



## SOLUTIONS DE FORMATIONS EN LIGNE PERSONNALISÉES ET PARTENARIAT

POUR PLUS DE RAPIDITÉ  
ET D'ÉCONOMIES

LIVRAISON  
1 MOIS PLUS TÔT

20 %  
D'ÉCONOMIES

PLUS DE 7 000  
FORMATION DES NOUVELLES RECRUES

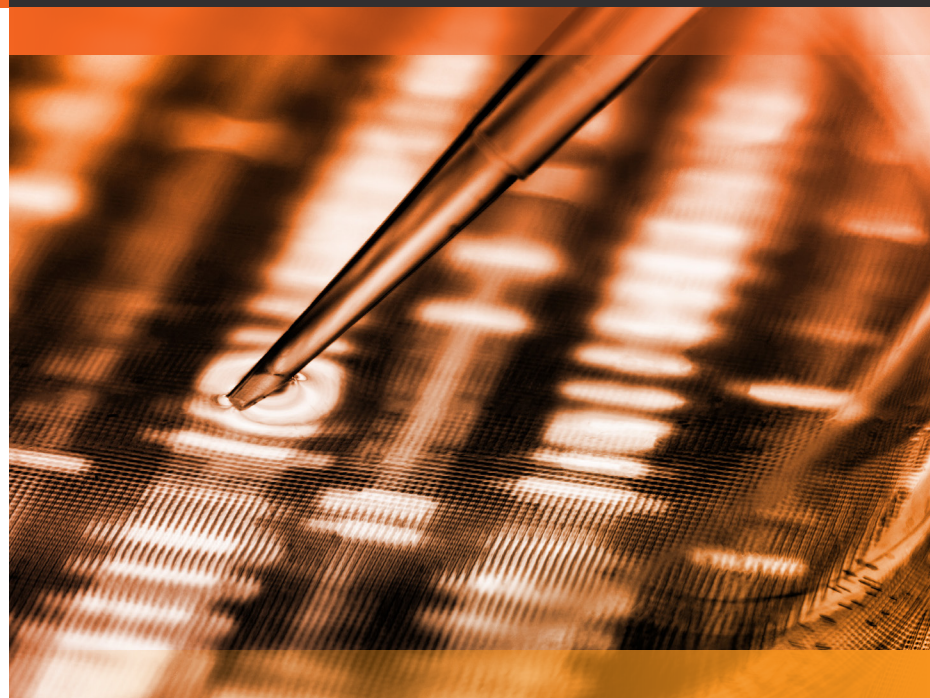
### Ce client forme les nouvelles recrues à l'aide de modules en ligne.

Cette entreprise étant multinationale, elle doit proposer sa formation dans différentes langues (au moins huit). En 2023 et 2024, lorsque Lionbridge l'a aidée à mener à bien ce projet, elle faisait face à un défi sans précédent : accueillir 7 500 nouveaux collaborateurs.

Les supports de formation en ligne dont le client avait besoin pour cette immense cohorte étaient complexes sur le plan de la terminologie technique et de la conception. Un autre point essentiel était l'exactitude, car les supports avaient deux utilités : aider les collaborateurs à livrer leurs meilleures performances à leur nouveau poste, mais aussi respecter les exigences de conformité de l'employeur spécifiques au pays. La création et la mise à jour de ces supports de formation en ligne dans toutes les langues nécessaires sont des tâches chronophages sur lesquelles Lionbridge a pu apporter son aide.

### À PROPOS DU CLIENT

Notre client, une entreprise fondée il y a environ 20 ans, est une multinationale pharmaceutique et biotechnologique basée en Europe. Cette société compte parmi les dix plus grandes entreprises pharmaceutiques au monde. Elle figure dans la liste Fortune Global 500 et dans l'indice FTSE 100, avec une cotation principale à la bourse de Londres. Connue pour avoir développé un vaccin essentiel, elle a également créé d'autres remèdes clés figurant dans la Liste des médicaments essentiels de l'Organisation mondiale de la santé. Lionbridge a permis à ce client de bénéficier de vingt années de partenariat en étroite collaboration. Nous l'avons aidé dans des projets tels que l'étiquetage clinique, le contenu d'essais cliniques, les résumés en langage simple, les soumissions réglementaires, le marketing et d'autres supports.



## LE DÉFI

**Ce projet était difficile pour trois raisons.**

**Tout d'abord, le délai serré.** Le client devait intégrer une cohorte sans précédent de nouvelles recrues (7 500 en 2023 et 2024). Lionbridge a travaillé aux côtés du client pour l'aider à former tous ces nouveaux collaborateurs et à s'assurer que ses supports de formation en ligne étaient prêts, simultanément et dans les temps, dans les huit langues cibles. Auparavant, le client optait pour des révisions des supports traduits au sein de chaque pays, une solution qui demandait beaucoup de temps et qui était même difficile à mettre en place en raison du manque de réviseurs disponibles. Les langues étaient les suivantes :

- » Chinois (simplifié)
- » Français (France)
- » Allemand (Allemagne)
- » Arabe (international, standard moderne)
- » Italien (Italie)
- » Portugais (Brésil)
- » Espagnol (Amérique latine)

**Le deuxième défi était lié à la technicité de la langue.**

Ces supports de formation en ligne comprenaient des termes techniques liés aux sciences de la vie, qui devaient être traduits avec précision et cohérence en fonction des glossaires du client. En raison de son statut d'entreprise internationale, ce client a créé un glossaire terminologique pour chaque langue majeure dans le monde. En cas d'incohérence avec ce glossaire, les conséquences pouvaient être graves : les collaborateurs risquaient de ne pas comprendre les termes dans le cadre de leur travail, ou d'utiliser un langage incorrect dans la documentation soumise à des réglementations industrielles et locales strictes.

**Le troisième défi était lié à la mise en forme des supports.**

Ces modules de formation en ligne comprenaient des voix off, des vidéos, des sous-titres et plus encore, tous au format Storyline. Lionbridge a dû recréer fidèlement tous les supports traduits dans chaque nouvelle langue, tous devant offrir exactement les mêmes fonctionnalités et aspect que ceux d'origine. Parfois, Lionbridge a même dû implémenter du codage back-end pour s'assurer que les supports étaient tous identiques dans chaque langue. La modification de la langue de ces supports a également créé des difficultés au niveau de la mise en forme, car le texte peut être beaucoup plus long ou plus court selon la langue : le texte en arabe est généralement bien plus court, par exemple, tandis que le texte en allemand est beaucoup plus long.







## LA SOLUTION

**Lionbridge a mis en place un groupe efficace de 14 experts linguistiques et en sciences de la vie pour relever les principaux défis de ce projet.**

Ce groupe comprenait une équipe linguistique dédiée, bénéficiant d'une expérience dans les supports et le vocabulaire des sciences de la vie. On y retrouvait également une équipe d'assurance qualité, qui a déployé un processus d'assurance qualité rigoureux pour tous les supports traduits. L'équipe dédiée aux formations en ligne de Lionbridge a apporté une expertise supplémentaire essentielle à ce projet.

Lionbridge a également planifié des réunions bi-hebdomadaires entre son équipe et celles du client. Au cours de ces réunions, nous avons posé des questions sur les supports, la terminologie, la mise en forme, etc. En outre, notre équipe a envoyé des mises à jour constantes sur la progression du projet. Le client était ainsi toujours informé de l'avancement de Lionbridge dans la livraison du produit final. Cette approche proactive a créé un partenariat solide entre le client et nous, permettant de fournir plus rapidement un produit de haute qualité.

Nous avons commencé par recueillir les fichiers originaux de la formation en ligne du client. Ensuite, nous les avons analysés avec notre équipe dédiée aux formations en ligne pour pouvoir proposer un devis au client. Après son acceptation du projet, nous avons localisé les fichiers dans huit langues cibles.

En nous appuyant sur les glossaires terminologiques du client (dont nous disposons déjà, en tant que prestataire de services linguistiques préféré de longue date) ou en posant des questions lors des réunions bi-hebdomadaires. Une fois la localisation des supports terminée, notre équipe LQS (Language Quality Service, service de qualité linguistique) a révisé le contenu localisé. Le fait de faire appel à l'équipe LQS de Lionbridge pour la révision a permis au client de gagner beaucoup de temps, au lieu de mener une révision des supports au sein de chaque pays comme auparavant. Cependant, ce processus peut être très long ou difficile en raison du manque de réviseurs disponibles, ce qui pouvait compromettre les délais du projet.

L'équipe de traduction en sciences de la vie de Lionbridge a remis les supports traduits et finalisés à notre équipe de formation en ligne, qui a ensuite créé chacune des huit versions du nouveau support de formation en ligne dans les huit langues cibles. Lionbridge a testé en interne les modules et supports, en veillant à ce qu'ils offrent les mêmes fonctionnalités et aspect que les fichiers originaux. Enfin, Lionbridge a remis le contenu de formation en ligne traduit au client, qui a réalisé deux tests : l'un dans son portail MyLearning et l'autre via une rapide révision cliquable pour avoir un aperçu du contenu. Le projet s'est achevé lorsque l'équipe de formation en ligne du client a été satisfaite du produit final.

## MÉTHODOLOGIE



## LANGUES

- Chinois (simplifié)
- Français (France)
- Allemand (Allemagne)
- Arabe (international, standard moderne)
- Italien (Italie)
- Portugais (Brésil)
- Espagnol (Amérique latine)



## ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE

- 1 Directeur des comptes internationaux
- 1 Directrice des programmes mondiaux
- 1 Chef d'équipe PM senior
- 1 Responsable de projet
- 2 Coordinateurs du projet
- 1 Chef d'équipe linguistique
- 2 Responsables linguistiques
- 1 Chef d'équipe des services techniques
- 1 Spécialiste du référencement
- 1 Responsable d'équipe technique multimédia senior
- 1 Spécialiste multimédia
- 1 Ingénieur



## PLANIFICATION

- Périmètre du projet et critères de succès
- Réunion de lancement
- Rôles et responsabilités
- Programme et plan de communication détaillés
- Points de progression
- Réunion de débriefing à la conclusion du projet



## COMMUNICATION

- Réunions bi-hebdomadaires avec les équipes Ventes et Opérations
- Rapports d'état
- E-mails et appels de dépannage ciblés
- Transparence et focalisation sur les points critiques



## LES RÉSULTATS

**Le projet de Lionbridge a apporté plusieurs résultats notables au client.** Tout d'abord, Lionbridge a fortement réduit sa charge de travail pour ce projet. Nous avons eu moins de questions à lui poser, car nous avons déjà noué des liens avec lui et possédions un répertoire de glossaires terminologiques. Nous avons pu traduire ses supports avec plus d'autonomie. En outre, nous avons pris en charge la révision de la qualité au sein de notre propre équipe, ce qui a permis aux équipes du client de gagner plusieurs heures de travail dans huit bureaux et langues.

**Deuxième résultat : nous avons livré le projet en avance.** Nous avons permis à notre client de gagner beaucoup de temps en faisant appel à notre propre équipe pour toutes les étapes de la traduction et de la création de contenu pour les formations en ligne. Ainsi, nous avons livré environ un mois en avance, ce qui a largement simplifié les plans d'intégration des nouvelles recrues du client, en permettant à ses employés de se concentrer sur d'autres priorités urgentes.

**Troisième résultat : le client a réalisé 20 % d'économies sur la totalité du projet.** Il a choisi Lionbridge en tant que prestataire unique pour la traduction, la révision de la qualité du contenu et la traduction du contenu des formations en ligne. Le fait de gérer tous ces services nous a permis de regrouper et de réduire les coûts, ce qui aurait été impossible si le client avait choisi plusieurs prestataires pour les huit langues cibles différentes.

**Enfin, le client a pu s'appuyer sur le travail de Lionbridge pour optimiser la formation de ses nouvelles recrues.** Grâce à l'efficacité des supports dans la langue natale des employés, le client a pu s'assurer plus facilement que sa cohorte inédite de 7 500 nouveaux collaborateurs tirait le meilleur parti de la formation. Ces derniers avaient ainsi les bases nécessaires pour réussir et les évaluations attestent un impact renforcé de la formation sur la conformité. Le score du client en matière d'engagement global à l'intégration est notamment passé à 90 %. Les nouvelles recrues se sont senties mieux intégrées, accueillies et préparées pour prospérer dans cette entreprise. Ces résultats sont essentiels pour assurer la réussite future du client.

