



TPSGC @ VOTRE SERVICE

Nos services, nos normes et nos résultats 2012–2013

TRADUCTION, INTERPRÉTATION ET AUTRES SERVICES LINGUISTIQUES

SERVICES ET INITIATIVES

Principaux services

En matière de services linguistiques, nous répondons à vos besoins 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Nous traduisons les rapports les plus spécialisés, les documents les plus délicats et les messages Twitter et nous effectuons la révision des traductions. Nous assurons également d'autres services, notamment l'interprétation de conférences, la prestation de conseils linguistiques et l'élaboration de lexiques particuliers pour votre organisme.

INTERPRÉTATION

- Services d'interprétation à divers événements : conférences intra ou interministérielles, rencontres entre ministres fédéraux et leurs homologues provinciaux ou territoriaux, sommets internationaux, échanges bilatéraux ou multilatéraux entre chefs d'État ou gouvernements.
- Services d'interprétation en *American Sign Language* (ASL) et en *Langue des signes québécoise* (LSQ).
- **Interprétation orale** en français ou en anglais et **tactile** pour personnes sourdes et aveugles.

SERVICES DU CENTRE DE CONTACT AVEC LA CLIENTÈLE

- **Renseignements généraux** sur nos produits et services, ainsi que sur vos comptes et factures.
- Renseignements sur le mode d'utilisation :
 - du Système de commande en direct (<https://commande.bureaudelatraduction.gc.ca/tbiis/public/NewLogin.jsp?language=french>);
 - de **TERMIUM Plus**® (<http://btb.termiumplus.gc.ca/>);
 - du Portail linguistique du Canada (<http://www.noslangues-ourlanguages.gc.ca/index-fra.php>)

GESTION DES RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE

- **Mobilisation efficace**
- **Communication fiable**
- **Suivi** de la satisfaction du client
- **Gestion des problèmes**
- **Planification stratégique** et ententes de service
- **Surveillance** de programme

Principaux services (suite)

TRADUCTION ET AUTRES SERVICES LINGUISTIQUES

- Services de traduction assurés **dans les deux langues officielles**, les **langues autochtones** du Canada plus d'une **centaine de langues étrangères**.
- **Services de révision**, y compris la relecture, la correction d'épreuves et l'assurance de la qualité.
- **Services personnalisés** : traducteurs sur place dans vos propres locaux.
- Domaines hautement **spécialisés** : économie, droit, environnement, médecine, biologie, génie civil, électrique, mécanique et industriel, informatique, technologies, sciences sociales et sciences humaines.
- **Traitement sécuritaire** des documents protégés et classifiés.
- **Garantie** de qualité quant au service assuré et à la satisfaction du client.
- **Réseau de langagiers professionnels** à l'échelle pancanadienne.

SERVICES DE NORMALISATION TERMINOLOGIQUE

- **Normalisation et diffusion** de la terminologie de divers secteurs de la fonction publique, et intégration de cette terminologie à **TERMIUM Plus®**, la banque de données terminologiques et linguistiques du gouvernement du Canada.
- **Lexiques personnalisés**, enrichissement de **dictionnaires spécialisés** et **révision de lexiques** produits par les ministères et organismes clients.
- Réalisation et diffusion de produits qui contribuent à la qualité des communications dans les deux langues officielles :
 - le **Portail linguistique du Canada**, le premier site Web d'envergure nationale qui présente l'expertise canadienne dans le domaine de la langue (www.noslangues.gc.ca);
 - recommandations et rappels linguistiques;
 - **lexiques et vocabulaires bilingues ou multilingues** (tous offerts gratuitement);
 - **outils d'aide à la rédaction**;
 - **L'Actualité langagière**, la revue trimestrielle du Bureau de la traduction.
- Réponses à vos **questions** terminologiques et linguistiques.
- Participation aux travaux de **comités de terminologie**.

Initiatives clés

Nous transformons les services et en créons de nouveaux afin de répondre aux besoins de notre clientèle et d'offrir un meilleur rapport qualité-prix. Au chapitre des technologies langagières, nous sommes sans cesse à l'affût des dernières tendances afin d'aider nos clients à remplir leurs obligations à l'égard des langues officielles dans un milieu en constante évolution.

APPLICATION LINGUISTIQUE MOBILE— *NOSLANGUES.GC.CA SUR LE POUCE!*

QUOI

La première application linguistique mobile du gouvernement du Canada.

Mise au point par le Bureau de la traduction (<http://www.btb.gc.ca/>), l'application vous permet de consulter **TERMIUM Plus**[®], la banque de données terminologiques et linguistiques du gouvernement du Canada.

TERMIUM Plus[®] est le produit-vedette du Portail linguistique du Canada (<http://www.noslangues-ourlangues.gc.ca/index-fra.php>), une vitrine de l'expertise canadienne dans le domaine langagier qui réunit en un seul endroit des ouvrages sur la langue et sur la rédaction, des jeux linguistiques, des outils d'aide à la rédaction et une foule d'autres ressources traitant de différents aspects du français et de l'anglais.

AVANTAGES

- Elle permet de trouver rapidement l'équivalent français ou anglais d'une multitude de termes dans divers domaines.
- Elle peut être téléchargée gratuitement pour votre appareil mobile iPhone[®] ou BlackBerry[®] à l'adresse suivante <http://www.noslangues.gc.ca/app-mobile>.

TRANSFORMATION DU BUREAU DE LA TRADUCTION

QUOI

Initiative de transformation visant à moderniser l'organisation et à la doter de bases solides pour l'avenir.

Augmentation de la productivité à l'aide de technologies langagières, par la simplification des processus internes et par une utilisation efficace des ressources pour offrir des services à de meilleurs coûts au gouvernement du Canada.

AVANTAGES

Au cours de l'exercice 2011–2012, le Bureau a réalisé **des gains de productivité de 7,3 %** et a **réduit ses dépenses de 11,9 M\$**, ce qui lui a permis de **geler ses tarifs**.

NORMES DE SERVICE, RÉSULTATS ET OBJECTIFS

Nous avons **atteint ou dépassé 7 de nos 8 objectifs** pour la traduction, l'interprétation et autres services linguistiques! La priorité que nous accordons au service aux clients et l'excellente collaboration reçue de ceux-ci, ainsi qu'un suivi serré des demandes, sont parmi les facteurs qui ont contribué à ce résultat presque parfait.

Le Bureau de la traduction poursuivra ses efforts pour effectuer les travaux de maintenance de ses systèmes afin de répondre immédiatement aux demandes des clients envoyées en ligne. Comme l'indiquent les flèches du tableau, nous avons **haussé 2 de nos objectifs** afin de raffermir notre engagement à mieux vous servir. Nous avons également ajouté 4 nouvelles normes qui témoignent d'un engagement accru à l'égard de l'excellence du service.

TRADUCTION, INTERPRÉTATION ET AUTRES SERVICES LINGUISTIQUES	OBJECTIF 2011-2012	RÉSULTAT 2011-2012	OBJECTIF 2012-2013
INTERPRÉTATION			
Répondre à la demande du client et préciser ses besoins dans un délai maximal de un jour ouvrable. NOUVEAU!	-	-	95 %
Fournir les services d'interprétation pour tout événement qui relève du mandat du Bureau de la traduction selon les normes internationales reconnues*. NOUVEAU!	-	-	95 %
SERVICES DU CENTRE DE CONTACT AVEC LA CLIENTÈLE			
Pendant les heures normales de bureau, les appels manqués (messages laissés dans la boîte vocale) sont retournés dans l'heure qui suit.	90 %	90 %★	-
Les courriels reçus dans la boîte du Bureau de la traduction sont traités ou acheminés aux personnes concernées le jour même, avant la fermeture des bureaux (17 h, HNE).	95 %	95 %★	-
Pendant les heures normales de bureau, accuser réception des courriels reçus dans la boîte du Bureau de la traduction et retourner les appels manqués (messages laissés dans la boîte vocale) le jour même, avant la fermeture des bureaux (17 h, HNE). NOUVEAU!	-	-	95 %
GESTION DES RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE			
Accuser réception des demandes de renseignements des clients dans un délai de un jour ouvrable.	90 %	91 %★	95 %↑
Répondre aux demandes de renseignements des clients dans un délai de trois jours ouvrables.	90 %	98 %★	95 %↑
TRADUCTION ET AUTRES SERVICES LINGUISTIQUES			
Répondre immédiatement aux demandes des clients envoyées en ligne au moyen de notre système de commande en direct et fournir le nom du conseiller du service à la clientèle.	99 %	98 %	99 %
Respecter le délai convenu de chaque projet qui a été défini dans les demandes de service.	90 %	95 %★	90 %
SERVICE DE NORMALISATION TERMINOLOGIQUE			
Répondre aux demandes terminologiques dans un délai de un jour ouvrable.	95 %	100 %★	95 %
Continuer d'assurer l'accessibilité de TERMIUM Plus® , la banque de données terminologiques et linguistiques par excellence du Canada, à l'ensemble de la population canadienne au moyen d'Internet.	95 %	100 %★	-
Répondre aux commentaires des utilisateurs concernant le contenu terminologique et apporter, s'il y a lieu, les modifications nécessaires dans la version Web de TERMIUM dans les 60 jours. NOUVEAU!	-	-	85 %

*Contactez le Bureau de la traduction pour obtenir de plus amples renseignements.

POUR EN SAVOIR D'AVANTAGE SUR NOS SERVICES



Cliquez!

SITE WEB

TRADUCTION, INTERPRÉTATION ET AUTRES SERVICES LINGUISTIQUES
(<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/services/trdctn-trnsltn-fra.html>)



Communiquez!

COURRIEL

TRADUCTION, INTERPRÉTATION ET AUTRES SERVICES LINGUISTIQUES
(Bureaudelatraduction.TranslationBureau@tpsgc-pwgsc.gc.ca)



Téléphonez!

819-997-3300

SERVICE D'URGENCE APRÈS LES HEURES OUVRABLES

613-282-7050