



**DÉCISION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION  
DU CENTRE DE TRADUCTION DES ORGANES DE L'UNION EUROPÉENNE  
PORTANT ADOPTION DE LA STRATÉGIE 2024-2027 – CT/CA-029/2022FR**

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DU CENTRE DE TRADUCTION DES ORGANES DE L'UNION EUROPÉENNE,

vu le règlement (CE) n° 2965/94 du Conseil du 28 novembre 1994 portant création d'un Centre de traduction des organes de l'Union européenne (ci-après le «Centre de traduction»), modifié en dernier lieu par le règlement (CE) n° 1645/2003 du Conseil du 18 juin 2003,

vu le règlement financier du 22 septembre 2019 applicable au Centre de traduction des organes de l'Union européenne (CT/CA-028/2019FR),

vu le projet préparé par la directrice,

considérant ce qui suit:

Le conseil d'administration adopte une stratégie pluriannuelle qui permet au Centre de traduction d'établir ses documents de programmation, lesquels contiennent des programmes pluriannuels et annuels,

A ADOPTÉ LA PRÉSENTE DÉCISION:

***Article premier***

La stratégie 2024-2027 du Centre de traduction est adoptée telle qu'elle figure à l'annexe de la présente décision.

Fait à Luxembourg, le 28 octobre 2022.

Pour le conseil d'administration,

*(signé par voie électronique)*

Christos Ellinides

Président

Annexe: Stratégie 2024-2027



CENTRE DE TRADUCTION DES ORGANES DE L'UNION EUROPÉENNE

# STRATÉGIE

2024-2027

-----Assurer le multilinguisme à l'ère numérique-----



# TABLE DES MATIÈRES

---

1 /	La raison d'être du Centre de traduction.....	4
	Mandat et cadre réglementaire.....	4
	Le cadre institutionnel .....	4
	Jeter des ponts entre le passé ET le futur.....	5
	Mission, vision et valeurs.....	5
	// Mission.....	5
	// Vision .....	6
	// Valeurs.....	6
	VUE D'ENSEMBLE DES objectifs stratégiques.....	6
2 /	Objectifs et initiatives stratégiques pour la période 2024-2027.....	8
	Objectif stratégique 1.....	8
	// Initiative stratégique 1.1. ....	8
	// Initiative stratégique 1.2. ....	9
	Objectif stratégique 2.....	9
	// Initiative stratégique 2.1. ....	9
	// Initiative stratégique 2.2. ....	9
	Objectif stratégique 3.....	10
	// Initiative stratégique 3.1. ....	10
	// Initiative stratégique 3.2. ....	10
	<b>PRINCIPAUX INDICATEURS STRATEGIQUES DE PERFORMANCE.....</b>	<b>11</b>

# AVANT-PROPOS

---

Le Centre de traduction des organes de l'Union européenne (CdT) a été créé en 1994 pour fournir des services de traduction aux agences et à certains organes de l'UE. Il a également conclu des accords de coopération avec les services de traduction des institutions de l'UE afin de les aider à faire face à des pics d'activités ou à gérer d'éventuels projets spécifiques. Dans le cadre de sa deuxième mission de coopération interinstitutionnelle, le Centre participe régulièrement aux réunions et activités du Comité interinstitutionnel de la traduction et de l'interprétation (CITI) et de ses sous-réseaux et, au nom des partenaires du CITI, il gère la base de données terminologique IATE. En s'acquittant de son mandat depuis plus de 25 ans d'existence, le Centre contribue à promouvoir le multilinguisme, l'une des valeurs fondamentales de l'Union européenne.

Pour atteindre cet objectif, le Centre a adapté ses services linguistiques et ses méthodes de travail aux besoins en constante évolution de ses clients et aux nouvelles réalités du marché de la traduction. Dans un environnement technologique en constante évolution, le monde de la traduction a connu plusieurs transformations au cours des dernières décennies et fonctionne désormais dans un environnement numérique complètement différent. Le Centre a prouvé qu'il était capable de s'adapter aux nouvelles réalités extérieures et s'est ainsi imposé comme point de référence en ce qui concerne la prestation de services linguistiques au sein de l'UE. En sa qualité de prestataire de services linguistiques partagé répondant aux divers besoins des agences et organes de l'UE en matière de communication multilingue, le Centre investit activement dans les technologies et les méthodes de travail afin d'aider ses clients à communiquer efficacement avec leurs parties prenantes et les citoyens de l'UE.

La stratégie 2024-2027 du Centre s'appuie sur les réalisations obtenues grâce à son plan de transformation global, lequel a été mis en œuvre en 2019-2020 et a jeté les bases des activités futures et à long terme du Centre. Cette nouvelle stratégie vise à assurer la continuité des activités du Centre et à renforcer son rôle en tant qu'organisation moderne, tournée vers l'avenir, et tirant parti du potentiel des technologies linguistiques et de la traduction automatique neuronale. La stratégie examine également la mission, la vision et les valeurs du Centre en tant que prestataire de services multilingues dans l'UE. Les objectifs stratégiques et les initiatives clés présentés constitueront le fil d'Ariane des activités du Centre et de son fonctionnement au cours des prochaines années; ils permettront d'améliorer son efficacité opérationnelle, de renforcer sa résilience et d'accroître son influence dans le contexte plus large du multilinguisme à l'ère numérique.

Ildikó Horváth

Directrice

# I / LA RAISON D'ÊTRE DU CENTRE DE TRADUCTION

---

## MANDAT ET CADRE RÉGLEMENTAIRE

Le Centre de traduction des organes de l'Union européenne a été créé à Luxembourg en novembre 1994 par le règlement (CE) n° 2965/94 du Conseil<sup>1</sup>. Conformément au règlement de 1994 et à ses versions modifiées de 1995 et de 2003, le Centre de traduction fournit les services de traduction nécessaires au fonctionnement des agences et autres organes de l'UE, tout en permettant l'accès des institutions de l'UE<sup>23</sup> aux services du Centre sur la base d'un accord conclu entre les parties. La création du Centre visait à proposer une solution pratique à un problème, à savoir satisfaire les besoins de traduction d'un certain nombre d'agences et d'organes établis dans l'ensemble de l'Union.

Par le biais d'une clause type prévue dans leur règlement fondateur, la plupart des agences et organes de l'UE ont l'obligation de recourir aux services de traduction du Centre. Bien qu'initialement prestataire de services de traduction, le Centre a évolué au fil des ans pour devenir un prestataire de services linguistiques proposant un portefeuille élargi incluant des services tels que la transcription automatique, la transcription avec post-édition, le sous-titrage, le «paste 'n' go», la traduction automatique, la post-édition légère et les conseils linguistiques.

## LE CADRE INSTITUTIONNEL

Dans le paysage institutionnel, le Centre est l'agence qui fournit aux autres agences et organes de l'UE des services linguistiques partagés de et vers toutes les langues officielles de l'UE, et qu'à partir et à destination de langues non européennes, en vue de promouvoir et de faciliter le multilinguisme dans l'Union européenne. Il peut également fournir des services linguistiques aux institutions de l'UE qui disposent de leurs propres services de traduction dans le but d'absorber toute surcharge de travail ou d'éventuels projets spécifiques.

Au niveau interinstitutionnel, le Centre participe au Comité interinstitutionnel de la traduction et de l'interprétation (CITI), qui est l'enceinte de coopération entre services linguistiques des institutions et organes de l'UE. Au sein de cette enceinte, le Centre coopère avec les services linguistiques des institutions de l'UE sur des questions d'intérêt commun afin de réaliser des économies d'échelle.

En tant que membre de l'IAMLADP (*International Annual Meeting on Language Arrangements, Documentation and Publications*, Réunion annuelle internationale concernant les services linguistiques, la documentation et les publications), qui est le plus grand réseau de responsables d'organisations internationales employant des prestataires de services linguistiques et de conférence (traducteurs, interprètes et gestionnaires de conférence), le Centre vise à continuer à partager des informations et des bonnes pratiques sur les nouveaux services, outils, méthodes de travail et compétences

---

<sup>1</sup> Règlement (CE) n° 2965/94 du Conseil du 28 novembre 1994 portant création d'un Centre de traduction des organes de l'Union européenne, EUR-Lex - 01994R2965-20031001 - FR - EUR-Lex (europa.eu).

<sup>2</sup> Règlement (CE) n° 2610/95 du Conseil, du 30 octobre 1995, modifiant le règlement (CE) n° 2965/94 portant création d'un Centre de traduction des organes de l'Union européenne, EUR-Lex — 31995R2610 — FR — EUR-Lex (europa.eu).

<sup>3</sup> Règlement (CE) n° 1645/2003 du Conseil du 18 juin 2003 modifiant le règlement (CE) n° 2965/94 portant création d'un Centre de traduction des organes de l'Union européenne, EUR-Lex — 32003R1645 — FR — EUR-Lex (europa.eu).

linguistiques que les professionnels des langues devraient acquérir pour tirer parti des avancées technologiques dans le domaine de la traduction.

## JETER DES PONTS ENTRE LE PASSÉ ET LE FUTUR

Ces dernières années, le Centre a mis en œuvre un modèle économique fondé sur les technologies de traduction. Ce processus de transformation avait pour double objectif d'optimiser l'éventail des services linguistiques à valeur ajoutée offerts aux clients tout en améliorant la viabilité financière du Centre. Les projets sélectionnés pour cette transformation s'appuyaient sur un certain nombre de technologies de traduction, allant de la traduction pour le web à la reconnaissance vocale en passant par des systèmes avancés de traduction automatique neuronale et l'amélioration de la qualité.

Le Centre a pu faire des progrès dans les domaines susmentionnés avec le soutien et la coopération étroite de l'EUIPO et de la Direction générale de la traduction de la Commission européenne (DGT), en particulier dans des domaines tels que la traduction automatique neuronale.

Dans le même temps, le Centre a investi dans le développement de capacités stratégiques visant à maximiser le potentiel du personnel et dans le recrutement de membres du personnel possédant des profils orientés technologie, y compris des spécialistes de la linguistique informatique et du traitement du langage naturel.

Le Centre suit de près les besoins en communication multilingue de ses clients et la révolution que connaît le monde de la traduction, notamment avec la traduction automatique neuronale. Il est également pleinement au fait des difficultés que représentent ces évolutions dans l'adoption d'un nouvel état d'esprit axé sur l'augmentation de la productivité et du niveau de service. Jusqu'à présent, le Centre a prouvé qu'il pouvait adopter de nouvelles évolutions et les intégrer dans son modèle d'entreprise de manière durable.

En s'appuyant sur son expérience passée et confiant dans sa capacité à produire des résultats, le Centre continuera à tirer parti de l'utilisation de technologies linguistiques de pointe, à savoir l'intelligence artificielle, la traduction automatique neuronale, la reconnaissance vocale, etc., qui ont toutes contribué à rendre l'activité principale du Centre plus efficace et plus rentable dans l'intérêt de tous ses clients et parties prenantes.

Les performances environnementales du Centre ont fait l'objet d'un processus d'amélioration continue, fondé sur les principes généraux de l'EMAS et de la norme ISO 14001 ainsi que sur les initiatives «d'écologisation» au niveau de l'Union européenne, qui continueront de faire partie de la stratégie du Centre à l'avenir.

## MISSION, VISION ET VALEURS

### MISSION

Le Centre a pour mission principale de fournir des services de traduction et des services linguistiques connexes à un grand nombre d'agences et d'organes de l'UE dans le respect de critères de qualité, de délais et de prix convenus. Les institutions de l'UE qui disposent de leur propre service de traduction peuvent, sur une base volontaire, faire appel aux services du Centre selon des arrangements à convenir entre les parties. La mission secondaire du Centre est de contribuer, au travers de la coopération interinstitutionnelle, à la rationalisation de l'utilisation des ressources et à l'harmonisation des procédures en matière de traduction au sein de l'UE. Les activités du Centre visent à faciliter et à encourager la pratique efficace du multilinguisme dans les agences et organes de l'UE.

En tant que prestataire de services linguistiques partagé pour les agences et organes de l'UE, le Centre propose un large éventail de services à ses clients, à savoir:

- ➔ la traduction, la révision, la modification et le contrôle rédactionnel de documents;
- ➔ la traduction de marques et de dessins ou modèles de l'UE;
- ➔ des services supplémentaires tels que la terminologie, le conseil linguistique, le sous-titrage, la transcription, la traduction automatique au moyen de la traduction automatique neuronale, la post-édition de textes traduits automatiquement, etc.

En qualité de partenaire au niveau interinstitutionnel et, en particulier, de membre du Comité interinstitutionnel de la traduction et de l'interprétation (CITI), le Centre joue un rôle actif dans la coopération entre les services linguistiques des institutions de l'UE. L'un des projets interinstitutionnels les plus remarquables est IATE, la base de données de terminologie interactive pour l'Europe, que le Centre gère au nom des institutions de l'UE depuis 2003.

## /// VISION

Le Centre a pour ambition d'être un centre d'excellence et un point de référence pour la fourniture de services linguistiques de qualité et présentant un bon rapport coût-efficacité pour les agences et organes de l'UE.

En conséquence, le Centre continuera à investir dans des technologies de pointe dans le domaine linguistique et à en tirer parti, ainsi qu'à adapter les compétences de son personnel aux exigences d'un modèle d'entreprise fondé sur la technologie.

De même, le Centre continuera à contribuer activement aux priorités de l'Union européenne en matière de multilinguisme.

## /// VALEURS

Le Centre a identifié les valeurs fondamentales suivantes, qui restent valables dans tous les aspects de ses activités, et inspirent son personnel dans sa conduite et ses performances professionnelles:

- ➔ **Performance et excellence** — Le Centre poursuit ses objectifs et ses tâches de manière efficace, fiable et durable. Avec un personnel orienté vers le client, compétent et professionnel, il s'efforce d'atteindre l'excellence dans toutes ses activités.
- ➔ **Accent sur les parties prenantes** — Le Centre s'efforce d'anticiper les besoins de ses parties prenantes en développant des services et des produits qui répondent à leurs besoins et il les écoute avec ouverture et bonne volonté.
- ➔ **Reconnaissance du personnel** — Le Centre reconnaît l'implication de son personnel dans la réalisation de ses objectifs par une appréciation, un soutien, un encouragement, un respect et une confiance constants.
- ➔ **Intégrité** — Le Centre s'engage à respecter les valeurs de l'Union européenne et à mener à bien ses travaux de manière objective, responsable et impartiale.
- ➔ **Transparence** — Le processus décisionnel repose sur des preuves concluantes fournies au moyen de données fiables et d'informations factuelles.

## VUE D'ENSEMBLE DES OBJECTIFS STRATÉGIQUES

Les efforts du Centre pour la période 2024-2027 seront axés sur le développement et l'élargissement de son portefeuille de services linguistiques. À cette fin, ses méthodes de travail continueront d'intégrer les technologies de pointe, ce qui permettra d'assurer une offre de services à l'épreuve du temps et répondant aux normes professionnelles les plus élevées. L'investissement dans les technologies sera associé à des initiatives visant à renforcer les capacités ainsi qu'à acquérir et maintenir une expertise au sein de l'organisation.

Les canaux de communication avec les clients continueront de se développer en vue de faciliter la communication et d'anticiper les besoins émergents. Le Centre souhaite réaffirmer son rôle de prestataire de services linguistiques partagé en générant des économies d'échelle au niveau de l'UE et

en gérant la base de données IATE. Dans le même temps, il tiendra ses partenaires interinstitutionnels informés des nouveaux outils et services ainsi que des potentielles synergies.

En maintenant un dialogue permanent avec l'ensemble de ses clients, le Centre sera en mesure de répondre à leurs demandes et besoins spécifiques et, ainsi, de proposer, lorsque cela est possible, des solutions sur mesure. En outre, le Centre contribuera plus activement au multilinguisme dans l'UE, au moyen d'actions de sensibilisation.

La diversification des services permettra au Centre d'être plus résilient et de maintenir sa stabilité financière à long terme. Les initiatives en matière d'assurance de la qualité amélioreront encore les résultats obtenus, tandis que les services existants et futurs feront l'objet d'une évaluation appropriée et transparente.

## 2 / OBJECTIFS ET INITIATIVES STRATÉGIQUES POUR LA PÉRIODE 2024-2027

### OBJECTIF STRATÉGIQUE I

Le Centre maintiendra sa capacité à développer de nouveaux services et projets dans le domaine linguistique et conservera le niveau de compétence nécessaire.

Le Centre continuera à se concentrer sur les technologies linguistiques de pointe et à investir davantage dans le développement de services, solutions ou systèmes à valeur ajoutée définis en concertation avec ses clients. Une attention particulière sera accordée à l'anticipation des besoins futurs au moyen d'initiatives de veille technologique linguistique. À cette fin, le Centre se tiendra informé des évolutions dans le domaine linguistique afin d'exploiter et de diffuser des informations technologiques de valeur.

Pour soutenir ces activités, le Centre pourra compter non seulement sur ses agents et ses prestataires externes de services linguistiques, mais aussi sur la coopération avec les communautés de l'UE et des Nations unies. Dernièrement, le Centre a travaillé en étroite coopération avec l'EU IPO sur le plan de transformation visant à développer, notamment, des moteurs de traduction automatique sur mesure dans des domaines spécifiques, par exemple la propriété intellectuelle et la santé publique.

La DGT est depuis longtemps un solide appui pour le Centre. Cette coopération fructueuse avec notre DG partenaire a permis, récemment, de mettre en place avec succès une solution de traduction automatique sur mesure fondée sur eTranslation (eTra-Local) dans les locaux d'un des principaux clients du Centre. Cette coopération avec la DGT dans le domaine de la traduction automatique se poursuivra au cours des prochaines années et permettra de créer des synergies utiles ainsi qu'un transfert de compétences. L'objectif sera d'améliorer et de soutenir le processus de planification technologique au moyen d'échanges et de discussions sur les nouvelles méthodologies et les nouveaux outils, les meilleures pratiques et les enseignements tirés.

L'objectif sera d'offrir une gamme plus large de produits et de services et de contribuer à la gestion des coûts. Cette activité impliquera en particulier l'intégration de l'intelligence artificielle (IA) dans les systèmes du Centre.

#### INITIATIVE STRATÉGIQUE I.1.

**ATTIRER, MAINTENIR ET CONSERVER UNE EXPERTISE AU PLUS HAUT NIVEAU DANS LE DOMAINE LINGUISTIQUE; ANTICIPER L'ACQUISITION DES PROFILS ADÉQUATS POUR OCCUPER LES POSTES CLÉS DANS LES DOMAINES DANS LESQUELS LE CENTRE INVESTIT**

Afin d'atteindre les résultats escomptés, le Centre devra maintenir et renforcer les compétences nécessaires dans le domaine technologique, en particulier dans le domaine de l'apprentissage automatique, afin de construire et de déployer rapidement des modèles d'IA en associant des applications «open source» aux technologies commerciales.

L'intégration de l'IA nécessitera le recrutement d'experts possédant des profils tels que des spécialistes des données, des développeurs d'applications intelligentes, des analystes de mégadonnées et des gestionnaires de projets.

Outre les mesures visant à attirer et conserver du personnel possédant des compétences techniques avancées, le Centre investira dans la formation de ses agents affectés à la traduction afin qu'ils puissent tirer parti des nouvelles technologies. Le Centre adaptera également les profils de poste et le format de ses sélections afin de s'assurer que le personnel interne tout comme les candidats retenus dans le

cadre des procédures de sélection possèdent les compétences nécessaires pour accomplir leurs tâches de manière efficace et précise dans un environnement de plus en plus en prise avec les technologies.

### **INITIATIVE STRATÉGIQUE 1.2.**

#### **INFORMER LES PARTENAIRES INTERINSTITUTIONNELS DE L'ÉVOLUTION DES NOUVEAUX SERVICES ET DES NOUVELLES POSSIBILITÉS QUE PROPOSE LE CENTRE**

Conformément à son deuxième mandat qui consiste à rationaliser les méthodes de travail et à réaliser des économies globales en évitant les travaux superflus et la mise en place de structures parallèles coûteuses, le Centre continuera à gérer et à améliorer IATE au nom de ses partenaires interinstitutionnels et en coopération avec ceux-ci. Le Centre les tiendra également au courant de l'évolution de ses services et de ses processus. Par ailleurs, il proposera des activités communes ou conjointes visant à créer des synergies en reliant les services, les solutions ou les plateformes.

## **OBJECTIF STRATÉGIQUE 2**

Le Centre se concentrera sur l'anticipation, l'identification et l'analyse des besoins futurs des parties prenantes, et continuera à offrir, dans la mesure du possible<sup>4</sup>, des services à valeur ajoutée sur mesure.

À cette fin, le Centre maintiendra un dialogue permanent avec ses clients au moyen d'enquêtes et de réunions bilatérales afin de mesurer leur degré de satisfaction, de recenser les points à améliorer et de voir comment il peut développer ses services dans l'intérêt de tous les clients. Des approches plus spécifiques aux clients seront analysées et mises en œuvre de manière approfondie chaque fois que les besoins opérationnels pertinents le justifieront. Conscient des exigences strictes de confidentialité de certains de ses clients, le Centre continuera à développer un environnement adapté à différents niveaux de documents sensibles classifiés et non classifiés.

Le Centre s'efforcera de fournir des services en utilisant des formats d'interopérabilité standard et des canaux de machine à machine, ce qui permettra une plus grande personnalisation.

### **INITIATIVE STRATÉGIQUE 2.1.**

#### **RÉALISER DES ENQUÊTES SUR LES BESOINS SPÉCIFIQUES DES CLIENTS**

Outre les enquêtes annuelles de satisfaction des clients, qui permettent au Centre de faire le point sur les retours d'informations des clients et les suggestions d'amélioration des services existants, le Centre mènera des enquêtes ciblées afin de recenser les besoins dans des domaines spécifiques. Les résultats de ces enquêtes aideront la direction du Centre à prendre des décisions stratégiques éclairées.

Celles-ci permettront au Centre de développer davantage ses activités au profit de ses clients tout en restant compétitif dans un secteur linguistique en constante évolution.

### **INITIATIVE STRATÉGIQUE 2.2.**

#### **METTRE L'ACCENT SUR LA CONSULTATION DIRECTE DES PARTIES INTÉRESSÉES EN CE QUI CONCERNE LA MISE EN ŒUVRE DU MULTILINGUISME**

À la suite des discussions approfondies sur les politiques multilingues des agences de l'UE menées par le Centre en 2022 dans le cadre du réseau des responsables de la communication et de l'information des agences de l'UE (HCIN), le Centre continuera de suivre les progrès accomplis par les agences de l'UE en faveur du multilinguisme au moyen de consultations périodiques.

Sur la base de ces consultations, le Centre apportera son expertise pour aider les agences de l'UE qui le souhaitent dans la mise en œuvre de leurs politiques de communication multilingues. Dans le même

---

<sup>4</sup> Dans le cadre du développement de nouveaux services, le Centre examinera la nouvelle «Stratégie numérique de la Commission européenne» afin de garantir une interopérabilité, une sécurité et une résilience numériques.

temps, le Centre continuera à promouvoir ses services auprès des parties prenantes dans le but de sensibiliser aux avantages de ces services pour le renforcement du multilinguisme.

## **OBJECTIF STRATÉGIQUE 3**

Les modifications structurelles introduites par le plan de transformation du Centre visent à mettre progressivement en place un modèle d'entreprise financièrement viable. En s'appuyant sur une plateforme avancée de gestion du flux de traduction qui avait déjà été mise en place et qui fait l'objet d'améliorations constantes, le Centre a élargi son éventail de technologies linguistiques et a adopté une nouvelle approche de prestation de services aux clients en passant d'un service de traduction «unique» à une offre de services plus riche et plus diversifiée qui répond mieux aux besoins spécifiques des clients. Le Centre améliorera sa viabilité financière en réexaminant régulièrement son modèle de financement et le mode de facturation de ses services.

Le Centre continuera de diversifier son offre de services, d'améliorer la qualité des services et ses performances opérationnelles pour renforcer la viabilité de son modèle d'entreprise, qui repose sur une importante externalisation des services linguistiques, associée à un solide processus interne d'assurance qualité. Dans le cadre des procédures de passation de marchés qu'il organise régulièrement, le Centre continuera de chercher des solutions fiables et de les mettre en œuvre afin d'instaurer une collaboration plus efficace avec ses prestataires externes.

En outre, le Centre ajustera son fonctionnement interne pour l'adapter progressivement au rythme des avancées technologiques. À cette fin, il intégrera l'IA et l'automatisation dans ses processus et services.

Il mettra également en œuvre les initiatives et actions en matière d'amélioration de la qualité dans le domaine d'activité principal défini dans ses plans d'action bisannuels pour l'assurance qualité de la traduction. Ces actions se concentreront en particulier sur la fourniture d'un service d'assurance de la qualité amélioré aux clients, tout en permettant au Centre d'améliorer constamment son efficacité et son efficacité.

### **INITIATIVE STRATÉGIQUE 3.1.**

#### **ÉVALUER LES NOUVELLES APPROCHES EN MATIÈRE DE FACTURATION DES SERVICES LINGUISTIQUES**

À la suite de la mise en œuvre de nouveaux modèles de coûts, le Centre aura la possibilité d'accroître son efficacité et d'améliorer l'automatisation des processus ou de recenser les domaines dans lesquels il est possible de réduire les coûts. Par conséquent, le Centre envisagera la conception et la mise en œuvre de méthodes de facturation plus adaptées à la diversification de son offre de services. De nouveaux systèmes de facturation contribueront à renforcer la transparence financière du Centre, ce qui apportera également des avantages tant au Centre qu'à ses clients en termes de prévision et d'exécution budgétaire.

### **INITIATIVE STRATÉGIQUE 3.2.**

#### **CONTINUER À AUTOMATISER LES FONCTIONS MANUELLES DANS L'ENSEMBLE DES PROCESSUS ET PROCÉDURES**

Dans l'esprit des améliorations continues apportées à la plateforme eCdT, en associant tous les employés concernés et en améliorant l'efficacité de l'environnement de travail, le Centre identifiera les domaines de services dans lesquels l'automatisation et la configuration permettront de maximiser l'efficacité.

Lors de la définition de nouveaux services et fonctionnalités, la priorité sera accordée aux solutions permettant la plus grande automatisation possible et une efficacité accrue.

## PRINCIPAUX INDICATEURS STRATEGIQUES DE PERFORMANCE

Objectif stratégique 1		
Initiative stratégique 1.1 Attirer, maintenir et retenir l'expertise au plus haut niveau dans le domaine linguistique; anticiper l'acquisition des bons profils pour des rôles essentiels dans les domaines dans lesquels le Centre investit		
<b>Indicateur 1.1.1: Utilisation des données</b>		
Définition: nombre de pages post-éditées en pourcentage du nombre total de pages traduites et facturées aux clients		
<b>Référence (2021)</b>	<b>Objectif (2022)</b>	<b>Objectif (2027)</b>
9 %	30 %	70 %
Initiative stratégique 1.2 Informar les partenaires interinstitutionnels de l'évolution des nouveaux services et des nouvelles possibilités proposés par le Centre		
<b>Indicateur 1.2.1: satisfaction concernant le groupe de gestion IATE</b>		
Définition: nombre de réponses positives à l'enquête de satisfaction sur l'IMG (groupe de gestion IATE) en pourcentage du nombre total de réponses		
<b>Référence (2021)</b>	<b>Objectif (2022)</b>	<b>Objectif (2027)</b>
96,8 %	90 %	Maintenir ou accroître

Objectif stratégique 2		
Initiative stratégique 2.1 Réaliser des enquêtes sur les besoins spécifiques des clients		
<b>Indicateur 2.1.1: indice de satisfaction des clients</b>		
Définition: l'indice de satisfaction est basé sur les résultats de l'enquête obtenus en réponse à la question «Êtes-vous satisfait du rapport qualité-prix?» [tous les «4» (satisfait) + «5» (très satisfait) ayant été additionnés et exprimés sous forme de pourcentage de la somme de toutes les réponses.]		
<b>Référence (2021)</b>	<b>Objectif (2022)</b>	<b>Objectif (2027)</b>
60 %	75 %	Maintenir ou accroître
Initiative stratégique 2.2 Gros plan sur la consultation directe des parties prenantes intéressées concernant la mise en œuvre du multilinguisme		
<b>Indicateur 2.2.1: actions de sensibilisation du CdT</b>		
Définition: nombre de présentations (ou de consultations) destinées à promouvoir le multilinguisme et à améliorer la réputation et la visibilité du Centre au niveau de l'Union européenne		
<b>Référence (2021)</b>	<b>Objectif (2022)</b>	<b>Objectif (2027)</b>
15	12	Maintenir ou accroître

Objectif stratégique 3		
Initiative stratégique 3.1 Évaluer les nouvelles approches en matière de facturation des services linguistiques		
<b>Indicateur 3.1.1: Résultat financier pour les services linguistiques</b>		
Définition: le résultat financier pour les services linguistiques représente la différence entre le montant facturé et le coût des services linguistiques facturés		
<b>Référence (2021)</b>	<b>Objectif (2022)</b>	<b>Objectif (2027)</b>
2,3 MM Eur	0 (avec une variation de +/- MM Eur)	0 (avec une variation de +/- MM Eur)
Initiative stratégique 3.2 Accroître l'automatisation des fonctions manuelles dans l'ensemble des processus et procédures		
<b>Indicateur 3.2.1: indice de productivité</b>		
Définition: l'indice de productivité mesure l'évolution de la productivité dans le domaine d'activité principal du Centre par rapport à l'année de référence 2021		
<b>Référence (2021)</b>	<b>Objectif (2022)</b>	<b>Objectif (2027)</b>
100	Accroître	Accroître