

Plus-value de la traduction professionnelle

Jean-Marie Vande Walle

Traduction? Adaptation? Localisation? Régionalisation? Rédaction? Intervenir sur des logiciels de gestion des allocations sociales, c'est un peu tout cela à la fois pour l'un de mes clients. Et dans le désordre encore bien.

Un exemple concret n'est pas inutile et je le puiserai dans mes 20 ans d'expérience et ma collaboration avec une caisse de gestion des allocations sociales, incidemment aussi compagnie d'assurance privée.

Commençons par une lapalissade: la localisation est indissociable de l'élément culturel qui la sous-tend. À la limite, on peut comprendre qu'un programme de calcul sophistiqué soit localisé en suédois en Inde (quoique je doute fort que le localisateur trouve beaucoup de natifs suédois disposés à travailler au tarif indien). Un programme de gestion d'une caisse d'allocations familiales doit en revanche être localisé sur place dans le pays multilingue qui l'utilisera. Il faut avoir eu en main un formulaire de demande, il faut savoir ce qu'est une fiche 281.10, à quoi elle sert, qui l'émet, quand et pour qui. Il faut être familier des pratiques quotidiennes de remboursement ou de paiements au guichet des caisses.

La deuxième remarque est d'ordre économique: vu la spécificité des systèmes sociaux, l'exportation de la version localisée devient impossible. Il est vain de tenter de rentabiliser l'opération de traduction en distribuant le logiciel à l'étranger. Par exemple, moins de 10% du travail effectué pour mon client belge serait exploitable en Suisse romande et encore s'agirait-il uniquement de formules passe-partout. Autant partir à zéro.

Il résulte aussi de ce contexte local que les coûts de développement informatique sont astronomiques. Imaginez le nombre de lignes de code nécessaires, des lignes qui sont pratiquement inutilisables dans un autre contexte culturel ou même sur une autre palte-forme informatique.

Enfin, j'observerai aussi que l'utilisation d'outils spécifiques ne se justifie guère. Les répétitions sont très rares, les boîtes de dialogue uniques et contextuelles. Dans la mesure où la langue de consultation est prise en compte dès la rédaction (voir plus loin), il n'y a aucune chaîne à extraire ou dialogue à redimensionner.

Dans la pratique

Dans sa forme actuelle, le logiciel n'est en réalité rien d'autre qu'une énorme base de données Oracle. Sur cette base se greffe une multitude de modules de consultation, une douzaine pour l'instant. À chacun de ces modules est lié un module d'édition qui permet de générer les documents administratifs.

Commençons par examiner le module d'édition. En fait, c'est lui qui est à l'origine de mon intervention. Au départ, en 1997, le client m'a demandé la simple traduction d'un ensemble de lettres types et de documents (rappel, accusés de réception, récapitulatif annuel, fiche d'imposition, composition du ménage, etc.). Une première analyse des

textes utilisés jusqu'à lors a mis en évidence le côté strictement administratif de la procédure. La communication avec l'assuré s'éternisait faute d'une langue claire à la portée d'un béotien en la matière.

La première réunion fut sans doute la plus laborieuse. Il nous a fallu éplucher un à un les termes spécifiques, les collocations, la phraséologie. Des centaines de documents ont été passés au peigne fin. Dans un premier temps, notre démarche était uniquement terminologique. Nous avons cru qu'en mettant un peu d'ordre dans le vocabulaire utilisé, l'affaire serait réglée en moins de temps qu'il ne faut pour l'écrire. Trois jours de travail sur place, deux jours de consolidation de 700 à 800 termes, un jour pour présenter les conclusions à la direction et la nouvelle méthode de travail au personnel. Grave erreur. Depuis l'apparition des cartes perforées dans l'entreprise, jamais le système n'avait réellement été remis en question. Au fil des ans, on avait introduit l'ordinateur et son équipe d'encodeuses, puis le serveur et ses postes de travail, enfin les PC autonomes reliés en réseau. À chaque modification de la législation, les programmeurs ajoutaient quelques lignes de code et les utilisateurs recevaient un manuel à jour. Plus nous avançons, plus nous découvrons des cadavres dans les placards. Il fut donc décidé de remonter à la source des problèmes: l'informatique qui génère les documents abscons. Les informaticiens furent appelés pour un premier diagnostic et avouèrent qu'eux aussi pédalaient un peu entre les divers langages utilisés pour la programmation et les multiples plates-formes qui s'étaient succédées depuis 1976. Un examen en profondeur s'imposait.

Une deuxième réunion a eu lieu avec les programmeurs qui ont expliqué leurs contraintes techniques, leurs impératifs matériels, l'importance du trafic sur le réseau, les ressources logicielles dont ils disposaient. Très rapidement, nous avons constaté qu'ils n'étaient pas particulièrement heureux de leur travail sur ce dossier mais qu'ils essayaient plutôt de gérer au mieux un héritage technique. Spontanément, ils ont proposé à l'intervenant extérieur que nous étions les améliorations que la direction leur refusait. En réalité, ils ont avancé la solution par excellence en expliquant les avantages du logiciel. À l'image des feuilles de style en traitement de texte ou du langage XML, il est possible de séparer les informations de leur présentation. N'oublions pas qu'au début de 1997, cette technique, aujourd'hui très courante, n'était pas encore bien maîtrisée pour les bases de données. Pour nous traducteurs (entre-temps un collègue germanophone était venu rejoindre l'équipe ainsi qu'un rédacteur), il suffisait alors d'alimenter tout simplement des tables de vocabulaire: trois colonnes côte à côte et le tour est joué. Toutes les variantes linguistiques ont ainsi pu disparaître des lignes de code au grand soulagement des programmeurs. Les modules ont vu leur taille réduite de 2/3, les programmes tournent plus rapidement, les mises à jours sont presque instantanées. La cohérence terminologique est assurée. Fini la confusion entre contrat et police, échéance et prime due, accident et sinistre, opération et intervention chirurgicale. Deux mois après le début de l'opération, voilà donc une nouvelle base de données restructurée et souple dans son utilisation. Bien entendu, il était hors de question de suspendre les activités et le travail s'est par conséquent effectué en parallèle avec le train-train quotidien.

Une base de données ne serait guère utile si elle ne pouvait être consultée de manière conviviale. Certes, la version précédente permettait une consultation des informations mais au prix d'une gymnastique intellectuelle très stressante pour les employés qui répondaient au téléphone, pour ceux qui déchiffraient les prescriptions médicales ou

les protocoles d'examens. Les nomenclatures comportent plusieurs centaines de types de frais et de taux de remboursement différents. Imaginez dès lors un énorme tableau couvert de chiffres pour chaque assuré. Puisque la base "savait" désormais que le code 10067 correspondait en langage plus humain à l'extraction de la deuxième molaire supérieure droite, le B504 à l'ablation de l'appendice dans un hôpital public, le X86KZ03 à des soins à domicile prescrits suite à un accident du travail, il n'y avait aucune raison de priver l'utilisateur de ces informations. La gestion quotidienne serait facilitée et les épais classeurs pourraient disparaître des bureaux. À ce stade, la société a choisi son intranet comme support de gestion. Informaticiens et utilisateurs ont défini de commun accord la forme de présentation des données et le rôle des linguistes s'est réduit à la portion congrue. Il n'y avait aucune raison d'intervenir à ce stade, l'ordre des écrans ou la couleur des titres n'étant pas de notre ressort. Autant laisser les utilisateurs en décider. Nous nous sommes limités à valider la cohérence linguistique des dizaines d'écrans.

L'étape suivante nous ramène à notre première mission: la traduction des lettres types et autres documents administratifs. Au vu de la réussite des interventions précédentes, la direction nous a laissé la liberté d'aller plus loin dans notre réflexion. Nous avons bien entendu traduit ou réécrit la correspondance mais en fin de compte, c'est un véritable système de gestion documentaire multilingue que nous avons mis en place. En effet, l'examen des documents de base a mis en lumière des incohérences terminologiques non sans influence sur les remboursements. À titre d'exemple, certains soins étaient remboursés quand ils étaient exposés dans un hôpital psychiatrique mais les mêmes soins prodigués par le service de psychiatrie d'un hôpital universitaire ne l'étaient pas. Un gestionnaire avait tout simplement fait sauter les deux mots "ou services" pour bien aligner la mise en page du contrat. Désormais, les clauses contractuelles sont verrouillées par un mot de passe dans un document maître et seul le service juridique est autorisé à les modifier. Accessoirement, c'est la procédure la plus difficile à faire accepter aux utilisateurs. Tous ont voulu disposer d'un mot de passe, jurant leurs grands dieux qu'ils ne toucheraient pas aux textes mais souhaitaient tout au plus ajouter quelques remarques dans un dossier suite à un coup fil ou une lettre du client. Impossible, a décrété la direction qui a uniquement accepté l'ajout d'un "post-it" électronique.

Au niveau professionnel, une telle collaboration directe avec le client s'avère très intéressante et enrichissante. Elle prouve que la localisation, ou la traduction peu importe, n'est pas un travail administratif annexe dans le cadre d'une informatisation plus globale mais un véritable processus, collectif qui plus est. Fédérateur aussi autour d'un projet de communication claire et intelligente au bénéfice du client du donneur d'ouvrage et du donneur d'ouvrage lui-même. Car ne nous leurrions pas: dans l'exemple que je cite, l'entreprise économise 1 envoi sur 3 (soit plus de 120 000 lettres et formulaires par an), la productivité des gestionnaires de dossiers a augmenté de 20% et le service clientèle peut traiter deux fois plus d'appels chaque jour.

Conclusion

Au risque de décevoir certains lecteurs, ma conclusion n'aura rien d'original. Elle confirme tout au plus sur le terrain le constat auquel des études très sérieuses ont abouti, à savoir que notre profession a changé, qu'elle change et qu'elle changera encore. Une évidence sans aucun doute pour la plupart d'entre nous mais que je crois

utile de rappeler à ceux qui voient encore le traducteur comme un ermite. Certaines questions que m'a posées une journaliste à l'occasion de la prochaine Foire du livre à Bruxelles m'ont laissé pantois. Il reste beaucoup à faire pour l'image de la profession, notamment dans le chef des associations professionnelles.

Les traducteurs n'offrent plus seulement un texte dans une autre langue mais plutôt un service professionnel complet qui dépasse le cadre strictement linguistique. Ils se doivent de maîtriser les lignes générales des techniques de documentation, celles de l'informatique ou de la communication et du marketing, en plus de la connaissance des langues et du domaine dans lequel ils interviennent. Ils doivent se tenir au courant de l'évolution de la profession, que ce soit par une formation/information continue, des contacts avec des collègues ou les entreprises. Surtout, ils doivent revendiquer et assumer leur statut de professionnel de la communication. En ce sens, les traducteurs professionnels se distinguent de ceux que j'ai baptisé les "bricoleurs linguistiques" persuadés qu'un dictionnaire les sortira de tous les mauvais pas. C'est loin d'être le cas. À nous d'apporter une valeur ajoutée à nos services et de profiter de cet avantage qualitatif pour nous imposer sur le marché.