



Conseil d'administration

PROGRAMME DE TRAVAIL 2014

DU CENTRE DE TRADUCTION
DES ORGANES DE L'UNION EUROPÉENNE

CT/CA-039/2013/02FR

Ce programme de travail a été ajusté sur le budget définitif du Centre de traduction des organes de l'Union européenne pour 2014

Sommaire

Sommaire.....	2
Introduction.....	3
Les priorités du Centre pour 2014 et les risques y associés	3
Activités pour 2014.....	3
1. Activité opérationnelle de base: traduction	4
<i>Principaux objectifs à réaliser pour la fin 2014</i>	4
2. Activités de soutien.....	5
<i>Principaux objectifs à réaliser pour la fin 2014</i>	5
3. Activités externes de promotion.....	6
<i>Principaux objectifs à réaliser pour la fin 2014</i>	6
4. Activités de gestion et de contrôle	7
<i>Principaux objectifs à réaliser pour la fin 2014</i>	7
Actions/activités spécifiques et ressources humaines et financières nécessaires pour 2014 en vue d'atteindre les objectifs fixés	9
1. Activité opérationnelle de base: traduction – actions/activités	9
2. Activités de soutien – actions/activités.....	13
3. Activités externes de promotion – actions/activités	18
4. Activités de gestion et de contrôle – actions/activités.....	21
5. Synthèse des ressources humaines et financières nécessaires pour 2014 en vue d'atteindre les objectifs fixés	26
Annexe 1 – Risques associés aux priorités du Centre pour 2014	27
Annexe 2 – Planification des procédures de passation des marchés 2014.....	32
Annexe 3 – Glossaire	34

Introduction

Conformément à son règlement fondateur, *le Centre de traduction des organes de l'Union européenne* est chargé de fournir des services de traduction à un grand nombre d'agences et offices de l'UE et de contribuer à la rationalisation des ressources et à l'harmonisation des procédures dans le domaine de la traduction au sein de l'UE grâce à la coopération interinstitutionnelle.

Le Centre travaille pour ses clients, qui sont sa raison d'être et dont il doit promouvoir et accroître la satisfaction et la fidélité. À cette fin, le Centre concentre son action sur ses trois «valeurs piliers», à savoir: livraison dans les délais, prix équitables et traductions de haute qualité.

Le Centre de traduction programme ses activités à long terme conformément à la vision et aux priorités stratégiques définies dans la «*Stratégie 2012-2015*».

Les opérations du Centre sont basées sur les *programmes de travail annuels (PTA)*, que le Centre s'engage à exécuter dans le courant d'une année donnée. Ces programmes subdivisent les objectifs stratégiques en activités, actions et projets pratiques définis de manière plus détaillée dans les programmes de travail de chaque département.

Le *programme de travail 2014* présente un résumé des activités proposées du Centre, des informations sur la situation actuelle en ce qui concerne la réalisation des objectifs fixés antérieurement ainsi que les nouveaux objectifs, mesurés au moyen d'indicateurs. Il dresse la liste des objectifs majeurs à réaliser en 2014 et indique comment ceux-ci s'articulent avec les actions stratégiques définies dans la stratégie 2012-2015.

Il dresse également un inventaire des ressources humaines et financières nécessaires à une mise en œuvre adéquate de chaque activité.

Les priorités du Centre pour 2014 et les risques y associés

Les risques associés aux priorités du Centre pour 2014 sont présentés à l'annexe 1.

Activités pour 2014

Outre ses activités de base, en tant qu'organisme autonome de l'UE, le Centre doit disposer des systèmes de gouvernance, de gestion des risques et de contrôle de conformité appropriés pour un organe financé par des fonds publics. Des fonctions de soutien administratif et technique sont également nécessaires pour les ressources humaines, pour les marchés publics, pour une comptabilité exacte et fiable, pour les infrastructures et la logistique. Dès lors, le Centre a déterminé quatre domaines d'activité:

- 1. *Activité opérationnelle de base: traduction***
- 2. *Activités de soutien***
- 3. *Activités externes de promotion***
- 4. *Activités de gestion et de contrôle***

Pour chaque domaine d'activité, le Centre a identifié les objectifs majeurs à atteindre d'ici la fin de l'année.

1. **Activité opérationnelle de base: traduction**

Le Centre a pour activité opérationnelle de base la fourniture de services linguistiques, essentiellement la traduction, la modification, le contrôle rédactionnel et la révision de documents, ainsi que la traduction et la révision des marques et dessins ou modèles communautaires conformément aux critères de qualité et aux délais de livraison préétablis (priorité stratégique centrale du Centre).

Principaux objectifs à réaliser pour la fin 2014

Conformément à la stratégie 2012-2015 intitulée «Les défis à relever», le Centre continuera, en 2014, à faire tout ce qui est en son pouvoir pour conserver le niveau de service fourni à ses clients et maintenir le niveau d'activité actuel tant pour les documents que pour les marques communautaires (MC), compte tenu de l'ajout d'une nouvelle langue officielle et de l'accroissement de la charge de travail engendrée par les nouveaux clients, en particulier les nouvelles autorités financières.

Étant donné que la qualité de la traduction joue un rôle important pour fidéliser les clients, le Centre continuera à travailler sur la base du «Plan d'action pour l'assurance qualité de la traduction 2013-2014», élaboré en 2013, afin de mener à bien les actions restant à accomplir. Parallèlement, il assurera le suivi de la qualité de la traduction en analysant régulièrement les formulaires d'évaluation de la satisfaction des clients (CSF). Pour renforcer l'assurance qualité, le Centre continuera à réaliser des contrôles de qualité ex post concernant les marques communautaires traduites ainsi que les documents traduits en interne. En fonction des résultats de l'exercice pilote mené en 2013, il est possible que le Centre procède à des audits sur site de fournisseurs externes pour s'assurer du maintien d'un haut niveau de qualité pour les documents traduits en externe.

Suite à l'appel d'offres lancé en 2012/2013 pour la traduction de documents dans le domaine général, le Centre organisera une conférence à l'intention de ses contractants externes au cours du premier trimestre 2014. L'ordre du jour comprendra, entre autres, une présentation de la politique d'assurance qualité du Centre et du site web consacré aux documents de référence.

Le centre poursuivra sa coopération active avec la DG SANCO en vue de fournir des services linguistiques destinés au système européen de règlement en ligne des litiges (ODR). Cette plate-forme permettra aux consommateurs et aux professionnels de l'UE de soumettre des réclamations en ligne et de régler leurs litiges à l'amiable. Prévu pour être opérationnel à partir de 2015, ce système nécessitera un soutien linguistique dans toutes les langues officielles de l'UE. Des délais de traitement courts, des contraintes techniques et des volumes de traduction potentiellement importants (environ 200 000 pages par an selon les estimations actuelles) impliqueront de recourir à la traduction automatique, de rationaliser la gestion des demandes et de développer des systèmes informatiques dédiés. Le Centre, la DGT et la DG SANCO travailleront sur le cadre technique et administratif de ce projet en 2014.

En outre, après qu'il aura consulté ses clients à la fin de 2013, le Centre identifiera et développera de nouveaux services susceptibles d'être proposés.

Comme les années précédentes, le Centre continuera de produire des ressources terminologiques spécifiques aux clients et aux sujets, autrement dit des glossaires multilingues visant à garantir l'utilisation d'une terminologie correcte et cohérente.

2. Activités de soutien

Agissant en tant qu'organisme autonome de l'Union européenne, le Centre doit disposer de fonctions de soutien administratif et technique pour les ressources humaines, pour la passation de marchés publics, pour une comptabilité exacte et fiable, pour les infrastructures et la logistique et, en particulier, doit fournir tout soutien pouvant s'avérer nécessaire pour ses activités de base. Les activités de soutien ont également pour objectif de coordonner des projets transversaux de grande envergure qui visent à définir des solutions d'une efficacité supérieure, permettant d'offrir de meilleurs services aux clients. Conformément à sa deuxième priorité stratégique, le Centre entend fournir des solutions d'infrastructure centrale pour les TIC, des services de soutien et des infrastructures de télécommunications à la fois innovants, de pointe et de haute qualité.

Principaux objectifs à réaliser pour la fin 2014

En 2014, le Centre axera ses efforts sur la mise en œuvre de quatre projets relatifs à ses activités de base, à savoir le programme e-CdT, la mise en place généralisée du nouvel outil CAT, la traduction automatique et l'amélioration du flux de traduction des marques communautaires.

Après la mise en place du nouveau module de «gestion du flux de traduction» du programme e-CdT en 2013, l'un des principaux objectifs pour 2014 sera de mettre en œuvre les modules consacrés à l'«externalisation» et à la «distribution interne». Étant donné que le projet «Système de gestion et de classement des contrats» est un prérequis pour le module consacré à l'«externalisation» du programme e-CdT et qu'il constituera également un investissement important pour l'avenir du Centre, ce dernier lui accordera la priorité absolue dans son portefeuille de projets.

Après une phase pilote à laquelle deux équipes linguistiques ont participé en 2013, le nouvel outil CAT sera déployé chez l'ensemble des traducteurs internes au début de l'année 2014. Le Centre conduira également un projet pilote utilisant un environnement de traduction en ligne pour les prestataires de services externes, ce qui devrait accroître l'efficacité du flux de traduction et améliorer l'accès des contractants externes aux ressources linguistiques.

Après avoir défini en 2013 sa stratégie en matière de traduction automatique, le Centre conduira en 2014 un projet pilote visant à tester les hypothèses retenues et à tirer les conclusions appropriées quant à la façon dont la traduction automatique pourrait être utilisée dans l'avenir. L'utilisation d'un nouvel outil, MT@EC, fait partie de cette stratégie.

Par ailleurs, entre autres projets relatifs à ses activités de base, le Centre travaillera sur les conditions préalables techniques et administratives nécessaires pour permettre une nouvelle réduction des délais d'exécution de la traduction des marques communautaires, ce afin de soutenir l'approche

d'amélioration permanente de l'OHMI¹. Une preuve de concept (POC) concernant les échanges de marques entre le Centre et les agences de contractants externes via une communication B2B (*business-to-business*) sera mise en œuvre en 2014 afin d'établir un flux d'informations véritablement continu entre les traducteurs externes et le Centre.

En outre, pour accroître l'efficacité des activités de soutien concernant les ressources financières et humaines, le Centre achèvera la mise en place de son outil de planification et de suivi budgétaires ainsi que de certaines parties de son système d'information relatif aux ressources humaines (système de gestion des compétences et des descriptions de postes, système de gestion des dossiers du personnel), et modernisera les systèmes utilisés pour les rapports d'évaluation et pour le suivi de la disponibilité et de la charge de travail des traducteurs. Dans ce contexte, le Centre analysera la possibilité d'utiliser Sysper 2 pour certains de ces systèmes.

Parallèlement à ces améliorations, le département informatique modernisera l'infrastructure du système et les services en commençant à remplacer le système de communication générale (courrier électronique), en mettant à niveau le système interne de partage des documents (SharePoint 2013) et en mettant en œuvre plusieurs modules d'une plate-forme de support informatique moderne et intégrée (*Microsoft System Centre Service Manager*); cette dernière garantira une meilleure gestion, favorisera le partage des connaissances, augmentera la réactivité en termes de résolution des problèmes et des incidents, améliorera le contrôle des changements et simplifiera la gestion du cycle de vie des actifs entre les centres de données, les ordinateurs clients et les dispositifs.

3. Activités externes de promotion

L'objectif de cette activité est de promouvoir le Centre et le processus de traduction; elle prendra principalement la forme de présentations du Centre auprès de ses partenaires externes: clients, comités interinstitutionnels et internationaux, et universités des États membres. Cette activité est également liée à la deuxième mission du Centre: la participation à la coopération interinstitutionnelle par la contribution de celui-ci à la rationalisation des ressources et à l'harmonisation des procédures dans le domaine de la traduction au sein de l'UE.

Principaux objectifs à réaliser pour la fin 2014

En 2014, le Centre commencera à travailler aux actions recensées sur la base de l'enquête sur la satisfaction des clients réalisée en 2013, en vue de s'assurer que les attentes et les besoins des clients soient satisfaits. À cet effet, le Centre poursuivra sa pratique de visites de clients afin d'obtenir un retour d'information et recherchera les moyens qui lui permettront d'améliorer encore ses services. Afin de fidéliser ses clients, le Centre continuera de fournir des éléments de communication et de marketing bien structurés. Le Centre procédera à nouveau régulièrement à la recherche de nouveaux clients et contactera de façon proactive les parties prenantes pertinentes en vue de négocier des accords de coopération, si de nouveaux organes ou agences de l'UE devaient être créés dans l'avenir.

¹ Office de l'harmonisation dans le marché intérieur (marques, dessins et modèles)

Afin de contribuer à rationaliser et harmoniser les procédures en matière de traduction dans l'UE au travers de la coopération interinstitutionnelle, le Centre jouera un rôle actif au sein du Comité interinstitutionnel de la traduction et de l'interprétation (CITI) et dans le cadre de la Réunion annuelle internationale concernant les services linguistiques, la documentation et les publications/Réunion internationale annuelle sur la terminologie et la traduction assistée par ordinateur (IAMLADP/JIAMCATT). Il continuera de proposer ses sessions d'initiative commune de formation sur les outils de vérification linguistique et sur la révision aux organisations appartenant à IAMLADP. Comme les années précédentes, le Centre fournira un soutien technique et organisationnel à IATE, la base de données terminologique utilisée pour le partage, la diffusion et la gestion de la terminologie de l'UE, et assurera la présidence du groupe interinstitutionnel de gestion d'IATE (IMG).

4. Activités de gestion et de contrôle

Il incombe à la direction du Centre d'assurer la conformité avec le statut du personnel et les règlements financiers applicables aux organes et institutions de l'UE, ainsi que de garantir la fiabilité, la légalité et la régularité de ses opérations, l'efficacité de ses normes de contrôle interne et le respect du système de gestion de la qualité totale (TQM). Elle est responsable du cycle de programmation et de planification stratégiques et annuelles, et il lui incombe de garantir la continuité des opérations en planifiant, exécutant et surveillant judicieusement différents processus et projets. Il lui incombe également de prendre des décisions informées sur l'optimisation des flux de travail, des structures internes et des méthodes de travail.

Les informations susmentionnées doivent être communiquées aux parties prenantes du Centre, ainsi qu'à ses organes de supervision et de contrôle (conseil d'administration, autorité budgétaire, Commission européenne et organes d'audit) de la manière la plus fiable et la plus transparente, en indiquant les résultats des opérations par rapport aux objectifs initiaux, les risques associés à ces opérations, l'utilisation des ressources fournies et la manière dont fonctionne le système de contrôle interne, en vue de donner l'assurance raisonnable que les activités ont été réalisées de manière à atteindre les résultats attendus. Seule une activité de contrôle et de gestion efficace est à même de procurer une telle assurance.

Principaux objectifs à réaliser pour la fin 2014

Le Centre poursuivra en 2014 la révision des dispositions d'exécution du statut, qui a été entamée en 2013, ainsi que la révision de son règlement financier et des modalités d'exécution y afférentes.

En 2014, la direction du Centre continuera d'œuvrer à l'amélioration de la conformité et de l'efficacité dans les principaux domaines de son système de contrôle interne, sur la base des priorités et des plans d'action résultant de ses autoévaluations internes de contrôle, et de documenter ses processus et procédures.

Une attention particulière sera accordée à l'élaboration d'un cadre réglementaire pour la gestion des documents, notamment en ce qui concerne l'enregistrement et le classement, afin de garantir une

gestion sûre et efficace des documents et des données du Centre, dans le respect de la législation applicable.

De plus, le Centre améliorera encore ses procédures de gestion de continuité des activités en définissant des «mini plans de continuité des activités» («mini PCA») pour les processus critiques identifiés.

Se fondant sur l'inventaire de l'adaptabilité des tâches dressé en 2013, le Centre travaillera à développer les compétences de son personnel, avec pour objectif ambitieux d'améliorer d'au moins 25 % les compétences principales détenues par au moins deux membres de chaque section.

En 2014, le Centre mènera une nouvelle enquête auprès de son personnel afin d'évaluer l'évolution de sa satisfaction depuis l'enquête de 2012. Cette action est conforme à l'objectif du Centre d'améliorer l'environnement de travail en favorisant le bien-être du personnel.

Afin de renforcer le partage des connaissances et l'échange d'informations entre les membres de son personnel, le Centre continuera de publier régulièrement des sujets sur la page d'accueil de son intranet et de produire deux lettres d'information comprenant des mises à jour sur des projets transversaux et des informations spécifiques aux départements en vue de favoriser aussi bien l'esprit d'entreprise que l'esprit d'équipe.

Plusieurs procédures de passation de marchés, principalement dans le domaine de la traduction, seront lancées au cours de l'année 2014 (voir l'annexe 2 – planification des procédures de passation des marchés 2014).

Le Centre devra tenir compte de l'impact de la mise en œuvre de la feuille de route de la Commission relative aux suites à donner à l'approche commune concernant les agences décentralisées de l'UE. Par ailleurs, bien que la direction générale de la traduction de la Commission ait déjà entamé la réflexion sur la révision du règlement fondateur du Centre, il s'avère que les amendements pourraient ne pas être adoptés en 2013 et qu'ils sont susceptibles d'entrer en vigueur en 2014. Cette incertitude devra également être prise en considération lors de l'élaboration de la stratégie du Centre pour 2016-2018, qui a été reportée de 2013 à 2014.

Enfin, en réponse à la demande formulée par le conseil d'administration au cours de sa réunion de mars 2013, le Centre élaborera une méthodologie pour calculer le niveau global de mise en œuvre du programme de travail annuel en tenant compte de facteurs de pondération appropriés.

Actions/activités spécifiques et ressources humaines et financières nécessaires pour 2014 en vue d'atteindre les objectifs fixés

1. Activité opérationnelle de base: traduction – actions/activités

Lien avec la stratégie 2012-2015					Numéro d'action stratégique
Action stratégique I.A.1: maintenir une qualité élevée de services/produits Action stratégique I.A.2: fidéliser les clients par le biais d'activités de communication et de marketing bien structurées Action stratégique I.B.3: lancer de nouveaux produits/services, financièrement sains					
Réf.	Activité/action spécifique	Indicateur/réalisation	Objectif 2014	Résultats escomptés pour 2013	
1.1	Traduire, modifier, contrôler sur le plan rédactionnel et réviser des documents conformément aux critères de qualité préétablis	Nombre de pages de documents traduits, modifiés et révisés	286 276 pages	274 248 pages	I.A.1
1.2	Traduire et réviser les marques communautaires conformément aux critères de qualité préétablis	Nombre de marques communautaires traduites	396 066 pages	475 000 pages	I.A.1
1.3	Fournir dans les délais les services aux clients	% des délais respectés	99 % des délais respectés	99 % des délais respectés	I.A.1
1.4	Mettre en œuvre les mesures identifiées dans le «plan d'action 2013-2014 pour l'assurance-qualité de la traduction», réaliser une évaluation finale et un suivi	État d'avancement de la mise en œuvre des actions incluses dans le plan Rapport d'évaluation Plan d'action pour l'assurance-qualité de la traduction révisé	100 % du plan d'action pour l'assurance-qualité de la traduction mis en œuvre Rapport sur le «plan d'action 2013-2014 pour l'assurance-qualité de la traduction» élaboré «Plan d'action 2015-2016 pour l'assurance-qualité de la traduction» établi	Plan d'action pour l'assurance-qualité de la traduction révisé 50 % des actions mises en œuvre	1.A.1

Lien avec la stratégie 2012-2015					Numéro d'action stratégique
Action stratégique I.A.1: maintenir une qualité élevée de services/produits Action stratégique I.A.2: fidéliser les clients par le biais d'activités de communication et de marketing bien structurées Action stratégique I.B.3: lancer de nouveaux produits/services, financièrement sains					
Réf.	Activité/action spécifique	Indicateur/réalisation	Objectif 2014	Résultats escomptés pour 2013	
1.5	Assurer le suivi ex post de la qualité de la traduction	% de traductions de documents de bonne ou d'excellente qualité % d'erreurs dans la traduction des marques (sur la base de segments) % de qualité acceptable fourni par les fournisseurs de service externes	75 % <3 % 99 %	4 contrôles ex post réalisés 4 contrôles ex post réalisés 99 %	I.A.1
1.6	Analyser les formulaires d'évaluation de la satisfaction des clients (CSF) reçus et faire parvenir les conclusions aux clients	% de CSF renvoyés par les clients	Taux de retour des CSF de 5 %	Taux de retour des CSF de 5 %	I.A.1
1.7	Réaliser des audits de fournisseurs de services linguistiques externes, en fonction des résultats des exercices d'audits effectués en 2013	Rapports d'audit produits	2 audits effectués et rapports d'audit produits	1 audit pilote réalisé	I.A.1
1.8	Créer des glossaires terminologiques	Nombre de glossaires	4 glossaires créés	3 glossaires créés	I.A.1
1.9	Proposer de nouveaux produits/services aux clients du Centre	Nombre de nouveaux services lancés	1 nouveau service	Enquête auprès des clients concernant les nouveaux services réalisée et analysée	I.B.3

Lien avec la stratégie 2012-2015					Numéro d'action stratégique
Action stratégique I.A.1: maintenir une qualité élevée de services/produits Action stratégique I.A.2: fidéliser les clients par le biais d'activités de communication et de marketing bien structurées Action stratégique I.B.3: lancer de nouveaux produits/services, financièrement sains					
Réf.	Activité/action spécifique	Indicateur/réalisation	Objectif 2014	Résultats escomptés pour 2013	
1.10	Coopérer avec la DG SANCO et la DGT sur les besoins de traduction du projet de système de règlement en ligne des litiges	État d'avancement du cadre technique et administratif	Arrangement signé entre la DG SANCO et le Centre Mise en œuvre de 100 % (mise en œuvre technique définie et preuve de concept mise en œuvre) Fournir des services de traduction pour le test programmé de la plate-forme de règlement en ligne des litiges	Acceptation de la proposition de projet par la DG SANCO	I.C.1
1.11	Organiser une conférence à l'intention des traducteurs externes	Conférence organisée	1 conférence pour les traducteurs externes	Tous les contrats avec les attributaires signés Comité organisateur constitué Modalités pratiques de la conférence finalisées	

Ressources nécessaires pour 2014 en vue de réaliser les objectifs relatifs aux activités opérationnelles de base

Ressources humaines (exprimées en équivalents temps plein (ETP) – chiffres arrondis)

	Fonctionnaires	Agents temporaires (AT)	Agents contractuels (AC)	Total	Pourcentage du personnel
	28,7 AD	83,2 AD	10 GF IV	121,9	54.2%
	2,5 AST	16,5 AST	5 GF I-III	24,0	10.7%
Total	31,2	99,7	15	145,9	64.9%

*AD = administrateurs; AST = assistants

Ressources financières (par titres budgétaires – chiffres basés sur le projet de budget 2014)

Budget	EUR	Pourcentage du budget
Titre 1 — Personnel	17 036 197	35.27%
Titre 2 — Immeubles, matériel et dépenses diverses de fonctionnement	3 805 891	7.88%
Titre 3 — Dépenses opérationnelles	14 703 000	30,44 %
Total	35 545 088	73.59%

2. Activités de soutien – actions/activités

Lien avec la stratégie 2012-2015					Numéro d'action stratégique
Action stratégique II.D.3: identifier et mettre en œuvre des systèmes efficaces pour rester au niveau des derniers développements du secteur					
Action stratégique II.D.2: identifier et mettre en œuvre des possibilités d'optimisation des processus et activités					
Réf.	Activité/action spécifique	Indicateur/réalisation	Objectif 2014	Résultats escomptés pour 2013	
<i>Mettre en œuvre les projets se rapportant aux activités de base comprises dans le portefeuille de projets du Centre</i>					II.D.3
2.1	Outil de gestion du flux de traduction e-CdT: développement en interne des deuxième et troisième modules du programme e-CdT (module consacré à l'externalisation et module consacré à la distribution interne)	% de réalisation	100 % du deuxième module (consacré à l'externalisation) mis en œuvre 40 % du troisième module (consacré à la distribution interne) mis en œuvre	100 % du premier module du programme e-CdT mis en œuvre (module consacré à la gestion interne du flux de traduction)	II.D.3
2.2	Mise en œuvre de l'outil de traduction assistée par ordinateur SDL Trados Studio	Nombre de groupes linguistiques utilisant le nouvel outil	Utilisation du nouvel outil par l'ensemble des groupes linguistiques	Utilisation du nouvel outil par deux groupes linguistiques, ET et DE	II.D.3
2.3	Étudier l'introduction éventuelle du module de traduction en ligne du nouvel outil CAT pour les prestataires de services externes	État d'avancement de la mise en œuvre du projet	1 projet pilote réalisé	Nouvel outil CAT mis en œuvre	II.D.2
2.4	Mettre en œuvre la stratégie du Centre en matière de traduction automatique	État d'avancement de la mise en œuvre du projet	1 projet pilote mis en œuvre avec l'outil de traduction automatique sélectionné	Rapport sur l'utilité de la traduction automatique rédigé	II.D.2

Lien avec la stratégie 2012-2015					Numéro d'action stratégique
Action stratégique II.D.3: identifier et mettre en œuvre des systèmes efficaces pour rester au niveau des derniers développements du secteur					
Action stratégique II.D.2: identifier et mettre en œuvre des possibilités d'optimisation des processus et activités					
Réf.	Activité/action spécifique	Indicateur/réalisation	Objectif 2014	Résultats escomptés pour 2013	
2.5	Améliorer le processus de traduction de textes dans le domaine de la propriété intellectuelle pour l'Office de l'harmonisation dans le marché intérieur (marques, dessins et modèles) (OHMI)	Échange de marques entre le Centre et les agences de contractants externes via une communication B2B Mettre en œuvre les mesures techniques et administratives nécessaires pour réduire encore les délais d'exécution de la traduction des marques communautaires en 2015 Rationaliser les ressources linguistiques et de prétraduction en coopération avec l'OHMI	Preuve de concept mise en œuvre avec une agence Nouvel appel d'offres pour la traduction des marques communautaires À définir dans le cadre de négociations bilatérales avec l'OHMI	S/O S/O Atelier commun Centre de traduction/OHMI	II.D.2
<i>Mettre en œuvre les projets se rapportant aux activités de soutien comprises dans le portefeuille de projets du Centre</i>					II.D.2
2.6	Gestion et classement des contrats	État d'avancement de la mise en œuvre	Mise en œuvre de 100 %	S/O	II.D.2
2.7	Système de gestion des compétences et des descriptions de postes	État d'avancement de la mise en œuvre	Mise en œuvre de 100 %	100 % de l'analyse élaborée	II.D.2
2.8	Système de gestion des dossiers du personnel	État d'avancement de la mise en œuvre	Analyse élaborée à 100 % (et mise en œuvre de 100 % si l'option «Sysper II» est retenue)	S/O	II.D.2

Lien avec la stratégie 2012-2015					Numéro d'action stratégique
Action stratégique II.D.3: identifier et mettre en œuvre des systèmes efficaces pour rester au niveau des derniers développements du secteur					
Action stratégique II.D.2: identifier et mettre en œuvre des possibilités d'optimisation des processus et activités					
Réf.	Activité/action spécifique	Indicateur/réalisation	Objectif 2014	Résultats escomptés pour 2013	
2.9	Disponibilité et charge de travail des traducteurs	État d'avancement de la mise en œuvre	Mise en œuvre de 100 %	S/O	II.D.2
2.10	Outil de planification et de suivi du budget	État d'avancement de la mise en œuvre	Mise en œuvre de 100 %	Mise en œuvre de 75 %	II.D.2
	<i>Moderniser l'infrastructure et les services informatiques</i>				
2.11	Remplacer le système de rapports d'évaluation	État d'avancement de la mise en œuvre	Analyse de solutions possibles	S/O	II.D.2
2.12	Remplacer le système de messagerie électronique	État d'avancement de la mise en œuvre	100 % des études sur les options concernant l'externalisation du système achevées et analysées Sélection effectuée entre l'externalisation et la migration interne Preuve de concept concernant la migration interne achevée	S/O Étude de faisabilité menée	II.D.3 II.D.2
2.13	Mettre à niveau le site web du Centre en utilisant SharePoint 2013	État d'avancement de la mise en œuvre	100 % du site mis à niveau	S/O	II.D.2
	Mettre à niveau le système interne de partage des documents en utilisant SharePoint 2013	État d'avancement de la mise en œuvre	100 % du système mis à niveau	S/O	II.D.2

Lien avec la stratégie 2012-2015					Numéro d'action stratégique
Action stratégique II.D.3: identifier et mettre en œuvre des systèmes efficaces pour rester au niveau des derniers développements du secteur Action stratégique II.D.2: identifier et mettre en œuvre des possibilités d'optimisation des processus et activités					
Réf.	Activité/action spécifique	Indicateur/réalisation	Objectif 2014	Résultats escomptés pour 2013	
2.14	Mettre en œuvre les modules de <i>Microsoft System Centre Service Manager</i> liés aux incidents/problèmes, aux modifications et à la configuration	État d'avancement de la mise en œuvre	100 % des modules sélectionnés mis en œuvre	S/O	II.D.2

Ressources nécessaires pour 2014 en vue de réaliser les objectifs relatifs aux activités de soutien

Ressources humaines (exprimées en équivalents temps plein (ETP) – chiffres arrondis)

Fonctionnaires		Agents temporaires (AT)		Agents contractuels (AC)		Total	Pourcentage du personnel
4,6	AD	5,5	AD	0	GF IV	10,1	4,5%
9,0	AST	32,2	AST	7	GF I-III	48,2	21,4%
Total	13,6	37,7		7		58,3	25,9%

*AD = administrateurs; AST = assistants

Ressources financières (par titres budgétaires – chiffres basés sur le projet de budget 2014)

Budget		EUR	Pourcentage du budget
Titre 1	— Personnel	4 834 528	10,01%
Titre 2	— Immeubles, matériel et dépenses diverses de fonctionnement	1 511 240	3,13%
Titre 3	— Dépenses opérationnelles	937 000	1,94 %
Total		7 282 768	15,08%

3. Activités externes de promotion – actions/activités

Lien avec la stratégie 2012-2015					Numéro d'action stratégique
Action stratégique I.A.1: maintenir une qualité élevée de services/produits					
Action stratégique I.A.2: fidéliser les clients par le biais d'activités de communication et de marketing bien structurées					
Action stratégique I.C.1: œuvrer à l'établissement du Centre en tant que partenaire/fournisseur de services pour la Commission européenne et, éventuellement, d'autres institutions européennes.					
Action stratégique I.C.2: contacter de façon proactive des clients non UE potentiels: vérifier l'attrait lié au fait de travailler avec le Centre, les volumes potentiels, la sensibilité aux prix et les services ou produits requis					
Réf.	Activité/action spécifique	Indicateur/réalisation	Objectif 2014	Résultats escomptés pour 2013	
3.1	Mettre en œuvre le plan d'action résultant de l'enquête générale sur la satisfaction des clients menée en 2013	Pourcentage des actions mises en œuvre	50 % des actions mises en œuvre	Rapport d'enquête présenté aux clients, à la direction et au personnel, assorti d'un plan d'action	I.A.1
3.2	Poursuivre les visites aux/de clients	Comptes rendus des réunions assortis de points d'action définis	20 % des clients rencontrés/an	25 % des clients rencontrés/an	I.A.2
3.3	Faire mieux connaître aux clients les produits, services et activités du Centre à l'aide de la documentation nécessaire	Brochure sur les projets terminologiques à l'intention des clients Lettre d'information aux clients <i>The Language Hub</i> publiée «Rapport clients 2013» publié «Guide pratique à l'intention des clients» mis à jour	1 brochure 1 lettre d'information aux clients 1 rapport clients 1 guide à l'intention des clients	Brochure sur le contrôle rédactionnel rédigée et publiée Lettre d'information aux clients <i>The Language Hub</i> publiée «Rapport clients 2012» publié «Guide pratique à l'intention des clients» mis à jour	I.A.2

	Lien avec la deuxième mission ou activité du Centre non lié à la stratégie				Numéro d'action stratégique
N°	Activité/action spécifique	Indicateur/réalisation	Objectif 2014	Résultats escomptés pour 2013	
3.4	Jouer un rôle actif au sein du CITI et dans le cadre des réunions IAMLADP/JIAMCATT	Taux de participation aux réunions Nombre d'initiatives communes de formation (JTV) proposées	Taux de participation de 100 % Une initiative commune de formation	Taux de participation de 100 % Au moins une initiative commune de formation par an	Autre action non liée à un objectif stratégique
3.5	Fournir un soutien technique et organisationnel pour la base de données interinstitutionnelle IATE	Mise en œuvre du programme de travail IATE 2014	Tous les rapports d'activité acceptés	Tous les rapports d'activité acceptés	Autre action non liée à un objectif stratégique

Ressources nécessaires pour 2014 en vue de réaliser les objectifs relatifs aux activités externes de promotion

Ressources humaines (exprimées en équivalents temps plein (ETP) – chiffres arrondis)

Fonctionnaires		Agents temporaires (AT)		Agents contractuels (AC)		Total	Pourcentage du personnel
1,7	AD	0,4	AD	0	GF IV	2,1	0,9 %
0,7	AST	2,4	AST	0	GF I-III	3,1	1,4 %
Total	2,4	2,8		0		5,2	2,3 %

*AD = administrateurs; AST = assistants

Ressources financières (par titres budgétaires – chiffres basés sur le projet de budget 2014)

Budget	EUR	Pourcentage du budget
Titre 1 — Personnel	741 038	1.53%
Titre 2 — Immeubles, matériel et dépenses diverses de fonctionnement	164 793	0.34%
Titre 3 — Dépenses opérationnelles	705 000	1,46 %
Total	1 610 831	3.33%

4. Activités de gestion et de contrôle – actions/activités

Réf.	Activité/action spécifique	Indicateur/réalisation	Objectif 2014	Résultats escomptés pour 2013	Numéro d'action stratégique
<p>Lien avec la stratégie 2012-2015</p> <p>Action stratégique II.D.1: développer et mettre en œuvre le plan d'amélioration des coûts</p> <p>Action stratégique II.D.2: identifier et mettre en œuvre des possibilités d'optimisation des processus et activités</p> <p>Action stratégique II.D.4: renforcer le système de contrôle interne en mettant en œuvre les exigences relatives aux normes de contrôle interne, en vue d'assurer la pleine conformité</p> <p>Action stratégique II.E.2: assurer le suivi de la satisfaction du personnel et définir des mesures de fidélisation appropriées</p> <p>Action stratégique II.E.3: développer les aptitudes et les compétences conformément aux objectifs stratégiques et opérationnels du Centre et renforcer l'adaptabilité des membres du personnel</p>					
4.1	Mettre en œuvre les modifications permettant de rester en conformité avec le cadre juridique et réglementaire de l'UE (statut et règlement financier)	<p>Dispositions d'exécution du statut élaborées et soumises à la Commission</p> <p>Règlement financier approuvé par le conseil d'administration</p> <p>Modalités d'exécution du règlement financier envoyées à la Commission</p>	<p>70 % des dispositions d'exécution préparées</p> <p>Nouveau règlement financier approuvé</p> <p>Modalités d'exécution envoyées</p>	<p>10 % des dispositions d'exécution préparées</p> <p>Règlement financier envoyé à la Commission</p> <p>Modalités d'exécution révisées</p>	Autre action non liée à un objectif stratégique

<p style="text-align: center;">Lien avec la stratégie 2012-2015</p> <p style="text-align: center;">Action stratégique II.D.1: développer et mettre en œuvre le plan d'amélioration des coûts</p> <p style="text-align: center;">Action stratégique II.D.2: identifier et mettre en œuvre des possibilités d'optimisation des processus et activités</p> <p style="text-align: center;">Action stratégique II.D.4: renforcer le système de contrôle interne en mettant en œuvre les exigences relatives aux normes de contrôle interne, en vue d'assurer la pleine conformité</p> <p style="text-align: center;">Action stratégique II.E.2: assurer le suivi de la satisfaction du personnel et définir des mesures de fidélisation appropriées</p> <p style="text-align: center;">Action stratégique II.E.3: développer les aptitudes et les compétences conformément aux objectifs stratégiques et opérationnels du Centre et renforcer l'adaptabilité des membres du personnel</p>					Numéro d'action stratégique
Réf.	Activité/action spécifique	Indicateur/réalisation	Objectif 2014	Résultats escomptés pour 2013	
4.2	Mettre en œuvre les actions afin d'assurer la conformité avec les normes de contrôle interne (NCI)	<p>% de mise en œuvre du plan d'action sur les normes de contrôle interne élaboré en 2013</p> <p>% de recommandations très importantes pleinement mises en œuvre</p> <p>% de procédures et de processus documentés</p>	<p>Mise en œuvre de 90 %</p> <p>90 % des recommandations très importantes en suspens au 01/01/2014 pleinement mises en œuvre</p> <p>70 % de procédures et de processus documentés</p>	Centre en conformité avec 90 % des normes de contrôle interne	II.D.4
4.3	Définir des dispositions détaillées d'exécution de la politique du Centre sur la gestion des documents	Nombre de dispositions d'exécution adoptées	Deux dispositions d'exécution adoptées	Une disposition d'exécution adoptée	II.D.2
4.4	Mettre en œuvre des actions conduisant à une gestion efficace de la continuité des activités	<p>% de mini PCA pour des processus critiques élaborés</p> <p>Nombre de tests effectués</p>	<p>100 % de mini PCA pour des processus critiques élaborés</p> <p>1 test majeur effectué</p>	PCA actualisé afin de prendre en compte le déménagement du Centre	II.D.2

<p style="text-align: center;">Lien avec la stratégie 2012-2015</p> <p style="text-align: center;">Action stratégique II.D.1: développer et mettre en œuvre le plan d'amélioration des coûts</p> <p style="text-align: center;">Action stratégique II.D.2: identifier et mettre en œuvre des possibilités d'optimisation des processus et activités</p> <p style="text-align: center;">Action stratégique II.D.4: renforcer le système de contrôle interne en mettant en œuvre les exigences relatives aux normes de contrôle interne, en vue d'assurer la pleine conformité</p> <p style="text-align: center;">Action stratégique II.E.2: assurer le suivi de la satisfaction du personnel et définir des mesures de fidélisation appropriées</p> <p style="text-align: center;">Action stratégique II.E.3: développer les aptitudes et les compétences conformément aux objectifs stratégiques et opérationnels du Centre et renforcer l'adaptabilité des membres du personnel</p>					Numéro d'action stratégique
Réf.	Activité/action spécifique	Indicateur/réalisation	Objectif 2014	Résultats escomptés pour 2013	
4.5	Développer les compétences des membres du personnel (en vue de renforcer leur adaptabilité)	Au moins 2 personnes de chaque section disposant des compétences de base	Augmentation de 25 % par rapport à 2013	Adaptabilité des tâches identifiée	II.E.3
4.6	Lancer l'enquête de satisfaction du personnel 2014	Enquête de satisfaction du personnel lancée	Une enquête de satisfaction du personnel lancée	Mise en œuvre des actions découlant de l'enquête de satisfaction du personnel lancée en 2012	II.E.2
4.7	Favoriser les flux de communication et d'information internes grâce à la publication régulière de sujets (articles, lettres d'information) sur l'intranet	Nombre de sujets publiés sur l'intranet	Au moins 3 articles par semaine publiés sur l'intranet 2 lettres d'information transversales/an publiées sur l'intranet	2 articles par semaine publiés sur l'intranet 4 lettres d'information spécifiques aux départements publiées	II.D.4

<p style="text-align: center;">Lien avec la stratégie 2012-2015</p> <p style="text-align: center;">Action stratégique II.D.1: développer et mettre en œuvre le plan d'amélioration des coûts</p> <p style="text-align: center;">Action stratégique II.D.2: identifier et mettre en œuvre des possibilités d'optimisation des processus et activités</p> <p style="text-align: center;">Action stratégique II.D.4: renforcer le système de contrôle interne en mettant en œuvre les exigences relatives aux normes de contrôle interne, en vue d'assurer la pleine conformité</p> <p style="text-align: center;">Action stratégique II.E.2: assurer le suivi de la satisfaction du personnel et définir des mesures de fidélisation appropriées</p> <p style="text-align: center;">Action stratégique II.E.3: développer les aptitudes et les compétences conformément aux objectifs stratégiques et opérationnels du Centre et renforcer l'adaptabilité des membres du personnel</p>					Numéro d'action stratégique
Réf.	Activité/action spécifique	Indicateur/réalisation	Objectif 2014	Résultats escomptés pour 2013	
4.8	Développer la stratégie du Centre 2016-2018	Nouvelle stratégie élaborée	Stratégie 2016-2018 adoptée par le conseil d'administration et publiée	S/O	Autre action non liée à un objectif stratégique
4.9	Préparer une méthodologie pour calculer le niveau global de mise en œuvre du programme de travail annuel (y compris des facteurs de pondération)	Nouvelle méthodologie préparée	Nouvelle méthodologie adoptée par le conseil d'administration	S/O	Autre action non liée à un objectif stratégique

- Ressources nécessaires pour l'année 2014 en vue de réaliser les objectifs relatifs aux activités de gestion et de contrôle

Ressources humaines (exprimées en équivalents temps plein (ETP) – chiffres arrondis)

Fonctionnaires		Agents temporaires (AT)		Agents contractuels (AC)		Total	Pourcentage du personnel
10,0	AD	2,9	AD	0	GF IV	12,9	5,7 %
1,8	AST	0,9	AST	0	GF I-III	2,7	1,2 %
Total	11,8	3,8		0		15,6	6,9%

*AD = administrateurs; AST = assistants

Ressources financières (par titres budgétaires – chiffres basés sur le projet de budget 2014)

Budget		EUR	Pourcentage du budget
Titre 1	— Personnel	2 631 437	5.45%
Titre 2	— Immeubles, matériel et dépenses diverses de fonctionnement	455 676	0.94%
Titre 3	— Dépenses opérationnelles	0	0%
Total		3 087 113	6.39%

5. Synthèse des ressources humaines et financières nécessaires pour 2014 en vue d'atteindre les objectifs fixés

Activités	Ressources humaines (*)					Ressources financières (**)					
	Total (%)	Total	Fonctionnaires	AT	AC	Titre 1	Titre 2	Titre 3	Titre 10	Budget total	Budget (%)
Activité opérationnelle de base: traduction	64.9%	145.9	31.2	99.7	15	17 036 197	3 805 891	14 703 000	0	35 545 088	73.59%
Activités de soutien	25.9%	58.3	13.6	37.7	7	4 834 528	1 511 240	937 000	0	7 282 768	15.08%
Activités externes de promotion	2.3%	5.2	2.4	2.8	0	741 038	164 793	705 000	0	1 610 831	3.33%
Activités de gestion et de contrôle	6.9%	15.6	11.8	3.8	0	2 631 437	455 676	0	0	3 087 113	6.39%
Provisions									777 000	777 000	1.61%
Total général	100%	225	59	144	22	25 243 200	5 937 600	16 345 000	777 000	48 302 800	100%

(*) Exprimées en équivalents temps plein (ETP).

(**) Chiffres arrondis.

Annexe 1 – Risques associés aux priorités du Centre pour 2014

Le 27 mai 2013, la direction du Centre a réalisé un exercice de gestion du risque se rapportant spécifiquement aux priorités du Centre pour 2014. Les résultats sont présentés dans le tableau ci-après.

#	Date	Domaine d'activité	Description du risque	Type de risque	Contrôles d'atténuation (<u>déjà en place</u>)	Résiduel		Réponse direction	Justification de l'acceptation	Résumé du plan d'action			Risque critique?
						Probabilité	Impact			Brève description	Chef de file	Délai	
1	2008	1. Activité opérationnelle de base: traduction	Moins de demandes de clients que prévu dans le domaine de la traduction de documents pourrait conduire à une diminution des recettes et des dépenses	Risque lié à l'environnement externe (en dehors du Centre)	<p>Communication régulière en place avec les clients sur les prévisions de volumes de façon à bénéficier de prévisions plus fiables et plus précises en termes d'écart entre les prévisions initiales et les chiffres réels; prévisions liées au travail de traduction améliorées et en place.</p> <p>Réunions proactives de coordination avec nos clients existants et potentiels.</p> <p>Analyse des coûts effectuée en 2009 par un consultant externe. Structure proposée par le consultant utilisée depuis lors et ajustée annuellement. Actualisation annuelle de l'analyse des coûts.</p> <p>Rapport budgétaire mensuel élaboré et contrôle des recettes assuré par le département Administration.</p> <p>Indicateurs n° 225, 235 et 329 permettant de suivre les variations de volume en nombre de pages, pages facturées vs. prévues, et recettes vs. prévisions.</p> <p>Prospection de nouveaux clients pour accroître les volumes de traductions de documents.</p> <p>Développement d'un plan de secours de «haut niveau».</p> <p>Étude des postes inscrits au tableau des effectifs régulièrement effectuée.</p> <p>Recommandations du groupe de travail du CA sur la politique en matière de personnel mises en œuvre.</p> <p>Plan d'action de mesures et d'actions contribuant à la réduction des coûts (plan d'amélioration des coûts) établi.</p> <p>Réserve pour la stabilité des prix créée.</p>	3	3	Accepter	Les mesures en place sont considérées suffisantes				NON

#	Date	Domaine d'activité	Description du risque	Type de risque	Contrôles d'atténuation (<u>déjà en place</u>)	Résiduel		Réponse direction	Justification de l'acceptation	Résumé du plan d'action			Risque critique?
						Probabilité	Impact			Brève description	Chef de file	Déla	
2	2008	1. Activité opérationnelle de base: traduction	Plus de demandes de clients que prévu dans le domaine de la traduction de documents pourrait induire des difficultés à réagir rapidement à l'aide d'une gestion adéquate des capacités et pourrait, à terme, avoir un impact sur la qualité	Risque lié à l'environnement externe (en dehors du Centre)	<p>Communication régulière en place avec les clients sur les prévisions de volumes de façon à bénéficier de prévisions plus fiables et plus précises en termes d'écart entre les prévisions initiales et les chiffres réels.</p> <p>Réexamen régulier des besoins en RH et, le cas échéant, adoption des mesures proactives requises.</p> <p>Listes de réserve d'agents temporaires tenues à jour pour permettre une bonne disponibilité des ressources.</p> <p>Réexamen régulier des listes d'attributaires de marché et lancement d'appels d'offres dans des domaines spécifiques.</p> <p>Rapport budgétaire mensuel élaboré et contrôle des recettes assuré par le département Administration.</p> <p>Indicateurs n 225, 235 et 329 permettant de suivre les variations de volume en nombre de pages, pages facturées vs. prévues, et recettes vs. prévisions.</p> <p>Plan d'action de mesures et d'actions contribuant à la réduction des coûts (plan d'amélioration des coûts) établi.</p>	2	3	Réduire	Sans objet.	Mettre en place un projet pilote afin d'explorer les possibilités d'utiliser la traduction automatique	Chefs des départements Traduction et Support à la traduction	4 ^e T 2013	NON
3	2008	1. Activité opérationnelle de base: traduction	Des demandes de clients dans le domaine des marques communautaires très inférieures aux prévisions pourraient conduire à une diminution des recettes et des dépenses.	Risque lié à l'environnement externe (en dehors du Centre)	<p>Communication régulière en place avec les clients sur les prévisions de volumes de façon à bénéficier de prévisions plus fiables et plus précises en termes d'écart entre les prévisions initiales et les chiffres réels; prévisions liées au travail de traduction améliorées et en place.</p> <p>Rapport budgétaire mensuel élaboré et contrôle des recettes assuré par le département Administration.</p> <p>Indicateurs n 225, 235 et 329 permettant de suivre les variations de volume en nombre de pages, pages facturées vs. prévues, et recettes vs. prévisions.</p> <p>Analyse des coûts effectuée en 2009 par un consultant externe. Structure proposée par le consultant utilisée depuis lors et ajustée annuellement. Actualisation annuelle de l'analyse des coûts.</p> <p>Réunions proactives de coordination avec nos clients existants et potentiels.</p>	3	5	Accepter	Les mesures en place sont considérées suffisantes				NON

#	Date	Domaine d'activité	Description du risque	Type de risque	Contrôles d'atténuation (<u>déjà en place</u>)	Résiduel		Réponse direction	Justification de l'acceptation	Résumé du plan d'action			Risque critique?
						Probabilité	Impact			Brève description	Chef de file	Délai	
					<p>Mécanisme en place pour ajuster les tarifs en fonction des volumes de marques communautaires.</p> <p>Concept des prix variant en fonction du nombre de pages facturées compris dans la structure des prix appliquée aux marques communautaires.</p> <p>Développement d'un plan de secours de «haut niveau».</p> <p>Étude des postes régulièrement effectuée. Réexamen de la politique de l'emploi concernant le personnel temporaire à long terme.</p> <p>Plan d'action de mesures et d'actions contribuant à la réduction des coûts (plan d'amélioration des coûts) établi.</p> <p>Recommandations du groupe de travail du CA sur la politique en matière de personnel mises en œuvre.</p> <p>Réserve pour la stabilité des prix créée.</p>								
4	2011	2. Activités de soutien	Si e-CdT ne répond pas aux attentes ou subit des retards, cela risque d'entamer l'image du Centre/la motivation du personnel, accroître les coûts de maintenance de la précédente plate-forme et bloquer la modification des systèmes TI (technologies de l'information)	Risque lié à la prévision, aux processus et aux systèmes	<p>Comparaison des produits du marché.</p> <p>Analyse des activités réalisées et responsable de projet affecté au projet.</p> <p>Suivi régulier du projet par le comité de pilotage e-CdT (encadrement supérieur et bureau de gestion de projets).</p> <p>Visites de pairs avec des organisations utilisant les produits du marché effectuées.</p>	2	3	Réduire	Sans objet.	Recours à des consultants externes afin de garantir l'assurance qualité pour le projet	Chef du département Support à la traduction	4 ^e T 2013	NON

#	Date	Domaine d'activité	Description du risque	Type de risque	Contrôles d'atténuation (<u>déjà en place</u>)	Résiduel		Réponse direction	Justification de l'acceptation	Résumé du plan d'action			Risque critique?
						Probabilité	Impact			Brève description	Chef de file	Délai	
			actuels.										
5	2011	1. Activité opérationnelle de base: traduction	Une importante diminution des recettes risque de mettre en péril les activités du Centre	Risque lié à l'environnement externe (en dehors du Centre)	<p>Recommandations du groupe du travail du conseil d'administration sur la politique en matière de personnel mises en œuvre.</p> <p>Réexamen régulier des besoins en RH et, le cas échéant, adoption des mesures proactives requises.</p> <p>Prospection de nouveaux clients pour accroître les volumes de traductions de documents</p> <p>Rapport budgétaire mensuel élaboré et contrôle des recettes assuré par le département Administration.</p> <p>Développement d'un plan de secours de «haut niveau».</p> <p>Plan d'action de mesures et d'actions contribuant à la réduction des coûts (plan d'amélioration des coûts) établi.</p> <p>Réserve pour la stabilité des prix créée.</p> <p>Plan d'amélioration des coûts mis en œuvre.</p> <p>Enquête sur l'intérêt dont ont fait part d'éventuels clients n'appartenant pas à l'UE réalisée.</p> <p>Proposition concernant la révision du règlement fondateur (y compris une disposition relative à l'élargissement du portefeuille de clients du Centre en vue d'inclure des organisations n'appartenant pas à l'UE) soumise à la Commission.</p>	4	5	Réduire	Sans objet.	Œuvrer à l'établissement du Centre en tant que partenaire/fournisseur de services pour la Commission européenne et, éventuellement, d'autres institutions européennes.	Directeur	Fin 2013	NON

#	Date	Domaine d'activité	Description du risque	Type de risque	Contrôles d'atténuation (<u>déjà en place</u>)	Résiduel		Réponse direction	Justification de l'acceptation	Résumé du plan d'action			Risque critique?
						Probabilité	Impact			Brève description	Chef de file	Délai	
6	2012	2. Activités de soutien	Un écart par rapport au calendrier lié au déménagement vers le bâtiment Drosbach dû à des retards imprévus pourrait engendrer des coûts financiers supplémentaires pour le Centre.	Risque lié à l'environnement externe (en dehors du Centre)	Gestionnaire de projet nommé. Comité de pilotage constitué pour le projet. Transfert des connaissances sur les dossiers liés aux précédents locaux effectué avec la Cour de justice et deux autres agences. Dossier lié au projet immobilier préparé en vue d'être soumis en temps utile au Parlement et au Conseil. Contact personnel établi avec le rapporteur parlementaire sur la question des bâtiments.	2	3	Réduire	Sans objet.				NON
7	2013	1. Activité opérationnelle de base: traduction	Des occasions pourraient être manquées parce que l'offre de services et les possibilités d'activités du Centre ne répondent plus intégralement aux besoins des clients.	Risque lié à la prévision, aux processus et aux systèmes	Étude de marché liée aux offres de services de traduction sur le marché réalisée. Enquête générale sur la satisfaction des clients (y compris leurs besoins en nouveaux services éventuels) réalisée régulièrement. Contacts réguliers avec les clients pour identifier de nouveaux besoins éventuels. Comité de pilotage informatique opérationnel (structure et processus décisionnel en place).	2	4	Réduire	Sans objet.	Élaborer un scénario d'activité avec la DG SANCO	Chef du département Traduction / chef du département Support à la traduction	Fin 2013	NON

Annexe 2 – Planification des procédures de passation des marchés 2014

Conformément à l'article 60, paragraphe 3, du règlement financier du Centre, le programme de travail du Centre vaut décision de financement pour les activités qu'il couvre. Les marchés publics à lancer en 2014 sont indiqués en détail ci-après.

Activités	Domaine	Désignation	Type de procédure	Date de lancement de l'appel d'offres	Signature des contrats	Budget 2014 (EUR)	Budget total ² (EUR)	Commentaires
Activité de base	TRADUCTION	RAIL14 : Services de traduction/révision dans le domaine ferroviaire de BG,CS,DE,EL,ET,FI,FR,HU,IT,LT,LV,PL,SL et SV vers EN	Ouverte	1 ^{er} T 2014	3 ^e T 2014	53 500	500 000	
		TM14 : Services liés à la traduction de textes techniques normalisés dans le domaine de la propriété industrielle/intellectuelle	Ouverte	1 ^{er} T 2014	4 ^e T 2014	0	24 000 000	
		FIN14 : Services de traduction/révision dans le domaine financier et bancaire de EN vers toutes les langues officielles de l'UE, à l'exception de GA	Ouverte	3 ^e T 2014	2 ^e T 2015	0	1 300 000	

² Montant estimé pour quatre ans.

Activités de soutien	ADMINISTRATION	Assurance incendie risques spéciaux	Négociée	3 ^e T 2014	4 ^e T 2014	0	50 000	
		Assurance risques électroniques	Négociée	3 ^e T 2014	4 ^e T 2014	0	40 000	
	TI	Cour de justice – Exploitation et évolution des infrastructures informatiques	Ouverte interinstitutionnelle	4 ^e T 2013	1 ^{er} T 2014	175 000	3 000 000	
		Parlement européen – ITS14	Ouverte interinstitutionnelle	2 ^e T 2014	3 ^e T 2014	1 200 000	12 850 000	À relancer suite à l'annulation d'ITS13

Annexe 3 – Glossaire

Appellation courante/abréviation	
AD	Administrateurs
AST	Assistants
B2B	Business-to-business
CA	Conseil d'administration
CAT	Traduction assistée par ordinateur
CITI	Comité interinstitutionnel de la traduction et de l'interprétation
CSF	Formulaire d'évaluation de la satisfaction des clients
DG SANCO	Direction générale de la santé et des consommateurs
DGT	Direction générale de la traduction
e-CdT	Programme du Centre de traduction des organes de l'Union européenne comprenant plusieurs projets de développement d'une nouvelle plate-forme pour la gestion de documents, l'échange de documents et d'informations avec les traducteurs externes, l'archivage et la prise en main des aspects administratifs de l'activité de base, à savoir la gestion des factures et des paiements des prestataires de services externes.
ETP	Équivalent temps plein
IAMLADP	Réunion annuelle internationale concernant les services linguistiques, la documentation et les publications
IATE	IATE (= «Terminologie interactive pour l'Europe») est la base de données terminologique interinstitutionnelle de l'UE
IMG	Groupe interinstitutionnel de gestion d'IATE
JIAMCATT	Réunion internationale annuelle sur la terminologie et la traduction assistée par ordinateur
JTV	Initiative commune de formation
MC	Marque communautaire
MINI PCA	Mini plans de continuité des activités
MT@EC	Outil de traduction automatique de la Commission européenne
NCI	Norme de contrôle interne
ODR	Système européen de règlement en ligne des litiges
PCA	Plan de continuité des activités
POC	Preuve de concept
PTA	Programme de travail annuel
RH	Ressources humaines
S/O	Sans objet
SharePoint	Microsoft® SharePoint®
SLA	Accord de niveau de service
TIC	Technologies de l'information et de la communication
TQM	Gestion de la qualité totale