada d'attribuer un contrat au meilleur fournisseur. Les critères doivent être établis de manière à mettre l'accent sur la qualité du fournisseur. Ces critères, axés sur la qualité, vont réellement différencier les fournisseurs.

### **Outil de traduction**

Il y a également eu une discussion sur les outils de traduction, la mémoire de traduction et le moment où un outil devrait ou ne devrait pas être utilisé. Le Canada ne prescrit pas l'utilisation de tels outils. Il appartient au fournisseur de déterminer les outils et mécanismes nécessaires afin d'obtenir la qualité de travail souhaitée.

### **Formation et expérience**

Pour les critères CT1 et CREV1 qui attribuent des points pour un diplôme en droit, certains fournisseurs ont fait valoir que les traducteurs sans diplôme en droit peuvent et acquièrent une expertise en traduction juridique par l'expérience. Le Canada devrait envisager de permettre qu'une expérience suffisante en traduction juridique soit considérée comme équivalente au diplôme tout en permettant également l'attribution de points supplémentaires aux ressources avec un diplôme en droit.

En ce qui concerne l'éducation, un fournisseur a également mentionné qu'il existe un diplôme de traduction avec une spécialisation juridique et recommande que certains points soient attribués à cette option.

### **Références**



	<p>Deux sujets de préoccupation ont été portés à l'attention du Canada concernant la disponibilité des références pour l'expérience en matière de ressources : très peu de clients savent qui (ressource) a traduit leurs textes et, dans les cas où les références ne sont plus auprès des organisations pour lesquelles le travail a été effectué, d'autres références (sans informations pertinentes ou expertise dans le domaine de la traduction) peuvent ne pas être en mesure de fournir des références.</p> <p>L'industrie mentionne que les références ne devraient être exigées que pour le prestataire de services de traduction plutôt que pour chacune des ressources proposées.</p> <p><b>Expérience obligatoire soumissionnaire OS1</b></p> <p>Il y a deux (2) façons de voir l'expérience du soumissionnaire OS1. Certains fournisseurs pensent que le Canada devrait la maintenir à 10 ans ou plus, tandis que d'autres pensent que le Canada devrait la réduire à 5 ans. Un fournisseur a suggéré de changer l'attribution des points pour ce critère. Le Canada révisera ce critère.</p> <p><b>Capacités informatiques</b></p> <p>Le Canada clarifiera l'exigence de versions Windows et de la version suite de Microsoft.</p>
<b>Q6</b>	<p>Votre entreprise prévoit-elle des problèmes avec le nombre de références requises ? Dans l'affirmative, veuillez nous faire part de vos commentaires ou suggestions.</p> <p>Il est à noter que le Canada reconnaît que certaines références peuvent faire double emploi.</p>
<b>R6</b>	<p><b>Sommaire:</b></p> <p>Tous les fournisseurs ont confirmé être en mesure de fournir des références avec la mise en garde que certaines références pourraient être dupliquées.</p> <p>Deux fournisseurs considèrent que les références des traducteurs individuels semblaient être peu pratiques ou onéreuses. L'un des deux fournisseurs a clarifié que lorsque les travaux sont terminés, les clients ne savent pas qui a traduit et combien de ressources ont travaillé sur les documents. Donc, seule l'entreprise est en mesure d'évaluer les traducteurs. Les références doivent se limiter aux fournisseurs. Si nécessaire, des références plus détaillées peuvent être demandées en ce qui concerne le soumissionnaire.</p>
<b>Q7</b>	<p>Y a-t-il des aspects de l'EDT et des critères d'évaluation qui ne sont pas clairs ? Si oui, pourriez-vous proposer des ajustements ou des changements aux éléments à clarifier ?</p>
<b>R7</b>	<p><b>Sommaire:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Les fournisseurs ont demandé de savoir à l'avance quel pourcentage des documents serait classé Protégé B.</li><li>2. Les critères d'évaluation ont fait l'objet de nombreux commentaires et le Canada en tiendra compte.</li></ol>



	<ol style="list-style-type: none"><li>3. Les fournisseurs ont suggéré que la déclaration solennelle soit requise afin de confirmer la capacité de mot par jour pour une ressource spécifique.</li><li>4. Finalement, un fournisseur a suggéré de limiter le nombre de documents de références présentés dans l'énoncé des travaux (Annexe B). Le Canada vérifiera si le nombre de références pourrait être réduit et/ou normalisé.</li></ol>
<b>Q8</b>	Votre entreprise, ses traducteurs ou sous-traitants sont-ils certifiés par un organisme national ou international ? Si oui, lequel(s) ?
<b>R8</b>	<p><b>Sommaire:</b> <b>Certification du fournisseur :</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Six (6) fournisseurs sont certifiés ISO 90001 ou 17100 par l'Organisation internationale de normalisation (ISO). Cinq (5) fournisseurs ont indiqué qu'ils étaient certifiés Office des normes générales du Canada ONGC 131.10;</li><li>2) Deux (2) fournisseurs ont suggéré que la certification de l'ONGC devrait être considérée comme essentielle par SCDATA, compte tenu de l'exigence.</li><li>3) Un (1) fournisseur a mentionné que l'une des certifications devrait être obligatoire mais pas les deux (2), tandis que d'autres ont estimé que ces certifications constituaient les bases du secteur de la traduction et qu'elles devraient donc être obligatoires tant pour les traducteurs que pour le fournisseur</li><li>4) Trois (3) fournisseurs ont mentionné que la certification ONGC était essentielle.</li><li>5) Un (1) fournisseur a mentionné que les certifications organisationnelles concernent les processus de travail et d'embauche et non la qualité du travail et des services.</li><li>6) Dans le cadre des certifications d'entreprise (ISO et ONGC), les fournisseurs ont souligné que s'ils ne font pas partie de l'évaluation en tant que critères obligatoires, ils doivent faire partis des critères cotés.</li></ol> <p><b>Certification - Ressources</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Tous les fournisseurs ont indiqué qu'au moins une partie de leurs ressources possèdent des certifications individuelles telles que l'Ordre des traducteurs, terminologues et interprètes agréés du Québec (OTTIAQ), Association des traducteurs et interprètes de l'Ontario (ATIO) ou des certifications régionales similaires pour les autres provinces et territoires.</li><li>2) Un (1) fournisseur a fait remarquer qu'au Québec, l'OTTIAQ ne fait pas d'examens pour qualifier les individus pour l'adhésion.</li></ol>



	<p>3) En ce qui concerne les certifications pour les traducteurs, il n'y a pas de consensus de la part des fournisseurs. Ils n'étaient pas tous d'accord sur la nécessité d'avoir les certifications (OTTIAQ, ATIO, GAIA &amp; ATA etc.) comme critères obligatoires ou cotés par points.</p>
<b>Q9</b>	Quels sont vos critères d'embauche pour les traducteurs ?
<b>R9</b>	<p><b>Sommaire:</b></p> <p>Tous les fournisseurs ont fourni leurs critères et mécanismes d'embauche.</p> <p>Les critères d'embauche sont en quelque sorte un mélange de: diplôme, certification professionnelle, expérience, recommandations de clients précédents, qualités personnelles et examen de sélection.</p>
<b>Q10</b>	Engagez-vous des sous-traitants ? Si oui, quels sont vos critères de sélection des sous-traitants ?
<b>R10</b>	<p><b>Sommaire:</b></p> <p>Quatre fournisseurs embauchent des sous-traitants.</p> <p>Les critères de sélection sont similaires à ceux de l'embauche d'un employé à temps plein, comme indiqué au point A9.</p>
<b>Q11</b>	Le présent besoin pourrait éventuellement être divisé en plusieurs contrats, et ce, en fonction des réponses des fournisseurs potentiels relatives à leurs capacités à fournir lesdits services de traduction et de révision comparative bilingue. Si plus d'un contrat est octroyé, l'on propose de distribuer le travail par unité opérationnelle, comme elles sont définies dans l'énoncé de travail, et que les fournisseurs de services qui occupent les rangs supérieurs reçoivent un plus grand volume de travail que ceux occupant des rangs inférieurs. De plus, l'on propose que le travail de révision bilingue comparative soit accordé au fournisseur de services qui n'a pas traduit le texte de départ. Avez-vous des préoccupations au sujet de cette méthodologie?
<b>R11</b>	<p><b>Sommaire:</b></p> <p>L'industrie semble divisée sur la question. Certains fournisseurs préféreraient avoir un contrat consolidé pour tous les travaux et d'autres sont satisfaits de l'approche des contrats multiples.</p> <p>Pour le contrat consolidé les fournisseurs affirment que cela permettrait d'assurer une cohérence, un contrôle, une efficacité et des économies de traduction optimaux.</p> <p>Selon un (1) fournisseur, si le Canada divise les contrats, il sera difficile de maintenir la cohérence à moins que les fournisseurs ne puissent utiliser certaines informations sur un système infonuagique.</p> <p><b>Suggestions sur la répartition du travail (plusieurs contrats):</b></p>





	<p>Si le Canada doit attribuer plusieurs contrats, l'industrie suggère :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• De distribuer le volume de façon logique. L'entrepreneur le mieux classé devrait recevoir une plus grande partie.</li><li>• D'identifier le nombre de mots qui a une incidence sur le prix de l'offre et la ou les unités commerciales associées à chaque contrat.</li><li>• De faire correspondre, si possible, le contractant et les unités commerciales en fonction des forces et de l'expérience de chaque fournisseur.</li></ul> <p>Un fournisseur a déconseillé d'adopter un processus de «droit de premier refus» pour l'attribution du travail. Une telle méthode va à l'encontre du concept de véritable partenariat et des emplois moins attractifs peuvent être transmis à un autre fournisseur.</p> <p>Un fournisseur a proposé d'utiliser l'approche d'une distribution rotationnelle des affaires. Une fois que les entrepreneurs satisfont aux exigences minimales de qualité et de capacité et obtiennent des contrats.</p>
<b>Q12</b>	<p>Si la stratégie proposée à la question 12 était mise en œuvre, si un entrepreneur de traduction devait voir son contrat résilié pour des raisons de rendement, le travail serait redistribué à un ou plusieurs des autres entrepreneurs de traduction. Cette stratégie vous préoccupe-t-elle ?</p>
<b>R12</b>	<p><b>Sommaire:</b></p> <p>Dans l'éventualité où le Canada ferait appel à plusieurs entrepreneurs et qu'une résiliation surviendrait, la majorité des entreprises sont en accord avec la redistribution des travaux.</p> <p>Certains fournisseurs veulent s'assurer qu'elles connaissent les indicateurs de performance qui pourraient conduire à une résiliation de contrat.</p> <p>Une question d'éthique concernant un tiers, faisant la révision comparative bilingue a été soulevé.</p>
<b>Q13</b>	<p>Il est proposé que les ressources supplémentaires ou de remplacement qui sont ajoutées après l'attribution du contrat initial doivent satisfaire à tous les critères d'évaluation obligatoires et obtenir une note moyenne pour les critères notés des ressources qui ont été proposées dans la soumission. Cette stratégie vous préoccupe-t-elle ?</p>
<b>R13</b>	<p><b>Sommaire:</b></p> <p>Les fournisseurs ont soit la main-d'œuvre appropriée, soit un mécanisme de recrutement approprié pour pouvoir embaucher ou trouver des traducteurs qualifiés pour répondre à l'exigence.</p> <p>Il a été mentionné par des fournisseurs qu'un fournisseur qui aurait soumis d'excellents traducteurs au moment de la soumission pourrait avoir des difficultés à trouver des ressources remplaçantes ou additionnelles appropriées par la suite en raison de la moyenne trop élevée.</p>



<b>Q14</b>	<p>En cas de mauvaise traduction ou d'erreurs répétées, le Canada se réserve le droit de résilier le contrat pour manquement. Avant de considérer une terminaison contractuelle par défaut, comment le Canada devrait-il gérer la piètre qualité des traductions ? Le Canada devrait-il :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) utiliser les dommages-intérêts forfaitaires pour rectifier un texte à un taux fixe de X\$/h l'heure ou</li><li>b) devrait-il envisager d'utiliser une autre méthode comme le crédit de service ?</li></ul> <p>Auriez-vous un autre mécanisme à proposer qui pourrait atténuer ou réduire le risque que le Canada reçoive un mauvais travail ou une mauvaise traduction ? Cela pourrait également être utilisé pour surveiller le travail de révision.</p>
<b>R14</b>	<p><b>Sommaire:</b></p> <p>De façon générale, l'industrie est d'accord avec la réduction des honoraires sur un travail particulier si la qualité n'est pas bonne (crédit de service, dommages-intérêts ou un forfait pourrait être appliqué).</p> <p>Un fournisseur a suggéré que nous autorisons un maximum de trois (3) mauvaises traductions avant de résilier un contrat.</p> <p>Plusieurs fournisseurs ont suggéré une période d'adaptation de la date d'octroi du contrat afin de mettre en œuvre des processus opérationnels pour répondre aux exigences des clients.</p> <p>Certains fournisseurs ont également suggéré de maintenir une communication ouverte avec les entrepreneurs et de retourner le travail au fournisseur dès que la qualité du travail n'est pas conforme à l'énoncé des travaux et selon la fréquence et la gravité du problème, le Canada peut décider de résilier un contrat donné.</p> <p>Un fournisseur a également recommandé un processus de résolution des conflits pour résoudre des problèmes mineurs tels que le ton de la terminologie vocale, etc.</p>

## CONCLUSION

Le Canada voudrait remercier tous les participants qui ont pris part à ce processus d'engagement. Les commentaires et suggestions fournies par les membres de l'industrie ont été la bienvenue et très apprécié des représentants du gouvernement du Canada.

Le gouvernement du Canada réitère les avantages de participer aux processus de consultation publique qui sont essentiels dans la prise de décision éclairée pour l'acquisition de services conformément aux priorités de la Couronne et du peuple canadien.

Le Canada tiendra compte des commentaires obtenus.