



CENTRE DE TRADUCTION DES ORGANES DE L'UNION EUROPÉENNE

PROGRAMME DE TRAVAIL 2013 MODIFIÉ

CT/CA-039/2012/03FR

Sommaire

Sommaire.....	2
Introduction.....	3
Activités pour 2013.....	3
1. Activité opérationnelle de base: traduction.....	4
2. Activités de soutien.....	5
3. Activités externes.....	6
4. Activités de gestion et de contrôle.....	8
Actions/activités spécifiques et ressources humaines et financières nécessaires pour 2013 en vue d'atteindre les objectifs fixés.....	9
1. Activité opérationnelle de base: traduction – Actions/activités.....	9
2. Activités de soutien – Actions/Activités.....	15
3. Activités externes – Actions/activités.....	19
4. Activités de gestion et de contrôle – Actions/Activités.....	22
5. Synthèse des ressources humaines et financières nécessaires pour 2013 en vue d'atteindre les objectifs.....	26
Annexe 1 – Risques associés aux priorités du Centre pour 2013.....	27
Annexe 2 – Planification des procédures de passation des marchés 2013.....	31
Nota bene: cette planification des procédures de passation de marchés ne comprend pas nécessairement tous les appels d'offres interinstitutionnels et peut être sujette à révision, annulation ou ajournement.....	31

Introduction

Le Centre de traduction des organes de l'Union européenne (CdT) est chargé par le législateur de l'Union 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 programme ses activités à long terme conformément à la vision et aux priorités stratégiques définies dans la **«Stratégie 2012-2014: les défis à relever»**, qui a été approuvée par le conseil d'administration en 2011. La stratégie prévoit deux priorités stratégiques principales, à savoir la «prestation de services» et l'«optimisation et l'amélioration». Ces deux priorités englobent cinq objectifs: conserver les clients actuels; augmenter la compétitivité; trouver de nouveaux clients; gagner en rentabilité et en efficacité; et être un bon employeur.

Les opérations du Centre sont basées sur les **programmes de travail annuels**, qui subdivisent les objectifs stratégiques en activités, actions et projets pratiques définis de manière plus détaillée dans les programmes de travail de chaque département, et que le Centre s'engage à exécuter dans le courant d'une année donnée. Le **programme de travail 2013** dresse une liste des étapes déterminantes prévues pour l'année 2013, présente de nouvelles actions permettant d'atteindre les objectifs fixés et les relie aux actions stratégiques figurant dans la stratégie 2012-2014. Comme pour les années précédentes, le programme de travail annuel 2013 définit les ressources humaines et financières nécessaires à la mise en œuvre correcte de chaque activité.

Les risques associés aux priorités du Centre pour 2013, ainsi que la planification des procédures de passation des marchés 2013, sont présentés à l'annexe 1 et à l'annexe 2.

Activités pour 2013

Outre ses activités de base, en tant qu'organe autonome de l'UE, le Centre doit mettre en œuvre les fonctions de gouvernance, de gestion des risques et de contrôle de conformité appropriées 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**
- 4. Activités de gestion et de contrôle**

1. Activité opérationnelle de base: traduction

Le Centre a pour activité 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 déterminés (priorité stratégique centrale du Centre).

Principaux objectifs pour la fin 2013

L'un des principaux objectifs du Centre est de conserver le niveau actuel d'activité, tel que cela est exposé dans la «Stratégie 2012-2014: les défis à relever». En effet, le Centre étant confronté au défi de la diminution anticipée du volume de marques communautaires à traduire, il est à la recherche de nouveaux clients ainsi que de nouvelles opportunités commerciales (voir les actions 3.4 et 3.5 dans la 3^e partie «Activités externes»).

Parallèlement, le Centre entend mettre en œuvre un autre objectif stratégique, celui de maintenir le niveau de service fourni aux clients. Pour ce faire, il poursuivra ses efforts en vue d'assurer la qualité en matière de traduction. Une fois que le plan d'action pour l'assurance qualité de la traduction aura été mis en œuvre en 2012, le Centre rédigera un plan d'action pour l'assurance qualité de la traduction 2013-2014 et mettra en œuvre les actions qui en découleront. Le Centre consolidera en particulier ses contrôles ex post en 2013, tout d'abord en réalisant une analyse ex post de la qualité des documents traduits en interne; puis, en second lieu, en appliquant le contrôle qualité des fournisseurs de service externes dans le domaine de la traduction, qui a été mis au point en 2012; et, finalement, en étendant le contrôle ex post des marques communautaires, commencé en cinq langues en 2012, à d'autres langues.

En outre, le Centre doit intensifier ses efforts en ce qui concerne la diversification de ses services. Ceci implique la création de nouveaux services et l'amélioration constante du niveau de service actuel proposé aux clients. Alors qu'en 2012, les efforts se seront concentrés sur l'identification et la clarification des caractéristiques des nouveaux services susceptibles d'être proposés dans le futur, en 2013, le Centre mettra au point un scénario d'activité (*business case*) pour les services identifiés comme potentiellement prometteurs. Ces scénarios d'activité comprendront le calcul des coûts et des revenus estimés, ainsi que les volumes générés par les nouveaux services sur une base à la fois unique et consolidée. En partant de là, le Centre décidera quel service lancer.

Cependant, un nouveau service assez spécifique mis au point en 2013 concerne la fourniture d'un soutien technique à la Cour de justice. Les services prestés auprès de la Cour durant le deuxième semestre 2013 dans le cadre d'un projet pilote consisteront à assurer la conversion, le post-formatage et l'alignement multilingue de documents en vue d'enrichir les mémoires de traduction de l'institution concernée.

Le Centre poursuivra le développement et l'adaptation du système informatique Tr@Mark utilisé pour gérer et traduire les marques communautaires afin de satisfaire les besoins de l'OHMI. D'ici la fin de l'année 2013, les travaux préparatoires en vue d'intégrer les traductions des marques enregistrées en vertu du protocole de Madrid dans Tr@Mark via le portail interentreprises (*business-to-business – B2B*), déjà mis en œuvre avec succès pour les marques et dessins ou modèles communautaires,

seront finalisés en vue de parvenir au stade opérationnel début 2014. Le Centre mettra en place le soutien technique nécessaire pour améliorer le prétraitement des «indications de couleurs» dans les marques communautaires, qui devrait être opérationnel en avril 2014.

Il poursuivra son approche structurée destinée à mesurer et à augmenter la satisfaction des clients. En 2013, le Centre mettra en œuvre les actions manquantes identifiées en matière d'amélioration sur le fondement de l'enquête de satisfaction des clients réalisée en 2011 et lancera une nouvelle enquête. De plus, dans le but de fidéliser ses clients à travers une communication et un marketing bien structurés, le Centre fera mieux connaître ses produits, services et activités en 2013, en rédigeant lettres d'information et rapports.

Comme les années précédentes, le Centre continuera d'investir dans la création de ressources terminologiques fiables et spécifiques à chaque client. Cependant, il révisera ses méthodes de travail dans ce domaine en vue d'accroître l'efficacité du processus. Les mesures envisagées comprennent une participation accrue des coordinateurs terminologiques à la collecte et à la validation de données terminologiques, une coopération plus étroite avec les universités et un recours plus systématique aux stages dans le domaine de la terminologie.

2. Activités de soutien

Opérant en tant qu'organisme autonome de l'Union européenne, le Centre doit mettre en place des fonctions de soutien administratif et technique pour les ressources humaines, pour les marchés publics, pour une comptabilité exacte et fiable, pour les infrastructures et la logistique et, en particulier, 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 déterminer des solutions d'une efficacité supérieure et déboucheront sur un meilleur service aux clients. Conformément à sa deuxième priorité stratégique, le Centre entend fournir des solutions d'infrastructure centrale pour les TIC¹, des services de soutien et des infrastructures de télécommunications à la fois innovantes, de pointe et de qualité élevée.

Principaux objectifs pour la fin 2013

L'année 2013 verra le développement en interne du premier module du programme e-CdT (anciennement portail interne), l'un des programmes les plus importants du Centre, pour lequel une réserve spécifique avait été accordée par le conseil d'administration en 2011. Ayant conclu, à la fin de l'année 2012, qu'un outil standard de gestion du flux du travail ne répondrait pas aux divers impératifs juridiques et techniques, le Centre a décidé d'opter pour le développement en interne de la plateforme e-CdT. L'année 2013 sera consacrée à la mise en œuvre de la feuille de travail pour la section Gestion des demandes.

Le Centre poursuivra également le déploiement du nouvel outil de traduction assistée par ordinateur (CAT) sélectionné par le biais de l'appel d'offres interinstitutionnel à la fin de l'année 2012. Deux unités linguistiques pilotes utiliseront déjà le nouvel outil SDL Trados Studio d'ici la fin 2013.

¹ Technologies de l'information et de la communication.

Afin de faciliter l'intégration des différents systèmes en usage et en cours d'élaboration, le Centre réexaminera son architecture informatique et mettra en œuvre un EAI (*Enterprise Application Integration*). Cela rendra l'intégration technique des différentes composantes des programmes e-CdT, Sysper II et ABAC plus aisée et moins coûteuse.

Conformément à la «Stratégie 2012-2014: les défis à relever» et à la nouvelle stratégie informatique actualisée en 2012, le Centre démarrera, en 2013, la modernisation de l'infrastructure informatique. Il migrera notamment son intranet vers la plateforme Microsoft Sharepoint, afin de rester à jour avec un environnement informatique en rapide évolution.

Dans le domaine administratif, le Centre analysera, en 2013, le projet «e-Prior» (*electronic PProcurement, Invoicing and Ordering*), qui avait été ajourné, en vue de recourir, autant que faire se peut, à des documents électroniques pour les appels d'offres et les appels à manifestation d'intérêt. Le Centre rédigera le projet de cahier des charges relatif aux systèmes de gestion des compétences et des descriptions de postes, et le nouvel outil nécessaire à la planification et au suivi budgétaires sera essentiellement développé en 2013, même s'il n'entrera en production que début 2014.

En raison du développement en interne du projet e-CdT, le Centre s'est vu obligé, en 2013, de redéfinir le degré de priorité de certains projets de développement informatique. C'est pourquoi il a reporté à 2014 certains projets liés à la gestion des ressources humaines (RH), tels que la réécriture d'applications RH dans IBM Lotus Notes se rapportant au recrutement électronique et à la gestion de la formation. Toutefois, s'agissant du projet relatif à l'intégration d'un module «exercice de promotion» dans le module d'évaluation annuelle, l'analyse commerciale est prévue en 2013.

Enfin, le Centre cherchera à savoir si et comment les outils de traduction automatique dernier cri pourraient être intégrés dans ses méthodes de travail et comment ils pourraient profiter à ses clients. Ceci impliquera une participation active au projet MT@EC de la Commission.

3. Activités externes

L'objectif de cette activité est de promouvoir le Centre et la traduction en tant que métier et service; 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 pour la fin 2013

L'année 2013 joue un rôle crucial dans la mise en œuvre de l'objectif stratégique intitulé «Élargir le portefeuille de clients pour compenser la baisse du volume des marques communautaires envoyées pour traduction», qui constitue la réponse du Centre à ce défi anticipé.

Le partenariat stratégique entre la direction générale de la traduction (DGT) et le Centre, qui était destiné à garantir un avenir durable à ce dernier en générant des volumes supplémentaires, commence à porter ses fruits. En fait, la DGT a fermement plaidé en faveur de la participation du

Centre à la mise en œuvre des aspects linguistiques du système de règlement en ligne des litiges actuellement en préparation au sein de la direction générale de la santé et des consommateurs (DG SANCO). Ce système 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) nécessiteront le recours à la traduction automatique, la rationalisation de l'administration et de la gestion des demandes, et le développement de systèmes informatiques dédiés. Le Centre et la DG SANCO coopéreront dans le contexte de ce projet en 2013 en vue de définir un cadre technique et financier pour les besoins de traduction dudit projet. En outre, le Centre prospectera systématiquement des clients parmi les nouveaux organes et agences de l'UE. En 2013, sur la base des conclusions de l'enquête menée en 2012, et sous réserve de modification du règlement fondateur du Centre, ce dernier commencera à prospecter de nouveaux clients internationaux de pays tiers. À cette fin, et en vue d'accomplir sa deuxième mission, à savoir la participation à la coopération interinstitutionnelle, le Centre continuera à gérer la base de données terminologique interinstitutionnelle IATE², et ce pour le compte du comité interinstitutionnel de la traduction et de l'interprétation (CITI).

Enfin, conformément à sa philosophie de constante amélioration, le Centre participera aux réunions du CITI et d'IAMLADP³/JIAMCATT⁴ afin de partager les meilleures pratiques avec d'autres acteurs des services publics de traduction. Plus spécifiquement, il continuera à contribuer aux initiatives communes de formation (*Joint Training Ventures*) d'IAMLADP par le biais de son séminaire sur les meilleures pratiques en matière de révision («Best practices in revision») et de sa nouvelle initiative relative aux outils de vérification dans MS Office, créée en 2012, qui lui permettra d'entrer en contact avec d'autres communautés du monde de la traduction et de bénéficier ainsi de possibilités de formation ou de collaboration tout en augmentant sa visibilité dans une situation avantageuse pour tous.

² Terminologie interactive pour l'Europe (*Inter-Active Terminology for Europe*).

³ Réunion annuelle internationale concernant les services linguistiques, la documentation et les publications (*International Annual Meeting on Language Arrangements, Documentation and Publications*).

⁴ Réunion interinstitutions sur la traduction et la terminologie assistées par ordinateur (*Joint Inter-Agency Meeting on Computer-Assisted Translation and Terminology*)

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 fidélité, 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. Elle est responsable du cycle de programmation et de planification stratégiques et annuels, 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 exposées ci-dessus 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 fidèle 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 pour la fin 2013

En 2013, la direction du Centre poursuivra 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 auto-évaluations internes de contrôle.

En 2013 également, la direction du Centre analysera les résultats de l'enquête auprès du personnel réalisée en 2012, mettra sur pied un plan d'action et mettra en œuvre les actions qui en découlent. Le déménagement du Centre aura lieu en 2013. En outre, le Centre devra identifier des mesures de fidélisation du personnel et les mettre en œuvre.

Afin d'accroître la polyvalence de son personnel, le Centre préparera en 2013, en plus de l'inventaire des compétences disponibles au Centre déjà dressé en 2009, un inventaire de l'adaptabilité des tâches, c'est-à-dire les tâches ou types de travaux qui pourraient être aisément réalisés par d'autres personnes.

Actions/activités spécifiques et ressources humaines et financières nécessaires pour 2013 en vue d'atteindre les objectifs fixés

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

Lien avec la stratégie 2012-2014					
Objectif stratégique I.A: FIDÉLISER LES CLIENTS ACTUELS. Maintenir à leur niveau actuel les services fournis à nos clients et les activités relatives aux documents					
N°	Réf. à l'action stratégique	Activité / Action spécifique	Indicateur/Réalisation	Objectif 2013	Résultats 2012
1.1	I.A.1	Traduire, modifier, éditer et réviser des documents conformément aux critères de qualité établis.	Nombre de pages de documents traduits, modifiés et révisés.	274 248 pages	299 026 pages
1.2	I.A.1	Traduire et réviser les marques et dessins ou modèles communautaires conformément aux critères de qualité fixés.	Nombre de pages de marques et dessins ou modèles communautaires traduits, modifiés et révisés.	475 000 pages	435 981 pages
1.3	I.A.1	Fourniture de services dans les délais aux clients.	Taux de livraison dans les délais.	99 %	99,2 %

N°	Réf. à l'action stratégique	Activité / Action spécifique	Indicateur/Réalisation	Objectif 2013	Résultats 2012
1.4	I.A.1	Mettre en œuvre les actions d'amélioration dans le «plan d'action pour l'assurance qualité de la traduction 2013-2014».	Plan d'action pour la qualité de la traduction révisé. État d'avancement de la mise en œuvre des actions.	Plan d'action pour la qualité de la traduction 2013-2014 élaboré. 50 %	99 % du plan d'action pour la qualité de la traduction mis en œuvre.
1.5	I.A.1	Assurer le suivi ex post de la qualité de la traduction.	% de qualité acceptable fourni par les fournisseurs de service externes. Nombre de contrôles ex post réalisés au niveau de la qualité de la traduction. Nombre de contrôles ex post réalisés au niveau de la qualité de la traduction des marques. Nombre de contrôles ex post réalisés au niveau des fournisseurs de services.	99 % 4 4 1 contrôle ex post réalisé	99,5 % 3 contrôles ex post réalisés 2 contrôles ex post Approche pour contrôle ex post de fournisseurs de services externes définie.
1.6	I.A.1	Mesurer la satisfaction des clients et réaliser les actions y afférentes.	Comptes rendus des réunions avec élaboration des points d'action. Enquête générale de satisfaction des clients.	Taux de retour des formulaires de satisfaction clients (CSF) de 5 %. 25 % des clients rencontrés/an. Enquête lancée et réponses analysées.	Taux de retour des SCF de 5,61 %. 34,5 % des clients rencontrés/an. 66,6 % des actions prévues pour 2012 mises en œuvre.

N°	Réf. à l'action stratégique	Activité / Action spécifique	Indicateur/Réalisation	Objectif 2013	Résultats 2012
1.7	I.A.2	Faire mieux connaître aux clients les produits, services et activités du Centre à l'aide de la documentation nécessaire.	Brochure sur le contrôle rédactionnel rédigée et publiée. Lettre d'information aux clients <i>The Language Hub</i> publiée. Le «rapport clients 2012» publié. Le «Guide pratique à l'intention des clients» mis à jour.	1 1 1 1	Projet de brochure générale du CdT élaboré.
1.8	I.A.2	Créer des glossaires terminologiques spécifiques à chaque client.	Taux de mise en œuvre (c.-à-d. nombre de glossaires réalisés/planifiés).	100 % (3 glossaires).	66 % (2 glossaires réalisés, 3 planifiés).

Lien avec la stratégie 2012-2014					
Objectif stratégique 1.B: AUGMENTER LA COMPÉTITIVITÉ. Acquérir une connaissance plus approfondie du marché et de la clientèle afin d'étendre l'éventail des services qui génèrent des revenus et de contribuer ainsi à la viabilité du Centre					
N°	Réf. à l'action stratégique	Activité / Action spécifique	Indicateur/Réalisation	Objectif 2013	Résultats 2012
1.9	I.B.3	Identifier et mettre au point de nouveaux produits/services possibles à proposer (sains sur le plan financier).	Scénario d'activité mis au point. Volumes réels par rapport aux volumes estimés dans le dossier (%). Nombre de nouveaux services possibles et financièrement viables identifiés. Décision sur les nouveaux produits/services à proposer prise. Cahier des charges pour les produits/services à proposer élaboré.	S/O	Étude de marché effectuée. Produits/services manquants identifiés. 3 nouveaux services possibles à analyser en profondeur.

1.10	I.B.3	Mettre en œuvre les améliorations du processus de traduction pour les documents relevant du domaine des droits de propriété intellectuelle pour l'OHMI.	<p>Traitement des marques enregistrées en vertu du protocole de Madrid via un portail interentreprises (<i>business-to-business - B2B</i>).</p> <p>Gestion de la sous-segmentation des «indications de couleurs» dans les marques communautaires.</p>	<p>Taux de mise en œuvre: 100 %</p> <p>Taux de mise en œuvre: 100 %</p>	S/O – ces activités correspondent aux demandes formulées par l'OHMI en 2013.
1.11	I.B.3	Mettre en œuvre un service de soutien technique pour la Cour de justice.	<p>Proposition de projet technique et financier pour la conversion de documents PDF et l'alignement de textes élaborée.</p> <p>Projet pilote relatif à la conversion de documents PDF et à l'alignement de documents mis en œuvre avec succès.</p>	<p>Proposition de projet acceptée par la Cour de justice.</p> <p>Rapport sur le projet pilote.</p>	S/O – ces activités correspondent aux demandes formulées par la Cour en 2013.

Activité opérationnelle de base: traduction: ressources nécessaires pour l'année 2013 afin d'atteindre les objectifs fixés et de mettre en œuvre les activités définies

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

Fonctionnaires	Agents temporaires (AT)	Agents contractuels (AC)	Total	% du personnel
28,7 AD	83,1 AD	10,8 GF IV	122,6	54,5 %
2,5 AST	16,5 AST	4,7 GF I-III	23,7	10,5 %
Total	99,6	15,5	146,3	65,0 %

*AD = administrateurs; AST = assistants

Ressources financières (par titres budgétaires – chiffres basés sur le projet de budget rectificatif n° 2/2013)

Budget	EUR	% du budget
Titre 1 – Personnel	16 458 511	31,5 %
Titre 2 – Immeubles, matériel et dépenses diverses de fonctionnement	4 513 165	8,6 %
Titre 3 – Dépenses opérationnelles	14 801 000	28,4 %
Titre 10 – Réserves	0	0,0 %
Total	35 772 676	68,5 %

2. Activités de soutien – Actions/Activités

Lien avec la deuxième mission du Centre				
N°	Activité / Action spécifique	Indicateur/Réalisation	Objectif 2013	Résultats 2012
2.1	Effectuer des recherches sur l'utilité des outils de traduction automatique pour le Centre et ses clients.	Rapport sur l'utilité de la TAO.	Rapport sur l'utilité de la TAO rédigé.	Rapport sur les besoins des agences rédigé.

Lien avec la stratégie 2012-2014					
Objectif stratégique II.D: GAGNER EN RENTABILITÉ ET EN EFFICACITÉ. Devenir une organisation caractérisée par une gestion des processus allégée et un système de soutien qui fournit des produits et des services rentables à ses clients					
N°	Réf. à l'action stratégique	Activité / Action spécifique	Indicateur/Réalisation	Objectif 2013	Résultats 2012
2.2 2.3	II.D.3	Mettre en œuvre les projets se rapportant aux activités de base comprises dans le portefeuille de projets TI: EAI (<i>Enterprise Application Integration</i>) pour le programme e-CdT Outil de gestion du flux de traduction e-CdT: développement en interne du premier module e-CdT.	% de réalisation. % de réalisation.	Mise en œuvre de 100 %. Mise en œuvre de 30 %.	S/O Décision du comité de pilotage informatique d'acquiescer un produit standard révisée en faveur d'un développement en interne.

N°	Réf. à l'action stratégique	Activité / Action spécifique	Indicateur/Réalisation	Objectif 2013	Résultats 2012
2.4	II.D.3	Mettre en œuvre les projets se rapportant aux activités de soutien comprises dans le portefeuille de projets TI. e-Prior: réécriture du système informatique de gestion des appels d'offres et des appels à manifestation d'intérêt: analyse.	% de réalisation.	Analysé réalisée à 100 %.	S/O
2.5		Outil de planification et de suivi du budget: mise en œuvre finalisée.	% de réalisation.	Mise en œuvre de 75%.	Le comité de pilotage informatique a décidé d'examiner la possibilité d'acquiescer un «outil standard» en 2013.
2.6		Systèmes de gestion des compétences et des descriptions de postes.	% de réalisation.	100 % du cahier des charges préparés.	S/O
	II.D.3	Moderniser l'infrastructure informatique: Migration de l'intranet vers la plateforme Microsoft SharePoint finalisée.	% de réalisation.	Mise en œuvre de 100%.	Champ d'application du projet et cahier des charges disponibles.
2.8	II.D.3	Mise en œuvre de l'outil de traduction assistée par ordinateur SDL Trados.	Utilisation du nouvel outil par deux groupes linguistiques – ET et DE – à partir du 4 ^e trimestre de 2013.	Tous les documents traités par les groupes pilotes traduits à l'aide de SDL Trados.	Appel d'offres interinstitutionnel concernant la sélection d'un nouvel outil CAT achevé.

N°	Réf. à l'action stratégique	Activité / Action spécifique	Indicateur/Réalisation	Objectif 2013	Résultats 2012
2.9	II.D.3	Définir le règlement d'exécution des dispositions du CdT établissant les principes de la gestion des documents.	Nombre de dispositions d'exécution adoptées	1 disposition d'exécution adoptée.	Dispositions générales d'exécution du CdT établissant les principes relatifs à la gestion des documents définies.
2.10	II.D.3	Mettre en œuvre les changements pour rester en conformité avec le cadre réglementaire de l'UE (règlement financier et statut du personnel).	Règlements financier et d'exécution du Centre révisés. % du règlement d'exécution pour le statut du personnel révisé.	Règlement financier du Centre envoyé à la Commission. Révision du règlement d'exécution préparée. 30 % de l'ensemble du règlement d'exécution rédigés et soumis à la Commission.	S/O S/O

Activités de soutien: ressources nécessaires pour l'année 2013 afin d'atteindre les objectifs fixés et de mettre en œuvre les activités définies

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

Fonctionnaires		Agents temporaires (AT)		Agents contractuels (AC)		Total	% du personnel
4,6	AD	6,6	AD	0	GF IV	11,2	5,0 %
11,0	AST	32,2	AST	3,5	GF I-III	46,7	20,8 %
Total	15,6		38,8		3,5	57,9	25,8 %

*AD = administrateurs; AST = assistants

Ressources financières (par titres budgétaires – chiffres basés sur le projet de budget rectificatif n° 2/2013)

Budget		EUR	% du budget
Titre 1	— Personnel	4 766 120	9,1 %
Titre 2	— Immeubles, matériel et dépenses diverses de fonctionnement	1 780 556	3,4 %
Titre 3	— Dépenses opérationnelles	0	0,0 %
Titre 10	— Réserves	0	0,0 %
Total		6 546 676	12,5 %

3. Activités externes – Actions/activités

Lien avec la deuxième mission du Centre				
N°	Activité / Action spécifique	Indicateur/Réalisation	Objectif 2013	Résultats 2012
3.1	Fournir un soutien technique et organisationnel pour la base de données interinstitutionnelle IATE.	Mise en œuvre du programme de travail annuel IATE 2013.	Tous les rapports d'activité approuvés.	Tous les rapports d'activité acceptés.
3.2	Assister aux réunions du CITI et de l'IAMLADP/JIAMCATT selon le programme.	Taux de participation aux réunions.	100 % de participation.	100 % de participation.
3.3	Proposer des sessions d'initiative commune de formation aux organisations appartenant à l'IAMLADP (initiative commune de formation concernant les «meilleures pratiques en matière de révision» ou les outils de vérification dans MS Office).	Nombre de sessions d'initiative commune de formation données aux organisations internationales faisant partie de l'IAMLADP.	Au moins une initiative commune de formation par an.	1 initiative commune de formation offerte aux membres de l'IAMLADP, 1 initiative commune de formation à l'intention des institutions appartenant à l'IAMLADP et au CITI organisée au Centre.

Lien avec la stratégie 2012-2014					
Objectif stratégique I.C: TROUVER DE NOUVEAUX CLIENTS. Élargir le portefeuille de clients pour compenser la baisse du volume des marques communautaires envoyées pour traduction					
N°	Réf. à l'action stratégique	Activité / Action spécifique	Indicateur/Réalisation	Objectif 2013	Résultats 2012
3.4	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 de l'UE.	Proposition de projet technique et financier présentée à la DG SANCO.	Acceptation de la proposition de projet par la DG SANCO.	Discussions en cours avec la Commission européenne.
3.5	I.C.3	Contacteur de façon proactive des clients non UE potentiels: vérifier l'attrait lié au fait de travailler avec le Centre, volumes potentiels, sensibilité aux prix et services ou produits requis.	Enquête auprès des clients non UE: tableau de résultats et recommandations. Revenus potentiels estimés (EUR) provenant de nouveaux clients non UE. Liste des clients potentiels (y compris classement par volume potentiel) établie.	À définir après phase d'exploration.	Questionnaire envoyé à 70 organisations internationales appartenant au réseau IAMLADP. 12 organisations internationales ont répondu «oui» et 9 «peut-être».

Activités externes: ressources nécessaires pour l'année 2013 afin d'atteindre les objectifs fixés et de mettre en œuvre les activités définies

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

Fonctionnaires		Agents temporaires (AT)		Agents contractuels (AC)		Total	% 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 rectificatif n° 2/2013)

Budget	EUR	% du budget
Titre 1 – Personnel	714 603	1,4 %
Titre 2 – Immeubles, matériel et dépenses diverses de fonctionnement	169 636	0,3 %
Titre 3 – Dépenses opérationnelles	635 000	1,2 %
Titre 10 – Réserves	0	0,0 %
Total	1 519 239	2,9 %

4. Activités de gestion et de contrôle – Actions/Activités

Lien avec la stratégie 2012-2014					
Objectif stratégique II.D: GAGNER EN RENTABILITÉ ET EN EFFICACITÉ. Devenir une organisation caractérisée par une gestion des processus allégée et un système de soutien qui fournit des produits et des services rentables à ses clients					
N°	Réf. à l'action stratégique	Activité / Action spécifique	Indicateur/Réalisation	Objectif 2013	Résultats 2012
4.1	II.D.4	Mettre en œuvre les actions restantes afin d'assurer la conformité avec les normes de contrôle interne.	% des normes de contrôle interne auquel le Centre se conformait au moment de l'évaluation annuelle.	90 %	Taux de mise en œuvre du plan d'action en matière de contrôle interne: 80,77 %.
4.2	II.D.4	Encourager le flux d'informations en publiant de nouveaux articles sur l'intranet, ainsi que des lettres d'information, et en organisant régulièrement des réunions internes.	Nombre de publications sur l'intranet. Nombre de réunions internes.	1 bulletin d'information par département Au moins 2 articles par semaine publiés sur l'intranet. 1 article publié après chaque manifestation. 2 réunions plénières avec le directeur par an. 6 réunions au niveau du département par an.	3 bulletins d'information publiés; 179 nouveaux sujets publiés sur la page d'accueil du site intranet. 2 réunions plénières 6 réunions au niveau du département par an.

N°	Réf. à l'action stratégique	Activité / Action spécifique	Indicateur/Réalisation	Objectif 2013	Résultats 2012
4.3	II.D.5	Mettre en œuvre des actions destinées à accroître l'efficacité du système de gestion de la qualité totale.	% d'augmentation dans l'évaluation par rapport à 2012.	Augmentation de 2 % par rapport à 2012.	Plan d'action mis en œuvre à 95,65 %. 8 processus ou procédures réexaminés; 8 audits de qualité réalisés. 492 points dans l'auto-évaluation 2012.
4.4 4.5	II.D.4	Mise en œuvre de la gouvernance TI: mise en œuvre du processus PO2 Définir l'architecture de l'information; mise en œuvre du processus PO7 Gérer les ressources humaines au niveau de l'informatique.	% de la mise en œuvre du processus PO2. % de la mise en œuvre du processus PO7.	100 % du processus PO2 100% du processus PO7	Définition et mise en œuvre de: PO1 - Définir un plan informatique stratégique; PO4 - Définir les processus, l'organisation et les relations de travail au niveau de l'informatique; et PO10 - Gérer les projets. Définition de: AI6 - Gérer les changements; DS1 - Définir et gérer des niveaux de service. Définition, sans mise en œuvre, de:

N°	Réf. à l'action stratégique	Activité / Action spécifique	Indicateur/Réalisation	Objectif 2013	Résultats 2012
					DS4 – Assurer un service continu; DS8 - Gérer le service d'assistance et les incidents; DS5 - Assurer la sécurité des systèmes.

Lien avec la stratégie 2012-2014					
Objectif stratégique II.E: ÊTRE UN BON EMPLOYEUR. Améliorer l'environnement de travail en veillant au bien-être du personnel					
N°	Réf. à l'action stratégique	Activité / Action spécifique	Indicateur/Réalisation	Objectif 2013	Résultats 2012
4.6	II.E.1	Si une nouvelle implantation géographique a été identifiée en 2012, assurer le déménagement du Centre en 2013.	Déménagement réalisé.	100 %	Site identifié.
4.7	II.E.2	Analyser l'enquête de satisfaction du personnel 2012, élaborer un plan et commencer à mettre en œuvre les actions. Identifier et approuver les mesures de fidélisation du personnel et les mettre en œuvre.	% de mise en œuvre de l'enquête de satisfaction du personnel 2012. % de mise en œuvre du plan d'action de fidélisation du personnel.	100 % 100 %	Enquête de satisfaction du personnel 2012 réalisée.

Gestion et contrôle: ressources nécessaires pour l'année 2013 afin d'atteindre les objectifs fixés et de mettre en œuvre les activités définies

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

Fonctionnaires		Agents temporaires (AT)		Agents contractuels (AC)		Total	% 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 rectificatif n° 2/2013)

Budget		EUR	% du budget
Titre 1	— Personnel	2 537 566	4,9 %
Titre 2	— Immeubles, matériel et dépenses diverses de fonctionnement	613 443	1,1 %
Titre 3	— Dépenses opérationnelles	0	0,0 %
Titre 10	— Réserves	0	
Total		3 151 009	6 %

5. Synthèse des ressources humaines et financières nécessaires pour 2013 en vue d'atteindre les objectifs

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	65,0 %	146,3	31,2	99,6	15,5	16 458 511	4 513 165	14 801 000	0	35 772 676	68,5 %
Activités de soutien	25,8 %	57,9	15,6	38,8	3,5	4 766 120	1 780 556	0	0	6 546 676	12,6 %
Activités externes	2,3 %	5,2	2,4	2,8	0	714 603	169 636	635 000	0	1 519 239	2,9 %
Activités de gestion et de contrôle	6,9 %	15,6	11,8	3,8	0	2 537 566	613 443	0	0	3 151 009	6 %
Provisions									5 204 067	5 204 067	10,0 %
Totaux généraux	100 %	225	61	145	19	24 476 800	7 076 800	15 436 000	5 204 067	52 193 667	100 %

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

(**) Chiffres arrondis

Annexe 1 – Risques associés aux priorités du Centre pour 2013

Les 11 juin et 9 juillet 2012, la direction du Centre a réalisé un exercice de gestion du risque se rapportant aux priorités du Centre pour 2013. Par ailleurs, un examen du risque n° 4 a été effectué en juin 2013. Les résultats de ces réunions sont présentés dans le tableau ci-après.

#	Date	Domaine d'activité	Description du risque	Type de risque	Contrôles d'atténuation (déjà en place)	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 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 du 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>	Moyenne	Moyen	Accepter	Les mesures en place sont considérées suffisantes				NON
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 avec les clients sur les prévisions de volumes de façon à bénéficier de prévisions plus fiables et plus précises en termes d'écart «réalité vs. prévisions».</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</p>	Faible / moyenne	Moyen	Réduire	S/O	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	2 ^e T 2013	NON

#	Date	Domaine d'activité	Description du risque	Type de risque	Contrôles d'atténuation (déjà en place)	Résiduel		Réponse direction	Justification de l'acceptation	Résumé du plan d'action			Risque critique ?
						Probabilité	Impact			Brève description	Chef de file	Délai	
					volume en nombre de pages, pages facturées vs. prévues, et recettes vs. prévisions. Plan d'action de mesures et d'actions contribuant à la réduction des coûts (plan d'amélioration des coûts) établi;								
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)	Communication régulière avec les clients sur les prévisions de volumes de façon à bénéficier de prévisions plus fiables et plus précises en termes d'écart «réalité vs. prévisions»; prévisions liées au travail de traduction améliorées et en place. Rapport budgétaire mensuel élaboré et contrôle des recettes assuré par le département Administration. 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. 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. Réunions proactives de coordination avec nos clients existants et potentiels. Mécanisme en place pour ajuster les tarifs en fonction des volumes de marques communautaires. Concept des prix variant en fonction du nombre de pages facturées compris dans la structure des prix appliquée aux marques communautaires. Développement d'un plan de secours de «haut niveau». Étude des postes régulièrement effectuée. Réexamen de la politique de l'emploi concernant le personnel temporaire à long terme. Plan d'action de mesures et d'actions contribuant à la réduction des coûts (plan d'amélioration des coûts) établi. Recommandations du groupe du travail du CA sur la politique en matière de personnel mises en œuvre. Réserve pour la stabilité des prix créée.	Moyenne	Élevé	Accepter	Les mesures en place sont considérées suffisantes				NON
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, d'accroître les coûts de maintenance de la précédente	Risque lié à la prévision, aux processus et aux systèmes	Comparaison des produits du marché effectuée. Analyse des activités réalisée et responsable de projet affecté au projet. Suivi régulier du projet par le comité de pilotage e-CdT (encadrement supérieur et bureau de gestion de projets).	Faible / moyenne	Moyen	Réduire	S/O	Recours à des consultants externes afin de garantir l'assurance qualité au niveau de la préparation du cahier des charges relatif au projet e-CdT.	Chef du département Support à la traduction	2 ^e T 2013	NON

#	Date	Domaine d'activité	Description du risque	Type de risque	Contrôles d'atténuation (déjà en place)	Résiduel		Réponse direction	Justification de l'acceptation	Résumé du plan d'action			Risque critique ?
						Probabilité	Impact			Brève description	Chef de file	Délai	
			plateforme et de bloquer la modification des systèmes TI (technologies de l'information) actuels.										
5	2011	2. Activités de soutien	Le bâtiment qui héberge le Centre et la salle des serveurs ne sont pas conformes aux règles et règlements de sécurité. Cela risque de mettre en péril la sécurité des effectifs du Centre et la continuité des activités	Risque lié au personnel et à l'organisation	Exercice annuel d'évacuation. Réunions formelles entre le président du CA et les autorités luxembourgeoises relancées. Étude de faisabilité concernant la délocalisation de la salle des serveurs en dehors du bâtiment «Nouvel hémicycle» (NHE). Décision concernant la délocalisation de la salle des serveurs en dehors du bâtiment NHE prise. Étude de prospection du marché en vue de trouver un nouveau bâtiment unique pour le Centre actualisée. Plan de continuité des activités (PCA), y compris des tests réguliers, élaboré.	Moyenne	Élevé	Réduire	S/O	Préparation d'un dossier sur un nouveau site alternatif possible destiné aux autorités luxembourgeoises. Obtenir de la part des autorités luxembourgeoises une subvention (pour les coûts de location supplémentaires à prendre en charge par le CdT). Équiper et rendre la salle des serveurs choisie disponible et opérationnelle.	Directeur Autorités luxembourgeoises Groupe infrastructure et sécurité et département Informatique	Fait Octobre 2012 Fin 2012	NON
6	2011	1. Activité opérationnelle de base: traduction	Une diminution considérable des recettes risque de mettre en péril les activités du Centre.	Risque lié à l'environnement externe (en dehors du Centre)	Recommandations du groupe de travail du CA sur la politique en matière de personnel mises en œuvre. Réexamen régulier des besoins en RH et, le cas échéant, adoption des mesures proactives requises. Prospection de nouveaux clients pour accroître les volumes de traductions de documents. Rapport budgétaire mensuel élaboré et contrôle des recettes assuré par le département Administration. Développement d'un plan de secours de «haut niveau». Plan d'action de mesures et d'actions contribuant à la réduction des coûts (plan d'amélioration des coûts) établi. Réserve pour la stabilité des prix créée.	Moyenne / élevée	Élevé	Réduire	S/O	Mettre en œuvre le plan d'amélioration des coûts. Rechercher d'autres clients éventuels parmi les institutions / organes de l'UE. Négocier avec la Commission la révision du règlement fondateur afin de pouvoir étendre le portefeuille de clients du CdT à des organisations en dehors de l'UE. Œuvrer à l'établissement du Centre en tant que partenaire/fournisseur de services pour la Commission européenne et, éventuellement, d'autres institutions de l'UE.	Directeur Directeur Directeur Directeur	Fin 2012 Fin 2012 Fin 2012 Fin 2013	NON

#	Date	Domaine d'activité	Description du risque	Type de risque	Contrôles d'atténuation (déjà en place)	Résiduel		Réponse direction	Justification de l'acceptation	Résumé du plan d'action			Risque critique ?
						Probabilité	Impact			Brève description	Chef de file	Délai	
										Contacter de façon proactive des clients non UE potentiels: vérifier l'attrait lié au fait de travailler avec le CdT, les volumes potentiels, la sensibilité aux prix et les services ou produits requis.	Directeur	Fin 2013	

Annexe 2 – Planification des procédures de passation des marchés 2013

Conformément à l'article 60, paragraphe 3, du règlement financier du Centre, le programme de travail du Centre sert de décision de financement des activités qu'il couvre. Les appels d'offres et appels à manifestation d'intérêt prévus pour 2013 figurent ci-dessous.

Nota bene: cette planification des procédures de passation de marchés ne comprend pas nécessairement tous les appels d'offres interinstitutionnels et peut être sujette à révision, annulation ou ajournement.

	Désignation	Type de procédure	Contrats-cadres multiples	Date de lancement de l'appel d'offres (indicative)	Signature des contrats	Budget 2013 (estimé)	Budget total (estimé)
TRADUCTION	AO AIR13: Services de traduction/révision dans le domaine de l'aviation de EN en BG, CS, DA, DE, EL, ES, ET, FI, FR, HU, IT, LT, LV, MT, PL, PT, RO, SK et SV	Ouverte	Oui	2 ^e semestre 2013	Avril 2014	-	2 500 000
	AO LEG13: Services de traduction/révision dans le domaine juridique à partir de toutes les langues (excepté le GA) vers EN	Ouverte	Oui	2 ^e semestre 2013	Juin 2014	-	700 000
	AO Services de traduction/révision en russe et en arabe	Ouverte	Oui	2 ^e semestre 2013	Avril 2014	-	150 000
	AO TRADEMARKS Toutes les langues UE (excepté le GA) vers HR	Ouverte	Oui	1 ^{er} semestre 2013	1 ^{er} juillet 2013	132 000	1 200 000
ADMINISTRATION	AO (OIL) Transport de courrier interinstitutionnel	Ouverte interinst. (Commission)	-	2 ^e semestre 2012	1 ^{er} avril 2013	6 750	36 000
	AO 03/2013 (OIL) Fourniture de carburant	Ouverte interinst. (Commission)	-	2 ^e semestre 2013	Novembre 2013	2 455	9 820
	AO (PMO) Agence de voyage	Restreinte interinst. (Commission)	Non	2 ^e semestre 2013	Mars 2014	700	260 000
	AO Assistance/assurance du personnel en mission	Ouverte interinst. (Commission)	-	2 ^e semestre 2012	1 ^{er} octobre 2013	non disponible	non disponible
	AO I3BIS/2012/OIL (OIL) Fourniture renouvelée de panneaux de premiers secours	Ouverte interinst. (Commission)	-	1 ^{er} semestre 2013	1 ^{er} mai 2013	500	2 000
	AO (OIL) Contrôle de sécurité	Ouverte interinst. (Commission)	-	2 ^e semestre 2013	Décembre 2013	-	36 000
	AO Mobilier de bureau	Ouverte interinst. (Parlement)	-	1 ^{er} semestre 2013	Décembre 2013	-	75 000
	AO(OIL) Uniformes et chaussures	Restreinte interinst. (Commission)	-	2013	2 ^e semestre 2014	-	7 500

	AO Achat de papier recyclé haute qualité format A4 pour photocopieurs en livraison décentralisée	Ouverte interinst. (Parlement)	–	1 ^{er} semestre 2013	2 ^e semestre 2013	–	32 000
	01/13/GSI Vidéosurveillance et contrôle d'accès	Procédure négociée	Non	1 ^{er} semestre 2013	Juillet 2013	21 000	21 000
	02/13/GSI Armoires à portes coulissantes	Procédure négociée	Non	1 ^{er} semestre 2013	Juillet 2013	45 000	45 000
	AO Veille réglementaire	Ouverte interinst. (Parlement)	–	2013	–	non disponible	non disponible
	AO 01/2013/OIL Prestation d'assistance juridique par un cabinet d'avocats – immobilier	Ouverte interinst. (Commission)	Non	1 ^{er} semestre 2013	Décembre 2013	–	15 000
	AO 04/2013/OIL Fourniture d'énergie électrique	Commission	Non	1 ^{er} semestre 2013	Décembre 2013	–	60 000
	AO Location de voitures de service à long terme	Ouverte interinst. (Cour de justice)	Oui	2 ^e semestre 2012	1 ^{er} avril 2013	18 750	100 000
INFORMATIQUE	AO ITS13 Acquisition de services informatiques	Ouverte interinst. (Parlement)	Oui	2013	Octobre 2013	–	12 850 000 ⁵
	AO DIGIT/R2/PO/2013/004/ABC III Fourniture de services de conseils, d'analyse comparative et de consultance	Ouverte interinst. (Commission)	Oui	1 ^{er} semestre 2013	Novembre 2013	–	280 000

⁵ Montant estimé pour quatre ans, y compris les ressources externes pour des projets interinstitutionnels, IATE, pour le projet e-CdT et pour d'autres projets techniques, ou pour le développement futur d'applications.