



Au service du
GOUVERNEMENT,
au service des
CANADIENS.

TPSGC @ VOTRE SERVICE

Nos services, nos normes et nos résultats 2013–2014

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.

TRADUCTION ET AUTRES SERVICES LINGUISTIQUES

- Services de traduction assurés **dans les deux langues officielles, les langues autochtones** du Canada et plus d'une **centaine de langues étrangères**.
- **Services de révision**, y compris l'évaluation professionnelle et l'assurance de la qualité.
- **Service personnalisé** : 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 ET INITIATIVES (SUITE)

Principaux services (suite)

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.
- **Élaboration de lexiques** ou **de vocabulaires personnalisés**, et **révision de lexiques** et vocabulaire produits par les ministères et organismes clients.
- Élaboration 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 (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.

INTERPRÉTATION

- Services d'interprétation **en langues officielles, en langues autochtones du Canada et en langues étrangères 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**
 - **de TERMIUM Plus®**
 - **du Portail linguistique du Canada**

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

SERVICES ET INITIATIVES (SUITE)

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.

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, 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**, 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** sur votre appareil mobile iPhone® ou BlackBerry® et est accessible sur toutes les plateformes de téléphone intelligent sur le Web

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.

AVANTAGES ET ÉCONOMIES DE COÛTS :

Quatre piliers d'efficience :

- Réforme du processus d'approvisionnement
- Rationalisation des locaux à bureaux et élargissement du télétravail
- Développement et adoption de technologies liées à la traduction
- Simplification des processus administratifs

Expérience client améliorée :

- **Uniformisation** des normes de qualité dans l'ensemble du gouvernement du Canada
- **Réduction des délais** d'exécution
 - Augmentation de l'efficience grâce aux outils technolangagiers et à l'automatisation des processus
- **Simplification** du Système de commande en direct
- Amélioration de l'**infrastructure sécurisée**
- Amélioration de la **tarification**

EN AVOIR POUR SON ARGENT ET ÉVITER DES COÛTS

Une nouvelle stratégie de prix pour simplifier nos processus

En 2013-2014, le Bureau de la traduction franchit un pas de plus vers l'atteinte de son objectif : devenir une organisation plus souple. Cette année, nous offrons aux ministères clients **une grille tarifaire plus transparente et plus simple** qui vise à répondre aux demandes de nos clients, à rationaliser les processus internes et à accroître l'efficacité.

Voici les principaux changements et leurs avantages :

- **Un tarif unique pour les services de traduction en langues officielles** : Ce tarif unique permettra de simplifier le traitement des textes généraux et spécialisés car nous n'aurons plus à déterminer le tarif applicable.
- **Une facturation minimale de 60 minutes** : Ce changement devrait permettre au Bureau de réduire ses coûts administratifs.
- **Un tarif horaire pour les services multilingues** : Les chefs de point de service n'auront plus à approuver des forfaits.

Dans un souci d'efficacité, le Bureau de la traduction a d'ailleurs procédé à l'optimisation de ses ressources, ce qui a permis de **réduire son coût par heure facturée de 89,12 \$ en 2010–2011 à 88,44 \$ en 2012–2013**. En augmentant son efficacité, le Bureau de la traduction pourra ultérieurement transférer à ses clients les économies qu'il réalisera sous forme de réduction de prix.

Le saviez-vous?

Le Bureau de la traduction **garantit** entièrement ses services et apporte les corrections nécessaires aux textes qu'il a produits lorsqu'ils ne satisfont pas aux critères de qualité de ses clients. Ces corrections sont effectuées sans frais.

Planifiez vos traductions pour éviter le supplément d'urgence

Un supplément d'urgence de 35 % s'appliquera lorsque le délai de livraison sera de moins de 24 heures ou lorsque la prestation du service exigera du travail après les heures normales d'ouverture, les fins de semaine et les jours fériés.

- Prévoyez dans votre calendrier de production un délai suffisant pour la traduction.
- Avisez-nous à l'avance de l'arrivée probable d'un travail urgent.
- Indiquez-nous clairement les parties du document qui doivent être traduites.
- Si vous devez nous confier des projets volumineux, pensez à nous les envoyer par tranche.
- Prévoyez les étapes des grands projets (par ex., campagnes de communication, manuels de formation) et contactez-nous pour établir un calendrier de travail.

Mettez à profit la période de facturation minimale

- Pour chaque demande de services, un minimum de 60 minutes est facturé.
- Regroupez vos documents contenant peu de mots dans une même demande pour profiter pleinement de la facturation minimale d'une heure.

EN AVOIR POUR SON ARGENT ET ÉVITER DES COÛTS (SUITE)

Demandez un résumé

Demandez-nous de faire un résumé plutôt que de traduire le document en entier (surtout pour les traductions en langues étrangères).

Demandez nos services en ligne

- Utilisez le formulaire de demande en direct, c'est facile et rapide. Une fois inscrit, vous pourrez :
 - utiliser les mêmes code d'utilisateur et mot de passe pour vos prochaines demandes;
 - consulter vos demandes antérieures;
 - obtenir une facture électronique mensuelle.
- Indiquez-nous clairement vos attentes dans la section « Instructions spéciales » du formulaire.

Précisez qui est votre public cible

Dites-nous à qui s'adresse le document pour que nous puissions adopter le style et le niveau de langue appropriés.

Transmettez-nous votre terminologie et vos documents de référence

- Aidez-nous à respecter votre terminologie d'un document à l'autre en nous envoyant du matériel de référence :
 - versions précédentes du document (dans les deux langues);
 - tout document ayant servi à l'auteur;
 - documents déjà traduits traitant du même sujet;
 - coordonnées d'une personne-ressource (l'auteur de préférence).

NORMES DE SERVICE, RÉSULTATS ET OBJECTIFS

Nous avons **dépassé 7 de nos 9 objectifs pour la traduction, l'interprétation et autres services linguistiques !**

Du personnel dédié aux services aux clients et l'excellente collaboration avec ceux-ci, des services accessibles, un suivi serré des demandes ainsi que l'innovation continue sont parmi les facteurs qui ont contribué à ce résultat.

Comme l'indiquent les flèches du tableau, nous allons **hausser un de nos objectifs** et rajouter **une nouvelle norme de service** en 2013–2014 afin de raffermir notre engagement à mieux vous servir.

Traduction et autres services linguistiques

Normes de service	2011–2012		2012–2013			2013–2014
	Objectif	Résultat	Objectif	Résultat	Disponible par client	Objectif
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 %	99,2% ↑ ★	✓	-
Respecter le délai convenu de chaque projet qui a été défini dans les demandes de service.	90 %	95 %	90 %	96,1% ↑ ★	✓	95 %

Services de normalisation terminologique

Normes de service	2011–2012		2012–2013			2013–2014
	Objectif	Résultat	Objectif	Résultat	Disponible par client	Objectif
Répondre aux demandes terminologiques dans un délai de un jour ouvrable.	95 %	100 %	95 %	97,3% ★		95 %
Répondre aux commentaires des utilisateurs concernant le contenu terminologique de TERMIUM dans les 30 jours.	-	-	90 %	99,2% ★		-
Diffuser dans <i>TERMIUM Plus</i> ® des fiches conformes aux normes de qualité en vigueur au Bureau de la traduction. NOUVEAU !	-	-	-	-		95 %

Interprétation

Normes de service	2011–2012		2012–2013			2013–2014
	Objectif	Résultat	Objectif	Résultat	Disponible par client	Objectif
Répondre aux demandes des clients et déterminer leurs besoins dans un délai d'un jour ouvrable.	-	-	95 %	99,1% ★	N/D	-
Fournir les services d'interprétation pour tout événement qui relève du Bureau de la traduction.	-	-	95 %	97,8% ★	N/D	95 %

NORMES DE SERVICE, RÉSULTATS ET OBJECTIFS (SUITE)

Services du centre de contact avec la clientèle

Normes de service	2011–2012		2012–2013			2013–2014
	Objectif	Résultat	Objectif	Résultat	Disponible par client	Objectif
Pendant les heures normales de bureau, traiter les 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).	–	–	95 %	99 	N/D	95 %

Gestion des relations avec la clientèle

Normes de service	2011–2012		2012–2013			2013–2014
	Objectif	Résultat	Objectif	Résultat	Disponible par client	Objectif
Accuser réception des demandes de renseignements des clients dans un délai de un jour ouvrable.	90 %	91 	95 %	N/D	✓	95 %
Répondre aux demandes de renseignements des clients dans un délai de trois jours ouvrables.	90 %	98 	95 %	N/D	✓	95 %

**Maximum 2 écarts dans 95% des cas.*

Si vous êtes un client gouvernemental et voudriez obtenir les résultats sur les normes de service de votre propre ministère (lorsque l'information est disponible), veuillez contacter votre gestionnaire de comptes.

NOUVEAU !

Nous prenons nos engagements en matière de service très sérieusement. Si vous avez des préoccupations en rapport aux normes de services ou si vous avez des suggestions sur comment nous pouvons s'améliorer, n'hésitez pas à **communiquer avec nous**.

À VOTRE SERVICE : EXEMPLES CONCRETS

Découvrez comment **nous avons pris connaissance des besoins de nos clients et y avons répondu.**

NOUVEAU !

Exemple #1

Nouvelle structure de prix

*Vous souhaitiez une tarification plus simple et plus transparente. Nous vous avons entendus. En 2013-2014, le Bureau de la traduction a encore fait un pas vers l'atteinte de son objectif de devenir une organisation plus souple. Cette année, nous offrons à nos ministères clients **une grille tarifaire plus transparente et plus simple qui vise à répondre à leurs demandes, à simplifier** les processus internes ainsi qu'à accroître l'efficacité.*

- **Un tarif unique pour la traduction en langues officielles :** Ce tarif unique facilitera le traitement des textes généraux et spécialisés, car il nous évitera d'avoir à déterminer le tarif applicable. De plus, vous n'aurez plus à vous demander quel tarif s'applique!
- **Un tarif horaire pour les services multilingues :** La facturation à forfait a été remplacée par un tarif horaire plus transparent.
- **Un seul supplément d'urgence, quel que soit le jour de la semaine**
- **Un tarif unique pour notre populaire service de traducteur sur place (en langues officielles)**

*Un client de la Direction générale de la politique stratégique et de la recherche d'Emploi et Développement social Canada a dit se réjouir de **ne plus avoir à se demander quel tarif s'applique** à ses demandes de traduction en langues officielles, car il peut ainsi mieux planifier ses dépenses.*

*De plus, comme nous sommes conscients que nos ministères clients sont confrontés à des restrictions budgétaires croissantes, le Bureau de la traduction **réduira le tarif** de son service de traduction en langues officielles **pour les clients qui lui confieront un volume de traduction plus grand en 2013–2014 qu'en 2012–2013 !** Communiquez avec nous pour en apprendre davantage.*

Exemple #2

Nouveau groupe de travail interministériel

*Comme vous avez exprimé le souhait de **mieux comprendre comment les autres ministères gèrent leur programme de traduction** ainsi que de contribuer davantage à façonner l'avenir du Bureau de la traduction, nous avons créé le premier **Groupe de travail des clients sur les services de traduction (GTCST)**. Formé de cadres supérieurs représentant 15 ministères et organismes, ce groupe de travail permet de tenir des consultations, d'échanger des pratiques exemplaires de gestion du programme de traduction au gouvernement du Canada ainsi que de formuler des recommandations au Bureau de la traduction relativement aux priorités stratégiques, à la satisfaction de la clientèle, aux processus de prestation des services et à d'autres questions liées aux services communs.*

*Les réunions sont tenues tous les trois mois, ou selon les besoins, et sont appréciées par les membres du GTCST. Par exemple, la représentante du Service correctionnel du Canada nous a félicités d'avoir tenu une réunion très informative ayant permis de faire des rencontres intéressantes et la représentante du Service administratif des tribunaux judiciaires s'est dite **très heureuse** de rencontrer des représentants de différents ministères et d'échanger des pratiques exemplaires. Visitez la page GCPEDIA du GTCST !*

QUEL EST VOTRE DEGRÉ DE SATISFACTION ?

En 2011-2012, votre satisfaction globale à l'égard des services de traduction fournis par le Bureau était de 84% et 85% parmi vous mentionnaient avoir obtenu les services de traduction demandés dans des délais raisonnables. Du côté de la qualité de la traduction, près de 7 personnes sur 10 ont confirmé leur satisfaction.

Satisfaction globale des clients et respect des délais



Source : 2 Sondage général de satisfaction de la clientèle 2011–2012*

*Sondage effectué à chaque deux ans. Pas de données disponibles en 2012–2013.

POUR EN SAVOIR D'AVANTAGE SUR NOS SERVICES DE TRADUCTION, D'INTERPRÉTATION ET AUTRES SERVICES LINGUISTIQUES



Sur le Web

Traduction, interprétation et autres services linguistiques :
<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/services/trdctn-trnslt-fra.html>



Par courriel

Bureaudelatraduction.TranslationBureau@tpsgc-pwgsc.gc.ca



Par téléphone

819-997-3300

Service d'urgence après les heures ouvrables : 1-855-997-3300