

L'apprentissage informel des technologies: savoirs organisationnels et compétences des langagiers

Iulia Mihalache, Ph.D.
Département d'études langagières
Université du Québec en Outaouais
Canada

Les formes d'interaction entre les connaissances : le cas des webinaires

Le développement de technologies langagières de qualité repose sur la communication et la collaboration entre divers individus possédant des compétences spécifiques, incluant les utilisateurs finaux. Le développement de logiciels est un processus qui suppose une transformation continue des connaissances et l'utilisation de mécanismes permettant de recycler des connaissances provenant de projets antérieurs. La gestion des connaissances au sein de l'organisation et à l'extérieur de celle-ci et l'exploitation des capacités d'apprentissage et de génération de nouvelles idées sont des stratégies permettant à une entreprise de faire face à la concurrence sur le marché.

Les connaissances pouvant être recyclées peuvent être séparées en deux catégories: les produits, d'un côté, et le « *savoir quoi* » *faire* et le « *savoir pourquoi* » *faire*, de l'autre. La première catégorie inclut, par exemple, la documentation accompagnant le logiciel (manuels de l'utilisateur, aides, fiches techniques, brochures, documents publicitaires Web), qui est mise à jour avec le lancement de nouvelles versions ou l'ajout de fonctionnalités, souvent « retraduite » à l'aide de la mémoire de traduction classique ou contextuelle qui contient l'ensemble de la documentation bilingue ou multilingue se rapportant à la technologie respective.

Cependant, les entreprises ne recyclent pas ou ne génèrent pas de nouvelles connaissances uniquement à travers les produits. Pour garantir la survie de leur « capital organisationnel », elles doivent aussi développer des stratégies pour créer, collectivement, un sens des pratiques langagières ayant recours aux technologies, et pour développer la capacité d'agir, moteur de l'innovation (par exemple, encourager les utilisateurs finaux à participer au développement de nouveaux logiciels¹). Les entreprises doivent transformer les données et les informations qu'elles détiennent en connaissances, c'est-à-dire contextualiser ou donner une raison d'être et un but à ces données : une fois contextualisées, les connaissances favorisent la prise de décision et incitent à l'action, générant, par là, de nouvelles connaissances.

¹ Voir, par exemple, le forum *Ideas Forum*, présent sur le site *Translation Zone* de l'entreprise SDL (<http://ideas.sdl.com/>), dont la mission est annoncée comme suit : « ideas.sdl.com is a forum where SDL customers can suggest new functionality and features they would like to see in SDL software. Customers will also be able to see the product suggestions that have been made by other users and promote their favourite enhancements ».

Les connaissances organisationnelles incluent toutes les connaissances *explicites* ou *tacites* qui sont utilisées dans la communication organisationnelle. Les connaissances explicites sont des connaissances devenues conscientes. D'un côté, elles recouvrent les connaissances scientifiques produites en dehors de l'entreprise et que partagent les membres d'un groupe (par exemple, les principes de fonctionnement d'une mémoire de traduction). De l'autre, elles recouvrent ces connaissances produites collectivement à l'interne et qui sont ensuite articulées, justifiées et rendues disponibles pour les autres membres (par exemple, les livrables d'un projet informatique sont des connaissances explicites, car elles ont été formalisées et partagées avec le groupe). Les connaissances tacites, intangibles et invisibles, recouvrent, d'un côté, le savoir-faire qui s'applique à un contexte particulier (les compétences partagées – par exemple, l'expérience qu'il faut avoir pour gérer une base de données terminologiques) et le savoir-être (croyances, comportements collectifs). De l'autre, elles recouvrent les intuitions ou les impressions individuelles, des connaissances collectives intériorisées par les individus.

Dans la théorie de création de connaissances organisationnelles que proposent Nonaka et Takeuchi (*et coll.* 2008 : 4), l'interaction entre les connaissances explicites et tacites, individuelles et collectives, se produit à plusieurs niveaux : la socialisation (tacite vers tacite), l'extériorisation (tacite vers explicite), la combinaison (explicite vers explicite) et l'intériorisation (explicite vers tacite). La socialisation suppose qu'un individu peut acquérir des connaissances tacites par observation, imitation ou pratique. L'extériorisation suppose qu'un individu explique une pratique ou une façon de faire au groupe. La combinaison peut être observée dans les différents types de communication entre les individus (téléphone, en ligne, réunions). Finalement, l'intériorisation se produit par répétition de certaines actions qui mènent à un enracinement des connaissances explicites jusqu'à atteindre un stade de réflexe automatique. Ces différentes formes d'interaction entre les connaissances se retrouvent, d'après nous, dans un type d'apprentissage des technologies langagières, qui est celui des *webinaires* (« néologisme associant les mots Web et séminaire, créé pour désigner toutes les formes de réunions interactives de type séminaire faite via l'Internet généralement dans un but de travail collaboratif ou d'enseignement à distance »²). En effet, le webinaire recourt aux quatre types d'interaction des connaissances :

1. la socialisation (l'apprenant participe à une démonstration du logiciel, observe comment le logiciel fonctionne et met en pratique les connaissances acquises);
2. l'extériorisation (l'expert explique à un groupe d'individus, à d'autres organisations et communautés différentes pratiques langagières utilisant les technologies);
3. la combinaison (il s'agit d'un enseignement en ligne, qui, dans certains cas, offre la possibilité de poser des questions à l'expert);
4. l'intériorisation (le but de l'expert, c'est d'amener les apprenants à intérioriser les connaissances présentées et à les appliquer de la même manière dans des contextes semblables, le but étant aussi de fidéliser les apprenants par rapport à la technologie présentée et au flux du travail que cette technologie sous-tend).

On peut alors considérer les *webinaires* comme une forme de création, diffusion et gestion des connaissances, explicites et tacites. Les webinaires favorisent la circulation de modèles de travail entre les entreprises et les langagiers, stimulent le développement de nouvelles compétences et la création de communautés de pratique, influencent les choix et les motivations des langagiers

² Source : <http://fr.wikipedia.org/wiki/Webinaire>.

(les utilisateurs finaux) et mènent à la création d'un nouveau marché de la formation des langagiers.

Dans le cadre de cette présentation, nous tenterons de répondre aux questions suivantes :

- *Quelle approche l'entreprise utilise-t-elle en termes d'apprentissage?*
- *Quels styles de travail l'entreprise encourage-t-elle?*
- *Quelles sont les meilleures pratiques que l'entreprise tente de transmettre?*
- *Quelles sont les technologies novatrices que le langagier devrait utiliser aujourd'hui, comme à l'avenir?*
- *Quelles compétences le langagier devrait-il développer pour une meilleure utilisation de la technologie?*
- *Comment l'entreprise perçoit-elle la gestion des connaissances et quel est le rôle que la technologie peut jouer dans ce processus?*

Les organisations apprenantes : encourager l'apprentissage en réseau

Avant de présenter les résultats d'une recherche que nous avons menée sur une série de webinaires diffusés gratuitement par des entreprises en technologies langagières, nous aimerions exposer les bases théoriques qui ont jalonné notre travail.

Commençons par dire que les innovations technologiques langagières influencent sans aucun doute la formation des traducteurs ou des autres médiateurs du contenu. Les entreprises qui développent des technologies langagières sont conscientes que l'apprentissage organisationnel peut les aider à survivre sur le marché, le savoir étant une source d'avantage concurrentiel indéniable. Ainsi, la création de contextes d'apprentissage stimulants et ouverts serait peut-être l'une des réponses possibles à la question que se posait Jost Zetzsche dans *The Tool Kit*, (numéro 9-12-156) : *What percentage of the current field of tool developers will still be around in five years? What will define the survivors?* Les entreprises savent que l'apprentissage crée de la valeur et qu'il doit être déployé à tous les niveaux (au sein de l'entreprise, tout comme dans les réseaux externes et les communautés de savoirs). L'offre d'une formation informelle (par exemple, la formation grâce à la diffusion synchronisée ou enregistrée de webinaires gratuits³) crée une compétition entre le milieu universitaire et le monde réel de la profession et incite aussi les universités à adopter l'enseignement à distance comme nouvelle méthode de formation :

Formal training in translation remains a luxury for which many translators have neither the time nor money, and it is also often regarded with some scepticism by practising professionals. As they quite rightly point out, university courses are not the only means by which translators can learn their craft – on-the-job training is an obvious alternative, and this is where translators have traditionally acquired their skills. (Wakabayashi dans Hung 2002 : 47)

La recherche dans le domaine de l'apprentissage en milieu de travail a mis l'accent sur l'importance du réseautage et des autres formes d'échange de connaissances et de pratiques dans l'apprentissage organisationnel et celui individuel. Différents concepts ont été développés pour décrire la nature collaborative du travail et de l'apprentissage : « organisation apprenante », « communauté apprenante », « communautés de savoirs novatrices »,

³ www.across.net/en/webinar-center.aspx; <http://kilgray.com/resource-center/recorded-webinars>; www.lspzone.com/en/news/webinar-recordings/.

« apprentissage en réseau » (basé sur es objectifs communs, sur la confiance et sur une résolution de problèmes progressive qui permet d’aller au-delà des connaissances existantes) ou le concept de « ba », proposé à l’origine par le philosophe japonais Kitaro Nishida et adapté par Nonaka et Konno (1998) pour définir un espace partagé (physique, virtuel ou mental), qui favorise la création du savoir, du sens et des relations émergentes. De même, dans le domaine des technologies langagières, différentes recherches, analyses, ou présentations (scientifiques ou professionnelles) ont mis l’accent sur la traduction collaborative, la traduction en réseau et les réseaux de traduction, le *crowdsourcing* (« traduction par la foule »), la traduction ouverte, l’écosystème de la traduction, le supernuage de mémoires de traduction ou encore l'utilisateur comme acteur, doté d’un **pouvoir** et capable d'agir sur les processus, de **changer**, d’**innover**. Voici ce qu'on peut d’ailleurs lire sur le site de l’entreprise Lingotek (www.lingotek.com) : « The Translation Revolution is about **empowering the people** ». Ou bien : « Lingotek resolves persistent translation challenges by bringing together the two most **powerful work forces: People and Technology**. Our next generation translation tools harness the collaborative and far-reaching power of the cloud (the Internet), connecting disparate arrays of organizations and individuals tasked with delivering content in multiple languages ». Ou encore : « The **power to translate** is now inside Jive! », « The **power to translate** is now inside Oracle Universal Content Management! ».

Les entreprises en technologies langagières qui veulent être compétitives doivent, par conséquent, se constituer en « organisations apprenantes »⁴ et devenir des lieux de création et de diffusion des connaissances, des lieux de transformation des individus en des *travailleurs cognitifs*, capables d’évaluer et de prendre de décisions, d’apprendre et de persuader (Iandoli et Zollo 2008 : xii). Pour gérer les savoirs, ces entreprises doivent savoir exploiter les capacités d’apprentissage et développer les compétences stratégiques des individus ciblés : les employés eux-mêmes (les personnes travaillant au sein des services professionnels, du soutien technique, de la R & D) ou le public externe (les pigistes, les fournisseurs de services linguistiques, les agences de traduction). Les entreprises doivent aussi pouvoir offrir des contextes d’apprentissage et d’échange de connaissances stimulants pour engager les individus dans un mouvement d’innovation et de performance. Comme de plus en plus les langagiers travaillent virtuellement, qu’ils sont dispersés géographiquement et partant, moins enclins à la *socialisation*, n’étant pas obligés de rencontrer les clients ou les autres partenaires en personne (Pym et Biau Gil 2006), l’accès à un apprentissage Web, synchrone ou asynchrone, ou à d’autres formes de socialisation sur le Web (forums, listes de discussion, communautés de pratique) est essentiel. Ce type d’apprentissage peut faire circuler des idées que l’entreprise véhicule au sujet de sa/ses technologies, peut stimuler les processus d’évaluation et d’innovation technologiques, comme aussi favoriser la croissance de la communauté des langagiers qui, après avoir intériorisé les connaissances, intentions et motivations de l’entreprise respective, privilégieront l’utilisation d’un type de technologies.

⁴ « A learning organization is not only an organization that favors and provides incentives for learning and creativity among its own members, but in some was supports it, amplifies it, appropriates it and makes it available do the other members of the organization and its stakeholders » (Iandoli et Zollo 2008: xix).

Analyse des webinaires

1. ENTREPRISES RETENUES

Dans le cadre de cette analyse, nous avons retenu un bon nombre de webinaires présents sur le site de l'entreprise *SDL*⁵ ainsi que des webinaires diffusés par *Kilgray Translation Technologies*, *MultiCorpora*, *Across*, *Moravia Worldwide* et *CSOFT*. La plupart des webinaires sont accessibles sur le site Web des entreprises. Certains webinaires sont accessibles sans restrictions. À titre d'exemple, le webinaire de *CSOFT* que nous avons analysé est versé sur YouTube. Dans d'autres cas, par exemple pour *SDL*, il faut inscrire son nom, ses coordonnées et sa profession avant de pouvoir télécharger ou lire le webinaire. Par contre, *Kilgray* et *MultiCorpora* exigent l'inscription avec mot de passe avant de pouvoir télécharger le webinaire.

La plupart des webinaires sont en format *WebEx* (*ARF* ou *WRF*) et pour les lire, il faut télécharger le logiciel *WebEx*. D'autres webinaires sont offerts en format *Windows Media Video* (*WMV*), pour lequel il faut télécharger un codec afin de lire le webinaire. Certains webinaires sont offerts en *Flash*, format qui peut être lu très facilement sans rien télécharger. De plus, l'un des webinaires d'*Across* est un fichier exécutable muet dans lequel l'information est présentée à l'aide d'encadrés. Un webinaire est aussi présenté sur YouTube (*CSOFT*). D'autres webinaires peuvent être lus directement sur le site de l'entreprise (*Moravia Worldwide*). *SDL* permet également aux visiteurs de lire le webinaire en ligne plutôt que de le télécharger.

2. QUI PRÉSENTE LE WEBINAIRE?

Les webinaires sont présentés par des employés occupant un poste assez important dans l'entreprise. Les présentateurs sont, par exemple, des directeurs, des codirecteurs, des gestionnaires, des coordonnateurs ou des chefs d'une discipline (développement, terminologie). D'autres webinaires sont présentés par des professeurs d'université (*Sue Ellen Wright*) ou encore par des spécialistes dont l'adresse courriel appartient au domaine d'une université (*Nicole Keller*). Finalement, des webinaires d'*Across* et de *SDL* sont présentés par des professionnels d'une autre entreprise. À titre d'exemple, l'un des webinaires d'*Across* est présenté par des employés de *LowFlowTech*, de *QuadTech*, d'*Argo Translation* et de *Gilbane Group*. Quant à *SDL*, un traducteur de *Siemens* présente une partie d'un webinaire.

Chaque présentateur joue un rôle différent dans la présentation des webinaires. Les employés de l'entreprise qui présente le webinaire exposent les notions théoriques sur le sujet (p. ex. gestion de la terminologie, interopérabilité, etc.) et font la promotion des produits de l'entreprise. Quant aux professeurs et aux spécialistes externes, ils exposent la théorie, mais *Nicole Keller* présente également un produit de l'entreprise. Finalement, les professionnels d'une autre entreprise offrent des statistiques et racontent leur expérience avec le logiciel développé par l'entreprise qui présente le webinaire. Ils livrent des témoignages crédibles pour les participants et corroborent le discours des employés de l'entreprise.

⁵ Liste complète disponible à l'adresse : <http://www.lspzone.com/en/news/webinar-recordings/>.

3. UTILISATION DES TECHNOLOGIES ET TRANSMISSION DES MEILLEURES PRATIQUES

Selon tous les webinaires, il faudrait utiliser une technologie de pointe, que ce soit un service dans les nuages ou un logiciel. Parmi les logiciels, il faudrait utiliser, par exemple, un outil permettant de gérer la terminologie, la traduction, les projets ou les flux de travail, un logiciel de mémoire de traduction, etc. Dans de nombreux cas, les ressources devraient être centralisées, et il faudrait intégrer divers modules à son environnement de travail. À titre d'exemple, des webinaires recommandent de combiner mémoire de traduction et gestion de la terminologie, ou mémoire de traduction et outil d'aide à la rédaction, ou mémoire de traduction et traduction automatique. D'autres webinaires suggèrent de centraliser les données et les services à un endroit hébergé sur Internet dont l'utilisation est facturée chaque mois selon la capacité occupée (modèle *software-as-a-service* ou SaaS).

3.A. LA TRADUCTION AUTOMATIQUE

Le sondage que SDL a mené en 2009 sur la traduction automatique révèle que plus du quart des répondants prévoient utiliser la traduction automatique ou l'utilisent déjà. De plus, la moitié des répondants sont plus ouverts à l'idée d'utiliser la traduction automatique qu'il y a deux ans. Selon le sondage de Gilbane réalisé en 2009, le tiers des entreprises utilisent la traduction automatique. La courbe de Gartner indique que les gens considèrent la traduction automatique comme étant une solution valable et acceptable. Elle pourrait être adoptée de plus en plus au cours des deux prochaines années. Désormais, les outils d'aide à la traduction comme SDL Trados 2007 comportent un moteur de traduction automatique qui traduit instantanément des segments lorsque la mémoire de traduction ne comporte aucune correspondance pour ce segment.

La traduction automatique s'intègre à des secteurs très importants pour le client comme le soutien technique, les wikis des ventes et du marketing, les discussions internationales sur les produits, le service à la clientèle et les forums de la communauté. Elle peut enfin être utilisée pour les communications par réseaux sociaux avec des clients de partout dans le monde. On recommande de faire traduire les sites Web et les pages de soutien par un moteur de traduction automatique entraîné pour traduire des types de contenus particuliers ou spécialisés, ou encore par un moteur de traduction automatique qui utilise des dictionnaires personnalisés. Pour avoir seulement une idée de ce dont traite un texte, on peut utiliser un moteur de traduction automatique non spécialisé et non personnalisé.

Cependant, il faut utiliser la traduction automatique en conjonction avec la traduction effectuée par le traducteur. De cette façon, le projet ne nécessite qu'une courte révision, car le contenu a été traduit par le même moteur de traduction automatique, la qualité est prévisible et la traduction est uniforme. La traduction automatique constitue donc une solution à l'absence de traduction. La traduction automatique ne peut servir à traduire des documents nécessitant un contenu de qualité (textes de marketing, textes juridiques et contenu de qualité).

3.B. LA TERMINOLOGIE

La gestion de la terminologie est très importante dans le domaine langagier, car elle soutient l'image de marque, permet de partager les connaissances, augmente l'efficacité des traducteurs et l'exactitude des traductions et facilite l'utilisation des produits et leur adaptation

au marché. Elle permet aussi d'éviter les malentendus et les retards dans le lancement d'un produit et facilite la communication à l'interne et à l'externe, car le même terme est employé pour désigner un concept. En outre, la gestion de la terminologie permet l'utilisation uniforme de la terminologie dans l'ensemble des domaines d'activités et des services d'une entreprise. Lorsque ces services sont répartis partout dans le monde, l'entreprise doit accorder de l'importance à l'uniformité de sa terminologie pour que les utilisateurs finaux à qui elle vendra son produit aient une expérience uniforme. La gestion de la terminologie permet aussi l'utilisation uniforme de la terminologie dans tous les types de documents, et ce, au fil des versions. Elle garantit que les concepts sont nommés de la même façon dans les nouvelles versions et elle est très utile lorsqu'on fait traiter le document à l'externe. La gestion de la terminologie simplifie également la rédaction et la révision et joue un grand rôle dans la création de documents sources de qualité. La gestion de la terminologie permet aussi de consulter automatiquement un terme et de le réutiliser. L'établissement d'une terminologie garantit la qualité, mais permet également aux rédacteurs d'économiser du temps. La gestion de la terminologie simplifie la vérification de l'assurance qualité après traduction. Cela permet de vérifier si le terme approuvé a été utilisé. Elle simplifie également la traduction et la révision après traduction, en plus d'assurer la conformité aux meilleures pratiques de l'industrie. Finalement, la gestion de la terminologie permet à tous les rédacteurs de répondre aux besoins essentiels de l'utilisateur. En effet, l'utilisateur s'attend à ce que le produit présente une terminologie de qualité, facile à comprendre et uniforme.

Un manque d'uniformité dans la terminologie peut entraîner des problèmes juridiques. Il augmente aussi le coût de la traduction, de l'assurance qualité, de la révision et du soutien, entraîne une multiplication des erreurs dans les autres documents sources et cibles, nuit à la satisfaction du client, cause un manque de cohérence dans l'image de marque de l'entreprise et fait en sorte que la mémoire de traduction n'est pas utilisée de façon optimale pendant la traduction. Bien que la majorité des répondant au sondage SDL mené en 2009 considèrent la terminologie comme étant très importante, près de la moitié d'entre eux remarquent que la terminologie, à l'occasion, n'est pas utilisée de façon uniforme au sein de l'entreprise. Le manque d'uniformité de la terminologie dans le document source cause aussi bien des difficultés. La plupart des répondants indiquent que les termes techniques sont les termes les plus importants à gérer. Le tiers d'entre eux mentionnent que la gestion de la terminologie augmente leur productivité de 25 à 30 %. Pour bien gérer la terminologie, les webinaires recommandent d'utiliser un outil de gestion de la terminologie. En hébergeant l'outil ou les bases de terminologie sur un serveur Web, tous les employés d'une entreprise peuvent avoir accès aux ressources.

3.C. LA TRADUCTION

Les outils d'aide à la traduction conçus de nos jours permettent de consulter les mémoires de traduction et les bases de terminologie. Ils misent aussi sur l'interopérabilité. Certains outils comprennent un moteur de traduction automatique afin d'augmenter la productivité. D'autres comportent aussi des modules de localisation ou de gestion de projet. À titre d'exemple, SDL Trados 2007 comprend une fonction de traduction automatique qui traduit instantanément des segments lorsque la mémoire de traduction ne comporte aucune correspondance pour ce segment. Cet outil comprend également le module SDL Passolo Essential, qui permet de localiser des logiciels.

Les outils d'aide à la traduction en ligne ou dans les nuages comme SDL WorldServer permettent de gérer la traduction spécialisée à un seul endroit. La mémoire de traduction et le moteur de traduction automatique sont utilisés ensemble, ce qui permet de produire du contenu rapidement tout en réutilisant le contenu existant. La mémoire de traduction garantit la qualité des traductions, puisqu'elle élimine les ressources linguistiques fragmentées et améliore la qualité des traductions. Elle augmente ainsi la satisfaction des clients. De plus, la mémoire de traduction accélère le processus de traduction, garde le contenu à jour et améliore la productivité du traducteur et le rendement de l'investissement. Elle diminue aussi le coût des projets de traduction en réduisant les coûts de gestion des ressources, les frais de génie pour la localisation et le volume de contenu à traduire.

La gestion des mémoires de traduction nécessite la prise en compte de nombreux facteurs, par exemple les utilisateurs des mémoires de traduction, le type de contenu traduit, la relecture et la révision ou non des traductions, la personne qui gèrera les données et le type d'accès accordé aux utilisateurs des mémoires de traduction. Il est important que les mémoires de traduction contiennent toujours les données les plus récentes. De plus, il faut s'assurer de la pertinence et de la qualité des données. En effet, plus le taux de correspondance est élevé, plus grande est la réutilisation. De plus, des mémoires de traduction de qualité produisent des traductions de qualité. Pour maintenir la qualité d'une mémoire de traduction, il faut faire attention à ce qui y est versé.

La gestion des mémoires de traduction diffère selon le groupe utilisateur des mémoires. D'abord, les pigistes créent généralement des mémoires de traduction par client ou par client final et ils peuvent réutiliser les données s'ils le souhaitent. On suggère aux pigistes de garder en tête quelles traductions sont finales et lesquelles ne le sont pas. De même, les pigistes devraient garder en tête ce qu'ils ont traduit et ce que leur client leur a envoyé comme traduction. On recommande aux pigistes de séparer les mémoires de traduction qu'ils ont créées des mémoires de traduction que les clients leur ont envoyées. D'après leurs besoins, les pigistes peuvent créer une mémoire de traduction par client ou projet ou une mémoire de traduction qui comprend toutes leurs traductions. On suggère aussi aux pigistes de séparer les données d'après le taux de confiance, c'est-à-dire de placer les traductions relues dans une autre mémoire de traduction. En général, les pigistes utilisent une mémoire de traduction temporaire et une mémoire de traduction principale. Ils versent les segments de la mémoire de traduction temporaire dans la mémoire de traduction principale seulement lorsque la traduction est terminée.

En ce qui concerne les fournisseurs de services linguistiques, il faut d'abord savoir si le gestionnaire des mémoires de traduction est le fournisseur de services linguistiques ou le client. On suggère au fournisseur de services linguistiques de planifier un flux de travail avec le client. Ce flux de travail doit tenir compte du réviseur, du nombre de traducteurs et de l'endroit où la traduction sera effectuée (à l'interne ou à l'externe).

Pour ce qui est de l'entreprise, on lui suggère de planifier ses processus et de tenter de les uniformiser, et de déterminer les différentes étapes de la traduction conformément à ses processus, par exemple la façon d'approuver une traduction. Pour terminer, on suggère à l'entreprise de s'assurer qu'elle ne réutilise que les segments de qualité. Cela est très utile lorsque le contenu doit être traduit dans une langue que les employés de l'entreprise ne comprennent pas.

3.D. LA RÉDACTION

La qualité du texte source influence beaucoup la qualité du texte cible et le degré de réutilisation du contenu déjà traduit. En effet, si le texte source emploie une terminologie non uniforme, le traducteur uniformisera lui-même la terminologie dans la traduction, ce qui coûtera cher et prendra du temps, ou encore il livrera le texte avec une terminologie non uniforme, ce qui nuira à la satisfaction du client. Si un auteur réutilise toujours les mêmes segments, la mémoire de traduction proposera tout de suite un équivalent, donc le traducteur sera plus productif, car il n'aura pas à retraduire le passage. De plus, la traduction sera de qualité et coûtera beaucoup moins cher que si le texte n'est pas uniforme.

Le service responsable de la rédaction de la documentation est exposé à de nombreuses pressions : lancement des produits en même temps, vivacité dans l'élaboration, divers formats de contenu et rédacteurs techniques de partout dans le monde. Comme il existe plusieurs façons de dire la même chose, les rédacteurs doivent adopter un style d'écriture international (orthographe des mots uniforme, phrases simples et courtes, rare utilisation du futur, de la voix passive et des abréviations et pas d'omission des déterminants). S'ils ne le font pas, il se produira des erreurs et la qualité de la localisation ou de la traduction ira en diminuant, car le texte sera ambigu et les traductions effectuées par les humains et les ordinateurs présenteront des problèmes.

Pour mieux réutiliser les ressources et devancer la concurrence, on suggère de rédiger, de réviser et de traduire le contenu en parallèle. De plus, deux solutions informatiques aident le rédacteur : la création structurée de contenu et la gestion internationale de ce qui est rédigé. Ces solutions réutilisent le contenu, et en plus, la deuxième solution uniformise la terminologie et assure un style d'écriture international. En réutilisant le contenu, les entreprises économisent énormément. Ainsi, on conseille aux rédacteurs techniques d'avoir recours au contenu structuré, de réutiliser le contenu partout où ils peuvent et de rédiger leur texte en gardant en tête que ce dernier sera traduit.

Une entreprise peut utiliser un outil d'aide à la rédaction dans le cadre d'un flux de travail axé sur la traduction. De cette façon, dès que l'utilisateur commence à créer du contenu, il voit ce qui se trouve dans la mémoire de traduction et peut en utiliser des segments. Cela permet de maximiser le nombre de correspondances parfaites pour les langues dans lesquelles le document sera publié. Des outils comme crossAuthor et SDL Global Authoring Management System sont de bons exemples. Ces outils comportent de nombreuses fonctionnalités : recherche de segments dans la mémoire de traduction pendant la rédaction, automatisation et centralisation des guides stylistiques et linguistiques, vérification de la terminologie (pour garantir que les rédacteurs utilisent une terminologie uniforme), proposition de solutions pour simplifier les phrases, indication du manque d'uniformité dans l'orthographe, de l'omission de déterminants, de l'utilisation de longues phrases, de la voix passive et du futur, et de la présence d'abréviations. Ainsi, ces outils permettent de réduire la quantité de contenu à traduire, de clarifier le texte et d'économiser du temps et de l'argent.

4. LA GESTION DES CONNAISSANCES

Selon les webinaires, la technologie joue divers rôles dans la gestion des connaissances. Tout d'abord, elle est utilisée pour gérer les connaissances d'une entreprise, que ce soit la terminologie ou les traductions. Elle assure ainsi la satisfaction du client, la cohérence de l'image de marque et l'uniformité des documents du point de vue de la terminologie, de la traduction, de la rédaction, etc. Grâce à la technologie, on peut centraliser les connaissances et les partager, gérer les flux de travail, assurer la productivité des langagiers et la réutilisation du contenu, diminuer les coûts de production de contenu et vérifier que la terminologie et le style ont été utilisés uniformément et conformément aux exigences de l'entreprise. La technologie, plus particulièrement la traduction automatique, accélère la communication entre les groupes et aide à traduire rapidement et efficacement du contenu pour que les destinataires y aient accès le plus tôt possible dans leur langue. Finalement, la technologie assure la qualité du document source, réalise automatiquement la plupart des étapes d'un processus et permet de centraliser les ressources et les applications à un endroit hébergé, accessible à tous, n'importe où dans le monde (informatique en nuage).

La préoccupation des entreprises pour une gestion et circulation efficaces des connaissances se révèle aussi dans les informations relatives aux différents partenariats qui existent entre les compagnies. Les entreprises qui présentent les webinaires mobilisent de l'information et des spécialistes d'autres entreprises. En effet, SDL présente des renseignements provenant de HP, de Phillips, de Gilbane Group et de CNH. De plus, des parties de webinaires SDL sont présentées par des employés de Siemens, de la Kent State University, de Gilbane Group et de Forrester Research. Il en est de même pour Across, dont un webinaire sur les produits de l'entreprise est présenté par une personne ayant une adresse courriel de l'université Heidelberg et dont un autre webinaire est présenté par des employés de LowFlowTech, d'Argo Translation, de QuadTech et de Gilbane Group.

Les produits des entreprises qui présentent les webinaires comprennent des produits d'autres entreprises. À titre d'exemple, l'un des logiciels de SDL contient Google Translate. De plus, même si SDL a acheté Language Weaver, Across présente un webinaire qui explique comment utiliser Across conjointement avec Language Weaver.

5. LES COMPÉTENCES DU LANGAGIER

Selon les webinaires, le langagier doit développer de nombreuses compétences pour utiliser efficacement la technologie. Dans le cas des outils, il doit connaître leur fonctionnement, maîtriser leurs fonctionnalités et comprendre leur importance et les avantages qu'ils comportent. Le langagier doit aussi comprendre le processus de gestion des ressources comme les mémoires de traduction et l'importance de la qualité de ces ressources. Il doit également savoir comment tirer profit d'un logiciel lorsqu'il est temps d'importer des fichiers créés dans d'autres outils d'aide à la traduction et d'exporter des fichiers qui seront traités au moyen d'autres outils d'aide à la traduction. Pour ce qui est ressources centralisées et des ressources en ligne, le langagier doit comprendre leur fonctionnement et savoir comment les utiliser. En ce qui concerne la traduction automatique, le langagier doit comprendre le fonctionnement de la traduction automatique, connaître les contenus qui peuvent être traduits de cette façon et savoir comment améliorer la qualité des traductions produites. Il doit aussi connaître le processus de formation du moteur de traduction automatique et comprendre son rôle, en tant

que langagier, dans ce processus. Le langagier doit aussi comprendre l'importance du nettoyage des données avant de former le moteur et connaître l'utilité de la traduction automatique. Finalement, dans le cas des SaaS, le langagier doit savoir comment utiliser une solution hébergée dans les nuages, comprendre le fonctionnement d'un SaaS et savoir personnaliser le SaaS de son entreprise.

6. LES STYLES D'APPRENTISSAGES FAVORISÉS

Dans tous les webinaires, l'apprentissage se fait de façon passive, c'est-à-dire que le participant n'intervient pas dans l'information présentée et que le présentateur expose des notions théoriques et les explique. Le participant intervient seulement lorsqu'il pose des questions et qu'il répond à des sondages sur l'appréciation du webinar ou sur les technologies langagières. Par contre, même si les participants interagissent peu avec le présentateur et que l'information présentée est toujours théorique, les participants voient en tout temps ce que fait le présentateur sur l'ordinateur et souvent, les webinaires comportent une démonstration dans le logiciel, qui permet au participant de connaître le fonctionnement du logiciel. De plus, les webinaires utilisent des images et des diagrammes qui illustrent les notions, par exemple les processus ou les données statistiques. Ces figures vulgarisent l'information et permettent au participant de tirer ses propres conclusions.

Dans certains webinaires, le présentateur se soucie de l'apprentissage des participants. En effet, il explique les concepts et interrompt la présentation pour répondre aux questions dès qu'il en reçoit. Il arrive aussi que le présentateur dépasse le temps alloué à la présentation afin de bien répondre aux questions. De plus, certains webinaires sont très visuels : l'information est expliquée à l'aide d'encadrés ou de démonstrations étape par étape dans le logiciel.