



## RAPPORT D'ACTIVITÉ CONSOLIDÉ DU CENTRE DE TRADUCTION 2016

Décision du Conseil d'Administration du 22 mars 2017 No CT/CA-004/2017/01FR

Décision du Conseil d'Administration du 29 juin 2017 No CT/CA-016/2017FR

Le présent rapport annuel d'activité (RAA) consolidé a été rédigé conformément à l'article 8, paragraphe 3, du règlement (CE) du Conseil n° 2965/94 du 28 novembre 1994 portant création d'un Centre de traduction des organes de l'Union européenne, tel que modifié en dernier lieu par le règlement (CE) n° 1645/2003 du Conseil du 18 juin 2003 (le «règlement fondateur»), et à l'article 47 du règlement financier du 2 janvier 2014 applicable au Centre de traduction des organes de l'Union européenne.

Rapport d'activité consolidé du Centre de traduction 2016

La présente publication du Centre de traduction des organes de l'Union européenne est également disponible sur le site web de celui-ci: <http://cdt.europa.eu>

© Centre de traduction des organes de l'Union européenne, 2017. Tous droits réservés.

ISBN 978-92-95212-04-6

ISSN 1830-0324

DOI: 10.2817/24896

De plus amples informations sur l'Union européenne sont accessibles via le serveur Europa: <http://europa.eu/>.

## SOMMAIRE

<b>RÉSUMÉ</b> .....	<b>3</b>
<b>ÉVALUATION DU RAPPORT D'ACTIVITÉ CONSOLIDÉ 2016 DU CENTRE DE TRADUCTION PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION</b> .....	<b>5</b>
<b>INTRODUCTION AU CENTRE</b> .....	<b>7</b>
<b>PARTIE I. RÉALISATIONS DE L'ANNÉE</b> .....	<b>8</b>
CHAPITRE 1 ACTIVITÉ OPÉRATIONNELLE DE BASE: TRADUCTION .....	8
CHAPITRE 2 ACTIVITÉS DE SUPPORT.....	16
CHAPITRE 3 ACTIVITÉS EXTERNES DE PROMOTION .....	19
CHAPITRE 4 ACTIVITÉS DE GESTION ET DE CONTRÔLE .....	26
<b>ACTIVITÉS SUPPLÉMENTAIRES</b> .....	<b>29</b>
<b>PARTIE II. GESTION ET ÉVALUATIONS EXTERNES</b> .....	<b>31</b>
<b>PARTIE II A. GESTION</b> .....	<b>31</b>
CHAPITRE 1 ACTIVITÉS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION .....	31
CHAPITRE 2 GESTION BUDGÉTAIRE ET FINANCIÈRE.....	34
2.1. <i>Recettes</i> .....	34
2.2. <i>Dépenses</i> .....	34
2.3. <i>Indicateurs clés de performance financiers</i> .....	35
CHAPITRE 3 GESTION DES RESSOURCES HUMAINES .....	36
CHAPITRE 4 ÉVALUATION DES RÉSULTATS D'AUDIT DURANT L'ANNÉE DE RÉFÉRENCE.....	37
4.1. <i>Service d'audit interne (SAI)</i> .....	37
4.2. <i>Capacité d'audit interne (CAI, le cas échéant)</i> .....	37
4.3. <i>Cour des comptes européenne (CCE)</i> .....	37
4.4. <i>Audits qualité</i> .....	38
CHAPITRE 5 SUIVI DES RECOMMANDATIONS ET PLANS D'ACTION EN MATIÈRE D'AUDIT .....	39
CHAPITRE 6 SUIVI DES OBSERVATIONS DE L'AUTORITÉ DE DÉCHARGE.....	40
<b>PARTIE II B. ÉVALUATIONS EXTERNES</b> .....	<b>41</b>
<b>PARTIE III. ÉVALUATION DE L'EFFICACITÉ DES SYSTÈMES DE CONTRÔLE INTERNE</b> .....	<b>42</b>
CHAPITRE 1 GESTION DES RISQUES.....	42
CHAPITRE 2 CONFORMITÉ ET EFFICACITÉ DES NORMES DE CONTRÔLE INTERNE .....	42
<b>PARTIE IV. ASSURANCE DE LA DIRECTION</b> .....	<b>44</b>
CHAPITRE 1 EXAMEN DES ÉLÉMENTS SOUTENANT L'ASSURANCE.....	44
CHAPITRE 2 RÉSERVES .....	45
CHAPITRE 3 CONCLUSIONS GÉNÉRALES SUR L'ASSURANCE.....	45
<b>PARTIE V. DÉCLARATION D'ASSURANCE</b> .....	<b>46</b>

## RÉSUMÉ

Ce rapport annuel d'activité consolidé présente un aperçu des activités et réalisations du Centre de traduction des organes de l'Union européenne (ci-après «le Centre») en 2016. La première partie du rapport, consacrée aux «réalisations de l'année», présente la mise en œuvre des objectifs établis dans le programme de travail 2016 modifié, tel qu'approuvé par le conseil d'administration du Centre en mars 2016.

Au vu de l'importance de ses quatre activités et conformément aux ressources humaines et financières prévues pour 2016, le Centre a attribué les pondérations suivantes:

- Activité opérationnelle de base: services linguistiques - 70 %
- Activités de support – 18 %
- Activités externes de promotion et de communication – 5 %
- Activités de gestion et de contrôle – 7 %.

Sur la base de l'examen de fin d'année effectué par la direction du Centre, et en appliquant les nouveaux facteurs de pondération, le taux général de mise en œuvre du programme de travail 2016 modifié est de 79,2 % sur la base du budget initial et de 85 % sur la base du budget rectificatif. Cette différence s'explique en grande partie par les fluctuations des prévisions transmises par les clients.

Pour l'«activité opérationnelle de base: services linguistiques», la plupart des actions ont été réalisées en 2016. En termes de volume, en 2016, le Centre de traduction a traduit 746 965 pages par rapport aux 796 067 pages prévues dans le programme de travail 2016 modifié. Cela représente une augmentation de 2,4 % par rapport à 2015 et une diminution de 1,5 % par rapport à 2014. Toutefois, ce chiffre est inférieur de 6,2 % aux 796 067 pages prévues dans le programme de travail 2016 modifié. Cette différence est essentiellement due aux prévisions révisées transmises par la direction générale de la justice et des consommateurs (DG JUST) de la Commission européenne.

Le Centre a continué de travailler en étroite coopération avec ses clients et a conclu des accords de coopération avec le Secrétariat général des écoles européennes (SGEE), l'entreprise commune Shift2Rail (S2R) et l'entreprise commune Bio-industries (EC Bio-industries). Fin 2016, le portefeuille du Centre comprenait 64 clients.

L'importance de l'assurance-qualité de la traduction se manifeste à nouveau par un nombre considérable d'actions consacrées à l'amélioration de la qualité et à la satisfaction des clients. 98 % du plan d'action pour l'assurance qualité de la traduction (TQAAP) pour 2015-2016 a été mis en œuvre et un nouveau plan a été élaboré pour 2017-2018.

En vue de concevoir un processus de dialogue plus efficace avec ses clients, le Centre a entrepris une révision de son actuel système de satisfaction des clients. Une nouvelle approche, dont la mise en œuvre est prévue pour 2017, a été élaborée et un flux de travail provisoire a été défini afin de traiter les formulaires d'évaluation de la satisfaction des clients (CSF) dans eCdT, le nouveau système de gestion du flux de traduction du Centre.

Dans le domaine des «activités de support», il convient de souligner les éléments suivants: tous les clients du Centre ont été transférés vers eCdT en quatre phases mises en œuvre entre juin et décembre et les nouveaux portails clients et freelance ont été déployés. Tous les clients ont reçu une formation et la documentation de l'utilisateur correspondante avant de migrer vers eCdT. Grâce à cette approche progressive, le Centre a été en mesure d'accroître petit à petit la capacité de traitement d'eCdT et, ainsi, de vérifier et d'améliorer en permanence la stabilité et la performance de la plate-forme. Le Centre a par ailleurs achevé son exercice d'évaluation du personnel dans Themis, le nouvel outil développé à cet effet.

Dans le cadre de ses «activités externes de promotion et de communication», le Centre a réalisé une enquête de suivi faisant suite à son enquête générale sur la satisfaction des clients menée en 2015. Il a également engagé les travaux préparatoires à une refonte du site web public ainsi qu'à une refonte du site web du conseil d'administration en 2017. Au nom de ses partenaires interinstitutionnels, le Centre a poursuivi la gestion de la plus grande base de données terminologique au monde - la base de données de terminologie interactive pour l'Europe, IATE - et a finalisé l'architecture informatique de la version 2.0 de celle-ci. Comme par le passé, le Centre a participé activement aux différents réseaux interagences. Il a également mené une enquête de suivi relative aux approches du multilinguisme adoptées par les agences de l'UE.

Comme toute agence de l'UE, le Centre réalise un grand nombre d'«activités de gestion et de contrôle», qui sont également détaillées dans le présent rapport.

En plus des cibles définies dans le programme de travail 2016 modifié, le Centre a réalisé plusieurs autres activités durant l'année. Suite à la décision prise par le conseil d'administration du Centre en mars 2016 de mettre en œuvre une nouvelle structure de prix, le Centre a effectué les travaux nécessaires au déploiement de la nouvelle structure de prix à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2017. Cette nouvelle structure de prix constitue une véritable innovation, puisque, pour la première fois dans l'histoire du Centre, elle permettra aux clients de profiter des économies et de l'amélioration de la qualité linguistique offertes par l'utilisation de ses mémoires de traduction.

## ÉVALUATION DU RAPPORT D'ACTIVITÉ CONSOLIDÉ 2016 DU CENTRE DE TRADUCTION PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

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

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

vu le règlement financier du 2 janvier 2014 applicable au Centre de traduction des organes de l'Union européenne (réf. CT/CA-051/2013),

vu la décision du conseil d'administration du Centre de traduction portant création d'un comité d'évaluation (réf. CT/CA-049/2014),

considérant ce qui suit:

1. Le conseil d'administration estime que le rapport d'activité consolidé 2016 constitue un compte rendu fidèle et exhaustif des activités entreprises par le Centre de traduction en 2016. Le conseil d'administration constate avec satisfaction que la majeure partie du programme de travail 2016 a été exécutée (79,2 % par rapport au budget initial du Centre et 85 % par rapport à son budget rectificatif). Bien que cela représente une légère diminution par rapport aux années précédentes, le taux d'exécution des activités opérationnelles de base du Centre est resté élevé (89 % par rapport au budget rectificatif).
2. Le conseil d'administration apprécie la présentation cohérente et correctement structurée des informations concernant les taux d'exécution des diverses actions au sein de chaque activité et le système de pondération transparent appliqué en vue d'établir leur importance relative. Toutefois, il est recommandé de revoir la structure de pondération actuelle à la lumière de l'expérience acquise au cours de ses premières années d'utilisation.
3. Le conseil d'administration prend acte de l'ampleur du travail réalisé; il salue l'engagement et l'implication du Centre dans l'accomplissement de sa mission ainsi qu'à l'égard de ses clients et le félicite pour l'efficacité des prestations assurées et le maintien de niveaux de qualité élevés.
4. Le conseil d'administration félicite le Centre et sa nouvelle directrice pour l'élaboration et l'adoption de la stratégie 2016-2020 ainsi que pour la définition d'objectifs et d'initiatives stratégiques clairs en vue de concrétiser la vision du Centre de devenir un centre d'excellence linguistique pour les agences et organes de l'UE à l'horizon 2020.
5. Les réalisations du Centre en 2016 sont cohérentes avec ces objectifs stratégiques et le conseil d'administration se félicite de l'attention continue portée à l'assurance qualité, au développement de nouveaux services et à l'amélioration des services existants. Il se félicite également du lancement réussi et de la mise en production progressive, au cours de l'année, de nouveaux systèmes informatiques permettant de mieux gérer les relations avec les clients mais aussi avec les contractants. Le conseil d'administration a également apprécié le travail accompli au cours de l'année en vue de mettre en œuvre une nouvelle structure tarifaire à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2017, qui permettra aux clients de bénéficier des économies réalisées et de la qualité linguistique accrue obtenue grâce à l'utilisation des mémoires de traduction du Centre. Lorsque des écarts se sont produits au cours de l'année par rapport aux activités planifiées, ceux-ci sont dûment justifiés dans le rapport, les plus significatifs d'entre eux étant dus aux fluctuations des prévisions communiquées par les clients.

6. Le conseil d'administration félicite le groupe de direction du Centre pour sa gestion efficace des ressources humaines et financières dans une année de transition. Il apprécie les progrès réalisés au regard de l'augmentation du taux d'exécution global du budget du Centre à 94,09 % (contre 88,16 % en 2015) et de la diminution de la proportion des crédits annulés, de 11,84 % en 2015 à 5,91 % en 2016, et encourage la direction du Centre à poursuivre ses efforts à cet égard.
7. Le conseil d'administration reconnaît que les principaux risques pesant sur la réalisation d'objectifs clés ont été correctement identifiés et repris dans le registre des risques du Centre et note avec satisfaction que 100 % des actions identifiées en vue d'en atténuer l'impact ou la probabilité ont été mises en œuvre. Le conseil estime que la partie III du rapport contient suffisamment d'informations concernant les processus de contrôle interne et de gestion des risques pour en évaluer l'efficacité. Le conseil d'administration prend acte des progrès réalisés par le Centre pour se conformer pleinement aux normes de contrôle interne et encourage celui-ci à prévoir de finaliser, en 2017, la mise en œuvre des recommandations restantes du SAI concernant la NCI n° 10 – Continuité des activités.
8. La partie IV du rapport décrit les composantes de la déclaration d'assurance. Le conseil d'administration relève avec satisfaction l'absence d'erreurs significatives et/ou répétitives ou de contrôles inadéquats/inefficaces et observe que la déclaration d'assurance de la directrice se fonde sur un système de contrôle robuste.
9. Le conseil d'administration considère que les informations communiquées dans le rapport d'activité annuel donnent l'assurance raisonnable que les ressources dont le Centre de traduction disposait en 2016 ont été utilisées aux fins prévues et conformément aux principes de bonne gestion financière. En outre, les procédures de contrôle mises en place offrent les garanties nécessaires quant à la légalité et à la régularité des opérations sous-jacentes.
10. Enfin, le conseil d'administration félicite Maire Killoran pour sa nomination, en janvier 2016, en tant que directrice du Centre de traduction et remercie l'ensemble du personnel du Centre pour les réalisations obtenues et pour son engagement.

Fait à Luxembourg, le 29 juin 2017.

Pour le conseil d'administration,

R. Martikonis 

Président

## INTRODUCTION AU CENTRE

Le Centre de traduction des organes de l'Union européenne a été créé formellement en 1994 par le règlement (CE) n° 2965/94 du Conseil du 28 novembre 1994, modifié par le règlement (CE) n° 1645/2003 du Conseil du 18 juin 2003.

Le Centre de traduction a pour mission de fournir des services de traduction aux autres agences décentralisées de l'UE et d'apporter une assistance, lors des pics de travail, aux institutions et organes de l'Union qui possèdent leurs propres services de traduction. Sa deuxième mission principale est de contribuer à la coopération interinstitutionnelle entre les services de traduction de l'Union afin de rationaliser les méthodes de travail, d'harmoniser les procédures et de réaliser des économies globales dans le domaine de la traduction.

Le mandat, les missions, les activités/actions spécifiques et les activités opérationnelles du Centre sont mis en œuvre par quatre départements (Traduction, Support à la traduction, Administration et Informatique) et par la direction.

Les clients du Centre sont sa raison d'être. Fin 2016, le portefeuille du Centre comprenait 64 clients. Des accords ont été conclus durant l'année avec le Secrétariat général des écoles européennes (SGEE), l'entreprise commune Shift2Rail (S2R) et l'entreprise commune Bio-industries (EC Bio-industries).

En 2016, le Centre a réalisé ses activités conformément aux priorités stratégiques définies dans sa stratégie 2016-2018 avant la décision prise par le conseil d'administration en octobre 2016 d'adopter la stratégie 2016-2020, qui coïncide avec le mandat de cinq ans du directeur. La nouvelle stratégie est ancrée dans la vision du Centre de devenir un centre d'excellence dans le domaine linguistique pour les agences et organes de l'UE à l'horizon 2020. Cette vision s'articule autour de buts stratégiques, à leur tour scindés en objectifs stratégiques et en initiatives stratégiques, qui doivent tous être menés à bien entre 2016 et 2020. La stratégie est constituée des trois objectifs stratégiques suivants:

- 1) positionner le Centre en tant que partenaire dans la prestation globale de services linguistiques aux clients;
- 2) renforcer l'efficacité et l'efficience opérationnelles;
- 3) contribuer à la coopération interinstitutionnelle.

Les activités du Centre reposent sur des programmes de travail annuels subdivisés en quatre domaines d'activité:

1. Activité opérationnelle de base: services linguistiques
2. Activités de support
3. Activités externes de promotion et de communication
4. Activités de gestion et de contrôle

---

PARTIE I.  
RÉALISATIONS DE L'ANNÉE

---

CHAPITRE 1  
ACTIVITÉ OPÉRATIONNELLE DE BASE: TRADUCTION

Le Centre a attribué une pondération de 70 % à cette activité. Le taux global de mise en œuvre était de 85 % par rapport au budget initial et de 93 % par rapport au budget rectificatif.

**Action 1.1 Traduire, modifier, contrôler sur le plan rédactionnel et réviser des documents conformément aux critères de qualité convenus.**

*Indicateur/réalisation: nombre de pages de documents traduits, modifiés et révisés.*

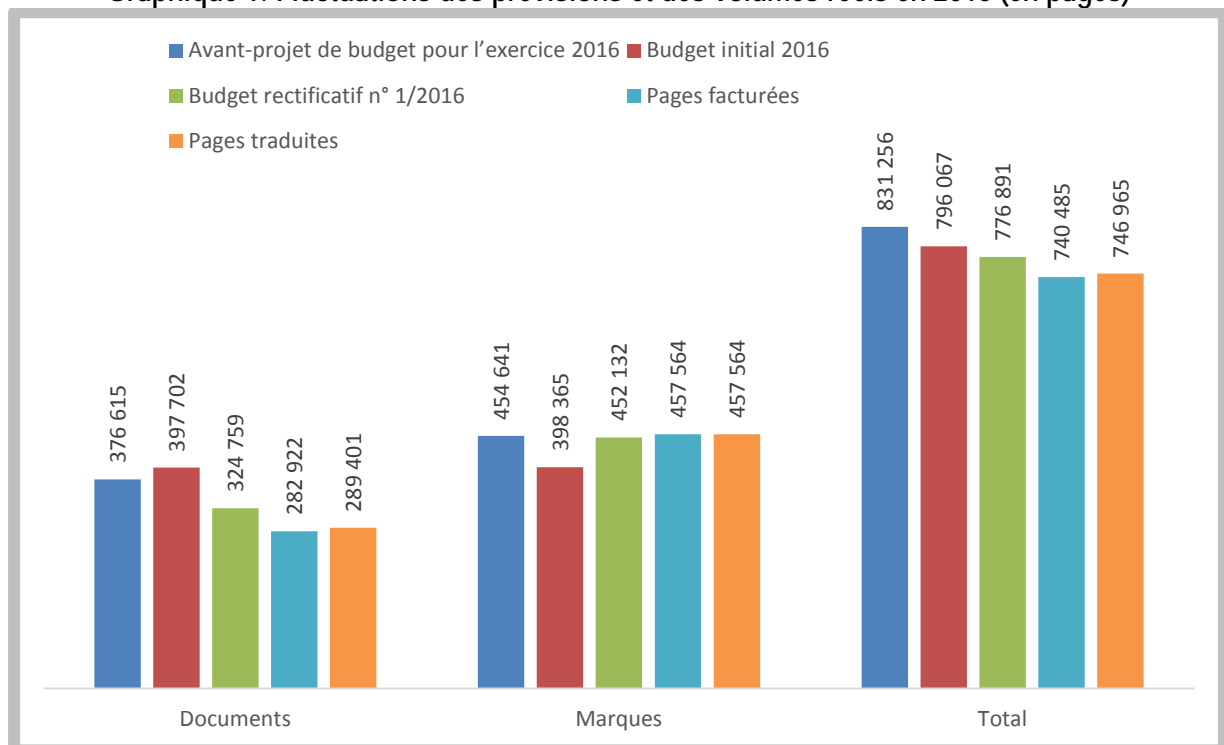
*Objectif 2016: 397 702 pages*

*Taux de mise en œuvre: 73% par rapport au budget initial, 89% par rapport au budget rectificatif (pondération de l'action au sein de l'activité: 14%)*

En 2016, le volume total de traduction du Centre s'est chiffré à 746 965 pages, soit une augmentation de 2,4 % par rapport aux chiffres de 2015. Toutefois, ce chiffre est inférieur de 6,2 % aux 796 067 pages initialement prévues dans le programme de travail 2016 modifié.

Avec 289 401 pages, le nombre de documents traduits a augmenté de 8,1 % par rapport à 2015 (267 667 pages), soit un volume inférieur de 27,3 % à l'objectif (397 702 pages) du budget initial. Par rapport au budget rectificatif, le volume était inférieur de 10,9 % aux prévisions.

**Graphique 1: Fluctuations des prévisions et des volumes réels en 2016 (en pages)**





Outre la traduction, la modification, le contrôle rédactionnel et la révision, le Centre a également assuré d'autres services linguistiques. Environ 266 jours/homme ont été consacrés à des travaux de terminologie. Un total de 14 clients ont demandé la traduction ou la révision de 196 589 entrées dans des listes de termes (pour plus de détails, voir l'action 1.3 ci-dessous). Quelque 1 219 minutes de sous-titres ont été produites pour cinq clients.

Dans le cadre de son processus d'assurance qualité des fournisseurs externes de services linguistiques, le Centre fait réviser et évaluer par ses traducteurs internes les traductions effectuées par ses fournisseurs externes avant leur livraison aux clients. En 2016, dans 99,6% des cas, les traductions ont été jugées de bonne ou d'excellente qualité.

Bien que le pourcentage de traductions externes de mauvaise qualité ait été faible en 2016, le Centre a pris des mesures strictes à l'encontre de plusieurs contractants dont les documents ont été jugés insatisfaisants à plusieurs reprises. En 2016, 136 traductions sous-traitées au total ont été soumises au comité d'évaluation interne du Centre après avoir été jugées comme étant de mauvaise qualité par les réviseurs internes. Les résultats ont été jugés concluants, la mauvaise qualité ayant été confirmée dans plus de 90 % des cas, et des mesures contractuelles ont été prises à l'encontre des contractants concernés.

### **Action 1.2 Traduire des marques de l'UE conformément aux critères de qualité convenus**

*Indicateur/réalisation: Nombre de pages de marques de l'UE traduites*

*Objectif 2016: 398 365 pages*

*Taux de mise en œuvre: 100% par rapport au budget initial, 100% par rapport au budget rectificatif (pondération de l'action au sein de l'activité: 14%)*

Sur les 746 965 pages traduites en 2016, 457 564 pages (61,3 % du volume total) consistaient en marques de l'UE, par rapport aux 398 365 pages prévues dans le budget initial et aux 452 132 pages du budget rectificatif, soit une diminution de 0,9 % par rapport à 2015. Le graphique 1 ci-dessus illustre les fluctuations des prévisions par rapport aux volumes réels facturés.

Le Centre a fourni les traductions de 10,6 % des marques de l'UE dans un délai de trois jours, dépassant ainsi légèrement l'objectif de 10 % convenu avec l'Office de l'Union européenne pour la propriété intellectuelle (EUIPO) pour 2016. Toutes les autres marques de l'UE ont été fournies dans les délais sept jours après leur soumission au Centre.

### **Action 1.3 Traduire et réviser des listes de termes conformément aux critères de qualité convenus (y compris les termes de la console de gestion de la terminologie, les termes de la console de gestion de la terminologie des dessins et modèles et les dessins et modèles pour l'EUIPO)**

*Indicateur/réalisation: Nombre de termes traduits*

*Objectif 2016: 340 638 termes*

*Taux de mise en œuvre: 55% par rapport au budget initial, 100% par rapport au budget rectificatif (pondération de l'action au sein de l'activité: 14%)*

Un total de 14 clients ont demandé la traduction ou la révision de 196 589 entrées dans des «listes de termes» (dont 11 692 dessins ou modèles communautaires, 29 427 termes Euroclass/de la console de gestion de la terminologie et 242 termes de la console de gestion de la terminologie des dessins et modèles pour l'Office de l'Union européenne pour la propriété intellectuelle (EUIPO)).

## Action 1.4 Traduire les décisions de règlement en ligne des litiges pour la DG JUST conformément à des critères de qualité convenus

*Indicateur/réalisation: Pages traduites*

*Objectif 2016: Volume estimé de 52 500 pages traduites*

*Taux de mise en œuvre: s.o. (pondération de l'action au sein de l'activité: 0%)*

D'après la prévision initiale fournie par la direction générale de la justice et des consommateurs (DG JUST) de la Commission européenne, environ 50 000 pages de décisions de règlement en ligne des litiges (RLL) devaient être traduites en 2016. Toutefois, le Centre n'a traduit que 8,5 pages de décisions de RLL suite au lancement de la plateforme RLL en février 2016. En outre, la DG JUST a demandé la traduction de 3 496 pages correspondant aux notifications des entités de règlement extrajudiciaire des litiges (REL) servant de médiatrices pour l'initiative RLL dans les États membres participants.

## Action 1.5 Sous-titrage de vidéos

*Indicateur/réalisation: Nombre de minutes de vidéos sous-titrées*

*Objectif 2016: 3 000*

*Taux de mise en œuvre: 41% (pondération de l'action au sein de l'activité: 1%)*

Le Centre a produit 1 219 minutes de sous-titres pour cinq clients en 2016, à savoir la Cour de justice de l'Union européenne (CJUE), le Bureau européen d'appui en matière d'asile (EASO), l'Agence européenne des produits chimiques (ECHA), l'Institut européen pour l'égalité entre les hommes et les femmes (EIGE) et l'Office de l'Union européenne pour la propriété intellectuelle (EUIPO).

## Action 1.6 Fournir dans les délais les services aux clients

*Taux de mise en œuvre global: 99% (pondération de l'action au sein de l'activité: 14%)*

*Indicateur/réalisation: % de délais respectés*

*Objectif 2016: > 99 % des délais respectés*

*% de mise en œuvre 98%*

Le Centre a fourni à ses clients des services dans les délais dans 98,3 % des cas.

S'agissant particulièrement des documents, le Centre a fourni à ses clients des traductions dans les délais dans 95 % des cas. Le terme «traductions» couvre dans ce contexte les services, facturés à la page, de traduction, de contrôle rédactionnel, de modification et de révision, mais n'inclut pas les marques de l'UE, qui sont toujours transmises dans les délais contractuels.

Environ 59,7 % des traductions avaient un délai normal, 12,3 % étaient programmées et 14,1 % étaient urgentes. En 2015, ces pourcentages étaient respectivement les suivants: 50,6%, 21% et 15,1%. Le service de traduction à livraison «lente» représentait 13,8 % du volume des documents traduits en 2016, soit un pourcentage similaire à 2015 (13,1 %). La demande de services de traduction à livraison «très urgente» est restée faible, représentant 0,1 % du volume total de traductions.

*Indicateur/réalisation: % de délais renégociés*

*Objectif 2016: <=25 %*

*% de mise en œuvre 100%*

En 2016, le Centre a renégocié 5,6 % des délais convenus pour des services fournis à ses clients. Cela signifie que les délais initialement convenus ont été modifiés pendant la réalisation de travaux en cours et que les deux parties se sont mises d'accord sur les délais renégociés.

**Action 1.7 Mettre en œuvre les mesures identifiées dans le «plan d'action pour l'assurance qualité de la traduction 2015-2016»; élaborer le nouveau «plan d'action pour l'assurance qualité de la traduction 2017-2018» (sur la base du modèle de gestion de l'assurance qualité de la traduction)**

***Taux de mise en œuvre global: 99% (pondération de l'action au sein de l'activité: 14%)***

*Indicateur/réalisation: % de mise en œuvre des actions incluses dans le plan*

*Objectif 2016: 100 % mis en œuvre*

*Taux de mise en œuvre: 98%*

À la fin de l'année 2014, le Centre a adopté son plan d'action pour l'assurance qualité de la traduction (TQAAP) pour 2015-2016. Dans le programme de travail 2016 modifié du Centre, l'objectif fixé pour le taux de mise en œuvre du TQAAP était de 100 %. À la fin de l'année 2016, 98,2 % du plan avait été mis en œuvre.

L'accent a été mis sur la mise en œuvre d'un nouvel outil de gestion du corpus (MultiTrans), l'automatisation du flux d'informations sur les demandes de traductions connexes via le nouvel outil de flux de travail, eCdT, qui permet de traiter simultanément les demandes et de les attribuer à un même traducteur afin de garantir plus de cohérence lors de la traduction de textes liés. Les autres mesures mises en œuvre comprenaient notamment le contrôle ex post de trois langues non UE (islandais, arabe et turc). Des progrès ont également été accomplis en ce qui concerne les tests effectués au moyen des moteurs de traduction automatique spécifiques au Centre mis à disposition par la direction générale de la traduction de la Commission (DGT).

*Indicateur/réalisation: Statut du «plan d'action pour l'assurance qualité de la traduction 2017-2018»*

*Objectif 2016: «Plan d'action pour l'assurance qualité de la traduction 2017-2018» élaboré*

*Taux de mise en œuvre: 100%*

Un nouveau plan d'action pour l'assurance-qualité de la traduction a été élaboré pour 2017 et 2018, énumérant un certain nombre de mesures à prendre pour que le Centre puisse continuer à fournir des services de grande qualité aux clients. Ce nouvel ensemble de mesures sera axé sur les bénéfices de la migration vers une version plus récente de SDL Trados Studio. Il mettra également l'accent sur la formation relative aux nouveaux services proposés par le Centre, sur les nouvelles approches telles que la post-édition des traductions automatiques et sur l'adaptation d'activités spécifiques aux nouveaux outils introduits au Centre.

## Action 1.8 Assurer le contrôle ex post de la qualité des traductions (documents et marques de l'UE)

Taux de mise en œuvre global: 100% (pondération de l'action au sein de l'activité: 14%)

*Indicateur/réalisation: Nombre de contrôles de qualité ex post (EPQC) des documents traduits en interne*  
*Objectif 2016: EPQC réalisés sur une base trimestrielle sur des documents traduits en interne*  
*Taux de mise en œuvre: 100%*

Le contrôle ex post réalisé sur des documents traduits en interne vise à détecter d'éventuels problèmes récurrents dans le processus de traduction et à prendre les mesures d'amélioration nécessaires.

En 2016, quatre contrôles ex post ont été réalisés, soit un exercice par trimestre, et les contrôles portaient sur des documents de divers clients représentant différents domaines.

*Indicateur/réalisation: % de documents traduits en interne de qualité excellente, bonne ou satisfaisante*  
*Objectif 2016: 97 % de documents traduits en interne de qualité excellente, bonne ou satisfaisante*  
*% de mise en œuvre 100%*

Ces exercices ex-post ont été réalisés par des traducteurs externes choisis sur la base de contrats-cadres conclus avec le Centre. Dans 98 % des cas, la qualité des documents traduits en interne a été jugée excellente, bonne ou satisfaisante. Pour les 2 % de documents restants, la qualité ne répondait pas aux normes requises. Ces documents ont été analysés par les équipes de traduction concernées afin de prendre les mesures correctrices appropriées.

*Indicateur/réalisation: Nombre de contrôles de qualité ex post (EPQC) réalisés sur des marques de l'UE*  
*Objectif 2016: EPQC réalisés sur une base trimestrielle sur des marques de l'UE*  
*Taux de mise en œuvre: 100%*

Quatre exercices trimestriels de contrôles ex post de traductions de marques de l'UE ont été réalisés en 2016. Les exercices de contrôle ex post réalisés en 2016 ont couvert 54 combinaisons linguistiques.

Grâce à l'amélioration des résultats des EPQC observée au fil du temps, l'Office de l'Union européenne pour la propriété intellectuelle (EUIPO) a permis au Centre de passer à une fréquence d'inspection réduite en 2016, conformément à la norme ISO 2859-1:1999 utilisée par l'EUIPO. La taille de l'échantillon a ainsi été réduite à un peu moins de 8 % des traductions de marques de l'UE en 2016, par rapport à 32 % en 2015.

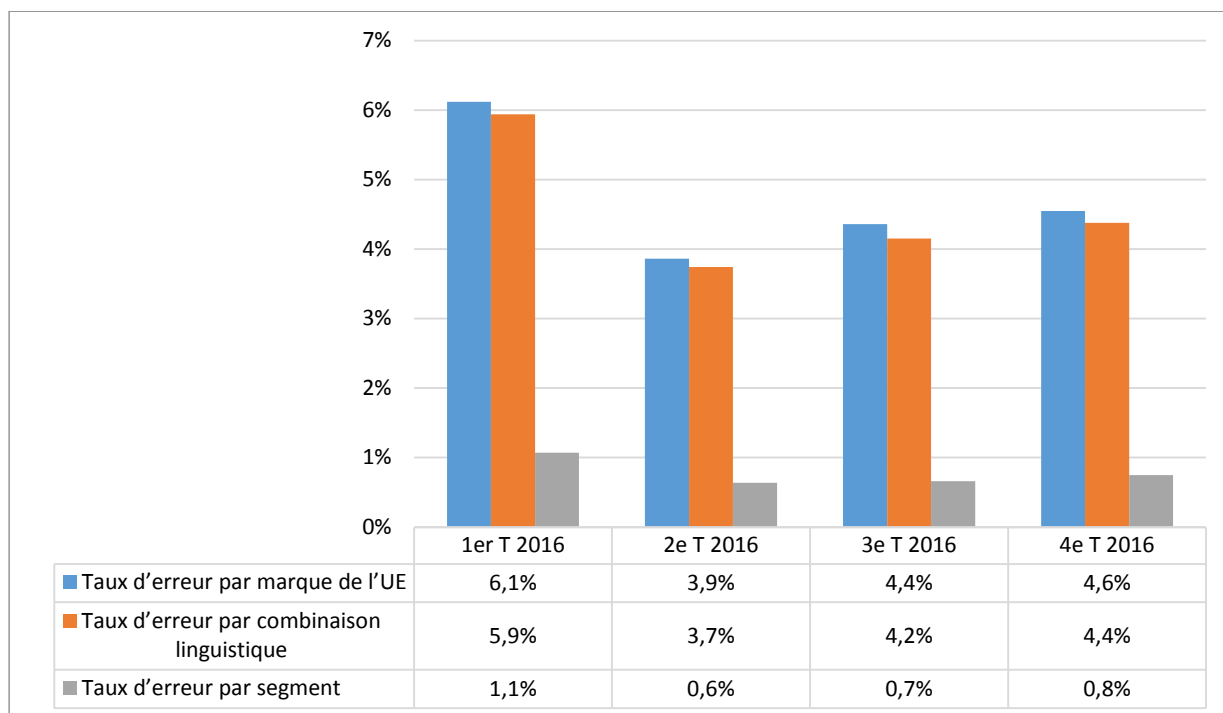
23,5 jours/homme au total ont été consacrés par le Centre à ces contrôles de qualité ex post.

*Indicateur/réalisation: % d'erreurs au niveau d'un segment dans les traductions de marques de l'UE*  
*Objectif 2016: < 1,5 % d'erreurs dans la traduction des segments de marques de l'UE*  
*Taux de mise en œuvre: 100%*

Les contrôles de qualité ex post sur les marques de l'UE font intervenir trois indicateurs clés: le taux d'erreur par marque de l'UE, le taux d'erreur par combinaison linguistique et le taux d'erreur par segment (voir graphique 2 ci-dessous).

Dans l'ensemble, le pourcentage d'erreurs présentait quelques variations, mais était de 0,8 % lorsqu'il était mesuré au niveau du segment, ce qui est nettement inférieur au plafond de 1,5 % fixé dans le programme de travail 2016 modifié.

Graphique 2: Indicateurs clés des contrôles de qualité ex post réalisés sur les marques de l'UE en 2016



Ces analyses ont permis d'identifier les éléments à corriger dans les mémoires de traduction, ce qui aura une incidence positive sur la qualité des traductions futures. Des analyses systématiques des erreurs détectées lors du contrôle des marques ont également permis de déceler des paramètres qui ont été corrigés par la suite dans les mémoires de traduction.

Fin 2016, le Centre a également déployé un mécanisme permettant d'identifier en amont certaines traductions de marques de l'UE, une fois qu'elles ont été transmises par les traducteurs externes et avant qu'elles ne soient distribuées aux traducteurs internes pour révision. L'identification de ces traductions repose sur l'analyse des exercices d'EPOC (visant à détecter les types d'erreurs récurrentes) ainsi que sur l'existence de listes de termes «interdits».

### Action 1.9 Révision du système de satisfaction des clients afin de développer un processus de dialogue plus efficace avec ces derniers

*Indicateur/réalisation: État d'avancement de la mise en œuvre*

*Objectif 2016: Révision du système de satisfaction des clients*

*Taux de mise en œuvre: 60 % (pondération de l'action au sein de l'activité: 3 %)*

Dans le cadre de la révision de son système de satisfaction des clients, le Centre a organisé en juin 2016 un atelier interne regroupant tous les acteurs impliqués dans le processus. Suite à cet atelier, une nouvelle approche a été proposée à six clients (l'Office de l'Union européenne pour la propriété intellectuelle (EUIPO), l'Agence européenne des médicaments (EMA), l'Agence européenne des produits chimiques (ECHA), l'Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne (FRA), l'Autorité bancaire européenne (ABE) et l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (EU-OSHA)) en septembre 2016 afin de connaître leur avis. Dans l'ensemble, la solution rationalisée proposée par le Centre a été bien accueillie par les six clients et sera affinée et déployée dans eCdT dans le courant de l'année 2017.

Dans l'intervalle, un flux de travail provisoire a été défini afin de traiter les formulaires d'évaluation de la satisfaction des clients (CSF) dans eCdT, suite à la migration de tous les clients vers la nouvelle plateforme.

### **Action 1.10 Réaliser une analyse pour établir la valeur potentielle de l'alignement et de l'importation de documents traduits de et/ou dans des langues non UE dans les mémoires de traduction**

*Indicateur/réalisation: État d'avancement*

*Objectif 2016: analyse réalisée*

*Taux de mise en œuvre: 100% (pondération de l'action au sein de l'activité: 2%)*

Dans le cadre de cette analyse, les volumes par paire de langues ont été définis et tous les outils d'alignement disponibles ont été testés pour toutes les langues non UE couvertes. Suite à une analyse coûts-bénéfices, il a été décidé de ne pas aligner et importer les documents traduits de et/ou vers les langues non UE dans les mémoires de traduction.

### **Action 1.11 Réviser les processus et les procédures afin de gagner en efficacité tout au long de la chaîne de traitement**

*Taux de mise en œuvre global: 18% (pondération de l'action au sein de l'activité: 2%)*

*Indicateur/réalisation: % de mise en œuvre*

*Objectif 2016: 50 % des processus de base critiques*

*Taux de mise en œuvre: 15%*

*Indicateur/réalisation: % de mise en œuvre*

*Objectif 2016: 50 % des processus auxiliaires critiques*

*Taux de mise en œuvre: 21 %*

La stratégie 2016-2018 a été remplacée par la nouvelle stratégie 2016-2020, adoptée par le conseil d'administration en octobre 2016. La carte des processus du Centre doit donc être alignée sur cette nouvelle stratégie ainsi que sur les résultats de l'analyse des incidences sur les activités réalisée en 2015. Cette action sera achevée en 2017, de même que la révision de tous les autres processus opérationnels critiques de base et secondaires déjà en place.

Sur les 19 processus opérationnels secondaires (critiques et non-critiques) recensés, 4 ont été révisés et publiés sur l'Intranet du Centre (21 %).

### **Action 1.12 Organisation périodique de séminaires à l'intention des prestataires de traduction**

*Indicateur/réalisation: nombre de séminaires organisés à l'intention des prestataires de services de traduction*

*Objectif 2016: un séminaire organisé pour les prestataires de services de traduction externe*

*Taux de mise en œuvre: 100% (pondération de l'action au sein de l'activité: 1%)*

En avril 2016, le Centre a organisé un atelier destiné aux prestataires de services de traduction externes sélectionnés dans le cadre de l'appel d'offres CONSUM15. Le but de cet atelier était de présenter le contexte général de l'initiative relative au règlement extrajudiciaire des litiges (REL) et de la plateforme de règlement en ligne des litiges (RLL), ainsi que de s'assurer que les prestataires de services de traduction étaient bien informés et préparés à la traduction de décisions de RLL.

### **Action 1.13 Développer des modèles sur mesure approuvés par le CdT**

*Indicateur/réalisation: état d'avancement*

*Objectif 2016: modèles sur mesure élaborés pour les communiqués de presse*

*Taux de mise en œuvre: 0% (pondération de l'action au sein de l'activité: 1%)*

Suite à l'intérêt manifesté par certains clients, des outils potentiels ont été identifiés en vue de créer des modèles qui seront testés en 2017.

### **Action 1.14 Commencer à analyser les exigences commerciales liées au quatrième paquet ferroviaire pour l'AFE**

*Indicateur/réalisation: état d'avancement*

*Objectif 2016: exigences commerciales élaborées avec l'AFE*

*Taux de mise en œuvre: s.o. (pondération de l'action au sein de l'activité: 0%)*

Une délégation du Centre, conduite par son directeur, s'est rendue dans les locaux de l'Agence ferroviaire européenne (AFE) en avril 2016 afin de discuter des futurs besoins liés au quatrième paquet ferroviaire. Il a été décidé que les deux agences se rencontreraient à nouveau après l'adoption du nouveau paquet et une fois que l'AFE disposerait de plus d'informations sur ses besoins de traductions suite à l'extension de son mandat.

### **Action 1.15 Développer un prototype de service de localisation de site web basé sur les exigences des clients**

*Indicateur/réalisation: état d'avancement*

*objectif 2016: Prototype de service de localisation de sites web développé*

*Taux de mise en œuvre: 100% (pondération de l'action au sein de l'activité: 1%)*

Plusieurs ateliers ont été organisés dans les locaux du Centre, en compagnie d'une société de logiciels qui a présenté le flux de traduction autonome développé pour l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (EU-OSHA). Le but de ces ateliers était d'identifier et de définir la portée du projet relatif au futur module de traduction en ligne du Centre (Drupal). Dans le cadre de sa démonstration de faisabilité, la société de logiciels a développé des fonctionnalités supplémentaires permettant d'adapter l'outil aux besoins du Centre.

### **Action 1.16 Identifier d'éventuels nouveaux produits/services supplémentaires**

*Indicateur/réalisation: nombre de nouveaux services supplémentaires à identifier*

*Objectif 2016: identifier un nouveau service supplémentaire*

*Taux de mise en œuvre: 100% (pondération de l'action au sein de l'activité: 3 %)*

#### **Service de traduction en ligne**

Le Centre a travaillé sur la conception et la mise en œuvre d'une solution d'échange de contenus en ligne entre entreprises, ainsi que sur la normalisation du développement d'un processus visant à faciliter la gestion de projet, la maintenance, la surveillance et les mises à jour dans le cadre d'un service de traduction en ligne.

#### **Modularisation des services existants et potentiels**

Le Centre a commencé à étudier les possibilités de modularisation de ses services existants et potentiels en vue de mieux répondre aux besoins de ses clients.

#### **Technologies de sous-titrage et de reconnaissance de la parole**

Le Centre a examiné les possibilités offertes par les technologies de sous-titrage codé et de sous-titrage en direct. Il a commencé à utiliser et à enrichir des moteurs de reconnaissance automatique de la parole en anglais, en espagnol et en français, dans le cadre de l'optimisation de son service de sous-titrage.

## CHAPITRE 2 ACTIVITÉS DE SUPPORT

Le Centre a attribué une pondération de 18 % à cette activité. Le taux global de mise en œuvre de ces activités s'est élevé à 52%.

### **Action 2.1 Améliorations continues dans le cadre du projet eCdT et conformément aux exigences de base de l'organisation et à celles exprimées par les clients**

*Taux de mise en œuvre global: 65% (pondération de l'action au sein de l'activité: 56%)*

*Indicateur/réalisation: déploiement par étapes du système de gestion du flux de travail, du portail clients et du portail freelance*

*Objectif 2016: déploiement par étapes du système de gestion du flux de travail, du portail clients et du portail freelance*

*Taux de mise en œuvre: 100%*

La migration de tous les clients du Centre vers eCdT, le nouveau système de gestion du flux de traduction, s'est déroulée en quatre étapes étalées sur l'année 2016: 8 clients ont migré en juin, 32 en septembre, 21 en octobre et le dernier client (l'Office de l'Union européenne pour la propriété intellectuelle) en décembre. Grâce à cette approche progressive, le Centre a été en mesure d'accroître petit à petit la capacité de traitement d'eCdT et, ainsi, de vérifier et d'améliorer en permanence la stabilité et la performance de la plate-forme. Tous les clients ont reçu une formation et la documentation correspondante avant de migrer vers le nouveau portail clients eCdT. Un nouveau portail destiné aux traducteurs externes a également été déployé dans eCdT. Les fonctionnalités requises dans eCdT pour la mise en œuvre de la nouvelle structure de prix, adoptée par le conseil d'administration en octobre 2016, ont également été développées de manière à ce que le Centre soit prêt à l'entrée en vigueur de la nouvelle structure de prix le 1<sup>er</sup> janvier 2017.

*Indicateur/réalisation: spécifications à définir pour le module traducteurs internes*

*Objectif 2016: spécifications définies*

*Taux de mise en œuvre: 30%*

Les spécifications du module traducteurs internes d'eCdT n'ont pas progressé aussi vite que prévu en raison de la migration de tous les clients du Centre vers eCdT. Des listes de macro-fonctionnalités ont été établies en 2016 de manière à ce que le groupe de travail de traducteurs puisse commencer à travailler avec l'équipe de développement début 2017.

### **Action 2.2 Entreprendre l'analyse de l'intégration des moteurs de traduction automatique MT@EC dans le cadre du flux de prétraitement linguistique**

*Indicateur/réalisation: État d'avancement*

*Objectif 2016: analyse de l'intégration des moteurs de traduction automatique entreprise*

*Taux de mise en œuvre: 30% (pondération de l'action au sein de l'activité: 17%)*

En 2016, le Centre a créé une série de moteurs de traduction spécifiques (de l'anglais vers toutes les autres langues officielles) avec l'aide de l'équipe MT@EC de la Commission européenne. L'objectif est d'intégrer ces moteurs de traduction spécifiques au flux de prétraitement du Centre une fois que l'évaluation de la qualité des produits sera terminée et que les équipes de traducteurs internes du Centre l'auront jugée adéquate.



### **Action 2.3 Développer et mettre à jour la politique du Centre en matière de gestion des documents; entreprendre une analyse en vue d'améliorer l'actuel système de stockage des documents et de remplacer le système d'enregistrement des documents**

*Taux de mise en œuvre global: 0% (pondération de l'action au sein de l'activité: 17%)*

*Indicateur/réalisation: nombre de décisions et de modalités d'application adoptées/mises à jour*

*Objectif 2016: une modalité d'application adoptée + une décision révisée*

*Taux de mise en œuvre: 0%*

*Indicateur/réalisation: % d'analyses réalisées*

*Objectif 2016: spécifications définies et nouveaux outils identifiés*

*Taux de mise en œuvre: 0%*

En ce qui concerne sa politique de gestion des documents, le Centre a peu progressé dans l'élaboration et la mise à jour du cadre réglementaire applicable et la mise en œuvre de cette politique.

Cela s'explique essentiellement par deux facteurs. Premièrement, le Centre a décidé d'entreprendre ce projet avec l'aide d'un consultant afin de bénéficier d'une expertise supplémentaire et ce contrat a été conclu au quatrième trimestre 2016.

Deuxièmement, l'offre, par la Commission, de ARES (Advanced Records System), un outil de gestion documentaire développé par ses soins, a été présentée lors de la réunion du réseau des chefs d'administration qui s'est tenue en février 2016. Cette offre est tombée à point nommé, alors que le Centre venait d'entamer une analyse visant à remplacer son système actuel d'enregistrement des documents et à améliorer son système de stockage des documents. Le Centre s'est proposé de participer au projet pilote présenté dans un appel à manifestations d'intérêt lancé par la Commission, mais sa candidature n'a pas été retenue. Le Centre attend plus d'informations sur les résultats du projet pilote et/ou son éventuel élargissement à d'autres agences.

Étant donné que son système actuel n'est techniquement pas viable à court terme et qu'il ne répond plus aux besoins des utilisateurs, le Centre sera contraint de trouver une autre solution si la Commission ne met pas l'ARES à sa disposition. Sous réserve des résultats du projet pilote, une analyse sera entreprise en 2017 en vue de trouver une solution.

### **Action 2.4 Mettre en œuvre l'outil électronique de passation de marchés sur la base de la solution développée par la Commission**

*Indicateur/réalisation: mettre en œuvre l'outil électronique de passation de marchés sur la base de la solution développée par la Commission*

*Objectif 2016: lancement de l'étude de faisabilité sur la présentation des offres par voie électronique*

*Taux de mise en œuvre: 100% (pondération de l'action au sein de l'activité: 6%)*

Une étude de faisabilité sur l'outil de présentation des offres par voie électronique de la Commission a été réalisée en 2016, afin d'analyser son déploiement potentiel dans l'environnement du Centre. Dans le cadre de son exercice de collecte d'informations, le Centre a participé à la «journée de la passation de marchés en ligne» organisée par la Commission par vidéoconférence, lors de laquelle les participants ont reçu des informations spécifiques sur les différents modules.

## Action 2.5 Optimiser l'outil de gestion des évaluations du personnel

*Indicateur/réalisation: % d'optimisation*

*Objectif 2016: 40%*

*Taux de mise en œuvre: 100% (pondération de l'action au sein de l'activité: 6%)*

L'exercice d'évaluation du personnel a été réalisé en 2016 au moyen du nouvel outil de gestion des évaluations du personnel (Themis). Suite à cet exercice, des points à améliorer ont été recensés. Une liste d'actions par ordre de priorité a été dressée et un calendrier a été convenu. L'objectif a été atteint grâce à la mise en œuvre de plusieurs actions, dont le déploiement d'une interface conviviale, la migration des précédents rapports d'évaluation du personnel vers le nouveau système, l'amélioration de l'accès des propriétaires du système et la modification des messages du flux d'évaluation et du modèle de rapport d'évaluation.

## CHAPITRE 3 ACTIVITÉS EXTERNES DE PROMOTION

Le Centre a attribué une pondération de 5 % à cette activité. Le taux global de mise en œuvre de ces activités s'est élevé à 84 %.

### Action 3.1 Évaluer l'image et l'attractivité du Centre pour ses parties prenantes clés

*Indicateur/réalisation: État d'avancement*

*Objectif 2016: Actions préparatoires entreprises en vue de la réalisation d'une enquête externe*

*Taux de mise en œuvre: 100% (pondération de l'action au sein de l'activité: 10%)*

Le Centre a dressé une liste d'actions préparatoires et élaboré un projet de spécifications pour une enquête externe qui sera réalisée dans le but d'évaluer l'image et l'attractivité du Centre pour ses parties prenantes clés.

### Action 3.2 Mettre en œuvre les actions énoncées dans le plan d'action bisannuel résultant de l'enquête générale sur la satisfaction des clients menée en 2015

*Indicateur/réalisation: % de mise en œuvre*

*Objectif 2016: 50%*

*Taux de mise en œuvre: 100% (pondération de l'action au sein de l'activité: 20%)*

Le plan d'action découlant de l'enquête générale sur la satisfaction des clients menée en 2015 couvre la période 2016-2017. Ce plan comporte cinq domaines d'action, eux-mêmes constitués d'un total de huit sous-actions relatives aux points d'amélioration mis en lumière dans les réponses des clients à l'enquête. Fin 2016, sept actions avaient été mises en œuvre, certaines avec effet continu, et la huitième restait en suspens puisque le travail était toujours en cours.

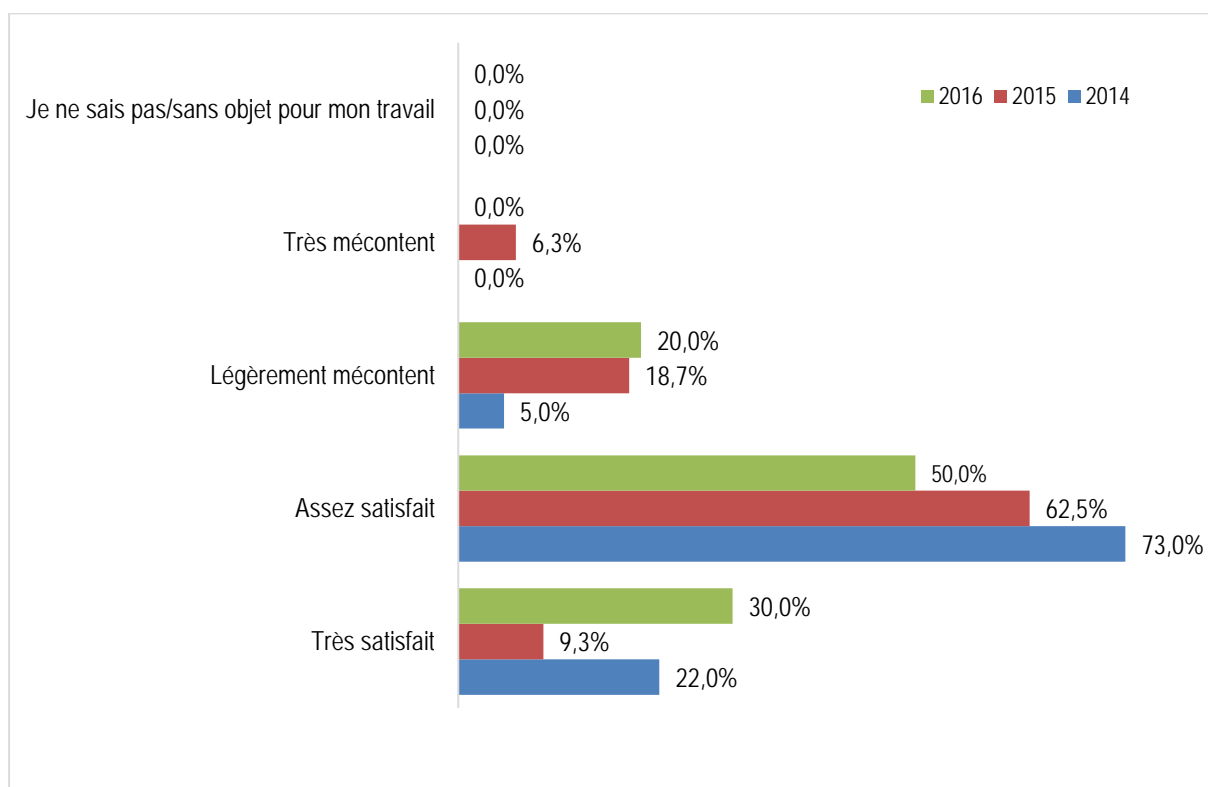
A la fin de l'automne, le Centre a réalisé une enquête de suivi faisant suite à son enquête générale sur la satisfaction des clients menée en 2015, dans le but d'évaluer la satisfaction globale des clients et de recenser les éventuels besoins de nouveaux services.

Le taux de réponse à l'enquête (34,5 %) était considérablement plus bas que celui de l'enquête de 2015 (59,3 %) et légèrement inférieur à celui de l'enquête de suivi réalisée en 2014 (35 %).

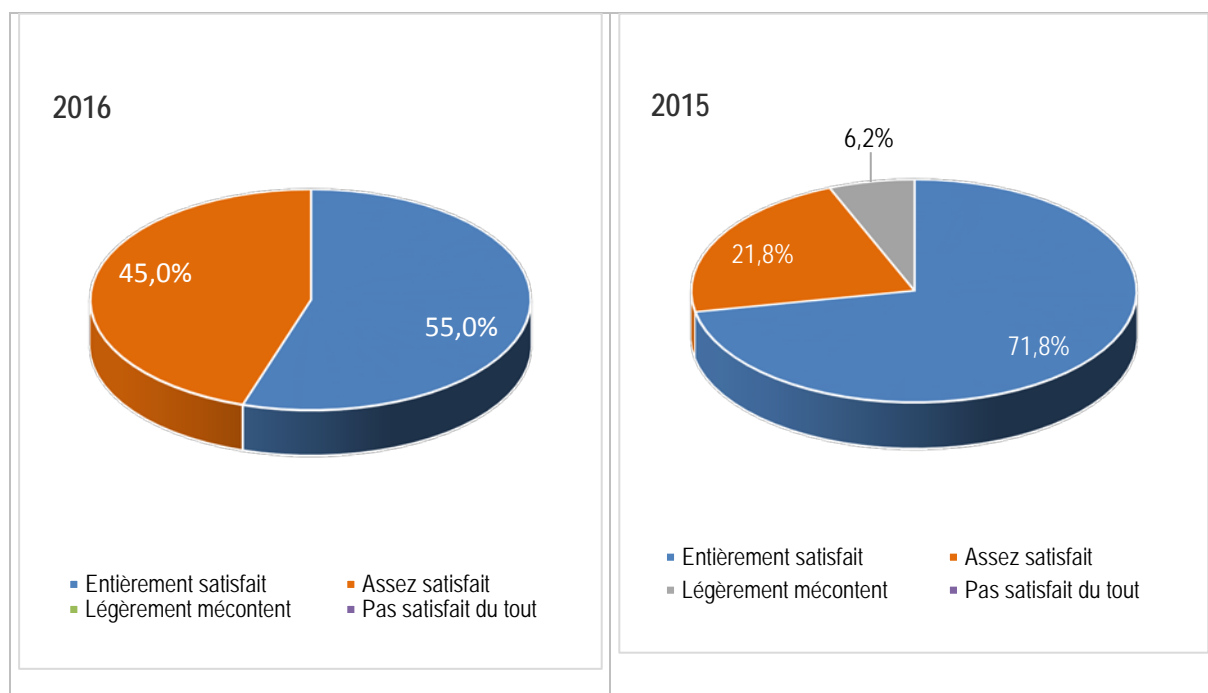
Par rapport à 2015, l'enquête a révélé que les taux de réponses «plutôt satisfait» (50 %) et «très satisfait» (30 %), relatifs à la satisfaction des clients par rapport au ratio global qualité/prix des services du Centre, était plus équilibrés, avec une nette tendance à la hausse pour les «très satisfait» (voir graphique 3 ci-dessous).

S'agissant du niveau de mécontentement, 20 % des clients ayant répondu à la question se sont dites «légèrement mécontentes» du ratio global qualité/prix, contre 5 % en 2014 et 18,7 % en 2015. Comme observé en 2014, aucun répondant ne s'est dit «très mécontent», ce qui n'était pas le cas en 2015.

Graphique 3: résultats de l'enquête de suivi de l'enquête générale sur la satisfaction des clients menée en 2015 (ratio global qualité/prix)



Graphique 4: comparaison des conclusions de l'enquête de suivi de 2016 avec l'enquête générale sur la satisfaction de 2015 (gamme de services)



Les conclusions de l'enquête de suivi de 2016 montrent que 55 % des répondants étaient «entièrement satisfaits» par la gamme de services proposée, contre 71,8 % en 2015 (voir graphique 4 ci-dessus).

Elles indiquent également qu'une certaine instabilité de la qualité des traductions persiste, en particulier dans certains domaines d'activité ou entre langues. Les répondants ont également souligné l'importance de la flexibilité pour discuter des projets à venir et de l'ouverture pour répondre aux exigences des clients. Enfin, ils ont formulé plusieurs suggestions en vue d'améliorer le nouveau portail clients eCdT.

La direction du Centre a jugé que le plan d'action 2016-2018 découlant de l'enquête générale sur la satisfaction des clients de 2015, associé aux objectifs définis dans la stratégie 2016-2020 du Centre et au plan d'action pour l'assurance qualité de la traduction 2017-2018, était adéquat pour répondre aux commentaires et suggestions formulés par les clients dans cette enquête.

### **Action 3.3 Organiser des visites aux/de clients et en assurer le suivi**

**Taux de mise en œuvre global: 100% (pondération de l'action au sein de l'activité: 20%)**

**Indicateur/réalisation: pourcentage de clients rencontrés**

**Objectif 2016: 20 %**

**Taux de mise en œuvre: 100%**

L'objectif de «20 % de clients rencontrés» a été dépassé (26,2 %). Conformément à son plan de visites des clients établi pour 2016, le Centre a rencontré 16<sup>1</sup> des 61 clients qui constituaient son portefeuille début 2016. 10 de ces réunions étaient des réunions bilatérales entre directeurs. Comme les années précédentes, le Centre a rencontré régulièrement certains clients (dont l'Office de l'Union européenne pour la propriété intellectuelle (EUIPO), l'Agence européenne des médicaments (EMA), l'Autorité bancaire européenne (ABE) et l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (EU-OSHA)) afin de suivre des projets spécifiques.

Les activités réalisées dans le cadre de la coopération interinstitutionnelle et du réseau des agences de l'UE sont restées à un niveau soutenu, l'un des moments marquants de l'année ayant été le Forum des agences de l'UE, organisé au Parlement européen de Bruxelles au mois de décembre.

En plus des réunions bilatérales, le Centre a continué d'organiser des séminaires clients pour ses traducteurs et son personnel des sections de support: un séminaire sur les conventions de contrôle rédactionnel définies par l'Office de l'Union européenne pour la propriété intellectuelle (EUIPO) pour l'espagnol a été organisé en février; un atelier sur le projet de règlement en ligne des litiges (RLL) a été organisé avec la direction générale de la justice et des consommateurs (DG JUST) de la Commission européenne et les prestataires de services externes du Centre en avril; le Centre a rencontré les autorités nationales de l'Autorité bancaire européenne (ABE) en juin pour un séminaire sur la révision des traductions; une réunion spéciale a également eu lieu en juin avec l'autorité espagnole de l'Autorité bancaire européenne et les représentants de l'équipe espagnole du Centre; le Conseil de résolution

---

<sup>1</sup> Agence exécutive pour les consommateurs, la santé, l'agriculture et l'alimentation (Chafea), Office de l'Union européenne pour la propriété intellectuelle (EUIPO), Agence ferroviaire européenne (AFE), Agence européenne des médicaments (EMA), Autorité bancaire européenne (ABE), Agence européenne pour l'environnement (AEE), Agence européenne des produits chimiques (ECHA), Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (EU-OSHA), Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail (Eurofound), Parlement européen (DG TRAD du PE), direction générale de la justice et des consommateurs (DG JUST) de la Commission européenne, Conseil de résolution unique (CRU), Conseil de l'Union européenne (Conseil), Autorité européenne des marchés financiers (AEMF), Agence de l'Union européenne pour la formation des services répressifs (CEPOL) et Banque centrale européenne (BCE).

unique (CRU) s'est rendu au Centre en mai pour un séminaire sur les spécificités et la terminologie de la directive concernant le redressement et la résolution des défaillances d'établissements bancaires; enfin, un échange d'informations par langue avec les points focaux allemand et autrichien de l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (EU-OSHA) a eu lieu en septembre.

Les séances de formation au portail clients d'eCdT ont été organisées pour les clients en 2016 avant leur migration vers la nouvelle plateforme.

Le Centre a également proposé un atelier par vidéoconférence à six de ses clients<sup>2</sup> afin de passer en revue le processus de traitement de leurs retours d'informations (c'est-à-dire le processus de traitement des formulaires d'évaluation de la satisfaction des clients - «processus CSF»).

*Indicateur/réalisation: état d'avancement du suivi des points d'action*

*Objectif 2016: mise en œuvre des points d'action résultant des réunions avec les clients: 50%*

*Taux de mise en œuvre: 100%*

Suite aux réunions organisées avec les clients en 2016, un total de 47 nouvelles actions ont été décidées, dont 36 ont été mises en œuvre pendant l'année. 12 actions menées en 2015 ont été poursuivies en 2016. Le taux de mise en œuvre des actions nouvellement définies et des actions engagées les années précédentes et poursuivies était de 76,3 %.

---

<sup>2</sup> L'Office de l'Union européenne pour la propriété intellectuelle (EUIPO), l'Agence européenne des médicaments (EMA), l'Agence européenne des produits chimiques (ECHA), l'Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne (FRA), l'Autorité bancaire européenne (ABE) et l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (EU-OSHA)

### **Action 3.4 Organiser une troisième réunion avec le réseau des points de contact «traduction» auprès des clients, établi par le Centre en 2014**

*Indicateur/réalisation: réunion organisée*

*Objectif 2016: réunion organisée et compte-rendu rédigé*

*Taux de mise en œuvre: 0% (pondération de l'action au sein de l'activité: 10%)*

Le Centre avait initialement prévu d'organiser la réunion annuelle du réseau des points de contact «traduction» auprès des clients en novembre 2016, comme les années précédentes. Toutefois, il a finalement décidé de la reporter au 24 janvier 2017, étant donné que cela permettra d'aborder l'expérience des clients avec le nouveau portail clients eCdT, ainsi que de fournir des informations sur la nouvelle structure de prix du Centre, entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2017.

### **Action 3.5 Établir des contacts avec de nouveaux organes de l'UE en vue de conclure des accords de coopération**

*Indicateur/réalisation: signature d'un accord de coopération avec de nouveaux organes de l'UE*

*Objectif 2016: accord de coopération avec de nouveaux organes de l'UE signé, le cas échéant*

*Taux de mise en œuvre: 100% (pondération de l'action au sein de l'activité: 10%)*

En 2016, le Centre a conclu des accords avec trois nouveaux clients, portant ainsi à 64 le nombre total de ses clients à la fin de l'année. Un accord a été conclu avec le Secrétariat général des écoles européennes le 13 septembre. Celui-ci permettra aux écoles européennes de faire appel, sur une base volontaire, aux services linguistiques du Centre. Deux nouvelles entreprises communes basées à Bruxelles ont également été contactées et les négociations ont débouché sur la conclusion d'un accord avec l'entreprise commune Shift2Rail (S2R), le 24 octobre, et l'entreprise commune Bio-industries (EC Bio-industries), le 17 novembre.

Le Centre a également continué de surveiller la mise en place du futur parquet européen et des négociations étaient en cours avec la Commission européenne en vue d'évaluer les futurs besoins linguistiques de celui-ci. Le Centre a également mené des négociations avec la juridiction unifiée du brevet en vue de conclure un éventuel accord de coopération.

### **Action 3.6 Fournir un support technique et organisationnel pour la base de données interinstitutionnelle IATE**

*Indicateur/réalisation: mise en œuvre des fonctionnalités IATE conformément au plan de projet interinstitutionnel 2016*

*Objectif 2016: 100 % des développements d'IATE prévus conformément au plan de projet interinstitutionnel 2016*

*Taux de mise en œuvre: 62% (pondération de l'action au sein de l'activité: 10%)*

L'architecture informatique d'IATE 2 a été finalisée en 2016 et les environnements informatiques nécessaires ont été mis en œuvre avec l'aide du département informatique du Centre ainsi que de la direction générale de l'informatique de la Commission européenne.

Une méthodologie SCRUM a été introduite pour le développement d'IATE 2 et des itérations de développement et composants ont été définis en vue de pouvoir livrer l'IATE 2 au deuxième trimestre 2018, comme prévu.

Les premiers résultats concrets sont arrivés à la fin des premières itérations et ont été présentés à la task-force IATE 2 du groupe de gestion IATE.

### **Action 3.7 Participation active aux projets communs interagences**

*Indicateur/réalisation: nombre de projets inter-agences auxquels participe le CdT*

*Objectif 2016: au moins un projet*

*Taux de mise en œuvre: 100% (pondération de l'action au sein de l'activité: 4%)*

Dans le cadre du programme de travail annuel du réseau des chefs de la communication et de l'information (HCIN) des agences de l'UE, le Centre a réalisé une enquête de suivi sur les approches du multilinguisme adoptées par les agences, comme il l'avait fait en 2015.

Un résumé des résultats de cette enquête a été présenté au HCIN lors de sa réunion d'octobre. En 2016, le taux de réponse s'est monté à 53,5 %. Au total, 74 % des agences ayant répondu ont indiqué disposer d'une politique multilingue et 43 % ont déclaré posséder un site web multilingue. Quelque 13 % des agences ayant répondu ont indiqué qu'elles revoyaient actuellement leur politique multilingue et bon nombre d'agences travaillent à l'élargissement du contenu traduit sur leur site web. Pour l'avenir, le Centre a proposé que le réseau se concentre sur des projets multilingues conjoints qui permettraient de le faire connaître.

Des enquêtes de suivi sur les approches menées par les agences de l'UE en matière de multilinguisme seront réalisées tous les deux ou trois ans sur la base du dossier consolidé compilé par le Centre, qui reprend les réponses aux enquêtes de 2014, 2015 et 2016.

Le Centre a également participé à la nouvelle brochure des agences de l'UE, *The EU Agencies working for you*, publiée par le réseau à l'occasion du Forum des agences de l'UE qui s'est tenu en décembre 2016 au Parlement européen de Bruxelles.

### **Action 3.8 Augmenter le nombre de partenariats ad hoc avec des institutions**

*Indicateur/réalisation: nombre de partenariats ad hoc*

*Objectif 2016: un projet de partenariat*

*Taux de mise en œuvre: 100% (pondération de l'action au sein de l'activité: 2%)*

Le Centre a été contacté par des représentants du Conseil de l'Union européenne début 2016 et des négociations ont ensuite été entamées en vue de définir les modalités d'un partenariat renforcé. Si la collaboration s'est jusqu'à présent surtout limitée à la traduction par le Centre de documents de ou vers des langues non UE, un projet pilote a été convenu dans le but de permettre au Conseil de sous-traiter au Centre quelques milliers de pages de traduction dans deux langues officielles de l'UE (le suédois et le polonais) à partir de janvier 2017.

### **Action 3.9 Proposer une initiative commune de formation (Joint Training Venture, JTV) dans le domaine du sous-titrage**

*Indicateur/réalisation: nombre de JTV assurées dans le domaine du sous-titrage*

*Objectif 2016: 1*

*Taux de mise en œuvre: 100% (pondération de l'action au sein de l'activité: 4%)*

Un séminaire sur le sous-titrage, animé par un professeur d'une université d'un État membre, a été organisé en novembre 2016 dans le but de proposer un atelier de formation spécifique aux traducteurs internes du Centre, qui ont produit 1 219 minutes de vidéos sous-titrées pour cinq clients en 2016. Des traducteurs d'autres institutions basées au Luxembourg ont également été invités à suivre cette séance de formation.



### **Action 3.10 Réaliser la première publication numérique**

*Indicateur/réalisation: publication numérique réalisée et publiée*

*Objectif 2016: 100%*

*Taux de mise en œuvre: 50% (pondération de l'action au sein de l'activité: 4%)*

La brochure d'information générale du Centre a été mise à jour et remise en forme de manière à pouvoir être consultée sous forme de publication numérique sur la refonte du site web du Centre en 2017.

### **Action 3.11 Engager les travaux préparatoires à une refonte du site web du CdT (y compris le site web du conseil d'administration)**

*Indicateur/réalisation: état d'avancement*

*Objectif 2016: 100 % du travail préparatoire entrepris*

*Taux de mise en œuvre: 100% (pondération de l'action au sein de l'activité: 6%)*

Conformément à son programme de travail modifié, le Centre a entamé la refonte de son site web public et du site web de son conseil d'administration en créant une équipe de projet interdépartementale. La refonte implique une migration technique de l'actuelle plateforme SharePoint 2013 vers Drupal 7.0, ainsi qu'un remaniement en profondeur des contenus.

Les tâches suivantes ont été réalisées en 2016: élaboration des spécifications techniques; création et validation des maquettes pour les deux sites; formation de la section «Infrastructure informatique» et de la section «Communication» au fonctionnement et à la gestion des sites sous Drupal; rédaction et révision du contenu des pages sources; et conception des pages du site sous Drupal sur la base du plan validé du site.

Le nouveau site web public et le nouveau site web du conseil d'administration devraient être mis en ligne en 2017.

### **Action 3.12 En fonction de la date d'entrée en vigueur du nouveau règlement fondateur du Centre, mettre en œuvre les changements nécessaires**

*Indicateur/réalisation: changements mis en œuvre*

*Objectif 2016: 100 %*

*Taux de mise en œuvre: s.o. (pondération de l'action au sein de l'activité: 0%)*

Fin 2013, le Centre a entamé la révision de son règlement fondateur, en collaboration avec la Commission européenne. Depuis lors, et à la demande de la Commission européenne, le projet a été suspendu durant l'année 2016.

## CHAPITRE 4 ACTIVITÉS DE GESTION ET DE CONTRÔLE

Le Centre a attribué une pondération de 7 % à cette activité. Le taux global de mise en œuvre de ces activités s'est élevé à 79%.

### **Action 4.1 Mettre en œuvre une approche fondée sur une «pratique allégée» en matière d'établissement du budget par activités/de gestion par activités fondée sur les recommandations du réseau de développement des performances des agences de l'UE**

*Indicateur/réalisation: % de mise en œuvre*

*Objectif 2016: 100%*

*Taux de mise en œuvre: 100% (pondération de l'action au sein de l'activité: 14%)*

Le Centre a mis en œuvre une approche fondée sur une «pratique allégée» en matière d'établissement du budget par activités/de gestion par activités dans son document de programmation 2017-2019, puis dans son projet de document de programmation 2018-2020. Cette mise en œuvre a notamment impliqué la révision et l'affinage de la structure d'activité du Centre, ainsi qu'un réexamen de l'affectation des ressources financières et humaines et l'utilisation d'un outil informatique pour la consolidation des données.

### **Action 4.2 Améliorer la fonction de contrôle (aspects financiers)**

*Indicateur/réalisation: mettre en œuvre le processus révisé d'évaluation ex ante des nouveaux services, projets et activités*

*Objectif 2016: 1 service et 2 projets évalués*

*Taux de mise en œuvre: 0% (pondération de l'action au sein de l'activité: 14%)*

Si le processus révisé d'évaluation ex ante a progressé durant 2016, il n'était pas encore finalisé à la fin de l'année et n'a donc pas pu être utilisé pour l'évaluation de nouveaux services ou projets.

### **Action 4.3 Définir le flux de travail sans support papier pour les transactions financières**

*Indicateur/réalisation: état d'avancement*

*Objectif 2016: 50%*

*Taux de mise en œuvre: 100% (pondération de l'action au sein de l'activité: 14%)*

Le nouveau flux de travail sans support papier pour les transactions financières a été en partie défini (50 %). Les travaux ont tenu compte des futures actions du Centre dans le domaine de la gestion des documents, y compris la signature électronique et les préparations relatives à la présentation des offres par voie électronique et à d'autres services électroniques.

#### **Action 4.4 Reconfigurer la «stratégie 2016-2018: aller de l'avant» afin de couvrir la période quinquennale 2016-2020.**

*Indicateur/réalisation: nouvelle stratégie développée*

*Objectif 2016: nouvelle stratégie adoptée*

*Taux de mise en œuvre: 100% (pondération de l'action au sein de l'activité: 14%)*

Lors de sa réunion de mars 2016, le conseil d'administration a approuvé l'élaboration d'une stratégie quinquennale qui coïnciderait avec le mandat de cinq ans du directeur. Suite à ses discussions avec le président du conseil d'administration et à ses échanges avec le personnel, le Centre a lancé un processus de consultation de ses clients au sujet du projet de stratégie 2016-2020. Les retours d'informations reçus ont été attentivement analysés et pris en compte dans la mesure du possible. La stratégie 2016-2020 a été adoptée par le conseil d'administration lors de sa réunion d'octobre 2016.

#### **Action 4.5 Mettre en œuvre les actions afin d'assurer la conformité avec les normes de contrôle interne (NCI)**

*Taux de mise en œuvre global: 100% (pondération de l'action au sein de l'activité: 14%)*

*Indicateur/réalisation: pourcentage de recommandations très importantes pleinement mises en œuvre*

*Objectif 2016: 90 % des recommandations très importantes en suspens au 1<sup>er</sup> janvier 2016 pleinement mises en œuvre*

*Taux de mise en œuvre: 100%*

L'audit de suivi réalisé par le SAI (service d'audit interne) au sujet des recommandations en suspens formulées lors de l'audit du SAI sur la gestion de la continuité des activités (2012) et de l'audit du SAI sur la gestion du flux de travail pour la traduction (2014) a conclu que deux recommandations restaient ouvertes et que des mesures supplémentaires devaient être prises par le Centre:

##### **Audit du SAI (2012): Recommandation 2: établir des plans de continuité des activités au niveau opérationnel**

Si l'audit de suivi a montré que toutes les mesures n'étaient pas pleinement mises en œuvre, les progrès accomplis ont permis au SAI d'abaisser le niveau d'importance de la recommandation, de «très importante» à «importante».

##### **Audit du SAI (2014): Recommandation 4: renforcer le contrôle des prolongations des délais convenus avec les clients**

Si certaines mesures visant à appliquer cette recommandation avaient été mises en œuvre lors de l'audit de suivi, le Centre ne possédait pas la capacité suffisante pour extraire et analyser les données relatives à la prolongation des délais et prendre les mesures nécessaires pour renforcer l'efficacité du processus. En effet, le Centre se trouvait alors en pleine migration de Flosys (ancien système) vers eCdT, le nouveau système de gestion du flux de traduction.

*Indicateur/réalisation: pourcentage de procédures et de processus documentés*

*Objectif 2016: 75 % des processus et procédures documentés et mis à jour*

*Taux de mise en œuvre: 100%*

Environ 76,4 % des processus et procédures étaient documentés et mis à jour fin 2016.

#### **Action 4.6 Réaliser le programme d'audits de qualité**

*Indicateur/réalisation: nombre d'audits de qualité réalisés*

*Objectif 2016: 3 audits de qualité réalisés*

*Taux de mise en œuvre: 100% (pondération de l'action au sein de l'activité: 14%)*

Tous les audits qualité planifiés pour 2016 ont été réalisés comme prévu afin de fournir à la direction du Centre une assurance supplémentaire quant à la réalisation des processus sélectionnés et tous les plans d'action ont été reçus dans les délais.

Les processus suivants ont été vérifiés: processus S31 (préparation et suivi de la programmation et de l'exécution du budget), processus C12 (traduction de marques de l'UE et de dessins et modèles communautaires) et processus S533 (gestion du support utilisateurs et des incidents).

#### **Action 4.7 Développer les compétences des membres du personnel en vue de renforcer leur capacité d'adaptation**

*Indicateur/réalisation: compétences fondamentales détenues par au moins deux personnes par section*

*Objectif 2016: augmentation de 3 % par rapport à 2015*

*Taux de mise en œuvre: 100% (pondération de l'action au sein de l'activité: 14%)*

Le projet relatif à la capacité d'adaptation vise à garantir que les compétences des membres du personnel répondent aux besoins du Centre et qu'au moins deux personnes possèdent les compétences de base dans chaque section. Cet aspect revêt une importance particulière pour la continuité des activités.

Depuis le début du projet en 2013, on a constaté une progression constante, avec des années déterminantes en 2015 et 2016. En 2015, au moins deux personnes de chaque section disposaient de 76,5 % des compétences. Ce pourcentage a été porté à 95 % en 2016 suite à des séances de formation interne. Le résultat a donc considérablement dépassé l'objectif fixé pour 2016.

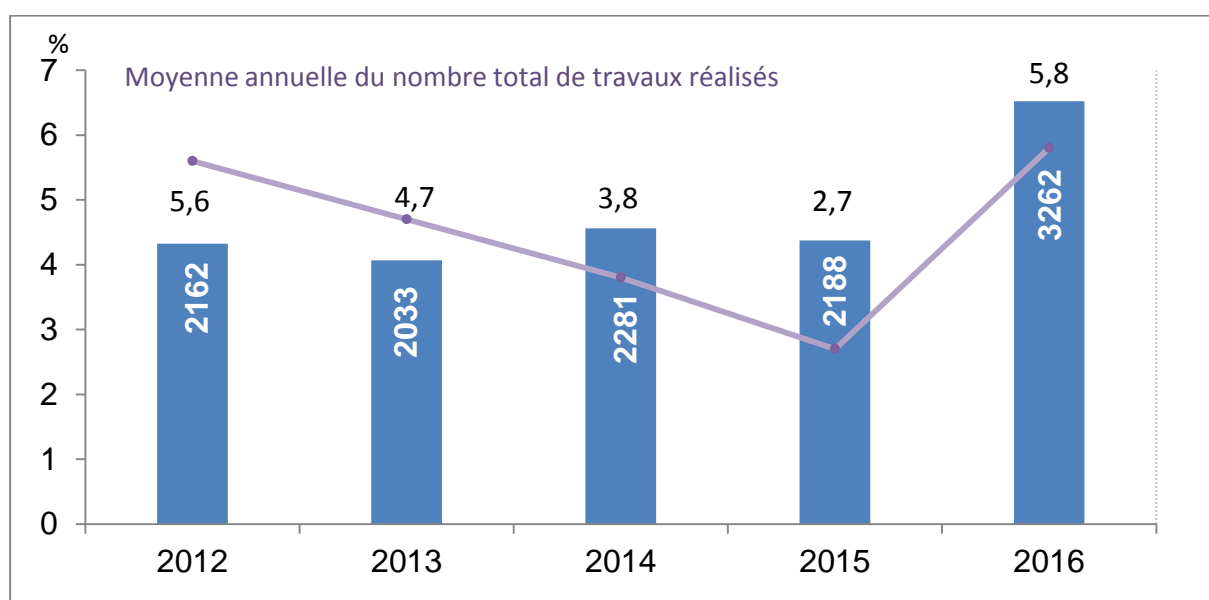
## ACTIVITÉS SUPPLÉMENTAIRES

### Nombre record de formulaires d'évaluation de la satisfaction des clients (CSF)

En 2016, le nombre total de formulaires d'évaluation de la satisfaction des clients (CSF) traités par le Centre (3 262 CSF) a largement dépassé les chiffres des années précédentes (voir figure 5 ci-dessous). Le taux de retour global de CSF reçus par rapport aux travaux livrés (à l'exclusion des marques de l'UE, des dessins et modèles communautaires et des termes Euroclass) était de 5,8 % en 2016.

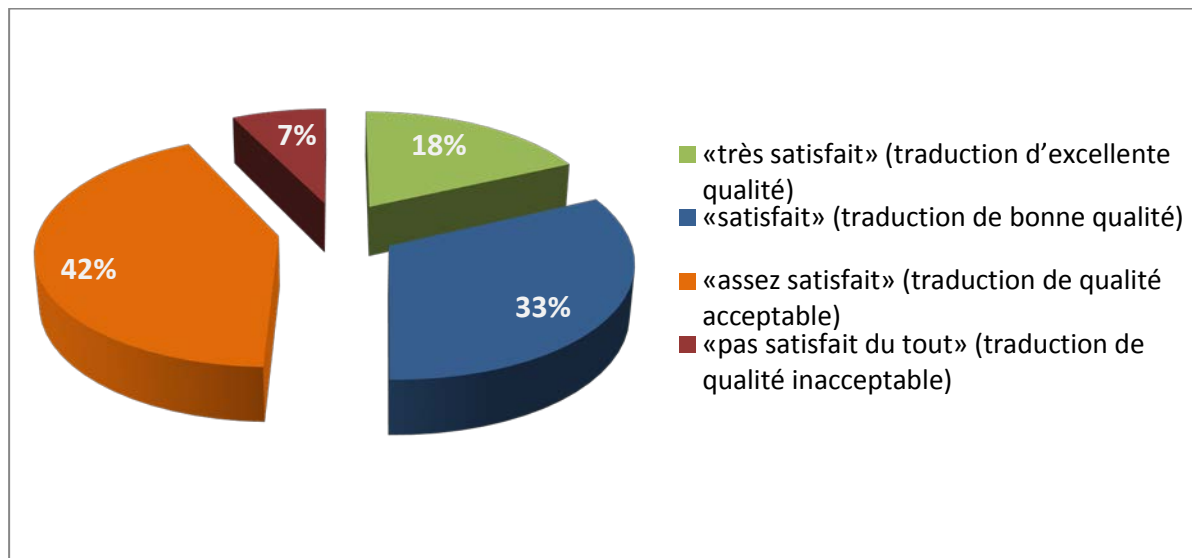
L'Agence européenne des médicaments (EMA), l'Agence européenne des produits chimiques (ECHA), la direction générale de la justice et des consommateurs (DG JUST) de la Commission européenne, l'Autorité bancaire européenne (ABE) et l'Office de l'Union européenne pour la propriété intellectuelle (EUIPO) sont les clients qui ont fourni le plus régulièrement des retours d'informations, suivis par l'Autorité européenne des marchés financiers (AEMF), l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (EU-OSHA) et l'Observatoire européen des drogues et des toxicomanies (EMCDDA).

Figure 5: nombre de CSF reçus des clients (2012-2016)



La ventilation entre les quatre niveaux de satisfaction (très satisfait, satisfait, assez satisfait et pas satisfait du tout) était la suivante:

Figure 6: ventilation des CSF entre les quatre niveaux de satisfaction (par rapport au total de CSF reçus)



Dans le cadre de sa procédure d'assurance-qualité, le Centre a analysé tous les CSF individuellement et des mesures ont été prises en conséquence pour satisfaire aux exigences des clients. Les mesures de suivi adoptées incluent l'alignement de certains documents, la prise en compte des préférences des clients dans les outils d'assurance qualité associés à l'outil de TAO utilisé par les traducteurs, des retours d'informations ciblés et des instructions mises à jour pour les prestataires de services linguistiques externes, ainsi que des formations spécifiques pour les traducteurs internes.

---

PARTIE II.  
GESTION ET ÉVALUATIONS EXTERNES

---

PARTIE II A. GESTION

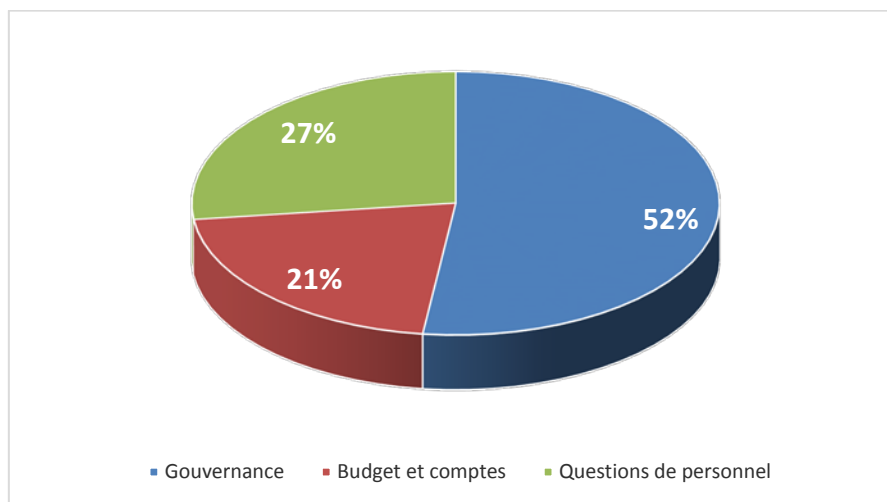
CHAPITRE 1  
ACTIVITÉS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Pilier principal de la structure de gouvernance du Centre, le conseil d'administration veille à ce que le Centre fonctionne de manière efficace et remplisse sa mission telle que définie dans son règlement fondateur. Le conseil d'administration définit les orientations stratégiques du Centre, ses objectifs et ses priorités, et il joue un rôle de supervision et de responsabilité générale en matière budgétaire et de planification.

Le conseil d'administration se compose de représentants des clients du Centre (institutions, organes et agences de l'UE), de représentants de chacun des 28 États membres de l'UE et de deux représentants de la Commission européenne. Il est actuellement présidé par M. Rytis Martikonis, directeur général de la direction générale de la traduction de la Commission européenne. Une liste complète des membres du conseil d'administration, ainsi qu'une ventilation de ceux-ci par genre et nationalité, est incluse à l'annexe IX du présent rapport. Les déclarations d'intérêts des membres du conseil d'administration sont publiées sur le site web du Centre.

Les décisions du conseil d'administration sont adoptées par ses membres soit en réunion soit par procédure écrite. Les 29 décisions adoptées en 2016, ventilées par domaine, sont les suivantes:

**Figure 7: décisions du conseil d'administration par domaine**



**Gouvernance:**

- ✓ Le conseil d'administration a estimé que le **rapport d'activité 2015** constituait un compte rendu fidèle et exhaustif des activités du Centre. Il a constaté avec satisfaction que la majeure partie du programme de travail 2015, malgré une légère diminution par rapport à 2014, a été exécutée (83,2 %), notamment en ce qui concerne les activités opérationnelles de base (88 %). Dans ce contexte, il a notamment salué l'engagement du Centre envers ses tâches et ses clients ainsi qu'à l'efficacité du service fourni tout en maintenant un niveau de qualité élevé.

- ✓ Le **programme de travail modifié pour 2016** a été proposé par la directrice au terme d'une analyse, réalisée suite à sa nomination en janvier 2016, des quatre domaines d'activité du Centre (1. l'activité opérationnelle de base: services linguistiques, 2. les activités de support, 3. les activités externes de promotion et de communication, et 4. les activités de gestion et de contrôle] et fixe les objectifs majeurs à atteindre à la fin de l'année.
- ✓ La **stratégie 2016-2020** définit la vision adoptée par le Centre en vue de devenir un centre d'excellence pour la fourniture de services linguistiques aux agences et organes de l'UE d'ici à 2020, articulée autour des principes d'une approche de gestion de la qualité et d'un modèle opérationnel durable et définissant trois objectifs stratégiques: positionner le Centre en tant que partenaire dans la prestation globale de services linguistiques aux clients, renforcer l'efficacité et l'efficience opérationnelles et contribuer à la coopération interinstitutionnelle.
- ✓ Le **projet de document de programmation 2017-2019** a été étudié pour la première fois par le conseil d'administration en janvier 2016, avant sa soumission obligatoire aux institutions le 31 janvier 2016 en tant que contribution du Centre à la procédure budgétaire générale de l'UE. Ce document de planification inclut à la fois la programmation annuelle et la programmation pluriannuelle (principales lignes d'action, ressources humaines et financières nécessaires à la bonne mise en œuvre de chaque activité et objectifs majeurs à atteindre), ainsi que des informations sur la politique du personnel. Le conseil d'administration a procédé à un deuxième examen du document, incluant cette fois l'avis rendu par la Commission européenne en septembre 2016, et a approuvé le **document de programmation 2017-2019** en octobre 2016.
- ✓ Suite à l'adoption d'une approche commune concernant les agences de l'UE<sup>3</sup>, toutes les agences ont été invitées à élaborer et adopter une stratégie de prévention et de détection des fraudes. Le conseil d'administration a adopté la **stratégie antifraude du Centre** en octobre 2016, afin d'optimiser les mesures de prévention de la fraude mises en place au Centre par la prévention, la détection, la sensibilisation et la dissuasion.
- ✓ Le conseil d'administration a adopté une mise à jour du **plan d'audit annuel** du Centre par le service d'audit interne de la Commission européenne. Suite à cette mise à jour, le SAI n'a pas effectué d'audit, mais a assuré le suivi des recommandations en suspens qu'il avait formulées dans le cadre de son audit sur la «gestion de la continuité des affaires au sein du Centre» (2012) et de son audit sur la «gestion du flux de travail pour la traduction au sein du Centre» (2014).

#### Questions concernant le personnel:

- ✓ Le conseil d'administration a adopté plusieurs règles d'application dans le cadre du statut modifié, entré en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2014: temps de travail, travail à temps partiel, système de reclassement applicable au personnel contractuel et au personnel temporaire, système de promotion applicable aux fonctionnaires, appréciation du directeur, congé de convenance personnelle pour les fonctionnaires et congé sans rémunération pour le personnel temporaire et contractuel, assistance sociale aux membres du personnel employés à Luxembourg et non-application de la décision sur la durée des recours au personnel non permanent.

#### Budget et comptes:

- ✓ En ce qui concerne les **comptes définitifs pour l'exercice 2015**, le conseil d'administration a rendu un avis favorable.

---

<sup>3</sup> Déclaration commune du Parlement, du Conseil de l'UE et de la Commission européenne sur les agences décentralisées - [https://europa.eu/european-union/about-eu/agencies/overhaul\\_fr](https://europa.eu/european-union/about-eu/agencies/overhaul_fr)



- ✓ Le **budget rectificatif 1/2016** visait notamment à inclure les prévisions révisées reçues des clients, le résultat de la réévaluation de l'ensemble des postes de dépenses et le résultat budgétaire de 2015 dans le budget de 2016.
- ✓ En mars 2016, le conseil d'administration a approuvé le rapport de son groupe de travail sur la nouvelle structure de prix du Centre, chargé de formuler des propositions à ce sujet. S'en est suivie, en octobre 2016, l'adoption de la décision établissant les principes et portant exécution des modalités de la nouvelle structure de prix. Le but principal de cette décision était d'introduire, dans les règles de facturation, les modifications liées à l'utilisation de mémoires de traduction.
- ✓ Le **budget 2017** prévoit des recettes de 48,5 millions d'EUR, un volume de traductions de 761 028 pages et 204 742 listes de termes, des prix identiques à ceux de 2016 et la mise en œuvre de la nouvelle structure de prix.
- ✓ La décision modifiant le **règlement financier** du 2 janvier 2014 applicable au Centre visait à établir un mécanisme de remboursement aux clients du Centre en cas d'excédent budgétaire.

## CHAPITRE 2 GESTION BUDGÉTAIRE ET FINANCIÈRE

### 2.1. Recettes

Les recettes budgétaires du Centre se composent principalement des recettes issues de la facturation des services fournis aux clients. Elles sont soumises à un suivi et à un contrôle financier stricts, conformément au cadre réglementaire applicable. Le Centre contacte régulièrement chaque client pour lui demander de fournir ses prévisions en matière de volumes et de dépenses de traduction, et surveille de près l'évolution de ces prévisions et dépenses budgétaires.

Le budget initial du Centre pour 2016 (52,9 millions d'EUR) a fait l'objet d'un budget rectificatif. Le budget rectificatif a été adopté par le conseil d'administration par procédure écrite le 24 septembre 2016 pour les raisons suivantes: premièrement, pour ajouter les prévisions révisées reçues des clients; deuxièmement, pour inclure le résultat de la réévaluation de l'ensemble des postes de dépenses; troisièmement, enfin, le budget rectificatif incluait l'excédent budgétaire de 2015.

Au total, 687 ordres de recouvrement ont été émis en 2016. Étant donné que les clients du Centre sont d'autres organes de l'Union, la gestion des recettes s'accompagne d'un risque financier très faible.

### 2.2. Dépenses

Le Centre applique un modèle de circuit financier partiellement décentralisé. Les opérations financières sont lancées dans les départements concernés par des agents initiateurs financiers et opérationnels et sont vérifiées de manière centralisée par la section «Planification budgétaire et stratégique». Tous les paiements (5 871 en 2016) et engagements (445 en 2016) font l'objet d'une vérification financière ex ante par cette section, à l'exception des paiements relatifs au remboursement des frais de mission du personnel, car ceux-ci ne sont pas vérifiés par l'Office «Gestion et liquidation des droits individuels» (PMO) de la Commission. Si des erreurs sont détectées par les agents vérificateurs, les dossiers sont renvoyés aux départements concernés pour correction avant l'approbation par l'ordonnateur (délégué ou subdélégué). L'avantage de ce circuit financier partiellement décentralisé est que la section «Planification budgétaire et stratégique» peut garantir à la direction que l'ensemble des transactions financières sont conformes aux règlements financiers. Les agents vérificateurs ont également procédé au contrôle ex post de la qualité d'un échantillon d'opérations dans le poste budgétaire 3000 («Prestations de traduction externe»).

Environ 77 % des ressources financières du Centre ont été utilisées dans le cadre de l'activité de base, les dépenses principales étant les dépenses de personnel (48 % des dépenses totales pour l'activité de base) et les dépenses pour les prestations de traduction externe (40 % des dépenses totales pour l'activité de base). D'autres informations détaillées relatives à l'affectation des ressources sont disponibles à l'annexe V.

La principale modification apportée par le budget rectificatif 2016 concernait une réduction de 2,1 millions d'euros des dépenses relatives aux prestations de traduction externe, suite à la diminution de la demande des clients. Pour plus d'informations sur les dépenses budgétaires et l'exécution du budget, voir l'annexe II – sections C et D.

### 2.3. Indicateurs clés de performance financiers

Les indicateurs clés de performance (ICP) financiers relatifs à l'exécution des recettes montrent une légère augmentation des opérations du Centre en 2016 par rapport à l'année précédente. Le nombre de pages facturées a augmenté de 2,4 %, une évolution uniquement attribuable à une augmentation du nombre de pages de documents autres que des marques de l'UE. Le volume de marques de l'UE a reculé de 1 %. En revanche, le Centre s'attendait à une nouvelle augmentation des opérations dans le budget 2016. Les recettes totales facturées pour des services linguistiques en 2016 n'ont atteint que 81,1 % du budget initial, ce qui s'explique essentiellement par les prévisions révisées du projet de règlement en ligne des litiges (RLL) avec la Commission européenne. Pour les marques de l'UE, la facturation a dépassé de 9,0 % la prévision initiale. La diminution globale des recettes facturées par rapport au budget initial est due à la baisse enregistrée dans les services linguistiques autres que les marques de l'UE (-30,8 %).

Le résultat budgétaire définitif pour 2016 s'est chiffré à -3,4 millions d'EUR, soit 1,4 million de moins qu'escompté dans le budget initial. Le budget 2016 a été pensé dès le départ comme un budget déficitaire, de manière à pouvoir consommer une partie de l'excédent budgétaire cumulé les années précédentes. Compte tenu de recettes budgétaires plus faibles que prévu et de l'exécution des dépenses des titres 1 et 3, le résultat budgétaire final de l'exercice présentait un déficit de -3,4 millions d'EUR. Après prise en compte de l'annulation des crédits reportés de 2015 et des mouvements des provisions, le solde final du résultat budgétaire qui sera reporté à 2017 se chiffre à -0,1 million d'EUR. Ce déficit sera financé au moyen de la réserve pour la stabilité des prix créé au cours des années précédentes.

Les marques de l'UE représentent environ 40 % des recettes totales depuis plusieurs années et ont atteint 40,05 % en 2016, confirmant ainsi leur position de produit clé du portefeuille du Centre. Leur pourcentage du nombre de pages facturées a légèrement reculé, de 63,7 % en 2015 à 61,8 % en 2016.

Les indicateurs relatifs aux retards de paiement par les clients du Centre montrent une discipline de paiement satisfaisante, avec 37 paiements tardifs en 2016. Compte tenu de la modification du délai légal de paiement, qui est passé de 30 à 45 jours en 2016, le Centre n'a pas connu d'augmentation du délai moyen de paiement, qui a reculé d'un jour, à 27 jours en moyenne. Une tendance positive a été observée en 2016 en ce qui concerne les retards de paiements aux fournisseurs, puisque seuls 23 paiements ont été exécutés après le délai légal et que le délai moyen de paiement des fournisseurs s'est maintenu à 19 jours.

Le taux d'exécution budgétaire était de 94,1 % pour les dépenses, soit un résultat nettement meilleur qu'en 2014 et en 2015 (respectivement 90,5 % et 88,2 %).

### CHAPITRE 3 GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

À la suite d'une décision de l'autorité budgétaire, le tableau des effectifs pour 2016 a été réduit de 200 à 197 postes. Fin 2016, le Centre employait 195 personnes, soit 57 fonctionnaires et 138 agents temporaires. Au cours de l'année, le Centre a nommé deux fonctionnaires (traducteurs letton et finnois) et recruté six agents temporaires et trois agents contractuels pour des contrats de longue durée, deux au GF IV et un au GF II. À la suite d'un transfert interinstitutionnel, un fonctionnaire de la Cour des comptes (administrateur dans le département «Support à la traduction») a rejoint le Centre. Dans le cadre du projet de RLL, le Centre a recruté huit agents contractuels, six au GF IV et deux au GF II. En outre, il a recruté quatre agents contractuels pour des contrats de courte durée, trois au GF IV et un au GF III. Le Centre a géré 16 contrats d'intérimaires et organisé la sélection de 5 stagiaires.

En 2016, le Centre a organisé deux concours internes pour des linguistes, deux procédures de sélection externes d'agents temporaires, une procédure de sélection externe d'agents contractuels et trois procédures de sélection basées sur les listes EPSO. En outre, trois offres d'emploi interne ont été publiées, deux pour des fonctionnaires et un pour un agent temporaire. Au total, 1 290 candidatures ont été reçues dans le cadre de ces différentes procédures.

En ce qui concerne la formation du personnel, un total de 314 formations ont été suivies (376 cours planifiés) en 2016, ce qui a résulté en un taux de mise en œuvre du plan de formation de 83,5 %. Le Centre a également organisé lui-même cinq formations, sur la rédaction pour le web, la certification terminologique et le sous-titrage ainsi qu'aux métiers de concepteur de sites web sous Drupal et de webmaster de sites web sous Drupal.

Fin 2016, le Centre a réalisé un nouvel exercice d'évaluation des performances. Dans l'ensemble, le personnel d'exploitation et le personnel neutre<sup>4</sup> (finances/contrôle et linguistique, voir l'annexe IV) représentaient 82,1 % en 2016, un pourcentage similaire à celui de 2015 (82 %).

---

<sup>4</sup> Les chefs d'administration des agences ont adopté en octobre 2014 une méthodologie commune sur l'évaluation comparative, ainsi qu'une définition de «personnel neutre»: *«[I]es emplois linguistiques tels que la traduction et l'interprétation, ainsi que les rôles des emplois de gestion financière, de contrôle, de comptabilité et d'audit financier interne sont déclarés séparément des emplois de coordination et de soutien administratif».*

## CHAPITRE 4

### ÉVALUATION DES RÉSULTATS D'AUDIT DURANT L'ANNÉE DE RÉFÉRENCE

#### 4.1. Service d'audit interne (SAI)

Le Centre n'a jamais reçu de recommandation critique de la part du service d'audit interne (SAI) de la Commission européenne. Sur la base d'une évaluation des risques effectuée en 2013, le SAI a élaboré un «plan d'audit interne stratégique 2014-2016». Celui-ci a été adopté par le conseil d'administration. Les thèmes d'audits futurs concernaient les domaines suivants: a) gestion des demandes; b) exécution des demandes et livraison; c) passation des marchés; et d) sécurité informatique et gestion des données connexes.

En 2016, le SAI a réalisé un audit de suivi sur les recommandations clôturées par le Centre et envoyées au SAI comme étant «prêtes pour examen». Sur la base de cet audit de suivi, sur les sept recommandations qui étaient prêtes pour examen, cinq ont été clôturées et une a vu son statut passer de «très importante» à «importante».

Les détails des recommandations d'audit ainsi que l'évaluation des risques résiduels connexes figurent dans le tableau à l'annexe VII(a).

#### 4.2. Capacité d'audit interne (CAI, le cas échéant)

Le Centre ne possède pas de capacité d'audit interne.

#### 4.3. Cour des comptes européenne (CCE)

Dans son rapport sur les comptes annuels du Centre relatifs à l'exercice 2015, la Cour des comptes européenne a émis les avis suivants:

- Avis sur la fiabilité des comptes: «La Cour estime que les comptes annuels du Centre présentent fidèlement, dans tous leurs aspects significatifs, la situation financière de celui-ci au 31 décembre 2015, ainsi que les résultats de ses opérations et les flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux dispositions de son règlement financier et aux règles comptables adoptées par le comptable de la Commission».
- Avis sur la légalité et la régularité des opérations sous-jacentes aux comptes: «La Cour estime que les opérations sous-jacentes aux comptes annuels du Centre relatifs à l'exercice clos le 31 décembre 2015 sont légales et régulières dans tous leurs aspects significatifs».

En 2015, une partie de l'audit sur les comptes annuels du Centre a été réalisée par une société d'audit privée. Sur la base du contrat-cadre de la Commission européenne, le Centre a organisé une procédure d'appel d'offres pour la fourniture de services d'assistance technique dans le domaine des audits et contrôles. À la suite de cette procédure, les comptes annuels 2015 ont été vérifiés par le cabinet d'audit externe PKF Littlejohn LLP. Dans son rapport sur les comptes annuels du Centre relatifs à l'exercice 2015, PKF Littlejohn a émis l'avis suivant: «Nous estimons que les comptes annuels provisoires de l'Agence présentent fidèlement, dans tous leurs aspects significatifs, la situation financière de celui-ci au 31 décembre 2015, ainsi que les résultats de ses opérations et les flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux dispositions de son règlement financier et aux règles comptables adoptées par le comptable de la Commission».

#### 4.4. Audits qualité

Le Centre a effectué les audits qualité planifiés pour 2016. Ces audits fournissent à la direction du Centre une assurance supplémentaire quant à la conformité, l'efficacité et le fonctionnement des processus audités.

Aucune variation importante n'a été observée pour les processus audités en 2016. Néanmoins, une série de suggestions ont été formulées et se sont traduites par des plans d'action visant à optimiser les processus audités suivants:

##### **Préparation et suivi de la programmation et de l'exécution du budget (S31)**

Le processus audité est globalement efficace et efficient. Son objectif est atteint grâce à l'exécution minutieuse de toutes les étapes décrites.

##### **Traduction de marques de l'UE et de dessins ou modèles communautaires (C12)**

Ce processus est, dans l'ensemble, conforme à sa description et est globalement efficace. L'exigence principale du processus (livraison dans les délais) est en permanence satisfaite. Une révision du processus est envisagée en vue d'une plus grande optimisation.

##### **Gestion du support utilisateurs et des incidents (S533)**

Ce processus a évolué et, dans l'ensemble, s'avère efficace. Il convient néanmoins de définir des critères de performance et des indicateurs en fonction des risques recensés.

## CHAPITRE 5

### SUIVI DES RECOMMANDATIONS ET PLANS D'ACTION EN MATIÈRE D'AUDIT

#### **Service d'audit interne (SAI)**

En 2016, le SAI a réalisé un audit de suivi au sein du Centre en vue d'évaluer l'avancement de la mise en œuvre adéquate des recommandations de ses deux audits relatifs à la «gestion de la continuité des activités» et à la «gestion du flux de travail pour la traduction de documents». Une recommandation «importante» qui n'avait pas été incluse dans l'audit de suivi devrait être mise en œuvre d'ici la fin 2017.

Le SAI a conclu que toutes les recommandations, sauf trois, avaient été dûment et efficacement mises en œuvre, et a pris note du bon avancement de la mise en place de plans de continuité des activités, qui, en atténuant les risques identifiés, ont permis de revoir à la baisse le niveau d'importance de la recommandation, qui passe ainsi de «très importante» à «importante». Le SAI a également pris note du développement en cours du nouveau système de gestion du flux de traduction, eCdT, mais a estimé que plusieurs éléments devaient encore être finalisés avant que cette recommandation «importante» puisse être considérée comme pleinement mise en œuvre.

En conclusion, fin 2016, trois recommandations «importantes» du SAI restaient ouvertes et devaient être traitées d'ici la fin 2017. Le détail de ces trois recommandations à traiter à la fin 2017, ainsi que l'évaluation des risques résiduels connexes, est proposé au tableau à l'annexe VII(a).

#### **Capacité d'audit interne (CAI)**

Les détails des recommandations d'audit ouvertes et l'évaluation des risques du directeur figurent dans le tableau à l'annexe VII(b).

## CHAPITRE 6 SUIVI DES OBSERVATIONS DE L'AUTORITÉ DE DÉCHARGE

Ce chapitre présente un résumé des observations et commentaires émis par l'autorité de décharge le 28 avril 2016 concernant l'exécution du budget du Centre pour l'exercice 2014 et les mesures prises par celui-ci [2015/2170(DEC)]. Au total, l'autorité de décharge a émis quatre observations nécessitant des actions de la part du Centre. Ces observations portaient sur les provisions et l'excédent budgétaire, les recommandations d'audit du SAI en suspens, la prévention et la gestion des conflits d'intérêts et la transparence.

S'agissant des observations transversales énumérées dans la résolution du Parlement européen du 28 avril 2016 concernant la décharge sur le budget des agences de l'Union européenne pour l'exercice 2014: performance, gestion financière et contrôle [2015/2205(DEC)], celles relatives au Centre portaient sur la gestion des ressources humaines, les conflits d'intérêts et la transparence. La liste des mesures prises par le Centre est présentée à l'annexe VI. Seules y figurent les observations nécessitant une action de la part du Centre.



## PARTIE II B. ÉVALUATIONS EXTERNES

Aucune évaluation externe n'a été réalisée en 2016.

---

**PARTIE III.**  
**ÉVALUATION DE L'EFFICACITÉ DES SYSTÈMES DE CONTRÔLE INTERNE**

---

**CHAPITRE 1**  
**GESTION DES RISQUES**

La direction du Centre a examiné les résultats de l'évaluation des risques réalisée dans le cadre de la préparation du document de programmation pour la période 2017-2019. Les principaux risques intégrés au registre des risques du Centre étaient les suivants:

1. Un nombre de demandes de clients plus faible que prévu dans le domaine de la traduction de documents pourrait conduire à une diminution des recettes et des dépenses.
2. Un nombre de demandes de clients plus élevé que prévu dans le domaine de la traduction de documents pourrait entraîner des difficultés à réagir rapidement par une gestion adéquate des capacités et pourrait, à terme, avoir un impact sur la qualité.
3. Un nombre de demandes de clients dans le domaine des marques de l'UE inférieur aux prévisions pourrait conduire à une diminution des recettes et des dépenses.
4. Si le nouveau système de gestion du flux de traductions (eCdT) s'avère inadapté pour ses finalités ou accuse des retards, cela risque de porter préjudice à l'image du Centre, d'avoir un impact négatif sur la motivation du personnel, d'accroître les coûts de maintenance de la plate-forme existante et de bloquer la modification des systèmes informatiques existants.
5. Une baisse considérable des recettes pourrait mettre en péril les activités du Centre.
6. Des opportunités pourraient être manquées parce que l'offre de services du Centre ne répond plus tout à fait aux besoins des clients.
7. L'obligation de mettre en œuvre les prescriptions de l'autorité budgétaire pourrait mettre en péril la capacité du Centre à fournir les services requis.

Pour tous les risques identifiés, une réponse de la direction et, le cas échéant, les contrôles d'atténuation pertinents ont été définis. La mise en œuvre des mesures a fait l'objet d'un suivi trimestriel. A la fin de l'année, 100 % des actions prévues pour réduire ces risques avaient été mises en œuvre.

**CHAPITRE 2**  
**CONFORMITÉ ET EFFICACITÉ DES NORMES DE CONTRÔLE INTERNE**

**3.2.1. Conformité avec les normes de contrôle interne (NCI)**

Lors de son exercice annuel d'auto-évaluation en 2016, la direction du Centre a évalué la conformité et l'efficacité de ses contrôles majeurs.

Compte tenu de la conclusion formulée par le service d'audit interne, dans son audit de suivi, au sujet de la mise en œuvre des recommandations relatives à la «gestion de la continuité des activités», la direction du Centre a été forcée de conclure que le Centre ne respectait pas encore la NCI n° 10 - Continuité des activités. Les recommandations restantes seront mises en œuvre dans le courant 2017 afin d'assurer la conformité à cette norme de contrôle interne.

Figure 8: Conformité avec les normes de contrôle interne

		Norme de contrôle interne														
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
2014		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✓	✓	✗	✓
2015		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓
2016		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓

En ce qui concerne la NCI n° 10 - Structure opérationnelle, le Centre n'est pas en mesure d'assurer la mobilité obligatoire en raison de sa taille. La direction du Centre a jugé que les contrôles d'atténuation et les contrôles supplémentaires mis en place en vue d'atténuer les risques ramenaient à un niveau acceptable le risque auquel sont exposés les trois travailleurs exerçant des fonctions sensibles et qui se trouvaient en poste depuis cinq ans en 2016, ainsi que les deux travailleurs exerçant des fonctions sensibles qui se trouvaient en poste depuis plus de sept ans.

### 3.2.2 Efficacité des normes de contrôle interne

Suite à un examen de l'efficacité de ses normes de contrôle interne, la direction du Centre a conclu que la mise en œuvre de plusieurs améliorations autres que la gestion de la continuité des activités ne progressait pas comme initialement prévu. Néanmoins, compte tenu des ressources disponibles et de l'importance de se mettre en conformité avec toutes ses normes de contrôle interne, la direction du Centre a décidé que tous les efforts devaient être en priorité concentrés sur la mise en conformité avec la norme n° 10 - Continuité des activités.

---

**PARTIE IV.**  
**ASSURANCE DE LA DIRECTION**

---

**CHAPITRE 1**  
**EXAMEN DES ÉLÉMENTS SOUTENANT L'ASSURANCE**

La déclaration d'assurance fournie par l'ordonnateur est structurée autour de quatre piliers ou «composantes»:

- (1) évaluation par la direction (contrôles et vérifications de supervision, examens de surveillance et auto-évaluations);
- (2) assurances et/ou recommandations de sources de surveillance et d'évaluation indépendantes (protection des données, résultats d'audits et d'évaluations en cours d'exercice);
- (3) suivi des réserves et des plans d'action découlant des audits des exercices précédents, et suivi des observations de l'autorité de décharge;
- (4) assurances de la direction.

Les faiblesses conduisant à des réserves se réfèrent à l'assurance raisonnable concernant l'utilisation des ressources, la bonne gestion financière, la légalité et la régularité des opérations sous-jacentes. On peut définir ces faiblesses sur la base de critères quantitatifs ou qualitatifs.

Les indicateurs clés financiers et non financiers relatifs à la légalité et à la régularité, ainsi qu'à la bonne gestion financière (voir l'annexe IX), ne démontrent aucun cas de contrôle inadéquat/inefficace ayant exposé le Centre aux principaux risques.

En 2016, un total de cinq exceptions ont été traitées conformément à la procédure d'enregistrement d'exceptions («registre des exceptions») adoptée par la direction du Centre en 2011. En ce qui concerne les critères quantitatifs servant de base à la décision d'inclure ou non une réserve, le seuil de 2 % du budget géré en 2016 a été utilisé comme référence pour définir le caractère important. Le seuil de signification de 2 % du budget de 50 576 283 EUR s'élève à 1 million d'EUR. La plupart des exceptions se rapportaient à des erreurs de forme ou de procédure qui n'ont pas exposé le Centre aux principaux risques et qui ont été suivies d'actions immédiates afin d'empêcher que de telles erreurs ne se reproduisent à l'avenir.

Après avoir examiné de près les résultats des contrôles et des vérifications de supervision, des examens de surveillance et des auto-évaluations, la direction du Centre a jugé que les actions mises en place à ce jour donnaient une assurance raisonnable quant à l'architecture du système de contrôle interne et que ce système fonctionnait correctement dans son ensemble et pouvait donc être considéré comme adéquat.

Les contrôles et vérifications de supervision n'ont montré aucune erreur importante et/ou répétitive dans la mise à disposition d'informations par les départements, la mise à disposition d'informations relatives à l'exécution du budget, les rapports du comptable et les rapports financiers, la mise à disposition d'informations relatives aux délégations et d'informations y afférentes, la mise à disposition d'informations sur les ressources humaines, la sécurité, la sécurité de l'information, la protection des données à caractère personnel, la continuité des activités, la qualité de la traduction et le contrôle financier ex post.

Selon la direction, les examens de surveillance n'ont montré aucun cas de contrôle inadéquat/inefficace ayant exposé le Centre aux principaux risques. Les examens trimestriels de performance et d'efficacité, les examens semestriels de la mise en œuvre des objectifs du programme de travail, et la mise à disposition mensuelle d'informations sur la gestion de projets constituent des contrôles majeurs qui font de plus en plus partie intégrante du travail quotidien de tous les départements.

## CHAPITRE 2 RÉSERVES

Conformément aux principes quantitatifs et qualitatifs établis par le Centre pour définir le caractère important servant de base à la décision d'inclure ou non une réserve dans la déclaration annuelle d'assurance dans le rapport annuel d'activité, l'ordonnateur du Centre n'a émis aucune réserve.

## CHAPITRE 3 CONCLUSIONS GÉNÉRALES SUR L'ASSURANCE

Sur la base de tous les faits présentés dans les sections précédentes, et à la lumière des avis exprimés par la Cour des comptes concernant la fiabilité des comptes et la légalité et la régularité des opérations sous-jacentes aux comptes, il peut être conclu que le Centre opère dans un environnement où les risques sont gérés de manière appropriée.

En outre, les procédures de contrôle mises en place garantissent la légalité et la régularité des opérations sous-jacentes, et garantissent également que les ressources affectées aux activités décrites dans le présent rapport ont été utilisées aux fins prévues et conformément aux principes de bonne gestion financière.

---

**PARTIE V.**  
**DÉCLARATION D'ASSURANCE**

---

Je, soussignée, Maire KILLORAN, directrice du Centre de traduction des organes de l'Union européenne,  
en ma qualité d'ordonnateur,

déclare que les informations figurant dans le présent rapport d'activité annuel 2016 consolidé sont  
sincères et véritables;

déclare disposer de l'assurance raisonnable que les ressources affectées aux activités décrites dans le  
présent rapport ont été utilisées aux fins prévues et conformément aux principes de bonne gestion  
financière, et que les procédures de contrôle mises en place donnent les garanties nécessaires quant à  
la légalité et à la régularité des opérations sous-jacentes.

Cette assurance raisonnable se fonde sur mon jugement personnel et sur les informations à ma  
disposition telles qu'elles figurent dans le présent rapport, notamment:

la déclaration d'assurance de fin d'année des ordonnateurs (sub)délégués, fondée sur les connaissances  
acquises au cours des opérations courantes et des activités de supervision de la gestion;

les résultats des contrôles ex-post et des activités de suivi;

les résultats de l'auto-évaluation annuelle par la direction du système de contrôle interne et de la  
déclaration du coordinateur du contrôle interne;

les observations et recommandations du service d'audit interne;

les enseignements tirés des rapports de la Cour des comptes pour les années précédant l'année de la  
présente déclaration.

Je confirme n'avoir connaissance d'aucun fait non signalé pouvant nuire aux intérêts de l'agence.

Luxembourg, le 12 février 2017.

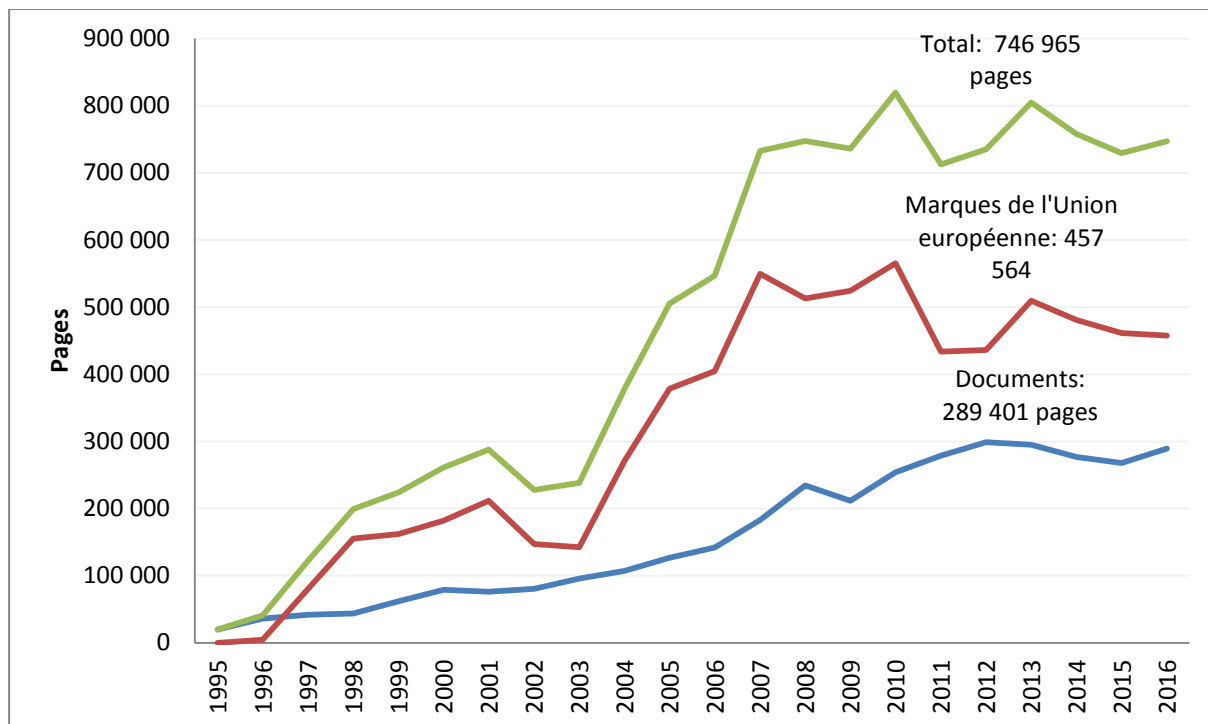
*(signé)*

Maire Killoran

## ANNEXES

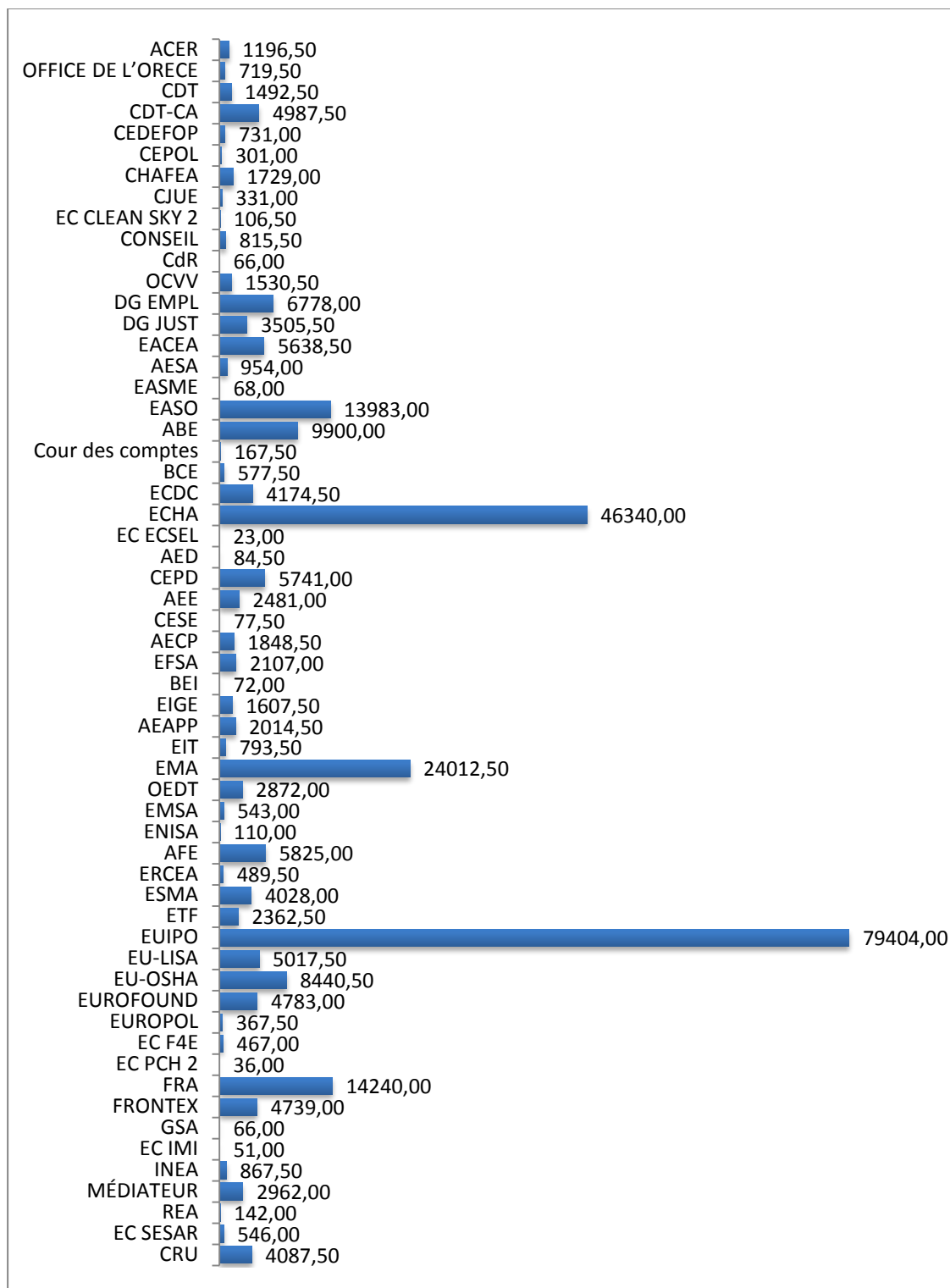
## ANNEXE I - STATISTIQUES RELATIVES AUX ACTIVITÉS DE BASE

### A. Évolution des volumes de traduction 1995-2016





## B. Volume de documents traduits, ventilé par client (en nombre de pages)



### C. Distribution comparative par langue cible

	2016			2015	
	Classement	Pages	%	Classement	Pages
EN	1	47 548,00	16,43 %	1	45 848,00
FR	2	35 693,00	12,33%	2	3 4314,50
DE	3	19 590,00	6,77%	3	20 016,50
IT	4	14 197,00	4,91%	4	14 115,00
ES	5	14 063,50	4,86%	5	13 168,50
PT	6	9 236,00	3,19%	10	7 761,00
HR	7	9 008,50	3,11%	7	8 116,50
HU	8	8 923,00	3,08%	12	7 312,50
PL	9	8 870,50	3,07%	8	7 875,00
BG	10	8 748,00	3,02%	18	7 110,50
EL	11	8 635,00	2,98%	6	8 536,50
CS	12	8 502,50	2,94%	16	7 161,00
LT	13	8 469,50	2,93%	15	7 197,50
SL	14	8 444,00	2,92%	21	6 910,00
NL	15	8 427,00	2,91%	9	7 863,50
LV	16	8 304,00	2,87%	19	7 055,50
FI	17	8 268,00	2,86%	13	7 299,00
SV	18	8 178,50	2,83%	22	6 880,50
SK	19	8 119,50	2,81%	11	7 410,50
DA	20	8 104,00	2,80%	20	6 964,00
ET	21	8 092,50	2,80%	14	7 209,00
RO	22	7 741,00	2,67%	17	7 122,00
MT	23	6 916,00	2,39%	23	6 234,00
GA	24	1 388,50	0,48%	24	827,50
Autres <sup>5</sup>		5 394,00	2,09%	1,86%	7 428
	<b>Total<sup>6</sup></b>	<b>289 401,50</b>	<b>100,00 %</b>	<b>Total</b>	<b>267 667</b>

<sup>5</sup> NO, AR, IS, TR, SW, RU, UK, SR, SQ, KU, FA, TI, MK, BS, ME, ZH, PS, UR, KO, JP, PR, AZ, ID, KY, TH, HY, MN, SO, HE, SH.  
 BG (bulgare), ES (espagnol), CS (tchèque), DA (danois), DE (allemand), ET (estonien), EL (grec), EN (anglais), FR (français), GA (irlandais), IT (italien), LV (letton), LT (lituanien), HU (hongrois), MT (maltais), NL (néerlandais), PL (polonais), PT (portugais), RO (roumain), SK (slovaque), SL (slovène), FI (finnois), SV (suédois), NO (norvégien), AR (arabe), IS (islandais), TR (turc), SW (swahili), RU (russe), UK (ukrainien), SR (serbe), SQ (albanais), KU (kurde), FA (farsi), TI (tigrigna), MK (macédonien), BS (bosnien), ME (monténégrin), ZH (chinois mandarin), PS (pachto), UR (ourdou), KO (coréen), JP (japonais), PR (dari), AZ (azerbaïdjanais), ID (indonésien), KY (kirghiz), TH (thai), HY (arménien), MN (mongol), SO (somali), HE (hébreu), SH (serbo-croate).

<sup>6</sup> Volume de traduction en pages (y compris pages traduites pour le fonctionnement quotidien du Centre).

#### D. Statistiques relatives aux délais des travaux de traduction<sup>7</sup>

Client	Nombre de documents livrés*	Nombre de documents transmis dans le délai fixé	Délai + 1-2 jour(s)	Délai + 3-5 jour(s)	Délai + 1 semaine
ACER	169	169			
ORECE	84	84			
CCE-EMPLOI	2 260	2 245	12	3	
CDT	557	430	10	24	93
CDT-CA	514	370	59	36	49
CEDEFOP	149	149			
CEPOL	53	53			
CHAFEA	336	313	22		1
CJUE	8	8			
CONSEIL	38	38			
CdR	1	1			
OCVV	280	280			
EC Clean Sky	25	25			
DG JUST	3 442	3 363	77		2
EACEA	860	857	3		
AESA	103	103			
EASME	31	31		s	
EASO	1 445	1 399	28	18	
ABE	628	607		21	
Cour des comptes	30	26	4		
BCE	55	55			
ECDC	812	738	59	15	
ECHA	9 004	8 226	707	67	4
EC ECSEL	23	23			
AED	31	31			
CEPD	651	651			
AEE	443	417	26		
CESE	3	3			
AECP	286	286			
EFSA	388	387	1		
BEI	1	1			
EIGE	247	247			
AEAPP	117	117			
EIT	86	86			
EMA	9 736	9 681	53	2	
EMCDDA	148	148			

<sup>7</sup> Le terme «traduction» désigne dans ce contexte les services suivants, facturés en pages: traduction, contrôle rédactionnel, modification et révision. Ce tableau ne reprend pas les chiffres relatifs aux marques de l'UE, qui sont toujours transmises dans les délais contractuels.

Client	Nombre de documents livrés*	Nombre de documents transmis dans le délai fixé	Délai + 1-2 jour(s)	Délai + 3-5 jour(s)	Délai + 1 semaine
EMSA	58	58			
ENISA	31	31			
AFE	464	426	38		
CER	52	52			
ESMA	500	481	19		
ETF	174	174			
EUIPO	13 499	12 718	423	121	237
EU-LISA	133	122	11		
EU-OSHA	1 525	1 201	263	61	
EUROFOUND	771	745	26		
EUROPOL	136	136			
F4E	64	64			
EC PCH	26	26			
FRA	726	724	1	1	
FRONTEX	195	138	57		
GSA	44	44			
EC IMI	25	25			
INEA	94	94			
MÉDIATEUR	752	750	2		
REA	8	8			
EC SESAR	162	162			
CRU	374	373	1		
<b>Total</b>	<b>52 857</b>	<b>50 200</b>	<b>1902</b>	<b>369</b>	<b>386</b>
<b>%</b>	<b>100%</b>	<b>95%</b>	<b>3,6%</b>	<b>0,7%</b>	<b>0,7%</b>

## ANNEXE II – STATISTIQUES RELATIVES À LA GESTION FINANCIÈRE

### A. Budgets

Titre	Libellé	Budget définitif 2016	Budget rectificatif 2016	Budget initial 2016
	<b>Recettes</b>			
1	Versements des agences, organes, offices et institutions	41 072 500	-2 593 400	43 665 900
2	Subvention de la Commission	p.m.	0	p.m.
3	Coopération interinstitutionnelle*	3 155 000	-2 142 400	5 297 400
4	Autres recettes	960 450	385 800	574 650
5	Excédent reporté de l'exercice précédent	5 388 333	4 140 883	1 247 450
6	Remboursements	p.m.	0	p.m.
	<b>Total général</b>	<b>50 576 283</b>	<b>-209 117</b>	<b>50 785 400</b>
	<b>Dépenses</b>			
1	Personnel	24 905 000	-359 100	25 264 100
2	Immeubles, matériel et dépenses diverses de fonctionnement	6 948 800	-99 200	7 048 000
3	Dépenses opérationnelles	16 187 400	-1 986 600	18 174 000
10	Provisions	2 535 083	2 235 783	299 300
	<b>Total général</b>	<b>50 576 283</b>	<b>-209 117</b>	<b>50 785 400</b>

\* Les activités de coopération interinstitutionnelle visées au Titre 3 des recettes budgétaires comprennent tous les services de traduction fournis aux institutions européennes ainsi que les recettes provenant de la base de données interinstitutionnelle IATE.

### B. Recettes

#### Analyse comparative des recettes budgétaires des exercices 2016 et 2015

Recettes budgétaires	2016	2015	Variation en %
Total des recettes liées à l'activité principale	40 766 307	41 282 177	-1,25%
Produits financiers	61 223	123 384	-50,38%
Subventions reçues	243 250	486 500	-50,00%
Autres produits d'exploitation	696 815	85 373	716,20%
<b>Total des recettes budgétaires</b>	<b>41 767 595</b>	<b>41 977 434</b>	<b>-0,50%</b>

## Recettes budgétaires par ligne budgétaire

Ligne budgétaire	Client	Recettes 2016	Recettes 2015	EASME	Variation en %
1000	Agence européenne pour l'environnement (AEE)	286 729	245 553	41 176	17%
1001	Fondation européenne pour la formation (ETF)	210 586	290 991	-80 405	-28%
1002	Observatoire européen des drogues et des toxicomanies (EMCDDA)	294 583	310 544	-15 961	-5%
1003	Agence européenne des médicaments (EMA)	2 445 841	2 377 546	68 295	3%
1004	Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (EU-OSHA)	728 119	1 455 711	-727 592	-50%
1005	Office de l'Union européenne pour la propriété intellectuelle (EUIPO)	6 491 378	6 028 531	462 847	8%
1006	Marques de l'UE de l'EUIPO	15 613 490	16 740 339	-1 126 849	-7%
1007	Office communautaire des variétés végétales (OCVV)	149 109	83 480	65 629	79%
1008	Office européen de police (Europol)	27 130	120 001	-92 871	-77%
1009	Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail (Eurofound)	392 559	353 436	39 123	11%
1010	Centre européen pour le développement de la formation professionnelle (Cedefop)	65 532	45 399	20 133	44%
1012	Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne (FRA)	1 466 796	1 092 385	374 411	34%
1014	Banque européenne d'investissement (BEI)	7 380	9 606	-2 226	-23%
1015	Autorité européenne de sécurité des aliments (EFSA)	196 087	125 585	70 502	56%
1016	Unité européenne de coopération judiciaire (Eurojust)	0	0	0	S/O
1017	Agence européenne pour la sécurité maritime (AESM)	51 487	191 401	-139 914	-73%
1018	Agence européenne de la sécurité aérienne (EASA)	41 731	135 126	-93 395	-69%
1019	Agence de l'Union européenne pour les chemins de fer (AFE)	549 004	994 947	-445 943	-45%
1020	Agence européenne chargée de la sécurité des réseaux et de l'information (ENISA)	11 053	40 130	-29 077	-72%
1021	Centre européen de prévention et de contrôle des maladies (ECDC)	291 883	129 042	162 841	126%
1022	Agence européenne de garde-frontières et de garde-côtes (Frontex)	369 976	521 645	-151 669	-29%
1023	Agence exécutive «Éducation, audiovisuel et culture» (EACEA)	531 107	766 877	-235 770	-31%
1024	Agence exécutive pour les petites et moyennes entreprises (EASME)	8 309	93 966	-85 658	-91%
1025	Agence de l'Union européenne pour la formation des services répressifs (CEPOL)	28 571	25 843	2 728	11%
1026	Agence exécutive pour les consommateurs, la santé, l'agriculture et l'alimentation (Chafea)	155 056	44 721	110 335	247%
1027	Agence du GNSS européen (GSA)	5 412	5 668	-256	-5%

Ligne budgétaire	Client	Recettes 2016	Recettes 2015	EASME	Variation en %
1028	Agence européenne de défense (AED)	5 772	7 378	-1 606	-22%
1029	Agence européenne des produits chimiques (ECHA)	3 577 266	2 353 451	1 223 815	52%
1030	Agence européenne de contrôle des pêches (AECP)	166 647	134 079	32 568	24%
1031	Entreprise commune Fusion for energy (F4E)	53 104	50 107	2 997	6%
1033	Agence exécutive pour l'innovation et les réseaux (INEA)	71 197	60 227	10 970	18%
1034	Institut européen d'innovation et de technologie (EIT)	98 712	37 371	61 341	164%
1035	Agence exécutive du Conseil européen de la recherche (ERCEA)	44 672	11 931	32 741	274%
1036	Agence exécutive pour la recherche (REA)	17 102	13 996	3 106	22%
1037	Entreprise commune Clean Sky 2	11 548	2 358	9 190	390%
1038	Institut européen pour l'égalité entre les hommes et les femmes (EIGE)	211 043	205 623	5 420	3%
1039	Entreprise commune SESAR	44 873	28 761	16 112	56%
1040	Contrôleur européen de la protection des données (CEPD)	485 249	299 372	185 877	62%
1041	Entreprise commune pour la mise en œuvre d'une initiative technologique conjointe sur les systèmes informatiques embarqués (ARTEMIS)	0	2 772	-2 772	-100%
1042	Entreprise commune Initiative en matière de médicaments innovants 2 (EC IMI 2)	4 016	2 706	1 310	48%
1043	Entreprise commune Piles à combustible et Hydrogène 2 (EC PCH 2)	2 542	1 131	1 411	125%
1044	Entreprise commune «Conseil consultatif européen d'initiative nanoélectronique» (ENIAC)	0	0	0	S/O
1045	Bureau européen d'appui en matière d'asile (EASO)	1 447 395	1 227 821	219 574	18%
1046	Agence de coopération des régulateurs de l'énergie (ACER)	92 933	20 119	72 814	362%
1047	Autorité européenne des marchés financiers (ESMA)	361 899	215 510	146 389	68%
1048	Autorité bancaire européenne (ABE)	719 062	1 234 558	-515 496	-42%
1049	Autorité européenne des assurances et des pensions professionnelles (EIOPA)	165 134	781 070	-615 936	-79%
1050	Organe des régulateurs européens des communications électroniques (ORECE)	60 994	49 911	11 083	22%
1051	Agence européenne pour la gestion opérationnelle des systèmes d'information à grande échelle au sein de l'espace de liberté, de sécurité et de justice (eu-LISA)	402 560	343 728	58 832	17%
1052	Entreprise commune «Composants et systèmes électroniques pour un leadership européen» (EC ECSEL)	1 886	14 594	-12 708	-87%
1054	Conseil de résolution unique (CRU)	302 568	122 643	179 925	147%

Ligne budgétaire	Client	Recettes 2016	Recettes 2015	EASME	Variation en %
3000	Commission européenne – DG Emploi, affaires sociales et égalité des chances (DG EMPL) DG Justice et consommateurs (DG JUST)	869 249	526 509	342 740	65%
3002	Projets interinstitutionnels avec les institutions (IATE)	746 257	659 337	86 920	13%
3004	Conseil de l'Union européenne (Conseil)	67 844	177 797	-109 953	-62%
3005	Cour des comptes européenne (CCE)	20 018	5 640	14 378	255%
3006	Comité des régions de l'Union européenne (CdR)	3 960	0	3 960	S/O
3007	Comité économique et social européen (CESE)	6 355	0	6 355	S/O
3008	Cour de justice de l'Union européenne (CJUE)	7 503	1 065	6 438	605%
3010	Banque centrale européenne (BCE)	59 581	123 388	-63 807	-52%
3011	Médiateur européen (Ombudsman)	218 461	338 751	-120 290	-36%
4000	Intérêts bancaires	61 223	123 384	-62 161	-50%
4010	Remboursements divers	696 814	85 373	611 441	716%
4020	Contribution financière du gouvernement luxembourgeois	243 250	486 500	-243 250	-50%
	<b>Total des recettes</b>	<b>41 767 595</b>	<b>41 977 434</b>	<b>-209 839</b>	<b>0%</b>



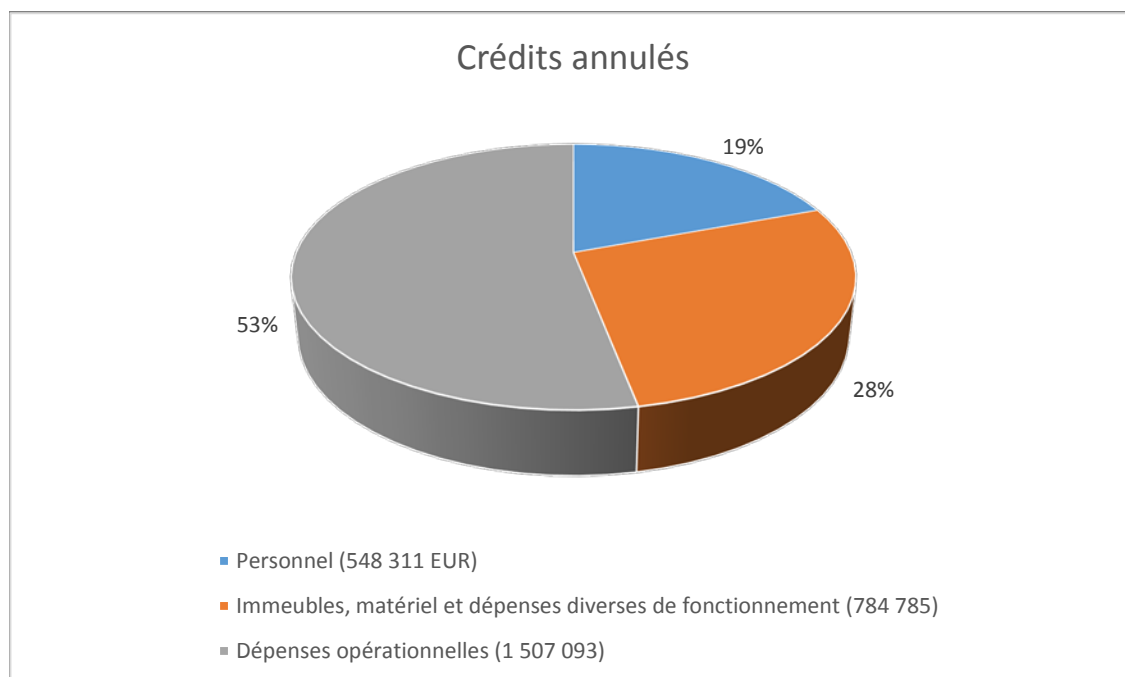
## C. Dépenses

Chapitre	Libellé	Dépenses (exécution engagements) 2016	Dépenses (exécution engagements) 2015	Variation en EUR	Variation en %
11	Personnel en activité	23 982 057	22 450 757	1 531 299	7%
13	Missions et déplacements	115 236	125 100	-9 864	-8%
14	Infrastructure à caractère socio-médical	219 756	274 737	-54 980	-20%
16	Service social	38 400	75 463	-37 063	-49%
17	Réception et représentation	1 240	786	454	58%
<b>TITRE 1</b>	<b>PERSONNEL</b>	<b>24 356 689</b>	<b>22 926 842</b>	<b>1 429 847</b>	<b>6%</b>
20	Location d'immeubles et frais accessoires	2 943 446	3 051 382	-107 935	-4%
21	Informatique	2 774 429	2 735 363	39 066	1%
22	Biens meubles et frais accessoires	57 087	118 735	-61 648	-52%
23	Dépenses de fonctionnement	223 028	231 320	-8 292	-4%
24	Affranchissement et télécommunications	82 248	197 942	-115 694	-58%
25	Frais de réunions et de convocations	17 680	10 802	6 878	64%
26	Frais liés aux réunions du conseil d'administration	57 697	98 933	-41 235	-42%
27	Information: acquisition, archivage, production et diffusion	8 400	28 500	-20 100	-71%
<b>TITRE 2</b>	<b>IMMEUBLES, MATÉRIEL ET DÉPENSES DIVERSES DE FONCTIONNEMENT</b>	<b>6 164 015</b>	<b>6 472 976</b>	<b>-308 961</b>	<b>-5%</b>
30	Prestations de traduction externe	13 168 851	12 625 557	543 295	4%
31	Coopération interinstitutionnelle	785 093	729 410	55 683	8%
32	Dépenses liées au programme eCdT	726 363	961 757	-235 394	-24%
<b>TITRE 3</b>	<b>DÉPENSES OPÉRATIONNELLES</b>	<b>14 680 307</b>	<b>14 316 723</b>	<b>363 583</b>	<b>3%</b>
<b>TITRE 10</b>	<b>RÉSERVES</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>s.o.</b>
<b>BUDGET TOTAL</b>		<b>45 201 011</b>	<b>43 716 542</b>	<b>1 484 470</b>	<b>3%</b>

## Évolution de l'exécution budgétaire

Description	2016	Exécution 2016	2015	Exécution 2015	Variation en %
Budget (à l'exclusion du titre 10)	48 041 200	s.o.	49 585 500	s.o.	s.o.
Engagements contractés	45 201 011	94,09%	43 716 542	88,16%	5,92%
Crédits annulés	2 840 189	5,91%	5 868 958	11,84%	-5,92%
Paiements effectués	41 570 759	86,53%	38 941 308	78,53%	8,00%
Crédits reportés	3 630 253	7,56%	4 775 233	9,63%	-2,07%

## Crédits annulés – budget 2016

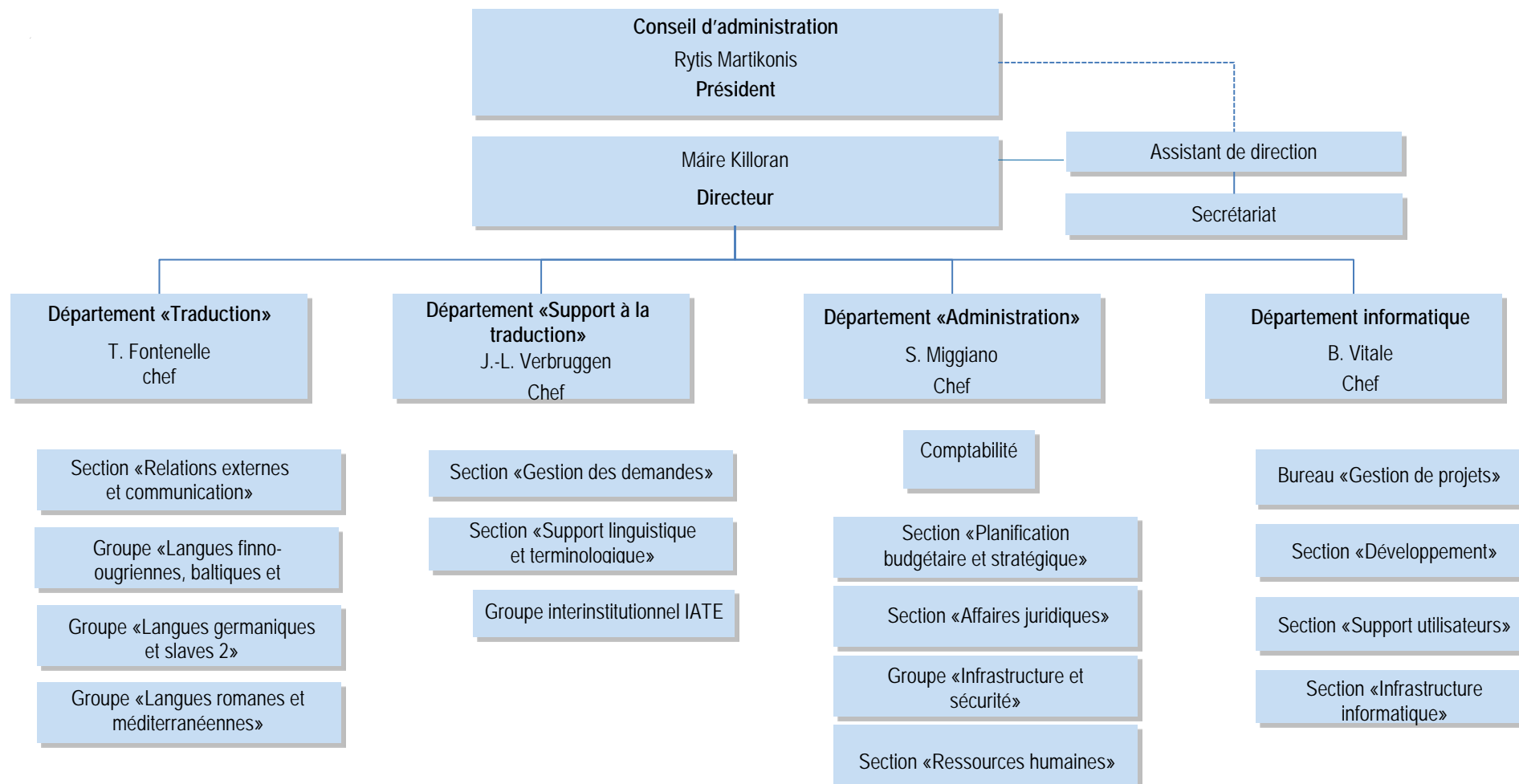


### D. Résultat de l'exécution budgétaire

	2016	2015	Variation en %
<b>Recettes budgétaires</b>	<b>41 767 594</b>	<b>41 977 434</b>	<b>-0,50%</b>
Traduction	39 214 917	39 803 714	-1,48%
Terminologie	142 197	122 500	16,08%
Listes de termes	582 580	583 870	-0,22%
Coopération interinstitutionnelle – base de données IATE	746 257	659 337	13,18%
Sous-titrage	52 398	60 106	-12,82%
Autres produits de l'activité	27 958	52 650	-46,90%
<b>Revenus opérationnels</b>	<b>40 766 307</b>	<b>41 282 177</b>	<b>-1,25%</b>
Produits financiers	61 223	123 384	-50,38%
Contribution financière du gouvernement luxembourgeois	243 250	486 500	-50,00%
Divers	696 814	85 373	716,20%
<b>Dépenses budgétaires</b>	<b>45 201 011</b>	<b>43 716 542</b>	<b>3,40%</b>
<i>Titre 1 – Personnel</i>			
Paievements	24 170 318	22 697 029	6,49%
Crédits reportés	186 371	229 814	-18,90%
<i>Titre 2- Immeubles, matériel et dépenses diverses de fonctionnement</i>			
Paievements	4 733 619	4 428 816	6,88%
Crédits reportés	1 430 396	2 044 159	-30,03%
Titre 3 – Dépenses opérationnelles			

	2016	2015	Variation en %
Paielements	12 666 821	11 815 463	7,21%
Crédits reportés	2 013 486	2 501 261	-19,50%
<b>Résultat budgétaire de l'exercice</b>	<b>-3 433 417</b>	<b>-1 739 108</b>	<b>97,42%</b>
<b>Autres</b>	<b>484 585</b>	<b>289 434</b>	<b>67,43%</b>
Crédits reportés, puis annulés	482 645	289 573	66,67%
Variations de taux de change	1 941	-139	-1492,82%
<b>Solde du compte de résultat pour l'exercice</b>	<b>-2 948 831</b>	<b>-1 449 674</b>	<b>103,41%</b>
Résultat de l'exercice précédent	4 629 333	5 020 494	-7,79%
Remboursement du résultat de l'exercice précédent	0	-2 649 712	-100,00%
<b>Dotation aux réserves</b>	<b>-1 808 721</b>	<b>3 708 225</b>	<b>-148,78%</b>
Réserve pour la stabilité des prix	-2 535 083	0	S/O
Utilisation et annulation de la réserve pour la stabilité des prix	0	5 046 468	-100,00%
Remboursement de la réserve pour la stabilité des prix	0	-2 300 000	-100,00%
Réserve pour investissements exceptionnels (eCdT)	0	0	S/O
Utilisation de la réserve pour les investissements exceptionnels (eCdT)	726 362	961 757	-24,48%
Réserve pour l'augmentation controversée des salaires	0	0	S/O
Utilisation et annulation de la réserve pour l'augmentation controversée des salaires	0	0	S/O
<b>Résultat budgétaire à reporter</b>	<b>-128 219</b>	<b>4 629 333</b>	<b>-102,77%</b>

Annexe III – ORGANIGRAMME AU 31.12.2016



ANNEXE IV - TABLEAU DES EFFECTIFS DU CENTRE

Groupes de fonctions et grades	Pourvus au 31.12.2016		Autorisés dans le cadre du budget 2016	
	Postes permanents	Postes temporaires	Postes permanents	Postes temporaires
AD 16	0	0	0	0
AD 15	0	0	0	0
AD 14	0	1	0	1
AD 13	1	0	1	0
AD 12	4	5	12	7
AD 11	11	5	10	5
AD 10	6	4	7	4
AD 9	5	7	3	12
AD 8	10	11	6	16
AD 7	3	16	3	19
AD 6	4	24	2	26
AD 5	0	16	0	0
<i>Sous-total AD</i>	44	89	44	90
AST 11	0	0	0	0
AST 10	0	0	0	0
AST 9	3	0	3	0
AST 8	3	2	3	1
AST 7	2	2	2	3
AST 6	1	2	1	2
AST 5	1	11	1	16
AST 4	3	16	3	15
AST 3	0	11	0	8
AST 2	0	5	0	5
AST 1	0	0	0	0
<i>Sous-total AST</i>	13	49	13	50
AST/SC 6	0	0	0	0
AST/SC 5	0	0	0	0
AST/SC 4	0	0	0	0
AST/SC 3	0	0	0	0
AST/SC 2	0	0	0	0
AST/SC 1	0	0	0	0
<i>Sous-total AST/SC</i>	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>	<b>138</b>	<b>57</b>	<b>140</b>
<b>TOTAL PERSONNEL</b>	<b>195</b>		<b>197</b>	

*Informations sur le niveau d'entrée pour chaque type de poste: tableau indicatif*

Fonctions clés (exemples)	Type de contrat (fonctionnaire, AT ou AC)	Groupe de fonctions, grade de recrutement (ou grade le plus bas en cas de mention d'une fourchette de grades)	Indication du type de fonction [support administratif ou politique générale (opérations)]
<b>FONCTIONS DE BASE</b>			
Chef de département Niveau 2	Fonctionnaire/AT	AD 9 – AD 14	Politique générale (opérations) et support administratif
Chef de section/groupe Niveau 3	Fonctionnaire/AT	AD 8 – AD 12	Politique générale (opérations)
Administrateur confirmé = administrateur linguiste confirmé	Fonctionnaire/AT/AC	AD 8 – AD 12 GF IV	Politique générale (opérations)
Administrateur	AT/AC	AD 5 – AD 12 GF IV	Politique générale (opérations)
Administrateur linguiste	Fonctionnaire/AT/AC	AD 5 – AD 7 GF IV	Politique générale (opérations)
Assistant confirmé	Fonctionnaire/AT/AC	AST 10 – AST 11 GF III	Politique générale (opérations)
Assistant	Fonctionnaire/AT/AC	AST 1 – AST 9 GF II	Support administratif
<b>FONCTIONS DE SUPPORT</b>			
Chef du département «Administration» Niveau 2	Fonctionnaire/AT	AD 9 – AD 14	Support administratif
Chef de la section «Ressources humaines» Niveau 3	Fonctionnaire/AT	AD 8 – AD 12	Support administratif
Chef de la section «Planification budgétaire et stratégique» Niveau 3	Fonctionnaire/AT	AD 8 – AD 12	Support administratif
Chef de la section «Relations extérieures et communication» Niveau 3	Fonctionnaire/AT	AD 8 – AD 12	Support administratif
Chef du département «Informatique» Niveau 2	Fonctionnaire/AT	AD 9 – AD 14	Support administratif
Administrateur confirmé	Fonctionnaire/AT/AC	AD 8 – AD 12 GF IV	Support administratif
Administrateur	Fonctionnaire/AT/AC	AD 5 – AD 12 GF IV	Support administratif

Secrétaire (compte tenu des types de postes transitoires)	Fonctionnaire/AT/AC	AST 1 – AST 9 GF II SC 1 – SC 6	Support administratif
Assistant	Fonctionnaire/AT/AC	AST 1 – AST 9 GF II	Support administratif
Préposé au courrier	AT/AC	AST 1 – AST 7 GF I SC 1 – SC 6	Support administratif
<b>FONCTIONS SPÉCIALES</b>			
Comptable	Fonctionnaire/AT	AD 8 – AD 12	Support administratif
Délégué à la protection des données	Fonctionnaire/AT	AD 5 – AD 12	Support administratif
Assistant du directeur	Fonctionnaire/AT/AC	AST 3 – AST 11 GF III	Support administratif
Webmestre - Éditeur	AT/AC	AST 1 – AST 9 GF II	Support administratif

#### Comparaison avec les résultats de l'année précédente

(Sous-)Catégorie d'emplois	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)
<b>Coordination et soutien administratif (total)</b>	<b>17,9%</b>	<b>18,1%</b>	<b>17,9%</b>
Soutien administratif	17,0%	17,3%	17,1%
Coordination	0,9%	0,8%	0,8%
<b>Opérationnel (total)</b>	<b>5,5%</b>	<b>5,1%</b>	<b>5,4%</b>
Coordination opérationnelle au plus haut niveau	2,0%	2,0%	2,3%
Gestion et mise en œuvre des programmes	2,6%	2,2%	2,2%
Évaluation et analyse d'impact	0,0%	0,0%	0,0%
Fonctionnement général	0,9%	0,9%	0,9%
<b>Neutre (total)*</b>	<b>76,7%</b>	<b>76,9%</b>	<b>76,7%</b>
Finances/Contrôle	6,3%	5,8%	5,8%
Linguistes	70,4%	71,1%	70,9%

\*Les emplois linguistiques tels que la traduction et l'interprétation, ainsi que les tâches de gestion financière, de contrôle, de comptabilité et d'audit financier interne, sont considérés comme neutres, comme convenu par les chefs d'administration des agences en octobre 2014.

## ANNEXE V – RESSOURCES HUMAINES ET FINANCIÈRES PAR ACTIVITÉ

### A. Ressources humaines et financières par activité

Activités	Ressources humaines (*)(**)					Ressources financières (**)				
	Total (%)	Total	Fonctionnaires	AT	AC	Titre 1	Titre 2	Titre 3	Budget total	Budget: (%)
Activité de base: traduction	64,9%	150,6	30,6	94,0	26,0	17 266 373	4 437 436	16 710 000	38 413 809	75,6%
Activités de support	26,9%	62,4	13,0	40,4	9,0	5 268 373	1 829 504	714 000	7 811 877	15,4%
Activités externes (actions de promotion)	2,4%	5,6	2,9	2,7	0	738 821	187 186	750 000	1 676 007	3,3%
Activités de gestion et de contrôle	5,8%	13,4	11,5	1,9	0	1 990 533	593 874	0	2 584 407	5,1%
Provisions									299 300	0,6%
<b>Total général</b>	<b>100%</b>	<b>232</b>	<b>58</b>	<b>139</b>	<b>35</b>	<b>25 264 100</b>	<b>7 048 000</b>	<b>18 174 000</b>	<b>50 785 400</b>	<b>100%</b>

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

(\*\*) Chiffres arrondis.

### B. Ressources humaines et financières réellement utilisées

Activités	Ressources humaines (*)(**)					Ressources financières (**)				
	Total (%)	Total	Fonctionnaires	AT	AC	Titre 1	Titre 2	Titre 3	Budget total	Budget: (%)
Activité de base: traduction	67,7%	152,2	29,6	98	24,6	16 839 981	4 069 809	13 953 944	34 863 734	77,2%
Activités de support	23,9%	53,8	12,2	36,4	5,2	4 844 059	1 503 780	726 363	7 074 202	15,6%
Activités externes (actions de promotion)	2,5%	5,6	2,9	2,7	0	676 222	168 596	0	844 818	1,9%
Activités de gestion et de contrôle	5,9%	13,2	11,3	1,9	0	1 996 427	421 830	0	2 418 257	5,3%
<b>Total général</b>	<b>100,0%</b>	<b>224,8</b>	<b>56</b>	<b>139</b>	<b>29,8</b>	<b>24 356 689</b>	<b>6 164 015</b>	<b>14 680 307</b>	<b>45 201 011</b>	<b>100,0%</b>

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

(\*\*) Chiffres arrondis.



## ANNEXE VI - SUIVI DES OBSERVATIONS DE L'AUTORITÉ DE DÉCHARGE

Référence	Décision du Parlement européen du 28 avril 2016 concernant la décharge sur l'exécution du budget du Centre de traduction des organes de l'Union européenne pour l'exercice 2014 [2015/2170(DEC)]	Mesures prises par le Centre
3.	<p><i>Gestion budgétaire et financière</i></p> <p><i>note, au vu du rapport de la Cour, que les dépôts en espèces et les dépôts à court terme détenus par le Centre sont passés de 40 000 000 EUR à la fin 2013 à 44 000 000 EUR à la fin 2014; constate que l'excédent budgétaire et les réserves sont passés de 37 500 000 EUR à 40 400 000 EUR, ce qui indique qu'il y a une marge pour réduire les prix; relève avec inquiétude que l'excédent budgétaire est un phénomène récurrent pour le Centre; reconnaît toutefois les mesures positives prises par le Centre pour inverser la tendance;</i></p>	<p>Provisions:</p> <p>dans le budget 2017 du Centre, qui a été approuvé par le conseil d'administration du Centre le 26 octobre 2016, il est estimé le solde résiduel de sa réserve pour la stabilité des prix se montera à 9 459 517 EUR fin 2017. Cette réserve a été créée afin de maintenir des prix stables malgré les variations des demandes des clients. L'expérience antérieure ayant démontré que les prévisions des clients étaient sujettes à des fluctuations, le Centre continuera de surveiller de très près la consommation de cette réserve. Cette consommation est conforme aux observations formulées par le Parlement européen et la Cour des comptes ainsi qu'aux recommandations du conseil d'administration du Centre.</p> <p>Il est également estimé dans le budget 2017 du Centre que le solde résiduel de la réserve pour investissements exceptionnels se chiffrera à 930 499 EUR fin 2017. Cette réserve est utilisée pour financer le développement d'eCdT, le nouveau système de gestion du flux de traduction du Centre.</p> <p>Conformément à l'article 27 ter de son règlement financier et à l'article 57 bis des modalités d'application du règlement financier du 2 janvier 2014 applicables au Centre, le Centre possède un fonds permanent de préfinancement garantissant son financement. Le montant de ce fonds ne peut être inférieur à quatre douzièmes des crédits inscrits pour l'exercice. Le fonds de préfinancement s'élevait à 16 529 466 EUR en 2016.</p> <p>Excédent budgétaire:</p> <p>le budget rectificatif du Centre pour 2016 affiche un excédent de 2,5 millions d'EUR. Le Centre s'attend néanmoins à un résultat d'exploitation négatif pour 2016 (sur la base des chiffres actualisés, le résultat budgétaire pour 2016 se chiffre à -2,9 millions d'EUR). En 2017, le Centre prévoit un déficit budgétaire de 3,7 millions d'EUR. Ce déficit budgétaire sera couvert par un transfert de la «Réserve pour la stabilité des prix».</p>

Référence	Décision du Parlement européen du 28 avril 2016 concernant la décharge sur l'exécution du budget du Centre de traduction des organes de l'Union européenne pour l'exercice 2014 [2015/2170(DEC)]	Mesures prises par le Centre
4.	<p><i>prend acte que son prix moyen par page a été réduit de 2 % de 2013 jusqu'au second semestre de l'année 2014; note, cependant, que le tarif par page pour «révision» a augmenté de 23 % au cours de la même période; invite le Centre à informer l'autorité de décharge des critères qui ont conduit à l'établissement des prix au cours de l'exercice 2014; demande que le Centre fournisse une mise à jour sur les frais, dépôts et excédents actuels;</i></p>	<p>En 2014, le Centre a revu à la baisse le prix unitaire standard pour la traduction de documents, de 97 EUR à 88 EUR, soit une diminution de 9 %. En 2014, le prix de la révision de documents a augmenté de 23 %. Les principaux critères retenus pour adapter les prix sont fondés sur une analyse des coûts pour chaque produit du Centre ainsi que sur les prévisions transmises par les clients. Pendant trois années consécutives, les coûts de révision ont été plus élevés que les recettes générées. La traduction de documents représente 50 % des revenus du Centre, contre seulement 0,3 % pour les révisions.</p> <p>Au 31 décembre 2016, le Centre possédait 34 203 848 EUR en trésorerie et équivalents de trésorerie, y compris les dépôts à terme (contre 38 316 250 EUR en 2015 et 44 178 560 EUR en 2014). Le Centre a reporté l'excédent budgétaire de 34 024 381,59 EUR de l'exercice comptable 2015. Cet excédent budgétaire est un excédent budgétaire ajusté qui inclut toutes les réserves résiduelles créées par le Centre pendant son existence.</p>
5.	<p><b>Audit interne</b></p> <p><i>constate qu'au début de l'année 2014, cinq recommandations qui avaient été émises par le service d'audit interne de la Commission (SAI) restaient en suspens; constate, selon les informations émanant du Centre, qu'il a pris des mesures correctives et a clôturé deux recommandations; relève en outre que les deux autres recommandations qualifiées de «très importantes» et une qualifiée d'importante sont sur le point d'être mises en œuvre; invite le Centre à mettre en œuvre ces recommandations restantes le plus rapidement possible et à tenir l'autorité de décharge informée;</i></p>	<p>Depuis 2014, le Centre a mis en œuvre les recommandations «très importantes» et «importante». Sur la base des pièces justificatives produites par le Centre au sujet des mesures prises au regard de chaque recommandation, le service d'audit interne (SAI) a jugé le niveau de mise en œuvre déclaré par le Centre suffisamment satisfaisant pour procéder à un audit de suivi. Cet audit de suivi, qui a eu lieu les 11 et 12 octobre 2016, a débouché sur la clôture de cinq recommandations ouvertes formulées lors des audits réalisés en 2012 et 2015 par le SAI, ainsi que sur l'abaissement du statut d'une recommandation, de «très importante» à «importante».</p>
7.	<p><b>Prévention et gestion des conflits d'intérêts et transparence</b></p> <p><i>reconnait, d'après les informations fournies par le Centre, que celui-ci est en train d'établir et de mettre en œuvre une stratégie de lutte contre la fraude sur la base du document «Méthodologie et lignes directrices pour les stratégies anti-fraude pour les agences décentralisées de l'Union» de l'Office européen de lutte antifraude (OLAF); invite le Centre à communiquer à l'autorité de décharge les avancées réalisées en la matière;</i></p>	<p>La stratégie antifraude du Centre a été adoptée par le conseil d'administration le 26 octobre 2016.</p>

Référence	Décision du Parlement européen du 28 avril 2016 concernant la décharge sur l'exécution du budget du Centre de traduction des organes de l'Union européenne pour l'exercice 2014 [2015/2170(DEC)]	Mesures prises par le Centre
8.	<i>souligne que les rapports annuels du Centre pourraient jouer un rôle important pour ce qui est de la conformité en matière de transparence, de responsabilité et d'intégrité; invite le Centre à inclure dans ses rapports annuels un chapitre standard consacré à ces éléments;</i>	Compte tenu de l'adoption, par son conseil d'administration, de la stratégie antifraude en octobre 2016, le Centre inclura dans son rapport annuel 2017 un chapitre standard consacré à la transparence, à la responsabilité et à l'intégrité.
10.	<b>Performances</b>  <i>se félicite de la mise en œuvre par le Centre d'une approche commune de pré-traitement pour les marques communautaires avec l'Office de l'Union européenne pour la propriété intellectuelle (EUIPO) dans le but de partager les mémoires de traduction et d'harmoniser les flux de travail respectifs de manière à assurer la transparence et l'efficacité du processus; constate qu'une décision finale n'a pas pu être arrêtée au cours de l'exercice 2014; reconnaît que les deux agences ont convenu de poursuivre le projet en 2015; soutient cet accord et invite le Centre à informer l'autorité de décharge de l'évolution de cette initiative.</i>	Le projet de flux de travail unifié a été lancé en 2013 dans le but de réduire de manière significative le temps nécessaire à la traduction des marques de l'UE. Les négociations entre le Centre et l'Office de l'Union européenne pour la propriété intellectuelle (EUIPO) se sont poursuivies pendant plusieurs mois et ont nécessité que le Centre étudie différentes solutions techniques. Les négociations n'ont finalement pas abouti, l'EUIPO ayant informé le Centre en septembre 2015 qu'il n'avait pas l'intention de mettre le projet en œuvre.

Référence	Résolution du Parlement européen du 28 avril 2016 concernant la décharge sur l'exécution du budget des agences de l'Union européenne pour l'exercice 2014: performance, gestion financière et contrôle [2015/2205(DEC)]	Mesures prises par le Centre
	<b>Gestion des ressources humaines</b>	
20.	<i>Encourage toutes les agences à veiller à l'équilibre entre hommes et femmes aux postes d'encadrement supérieur; souligne que, dans certaines agences, les chiffres sont particulièrement insatisfaisants; demande au réseau de fournir à l'autorité de décharge un rapport détaillé sur les mesures prises afin d'assurer l'équilibre entre hommes et femmes aux postes d'encadrement supérieur dans l'ensemble des agences décentralisées; presse en outre les États membres de respecter l'équilibre entre hommes et femmes lors de la nomination des membres des conseils d'administration.</i>	Sur les cinq postes de direction du Centre, deux sont occupés par des femmes. En 2006, le Centre a adopté une politique d'égalité des chances qu'il a publiée à l'intention de l'ensemble du personnel. Par cette décision, le Centre a affirmé son engagement total en faveur de l'égalité des chances pour tous ses employés au niveau de ses pratiques, politiques et procédures en matière d'emploi. En ce qui concerne le conseil d'administration du Centre, celui-ci compte actuellement 69 membres, dont 30 femmes.

Référence	Mesures prises par le Centre
<p style="text-align: center;"><i>Conflits d'intérêt et transparence</i></p> <p>22. <i>Souligne que toutes les agences ont d'ores et déjà adopté des politiques de prévention et de gestion des conflits d'intérêts, lesquelles sont conformes aux lignes directrices de la Commission sur la prévention et la gestion des conflits d'intérêts dans les agences décentralisées de l'Union; souligne que ces politiques comportent notamment des mesures permettant de déceler les risques potentiels à un stade précoce, prévoient un recensement des bonnes pratiques en vigueur dans d'autres entités, telles que la Commission, les autres agences et l'Office européen de lutte antifraude et précisent les règles en matière de conflits d'intérêts applicables aux membres du personnel et aux collaborateurs qui ne sont pas couverts par le statut; invite les agences à évaluer les avantages et les inconvénients de dispositions communes en matière de conflits d'intérêts.</i></p>	<p>L'adoption de règlements communs régissant les conflits d'intérêts aurait pour avantage l'harmonisation des procédures entre les institutions, agences et organes de l'UE. Les conflits d'intérêts seraient ainsi plus faciles à traiter dans toute l'UE et la jurisprudence serait applicable, puisque les règles seraient similaires.</p> <p>Le principal inconvénient de règlements communs est qu'ils ne seraient pas forcément adaptés à toutes les situations: dès lors, un règlement élaboré spécifiquement pour les institutions et les grandes agences présentant des risques considérables de conflits d'intérêts risquerait d'imposer une charge administrative disproportionnée aux petites agences dont les risques de conflits d'intérêts sont moindres (en fonction de leur finalité).</p>
<p>24. <i>Relève avec inquiétude que certaines agences n'ont pas encore adopté de lignes directrices relatives à la dénonciation des dysfonctionnements; invite l'ensemble des institutions et agences de l'Union qui ne l'ont pas encore fait à adopter d'urgence des règles internes en matière de dénonciation des dysfonctionnements et à appliquer, à l'égard de leurs obligations, une démarche commune axée sur la protection des lanceurs d'alerte; demande aux institutions et aux agences d'accorder une attention particulière à la protection des lanceurs d'alerte dans le contexte de l'adoption prochaine de la directive du Parlement européen et du Conseil sur la protection des savoir-faire et des informations commerciales non divulgués (secrets d'affaires) contre l'obtention, l'utilisation et la divulgation illicites; invite la Commission à promouvoir une législation relative à un niveau minimum de protection des lanceurs d'alerte dans l'Union; invite les institutions et agences de l'Union à veiller non seulement à ce que les fonctionnaires soient officiellement tenus de signaler les irrégularités en tout genre, mais également à ce que les lanceurs d'alerte soient protégés de manière appropriée; invite les institutions et agences à mettre en œuvre sans délai l'article 22 quater [relatif aux lanceurs d'alerte] du statut du personnel.</i></p>	<p>Le Centre a adopté en 2008 des règles internes en matière de dénonciation de dysfonctionnements, qu'il a modifiées en 2014.</p>

Référence	Mesures prises par le Centre
<p>26. <i>Prend acte du fait que 29 agences (plus de 90 %) disposent de politiques relatives à la publication des CV et des déclarations d'intérêts des membres de leurs conseils d'administration, du personnel d'encadrement ainsi que des experts externes et internes; souligne, par ailleurs, que 23 agences (74 %) ont publié ces CV et déclarations d'intérêts sur leur site internet; relève avec inquiétude que certaines des agences rencontrent des difficultés lorsqu'il s'agit de publier les CV ou déclarations d'intérêts des membres de leur conseil d'administration étant donné qu'aucun mécanisme n'oblige ceux-ci à leur fournir ces documents; invite instamment les membres des conseils d'administration qui ne l'ont pas encore fait à fournir sans délai les documents attestant l'absence de conflits d'intérêts en vue de leur publication sur le site internet de l'agence concernée dans un souci de renforcement de la transparence.</i></p>	<p>Si le Centre ne publie pas les CV des membres de son conseil d'administration sur son site web, les informations suivantes sont disponibles en ligne: nom, fonction, État membre ou organisation ayant attribué le mandat, et déclarations d'intérêts des membres du conseil d'administration.</p> <p>Si le Centre ne publie pas les CV de son personnel d'encadrement sur son site web, leurs déclarations d'intérêts, elles, sont publiées en ligne.</p>
<p>27. <i>Demande que toutes les institutions et agences de l'Union appliquent l'article 16 du statut du personnel et publient annuellement des informations sur les hauts fonctionnaires qui ont quitté leurs fonctions ainsi qu'une liste des conflits d'intérêts; demande que toutes les institutions et agences de l'Union évaluent la compatibilité des nouvelles fonctions et la situation d'anciens fonctionnaires de l'Union et d'anciens députés au Parlement européen lorsqu'ils passent du secteur public au secteur privé (problème du «pantouflage») ainsi que l'existence éventuelle d'un conflit d'intérêts, et qu'elles définissent des périodes de transition claires dont la durée correspond au moins à la période de versement des indemnités transitoires.</i></p>	<p>Le Centre a mis en œuvre l'article 16 du statut. La liste des hauts fonctionnaires ayant quitté leurs fonctions et la liste des conflits d'intérêts ont été publiées le 1<sup>er</sup> décembre 2016.</p>
<p>29. <i>Invite les institutions et agences de l'Union qui ont introduit des codes de conduite, dont le Parlement, à renforcer leurs mesures de mise en œuvre, notamment le contrôle des déclarations d'intérêts financiers.</i></p>	<p>Le Centre a adopté un code de conduite administratif et réalise des contrôles aléatoires des déclarations d'absence de conflits d'intérêts. Des procédures spéciales ont été mises en place pour les membres du personnel en activité, les anciens membres du personnel, les membres du personnel de retour de congé de convenance personnelle/congé sans rémunération et les candidats.</p>

## ANNEXE VII – ANNEXES SPÉCIFIQUES LIÉES À LA PARTIE III

### A. Recommandations de l'audit du SAI

Intitulé de l'audit	Recommandation	Importance	Impact des risques
Gestion de la continuité des activités	N°2 – Établir des plans de continuité des activités au niveau opérationnel	Importance	<p><b>Faible</b> – Le SAI a pris note du bon avancement de la mise en place de plans de continuité des activités, qui, en atténuant dans une certaine mesure les risques identifiés, ont permis de revoir à la baisse le niveau d'importance de la recommandation, qui passe ainsi de «très importante» à «importante».</p> <p>La stratégie de continuité des activités sera réexaminée d'ici la fin du T2 2017 afin de s'assurer que tous les risques importants recensés n'affectent pas le rétablissement des fonctions critiques prévu par les plans de continuité des activités. La formation à la stratégie, ainsi que son expérimentation en situation réelle, sont prévues pour 2017.</p> <p>Le système de gestion de la continuité des activités établi en 2016 sera développé en 2017 en vue de répondre à la recommandation en suspens du SAI, en accordant une importance particulière à l'alignement entre les évaluations des risques, les plans de continuité des activités et la stratégie de continuité des activités, ainsi que sur l'amélioration de la formation du personnel et l'expérimentation.</p>
Audit de la gestion du flux de travail pour la traduction de documents au CdT	N° 4 - Renforcer le contrôle des prolongations des délais convenus avec les clients	Importance	<p><b>Élevée</b> - Le SAI a pris note que le développement en cours du nouveau système de gestion du flux de traduction, eCdT, faisait partie des mesures requises pour mettre en œuvre la recommandation. Toutefois, vu que toutes les fonctionnalités de rapport d'eCdT n'avaient pas été entièrement mises en œuvre au moment de l'audit de suivi, le SAI n'a pas pu clôturer la recommandation. Le module de rapport d'eCdT actuellement en cours de développement permettra au Centre de mettre en œuvre la recommandation d'ici à la fin du T1 2017.</p>
Audit de la gestion du flux de travail pour la traduction de documents au CdT	N° 5 - Cadre de procédure - Garantir la conception adéquate de la procédure C11	Importance	<p><b>Élevée</b> - Le Centre a finalisé fin 2016 la migration de tous ses clients vers le nouveau système de gestion du processus de traduction eCdT, ce qui permettra de finaliser la formalisation du flux de travail en 2017.</p>

## B. Recommandations de l'audit de la CAI

Intitulé de l'audit	Recommandation	Impact des risques
Organisation et planification dans le domaine informatique	N° 9 - Modèle de données	<b>Faible/Modéré</b> – Le modèle de données a été révisé en vue de son intégration dans le programme e-CdT. La préparation d'un dictionnaire de données est en cours.
Gestion de la qualité en matière de traduction	N° 14 – Mises en œuvre dans le domaine informatique	<b>Faible</b> – L'action en suspens concerne un développement informatique de faible priorité qui sera réalisé dans eCdT en 2017-2018.

## C. Mise en œuvre du plan d'action en matière de contrôle interne

Plan d'action	Responsable	Impact des risques et réalisation
8.3. Examiner la description des contrôles, en particulier concernant la protection des données, la formation et le recrutement en documentant les processus compris dans le modèle de processus.	Tous les chefs de département	<b>Faible/Modéré</b> – En raison de la disponibilité limitée des ressources, cette action n'a pas été réalisée en 2016. Elle sera finalisée en 2017 avec le soutien du délégué à la protection des données et de la section «Ressources humaines».
10.7 Présenter un rapport du Groupe Infrastructure et sécurité à l'encadrement supérieur sur le statut de la continuité des activités (statu quo) deux fois par an.  Intégrer dans le rapport une section sur une évaluation portant sur la facilité de compréhension du PCA et son accessibilité en cas de besoin.	Chef du département «Administration»	<b>Moyenne/Élevée</b> - Ces actions seront finalisées en 2017 dans le cadre de la mise en œuvre, par le Centre, de son système de gestion de la continuité des activités.

10.8 Mettre à jour les procédures du PCA en relation avec le déménagement vers Drosbach.	Tous les chefs de département	
10.9 Proposer chaque année une formation obligatoire au PCA à tous les membres du personnel.	Chef du groupe infrastructure et sécurité	
10.10 Présenter un rapport sur les tests relatifs aux connexions avec les autres institutions.	Chef du groupe infrastructure et sécurité	
10.11 Soumettre le plan de continuité des activités à un test majeur	Chef du département «Administration»	

#### D. Passation des marchés

Ce tableau présente la planification des procédures de passation des marchés 2016, telle qu'adoptée par décision du conseil d'administration du Centre le 24 septembre 2016.

		Désignation	Signature du contrat	Résultats
ACTIVITÉ DE BASE	SERVICES LINGUISTIQUES	PN AIR16: services de traduction dans le domaine aéronautique de EN vers FI, HR, NL, SL, SV, IS et NO	2e T 2016	Effectué
		RAIL16: services de traduction/révision dans le domaine ferroviaire de toutes les langues officielles de l'UE vers EN (exceptés GA et MT) et de NO vers EN.	3e T 2016	Effectué
		GEN16-01: services de traduction dans le domaine général de toutes les langues officielles de l'UE vers EN (excepté GA)	4e T 2017	Lancé
		GEN16-02: services de traduction dans le domaine général de EN vers toutes les langues officielles de l'UE	4e T 2017	Lancé
		GEN16-03: services de traduction dans le domaine général de BG, ES, HU, IT et NL, vers DE	4e T 2017	Lancé
		GEN16-04: services de traduction dans le domaine général de DE vers ES, FR et IT	4e T 2017	Lancé
		GEN16-05: Services de traduction dans le domaine général de BG, ES, HU, IT, LT, NL et SV vers FR	4e T 2017	Lancé
		GEN16-06: services de traduction dans le domaine général de FR vers DE, ES, IT, NL et PT	4e T 2017	Lancé
		TERMINOLOGY16: services de terminologie de EN vers toutes les langues officielles de l'UE	1er T 2017	Lancé
		PN FORM16: services de formatage et de mise en page de documents	1er T 2017	Reporté



		Désignation	Signature du contrat	Résultats
SUPPORT	ADMINISTRATION	Fourniture de services relatifs à la surveillance du bâtiment*	1er T 2016	Effectué
		Fourniture d'électricité*	4e T 2016	Effectué
		Mobilité interne*	2e T 2017	Lancé
		Service de messagerie exprès*	2e T 2017	Lancé
		Services postaux*	2e T 2017	Lancé
		Transport de courrier interinstitutionnel*	2e T 2017	Lancé
		Services de nettoyage de bureaux / services relatifs à l'enlèvement et au tri des déchets	2e T 2016	Effectué
		Mobilier et accessoires de bureau*	2e T 2017	Lancé
		Location de voitures de service à long terme*	3e T 2017	Lancé
		Fourniture de formations à l'intention du personnel et de services de conseils connexes*	4e T 2016	Effectué
		Fauteuils de bureau* inclus dans la procédure «mobilier et accessoires de bureau»	s.o.	s.o.
		Assurance responsabilité professionnelle*	s.o.	Échec
		Assurance risques électroniques	s.o.	Reporté
		Assurance incendie et risques y afférents pour le bâtiment, le stock et les contenus	s.o.	Reporté
		Formation aux systèmes informatiques financiers*	1er T 2016	Effectué
SUPPORT TIC	Canal d'acquisition des équipements de mise en réseau, de télécommunication et de vidéoconférence (Natacha III)*	2e T 2016	Effectué	
	Formations TIC pour le personnel informatique*	2e T 2017	Lancé	
	Acquisition d'équipement et de services d'impression, photocopie et numérisation, production et imagerie documentaire, y compris les options, extensions et consommables ainsi que la maintenance et autres services connexes (Princess)*	1er T 2017	Lancé	
	Sélection d'un courtier pour la fourniture de services d'informatique en nuage (cloud)*	3e T 2016	Effectué	
	Conseils relatifs aux rapports d'évaluation comparative*	2017	Lancé	
	Services de développement, d'implémentation, de maintenance / opérations, services de conseils en matière de comptabilité et de systèmes informatiques financiers*	4 <sup>e</sup> trimestre 2016	Effectué	

(\*) Procédure interinstitutionnelle

## ANNEXE VIII – INDICATEURS ET PARAMÈTRES CLÉS

Intitulé de l'indicateur	Résultat 2016		Résultat at 2015	Résultat 2014	Analyse de variance/commentaires
<b>A. Volumes de traduction</b> Nombre de pages de documents traduits, modifiés et révisés et envoyés aux clients	289 401		267 667	276 827	Voir partie 1, chapitre 1, action 1.1 et action 1.4.
Nombre de pages relatives aux marques de l'UE traduites	457 564		461 551	481 234	
Nombre d'entrées dans des listes de termes	196 589		126 318	250 692	Voir partie 1, chapitre 1, action 1.3.
Nombre de minutes de sous-titrage	1 219		1 623	S/O	Voir partie 1, chapitre 1, action 1.5.
<b>B. Clients</b> Taux de fourniture des services dans les délais aux clients	98,3%		97,4%	99,3%	Voir partie 1, chapitre 1, action 1.6.
Taux de retour des formulaires de satisfaction des clients (CSF) <sup>8</sup>	5,83%		2,7%	3,8%	
% de clients rencontrés/an	26,20%		29,5%	23,3%	
<b>C. Coopération interinstitutionnelle</b> Nombre de projets du CITI auxquels participe le CdT	19		13	17	

### FINANCIER

<b>A. Planification</b> Variation du nombre total de pages facturées/prévisions initiales	-7,0%		-5,9%	+10,6%	En 2016, le Centre a traduit 7 % de pages en moins que prévu dans le budget initial. Cette différence est essentiellement due aux prévisions révisées transmises par la direction générale de la justice et des consommateurs (DG JUST) de la Commission européenne. Pour les marques de l'UE, le volume de pages facturées a augmenté de 14,8 % par rapport au volume prévu dans le budget initial.
Variation du total des recettes facturées/recettes annuelles initialement prévues	-18,9%		-10,5%	+2,3%	La facturation par le Centre de documents en 2016 était considérablement inférieure aux prévisions, tandis que les recettes générées par les marques de l'UE ont gagné 9 % par rapport aux prévisions du budget initial.
Rapport marques de l'UE/nombre total de pages facturées (recettes)	40,05%		41,6%	41,7%	Les marques de l'UE représentent environ 40 % des recettes totales depuis plusieurs années, maintenant ainsi leur position de produit clé du portefeuille du Centre.
Rapport du total des marques de l'UE, dessins et modèles communautaires/nombre	61,79%		63,7%	63,5%	Bien que leur volume de pages ait légèrement diminué ces trois dernières années, les marques de l'UE restent le produit clé du portefeuille du Centre.

<sup>8</sup> La ventilation des CSF entre les quatre niveaux de satisfaction est présentée à la partie 1, chapitre 1, action 1.6.

Intitulé de l'indicateur	Résultat 2016		Résultat at 2015	Résultat 2014	Analyse de variance/commentaires
total de pages facturées (volume)					
Variation du nombre de pages facturées par client entre les années n et n-1	2,4%	●	-4,0%	-5,1%	Après deux baisses consécutives en 2014 et 2015, le nombre de pages facturées a augmenté de 2,4 % en 2016. Les documents autres que les marques de l'UE ont connu une hausse de 8,1 %, tandis que les pages relatives aux marques de l'UE ont reculé de 1 % par rapport à 2015.
<b>B. Budget – exécution des crédits</b>	94,09%	●	88,2%	90,5%	L'augmentation s'explique essentiellement par une amélioration de la préparation et du suivi du budget.
<b>C. Entrées (ressources consacrées aux contrôles ex ante afin de garantir la légalité et la régularité des opérations sous-jacentes)</b>					
Effectifs affectés à chaque contrôle ex ante	2	●	2	2	
Vérificateurs financiers	1,8	●	1,8	2	
<b>D. Produit (niveau et nature des contrôles effectués)</b>					
Nombre d'engagements contractés	445	S/O	353	355	
% d'engagements vérifiés ex ante	100%	●	100%	100%	
Nombre d'ordres de paiement émis	5 871	S/O	5 688	5 618	
% d'ordres de paiement vérifiés ex ante	100%	●	100%	100%	
Nombre d'ordres de recouvrement émis	687	S/O	644	705	
% d'ordres de recouvrement vérifiés ex ante	100%	●	100%	100%	

Intitulé de l'indicateur	Résultat 2016		Résultat at 2015	Résultat 2014	Analyse de variance/commentaires
<b>E. Résultats des contrôles</b> (ce que les contrôles ont permis au Centre de découvrir/corriger)					
% d'erreurs techniques relatives aux <b>engagements corrigés</b> avant l'autorisation	11,5%	▲	14,7%	13%	Le taux d'erreur reste à un niveau supérieur à l'objectif de 10 %. Il s'est néanmoins amélioré par rapport à 2015 et 2014 et une grande partie des erreurs n'auraient pas eu d'impact sur les finances ou la réputation si elles n'avaient pas été détectées.
% d'erreurs techniques relatives aux <b>paiements corrigés</b> avant l'autorisation	1,3%	▲	1,7%	1,2%	Le taux d'erreur a diminué par rapport à 2015 et se rapproche de son niveau de 2014. Un nombre important d'erreurs n'auraient eu qu'un impact très limité, ou aucun impact, sur les finances ou la réputation si elles n'avaient pas été détectées.
% d'erreurs techniques relatives aux <b>ordres de recouvrement corrigés</b> avant l'autorisation	2,5%	●	3,9%	8,5%	
Nombre d'exceptions	5	●	14	17	
<b>F.- Contrôles ex post</b>					
Ordres de paiement vérifiés	273	S/O	259	269	
Erreurs détectées	0	●	1	1	
Bons de commande vérifiés	204	S/O	234	286	
Bons de commande présentant des erreurs	0	●	0	0	
<b>G. Paiements:</b>					
Retards de paiement aux fournisseurs	23	●	40	100	
Retards de paiement de factures du CdT par les clients	37	●	34	81	
Délai moyen de paiement des factures du CdT (jours)	27	●	28	31 jours	
Délai moyen de paiement aux fournisseurs (jours)	19	●	19	23 jours	

## AUTRE

Intitulé de l'indicateur	Résultat 2016	Résultat 2015	Résultat 2014	Analyse de variance/commentaires
Rotation du personnel	3,6% ●	2,6%	3,1%	
Écart entre les besoins et les compétences: % de compétences atteint	2,9% ●	2%	4,4%	
Compétences de base possédées par au moins deux personnes dans chaque section/groupe	95,3% ●	76,5%	65,5%	
Mise en œuvre du plan de formation	83,5% ●	81,5%	80,7%	
Disponibilité des applications principales	99,9% ●	99,9%	99,9%	
Nombre de cas transmis au Médiateur	0 ●	0	0	
Nombre d'actions intentées contre le Centre devant la Cour de justice par des sous-traitants ou par des opérateurs économiques non retenus lors de procédures de passation de marché	0 ●	0	1	
Dossiers transmis à l'OLAF	0 ●	0	0	
Nombre d'affaires examinées par l'autorité de promotion/reclassement commune et l'autorité d'évaluation commune	0 ●	1	1	

% de mise en œuvre du programme de travail 2016 du Centre	79,2%	▲	83,2 %	85,5%	Le taux de mise en œuvre de 79,2 % est calculé sur la base du budget initial 2016 (voir les objectifs des actions 1.1, 1.2 et 1.3). Le taux de mise en œuvre a augmenté, s'élevant à 85 % par rapport au budget rectificatif 2016 (voir les objectifs des actions 1.1, 1.2 et 1.3).
---	-------	---	--------	-------	--

(\*) Compréhension des symboles:

- (Point vert): ok! Objectif atteint conformément aux attentes.
- ▲ (Triangle de couleur ambré): avertissement! Objectif atteint dans les limites prévues.
- ◆ (Losange rouge): critique! Objectif non atteint ou inférieur aux attentes.

## ANNEXE IX - LISTE DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

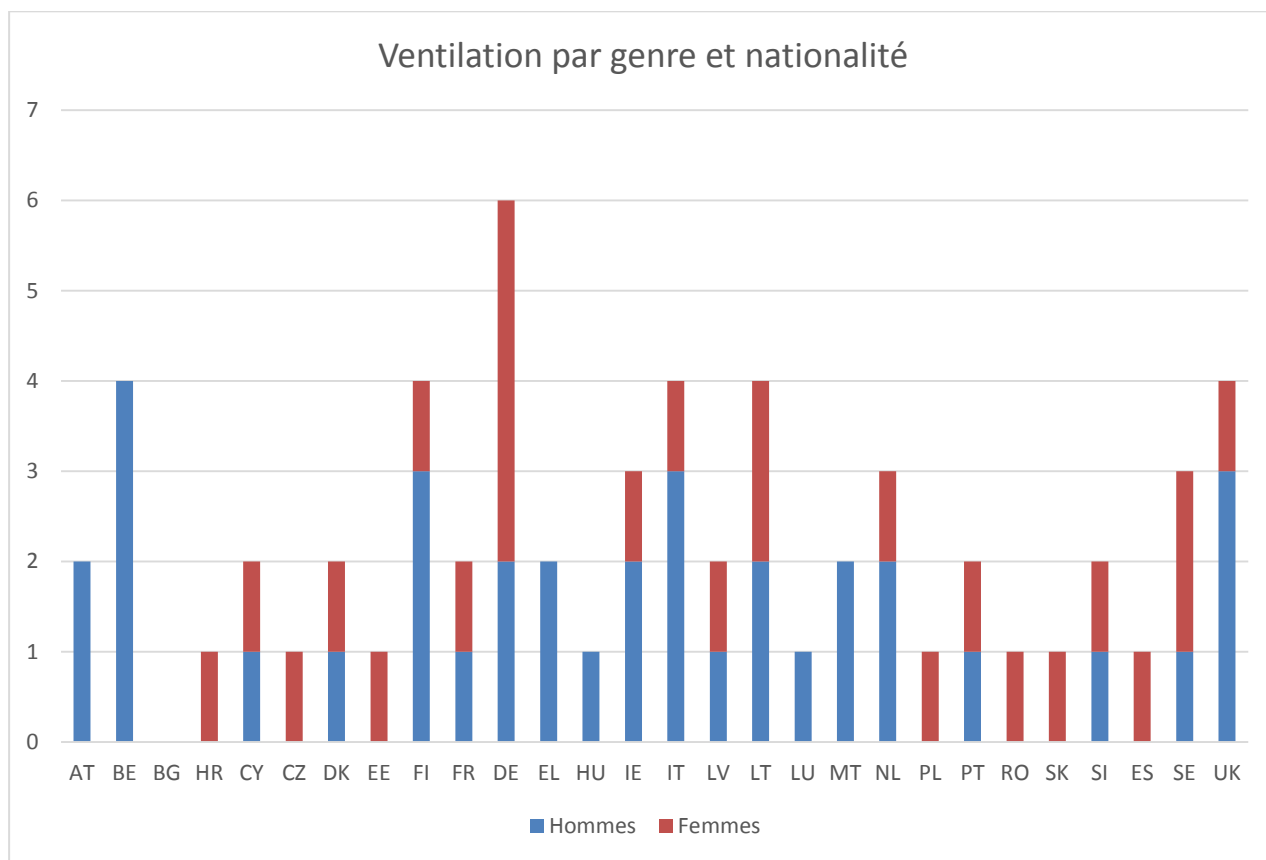
INSTITUTION/ORGANE – ÉTAT MEMBRE	APPELLATION COURANTE/ ABRÉVIATION	TITULAIRE	SUPPLÉANT(E)
Commission européenne	Commission	Rytis Martikonis (Président)	Christos Ellinides
		Christos Ellinides	José Luis Vega Expósito
Parlement européen	PE	Valter Mavrič	Bernadette Ligeti
Conseil de l'Union européenne	Conseil	Minna Vuorio	Katelijn Serlet
Cour de justice de l'Union européenne	CJUE	Thierry Lefèvre	Audronė Strimaitytė
Banque centrale européenne	BCE	Rossana Villani	
Cour des comptes européenne	Cour des comptes	Gailė Dagilienė	José Ortiz Pintor
Comité économique et social européen	CESE	Anna Redstedt	Eric Lavigne
Comité des régions de l'Union européenne	CdR	Ineta Strautina	Eric Lavigne
Banque européenne d'investissement	BEI	Christl Schraut	
Médiateur européen	Médiateur	Alessandro Del Bon	Marjorie Fuchs
Agence européenne de contrôle des pêches	AACP	Niall McHale	Rieke Arndt
Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne	FRA	Friso Roscam Abbing	Nicole Romain
Agence du GNSS européen	GSA	Olivier Lambinet	David Petrlik
Agence de l'Union européenne chargée de la sécurité des réseaux et de l'information	ENISA	Paulo Empadinhas	
Agence européenne de défense	AED	Dimitri Nicolaidis	Bronislava Ouaki
Agence européenne des médicaments	EMA	Alexios Skarlatos	Monica Buch Garcia
Agence européenne des produits chimiques	ECHA	Andreas Herdina	Tuula Hakala
Agence européenne de garde-frontières et de garde-côtes	FRONTEX	Sakari Vuorensola	Sabine Kloss-Tullius
Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail	EU-OSHA	Andrew Smith	Mónika Azaola
Agence européenne pour la sécurité maritime	EMSA	Isabel Torné	Steven Dunlop
Agence européenne pour l'environnement	AEE	Katja Rosenbohm	Gülcin Karadeniz
Agence exécutive du Conseil européen de la recherche	ERCEA	Christos Ellinides	José Luis Vega Expósito
Agence exécutive pour l'innovation et les réseaux	INEA	Christos Ellinides	José Luis Vega Expósito
Agence exécutive «Éducation, audiovisuel et culture»	EACEA	Christos Ellinides	José Luis Vega Expósito
Agence exécutive pour les petites et moyennes entreprises	EASME	Christos Ellinides	José Luis Vega Expósito
Agence exécutive pour la recherche	REA	Christos Ellinides	José Luis Vega Expósito
Agence exécutive pour les consommateurs, la santé, l'agriculture et l'alimentation	Chafea	Christos Ellinides	José Luis Vega Expósito
Agence de l'Union européenne pour les chemins de fer	AFE	Mikkel Emborg	Salvatore Ricotta
Autorité européenne de sécurité des aliments	EFSA	Rory Harrington	James Ramsay
Bureau européen d'appui en matière d'asile	EASO	Jean-Pierre Schembri	
Centre européen de prévention et de contrôle des maladies	ECDC	Signe Gilbro	
Centre européen pour le développement de la formation professionnelle	Cedefop	Corinna Frey	Stéphanie Wehrheim
Centre satellitaire de l'Union européenne	CSUE	Katharina Schön	
Agence de l'Union européenne pour la formation des services répressifs	CEPOL	Roeland Woldhuis	Henrietta Sinkovits
Entreprise commune pour ITER et le développement de l'énergie de fusion	F4E	Hans Jahreiss	
Entreprise commune Shift2Rail	EC S2R	Carlo M. Borghini	Vincent Declerfayt
Eurojust	Eurojust	Nick Panagiotopoulos	

Fondation européenne pour la formation	ETF	Alastair Macphail	
Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail	Eurofound	Fiachra Ó Marcaigh	Mary McCaughey
INSTITUTION/ORGANE – ÉTAT MEMBRE	APPELLATION COURANTE/ABRÉVIATION	TITULAIRE	SUPPLÉANT(E)
Institut européen d'innovation et de technologie	EIT	Jari Ahola	
Institut européen pour l'égalité entre les hommes et les femmes	EIGE	Jane Shreckengost	
Observatoire européen des drogues et des toxicomanies	EMCDDA	Rosemary de Sousa	Marie-Christine Ashby
Office communautaire des variétés végétales	OCVV	Martin Ekvad	Carlos Godinho
Office de l'Union européenne pour la propriété intellectuelle	EUIPO	Alain Rassat	Martina Schneider
Office européen de police	Europol	Jerrie Vermeulen	
Belgique		Piet Heirbaut	Bernard Latour
Bulgarie		(1)	
République tchèque		Pavla Bálková Koppová	
Danemark		Christel Ann-Sophie Maertens	
Allemagne		Peter Ptassek	Maren Kresse
Estonie		Pille Vinkel	
Irlande		Émer Deane	Stephen O' Dwyer
Grèce		(1)	
Espagne		Teresa Siles Suárez	Carmen Arias Aparicio
France		Caroline Monvoisin	
Croatie		Miljenka Prohaska Kragović	Saša Cimeša
Italie		Edoardo Berionni Berna	Rita Vullo
Chypre		Evniki Stavrinaki	
Lettonie		Māris Baltiņš	Agris Timuška
Lituanie		Dainoras Žiukas	
Luxembourg		Marc Ungeheuer	Yasuko Muller
Hongrie		Endre Gáspár	
Malte		(1)	Francesca Scerri
Pays-Bas		Marion Alhadeff	Teresa Morris-Drew
Autriche		Philip Bittner	
Pologne		Iwona Kosińska	Dominik Jankowski
Portugal		Maria João Furtado	
Roumanie		Gabriela Drăgan	
Slovénie		Darja Erbič	Nina Skočajjić-Juvan
Slovaquie		Mária Krošláková	Štefan Grman
Finlande		Rauno Lämsä	Panu Kukkonen
Suède		(1)	
Royaume-Uni		(2)	

(1) NOMINATION EN COURS

(2) AUCUNE NOMINATION

Graphique: ventilation des membres du conseil d'administration par genre et nationalité





ANNEXE X - GLOSSAIRE

Appellation courante / abréviation	Agences / organes / offices / institutions
ABE	Autorité bancaire européenne
ACER	Agence de coopération des régulateurs de l'énergie
AEAPP	Autorité européenne des assurances et des pensions professionnelles
AECF	Agence européenne de contrôle des pêches
AED	Agence européenne de défense
AEE	Agence européenne pour l'environnement
AESA	Agence européenne de la sécurité aérienne
AFE	Agence de l'Union européenne pour les chemins de fer
BCE	Banque centrale européenne
BEI	Banque européenne d'investissement
CdR	Comité des régions de l'Union européenne
Cedefop	Centre européen pour le développement de la formation professionnelle
CEPD	Contrôleur européen de la protection des données
CEPOL	Agence de l'Union européenne pour la formation des services répressifs
CESE	Comité économique et social européen
Chafea	Agence exécutive pour les consommateurs, la santé, l'agriculture et l'alimentation
CJUE	Cour de justice de l'Union européenne
Conseil	Conseil de l'Union européenne
Cour des comptes	Cour des comptes européenne
CRU	Conseil de résolution unique
CSUE	Centre satellitaire de l'Union européenne
DG EMPL	Direction générale de l'emploi, des affaires sociales et de l'inclusion de la Commission européenne
DG JUST	Direction générale de la justice et des consommateurs de la Commission européenne
EACEA	Agence exécutive «Éducation, audiovisuel et culture»
EASME	Agence exécutive pour les petites et moyennes entreprises
EASO	Bureau européen d'appui en matière d'asile
EC BBI	Entreprise commune Bio-industries
EC Clean Sky 2	Entreprise commune Clean Sky 2
EC ECSEL	Entreprise commune «Composants et systèmes électroniques pour un leadership européen»
EC F4E	Entreprise commune pour ITER et le développement de l'énergie de fusion
EC IMI 2	Entreprise commune pour l'initiative en matière de médicaments innovants 2
EC PCH 2	Entreprise commune Piles à combustible et hydrogène 2

Appellation courante / abréviation	Agences / organes / offices / institutions
EC S2R	Entreprise commune Shift2Rail
EC SESAR	Entreprise commune SESAR
ECDC	Centre européen de prévention et de contrôle des maladies
ECHA	Agence européenne des produits chimiques
EE	Les écoles européennes
EFSA	Autorité européenne de sécurité des aliments
EIGE	Institut européen pour l'égalité entre les hommes et les femmes
EIT	Institut européen d'innovation et de technologie
EMA	Agence européenne des médicaments
EMCDDA	Observatoire européen des drogues et des toxicomanies
EMSA	Agence européenne pour la sécurité maritime
ENISA	Agence de l'Union européenne chargée de la sécurité des réseaux et de l'information
ERCEA	Agence exécutive du Conseil européen de la recherche
ESMA	Autorité européenne des marchés financiers
ETF	Fondation européenne pour la formation
EUIPO	Office de l'Union européenne pour la propriété intellectuelle (anciennement OHMI)
eu-LISA	Agence européenne pour la gestion opérationnelle des systèmes d'information à grande échelle au sein de l'espace de liberté, de sécurité et de justice
EU-OSHA	Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail
Eurofound	Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail
Eurojust	Unité européenne de coopération judiciaire
Europol	Office européen de police
FRA	Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne
FRONTEX	Agence européenne de garde-frontières et de garde-côtes
GSA	Agence du GNSS européen
INEA	Agence exécutive pour l'innovation et les réseaux
MAOC (N)	Centre d'opération et d'analyse maritime de lutte contre le trafic de drogue
Médiateur	Médiateur européen
OCVV	Office communautaire des variétés végétales
Office de l'ORECE	Office de l'Organe des régulateurs européens des communications électroniques
PE – DG TRAD	Parlement européen
REA	Agence exécutive pour la recherche

ANNEXE XI. COMPTES DÉFINITIFS DU CENTRE DE TRADUCTION DES ORGANES DE L'UNION  
EUROPÉENNE POUR L'EXERCICE 2016

La présente publication du Centre de traduction des organes de l'Union européenne est disponible sur le site web de celui-ci: <http://cdt.europa.eu>

Numéro de catalogue: TF-AA-17-001-FR-N