

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE SAINT-FRANÇOIS
N° : 450-06-000001-184

Chambre des actions collectives
COUR SUPÉRIEURE

9069-3946 QUÉBEC INC., personne morale légalement constituée faisant affaires sous la dénomination Traductions Quattro, ayant son principal établissement au 132, rue Saint-Lambert à Sherbrooke, district de Saint-François, province de Québec, J1C 0N8

Demanderesse et représentante du Groupe

c.

PROCUREUR GÉNÉRAL DU CANADA (le « PGC »), ayant un établissement au complexe Guy-Favreau, tour Est, 9^e étage, 200, boulevard René-Lévesque Ouest, dans les ville et district de Montréal, province de Québec, H2Z 1X4

Défendeur

ORDRE DES TRADUCTEURS, TERMINOLOGUES ET INTERPRÈTES AGRÉÉS DU QUÉBEC (l'« OTTIAQ »), ordre professionnel dont le siège social est situé au 2021, avenue Union, bureau 1108, dans les ville et district de Montréal, province de Québec, H3A 2S9

Intervenant

DEMANDE INTRODUCTIVE D'INSTANCE EN ACTION COLLECTIVE MODIFIÉE
(articles 583 et suivants C.p.c.)

À L'HONORABLE SYLVAIN PROVENCHER, JUGE DE LA COUR SUPÉRIEURE DU QUÉBEC SIÉGEANT DANS LE DISTRICT DE SAINT-FRANÇOIS, LA DEMANDERESSE EXPOSE RESPECTUEUSEMENT CE QUI SUIT AU SOUTIEN DE SA DEMANDE :

RÉSUMÉ DU CHEMINEMENT JUDICIAIRE

1. Monsieur Éric Fisch, à titre de demandeur, a présenté une demande d'autorisation pour exercer une action collective contre le Bureau de la traduction (le « BT ») et Services publics et Approvisionnement Canada (« SPAC ») datée du 25 avril 2018 **[Pièce P-1]**.
2. À l'issue de l'audition de la cause tenue les 7 et 8 octobre 2019 et de l'accord des parties, cette demande a été modifiée en date du 6 novembre 2019 **[Pièce P-2]**, notamment pour en retirer certaines prétentions et certains chefs de réclamation du demandeur ainsi que pour désigner 9069-3946 Québec inc. (faisant affaires sous la dénomination de « Traductions Quattro ») comme demanderesse et le Procureur général du Canada comme défendeur.
3. Au paragraphe 74 de la page 14 du jugement par lequel il autorise l'action collective daté du 26 février 2020 (le « Jugement d'autorisation ») **[Pièce P-3]**, l'honorable juge François Tôth a confirmé la description modifiée du groupe visé par l'action collective, soit :

« Toutes les personnes physiques et morales ou autres entités domiciliées ou ayant leur siège social au Québec qui, depuis le 25 avril 2015, ont conclu avec le Bureau de la traduction (le « BT ») ou avec Services publics et Approvisionnement Canada (« SPAC ») un contrat de services professionnels de traduction contenant une clause de pondération (le « Groupe ») ».
4. Pour remplacer l'honorable juge François Tôth qui a accédé à la retraite, en vertu d'une ordonnance de désignation datée du 19 octobre 2020 **[Pièce P-4]**, le juge en chef de la Cour supérieure du Québec, l'honorable Jacques R. Fournier, a désigné l'honorable juge Sylvain Provencher (le « juge Provencher ») pour entendre toutes les procédures relatives à la présente action collective et en disposer.
- 4A. Dans un jugement daté du 16 mars 2021, le juge Provencher a approuvé (i) les versions anglaise et française de l'Avis aux membres daté du 16 mars 2021 ainsi que (ii) le mode de distribution de cet avis.
- 4B. Dans un jugement daté du 3 mai 2021, le juge Provencher : (i) a rejeté les Actes d'intervention volontaire à titre conservatoire de l'Association canadienne des juristes-traducteurs (ACJT) et de l'Association des conseils en gestion linguistique (ACGL) datés respectivement des 30 mars et 8 avril 2021 et (ii) a accueilli l'Opposition du Défendeur datés respectivement des 31 mars et 12 avril 2021 et visant ces deux Actes d'intervention.
- 4C. Dans un autre jugement daté du 3 mai 2021, le juge Provencher (i) a accueilli l'Acte d'intervention volontaire à titre amical daté du 22 mars 2021 et présenté par l'Ordre

des traducteurs et interprètes du Québec (OTTIAQ) pour être autorisé à faire des représentations lors de l'instruction et (ii) a rejeté l'Opposition du Défendeur daté du 31 mars 2021 et visant cet Acte d'intervention.

4D. Dans un jugement daté du 12 octobre 2021, le juge Provencher a accueilli en partie la Demande de radiation d'allégations du Défendeur datée du 14 juillet 2021 et visant la Demande introductive d'instance datée du 16 novembre 2020.

4E. Dans un jugement daté du 10 janvier 2022, les honorables juges Mark Schrager, Stéphane Sansfaçon et Peter Kalichman de la Cour d'appel du Québec (i) ont rejeté la Déclaration d'appel de la Demanderesse datée du 23 octobre 2021 et (ii) accueilli la Demande en rejet d'appel du Défendeur datée du 16 novembre 2021.

RÉSUMÉ DES PRÉTENTIONS DE LA DEMANDERESSE

5. Grâce à la position dominante que le Bureau de la traduction (le « BT ») occupe sur le marché canadien de la traduction, le BT et Services Publics et Approvisionnement Canada (« SPAC ») réussissent à imposer unilatéralement aux Fournisseurs de services professionnels de traduction du BT (les « FSPT ») un Contrat de services professionnels de traduction **[Pièce renumérotée P-5]**.
6. Ce Contrat de services professionnels de traduction est abusif en raison (...) de la présence de la clause dite « de pondération ».
7. Le Contrat de services professionnels de traduction est un contrat d'adhésion (art. 1379) au sens du *Code civil du Québec* et il doit être exécuté et interprété comme tel;
8. Le Contrat de services professionnels de traduction est un contrat de service (art. 2098 à 2100) au sens du *Code civil du Québec* et il doit être exécuté et interprété comme tel;
9. (...)
10. Par le Contrat de services professionnels de traduction qu'ils imposent aux FSPT, le BT et SPAC causent à ces derniers d'importants dommages pécuniaires et de graves dommages moraux.
11. En outre, la Clause de pondération figurant dans le Contrat de services professionnels de traduction porte atteinte non seulement à la santé financière des FSPT mais aussi, dans le cas des êtres humains qui exécutent l'exigeant travail intellectuel de traduction dans de telles conditions, à leur santé physique et mentale.

LA DEMANDERESSE ET REPRÉSENTANTE DU GROUPE

MONSIEUR ÉRIC FISCH, TRADUCTEUR PROFESSIONNEL

12. Traducteur professionnel chevronné, Monsieur Éric Fisch a été boursier en traduction du Secrétariat d'État du Canada de 1972 à 1975. Après avoir obtenu son baccalauréat en traduction de l'Université Laval à Québec, il travaillé pour le Bureau de la traduction à Ottawa de 1975 à 1983 comme traducteur puis réviseur (pour atteindre le niveau TR3 autonome). Depuis cette date, il est pigiste FSPT du BT, soit depuis plus de trente-sept (37) ans.
13. Monsieur Éric Fisch a été membre de l'Association des traducteurs et interprètes de l'Ontario (ATIO) de 1982 à 1984, de la Société des traducteurs du Québec (STQ) de 1984 à 1992, de la Corporation professionnelle des traducteurs, terminologues et interprètes du Québec (CPTIAQ) de 1992 à 1994 puis de l'Ordre des traducteurs, terminologues et interprètes agréés du Québec (OTTIAQ) de 1994 à 2012, à titre de traducteur agréé de l'anglais vers le français.
14. (...)
15. (...)
16. (...)
17. (...)
18. (...)
19. (...)

TRADUCTIONS QUATTRO

20. La Demanderesse 9069-3946 Québec Inc., faisant affaires sous la dénomination Traductions Quattro, a été constituée le 16 octobre 1998 sous le régime de la partie 1A de la *Loi sur les compagnies* (Québec), R.L.R.Q., ch. C-38 (remplacée par la *Loi sur les sociétés par actions* (Québec), R.L.R.Q., ch. S-31.1).
21. Monsieur Éric Fisch, travailleur autonome et entrepreneur individuel, exerce ses activités professionnelles par l'intermédiaire de la Demanderesse Traductions Quattro dont il est actionnaire.
22. Jusqu'à 2013, la Demanderesse Traductions Quattro était un fournisseur agréé par le BT dans les 75 spécialités énumérées ci-après :

LISTE DES SPÉCIALITÉS

1. ADM00 Administration et gestion – généralités
2. ADM10 Gestion des ressources humaines

3. ADM20	Gestion des immeubles
4. ADM30	Gestion financière et budgétaire
5. AGR00	Institutionnel et généralités
6. AQU00	Institutionnel et généralités
7. ART00	Généralités
8. ART10	Arts et culture
9. ART60	Muséologie et patrimoine
10. ART90	Sports, condition physique et loisirs
11. BIO00	Institutionnel et généralités
12. BIO15	Foresterie et sylviculture
13. BIO50	Écologie et environnement
14. CIV10	Construction et bâtiments
15. CIV20	Génie civil
16. ENR00	Institutionnel et généralités
17. ENR10	Énergies fossiles et renouvelables
18. FED00	Institutionnel
19. FED10	Emploi et sécurité sociale
20. FED20	Citoyenneté et immigration
21. FED22	Affaires autochtones
22. FED40	Fiscalité et douanes
23. FED60	Débats parlementaires
24. FED70	Postes et philatélie
25. GEO10	Géologie et domaines connexes
26. GEO20	Océanologie
27. GEO40	Science de l'atmosphère
28. GEO50	Géodésie et télédétection
29. IND00	Institutionnel et généralités
30. IND10	Industrie de l'alimentation (production tertiaire)
31. IND30	Industrie du bois, du papier, du meuble et de l'importation
32. IND70	Industrie du tourisme et de l'hôtellerie
33. INF00	Généralités
34. INF10	Logiciels et applications
35. INF20	Matériel informatique
36. JUR00	Institutionnel et généralités
37. JUR10	Droit constitutionnel
38. JUR20	Droit pénal
39. JUR30	Droit commercial
40. JUR40	Droit maritime
41. JUR50	Droit international
42. JUR60	Droit privé
43. JUR70	Droit administratif
44. JUR80	Administration de la justice
45. MEC10	Véhicules terrestres et ferroviaires
46. MEC50	Machines et outillages
47. MED00	Institutionnel et généralités
48. MED10	Médecine et santé publique
49. MED11	Promotion de la santé
50. MIL00	Institutionnel et généralités
51. MIL10	Élément terre
52. MIL20	Élément air
53. MIL30	Élément mer
54. MIL40	Logistique
55. MIL50	Opérations militaires
56. MIL60	Systèmes d'armes
57. MIL70	Protection civile
58. MIL80	Sécurité nationale et renseignement

59. SCN20	Physique, astronomie et astrophysique
60. SCN30	Mathématiques
61. SCO11	Statistique appliquée et économétrie
62. SOC00	Généralités
63. SOC10	Sciences économiques et finances
64. SOC20	Sciences politiques et diplomatie
65. SOC40	Bibliothéconomie et archivistique
66. SOC50	Sociologie
67. SOC60	Sciences de l'éducation
68. SOC70	Linguistique
69. SOC80	Histoire
70. SOC90	Archéologie
71. TEL00	Généralités
72. TEL10	Radiodiffusion et radiocommunications
73. TEL30	Téléphonie et télématique
74. TRA00	Institutionnel et généralités
75. TRA80	Transport des marchandises dangereuses.

23. En 2014, après avoir imposé de nouvelles conditions d'inscription, (...) la Demanderesse Traductions Quattro n'a pu se voir reconnaître que les deux spécialités suivantes :

1. Groupe Tag (Textes administratifs et généraux)
 - a) palier 1 : capacité maximale de 3000 mots de traduction par jour
 - b) palier 2 : capacité maximale de 3000 à 8000 mots de traduction par jour
2. Groupe Droit (textes juridiques)
 - a) palier 1 : capacité maximale de 3000 mots de traduction par jour
 - b) palier 2 : capacité maximale de 3000 à 8000 mots de traduction par jour.

LES DÉFENDEURS

LE BUREAU DE LA TRADUCTION

24. Le Bureau de la traduction (le « BT ») a été constitué en vertu de la *Loi sur le Bureau de la traduction*, L.R.C. (1985), ch. T-16 (la « LBT »).
25. Le BT a pour mission « de servir les ministères et autres organismes institués par une loi fédérale ou par un décret en conseil, ainsi que les deux Chambres du Parlement, pour tout ce qui concerne la traduction et la révision de leurs documents : notamment rapports, débats, projets de loi, lois, procès-verbaux ou comptes rendus, et correspondance, ainsi que l'interprétation, l'interprétation gestuelle et la terminologie » (LBT, art. 2).
26. Les dispositions pertinentes du *Règlement sur le Bureau des traductions* [sic], CRC., ch. 1561 prévoient ce qui suit :

Responsabilités du bureau

3 Le Bureau doit

- a) sous réserve du présent règlement, faire toutes les traductions demandées par les ministères et départements;

b) collaborer avec les ministères et départements à la révision de documents rédigés par eux;

c) livrer les traductions ou révisions sous une forme lisible au ministère ou département qui les demande;

d) s'assurer que les traductions ou révisions faites par lui soient conformes, dans la mesure où le permettent les usages canadiens, au français universel ou au « Standard English », selon le cas;

e) sous réserve du présent règlement, fournir les services d'interprétation demandés par les ministères ou départements; et

f) donner aux employés des ministères ou départements des conseils techniques sur des questions de traduction, de terminologie et de style.

4 (1) Sauf urgence particulière, le Bureau doit faire les traductions en français ou en anglais selon l'ordre de priorité suivant :

a) documents à publier à la fois en français et en anglais, y compris

(i) tous les documents parlementaires,

(ii) tous les documents officiels et toutes les publications officielles des ministères et départements, et

(iii) les discours et les communiqués de presse;

b) manuels et directives administratives à l'usage des employés des ministères et départements;

c) documents, y compris la correspondance, dont la traduction est requise uniquement pour aider une personne dont la connaissance du français ou de l'anglais est insuffisante pour lui permettre de travailler dans ces deux langues; et

d) magazines destinés au personnel.

(2) Lorsqu'il reçoit d'un ministère ou département une demande de traduction, le Bureau doit immédiatement évaluer le temps nécessaire pour faire la traduction et déterminer si les ressources normales dont il dispose pour servir le ministère ou département lui permettront ou non de faire la traduction dans le délai maximum qui lui est imparti à cette fin.

(3) Lorsque le Bureau est d'avis que les ressources normales dont il dispose pour servir un ministère ou département ne lui permettront pas de faire une traduction dans le délai maximum qui lui est imparti à cette fin, il doit communiquer avec le fonctionnaire désigné du ministère ou département afin

a) d'obtenir une prolongation du délai imparti pour faire la traduction;

b) d'obtenir une modification des priorités de traduction du ministère ou département; ou

c) de prévoir avec le ministère ou département d'autres dispositions pour faire la traduction.

5 (1) Le Bureau doit traduire un document, lorsque la langue de départ ou d'arrivée de cette traduction est autre que le français ou l'anglais,

a) si le ministère ou département qui demande la traduction a consulté le Répertoire international des traductions de la Bibliothèque scientifique du Conseil national de recherches; et

b) si, lorsqu'il existe ailleurs une traduction du document, le ministère ou département a fait un effort raisonnable pour l'obtenir.

(2) Lorsqu'un ministère ou département ne dispose pas des ressources nécessaires pour le faire, le Bureau doit préparer la présentation définitive de la traduction d'un document lorsque la langue de départ ou d'arrivée de cette traduction est autre que le français ou l'anglais, y compris la dactylographie, les légendes, la mise en page et la correction d'épreuves de cette traduction.

6 Lorsque, de l'avis du surintendant du Bureau, le Bureau est incapable de satisfaire convenablement aux demandes de traduction et d'interprétation des ministères ou départements, le Bureau peut, en se conformant aux dispositions du *Règlement sur les marchés de l'État* ainsi qu'aux exigences de sécurité, le cas échéant, retenir les services de traducteurs ou d'interprètes professionnels travaillant à titre d'entrepreneurs indépendants.

Responsabilités des ministères ou départements

7 (1) Le chef d'un ministère ou département qui a recours aux services du Bureau doit

a) faire disparaître la nécessité de soumettre au Bureau des demandes de traduction fondées uniquement sur l'incapacité d'un employé de lire ou de rédiger des textes en français ou en anglais;

b) désigner un employé de son ministère ou département qui doit communiquer avec le Bureau et en recevoir des communications au sujet des traductions et révisions demandées au Bureau par le ministère ou département;

c) fournir annuellement au Bureau des prévisions quinquennales de ses besoins de traductions, y compris, dans le cas des besoins de traductions dont la langue de départ ou d'arrivée est autre que le français ou l'anglais, une liste établie selon les langues de départ ou d'arrivée de ces traductions;

d) prévoir, dans ses plans de production de publications, le délai nécessaire à la traduction, ce délai devant être déterminé en consultation avec le Bureau; et

e) fournir au Centre de terminologie du Bureau, dès la publication, deux exemplaires en chaque langue de tout document publié par le ministère ou département en français et en anglais.

(2) Un ministère ou département doit, de la manière déterminée par son fonctionnaire désigné et par le Bureau, envoyer tous les documents à traduire ou réviser au chef de la Division de traduction qui sert le ministère ou département ou, si le ministère ou département n'est servi par aucune Division de traduction, au directeur de la Production du Bureau, avec deux exemplaires d'une demande de traduction ou de révision établis sur une formule approuvée par le surintendant du Bureau.

(3) Lorsqu'un ministère ou département fait une demande de traduction, il doit, au moment où il fait cette demande, faire connaître au Bureau

a) le délai maximum imparti pour la traduction; et

b) les mesures de sécurité qu'il pourrait être nécessaire de prendre au sujet du document à traduire.

(4) Un ministère ou département doit joindre à tous les documents dont il demande la traduction toutes documentations qui peuvent être utiles au Bureau, notamment

a) les versions originales et les traductions de textes antérieurs analogues;

- b)** tout document dont on s'est inspiré pour rédiger le texte à traduire lorsque ce document est rédigé dans la langue d'arrivée de la traduction demandée;
- c)** les vocabulaires scientifiques ou techniques déjà établis; et
- d)** la source des citations, ainsi que les renseignements ou textes de référence.

8 Lorsqu'un ministère ou département a l'intention de demander la traduction d'un document scientifique, technique ou spécialisé rédigé par ses services, il doit, après en avoir terminé le premier projet, faire parvenir copie du projet au Bureau afin que ce dernier puisse entreprendre des recherches terminologiques.

9 Sous réserve du paragraphe 5(2), la présentation définitive des traductions livrées par le Bureau à un ministère ou département, et notamment la dactylographie, l'impression, la mise en page et la correction d'épreuves de ces traductions, incombe au ministère ou département auquel elles sont livrées.

10 Un ministère ou département doit assumer la pleine responsabilité de toutes modifications qu'il apporte aux traductions fournies par le Bureau.

11 Lorsque le Bureau a chargé une Division de traduction de servir un ministère ou département, ce dernier doit

- a)** fournir des locaux convenables à la Division de traduction;
- b)** acquérir, pour la bibliothèque de la Division de traduction, la documentation de référence que le chef de la Division de traduction estime nécessaire à l'exercice de ses fonctions et, à la demande du chef de la Division de traduction, placer cette documentation de référence dans les locaux occupés par la Division de traduction; et
- c)** mettre à la disposition de la Division de traduction les services de sténographie et dactylographie dont elle a besoin en cas d'urgence.

27. (...)

28. (...)

29. En 1996, le BT est devenu un organisme de service spécial (un « OSS »).

30. Un document archivé sur le site Web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada et intitulé *Devenir un organisme de service spécial* explique ainsi la notion d'OSS :

« INTRODUCTION

[...]

L'initiative de création d'OSS vise d'abord et avant tout un « changement de la culture » au niveau de la prestation des services - elle favorise l'efficience et est axée plus clairement sur le service à la clientèle. Elle devrait donner aux gestionnaires et aux employés l'occasion de faire preuve d'initiative et d'esprit d'entreprise et ce, dans l'intérêt de leurs collègues, de leurs clients et du grand public.

[...]

1. Qu'est-ce qu'un organisme de service spécial?

1.1 Description générale

Le concept d'OSS vise à permettre de concilier les mesures de contrôle (et d'évitement des risques) avec le désir d'inviter l'innovation et de promouvoir l'initiative. Les OSS préconisent des valeurs semblables - y compris l'innovation, l'accroissement des pouvoirs des employés qui traitent directement avec les clients, le service axé sur la clientèle, l'autoréglementation, la gestion améliorée des ressources humaines et la responsabilisation - ce qui mènera à une amélioration de l'efficacité des activités et de la qualité du service.

Essentiellement, les organismes de services obtiennent une plus grande marge de manœuvre en contrepartie de l'atteinte de niveaux de rendement et de résultats convenus à l'avance. Les OSS ne sont pas des entités juridiques - il n'est pas nécessaire d'adopter une loi pour créer des OSS. Ces derniers continuent de faire partie du ministère auquel ils appartiennent. La création d'OSS ne change en rien le statut d'un fonctionnaire, pas plus que son adhésion syndicale. Les OSS continuent de rendre compte des résultats à leur ministère d'attache.

Toutefois, contrairement aux autres services ministériels, les OSS fonctionnent en vertu d'une entente écrite conclue avec le ministère et adaptée à leurs besoins. Cette entente (qui comprend un « accord cadre » et un plan d'entreprise) porte sur les résultats et les niveaux de service attendus, la marge de manœuvre qui a été accordée et les ressources qui seront mises à la disposition de l'OSS pour exécuter le travail.

Bref, le modèle des OSS a pour but d'accorder une plus grande liberté pour ce qui est de l'application de certaines règles administratives imposées par le ministère ou visant l'ensemble de l'administration fédérale en contrepartie de l'engagement d'atteindre des niveaux de rendement clairement établis. Les OSS jouissent d'un traitement « spécial ». En règle générale, leurs gestionnaires et leurs employés ont une plus grande latitude que ceux des autres directions ministérielles.

Un grand nombre de services du gouvernement se prêtent à l'adoption du modèle des OSS. Cette formule devrait être considérée comme l'une des options possibles pour améliorer la prestation des services du gouvernement dans le contexte plus large de la diversification des modes de prestation des services.

1.2 Raison d'être

L'initiative visant la création d'OSS se fonde sur cinq principes relativement simples.

- Le gouvernement désire que la fonction publique soit orientée vers le service et axée sur la clientèle.
- Il y a toujours matière à amélioration, ce qui signifie qu'il faut trouver des moyens plus efficaces et plus rentables d'exécuter le travail.
- La structure organisationnelle choisie fait toute la différence.
- Les règles émanant du centre ne devraient pas entraver la saine gestion ni empêcher l'application de mesures sensées.
- À partir d'un noyau de valeurs fondamentales, la façon de gérer le service et les pouvoirs accordés pour effectuer le travail peuvent varier.

En résumé, le gouvernement est disposé à éliminer certains contrôles bureaucratiques si les risques liés à l'exercice d'un contrôle moins rigoureux sont compensés par l'engagement que prend l'OSS d'accroître son rendement. En revanche, une telle initiative peut favoriser la création d'une culture orientée vers la clientèle qui s'éloigne du contrôle et est davantage axée sur l'esprit d'initiative, la créativité, la délégation de pouvoirs et les résultats.

Les objectifs à long terme des OSS sont les suivants :

- améliorer le service à la clientèle et le contrôle de la qualité du service et accroître la consultation des clients;
- favoriser la prestation de services rentables selon une optique plus commerciale;
- déléguer plus de responsabilités opérationnelles dans l'ensemble de l'organisation;
- utiliser plus judicieusement la technologie de l'information;
- montrer que le gouvernement est bien déterminé à rendre la gestion plus efficiente et prend les mesures voulues pour y parvenir;
- favoriser l'innovation et l'esprit d'initiative dans le milieu de travail;
- mettre en relief la gestion efficace des ressources humaines au moyen, par exemple, de la formation et du perfectionnement.

Compte tenu de ces objectifs, les organismes devraient chercher à déterminer exactement quels sont les coûts des services qu'ils offrent, à fixer des objectifs en vue d'apporter des améliorations, à mettre au point des systèmes et des techniques plus perfectionnés d'évaluation du rendement, à appliquer des méthodes, des processus et des moyens plus efficaces pour assurer les services, à veiller à ce que les produits et services répondent bien aux besoins de la clientèle et à affecter les ressources de la façon la plus productive possible. En d'autres termes, la bonne gestion devrait être la première préoccupation des organismes de service spéciaux. »

(https://www.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/oepubs/tb_b4/bsoa-doss01-fra.asp)

[Non souligné dans l'original.]

31. En résumé, de 1934 à 1995, le BT était financé au moyen de crédits parlementaires. Pour les ministères, ses services étaient gratuits et obligatoires. En devenant un OSS, le BT a perdu le monopole de la traduction au sein de la fonction publique fédérale et du Parlement. Ses services sont devenus facultatifs. Il a été mis en concurrence avec le secteur privé et il a commencé à fonctionner selon le principe de recouvrement des coûts.
32. (...) En pratique, de nombreux FSPT ne sont alimentés que par un seul donneur d'ouvrage : le BT.
33. Au fil des ans, les modifications apportées unilatéralement au Contrat de services professionnels de traduction par SPAC et le BT ont transformé ce document en un contrat abusif.
34. Le Contrat de services professionnels de traduction comporte un grand déséquilibre des prestations; tous les risques sont à la charge des FSPT.
35. Comptant à son service plus de 900 traducteurs, le BT est le plus important employeur en traduction au Canada.
36. Ayant à sa disposition plusieurs centaines de FSPT, le BT est le plus important donneur d'ouvrage en traduction au Canada.

37. Le BT traite la traduction comme une simple marchandise et non comme un service professionnel (i) qui est le fruit d'un exigeant travail intellectuel exécuté par un être humain et (ii) qui, de ce fait, génère des droits d'auteur.
38. Avec un chiffre d'affaires d'environ 150 millions de dollars, le BT occupe une position dominante sur le marché de la traduction au Canada.

SERVICES PUBLICS ET APPROVISIONNEMENT CANADA (SPAC)

39. En 1993, la majorité des services communs du gouvernement canadien ont été regroupés dans un même portefeuille : celui de Travaux publics et services gouvernementaux Canada (« TPSGC »).
40. C'est parce qu'il s'occupe beaucoup de passation de marchés avec le secteur privé que le BT a été hébergé avec TPSGC (aujourd'hui SPAC).
41. De sa création en 1935 à 1993, le BT a relevé du Secrétariat d'État (aujourd'hui Patrimoine Canadien). En 1993, le Décret 93/113 intitulé *Décret chargeant le ministre des Approvisionnements et Services de l'application de la Loi* (C.P. 1993-1459 1993-06-25) a établi que le ministre de l'Approvisionnement et des Services était dorénavant chargé de l'application de la LBT.

NATURE DE L'ACTION

42. La Demanderesse intente une action collective en dommages-intérêts découlant (...) de l'application fautive et négligente par le BT et SPAC de la Clause de pondération.

FAITS DONNANT OUVERTURE À UNE ACTION INDIVIDUELLE DE LA PART DE LA DEMANDERESSE ET DE LA PART DE CHACUN DES MEMBRES DU GROUPE

CLAUDE DE PONDÉRATION

43. Depuis au moins les années civiles 2013-2014, dans tous les documents contractuels destinés aux FSPT, le BT et SPAC imposent unilatéralement aux FSPT une Clause de pondération;
44. Cette Clause de pondération est ainsi libellée :

7. Compte de mots — Traduction

Le Bureau de la traduction utilise des outils d'aide à la traduction, notamment une mémoire de traduction, qui évite de retraduire des segments déjà traduits et assure une meilleure uniformité de la terminologie de ses clients. En plus du texte à traduire, l'entrepreneur reçoit un ou des fichiers en format .tmx (fichier universel contenant les données utiles à la traduction d'un texte et utilisable avec toute mémoire de traduction) et le rapport d'analyse sur lequel est fondé le compte de mots à traduire.

7.1 Définitions

Les définitions suivantes s'appliquent au processus de compte de mots :

- (a) Mot : désigne une suite de caractères d'un seul tenant, y compris les chiffres.
- (b) Segment : désigne la suite de mots se trouvant entre une majuscule et un point ou un retour.
- (c) Correspondance : désigne les segments traduits récupérés intégralement ou presque intégralement (75 % et plus) d'une mémoire de traduction.
- (d) Répétition : désigne la répétition de segments identiques à l'intérieur d'un texte ou d'un ensemble de textes donné. La première occurrence de chaque segment faisant l'objet d'une répétition est comptabilisée dans les nouveaux segments à traduire.

7.2 Processus de compte de mots

- (a) Le processus de compte de mots est utilisé afin d'établir la base de tarification.
- (b) Le fournisseur est rémunéré selon le nombre de mots pondérés.
- (c) La pondération est effectuée par la mémoire de traduction du Bureau.
- (d) La mémoire de traduction du Bureau calcule les taux de correspondance et de répétition.
- (e) Les taux de correspondance et de répétition sont calculés de la façon suivante :
 - i. Nombre total de mots des segments présentant un taux de correspondance exacte (100 %), y compris les répétitions $\times 0,25$
 - ii. Le nombre total de mots des segments présentant un taux de correspondance floue (de 75 % à 99 %) $\times 0,50$
 - iii. Le nombre total de mots des nouveaux segments (de 0 à 74 %) reste tel quel.

EXEMPLE DE CALCUL : TEXTE DE 10 553 MOTS			
	Nombre de mots	Facteur de conversion	Nombre de mots pondérés
Segments présentant un taux de correspondance exacte (100 %), y compris les répétitions	4 646	0,25	1 162
Segments présentant un taux de correspondance floue (75 % à 99 %)	4 749	0,50	2 375
Nouveaux segments	1 158	Aucun	1 158
TOTAL	10 553		4 695
La base de tarification correspond à 4 695 mots pondérés.			

- (f) L'entrepreneur doit traduire les nouveaux segments et doit réviser les segments présentant un taux de correspondance exacte et floue afin de s'assurer que la

traduction proposée par la mémoire de traduction est fidèle et que le style et le niveau de langue sont appropriés.

(g) S'il est impossible d'effectuer le calcul selon le processus de compte de mots décrit ci-dessus, un processus distinct sera utilisé et décrit dans le contrat subséquent.

45. Dans un courriel daté du 17 novembre 2016 et adressé à M^{me} France Cardinal, chef d'équipe, Direction générale des approvisionnements, Direction des Services professionnels, Approvisionnements, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada **[Pièce renumérotée P-7]**, Monsieur Éric Fisch expose et illustre ainsi son grief à l'endroit du système de pondération :

Vous savez certainement que le système de pondération a été créé pour passer en revue chaque nouveau texte à traduire en le comparant, à l'aide d'un logiciel, à d'autres textes déjà traduits et à y relever les segments qui sont identiques ou plus ou moins semblables. Cette opération donne lieu à un coefficient de pondération, qui est ensuite appliqué au nouveau texte à traduire et qui a pour résultat de soustraire un certain nombre de mots du compte total.

Par exemple, un texte de 10 000 mots pondéré à 20 % (l'équivalent de 2 000 mots) est donc transformé en un texte de 8 000 mots. L'entrepreneur reçoit ainsi, dans le cadre de son contrat, un texte de 10 000 mots réduit à 8 000 mots, plus un fichier comparatif indiquant les segments identiques ou plus ou moins semblables. Si son contrat prévoit une capacité de production de 2 000 mots par jour, le délai est calculé non pas en fonction du nombre total (10 000 mots : 2 000 mots = 5 jours), mais en fonction du compte de mots pondéré (8 000 mots : 2 000 mots = 4 jours). Toutefois, il est tenu par son contrat de remettre un texte complet, ce qui veut dire qu'au bout de 4 jours, il est tenu de remettre l'équivalent du texte original de 10 000 mots, après s'être servi du fichier comparatif, y avoir puisé les segments identiques – s'ils sont corrects – et avoir rajusté ceux qui étaient plus ou moins semblables. Si son contrat prévoyait également un tarif de 20 cents, le montant que cet entrepreneur peut facturer doit être basé sur le compte de mots pondéré et non total, soit 8 000 mots à 20 cents = 1 600 \$. Si le compte de mots n'avait pas été pondéré, l'entrepreneur aurait facturé 10 000 mots à 20 cents = 2 000 \$, soit 400 \$ de plus.

En bref, à cause du système de pondération (TPSGC et le BT diraient : grâce au système de pondération), notre entrepreneur a donc dû produire l'équivalent de 10 000 mots, en quatre jours au lieu de 5, et pour ce travail, il a été payé 400 \$ de moins. Il lui a fallu faire plus de travail, dans un délai plus rapide et il a gagné moins d'argent.

[Non souligné dans l'original.]

46. Dans un document daté du 15 mars 2017, intitulé *Demande de dédommagement et d'abolition du système de pondération* **[Pièce renumérotée P-8]** et joint à un courriel daté du 16 mars 2017 adressé à M^{me} Cardinal, Monsieur Éric Fisch présente deux analogies éloquentes :

Une analogie : Supposons que, sur un chantier, un contremaître dise à un nouvel ouvrier : « on va te fournir une boîte à outils; comme ça tu pourras travailler plus vite ». En ouvrant la boîte en question, l'ouvrier se rend compte que le tournevis est complet à 100 % mais qu'il est tordu, que le marteau est complet à 50 % mais qu'il n'a plus de manche et que la scie n'est bonne qu'à 20 % parce que les dents

sont usées... Le réflexe premier de l'ouvrier sera de jeter la boîte à la poubelle et d'utiliser la sienne.

[...]

Une analogie : Un entrepreneur en construction obtient du gouvernement fédéral un contrat de construction d'un pont après avoir pris part à un appel d'offres, à la suite duquel il a été choisi comme le plus bas soumissionnaire. Le gouvernement fédéral lui apprend après la conclusion du contrat qu'il a trouvé dans ses stocks du matériel (des planches de bois, des poutrelles de métal, des vis, des boulons, etc.) qu'il devra utiliser dans le cadre de la construction du pont et que, comme une partie du matériel lui sera fournie, le prix prévu au contrat sera réduit d'autant et, par ailleurs, qu'il devra terminer l'ouvrage dans un délai plus court. Il lui faudra aussi vérifier si le matériel est en bon état et, sinon, le réparer avant de s'en servir. Quelle sera la réaction de l'entrepreneur?

47. Dans une lettre signée par M. Yves Henry pour M. Cheney Boutilier, gestionnaire, Division des services linguistiques du SPAC, et datée du 27 avril 2017 – soit plus de six mois après le premier courriel de Monsieur Fisch, on répond officiellement – sans répondre – à Monsieur Éric Fisch au nom du BT et de SPAC dans une langue de bois typique **[Pièce renumérotée P-9]** :

Le Bureau de la traduction a entrepris récemment une importante série de rencontres avec les intervenants du secteur langagier (représentants de l'industrie et d'associations professionnelles). Ces rencontres ont permis jusqu'ici de tenir des discussions constructives, et elles se poursuivront dans les prochains mois. La direction du Bureau, de pair avec la Direction générale des approvisionnements de SPAC, reitère son engagement à examiner les mécanismes et processus d'approvisionnement actuels dans le but d'apporter des changements qui favoriseront la prestation de services linguistiques de qualité, le cas échéant. Une DAMA sera publiée d'ici la fin de 2017 afin d'offrir une occasion de qualification continue et des consultations auront par la suite lieu avec l'ensemble de l'industrie d'ici la période de qualification prévue à l'automne 2017.

[Non souligné dans l'original.]

48. Le plus désolant ou désopilant dans cette réponse est que, dans ce qui est censé constituer le corps de la lettre et qui ne consiste qu'en un seul paragraphe, elle reprend textuellement en les copiant-collant des extraits d'un courriel du Centre d'approvisionnement du BT daté du 18 avril 2017 intitulé *Nouvelles du Bureau de la traduction* et adressé à tous les FSPT **[Pièce renumérotée P-10]** :

Dans le cadre de la stratégie d'approvisionnement en services linguistiques du gouvernement du Canada, le Bureau de la traduction souhaite vous informer que, conformément aux règles d'approvisionnement établies par le gouvernement du Canada, l'affichage de la prochaine Demande d'arrangement en matière d'approvisionnement (DAMA) est prévu pour le 21 avril 2017. Comme les DAMA précédentes, celle-ci permettra d'émettre des arrangements en matière d'approvisionnement (AMA) avec des fournisseurs qualifiés.

La DAMA est l'un des moyens qui assurent au Bureau la capacité nécessaire à la réalisation de son mandat auprès du gouvernement du Canada pour la prestation de services linguistiques.

Le Bureau de la traduction a entrepris récemment une importante série de rencontres avec des représentants d'intervenants du secteur langagier (industrie et associations professionnelles). Ces rencontres ont permis jusqu'ici de tenir des discussions constructives, et elles se poursuivront dans les prochaines semaines. La direction du Bureau réitère son engagement à poursuivre la collaboration pour examiner les mécanismes et processus d'approvisionnement dans le but d'apporter, au besoin, des changements qui favoriseront la prestation de services linguistiques de qualité.

[Non souligné dans l'original.]

49. Le 30 juin 2017, se référant simplement aux courriels détaillés de son client, datés du 17 novembre 2016 et du 16 mars 2017, l'avocat de Monsieur Éric Fisch, M^e Louis Fortier, a transmis par courriel une mise en demeure adressée au président-directeur général du BT, M. Stéphan Déry **[Pièce renumérotée P-11]**;
50. Dans une lettre datée du 15 août 2017 et adressée à l'avocat de Monsieur Éric Fisch, M^e Andréane Joannette-Laflamme du Bureau régional du Québec du Ministère de la Justice du Canada rejette toute responsabilité ou faute de la part du BT ou de SPAC. Essentiellement, elle répond que depuis plusieurs années déjà, la Clause de pondération est incluse dans les Contrats de services professionnels de traduction et que Monsieur Éric Fisch a présenté pour la Demanderesse des soumissions et conclu de tels contrats en toute connaissance de cette clause. Puis, se référant à la lettre de M. Cheney Boutilier datée du 27 juillet (celle qui copiait-collait un courriel daté du 18 avril 2017 et adressé à tous les FSPT), elle rappelle à Monsieur Éric Fisch qu'il pourra présenter ses préoccupations à l'occasion de consultations avec l'ensemble de l'industrie... **[Pièce renumérotée P-12]**;
51. Toutefois, d'après des informations dont Monsieur Éric Fisch dispose, notamment grâce à une demande d'accès à l'information présentée par son avocat, il semblerait que jamais le BT ou SPAC n'ont demandé ou obtenu un avis juridique sur la validité de la Clause de pondération avant de l'inclure dans le Contrat de services professionnels de traduction;
52. Monsieur Éric Fisch a donné à son avocat instructions (i) de solliciter une rencontre avec M^e Joannette-Laflamme du Ministère de la Justice du Canada, et M. Stéphan Déry, président-directeur général du BT et (ii) de transmettre une réplique datée du 1^{er} septembre 2017 à l'intention de M^e Joannette-Laflamme ainsi que des autorités compétentes du BT et de SPAC dont voici un extrait **[Pièce renumérotée P-13]** :

Vous dites également que j'ai conclu les contrats « en toute connaissance desdites clauses ». C'est sûr, mais, comme tous les autres entrepreneurs, à mon corps défendant. Le Bureau de la traduction et SPAC sont les plus gros donneurs d'ouvrage en traduction au Canada et, à ce titre, vu leur position dominante, ils peuvent exiger presque tout ce qu'ils veulent des entrepreneurs dans le cadre des contrats dits « léonins » qu'ils attribuent. L'exemple est un peu farfelu, mais si l'idée leur venait d'exiger que les entrepreneurs portent au travail une feuille d'érable à la boutonnière, ils n'auraient aucune difficulté à trouver des traducteurs qui se

soumettraient à cette exigence. Dans cette optique, on peut dire que le Bureau de la traduction occupe au Canada une position dominante, mais qu'il en abuse¹.

Ma demande n'a rien à voir avec la présence ou non d'une clause de pondération dans les contrats d'avant ou d'après 2013, et le fait que j'aie conclu mes contrats en toute connaissance de cause ne change rien à la situation. C'est plutôt l'effet de cette clause sur le travail, les conditions de travail et la rémunération des entrepreneurs qui me préoccupe, de même que le fait que le Bureau de la traduction et SPAC, par le truchement du système de pondération, ne respectent en rien les trois éléments principaux – des éléments qu'ils fixent eux-mêmes, je le rappelle – du cahier des charges décrit dans leurs appels d'offres : le nombre de mots à traduire, les délais de travail et la rémunération. Ils se retrouvent dans les faits à donner d'une main et à reprendre de l'autre. C'est cette situation-là que je qualifie de manquement contractuel : le résultat final ne correspond jamais à ce qui est offert et annoncé.

Note 1 : Le Bureau de la traduction (BT) et SPAC ne travaillent pas toujours la main dans la main. Ce dernier s'occupe de gérer les appels d'offres et les contrats du BT dans le cadre du régime des arrangements en matière d'approvisionnement, mais il s'occupe aussi, parallèlement, de gérer les appels d'offres que lancent d'autres ministères et organismes fédéraux dans le domaine de la traduction, des entités qui ont décidé de ne plus affaire avec le BT et de se débrouiller seules; pour cet autre volet d'approvisionnement, SPAC gère un système appelé « offres à commandes », dans le cadre duquel, curieusement, la clause de pondération semble être totalement absente, tout comme les autres conditions abusives qu'impose le Bureau de la traduction à ses entrepreneurs. Les traducteurs qui travaillent pour le BT se trouvent donc aujourd'hui injustement pénalisés par rapport à ceux qui s'orientent vers l'autre volet et qui sont rémunérés à 100 % pour leur travail. Pourquoi le BT et SPAC appliquent-ils le système de pondération dans leurs contrats, et pas ces autres entités? Et, question subsidiaire et autre injustice, pourquoi le BT lui-même, dans ses contrats, a-t-il décidé d'appliquer la clause de pondération à certains groupes ou spécialités mais non à d'autres (comme Traductions parlementaires)?

53. Dans une lettre datée du 5 octobre 2017 et adressée à l'avocat de Monsieur Éric Fisch, M^e Andréane Joanne-Laflamme indique que la demande de rencontre a été communiquée au président-directeur général du BT, M. Stéphan Déry, et que le BT et SPAC maintiennent leur position exprimée dans la réponse à la mise en demeure et n'ont rien à y ajouter. Pour une énième fois, il est rappelé à Monsieur Éric Fisch qu'il est invité à participer aux consultations avec l'ensemble de l'industrie [**Pièce renumérotée P-14**];

54. À ce stade-ci, il importe de rappeler l'article 1426 du *Code civil du Québec* qui dispose :

1426. On tient compte, dans l'interprétation du contrat, de sa nature, des circonstances dans lesquelles il a été conclu, de l'interprétation que les parties lui ont déjà donnée ou qu'il peut avoir reçue, ainsi que des usages.

1991, c. 64, a. 1426.

[Non souligné dans l'original.]

55. Monsieur Éric Fisch a exposé le problème du système de pondération dans un document daté de février 2018 et intitulé *Problème à considérer* [**Pièce**

renumérotée P-15]. Pour une meilleure compréhension de cet aspect de la présente demande, il importe d'en reproduire ci-après la première partie :

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 illustrer et 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 $\times 0,20\$ = 2\,106,60\$$ (selon l'ancien système), alors qu'une fois pondéré, il vaut 4 695 mots $\times 0,20\$ = 939,00\$$. 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, revérifier 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!

[Non souligné dans l'original.]

56. Monsieur Éric Fisch a consigné ses réflexions et constatations sur le système de pondération qu'il subit dans un document daté de mars 2018 et intitulé *Commentaires personnels sur la mémoire de traduction (Prism) et le système de pondération* [**Pièce renumérotée P-16**] Pour une meilleure compréhension de cet aspect important de la présente demande, il est utile de reproduire intégralement ces commentaires :

COMMENTAIRES PERSONNELS SUR LA MÉMOIRE DE TRADUCTION (PRISM) ET LE SYSTÈME DE PONDÉRATION

LA MÉMOIRE DE TRADUCTION

- A) Les mémoires de traduction sont conçues pour être utilisées à petite échelle. Il s'agit d'un outil d'aide à la traduction, destiné à faciliter le travail des traducteurs, qui, en constituant leur propre mémoire de traduction à partir des textes qu'eux-mêmes traduisent pour leurs propres clients, bénéficient d'un système qui leur facilite la tâche et améliore leur travail (uniformisation de la terminologie, passages déjà traduits qu'il suffit de recopier, etc.). Comme ce sont les traducteurs eux-mêmes qui alimentent en textes leur mémoire de traduction, ils en contrôlent également la qualité. On pourrait dire aussi que pour un petit cabinet de traduction, qui compte quelques clients et quelques traducteurs, une mémoire de traduction peut également être un outil de travail utile car elle lui permet de produire des traductions nettement plus uniformes.
- B) La clé, pour toute mémoire de traduction, c'est le contrôle de la qualité des textes qui y sont intégrés. À partir du moment où on y introduit des erreurs, étant donné que le système est incapable de s'en rendre compte et ne fait que relever les passages qu'il considère comme équivalents, il y a un sérieux risque de répétition d'erreurs. Il faut donc s'assurer au départ que les traductions sont bonnes et, en cours de route, procéder au fur et à mesure à

des contrôles pour supprimer les erreurs et éliminer les bogues propres au système (voir le point F).

- C) La mémoire de traduction qu'emploie le Bureau de la traduction est toutefois appliquée à très grande échelle. Tous les textes qu'il fait traduire (et ils représentent chaque année pas loin d'une centaine de millions de mots) semblent y être intégrés systématiquement et, à voir les très nombreuses erreurs que l'on relève, aucun contrôle n'est exercé sur la qualité des documents, ni au moment de leur inclusion, ni plus tard. Pire, les textes que fait traduire à l'externe le Bureau de la traduction ne sont pas tous revus par ses réviseurs : certains sont envoyés directement à un service appelé Correction d'épreuves, qui ne fait que vérifier si la présentation des documents traduits correspond à celle des documents initiaux (nombre de paragraphes, présentation générale, format, etc.). J'ignore si ces textes sont incorporés à la mémoire de traduction, mais si c'est le cas, ils ne font qu'aggraver encore plus le risque d'erreurs.
- D) Les mémoires de traduction sont conçues pour être utilisées par une personne qui travaille à l'écran. D'un point de vue technique, la personne, travaillant en mode « écran partagé », voit le texte qu'elle a à traduire sur son écran d'ordinateur et, en même temps, les équivalences que propose la mémoire de traduction et elle peut ainsi prélever des passages déjà traduits et les intégrer à son texte en faisant du copier-coller. Mais les traducteurs ne travaillent pas tous de cette façon. Il est bien connu que les traducteurs les meilleurs et les plus productifs travaillent au dictaphone. Ils dictent la totalité de leurs textes et envoient leurs fichiers de dictée chez des copistes, qui les retranscrivent à l'écran avant de les renvoyer aux traducteurs. Ceux-ci se servent ensuite de cette copie pour retravailler et réviser leurs textes avant de les transmettre à leur client. Le rythme de production de ces traducteurs est souvent le double ou le triple de ceux qui traduisent directement à l'écran. Les mémoires de traduction ne sont pas conçues en fonction de ce genre de travail, et elles ne font que ralentir le rythme de production parce que le traducteur est obligé de garder un œil sur les suggestions de la mémoire de traduction et de vérifier en même temps si elles font son affaire ou non. Si, pour le traducteur individuel qui travaille à l'écran en tapant ses textes sur son clavier, la mémoire de traduction peut être un outil pratique, pour ceux qui travaillent au dictaphone, la mémoire de traduction n'est rien de plus qu'un obstacle, et plus encore si elle comporte des erreurs. Elle est de peu d'utilité.
- E) La mémoire de traduction est, selon moi, une « techno tape-à-l'œil », impressionnante aux yeux des profanes, mais peu efficace et de faible qualité aux yeux des professionnels. Malheureusement, elle semble être tombée dans l'œil des gestionnaires du Bureau de la traduction, principalement à cause des économies qu'elle leur permet de réaliser aux dépens des traducteurs, et non de son efficacité¹.
- F) Outre les erreurs de traduction qu'elle ne relève pas, la mémoire de traduction a ses propres vices de fonctionnement, donc des bogues internes. Non seulement les passages qu'elle propose comme traduction sont parfois erronés, mais il lui arrive souvent de proposer des passages qui n'ont rien à voir du tout avec le passage original et qui sont carrément farfelus. Les opérations de recherche d'équivalences ne fonctionnent pas parfaitement. Résultat, la pondération qu'effectue la mémoire de traduction est faussée parce qu'il lui arrive de considérer comme équivalents des passages qui ne le sont pas du tout, des passages que le traducteur se retrouve à devoir retraduire au complet. On peut donc dire que la mémoire de traduction intègre elle-même des erreurs dans le processus.

LE SYSTÈME DE PONDÉRATION

- A) Le système de pondération, c'est ce qui permet au Bureau de la traduction de retrancher des passages à traduire dans ses textes à la suite de ce que la mémoire de traduction a relevé comme des équivalences et, par conséquent, de réduire le nombre de mots à traduire qu'il paye à ses traducteurs externes. Mais, curieusement, le Bureau de la traduction ne l'applique pas partout. Certains secteurs, comme les Traductions parlementaires, en sont exemptés – j'ignore pourquoi – et cela crée une forme de discrimination par rapport aux traducteurs des autres secteurs qui, eux, voient leurs textes amputés d'un certain pourcentage de mots et donc d'un certain pourcentage de rémunération.
- B) Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) administre les contrats de traduction du Bureau de la traduction dans le cadre du régime des arrangements en matière d'approvisionnement (AMA). Toutefois, il administre aussi d'autres contrats de traduction qui ne relèvent pas du Bureau de la traduction. Ces contrats hors-BT, lancés par exemple pour un ministère particulier, sont administrés non pas dans le cadre du régime des AMA mais dans celui d'un régime appelé « offres à commandes ». Mais ces contrats hors-BT ne sont pas soumis aux exigences du régime des AMA en matière de mémoire de traduction et de système de pondération qu'applique le Bureau de la traduction. Pourquoi y a-t-il une différence entre les deux régimes, tous deux administrés par SPAC? Les entrepreneurs qui décrochent un contrat dans le cadre d'une offre à commandes sont nettement favorisés par rapport aux autres qui sont soumis au système de pondération parce que leurs textes sont comptés à 100 % et qu'ils sont donc rémunérés à 100 %. À quantité égale et à tarif égal, ces entrepreneurs gagnent de 20 % à 30 % de plus que ceux du Bureau de la traduction.

Pour résumer, je crois qu'il y a tout lieu d'abolir le système de pondération, et ce pour les raisons suivantes :

- La mémoire de traduction est loin d'être aussi efficace que le Bureau de la traduction semble le penser.
- Le Bureau de la traduction s'en sert comme moyen de réaliser des économies sur le dos des traducteurs.
- Le Bureau de la traduction ne fait aucun contrôle de la qualité de la mémoire de traduction, et un tel travail exigerait que l'on mette sur pied une équipe qui serait affectée à temps plein à cette tâche.
- Une partie des travaux que le Bureau de la traduction fait traduire à l'externe n'est pas révisée et est probablement intégrée sans contrôle aucun dans la mémoire de traduction. On pourrait dire qu'à la longue, la qualité de la mémoire de traduction ne fera que se détériorer et empirer.
- La mémoire de traduction n'est conçue que pour un travail à petite échelle (un traducteur devant son écran de travail) et n'est pas adaptée à ceux qui travaillent au dictaphone parce que les techniques de travail ne sont pas les mêmes.
- La mémoire de traduction est un concordancier bilingue. Des concordanciers il en existe d'autres, certains gratuits (Linguee, TradooIT, etc.), d'autres plus spécialisés et payants (comme TransSearch, disponible sur abonnement au prix d'environ 130 \$ par année). La mémoire de traduction du Bureau de la traduction m'est imposée par contrat et son « abonnement » me coûte environ 45 000 \$ par année.

Note 1 : Une technologie équivalente serait celle du petit robot-aspirateur. En le voyant travailler, tous les profanes s'enthousiasment et se disent : « Wow, c'est efficace, j'en veux un! ». Mais le petit robot ne ramasse pas tout, il ne passe pas partout et il finit par se dérégler. Ma tante

Germaine, avec son vieil aspirateur central, est nettement plus efficace et son travail est nettement meilleur.

[Non souligné dans l'original.]

57. La réalité du système de pondération imposé aux FSPT ne correspond en rien à la fiction imaginée par SPAC et le BT;
58. En théorie, l'utilisation de la mémoire de traduction devrait faciliter et alléger le travail des FSPT et faire réaliser des économies au BT;
59. En pratique, l'utilisation de la mémoire de traduction complique et alourdit passablement le travail des FSPT, est contreproductive, et nuit considérablement aux FSPT;
60. Tant en théorie qu'en pratique, l'utilisation d'une mémoire de traduction implique nécessairement et impérativement un investissement massif en ressources humaines, matérielles et financières pour entretenir la mémoire de traduction sans quoi celle-ci devient polluée et viciée;
61. Cet investissement massif en ressources humaines, matérielles et financières incombe au détenteur de la mémoire de traduction : le BT;
62. D'après des informations dont Monsieur Éric Fisch dispose, depuis qu'il applique la clause de pondération, le BT n'a jamais investi en amont les ressources humaines, matérielles et financières nécessaires à l'entretien de la mémoire de traduction, et ce, contrairement aux règles de l'art les plus élémentaires;
63. Selon Monsieur Éric Fisch, cette négligence de la part du BT constitue un exemple parfait de ce qu'exprime l'acronyme GIGO, de l'anglais « Garbage In, Garbage Out », que l'on pourrait traduire en français par « à données inexactes, résultats erronés ». Selon cet axiome informatique, « si les données introduites dans un processus sont incorrectes, le résultat sera lui aussi incorrect » (*Termium Plus* et *Le grand dictionnaire terminologique*);
64. Les FSPT doivent donc consacrer, dans des délais raccourcis, beaucoup plus de temps et d'énergie à la traduction des textes que le BT leur transmet dans des fichiers élaborés à partir d'une mémoire de traduction de mauvaise qualité qui a été polluée et viciée parce que le BT néglige de l'entretenir;
65. Toutefois, faisant preuve non seulement de négligence mais aussi d'un aveuglement s'apparentant à la mauvaise foi, le BT se comporte comme si la mémoire de traduction fonctionnait parfaitement et impose aux FSPT unilatéralement, arbitrairement, abusivement et injustement d'importantes réductions de rémunération non fondées;
66. À la connaissance de Monsieur Éric Fisch et selon sa propre expérience, les facteurs de conversion indiqués aux sous-alinéas 7.2(e)(i) à (iv) de la Clause de pondération et illustrés dans un tableau à l'aide d'un exemple sont totalement

arbitraires, ne reposent sur aucune démarche scientifique et n'ont jamais été validés;

67. À la connaissance de Monsieur Éric Fisch, le BT est un des rares organismes gouvernementaux à insérer systématiquement une telle Clause de pondération dans ses Contrats de services professionnels de traduction;
68. La Clause de pondération figurant dans le Contrat de services professionnels de traduction désavantage les FSPT de façon excessive et déraisonnable et va à l'encontre des exigences de la bonne foi (art. 1437, al.1 et art. 1375 C.c.Q.);
69. Qui plus est, la Clause de pondération est si éloignée des obligations essentielles qui découlent des règles gouvernant habituellement le Contrat de services professionnels de traduction qu'elle dénature celui-ci (art. 1437, al. 2, C.c.Q.);
70. (...)
71. (...)
72. Le résultat défavorable, imprévisible et aléatoire de l'application de la Clause de pondération pour les FSPT fait en sorte qu'il y a discordance entre, d'une part, les conditions annoncées dans le Contrat de services professionnels de traduction quant à la quantité de mots, à la capacité de production quotidienne ainsi qu'au tarif au mot et, d'autre part, les conditions réelles d'exécution de ce Contrat; en effet, la quantité de mots à traduire est supérieure; la capacité de production quotidienne exigée est elle aussi supérieure mais le tarif au mot est inférieur;
73. Du fait de l'application fautive et négligente de la Clause de pondération par le BT, la Demanderesse subi un préjudice pécuniaire important et son âme dirigeante, Monsieur Éric Fisch, un préjudice moral grave;
74. Pour les exercices 2013-2014, 2014-2015, 2015-2016, 2016-2017, 2017-2018, 2018-2019, 2019-2020 ainsi que pour l'exercice en cours, la Demanderesse Traductions Quattro accuse des manques à gagner considérables du fait de l'application de la Clause de pondération;
- (...)
75. (...)

CONTRAT DE SERVICE AU SENS DU CODE CIVIL DU QUÉBEC

76. Le Contrat de services professionnels de traduction est un contrat de service au sens du *Code civil du Québec* (art. 2098-2100) et doit être exécuté et interprété comme tel;

77. Les articles 2098 à 2100 du *Code civil du Québec* disposent :

2098. Le contrat d'entreprise ou de service est celui par lequel une personne, selon le cas l'entrepreneur ou le prestataire de services, s'engage envers une autre personne, le client, à réaliser un ouvrage matériel ou intellectuel ou à fournir un service moyennant un prix que le client s'oblige à lui payer.

1991, c. 64, a. 2098.

2099. L'entrepreneur ou le prestataire de services a le libre choix des moyens d'exécution du contrat et il n'existe entre lui et le client aucun lien de subordination quant à son exécution.

1991, c. 64, a. 2099.

2100. L'entrepreneur et le prestataire de services sont tenus d'agir au mieux des intérêts de leur client, avec prudence et diligence. Ils sont aussi tenus, suivant la nature de l'ouvrage à réaliser ou du service à fournir, d'agir conformément aux usages et règles de leur art, et de s'assurer, le cas échéant, que l'ouvrage réalisé ou le service fourni est conforme au contrat.

Lorsqu'ils sont tenus au résultat, ils ne peuvent se dégager de leur responsabilité qu'en prouvant la force majeure.

1991, c. 64, a. 2100; N.I. 2015-11-01.

[Non souligné dans l'original.]

78. Sur son propre site Web, le BT expose les qualités requises des traducteurs :

Que fait un traducteur?

Le traducteur transfère un texte écrit d'une langue à une autre tout en respectant le sens et le style du message.

Qu'est-ce qu'un traducteur?

Un traducteur est un professionnel spécialiste de la communication écrite.

Le traducteur :

- possède d'excellentes compétences linguistiques
- possède des compétences reconnues en rédaction
- est bilingue ou trilingue
- démontre le souci du détail
- possède d'excellents pouvoirs de concentration
- est autonome
- fait preuve d'une très grande curiosité intellectuelle
- maintient des exigences élevées

De quel diplôme un traducteur a-t-il besoin?

Baccalauréat ès arts en traduction

[Non souligné dans l'original.]

IMMIXTION INJUSTIFIÉE DU BT DANS L'EXÉCUTION DU CONTRAT DE SERVICES PROFESSIONNELS DE TRADUCTION

79. L'article 25 du *Code des professions* dispose :

25. Pour déterminer si un ordre professionnel doit ou non être constitué ou si un groupe de personnes doit ou non être intégré à l'un des ordres visés à la section III du chapitre IV, il est tenu compte notamment de l'ensemble des facteurs suivants :

1° les connaissances requises pour exercer les activités des personnes qui seraient régies par l'ordre dont la constitution est proposée;

2° le degré d'autonomie dont jouissent les personnes qui seraient membres de l'ordre dans l'exercice des activités dont il s'agit, et la difficulté de porter un jugement sur ces activités pour des gens ne possédant pas une formation et une qualification de même nature;

3° le caractère personnel des rapports entre ces personnes et les gens recourant à leurs services, en raison de la confiance particulière que ces derniers sont appelés à leur témoigner, par le fait notamment qu'elles leur dispensent des soins ou qu'elles administrent leurs biens;

4° la gravité du préjudice qui pourrait être subi par les gens recourant aux services de ces personnes par suite du fait que leur compétence ou leur intégrité ne seraient pas contrôlées par l'ordre;

5° le caractère confidentiel des renseignements que ces personnes sont appelées à connaître dans l'exercice de leur profession.

1973, c. 43, a. 25; 1994, c. 40, a. 20; 1998, c. 14, a. 3; 1999, c. 40, a. 58.

[Non souligné dans l'original.]

80. En imposant à la Demanderesse de travailler avec des fichiers pondérés provenant d'une mémoire de traduction polluée et viciée, le BT s'immisce inopportunément dans l'exécution du Contrat de services professionnels de traduction : au lieu de faciliter cette exécution, il y nuit considérablement.

81. (...)

82. (...)

83. (...)

84. Non seulement les gestionnaires du BT maîtrisent mal les outils de traduction mais ils ne connaissent pas l'historique et le fonctionnement de l'écosystème langagier. Ils traitent la traduction professionnelle comme une simple marchandise. Ainsi, ils prennent des décisions qui ne tiennent pas compte des « règles de l'art en matière de traduction professionnelle » et rendent le BT dysfonctionnel pour les FSPT [Pièces P-(...) 24, P-26 et P-29 à P-35].

CONTRAT D'ADHÉSION AU SENS DU CODE CIVIL DU QUÉBEC

85. Le Contrat de services professionnels de *traduction* est un contrat d'adhésion au sens du *Code civil du Québec* (art. 1379) et doit être exécuté et interprété comme tel (art. 1432);
86. Les articles 1379 et 1432 du *Code civil du Québec* disposent :

1379. Le contrat est d'adhésion lorsque les stipulations essentielles qu'il comporte ont été imposées par l'une des parties ou rédigées par elle, pour son compte ou suivant ses instructions, et qu'elles ne pouvaient être librement discutées.

Tout contrat qui n'est pas d'adhésion est de gré à gré.

1991, c. 64, a. 1379.

[...]

1432. Dans le doute, le contrat s'interprète en faveur de celui qui a contracté l'obligation et contre celui qui l'a stipulée. Dans tous les cas, il s'interprète en faveur de l'adhérent ou du consommateur.

1991, c. 64, a. 1432.

[Non souligné dans l'original.]

87. À la suite d'un appel d'offres, le FSPT soumissionnaire dont la soumission est retenue n'a rien à négocier; toutes les conditions contractuelles lui sont imposées;
88. Étant donné que le Contrat de services professionnels de traduction est un contrat d'adhésion et que la clause de pondération est abusive, l'article 1437 du *Code civil du Québec* s'applique :

1437. La clause abusive d'un contrat de consommation ou d'adhésion est nulle ou l'obligation qui en découle, réductible.

Est abusive toute clause qui désavantage le consommateur ou l'adhérent d'une manière excessive et déraisonnable, allant ainsi à l'encontre de ce qu'exige la bonne foi; est abusive, notamment, la clause si éloignée des obligations essentielles qui découlent des règles gouvernant habituellement le contrat qu'elle dénature celui-ci.

1991, c. 64, a. 1437.

[Non souligné dans l'original.]

89. (...)

CODE DE DÉONTOLOGIE DES TRADUCTEURS

90. Les dispositions pertinentes du *Code de déontologie de l'Ordre des traducteurs, terminologues et interprètes agréés du Québec* (R.L.R.Q., ch. C-26, R-226) (le « Code de déontologie des traducteurs ») [**Pièce renumérotée P-18**] prévoient notamment ce qui suit :

4. Le membre doit s'abstenir d'exercer dans des conditions ou des états susceptibles de compromettre la qualité de ses services.

[...]

8. Le membre doit remplir son mandat conformément aux normes professionnelles et aux règles de l'art. À cette fin, il doit mettre à jour et perfectionner ses compétences.

[...]

12. Le membre doit s'abstenir d'accomplir des actes inutiles ou disproportionnés avec les besoins de son client.

[...]

16. Le membre ne peut, sauf pour un motif juste et raisonnable, mettre fin unilatéralement à un mandat. Constituent notamment des motifs justes et raisonnables :

a) le fait d'être trompé par le client, le défaut de celui-ci de collaborer ou une ingérence indue de sa part;

[...]

18. Le membre doit, dans l'exercice de sa profession, engager pleinement sa responsabilité civile personnelle. Il est donc interdit d'insérer dans un contrat de services professionnels une clause excluant directement ou indirectement, en totalité ou en partie, cette responsabilité.

[...]

24. Les honoraires sont justes et raisonnables s'ils sont justifiés en raison des circonstances et proportionnés aux services rendus. Le membre doit notamment tenir compte des facteurs suivants pour la fixation de ses honoraires:

- a) son expérience;
- b) le temps consacré au mandat;
- c) la difficulté du mandat;
- d) l'importance du mandat;
- e) la responsabilité assumée;
- f) la prestation de services inhabituels ou exigeant une compétence ou une célérité exceptionnelles.

[Non souligné dans l'original.]

91. (...)

NORME NATIONALE – SERVICES DE TRADUCTION

92. La *Norme nationale du Canada – Services de traduction* (CAN/CGSB-131.10-2017) (la « Norme canadienne en traduction ») [**Pièce renumérotée P-19**] a été

élaborée par le Comité des services de traduction de l'Office des normes générales du Canada.

93. Ce comité était formé de nombreux représentants de divers secteurs de l'industrie langagière : ordres professionnels, universités, producteurs (FSPT), utilisateurs (dont le BT!);
94. Le contexte de l'élaboration de la Norme canadienne en traduction est exposé dans son avant-propos :

Avant-propos

La traduction est une composante importante de l'industrie langagière canadienne. Le bilinguisme officiel, le multiculturalisme et les besoins en communication d'une économie ouverte sur l'extérieur ont favorisé le développement d'un secteur de la traduction solide et innovateur constitué de services linguistiques internes, de cabinets de traduction et de traducteurs indépendants. On peut dire qu'un certain nombre d'utilisateurs canadiens de services de traduction connaissent bien les défis que comporte la réalisation de bonnes traductions.

Les établissements d'enseignement jouent un rôle de premier plan dans le développement du secteur canadien de la traduction, les universités offrant des formations spécialisées en traduction, en terminologie et en interprétation.

Les traducteurs, terminologues et interprètes des provinces et territoires du Canada se sont constitués en associations pour promouvoir leur profession, l'éthique professionnelle et la protection des clients et des consommateurs. Ils ont travaillé ensemble afin de créer et de valoriser le titre professionnel de traducteur agréé. Les associations provinciales de la Colombie Britannique, de l'Ontario, du Québec et du Nouveau-Brunswick sont maintenant reconnues par des lois provinciales qui leur confient la responsabilité de protéger le public.

Le Canada joue un rôle important dans l'élaboration de normes internationales sur les services de traduction. En 2006, l'Organisation internationale de normalisation (ISO), par l'entremise du Comité technique ISO/TC37, Terminologie et autres ressources linguistiques, a commencé l'élaboration de normes internationales pour les services de traduction. Le Canada est un membre actif du sous-comité chargé de l'élaboration des normes. La contribution du Canada est coordonnée par le comité parallèle du CCN (SMC/ISO/TC 37/SC 5) qui relève du Conseil canadien des normes. Les normes ISO qui en résulteront influenceront sur la façon dont le secteur canadien de la traduction répondra aux besoins nationaux et internationaux.

[Non souligné dans l'original.]

95. La Norme canadienne en traduction précise en outre ce qui suit :

La présente norme a été élaborée sous les auspices de l'OFFICE DES NORMES GÉNÉRALES DU CANADA (ONGC), qui est un organisme relevant de Services publics et Approvisionnement Canada. L'ONGC participe à la production de normes facultatives dans une gamme étendue de domaines, par l'entremise de ses comités des normes qui se prononcent par consensus. Les comités des normes sont composés de représentants des groupes intéressés aux normes à l'étude, notamment les producteurs, les consommateurs et autres utilisateurs, les détaillants, les gouvernements, les institutions d'enseignement,

les associations techniques, professionnelles et commerciales ainsi que les organismes de recherche et d'essai. Chaque norme est élaborée avec l'accord de tous les représentants.

Le Conseil canadien des normes a conféré à l'ONGC le titre d'organisme d'élaboration de normes nationales. En conséquence, les normes que l'Office élabore et soumet à titre de Normes nationales du Canada se conforment aux critères et procédures établis à cette fin par le Conseil canadien des normes. Outre la publication de normes nationales, l'ONGC rédige également des normes visant des besoins particuliers, à la demande de plusieurs organismes tant du secteur privé que du secteur public. Les normes de l'ONGC et les normes nationales de l'ONGC sont conformes aux politiques énoncées dans le Manuel des politiques et des procédures pour l'élaboration et le maintien des normes de l'ONGC.

[...]

Une Norme nationale du Canada est une norme qui a été élaborée par un organisme d'élaboration de normes (OEN) titulaire de l'accréditation du CCN et approuvée par le Conseil canadien des normes (CCN) conformément aux documents du CCN intitulés Exigences et lignes directrices – Accréditation des organismes d'élaboration de normes et Exigences et lignes directrices – Approbation et désignation des Normes nationales du Canada. [...] Une norme approuvée par le CCN est l'expression du consensus de différents experts dont les intérêts collectifs forment, autant que faire se peut, une représentation équilibrée des intéressés concernés. Les Normes nationales du Canada visent à apporter une contribution appréciable et opportune au bien du pays.

Le CCN est une société d'État qui fait partie du portefeuille d'Industrie Canada. Dans le but d'améliorer la compétitivité économique du Canada et le bien-être collectif de la population canadienne, l'organisme dirige et facilite l'élaboration et l'utilisation des normes nationales et internationales. Le CCN coordonne aussi la participation du Canada à l'élaboration des normes et définit des stratégies pour promouvoir les efforts de normalisation canadiens.

[Non souligné dans l'original.]

96. La Norme canadienne en traduction dispose notamment ce qui suit :

8 Processus de traduction

8.1 Généralités

Le FST [fournisseur de services de traduction] doit avoir documenté son processus de traduction.

8.2 Traduction

8.2.1 La traduction doit être effectuée conformément aux instructions reçues du FST lors de l'attribution du projet et à un code de déontologie établi.

8.2.2 Le traducteur doit rendre dans la langue cible tous les éléments de sens du texte en langue source et doit conserver leur importance relative, de même que leur forme, leur ton et leur registre, tout en tenant compte des conventions linguistiques, culturelles, techniques et géographiques (particularités locales) du public cible et des exigences du client.

8.2.3 Tout au long du processus, le traducteur doit se conformer aux éléments suivants ou en tenir compte :

- a) les documents pertinents et l'information nécessaire à la compréhension du texte source et à la création du texte cible;

- b) les documents traduits antérieurement ou en même temps pour le même client ou dans le même domaine;
- c) les utilisateurs finaux ou le public cible du texte cible;
- d) l'objet de la traduction;
- e) les conventions locales et les normes régionales;
- f) la syntaxe, l'orthographe, la ponctuation, la typographie et les signes diacritiques en usage dans la langue cible;
- g) la terminologie propre au domaine et au client, ou toute autre terminologie fournie, ainsi que l'uniformité de la terminologie, dans l'ensemble du texte cible;
- h) une cohérence lexicale et une phraséologie conformes à l'usage dans la langue cible;
- i) les guides stylistiques applicables;
- j) la lisibilité.

8.3 Vérification

Une fois la traduction terminée, le traducteur doit vérifier son travail en s'assurant notamment que le sens a été rendu, que son texte cible ne comporte aucune omission, ni erreur, ni ambiguïté non intentionnelle et que les spécifications ont été respectées. Il doit effectuer toutes les modifications nécessaires.

8.4 Révision

8.4.1 Le FST doit déterminer si une révision est nécessaire en tenant compte des qualifications du traducteur, des exigences du client et de la nature du projet.

8.4.2 Le réviseur doit être une personne autre que le traducteur.

8.4.3 La révision doit prendre en compte, au minimum, ce qui suit :

- a) l'exactitude;
- b) la terminologie;
- c) l'uniformité;
- d) le registre;
- e) le ton;
- f) la lisibilité;
- g) le style;
- h) la cohésion, la cohérence et l'organisation;
- i) la grammaire et l'orthographe.

8.4.4 Le traducteur doit normalement être avisé des changements apportés au texte cible.

8.4.5 Le réviseur peut faire des recommandations d'actions correctives.

8.5 Relecture technique

8.5.1 Le FST doit déterminer si une relecture technique est nécessaire en tenant compte des exigences du client et de la nature du projet.

8.5.2 Le relecteur technique doit être une personne autre que le traducteur et le réviseur.

8.5.3 Le relecteur technique doit faire des recommandations sur les corrections à apporter au texte.

8.5.4 Le relecteur technique peut faire des recommandations d'actions correctives.

8.6 Lecture finale

Le FST doit déterminer si une lecture finale est nécessaire en tenant compte de la nature du projet et des exigences du client.

97. (...)

98. La Clause de pondération figurant dans le Contrat de services professionnels de traduction porte atteinte non seulement à la santé financière des FSPT mais aussi, dans le cas des êtres humains qui exécutent l'exigeant travail intellectuel de traduction dans de telles conditions, à leur santé physique et mentale;

QUESTIONS DE FAIT ET DE DROIT À TRAITER COLLECTIVEMENT

99. À son paragraphe 89 à la page 16, le Jugement d'autorisation identifie comme suit les principales questions de fait et de droit à traiter collectivement :

« La clause de pondération figurant dans le Contrat de services professionnels de traduction est-elle abusive? »

(i) Si oui, les membres du Groupe ont-ils subi un préjudice pécuniaire du fait de l'application de la Clause de pondération et à combien ce préjudice doit-il être évalué?

(ii) Les membres du Groupe qui sont des personnes physiques ont-ils subi un préjudice moral du fait de l'application de la Clause de pondération et à combien ce préjudice doit-il être évalué? »

QUESTIONS DE FAIT ET DE DROIT PROPRES À CHACUN DES MEMBRES DU GROUPE

100. Les seules questions de faits et de droit propres à chacun des membres du Groupe concernant la liquidation individuelle des réclamations en dommages-intérêts pécuniaires, moraux et exemplaires.

97. Le BT et SPAC ainsi que les membres du Groupe détiennent tous les renseignements utiles à la liquidation individuelle des réclamations en dommages-intérêts pécuniaires, moraux et exemplaires.

INTERVENANTS ET EXPERTS ÉVENTUELS

101. À la connaissance de l'âme dirigeante de la Demanderesse, Monsieur Éric Fisch, vu l'importance socioéconomique du dossier, dans le cadre de l'action collective, il est fort probable (i) que des ordres professionnels et des organisations sectorielles présentent à la Cour des demandes en vue d'obtenir le statut

d'intervenant (ii) que des experts chevronnés soient appelés à témoigner en faveur de la Demanderesse et des membres du Groupe, notamment une experte qui devrait présenter un rapport de lisibilité sur le Contrat de services professionnels de traduction du BT.

CONCLUSIONS RECHERCHÉES

POUR CES MOTIFS, PLAISE À LA COUR :

102. **ACCUEILLIR** la présente demande en action collective en dommages-intérêts pécuniaires et moraux comme conséquence du fait que le Bureau de la traduction (le « BT » ou Services publics et Approvisionnement Canada (« SPAC »), représentés par le Procureur général du Canada, imposent aux Fournisseurs professionnels de services de traduction (« FSPT ») la Clause de pondération;

103. **CONDAMNER** le Procureur général du Canada à payer à la Demanderesse et à chaque membre du Groupe, pour chaque contrat de traduction auquel la clause de pondération a été appliquée, et ce, à compter du 25 avril 2015 :

(i) la différence entre, d'une part, le nombre total de mots multiplié par le tarif au mot du membre du Groupe (la « Valeur réelle de mandat ») et, d'autre part, le montant payé par le BT au membre du Groupe pour ce contrat, après pondération;

(ii) au titre du temps supplémentaire nécessaire à la traduction des textes pondérés, l'équivalent du tiers de la Valeur réelle du contrat;

(iii) dans le cas des FSPT qui sont des personnes physiques, au titre des inconvénients, de l'anxiété et du stress résultant de l'application fautive de la Clause de pondération, des dommages-intérêts moraux correspondant à 20 % de la Valeur réelle du contrat; et

(iv) les intérêts au taux légal sur tous les montants calculés aux points (i) à (iii) , et ce, à compter de la demeure.

104. **DÉCLARER** qu'à moins d'exclusion, les membres du Groupe seront liés par tout jugement à intervenir sur l'action collective de la manière prévue par loi;

105. **LE TOUT avec frais de justice à suivre**, y compris les frais d'expertise, les frais d'avis et les frais liés à l'administration des réclamations et à la distribution des indemnités.

Sherbrooke, le (...) 14 avril 2022

Louis Fortier

M^e Louis Fortier, trad. a., adm. a.

Louis Fortier & Associés inc.

Avocats de la Demanderesse

1075, rue Rostand, bureau 1

Sherbrooke (Québec)

J1J 4P3

Téléphone : 819-572-2146

louis@louisfortier.com

AF-8427

**Avis d'assignation
(art. 145 et suivants C.p.c.)**

Dépôt d'une demande en justice

Prenez avis que la Demanderesse a déposé au greffe de la Cour supérieure du Québec du district judiciaire de Saint-François la présente Demande introductive d'instance en action collective modifiée.

Réponse à cette demande

Vous devez répondre à cette demande par écrit, personnellement ou par avocat, au palais de justice de Sherbrooke, situé au 375, rue King Ouest, Sherbrooke (Québec) J1H 6B9 dans les 30 jours de la signification de la présente demande. Cette réponse doit être notifiée à l'avocat de la Demanderesse.

Défaut de répondre

Si vous ne répondez pas dans le délai prévu de 30 jours, un jugement par défaut pourra être rendu contre vous sans autre avis dès l'expiration de ce délai et vous pourriez, selon les circonstances, être tenu au paiement des frais de justice.

Contenu de la réponse

Dans votre réponse, vous devez indiquer votre intention, soit :

- de convenir du règlement de l'affaire;
- de proposer une médiation pour résoudre le différend;
- de contester cette demande et, dans les cas requis par le Code, d'établir à cette fin, en coopération avec les Demandeurs, le protocole qui régira le déroulement de l'instance. Ce protocole devra être déposé au greffe de la Cour du district mentionné plus haut dans les 45 jours de la signification du présent avis;
- de proposer la tenue d'une conférence de règlement à l'amiable.

Cette réponse doit mentionner vos coordonnées et, si vous êtes représenté par un avocat, le nom de celui-ci et ses coordonnées.

Changement de district judiciaire

Vous pouvez demander au tribunal le renvoi de cette demande pour obtenir l'autorisation d'exercer une action collective et pour être désigné représentant dans le district où est situé votre domicile ou, à défaut, votre résidence ou, le domicile que vous avez élu ou convenu avec la Demanderesse.

Convocation à une conférence de gestion

Dans les 20 jours suivant le dépôt du protocole mentionné plus haut, le tribunal pourra vous convoquer à une conférence de gestion en vue d'assurer le bon déroulement de l'instance. À défaut, ce protocole sera présumé accepté.

Pièces au soutien de la demande

Au soutien de sa demande introductive d'instance en action collective modifiée, la Demanderesse invoque les pièces suivantes :

- Pièce P-1 :** *Éric Fisch c. Bureau de la traduction (« BT ») et Services publics et Approvisionnement Canada (« SPAC »)*, demande d'autorisation pour exercer une action collective datée du 25 avril 2018
- Pièce P-2 :** *9069-3946 Québec inc. (Traductions Quattro) c. Procureur général du Canada*, demande d'autorisation pour exercer une action collective modifiée et datée du 6 novembre 2019
- Pièce P-3 :** *9069-3946 Québec inc. (Traductions Quattro) c. Procureur général du Canada*, jugement d'autorisation de l'honorable François Tôth, daté du 26 février 2020
- Pièce P-4 :** *9069-3946 Québec inc. (Traductions Quattro) c. Procureur général du Canada*, ordonnance de désignation de l'honorable Sylvain Provencher par le juge en chef, l'honorable Jacques R. Fournier, datée du 19 octobre 2020
- Pièce P-5 :** SPAC et BT, Contrat de services professionnels de traduction
- Pièce P-6 :** (...)
- Pièce P-7 :** Courriel adressé par le président de la Demanderesse, Monsieur Éric Fisch, à M^{me} France Cardinal, SPAC, 17 novembre 2016
- Pièce P-8 :** Demande de dédommagement et d'abolition du système de pondération par le président de la Demanderesse, Monsieur Éric Fisch, 15 mars 2017
- Pièce P-9 :** Lettre adressée par M. Cheney Boutilier, SPAC, au président de la Demanderesse, Monsieur Éric Fisch, 27 avril 2017
- Pièce P-10 :** Centre d'approvisionnement du BT, *Nouvelles du Bureau de la traduction*, courriel transmis à tous les FSPT du BT, 18 avril 2017
- Pièce P-11 :** Mise en demeure adressée par l'avocat de la Demanderesse au président-directeur général du BT, M. Stéphan Déry, 30 juin 2017
- Pièce P-12 :** Réponse à la mise en demeure adressée par M^e Andréane Joannette-Laflamme du Ministère de la Justice du Canada, avocate du BT et de SPAC, à l'avocat de la Demanderesse, 15 août 2017

Pièce P-13 : Réplique du président de la Demanderesse, Monsieur Éric Fisch, à la réponse de l'avocate du BT et de SPAC, 1^{er} septembre 2017

Pièce P-14 : Réponse de l'avocate du BT et de SPAC à la réplique du président de la Demanderesse, Monsieur Éric Fisch, 5 octobre 2017

Pièce P-15 : Président de la Demanderesse, Monsieur Éric Fisch, *Problème à considérer*, février 2018

Pièce P-16 : Président de la Demanderesse, Monsieur Éric Fisch, *Commentaires personnels sur la mémoire de traduction (Prism) et le système de pondération*, mars 2018

Pièce P-17 : OTTIAQ, *Règles de pratique professionnelle en traduction*, 2014, 55 p.

Pièce P-18 : *Code de déontologie de l'Ordre des traducteurs, terminologues et interprètes agréés du Québec*, RLRQ, ch. C-26, r. 270,12 p.

Pièce P-19 : Office des normes générales du Canada, *Norme nationale du Canada – Services de traduction*, 2008, révisée en 2017, 21 p.

Pièce P-20 : (...)

Pièce P-21 : (...)

Pièce P-22 : (...)

Pièce P-23 : (...)

Pièce P-24 : Fortier, Louis, *Aperçu de l'écosystème de l'industrie langagière au Québec et au Canada : Documents et acteurs*, avril 2019, 2 p.

Pièce P-25 : (...)

Pièce P-26 : Conseil du Trésor du Canada, Direction des langues officielles et de l'équité en emploi, *Guide de l'usager des services de traduction*, Direction de la planification et des communications, Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, mars 1995, 50 p.

Pièce P-27 : (...)

Pièce P-28 : (...)

- Pièce P-29** : American Translators Association (ATA), *Translation : Buying a non-commodity – How translation standards can help buyers & sellers*, 2008, 8 p.
- Pièce P-30** : American Translators Association (ATA), *Translation : Getting it right – A Guide to buying translation*, 2011, 7 p.
- Pièce P-31** : Société française des traducteurs (SFT), *Traduction : les mots au kilo? Des normes au secours des prestataires de services de traduction* 2008, 28 p.
- Pièce P-32** : Société française des traducteurs (SFT), *Traduction : faire les bons choix – Petit guide de l'acheteur de traductions*, 2011, 28 p.
- Pièce P-33** : OTTIAQ, *À quoi sert la traduction? Guide pour le grand public*, mars 2015, 8 p.
- Pièce P-34** : OTTIAQ, *À quoi sert la traduction? Guide pour les clients*, mars 2015, 14 p.
- Pièce P-35** : OTTIAQ, *À quoi sert la traduction? Guide pour les membres*, mars 2015, 4 p.

Ces pièces sont disponibles sur demande.

Sherbrooke, le (...) 14 avril 2022

Louis Fortier

M^e Louis Fortier, trad. a., adm.a.
LOUIS FORTIER & ASSOCIÉS INC.
 Avocats de la Demanderesse
 1075, rue Rostand, bureau 1
 Sherbrooke (Québec) J1J 4P3
 (819) 572-2146
louis@louisfortier.com AF-8427

N°: 450-06-000001-184

COUR SUPÉRIEURE DU QUÉBEC
CHAMBRE DES ACTIONS COLLECTIVES
DISTRICT DE ST-FRANÇOIS

9069-3946 QUÉBEC INC.

Demanderesse

c.

PROCUREUR GÉNÉRAL DU CANADA

Défendeur

**DEMANDE INTRODUCTIVE D'INSTANCE
EN ACTION COLLECTIVE MODIFIÉE
(art. 574 et suivants C.p.c.)**

Le (...) 14 avril 2022

M^e Louis Fortier, trad. a., adm.a.

LOUIS FORTIER & ASSOCIÉS INC.

Avocats de la Demanderesse

1075, rue Rostand, bureau 1

Sherbrooke (Québec) J1J 4P3

(819) 572-2146

louis@louisfortier.com

AF-8427

