



Message from the President

I would like to take this opportunity to thank you for making 2007 another successful year for Able Translations Ltd., and to extend our best wishes to you for the Holiday Season and the New Year. In keeping with the season's spirit, we will continue our tradition of giving to charities. In the last five years, Able Translations Ltd. has donated over \$25,000 to national charities.

Our plans for the coming year are very exciting as Able Translations Ltd. keeps growing as Canada's leader in the provision of language services: new technologies and services to deliver on our commitment to enabling our clients to overcome linguistic, disciplinary, industrial and cultural gaps more easily and effectively!

Season's Greetings!

Wilson Sandro Teixeira

News

Able Translations Ltd. has a new Mission Statement:

To continually grow our business by acquiring and retaining valued customers through the provision of superior quality customer service. We will achieve this in a cultural atmosphere that truly appreciates dedicated employees and allows them opportunities for personal growth as well as by building relationships with suppliers that share the same values.

ISO 9001:2000 Registration

For the seventh consecutive year, Able Translations Ltd. has successfully fulfilled the requirements for ISO 9001:2000 registration. This means that our company has in place and strictly follows quality management systems as prescribed by the ISO 9001:2000 international standard. For additional information, please visit <http://www.iso.org>.

EN 15038 Certification

Earlier this year, our company received the EN 15038 Certification upon successful completion of an on-site audit conducted by the Austrian Standards Institute. This means that Able Translations Ltd. complies with the European Standards on "Translation Services – Service Requirements" as approved by the European Committee for Standardization (CEN). The primary objective of this pan-European standard is to establish and define the requirements for the provision of high quality translation services. EN 15038 Certification is benchmark for good practice and provides clients with a means of identifying language service providers with a demonstrated commitment to high quality. For additional information, please visit <http://www.cen.eu>

Controlled Goods Directorate Registration

We have been successful at obtaining our Controlled Goods Directorate (CGD) registration with the Ministry of Public Works and Government Services (PWGSC). As a CGD registered company, we are now able to provide services in connection with controlled goods and/or controlled technology typically produced in the defence, aerospace and satellite sectors. Due to their strategic and sensitive nature, controlled goods and/or technology are subject to special security rules administered by PWGSC. For additional information, please visit <http://www.cgd.gc.ca>.

National Standard Guide for Community Interpreting Services

On November 9, 2007, the Healthcare Interpretation Network (HIN) launched the National Standard Guide for Community Interpreting Services. The first of its kind in Canada, this Guide is a first step towards establishing a framework for the standards and competencies of spoken language interpreters in the social service, legal and health care sectors across the country.

Message du président

J'aimerais profiter de cette occasion pour vous remercier d'avoir collaboré à faire de l'année 2007 une autre réussite pour Able Translations Ltd., et pour vous offrir mes meilleurs vœux pour la période des Fêtes et le Nouvel An. Dans cet esprit festif, notre tradition de partage avec les œuvres caritatives se poursuit. Au cours des cinq dernières années, Able Translations Ltd. a remis plus de 25 000 \$ aux organismes caritatifs nationales.

L'année à venir regorge de projets palpitants alors qu'Able Translations Ltd. poursuit sa croissance à titre de chef de file canadien dans la prestation de services langagiers : les nouvelles technologies et les nouveaux services qui visent à permettre à votre société de faire face aux écarts linguistiques, disciplinaires, industriels et culturels plus facilement et efficacement!

Meilleurs vœux!

Wilson Sandro Teixeira

Nouvelles

Able Translations Ltd. formule un nouvel énoncé de mission :

poursuivre la croissance continue de notre entreprise par l'acquisition et la rétention de clients précieux par le biais d'une prestation de services de qualité supérieure à la clientèle. Nous atteindrons cet objectif dans un milieu culturel qui apprécie vraiment les employés dévoués et qui leur offre des occasions d'épanouissement personnel ainsi que par l'établissement de relations avec les fournisseurs qui partagent ces mêmes valeurs.

Inscription ISO 9001:2000

Pour la septième année consécutive, Able Translations Ltd. a satisfait avec succès aux exigences de l'inscription ISO 9001:2000, ce qui signifie que notre société a mis en place et suit rigoureusement les systèmes de gestion de la qualité, tel qu'il est prévu par la norme internationale ISO 9001:2000. Veuillez visiter le site : <http://www.iso.org>.

Certification EN 15038

Plus tôt cette année, notre société a reçu la certification EN 15038 après avoir réussi une vérification sur place effectuée par l'Institut autrichien de normalisation. Ce qui signifie qu'Able Translations Ltd. satisfait aux normes européennes en matière de « Services de traduction — Exigences relatives à la prestation de service » telles qu'approuvées par le Comité européen de normalisation (CEN). Le principal objectif de cette norme paneuropéenne vise à établir et à définir les exigences quant aux prestations de services de traduction de qualité élevée. La certification EN 15038 est une référence en matière de pratique exemplaire et elle permet aux clients la possibilité de découvrir les fournisseurs de services langagiers qui font preuve d'un engagement à offrir une qualité élevée. Pour obtenir d'autres renseignements, veuillez visiter le site : <http://www.cen.eu>

Inscription auprès de la Direction des marchandises contrôlées

Nous avons réussi l'inscription auprès de la Direction des marchandises contrôlées (DMC) de Travaux publics et services gouvernementaux Canada (TPSGC). À titre de société inscrite à la DMC, nous pouvons désormais offrir des services liés aux marchandises contrôlées ou aux technologies contrôlées qui sont habituellement produites dans les secteurs de la défense, de l'aérospatiale et des satellites. En raison de leur nature stratégique et délicate, les marchandises contrôlées ou les technologies contrôlées sont assujetties à des règles de sécurité spéciales gérées par le TPSGC. Pour obtenir d'autres renseignements, veuillez visiter le site : <http://www.cgd.gc.ca>.

Guide national uniformisé pour la pratique de l'interprétation en milieu communautaire

Le 9 novembre 2007, le *Healthcare Interpretation Network* (HIN) a lancé le Guide national uniformisé pour la pratique de l'interprétation en milieu communautaire. Ce guide, le premier en son genre au

Our company had the privilege of participating on the HIN Ad-Hoc Advisory Committee for the development of the Guide. We continue supporting the work of the HIN by providing Platinum Sponsorship for its Medical Terminology Project and taking part in its Policy Committee. For additional information, please visit <http://www.healthcareinterpretation.homestead.com>.

Staff Changes

Rolf Hecken has been appointed Vice-President, Marketing and Technologies. (905) 502 0000 ext. 243

Sylvia Heh has been promoted to Manager, Translations Department. (905) 502 0000 ext. 233

Julio Montero has been appointed Manager, Regulatory Affairs & Compliance. (905) 502 0000 ext. 258

Industry Note

Why is E&O Insurance Critical for Language Service Providers?

Language service providers are often entrusted with the translation of sensitive documents. Similarly, legal decisions, medical diagnosis and contract negotiations at times rely on the truth and accuracy of the information conveyed by an interpreter. Should there be an issue arising from the translation of a document or the outcome of an interpreting assignment, organizations and individuals may potentially be exposed to financial and/or reputational risk.

Errors and omissions (E&O) insurance is intended to protect language service providers (mainly interpreters and translators) in the event that language services fail to meet the appropriate standards. E&O insurance provides coverage for liability claims concerning alleged errors, omissions and/or negligent acts arising out of the provision of language services.

Able Translations Ltd. has in place and strictly follows quality management systems, which protect both our providers and our clients by minimizing the potential for errors and omissions. In addition, an increasing number of our providers are securing E&O coverage not only to minimize their professional liability exposure, but also to differentiate themselves based on professionalism and accountability.

Canada, est une première étape pour l'établissement d'un cadre qui touche les normes et les compétences des interprètes de langue parlée dans les secteurs des services sociaux, de la justice et des soins de santé partout au Canada.

Notre société a eu le privilège de participer au comité consultatif spécial du HIN pour la préparation du Guide. Nous continuons d'appuyer le travail du HIN à titre de commanditaire platine pour son projet de terminologie médical et de participer à son comité chargé des politiques. Pour obtenir d'autres renseignements, veuillez visiter le site : <http://www.healthcareinterpretation.homestead.com>.

Changements au niveau des membres du personnel

Rolf Hecken a été nommé vice-président, commercialisation et technologies. 905 502-0000 poste 243

Sylvia Heh a été promue directrice, service de traduction. 905 502-0000 poste 233

Julio Montero a été nommé directeur, affaires réglementaires et conformité. 905 502-0000 poste 258

Remarque sur l'industrie

Pourquoi les fournisseurs de services langagiers doivent-ils souscrire une assurance responsabilité civile professionnelle (erreurs et omissions)?

Les fournisseurs de services langagiers se voient souvent confier la traduction de documents de nature délicate. De façon similaire, les décisions juridiques, les diagnostics médicaux et les négociations de contrat dépendent quelquefois de la véracité et de l'exactitude des renseignements communiqués par l'interprète. Les organisations et les individus s'exposent à un risque financier ou un risque lié à leur réputation si des problèmes survenaient à la suite de la traduction d'un document ou d'une affectation d'interprétation.

L'assurance responsabilité civile professionnelle (erreurs et omissions) est conçue pour protéger les fournisseurs de services langagiers (principalement les interprètes et les traducteurs) dans le cas où les services langagiers ne satisfont pas aux normes appropriées. L'assurance responsabilité civile professionnelle offre la protection en cas de réclamation quant aux erreurs, aux omissions ou à un acte de négligence présumés résultant des services langagiers offerts.

Able Translations Ltd. a mis en place et suit rigoureusement les systèmes de gestion de la qualité, qui protègent les fournisseurs ainsi que nos clients en réduisant les risques liés aux erreurs et aux omissions potentiels. De plus, un nombre croissant de nos fournisseurs souscrivent à une assurance responsabilité civile professionnelle (erreurs et omissions) non seulement pour réduire leur responsabilité professionnelle, mais également pour se différencier en fonction du professionnalisme et de la responsabilité.

Dates to remember until March 31, 2008:

December 5-12: Hanukkah – Jewish Holiday

2008

January 1: Gantan-sai (New Years) – Shinto Holiday

January 7: Christmas – Orthodox Christian Holiday

February 7: Chinese New Year

February 14: Valentine's Day – International

March 8: International Women's Day

March 17: Saint Patrick's Day – Irish Holiday

March 21:

- Good Friday – Christian Holiday
- Naw Ruz (New Year) – Baha'i Holiday
- Magha Puja – Buddhist Holiday

March 23: Easter – Christian Holiday

Dates à ne pas oublier jusqu'au 31 mars 2008 :

25 décembre : Noël — fête chrétienne

2008

1er janvier : Gantan-sai (Nouvel An) — fête shinto

7 janvier : Noël — fête chrétienne orthodoxe

7 février : Nouvel An chinois

14 février : jour de la Saint-Valentin — fête internationale

8 mars : Journée internationale des femmes

17 mars : Saint-Patrick — fête irlandaise

21 mars :

- Vendredi saint — fête chrétienne
- Naw Ruz (Nouvel An) — fête Baha'i
- Magha Puja — fête bouddhiste

23 mars : Pâques — fête chrétienne

Please contact us if we missed any important dates or if you would like us to include one in our next issue.

Veuillez communiquer avec nous en cas d'omission de dates importantes ou pour inclure une date dans notre prochain numéro.

Did you know?

Interpreters

- The starting time provided to you on booking is the time in which you are expected to report to your appointment. Please note that there is no "cushion" time. For example, when an assignment is scheduled for 8:45 a.m. for an assessment booked for 9:00 a.m., you must be ready to start your assignment at 8:45 a.m. Please remember that the 15 minutes prior to the start time of the assessment might be intended for you to assist the person undergoing the assessment with forms and instructions. The client expects you at the designated time and considers you late if you arrive after that time.
- Always consider traffic and weather conditions in order to allow yourself sufficient travel time.
- Wear business attire, consistent with the setting in which the assignment takes place.
- Before leaving for an assignment, make sure that you have assignment forms, your appointment book, Able Translations business cards, your cellular phone and all the information about the assignment, including driving instructions if you are not familiar with the location in which the assignment will take place.
- Able Translations recently implemented a system of e-mail appointment reminder notices that will replace the current reminder telephone calls as of mid January, 2008.
- Time must be reported within 48 business hours after completion of the assignment. Otherwise, the minimum of 2 hours applies regardless of the actual duration of the assignment.

Please contact Dana Christian, Manager of our Interpretation Department, at ext. 271 if you have any questions.

Translators

- When applicable, please remember to update the translation memory and term base and upload/send them along with your translation.
- Remember that project coordinators are there for you. Please do not hesitate to contact them if you have questions or require any information about your project. Please do not attempt to contact clients directly.
- Enter your invoice in the system upon completion of your assignment and then ask your project coordinator to authorize it.
- Bordereaux payments are processed after the 20th day of each month for invoices submitted and authorized in the previous month.

Please contact Sylvia Heh, Manager of our Translations Department, at ext. 233 if you have any questions.

Le saviez-vous?

Interprètes

- L'heure de début qui a été indiquée au moment de la réservation est l'heure à laquelle vous devez vous présenter à votre rendez-vous. Il n'y a pas d'heure « tampon ». Par exemple, lorsqu'une affectation est prévue pour 8 h 45 pour une évaluation à 9 h, vous devez être prêt à commencer votre affectation à 8 h 45. N'oubliez pas que les 15 minutes avant l'heure de début de l'affectation peuvent être prévues pour aider la personne à remplir les formulaires ou à comprendre les instructions. Le client s'attend à ce que vous soyez présent à l'heure désignée et considère comme un retard le fait que vous arriviez après l'heure prévue.
- Prenez toujours en considération la circulation et les conditions météorologiques afin d'accorder suffisamment de temps au déplacement.
- Portez des vêtements qui conviennent au milieu dans lequel l'affectation se déroule.
- Avant de quitter pour une affectation, assurez-vous d'avoir en main les formulaires de l'affectation, votre livre de rendez-vous, les cartes professionnelles d'Able Translations, votre téléphone cellulaire et tous les renseignements relatifs à l'affectation, notamment les directions si vous ne connaissez pas l'emplacement où se déroule l'affectation.
- Able Translations a récemment mis en place un système de rappel électronique des rendez-vous qui remplacera, dès la mi-janvier 2008, les appels téléphoniques de rappel actuels.
- Un rapport sur les heures travaillées doit être préparé dans les 48 heures après l'affectation. Autrement, le minimum de 2 heures s'appliquera indépendamment de la durée de l'affectation.

Si vous avez des questions, veuillez communiquer avec Dana Christian, directrice du service d'interprétation au poste 271.

Traducteurs

- N'oubliez pas de mettre à jour la mémoire de traduction et la base terminologique (le cas échéant), de les télécharger et de les transmettre avec votre traduction.
- Les coordonnateurs de projets sont là pour vous appuyer. Si vous avez des questions ou si vous avez besoin de renseignements sur votre projet de traduction, n'hésitez pas à communiquer avec eux. Nous vous demandons de ne pas communiquer directement avec les clients.
- Saisissez votre facture dans le système dès l'achèvement de votre affectation, puis demandez à votre coordonnateur de projet de l'autoriser.
- Le traitement des factures s'effectue après le 20^e jour de chaque mois pour les factures soumises et autorisées du mois précédent.

Si vous avez des questions, veuillez communiquer avec Sylvia Heh, directrice du service de traduction au poste 233.

This newsletter is published quarterly as part of our commitment to maintaining open communication with our providers. To update your contact information, be removed from our mailing list, submit information or articles for publication, request permission to reprint articles or provide feedback, please contact Julio Montero at juliom@abletranslations.com. Able Translations Ltd. reserves the right to accept, edit or reject any material or information submitted for publication in our newsletter.

Ce bulletin trimestriel fait partie intégrante de notre promesse qui vise à entretenir une communication ouverte avec nos fournisseurs. Pour mettre à jour les renseignements sur votre personne-ressource, pour être retiré de notre liste de distribution, pour soumettre des renseignements ou des articles à publier, pour demander la permission de reproduire des articles ou pour faire un commentaire, veuillez communiquer avec Julio Montero à l'adresse : juliom@abletranslations.com. Able Translations Ltd. se réserve le droit d'accepter, de modifier ou de rejeter tout matériel ou toute information soumis pour publication dans notre bulletin.

