



PARTENARIAT SWISSCOM : PLUS DE 20 ANS DE TRADUCTION DE RAPPORTS

28 TRADUCTEURS

21 RAPPORTS
ANNUELS TRADUITS

85 000 MOTS TRADUITS
CHAQUE ANNÉE

Le rapport annuel d'une entreprise est l'un des éléments clés de sa communication. Il façonne son image et raconte son histoire aux investisseurs, clients, fournisseurs, presse, etc. Un rapport annuel solide inspire la loyauté et l'intérêt des parties prenantes d'une entreprise. Il porte également sa voix et son style, même dans différentes langues.

Ces rapports sont souvent difficiles à rédiger et à traduire en raison de la documentation financière hautement technique, des exigences concernant la durabilité, des délais serrés et de la livraison continue des textes sources. Les organisations peuvent rédiger ou rassembler du matériel pour le rapport jusqu'à la fin du processus de traduction. Enfin, les rapports annuels doivent obéir à des normes particulièrement strictes de sécurité et de confidentialité. Les critères de sécurité ont trait au fait que les rapports

annuels contiennent des documents très sensibles, des données financières et des directives de langage et de style exclusives des marques.

Swisscom, acteur majeur de l'industrie des télécommunications, confie la traduction de son rapport annuel à Lionbridge depuis plus de 20 ans. Le plus récent d'entre eux comptait 200 pages (environ 85 000 mots). Pour aider Swisscom à respecter des délais serrés, Lionbridge effectue sa traduction à mesure que le client rédige le rapport. De tels impératifs font de l'efficacité et de l'organisation des conditions sine qua non du processus de traduction. Swisscom confie chaque année à Lionbridge la traduction de cet outil de communication vital, s'appuyant sur notre vaste expérience en finance, en communication d'entreprise ainsi que sur nos plus de 20 ans de connaissance de leur propre entreprise et de leur rapport annuel.



À propos du client

Swisscom est un leader suisse du domaine des télécommunications et de l'informatique. Son siège se trouve à Ittigen, près de Berne, la capitale. Hors de Suisse, Swisscom est présente sur le marché italien, où elle exerce sous le nom de Fastweb. Forte de plus de 19 000 collaborateurs, Swisscom a réalisé un chiffre d'affaires annuel de 11,112 milliards de francs suisses. Appartenant à 51 % à la Confédération, elle compte parmi les entreprises les plus durables et innovantes de Suisse.

Le défi

Portant sur un complexe sujet financier, le projet de Swisscom nécessitait d'être traduit en plusieurs langues (allemand, anglais, français et italien) dans des délais serrés non négociables. Le volume à traduire était particulièrement élevé dans la mesure où le rapport totalisait 85 000 mots. La traduction du rapport annuel de Swisscom a nécessité l'intervention d'équipes de près de 30 traducteurs. Tous les traducteurs devaient être mis en réseau, avec un accès en temps réel à toutes les traductions et mémoires de traduction en cours. Ils avaient besoin d'un accès en permanence, depuis n'importe où.

Lionbridge traduisait le rapport annuel à mesure que Swisscom le rédigeait afin d'honorer les délais. Ce modus operandi a représenté un défi de taille. Tout d'abord, les conséquentes équipes de traduction avaient chacune besoin d'un accès en temps réel à une base de données terminologique continuellement mise à jour pour optimiser leur efficacité (et la rentabilité du projet).

Cet accès garantissait également la cohérence de la langue et du style des traductions tout au long du rapport annuel. La deuxième difficulté potentielle était que notre équipe de gestion de projet soit en mesure d'apporter des changements brusques au processus de traduction. Parfois, Lionbridge avait besoin de consacrer rapidement des ressources à de nouveaux documents source ou d'apporter des modifications imprévues au matériel existant.

La solution

Lionbridge a répondu aux besoins de Swisscom de trois manières. Tout d'abord, notre équipe de 28 traducteurs possédait une expertise dans trois domaines hautement techniques : l'industrie des télécommunications, les rapports financiers et les exigences suisses en matière de rapports sur le développement durable. Ces derniers au contenu hautement spécialisé sont relativement nouveaux et cruciaux pour le respect de la réglementation suisse. Nous avons bénéficié de la traduction de leur rapport de développement durable réalisée au cours de la même année.

Celui-ci constituait la moitié du rapport annuel 2022. Le rapport financier, tout aussi exigeant, a bénéficié de la haute expertise des linguistes de Lionbridge dans ce domaine. Nous gérons régulièrement des projets de reporting financier pour d'autres clients. Il nous arrive même parfois de rédiger leurs rapports annuels pour eux. Nous ne sommes pas seulement experts dans la traduction des rapports annuels, nous comprenons également à un niveau fondamental comment ceux-ci sont écrits et construits. Pour garantir une précision irréprochable de la traduction, nous avons nommé un traducteur principal dans chacune des trois langues cibles. Les principaux traducteurs ont tout coordonné et révisé dans un souci de contrôle qualité constant.

Lionbridge a par ailleurs prêté ses services à Swisscom à travers un processus de traduction flexible. En effet, le rapport a été traduit au fur et à mesure qu'il était rédigé et mis à jour. Swisscom avait besoin que nous

soyons réactifs aux changements rapides occasionnels et au nouveau texte source. Nous avons consacré plus de 300 heures et quatre mois à la traduction, la rétroaction et la révision du rapport annuel.

Lionbridge a dédié une équipe solide au projet, toujours prête à recevoir de nouveaux textes ou des mises à jour. En plus des 28 traducteurs, nous avons affecté deux chefs de projet, un chargé de compte et un responsable de l'excellence linguistique. Avec cette équipe d'excellence, nous étions prêts à recevoir des commentaires sur la traduction, ainsi que des révisions occasionnelles du texte source lui-même (bien sûr, ces révisions ont également nécessité des modifications de la traduction.)

De plus, l'équipe de Lionbridge était prête à soumettre de toutes nouvelles sections de texte source – *tout au long du processus*. Dans un projet typique, le texte source est présenté dans son intégralité et son état final au début du processus. Lionbridge a stratégiquement rassemblé les ressources et l'expérience nécessaires pour gérer des projets de traduction tels que le rapport annuel de Swisscom, même avec un texte source changeant.

La troisième façon dont Lionbridge a servi Swisscom a été d'assurer la cybersécurité la plus élevée possible. Le contenu du rapport comprenait une grande quantité de données sensibles. Lionbridge a utilisé une prestigieuse technologie de cybersécurité basée en Suisse pour partager et stocker des fichiers avec du texte source de Swisscom. Nous offrons à Swisscom la tranquillité d'esprit en veillant à ce que la traduction de son rapport annuel réponde en permanence à des exigences de sécurité strictes.

En chiffres

- **3 langues cibles** : allemand vers français, italien, anglais
- **Durée du projet de 4 mois** : réunion de lancement, débriefing, commentaires continus de la traduction, puis modifications
- **21 rapports annuels traduits** par Lionbridge pour Swisscom
- **28 traducteurs** dédiés annuellement au projet
- **300 heures de travail** chaque année
- **85 000 mots traduits** chaque année



MÉTHODOLOGIE



PLANIFICATION

- Définition du périmètre du projet et des critères de succès
- Réunion de lancement
- Rôles et responsabilités
- Programme et plan de communication détaillés
- Points d'escalade
- Réunion de débriefing à la fin



ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE

- 2 chefs de projet et 1 chargé de compte
- 28 traducteurs spécialisés
- 1 responsable qualité linguistique



COMMUNICATION

- Rapports d'état
- Centralisation des informations
- Transparence et focalisation sur les points critiques

« L'équipe principale de traduction de Lionbridge a constamment démontré des performances supérieures à la moyenne au cours des dernières années. Fiables, efficaces et axés sur les résultats, les Lions ont mérité notre entière confiance et ont impressionné notre direction par leur profonde connaissance de l'industrie. Ils comprennent nos besoins de manière proactive et mettent constamment en œuvre de nouvelles mesures pour renforcer le flux de communication.

Leur infrastructure est exceptionnelle, avec une combinaison de service personnalisé et les plus hauts niveaux de sécurité et de confidentialité. Cela nous permet de publier le contenu du rapport annuel le plus engageant et le plus précis ainsi que de maintenir la cohérence terminologique. Nous considérons les traducteurs de Lionbridge comme faisant partie intégrante de notre équipe, car nous pouvons compter sur eux pour effectuer une grande partie du travail laborieux impliqué par de grands projets complexes de ce type. »

Stefan Zahler, responsable de la comptabilité du groupe chez Swisscom

Les résultats

Pour la 21^e année consécutive, Lionbridge a livré des traductions de haute qualité du rapport annuel de Swisscom. Nous lui avons apporté le soutien nécessaire pour atteindre – et impressionner – un public plus international. Selon le responsable de la comptabilité du groupe, Lionbridge aide Swisscom à « publier le contenu du rapport annuel de façon attrayante et précise ». Bénéficiant de notre connaissance du secteur et des rapports annuels précédents de Swisscom, nous veillons également à ce que de tels rapports hautement spécialisés « maintiennent toujours une cohérence terminologique », ainsi que le style de sa marque et sa voix. Ces critères de qualité sont essentiels à tout rapport annuel, qui porte souvent la voix de la marque et fidélise les investisseurs, les fournisseurs, les clients, etc. Le travail de traduction de Lionbridge aide Swisscom à amplifier la puissance de sa marque, à générer des revenus mondiaux et à améliorer l'expérience client. Même si ce rapport de 200 pages est traduit à mesure qu'il est rédigé, Swisscom n'a jamais à se soucier de savoir s'il sera prêt à être publié avant la date limite dans les quatre langues. La procédure sophistiquée de Lionbridge soutient

Swisscom de manière transparente tout au long des mois nécessaires à la rédaction et à la compilation de son rapport annuel. Chaque année, Lionbridge simplifie les procédures internes de production et de publication du rapport annuel de Swisscom.

Lionbridge a aidé Swisscom à se conformer parfaitement aux nouvelles réglementations suisses décourageantes en matière de rapports sur le développement durable. Nos experts linguistiques étaient préparés et bien informés, de sorte qu'ils pouvaient aider quant à cette section critique et hautement technique du rapport. Les informations sur le développement durable dans le rapport annuel de Swisscom sont si cruciales qu'elles représentent plus de la moitié de son volume total. Enfin, peut-être plus remarquable encore, Lionbridge a aidé Swisscom à économiser 43 % sur ses coûts de traduction de son rapport annuel 2022. C'est un avantage financier considérable pour Swisscom en un an seulement. Au cours des plus de 20 années combinées, les économies de coûts de traduction ont été encore plus importantes. Bien que le montant spécifique économisé par Swisscom ait varié d'une année à l'autre, les économies totales ont atteint une somme encore plus importante.