

# Le lien interculturel

Juin 2009

Les petites informations et nouvelles d'@deLink, utiles pour tous ceux qui sont impliqués dans la communication internationale

## La norme AFNOR EN NF 15038

La norme *NF EN 15038 Services de traduction : exigences requises pour la prestation du service* existe maintenant depuis août 2006. Même si elle ne peut en aucun cas garantir la qualité des traductions effectuées par les prestataires qui s'y conforment, elle définit un processus qui vous permet en tant que client de faire

clairement la différence entre un traducteur professionnel et un amateur. Outre le fait qu'elle permet peut-être de limiter les pratiques abusives de certaines agences de traduction, mais également de certains traducteurs, cette norme véhicule une certaine reconnaissance du métier de traducteur, trop

souvent considéré comme un travail facile à la portée du premier venu. Au sein d'Adelink, les prestations sont effectuées conformément à cette norme, notamment la relecture des documents par un deuxième professionnel, sauf si l'urgence de votre demande ne nous le permet pas. En ce cas, nous vous avertissons !

## Travaux terminologiques

Il est essentiel pour les professionnels d'un secteur déterminé, non seulement de communiquer avec une terminologie cohérente, précise et reconnue, mais également de pouvoir s'appuyer sur des glossaires multilingues

pour leur communication à l'international. Adelink s'engage auprès du cluster CIM, de Savoie-Technolac et de Tenerrdis pour développer des outils et des bases qui permettront de progresser dans ce domaine.

Les extractions terminologiques brutes réalisées lors de nos activités courantes pourront servir de base de travail, et sont à votre disposition sur notre site.

[www.adelink.com/fr/traduction/glossaire.htm](http://www.adelink.com/fr/traduction/glossaire.htm)

## Code déontologique

Être membre de la Société française des traducteurs (SFT), comme le sont la plupart des collaborateurs d'Adelink, implique un devoir de respect des lois, règlements et conventions de toutes natures et, en particulier, ceux spécifiques de la profession.

Chaque membre doit tout mettre en œuvre

pour démontrer que son appartenance à la SFT présente toutes les garanties de sérieux, de compétence, d'honnêteté et de moralité. Voici pourquoi, après avoir étudié tous les codes de déontologie de ses associations soeurs et avoir longuement soupesé la pertinence de chaque article, la Société française des traduc-

teurs a rédigé un Code de déontologie, pour servir de guide et de référence en matière de bonnes pratiques. Une autre assurance qualité pour nos clients !

[www.adelink.com/fr/traduction/code\\_de\\_deontologie.pdf](http://www.adelink.com/fr/traduction/code_de_deontologie.pdf)

## Entretien avec...



*TechnoAlpin fait partie des entreprises avec lesquelles nous sommes particulièrement fiers de travailler dans le domaine des métiers de la montagne : nous avons demandé à Daniela Mauroner, notre interlocutrice au service communications, de répondre à quelques questions concernant les aspects linguistiques de son travail.*

### Adelink : Pouvez-vous nous présenter rapidement les domaines d'activité de TechnoAlpin ?

Daniela Mauroner : TechnoAlpin a été fondé il y a pratiquement 20 ans au Tyrol du Sud (ITA) et c'est aujourd'hui le numéro un mon-

dial de l'enneigement technique. Depuis le premier entretien sur la planification et l'adaptation sur site, jusqu'à la mise en service et au service clients, tout est pris en charge directement par les « snow experts ». TechnoAlpin s'occupe de la disponibilité de l'alimentation en eau, de la pose des conduites, de la fabrication et de la mise en place des lances et des enneigeurs, et enfin de la construction des stations de compresseurs et de pompes. Nos prestations consistent à livrer une neige de

culture de qualité optimale pour des pistes parfaites

### A. : Comment est internationalisée votre communication, quelles sont vos langues de travail ?

D. M. : TechnoAlpin ne peut faire autrement que de communiquer en plusieurs langues aussi bien à l'ex-

térieur qu'au sein de l'entreprise. Il ne faut pas oublier que nos références comprennent aujourd'hui 826 clients dans 39 pays du



globe et que nos 25 filiales emploient plus de 200 collaborateurs dans le monde. À notre siège de Bolzano, les langues principales sont l'allemand et l'italien, et au niveau international ce sont l'anglais, le français et l'espagnol qui prévalent.

**A. : Pourquoi avec-vous décidé de communiquer par exemple en français, au lieu**

**de n'utiliser « que » l'allemand et l'anglais ?**

D. M. : Nous avons toujours constaté que nous pouvons vraiment atteindre nos groupes cibles si nous adaptons au mieux les informations. Dans ce contexte, il est fondamental de proposer les textes dans chaque langue nationale. Il nous est naturellement impossible de prendre en compte les langues de tous nos clients. Actuellement, nos informations sont disponibles au maximum dans 18 langues. Cette sélection n'est d'ailleurs valable que pour les informations les plus importantes, par exemple celles de notre brochure générale de l'entreprise. Suivant l'importance, nous réduisons le nombre de langues. Puisque la France et la Suisse romande font partie des trois marchés principaux, il est évident que nous mettons à disposition tous les documents également en langue française.

**A. : Quels types de documents gérez-vous (en ligne ou imprimés) ?**

D. M. : Les documents existent chez TechnoAlpin aussi bien sous forme imprimée que numérique. Suivant le groupe cible et l'application, ils sont proposés soit dans l'une des formes, soit dans les deux.

**A. : Quelle méthode utilisez-vous pour classer les différentes versions linguistiques ?**

D. M. : Les différentes versions sont systématiquement archivées en utilisant le code abrégé de la langue.

**A. : Est-ce que votre société développe des glossaires ? Comment vos techniciens échangent-ils des informations avec les différentes sociétés étrangères ?**

D. M. : Les rédacteurs techniques du département R&D de TechnoAlpin travaillent actuellement à la création d'un glossaire grâce à une mémoire de traduction. Ceci doit assurer qu'à l'avenir, les termes spécifiques de notre branche soient utilisés de manière cohérente, que ce soit au niveau

des départements, des filiales et des pays. Ces termes sont utilisés dans les documents les plus importants d'échange d'informations, manuels produits, manuels d'entretien, notices d'utilisation et de maintenance et diverses brochures commerciales.

**A. : Avez-vous déjà dû créer des néologismes pour vos activités ? Avez-vous des exemples ?**

D. M. : Au département recherche et développement de TechnoAlpin, nous travaillons en permanence à l'amélioration de l'enneigement technique, tout en réduisant l'utilisation des ressources naturelles. L'objectif suprême reste d'améliorer la qualité de la neige de culture. Pour atteindre cet objectif, toute une série d'innovations a été développée depuis la création de l'entreprise, et elles ont bien sûr dû trouver une désignation. On peut citer entre autres *l'électrant*, la *tête de lance* ou le *bloc-vannes extérieur*.

**A. : Qu'attendez-vous de vos prestataires de traduction, quelles les caractéristiques d'une prestation efficace ?**

D. M. : Nos textes sont en général très

techniques. C'est pourquoi nos traducteurs doivent avoir une très bonne compréhension technique de notre activité, et une expérience importante. Ponctualité, engagement et des accords tarifaires de partenariat sont également essentiels.

**A. : Connaissez-vous la norme NF EN 15038 ?**

D. M. : Oui, nous connaissons cette norme. Comme de nombreuses entreprises, TechnoAlpin se doit absolument de respecter les normes internationales. C'est ainsi que depuis des années, un système de management de la qualité selon ISO 9001 a été introduit, et toute une série de processus optimisés. Depuis novembre 2007, TechnoAlpin est aussi certifié ISO 14001, ce qui garantit que les « snow experts » prennent en compte l'environnement dans leurs procédures, ce qui est fondamental pour une entreprise qui travaille dans et avec la nature. Ces efforts au sein de

l'entreprise s'accompagnent chez TechnoAlpin d'un choix de partenaires (fournisseurs, revendeurs, prestataires, etc.) présentant des certifications équivalentes.

**A. : Qu'est-ce que vous appréciez particulièrement chez Adelink ?**

**Pouvez-vous mentionner des domaines où Adelink peut encore progresser ?**

D. M. : Chez Adelink nous apprécions avant tout la fiabilité et la connaissance solide des termes techniques. Les prestations sont toujours livrées dans le respect des délais et à notre entière satisfaction, et nous n'aurions aucune raison de ne pas pérenniser cette collaboration.

**A. : Nous vous remercions pour tous ces renseignements !**

