



ÉTUDE DE CAS - ÉTIQUETAGE CLINIQUE SURMONTER LES DÉFIS DE TRADUCTION D'ÉTIQUETTES CLINIQUES



18 % DE COMMANDES URGENTES

36 PAIRES DE LANGUES

99,3 % DE PROJETS LIVRÉS
DANS LES TEMPS

LIVRAISON 50 % PLUS RAPIDE PAR
RAPPORT À L'ACCORD CLIENT INITIAL

Le défi

Lionbridge a rencontré trois défis de taille dans la situation de notre client. Le premier était la gestion des problèmes techniques que présentaient quatre langues en particulier : l'hébreu, le thaï, le coréen et le japonais. L'hébreu se lit de droite à gauche, contrairement aux autres langues à caractères latins (comme le français). Dans ce cas précis, les étiquettes IMP comportaient une association de caractères hébreux et latins. Le traitement correct des deux types de texte constituait donc un défi unique. En particulier, l'hébreu contenant des signes (barre oblique, tiret, etc.) ou du texte anglais n'était pas toujours correctement traité par le système du client.

Le deuxième défi était lié à l'utilisation de trois langues asiatiques : le thaï, le coréen et le japonais.

Les traductions dans ces langues sont souvent plus longues. En raison de cette expansion, il peut être difficile de faire tenir le nouveau texte dans la ligne unique dans l'étiquette. Le client avait besoin d'aide pour déterminer s'il fallait diviser le texte afin qu'il puisse entrer dans l'espace prévu dans l'étiquette.

Le troisième défi était le respect des délais serrés de notre client. En 2022, environ 20 % des projets de Lionbridge représentaient des commandes urgentes. Nous avons traité les commandes urgentes sous deux jours ouvrables, au lieu de quatre pour les demandes classiques. Les commandes urgentes ont aidé la société biopharmaceutique à terminer plus rapidement le lancement de l'essai. Nous avons créé des étiquettes pour des études qui débutaient peu de temps après, avec des délais réglementaires serrés à respecter.

À propos du client

Notre client, basé au Royaume-Uni, est une société biopharmaceutique mondiale. Sa mission est d'aider à éviter et à traiter les maladies. Comptant parmi les plus grandes sociétés biopharmaceutiques au monde, ce client se concentre sur les maladies infectieuses et l'oncologie, entre autres domaines. Il développe des médicaments de spécialité innovants et des vaccins, grâce à une méthodologie de recherche approfondie, à une vaste expérience dans le système immunitaire humain et à des technologies avancées.

Lionbridge est fière de les soutenir depuis 2016. Nous avons proposé des services dans différents domaines, y compris les études cliniques, avec la traduction de phrases dédiées aux étiquettes des médicaments expérimentaux (IMP).

La solution

Lionbridge a aidé ce client très estimé de trois façons principales.

Tout d'abord, Lionbridge a assuré un accès facile au texte traduit. Nous avons livré les traductions à notre client sous forme de fichiers Excel organisés par langue. Nous avons également fourni le texte traduit sous forme de fichiers traduits XML. Ce format de livrable était nécessaire, car les phrases anglaises principales peuvent contenir des variables (balises XML). Il permet d'indiquer les valeurs de température, les noms des médicaments et le dosage (mg/ml, etc.), et les montants. Au moment de l'exécution, ces balises sont remplacées par la valeur réelle. Ces balises XML sont très longues et complexes. Pour que les phrases restent lisibles pour le client dans les livrables Excel finaux, les balises sont remplacées par des espaces réservés à code couleur, par le biais d'une solution technique personnalisée. Ce format a permis d'importer les fichiers facilement et directement dans le système de notre client. Notre processus a permis à Lionbridge de livrer et de transférer le contenu traduit à la société biopharmaceutique, de manière précise et structurée.

La deuxième partie de la solution de Lionbridge a consisté à gérer les défis spécifiques que présentait le texte en hébreu, thaï, japonais et coréen. Lionbridge a inséré des caractères de contrôle Unicode spéciaux dans la phrase cible, pour les étiquettes nécessitant du texte en hébreu et en anglais (ou pour le texte comprenant des signes). Ces caractères indiquaient le début et la fin du texte à lire de gauche à droite, ou de droite à gauche. Ils définissaient le bon ordre des éléments pour le système de notre client. Lionbridge a ensuite livré les fichiers traduits via Lionbridge Language Cloud™.

En outre, Lionbridge a développé un script spécial pour identifier les caractères hébreux « interdits ». Ceux-ci ne s'affichaient pas correctement dans le système du client et ont donc été remplacés par des caractères plus précis. Une fois le contenu traduit importé dans le système de notre client, ce dernier générerait un fichier de traduction au format PDF. Nous avons utilisé ce fichier PDF pour vérifier que la traduction s'affichait sans erreurs. Ce processus itératif a permis de s'assurer que le texte traduit final était intégré et affiché.

En partenariat avec son client, Lionbridge a développé un nouveau flux de travail de communication optimisé pour améliorer l'agilité et l'efficacité du processus. Lorsque notre client soumettait une demande de traduction d'étiquette clinique dans l'une des langues asiatiques indiquées ci-dessus, il indiquait à Lionbridge s'il avait inclus une phrase cible longue. Lionbridge a demandé à ses spécialistes en langue cible de fournir des options de retour à la ligne dans la phrase. Nous avons ajouté ces retours à la ligne possibles dans les livrables finaux, ce qui a permis à la société de choisir et d'utiliser les retours à la ligne corrects au cours de la phrase de création d'étiquette. Ainsi, elle n'a jamais eu à perdre de temps à les demander à Lionbridge.

Enfin, Lionbridge a aidé son client en respectant des délais réglementaires très stricts. **Même si environ 20 % de ses projets étaient urgents, Lionbridge a pu en livrer 99,3 % dans les temps. Notre livraison était généralement 50 % plus rapide que le délai « standard » initialement convenu entre le client et Lionbridge. Nous avons également livré 19,8 % des projets en avance.** Lorsque nous avons livré en avance, nous avons généralement pu livrer un à quatre jours avant la date de livraison prévue.

Équipe pluridisciplinaire

- 1 Chef de projet senior
- 1 Chef de projet senior remplaçant
- 2 Chefs de projet
- 2 Responsables linguistiques
- 1 Gestionnaire de compte
- 1 Directeur des programmes mondiaux de Lionbridge

COMMUNICATION



Revue trimestrielle de l'activité



Appels ponctuels selon le besoin

Les résultats

Lionbridge a aidé son client à obtenir des résultats significatifs. Avant toute chose, nous avons amélioré son processus de qualité linguistique. Nos procédures ont fortement réduit les erreurs de traduction. Au cours de l'année passée, Lionbridge a livré avec un **taux d'absence d'erreur de 99,85 %**. Cette réduction des erreurs de traduction a permis à notre client de créer des étiquettes cliniques plus précises dans **36 langues cibles**, notamment l'hébreu, le thaï, le coréen et le japonais.

Notre client a obtenu un deuxième résultat : la capacité à traiter plus efficacement les besoins liés aux étiquettes cliniques, y compris dans 36 langues. Grâce à un processus d'étiquetage clinique plus efficace, il a pu facilement respecter les délais serrés imposés par les différents organismes de réglementation régionaux. Pour finir, cela lui a permis de distribuer plus rapidement ses IMP pour la recherche clinique.

Globalement, la gestion efficace par Lionbridge des traductions d'étiquettes cliniques et son service de première classe a aidé notre client à poursuivre sa mission, pour un monde en meilleure santé.

CHIFFRES



7 ans de partenariat



36 langues cibles en 2022, notamment : l'hébreu, le thaï, le coréen et le japonais



678 phrases traduites en 2022



18 % de commandes urgentes



99,3 % de projets de traduction livrés dans les temps



Livraison 50 % plus rapide par rapport à l'accord client initial