

Garantir la qualité des traductions

Maintenant que l'été est bel et bien derrière nous, le moment semble propice à une mise au point sur les dernières initiatives de Lloyd International Translations (LIT) en matière de qualité.

Après une année 2006 exceptionnelle, nous avons poursuivi le **développement de nos infrastructures**. Avec l'agrandissement de nos bureaux et une équipe interne désormais composée de 25 personnes, nous disposons de l'extensibilité et de la flexibilité nécessaires pour satisfaire les demandes les plus exigeantes. De même que notre équipe de production s'est élargie, notre service de traitement en aval du processus de traduction et notre département technique ont été renforcés pour être en mesure de gérer le nombre croissant de projets faisant appel à des compétences de PAO et de localisation (ingénierie/test). De telles mesures répondent de toute évidence à la forte demande en fournisseurs capables de fournir une solution complète.

En tant que prestataires de services, nous nous efforçons de proposer les niveaux de qualité les plus élevés. À ce titre, nous sommes particulièrement fiers de vous informer que nos procédures de contrôle de qualité ont récemment été validées par BSI et que la certification **ISO 9001:2000**, que nous détenons depuis 2001, a été renouvelée. La norme ISO 9001:2000 oblige LIT à faire évoluer sans cesse son offre de produits et de services, ainsi qu'à constamment étudier et à optimiser ses procédures internes.

Afin d'améliorer nos niveaux de service, nous procédons régulièrement à une évaluation de nos résultats, sur la base d'indicateurs clés de performance, notamment la rapidité d'envoi des devis, le respect des délais et des cahiers des charges pour les livraisons, les réclamations de clients et le degré de satisfaction des clients.

Les enquêtes de satisfaction réalisées auprès des clients consistent à interroger un groupe de clients choisis de façon aléatoire chaque mois. Ces sondages permettent de recueillir l'avis de tous nos clients et d'assurer le suivi de leur expérience avec LIT. Nous accordons un intérêt particulier aux commentaires relatifs à :

- La qualité des produits finis : terminologie, orthographe, grammaire, style, cohérence, conformité avec la documentation de référence, qualité de la PAO et du travail d'ingénierie.
- La qualité du service : rapidité des réponses aux demandes, présentation des devis, disponibilité et réactivité de notre personnel, respect des délais pour les projets, flexibilité et rapport qualité/prix.

Comme vous le savez, LIT s'appuie sur un vaste réseau de traducteurs très expérimentés, travaillant exclusivement dans leur langue maternelle et sur des sujets qu'ils maîtrisent parfaitement. En 2007, pour garantir une qualité de premier ordre, nous avons mis en place un système de **gestion de la qualité des traductions**, grâce auquel nos nouveaux fournisseurs et ceux avec qui nous collaborons depuis longtemps sont évalués. Il s'agit d'un outil permettant de mesurer la qualité des traductions de manière objective (indépendamment de la langue source et de la langue cible).

Nos objectifs restent donc inchangés : nous nous engageons à aider et à accompagner nos clients pour bâtir leur succès sur le plan international. Nos services sont actuellement jugés satisfaisants à hauteur de **93 %** par nos clients et nous mettons tout en œuvre pour atteindre l'excellence, sur la base du modèle **EFQM** (European Foundation for Quality Management, fondation européenne pour la gestion de la qualité).



