

NEWSLETTER BULLETIN

VOLUME 3 - ISSUE 3
VOLUME 3 - NUMÉRO 3



ABLE TRANSLATIONS LTD.®

CERTIFICATION ISO 9001:2008 REGISTERED

CERTIFIÉ EN 15038 CERTIFIED
CERTIFIÉ CAN/CGSB-131.10-2008 CERTIFIED

FALL / AUTOMNE 2009

15th ANNIVERSARY

MESSAGE FROM THE PRESIDENT

This year, the fall season has arrived with much uncertainty as to the prospect and extent of an H1N1 flu virus outbreak. The federal, provincial, regional and local governments continue to work on pandemic and emergency preparedness. Able Translations Ltd. is also taking measures to ensure business continuity and minimize service disruption in the event of an H1N1 flu virus outbreak.

Able Translations Ltd. has emergency and disaster recovery measures in place. Our technological infrastructure and our recently developed pandemic preparedness plan will enable us to maintain our core operations during a pandemic crisis. Our data management systems are web-based and secured, and remote access is available. We have control over our telephone lines and are capable of redirecting them as required. In addition, our staff is cross-trained to ensure that we can remain effective in the event of employee absenteeism due to public health concerns.

Able Translations Ltd. is prepared to continue serving our clients and the communities in which we are present during a pandemic outbreak.

Wilson Sandro Teixeira

NEWS

Able Translations Ltd. Deploys New State-of-the-Art Telephone System

We are pleased to inform our clients and providers that effective September 1, 2009, Able Translations Ltd. implemented a new telephone system. With extended VOIP capabilities, our new telephone system responds to the demands of our ongoing growth and enables us to answer a higher volume of calls more efficiently. With servers housed in our headquarters, the new telephone system revamps our call centre by enabling call queues, call distribution, voice-mail to fax and other advanced functions. Please listen carefully to the new options the next time you call, and remember: we welcome your feedback!

HUMAN RESOURCES

We would like to extend a warm welcome to our new employees and announce the appointments of Mr. Marco Monaco as Director, Government and Public Relations, and Mr. Ian Batterbury as Executive Assistant to the President.

CHAIRMAN EMERITUS' CORNER

By Gordon Carton, Chairman Emeritus

Change

(Condensed from a handbook by Price Pritchett, Ph.D.)

The one thing in life that is constant is change.

Your competitive market is continually changing - so must your company. Employees must participate; they, like most humans are usually opposed to change! This is the challenge to management.

One of the major tools of change is technology. Another is knowledge. This is the information age! Our response time must be quick - and decisive! Change must come through acceptance and cooperation.

Inertia is more crippling than mistakes! Communication must flow fast - and freely. Keep moving - learn from your mistakes. Employees must become more self-sufficient, putting themselves in charge of problem-solving.

Negative thinking must disappear! The surest security in today's world comes from a willingness to take risk. "Guts" give the best odds for success because a company's future depends on its ability to find better ways to



MESSAGE DU PRÉSIDENT

Cette année, l'automne nous réserve bien des incertitudes avec la perspective d'une vaste épidémie de grippe virale H1N1. Les gouvernements fédéral et provinciaux, ainsi que les administrations régionales et locales poursuivent leurs préparatifs en prévision d'une situation d'urgence et d'une pandémie. Able Translations Ltée prend également les mesures qui s'imposent pour assurer ses services et réduire au minimum les interruptions de service advenant une épidémie de grippe due au virus H1N1.

L'entreprise Able Translations Ltée s'est dotée de mesures d'urgence et de reprise des activités en cas de sinistre. Notre infrastructure technologique et notre tout récent plan de préparation à la pandémie nous permettront de continuer d'offrir nos services essentiels durant une pandémie. Nos systèmes de gestion de données sont sur le Web, sécurisés et accessibles à distance. Nous gérons nous-mêmes nos lignes téléphoniques et nous sommes en mesure de rediriger les appels au besoin. En outre, les membres de notre personnel ont reçu une formation polyvalente, ce qui leur permettra de maintenir notre efficacité en cas d'absence d'employés consécutive à des problèmes de santé publique.

L'entreprise Able Translations Ltée s'est préparée à maintenir ses services à la clientèle et aux collectivités qu'elle dessert malgré une pandémie.

Wilson Sandro Teixeira

NOUVELLES

Nouveau réseau téléphonique à la fine pointe de la technologie chez Able Translations Ltée

Nous avons le plaisir d'informer nos clients et nos fournisseurs qu'à compter du 1er septembre 2009, Able Translations Ltée utilisera un nouveau réseau téléphonique. Notre nouveau réseau téléphonique doté des capacités VoIP nous permettra de répondre à une demande toujours croissante de la clientèle ainsi qu'à un plus grand nombre d'appels plus efficacement. Les serveurs se trouvent à notre siège social et le nouveau réseau téléphonique repousse les limites de notre centre d'appel en permettant la mise en file d'attente des appels, la distribution des appels, l'intégration des messages vocaux à la télécopie et d'autres fonctions de communications évoluées. Veuillez écouter attentivement les nouvelles options la prochaine fois que vous nous téléphonerez et n'oubliez pas de nous faire part de vos réactions!

RESSOURCES HUMAINES

Nous aimerions accueillir chaleureusement nos nouveaux employés et annoncer la promotion de M. Marco Monaco au poste de directeur des relations publiques et gouvernementales, et de M. Ian Batterbury au poste d'adjoint administratif du président.

COIN DU PRÉSIDENT ÉMÉRITE

de Gordon Carton, président émérite

Le changement

(condensé d'un manuel de Price Pritchett, Ph. D.)

La seule chose qui ne change pas dans la vie, c'est le changement.

Votre marché concurrentiel change constamment, alors votre entreprise doit changer aussi. Les employés doivent participer : comme la plupart des êtres humains, ils sont généralement réfractaires au changement! C'est le défi que la direction a à relever.

Un des principaux outils du changement est la technologie. Un autre est le savoir. Nous sommes à l'ère de l'information! Il faut réagir rapidement... et de façon décisive! Le changement arrive par l'acceptation et la coopération.

L'inertie nous handicape davantage que les erreurs! La communication doit circuler rapidement... et sans encombre. N'arrêtez pas... apprenez de vos erreurs. Les employés doivent acquérir plus d'autonomie... chercher eux-mêmes la solution aux problèmes.

À bas la pensée négative! Dans le monde d'aujourd'hui, la plus grande sécurité

www.abletranslations.com

continued / suite à la page 2

do business. Blaming and complaining (which are defensive stances) must disappear to be replaced by identifying problems and inputting solutions for fixing things!

We must become "kids" again. Before we matured and developed logic we had heart! We trusted our creative instincts - our intuition. To participate we need to revert. We must be open to change.

Succinctly, we must change. We must create a culture that knows how to learn!



résulte de la volonté de prendre des risques. La conviction profonde est le meilleur gage de succès, car l'avenir d'une entreprise repose sur sa capacité de trouver la meilleure façon de faire des affaires. Blâmer et se plaindre (qui sont des mécanismes de défense) sont à bannir et à remplacer par la détection des problèmes et la recherche de solutions qui arrangeront les choses!

Il faut redevenir des « enfants ». Avant de mûrir et de faire appel à la logique, nous avions un cœur! Nous faisons confiance à notre instinct créateur... à notre intuition. Pour participer, nous devons retrouver cette nature profonde. Nous devons nous ouvrir au changement.

Bref, nous devons changer. Nous devons créer une culture où nous saurons apprendre!

INDUSTRY NOTE

Language Barriers are Healthcare Access Barriers

There is evidence that language barriers are also barriers to the provision of healthcare services. For reasons ranging from human rights to legal, financial and risk management considerations for healthcare providers and facilities, language services are increasingly becoming as essential as healthcare services themselves. In the case of patients with limited English (or French) language proficiency, the right to know and understand everything related to the healthcare services being provided can only be preserved through language services.

Back in 2000, President Clinton signed Executive Order 13166, "Improving Access to Services for Persons with Limited English Proficiency", which requires US federal agencies to identify any need for services to persons with limited English proficiency (LEP), and develop and implement a system to provide those services so LEP persons can have meaningful access to them. More recently, in the context of his initiative to reform healthcare in the United States, President Obama's Affordable Health Choices Act of 2009 (currently under consideration in the House of Representatives) contemplates adopting a payment methodology for on-site interpreters. This further acknowledges language services as essential to the provision of healthcare services.

The 2009 report of the Ontario Health Quality Council identified language barriers as a key issue in the provision of healthcare services in Ontario, where one in seven people reported language barriers as a problem. A number of healthcare facilities in Canada have programs in place to make language services available to patients who need them.

The main purpose of Able Translations Ltd. is bridging language barriers by enabling people to communicate. We are proud of the services that we provide and our ongoing contribution to the development of the language industry in Canada. We look forward to continuing to work with the public and private sectors to improve access to healthcare through high-quality language services.

ASPECT DE L'INDUSTRIE

Obstacles linguistiques à l'accès aux soins de santé

Les obstacles linguistiques se sont également révélés des obstacles à l'offre des services de santé. Pour des raisons allant des droits humains aux préoccupations d'ordre juridique ou financier et humain, en passant par la gestion du risque, les fournisseurs et établissements de soins de santé reconnaissent de plus en plus que les services linguistiques sont aussi essentiels que les services de santé comme tels. Seuls les services linguistiques peuvent protéger le droit de connaître et de comprendre tout ce qui concerne les services de santé offerts aux patients dont la maîtrise de l'anglais (ou du français) est limitée.

En l'an 2000, le président Clinton signait le décret 13166, intitulé « Improving Access to Services for Persons with Limited English Proficiency » (Amélioration de l'accès aux services pour les personnes ayant une maîtrise limitée de l'anglais) qui obligeait les agences fédérales étatsuniennes à dresser la liste des services requis par les personnes dont la maîtrise de l'anglais est limitée, puis à élaborer et à mettre en œuvre un mécanisme permettant d'offrir ces services afin que de telles personnes y aient vraiment accès. Plus récemment, dans le contexte de son projet de réforme des soins de santé aux États-Unis, le projet de loi de 2009 du président Obama sur des choix de soins de santé abordables (présentement à l'étude à la Chambre des représentants) propose l'adoption d'une méthode de rémunération des interprètes présents sur place. Une telle mesure attribue une fois de plus un caractère essentiel aux services linguistiques dans le contexte des services de santé.

Le rapport de 2009 du Conseil ontarien de la qualité des services de santé mentionne les obstacles linguistiques comme un des principaux enjeux de l'offre des services de santé en Ontario, où une personne sur sept affirme éprouver des difficultés en raison de la langue. Un certain nombre d'établissements de santé canadiens ont adopté des programmes en vue d'offrir des services linguistiques aux patients qui en ont besoin.

Able Translations Ltée a pour principal objectif de s'attaquer aux obstacles linguistiques en permettant aux gens de communiquer. Nous sommes fiers des services que nous offrons et de notre contribution constante à l'essor de l'industrie langagière au Canada. Nous nous réjouissons de poursuivre notre collaboration avec les secteurs publics et privés, en vue d'améliorer l'accès aux soins de santé par le biais de services linguistiques d'excellente qualité.

- October**
 12: Thanksgiving – Canada
 17: Diwali – Hinduism, Sikhism
 31: Halloween
- November**
 11: Remembrance Day
 13: World Kindness Day
 25: Reformation Day - Protestant Christian
 27: Eid-ul-Adha – Islam
- December**
 6: Saint Nicholas Day – Christian
 8: Bodhi Day (Rohatsu) - Buddhism
 10: Human Rights Day (UN)
 11-19: Hanukkah – Judaism
 18: Islamic New Year
 24: Christmas Eve
 25: Christmas
 31: New Year's Eve



- octobre**
 12: Jour de l'Action de grâces
 17: Diwali — hindouisme, sikhisme
 31: Halloween
- novembre**
 11: Jour du Souvenir
 13: Journée mondiale de la gentillesse
 25: Jour de la Réforme — protestantisme
 27: Eid al-Adha — islamisme
- décembre**
 6: La Saint-Nicolas — fête chrétienne
 8: Ro-hatsu (Illumination de Bouddha) — bouddhisme
 10: Journée internationale des droits de la personne (ONU)
 11-19 : Hanukkah — fête juive
 18: Nouvel An islamique
 24: Veille de Noël
 25: Noël
 31: Veille du Nouvel An

Call Ms. Hoa La, Vice-President of Sales, at 1 800 840 5370, ext. 7271 today to find out more about our services and how Able Translations Ltd. can enable your company to overcome linguistic, disciplinary, industrial and cultural gaps more easily and effectively.

Appelez M^{me} Hoa La, vice-présidente des ventes au numéro: 1 800 840 5370, poste 7271 aujourd'hui pour en savoir plus sur nos services et sur la façon dont Able Translations Ltée permet à votre société de faire face aux écarts linguistiques, disciplinaires, industriels et culturels plus facilement et efficacement.

This newsletter is published quarterly as part of our commitment to providing superior quality customer service. 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 Mr. 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 s'inscrit dans notre promesse d'offrir un service à la clientèle de qualité supérieure. 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 M. Julio Montero à l'adresse : juliom@abletranslations.com. Able Translations Ltée se réserve le droit d'accepter, de modifier ou de rejeter tout matériel ou toute information soumis pour publication dans notre bulletin.



www.abletranslations.com