



STRATÉGIE 2016-2018

Aller de l'avant

Centre de traduction des organes
de l'Union européenne

.....

Sommaire

1. Le Centre aujourd'hui	3
<i>Mission</i>	3
<i>Activité</i>	3
<i>Valeurs</i>	4
<i>Impact de la stratégie 2012-2015</i>	4
2. Stratégie pour 2016-2018	5
<i>Introduction</i>	5
<i>Vision</i>	6
<i>Objectifs et actions stratégiques</i>	7
<i>Indicateurs de performance clés stratégiques</i>	8

1. Le Centre aujourd'hui

Mission

Le Centre a pour mission de fournir des services de traduction et des services linguistiques connexes aux agences et organes de l'UE dans le respect de critères de qualité, de délais et de prix convenus.

En outre, le Centre entend contribuer, au travers de la coopération interinstitutionnelle, à la rationalisation de l'utilisation des ressources et à l'harmonisation des procédures en matière de traduction au sein de l'UE.

Activité

Les activités du Centre visent à faciliter et à encourager la **pratique efficace du multilinguisme** dans les agences et organes de l'UE. S'il est avant tout un prestataire de services linguistiques auprès des agences de l'UE, le Centre est également un partenaire des services de traduction des institutions européennes.

Le Centre en tant que prestataire de services linguistiques

Le Centre propose à ses clients un vaste éventail de services, à savoir:

- la traduction, la révision, la modification et le contrôle rédactionnel de documents;
- la traduction de marques et de dessins ou modèles communautaires;
- des services supplémentaires tels que la terminologie, le conseil linguistique, etc.

En fournissant ces services, le Centre non seulement contribue au bon fonctionnement des agences et organes de l'UE, mais aussi répond aux besoins spécifiques des services de traduction des institutions européennes.

Le Centre en tant que partenaire au niveau interinstitutionnel

En sa qualité de membre du *Comité interinstitutionnel de la traduction et de l'interprétation* (CITI), le Centre intervient dans la coopération entre les services linguistiques de l'UE. Il participe à des groupes de travail et à des projets visant à réaliser des économies d'échelle grâce au partage des méthodes de travail et à la rationalisation de l'utilisation des outils de traduction.

Valeurs

Le personnel du Centre s'engage à reconnaître et à respecter les valeurs et les principes suivants:

1. **Performance:** efficacité, fiabilité, adaptabilité et ouverture aux idées nouvelles.
2. **Approche axée sur la satisfaction des parties prenantes:** conseil d'administration, clients internes et clients externes, partenaires interinstitutionnels et prestataires
3. **Esprit d'équipe:** coopération, entraide, respect et confiance mutuels.

Impact de la stratégie 2012-2015

D'ici la fin de l'année 2015, le Centre continuera d'être un prestataire de services de grande qualité capable de répondre aux besoins de ses clients dans le domaine linguistique en appliquant des prix conformes à ses coûts. La stratégie «Les défis à relever» a jeté les bases des résultats obtenus entre 2012 et 2015. Elle a fourni le cadre pour poursuivre systématiquement les objectifs fixés et adopter les décisions permettant au Centre de continuer à proposer des produits et des services de pointe. Cela étant, le Centre n'aurait pas pu obtenir de tels résultats sans l'engagement résolu des membres de son personnel, qui ont contribué à rendre cette période si fructueuse.

2. Stratégie pour 2016-2018

Introduction

La stratégie pour 2016 – 2018, définie en 2014, a permis au Centre d'analyser la situation actuelle et d'élaborer une vision stratégique reposant sur des fondements solides. La stratégie résultante est exposée dans le présent document.

Principaux moteurs

La direction du Centre a défini les éléments suivants comme les cinq principaux moteurs des activités du Centre:

- 1. La satisfaction des clients:** les activités du Centre doivent avoir pour objectif la satisfaction de ses clients.
- 2. La qualité des services:** le Centre fournit des services répondant à des normes de qualité élevées.
- 3. Le rapport coût/efficacité:** les processus internes et les méthodes de travail du Centre garantissent une utilisation optimale des ressources disponibles, ce dont témoigne l'application d'une politique transparente en matière de prix.
- 4. La capacité à se renouveler:** le Centre est convaincu que l'amélioration et la modernisation continues de ses méthodes et outils de travail sont des éléments essentiels pour pouvoir proposer des services durables, de qualité satisfaisante et à un prix compétitif.
- 5. La confiance:** le Centre estime que la confiance et le respect mutuels sont indispensables pour établir une relation de travail efficace entre les membres de son personnel, ainsi qu'avec ses clients et ses fournisseurs.

Situation actuelle

À l'instar de la plupart des autres organisations, le Centre dispose de nombreux atouts et forces qui lui permettent d'envisager l'avenir avec optimisme. Dans le même temps, il doit relever un certain nombre de défis spécifiques.

Au fil des années, le Centre a acquis une solide réputation en fournissant des services de grande qualité, grâce à la réactivité de ses processus et au dynamisme de son personnel. S'appuyant sur son modèle d'activité et notamment sur la souplesse de sa politique d'externalisation, le Centre a pu fournir un large éventail de services à brève échéance. La mise en œuvre, en 2014 et 2015, de nouveaux outils informatiques dans son domaine d'activité de base lui permettra de renforcer son organisation et de faire face encore plus efficacement à l'émergence de nouveaux besoins et défis.

Toutefois, le Centre a également bien conscience de devoir agir dans les limites du cadre complexe et très réglementé de l'UE. Des facteurs extérieurs, dont il n'a pas la maîtrise, peuvent parfois limiter sa capacité à saisir de nouvelles opportunités.

Vision

La vision du Centre pour 2016-2018 repose sur l'**ambition forte d'aller de l'avant** et de relever tous les **défis** qui se présenteront à l'avenir.

En 2018, le Centre entend être un prestataire de services linguistiques **orienté vers le client**, réactif et garant de **services de grande qualité** dans une vaste diversité de domaines.

Le Centre est un organe de l'UE indépendant doté d'une **solide base financière et statutaire**.

Le Centre continuera de s'adapter aux besoins évolutifs de ses clients et d'anticiper leurs attentes, en s'appuyant sur la grande qualité et sur les compétences de son personnel. En tant qu'organisation dynamique orientée vers les clients, le Centre mettra en œuvre de nouvelles méthodes pour accroître ses performances, comme exposé ci-après.

Le Centre s'engage à rationaliser ses processus ainsi qu'à développer et à mettre en œuvre des technologies de pointe afin de pouvoir fournir à ses clients des services offrant le meilleur rapport qualité/prix. Il s'appuie sur l'excellence de son organisation, de ses ressources et de ses processus pour fournir à ses clients des services d'excellence.

Le Centre s'attachera à attirer de nouveaux talents et à conserver et continuer de motiver son personnel hautement compétent en proposant un environnement de travail attrayant et très professionnel.

Le Centre contribuera à créer des synergies et à réaliser des économies d'échelle dans le cadre de la coopération interinstitutionnelle entre les services de traduction de l'Union européenne.

Objectifs et actions stratégiques

La vision du Centre pour la période 2016-2018 a débouché sur la définition de quatre objectifs stratégiques et d'un certain nombre d'actions spécifiques:

1. Être un prestataire de services fiable orienté vers les clients

- Fournir des services de grande qualité
- Atteindre un niveau élevé de satisfaction des clients
- Consolider le portefeuille de clients

2. Atteindre l'excellence en renforçant le modèle d'activité du Centre

- Offrir le meilleur rapport qualité/prix
- Continuer de développer et d'améliorer l'offre de services

3. Être un employeur et un partenaire économique attrayants

- Proposer un environnement de travail attrayant et hautement professionnel
- Promouvoir la visibilité et l'attractivité du Centre sur le marché de la traduction

4. Favoriser la création de synergies interinstitutionnelles

- Favoriser l'élaboration de solutions communes
- Renforcer la contribution du Centre à la coopération interinstitutionnelle par le partage des meilleures pratiques

Ces objectifs et actions stratégiques s'inscriront dans le cadre d'activités opérationnelles spécifiques définies dans les programmes de travail annuels du Centre pour la période visée par la présente stratégie. La mise en œuvre de ces actions

fera l'objet d'un suivi rigoureux sur les plans stratégique et opérationnel au moyen d'un ensemble d'indicateurs de performance clés.

Indicateurs de performance clés stratégiques

Le tableau ci-après expose la façon dont le Centre entend suivre la réalisation des objectifs et actions stratégiques au moyen d'indicateurs de performance clés composites.

Objectifs stratégiques	Actions stratégiques	Indicateurs de performance clés stratégiques (SKPI, <i>Strategic Key Performance Indicator</i>)
1. Être un prestataire de services fiable orienté vers les clients	- Fournir des services de grande qualité	1. Indice de la qualité des services
	- Atteindre un niveau élevé de satisfaction des clients	2. Indice de la satisfaction des clients
	- Consolider le portefeuille de clients	3. Indice du portefeuille de clients
2. Atteindre l'excellence en renforçant le modèle d'activité du Centre	- Offrir le meilleur rapport qualité/prix	4. Indice du rapport qualité/prix
	- Continuer de développer et d'améliorer l'offre de services	5. Indice de l'offre de nouveaux services
3. Être un employeur et un partenaire économique attrayants	- Promouvoir la visibilité et l'attractivité du Centre sur le marché de la traduction	6. Indice de la visibilité et de l'attractivité sur le marché
	- Proposer un environnement de travail attrayant et hautement professionnel	7. Indice de l'environnement professionnel
4. Favoriser la création de synergies interinstitutionnelles	- Favoriser l'élaboration de solutions communes - Renforcer la contribution du Centre à la coopération interinstitutionnelle par l'échange des meilleures pratiques	8. Indice des solutions interinstitutionnelles communes

Ce système de suivi constituera en quelque sorte une «tour de contrôle» permettant l'évaluation régulière et continue des performances du Centre au regard des objectifs visés. En fournissant une vue d'ensemble claire des résultats obtenus, il permettra à la direction du Centre de définir et mettre en œuvre, si nécessaire, des actions correctrices.