



FÉDÉRATION INTERNATIONALE DES TRADUCTEURS
INTERNATIONAL FEDERATION OF TRANSLATORS

president@fit-ift.org | www.fit-ift.org

Siège/Registered Office: REGUS, 57, rue d'Amsterdam, 75008 Paris

Position de la FIT sur l'externalisation ouverte (« crowdsourcing ») des services de traduction, de terminologie et d'interprétation (TTI)

Contexte

L'externalisation ouverte, sorte de « boîte noire » utilisant l'Internet, axée sur la technologie et apparemment peu coûteuse, promet de révolutionner les communications translingues et transforme les interactions internationales, depuis les secours lors de catastrophes jusqu'aux campagnes institutionnelles. Or, elle ne représente pas la même chose pour tout le monde. Common Sense Advisory a tenté de regrouper les multiples manifestations de ce phénomène en trois grandes catégories appelées CT3– (a) traduction communautaire/sociale ; (b) traduction collaborative et (c) traduction collective/en équipe. (dePalma 2008)

Se voulant la voix des associations de traducteurs, d'interprètes et de terminologues à travers le monde, la FIT apporte ci-dessous aux utilisateurs des services de TTI et aux autres intéressés des éléments de clarification sur les enjeux pertinents dans ce domaine en évolution, en se fondant sur les recherches les plus récentes.

D'après l'une des premières définitions du phénomène, l'externalisation ouverte signifie qu'une entreprise ou une institution cesse de confier une fonction à ses employés pour la sous-traiter à un réseau non défini de personnes (généralement nombreuses) par un appel ouvert (Howe, 2006a). Cette façon de faire innovante a souvent été qualifiée de nouvelle révolution industrielle, source du nouveau vivier de main-d'œuvre bon marché (Howe, 2006b).

Par ailleurs, en raison de la complexité croissante des secteurs privé et public, la majorité des entreprises et des institutions ne possèdent pas l'ensemble des ressources, des compétences et des connaissances nécessaires pour répondre intégralement aux besoins de leurs clients. Idéalement, au lieu de faire appel à des traducteurs, terminologues et interprètes internes, elles ont recours à l'externalisation ouverte en recrutant un groupe de spécialistes des TTI exerçant leur activité dans des créneaux particuliers, à qui on fera appel au besoin pour fournir des solutions spécialisées et rehausser ainsi la valeur globale du projet sans le fardeau d'un investissement permanent.

À part les économies qui sont souvent citées – les pourcentages annoncés sont variables et peuvent aller jusqu'à 80 % – on sait que le recours judicieux à l'externalisation ouverte a d'autres avantages comme la rapidité d'exécution, l'évolutivité, un retour d'information des utilisateurs plus rapide, la création de créneaux, une hausse sélective de la productivité, ainsi que la robustesse et la diversification des marchés (Iansiti et al., 2002).

Par contre, cette pratique fait souvent courir des risques cachés et/ou non quantifiables auxquels des traducteurs, terminologues ou interprètes professionnels sont appelés à remédier lorsqu'ils se concrétisent. La FIT a repris de Kannangara et al. les cinq catégories de risque ci-dessous qu'elle présente avec certaines solutions visant à les atténuer.

1. Complexité des relations

L'externalisation ouverte peut conduire à une grande complexité et être ainsi source d'incertitude. Pour atténuer ces risques, il faut absolument disposer d'une structure de gouvernance de la collectivité des collaborateurs et d'une politique de gestion robustes et souples, et d'un gestionnaire interne totalement au fait des besoins de l'entreprise ou de l'institution et des exigences du processus de traduction/terminologie/interprétation.

2. Contrôle/efficacité

La gestion des connaissances des utilisateurs prend du temps et il faut beaucoup d'efforts pour dégager ce qui est utile et ce qui est nuisible. Par conséquent, les entreprises doivent faire très attention au choix des utilisateurs qu'elles retiennent comme collaborateurs (Rajala et al. 2013). En l'absence de spécialistes internes, l'évaluation

des contenus produits par les utilisateurs peut constituer un défi de taille et le risque ne peut être quantifié. Ainsi, le contrôle et la surveillance de la collectivité des collaborateurs ajoutent de nouvelles dimensions et des frais à la gestion des projets.

3. Coordination des flux de travail et chevauchements

L'externalisation ouverte n'est pas synonyme de traitement parallèle. De plus, elle crée de nouveaux défis sur le plan de l'image de marque et de la cohérence. De nouveaux goulets d'étranglement opérationnels en limiteront les avantages.

L'externalisation ouverte peut créer des chevauchements, d'où le gaspillage de ressources précieuses. De plus, la loi des erreurs est cumulative. L'externalisation ouverte introduit davantage de sources d'erreur par la multiplication des intervenants et l'utilisation de fragments décontextualisés. Qui plus est, la recherche des erreurs et l'uniformisation après coup peuvent exiger beaucoup de temps et de ressources avec un résultat plus ou moins complet.

4. Perte de savoir-faire et risques liés à la propriété intellectuelle

Les antécédents et les motivations des collaborateurs constituent des facteurs de risque inconnus qu'il est difficile d'évaluer, et donc d'atténuer. Par définition, l'externalisation ouverte exposera davantage d'intervenants à des parties d'un projet, voire à sa totalité, rendant plus ardu de protéger la propriété intellectuelle et la confidentialité. On entend souvent dire que l'externalisation ouverte convient surtout au traitement de documents peu importants.

5. Moindre certitude des résultats

On conçoit souvent l'externalisation ouverte comme une boîte noire dans laquelle un produit est généré par un processus opaque et des personnes anonymes. De plus, on l'associe à un plus grand détachement des intervenants à l'égard du projet et de l'entreprise ou de l'institution, d'où une nette diminution de la responsabilité et donc, potentiellement, de la qualité. Le chevauchement des tâches est une stratégie bien connue pour remédier à ce problème (voir §3).

Recommandations

L'externalisation ouverte fait maintenant partie de la réalité de la profession des traducteurs, terminologues et interprètes. À travers le monde, ceux-ci, les utilisateurs de services de TTI et les décideurs cherchent à comprendre ce phénomène en expansion et à se doter de consignes de bonnes pratiques pour en tirer un avantage optimal. Au vu des catégories de risque ci-dessus, les entreprises et les institutions devraient se poser les questions suivantes avant de procéder à l'externalisation ouverte de services de TTI :

- Connaissons-nous les sources possibles de TTI fiables qui peuvent nous procurer la meilleure solution pour appuyer notre projet ?
- La confidentialité, la sécurité de l'information ou les droits de propriété intellectuelle ont-ils une importance critique ? Dans quelle mesure notre projet serait-il compromis si l'information exigeant des services de TTI est divulguée par un ou plusieurs collaborateurs ?
- Avons-nous la compétence interne pour évaluer la collectivité des collaborateurs, et donc, les solutions de ces derniers ?
- Avons-nous un plan d'urgence au cas où un ou plusieurs des risques ci-dessus se concrétiseraient ?

Pour plus de renseignements, veuillez contacter la FIT (www.fit-ift.org) ou une association membre de la FIT dans votre pays ou votre région du monde.

Références

- DePalma, DA, Kelly N, Translation of, for and by the people: How user-translated content projects work in real-life, Common Sense Advisory, 2008
- Howe J, The rise of crowdsourcing, Wired Magazine, 14 juin 2006
- Howe J, 5 Rules of the New Labor Pool, Wired Magazine, 14 juin 2006
- Iansiti M, Levien R. Keynotes and Dominators: Framing Operating and Technology Strategy in a Business Ecosystem, Harvard Business School Working Paper, No. 03-061, novembre 2002
- Kannangara SN, Ugucioni P, Risk Management in Crowdsourcing-Based Business Ecosystems, Technology Innovation Management Review, décembre 2013
- Rajala R, Westerlund M, Vuori M, Hares JP, From Idea Crowdsourcing to Managing User Knowledge, Technology Innovation Management Review, décembre 2013