

# Créer des formations multilingues et multiculturelles



Livre blanc sur la localisation de l'e-learning

## Résumé

Aujourd'hui, les entreprises ne sont plus de simples lieux de travail. Les salariés les considèrent souvent comme des endroits où ils peuvent constamment affiner leurs compétences et actualiser leurs connaissances dans leurs domaines professionnels respectifs.

Les entreprises doivent aussi former régulièrement leurs collaborateurs aux pratiques du secteur, notamment pour veiller à la conformité et à la sécurité.

Pour toutes ces raisons, la formation des salariés fait désormais partie intégrante du processus d'entreprise. Dans le cas des multinationales, ces formations doivent être multilingues et multiculturelles.

La localisation d'un programme de formation pour des collaborateurs du monde entier pose certains défis. Dans ce livre blanc, nous aborderons les points suivants :

- Qu'est-ce que la localisation de l'e-learning ?
- Pourquoi en avez-vous besoin ?
- Les tendances de l'e-learning
- Les bonnes pratiques de localisation pour l'e-learning
- Des outils pour une localisation efficace

## Qu'est-ce que la localisation de l'e-learning ?

Voyons d'abord ce qu'est l'e-learning et pourquoi il est indispensable. Lorsque les entreprises exercent leurs activités dans le monde entier, leurs équipes sont elles aussi internationales. S'il est facile de former des salariés au siège social grâce à des sessions en présentiel, la logistique à mettre en place au niveau mondial se révèle plus complexe.

C'est alors qu'entre en jeu l'e-learning qui permet aux entreprises de former leurs collaborateurs partout dans le monde et de les tenir informés des dernières bonnes pratiques et réglementations en vigueur dans leur secteur et au sein de l'entreprise. Il permet de faciliter l'onboarding des nouveaux salariés qui pourront se familiariser avec le processus de travail et contribuer ainsi à l'efficacité de l'équipe plus rapidement.

L'e-learning offre aux entreprises beaucoup de liberté et de créativité pour concevoir et mettre en œuvre leur programme de formation. Il permet également de gagner beaucoup de temps et d'argent qui seraient autrement consacrés aux voyages, à l'hébergement et à d'autres aspects logistiques.

Le programme de formation peut être dispensé entièrement en ligne ou en association avec des sessions en présentiel.

L'apprentissage peut être asynchrone, ce qui signifie que l'apprenant peut suivre le cours à son propre rythme. Il peut également être dispensé selon un calendrier prédéfini.

Le contenu peut être le même pour tous, ou bien adapté aux besoins de chacun. On peut aussi concevoir un programme interactif, qui permet aux étudiants de communiquer avec l'enseignant.





## La localisation de l'e-learning

La localisation de l'e-learning est le processus qui consiste à restituer un programme de formation dans la langue d'un lieu spécifique et à l'adapter aux besoins des apprenants. Par conséquent, elle ne se résume pas à une simple traduction.

Un programme de formation bien localisé prend en compte de nombreux détails tels qu'entre autres la bonne devise, le format de date et d'heure, mais aussi ce qui est culturellement acceptable concernant les thèmes, les images, les couleurs, ou encore le langage corporel. Ainsi, l'apprenant ne se sentira pas dépaysé.

Un programme de formation contient du texte, des éléments d'interface, de la vidéo et de l'audio, ainsi que divers éléments interactifs. Pour localiser harmonieusement le contenu, il faut faire appel à un grand nombre de professionnels différents : traducteurs, rédacteurs, chefs de projet, sous-titres, doubleurs et, bien sûr, des développeurs.

## Pourquoi localiser votre programme de formation ?

Un programme de formation localisé est essentiel au développement des effectifs internationaux, principalement pour trois raisons :

### La sécurité des salariés

Dans certains pays, la législation impose de dispenser les programmes de formation dans la langue de l'apprenant. Par exemple, l'agence pour la santé et la sécurité au travail (Occupational Safety and Health Administration, OSHA) du ministère du Travail des États-Unis oblige les employeurs à « former leurs salariés en utilisant un langage et un vocabulaire que ces derniers peuvent comprendre ».

Lorsque les équipes comprennent mieux les consignes de sécurité et d'utilisation, le nombre d'accidents baisse en conséquence. C'est un élément particulièrement important dans des secteurs tels que l'exploitation minière, la fabrication et l'aéronautique, pour ne citer que ceux-là. Vous devez prévenir et alerter vos collaborateurs des dangers avant qu'ils ne surviennent, leur donner des instructions sur ce qu'ils doivent faire en cas d'accident ou pour le signaler, ainsi que la marche à suivre tout de suite après.

Un programme de formation correctement localisé utilisera des termes qui sont compris clairement dans la région concernée. Il ne reprend pas les termes de la langue source si ces derniers ont une signification différente ou s'ils n'ont aucun sens. Certaines langues ont, par exemple, des mots qui se prononcent de manière identique, mais dont le sens est très différent. Le terme anglais to injure signifie blesser ou se blesser, ce qui n'a rien à voir avec le sens français du terme injure. Un linguiste chevronné saura faire la distinction, traduire le contenu en conséquence et éviter ainsi les accidents potentiels.

Des consignes de sécurité claires et rédigées en langue étrangère peuvent éviter aux salariés des blessures voire, dans certains cas, la mort. L'entreprise en retirera de nombreux bénéfices, à commencer par une meilleure confiance et une plus grande satisfaction des salariés, mais aussi une protection contre les poursuites judiciaires, une réduction du coût des polices d'assurance, et une diminution des à-coups de productivité.

Comme les salariés apprennent aussi à mieux manipuler les machines et à mieux respecter les procédures de sécurité, les dommages et l'usure des équipements peuvent être réduits au minimum. Prenons l'exemple des consignes d'utilisation des équipements de médecine nucléaire utilisés pour la protonthérapie. On imagine aisément le risque encouru en ne traduisant pas les informations d'utilisation d'une telle machine. Rien ne doit être laissé au hasard. Nous ne pouvons pas supposer que tous les utilisateurs ont compris tous les détails du fonctionnement de la machine, si les instructions ne sont pas rédigées dans leur langue maternelle.

### Une participation plus active, pour un meilleur apprentissage

Les apprenants participent davantage lorsque le matériel didactique est dans leur propre langue. Ils comprennent et assimilent les informations plus rapidement et les retiennent mieux s'ils peuvent suivre la formation dans leur langue maternelle ou dans leur langue de préférence.

Le programme d'apprentissage est ainsi rendu plus accessible, et son contenu ne se limite pas aux locuteurs d'une seule langue.

Avec la localisation, vous pouvez créer si nécessaire des évaluations spécifiques à une région. Vous pourriez faire passer aux salariés des tests différents selon leur lieu de travail, ou bien ils pourraient préférer un autre mode d'évaluation.

### Construire une culture d'entreprise solide et fidéliser vos équipes

La localisation d'un programme de formation le rend plus acceptable sur le plan culturel. Comme elle ne se limite pas à la simple traduction, le programme sera adapté à la culture et aux normes sociales de la réalité locale cible. Par exemple, le signe du pouce levé peut être parfaitement compris aux États-Unis, ce qui n'est pas toujours le cas dans d'autres pays du monde. Pire encore, il peut être considéré comme grossier dans certaines cultures d'Europe orientale, du Moyen-Orient, d'Afrique occidentale et d'Asie.

Les salariés étrangers peuvent apprécier le fait que l'entreprise ait fait l'effort de traduire le cours dans leur langue. Cela pourrait les motiver à prendre le programme au sérieux et à atteindre ses objectifs.

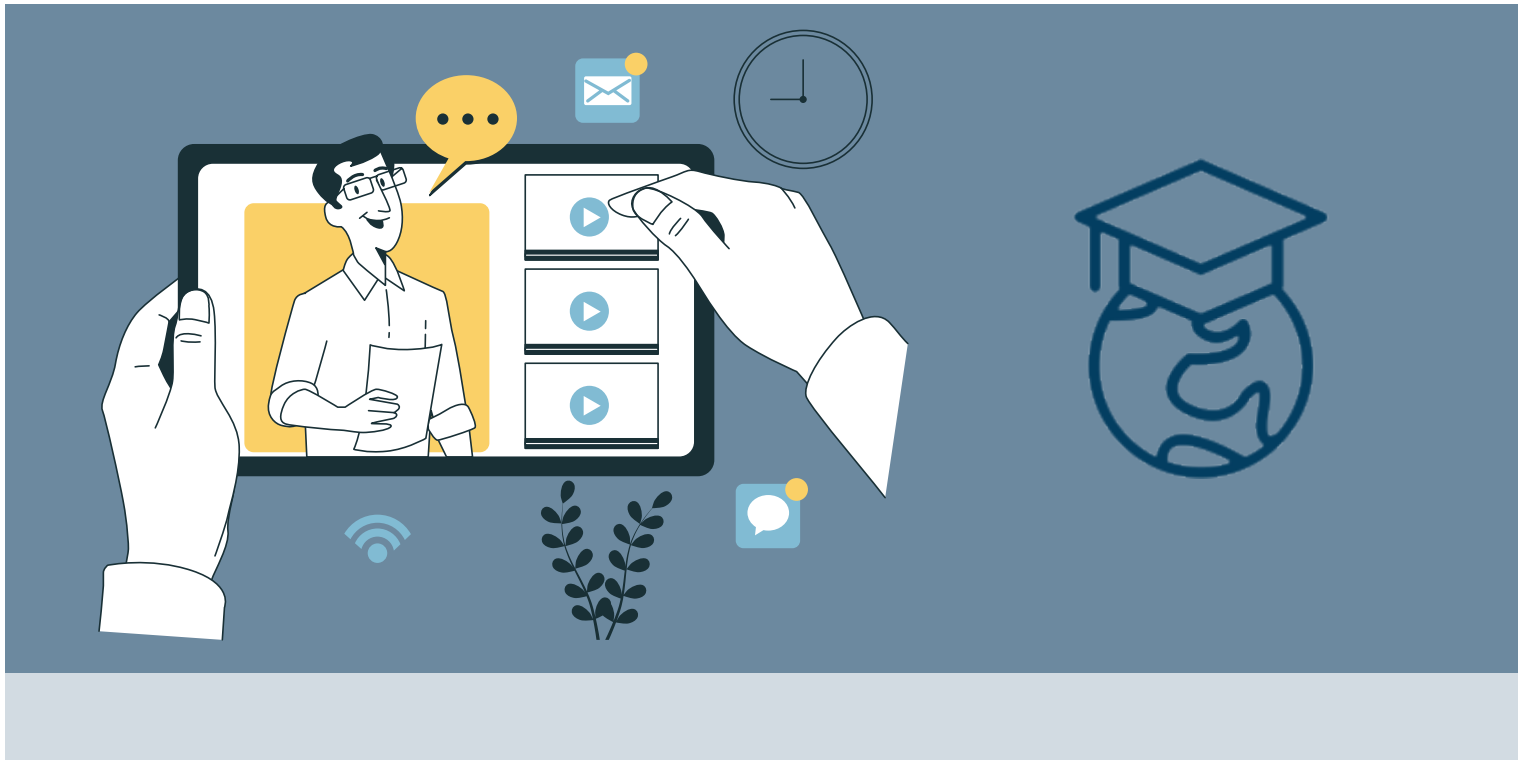
La culture d'entreprise s'en trouve renforcée, car les salariés étrangers sont plus sensibilisés aux règles et à l'éthique de l'entreprise et comprennent mieux les processus. Ils finissent aussi par posséder le même niveau de compétences et de connaissances que les salariés travaillant au siège social. La localisation contribue donc à renforcer la motivation et la responsabilisation de vos collaborateurs.

## Les tendances de l'e-learning

Certaines tendances se sont imposées durablement dans le secteur de l'e-learning. La connaissance de ces tendances vous aidera à concevoir des contenus d'apprentissage passionnants.

- 1 : **L'apprentissage mobile (M-learning).** L'apprentissage nomade est appelé à durer, car un nombre croissant d'apprenants préfèrent suivre des formations sur leur smartphone. Une interface réactive est donc indispensable.
- 2 : **Le micro-learning.** Une capacité d'attention toujours plus courte, la volonté de ne pas alourdir la charge de travail des salariés et une occupation réduite de la mémoire de l'appareil sont autant de facteurs qui ont favorisé le micro-learning. Mais il ne suffit pas de prendre le contenu existant et de le morceler pour le proposer en plusieurs fois. Créer du contenu pour le micro-learning consiste à concevoir des petites capsules d'apprentissage indépendantes qui se rattachent à une thématique plus vaste.
- 3 : **Une meilleure accessibilité pour les apprenants en ligne.** Certaines options d'accessibilité, comme les transcriptions et les outils de narration, sont très utiles à tous les apprenants, quel que soit leur handicap.
- 4 : **La gamification ou l'apprentissage par le jeu.** Introduire une composante ludique dans l'e-learning permet d'augmenter la mémorisation et la performance de l'apprenant. L'expérience d'apprentissage est plus amusante et procure un sentiment de satisfaction lorsque les tâches et les niveaux sont complétés. La gamification réduit aussi la distraction pendant l'apprentissage.
- 5 : **L'apprentissage personnalisé.** Grâce à l'intelligence artificielle (IA), l'apprentissage tend à devenir hautement personnalisé et interactif.
- 6 : **Les webinaires.** Elles ont gagné en popularité pendant la pandémie puis se sont imposées comme une tendance appelée à durer, car elles sont très pratiques et permettent d'économiser du temps de trajet et des frais d'organisation. Si des participants n'ont pas pu assister à la réunion, ils peuvent toujours visionner son enregistrement.
- 7 : **L'e-learning collaboratif.** Il facilite les échanges et le réseautage.
- 8 : **La formation vidéo.** La plupart des gens regardent des vidéos sur leur smartphone. Tirez parti de cette habitude et diffusez vos contenus d'apprentissage sous forme de vidéo. Ce format permet à l'apprenant d'étudier à son rythme et de s'impliquer davantage. Il peut aussi être invité à créer ses propres vidéos et à les télécharger sur une plateforme commune d'apprentissage.





## Les bonnes pratiques de localisation pour l'e-learning

La localisation de l'e-learning peut se révéler une tâche complexe. C'est pourquoi sa planification la rendra plus fiable, éliminera les erreurs et améliorera et maintiendra son niveau de qualité.

Nous vous présentons ci-dessous quelques recommandations pour localiser au mieux vos supports de formation en ligne :

- 1. La localisation doit être pensée en amont de la conception du cours.** Ainsi, la localisation du contenu demandera un minimum de temps, d'efforts et d'argent. Si la localisation n'est ajoutée qu'après coup, elle risque au mieux d'être chronophage. Dans le pire des cas, vous pourriez même avoir à refaire une partie du programme, voire sa totalité. Par exemple, si le fil conducteur que vous avez utilisé pour bâtir votre cours d'e-learning n'a aucun sens pour votre public cible, il vous faudra alors refaire tout le programme.
- 2. Demandez l'avis des parties prenantes.** Identifiez votre public et comprenez ses besoins en matière d'apprentissage. Sous quel format préférerait-il que les modules d'apprentissage soient présentés ? Quelles compétences souhaiterait-il acquérir ? Qu'en est-il de la durée du cours ? Dans quelle langue préférerait-il que la formation soit dispensée ? Sur quel dispositif suivrait-il le cours ? Pour une participation optimale, il est préférable de recueillir son avis en amont de la conception du cours.
- 3. Définir votre approche de traduction.** La traduction peut être assurée de trois manières différentes : entièrement par une machine, entièrement par des humains, ou avec une approche hybride où les humains travaillent à partir du résultat de la machine et l'améliorent. Pour les contenus de l'e-learning, on a généralement recours à une traduction intégralement effectuée par des professionnels ou à une approche hybride. Une approche purement fondée sur la traduction automatique (TA) peut ne pas convenir et n'est pas recommandée.
- 4. Choisissez vos logiciels de traduction.** Le paysage actuel des technologies de la traduction est aussi diversifié que complexe. Choisissez les outils qui fonctionnent le mieux avec les plateformes d'apprentissage (LMS) que vous serez amenés à utiliser. Pour plus de détails, nous vous invitons à consulter la section suivante.
- 5. Travaillez avec une agence de services linguistiques expérimentée et compétente.** L'agence doit pouvoir fournir tous les services nécessaires à la localisation d'un contenu e-learning, et pas seulement la traduction. L'e-learning peut se présenter sous de nombreuses formes, y compris des webinaires. Dans ce cas, des services supplémentaires tels que la transcription automatique et la voix off seront nécessaires. L'agence doit pouvoir prendre en charge les services indispensables à la localisation des supports média, travailler avec des outils efficaces et assurer une gestion de projet en continu.



## Des outils pour une localisation efficace

Les plateformes d'apprentissage ont beaucoup évolué et sont désormais adaptées aux exigences de la localisation. Dans cette section, nous évoquons certains des outils les plus utilisés par le secteur.

**Articulate.** Avec cet outil, vous pouvez créer un cours en plusieurs langues. Pour ce faire, StoryLine utilise notamment un système de ramifications qui consiste à demander à l'apprenant de préciser sa langue de préférence au début du cours. L'autre méthode repose sur l'utilisation de calques qui permettent de proposer plusieurs langues dans un seul fichier StoryLine. Cet outil est très efficace pour traduire des présentations PowerPoint, éditer des fichiers audio et organiser des sessions de formation virtuelles en plusieurs langues.

**Crossknowledge.** Mohive est un outil de création d'e-learning qui propose une traduction multilingue grâce aux exportations et aux importations de fichiers XLIFF. Les traducteurs peuvent visualiser les mots dans leur contexte, ce qui accélère la traduction et la rend plus précise.

Adobe Captivate et Trivantis Lectora, pour n'en citer que quelques-uns, sont d'autres outils remarquables pour la localisation des contenus d'apprentissage.

Plusieurs solutions de traduction sont intégrées à ces outils ou peuvent être connectées. Ces solutions sont indispensables pour contrôler le budget et gagner en rapidité sans sacrifier la qualité.

**Le mémoire de traduction.** Cet outil permet de sauvegarder toutes les phrases (segments) précédemment traduites dans une base de données. Lorsqu'un nouveau contenu doit être traduit, cet outil reconnaît instantanément les mots, les expressions ou les phrases qui ont peut-être déjà été traduits et validés. Il les affiche automatiquement à l'écran, ce qui évite au traducteur de devoir les traduire à nouveau.

**La gestion terminologique.** Il se peut que vous ayez une terminologie propre à votre organisation utilisée dans vos contenus de formation. Ou peut-être que certains termes sont utilisés avec un sens particulier, qui doit être conservé tel quel dans le contenu traduit. Il se peut aussi que vous ne souhaitiez pas traduire les noms de marque. Vous pouvez être amené à ajouter de nouveaux termes lorsque votre entreprise lance de nouveaux produits ou à en abandonner certains lorsqu'ils ne sont plus pertinents. Tout cela, et bien davantage, peut être réalisé grâce aux outils de gestion terminologique.

**Une gestion de projet compétente.** Les plateformes d'apprentissage doivent pouvoir prendre en charge plusieurs professionnels travaillant simultanément sur un même fichier. Quant au chef de projet, il doit être capable de confier différentes parties du projet à des doubleurs, des voix off, des traducteurs, des correcteurs, des réviseurs, des monteurs vidéo, des graphistes, des retoucheurs d'images ou encore des développeurs. Il doit aussi pouvoir visualiser facilement l'avancement du projet, signaler les retards et interagir librement avec toute personne travaillant sur le fichier.



## Conclusion

On a tendance à sous-estimer la localisation des contenus d'apprentissage, et ce dès la phase de conception. C'est là que les choses se compliquent.

Toutefois, en planifiant la localisation en amont, vous pourrez considérablement réduire le temps et les efforts consacrés à les retravailler, et, bien sûr, rester dans votre budget.

Un programme de formation localisé avec soin et subtilité permettra de transmettre à vos apprenants des messages durables. Leur apprentissage sera d'autant plus efficace et leur permettra d'atteindre les objectifs du cours. L'argent investi dans la formation prend alors toute sa valeur pour l'entreprise. Tout le monde sort gagnant.

