



Le client

Honda Motor Europe Ltd. est la filiale européenne de la multinationale japonaise, l'un des plus grands constructeurs mondiaux d'automobiles, de motos et d'autres équipements motorisés.

Secteur : fabrication et distribution d'automobiles

Année de création : 1948

Siège social : Minato, Tokyo, Japon

Présent dans : 140 pays à travers le monde

Taille : 204 000 employés (en 2022)

Composants de la solution

Gestion terminologique

Traduction humaine / post-édition de traduction automatique

Gestion de l'évaluation des clients

Refonte du module de formation en ligne

Voix hors champ et sous-titrage

Publication assistée par ordinateur

Tests linguistiques et fonctionnels

Honda Motor Europe apporte un soutien essentiel à son réseau de concessionnaires en proposant des formations et contenus d'apprentissage en ligne en 18 langues.

De nombreux acteurs du secteur automobile sont confrontés à de grands changements. Des directeurs de concession aux équipes de terrain, de la direction des ventes aux spécialistes du service après-vente, presque toutes les personnes en contact avec la clientèle traversent aujourd'hui une période de transformation incroyable, car les technologies utilisées dans les voitures, camions, motos et autres produits motorisés passent des moteurs à combustion interne à l'énergie électrique ou à l'hydrogène.

L'entretien régulier des véhicules d'aujourd'hui évoluera au fur et à mesure que nous passerons aux véhicules à énergie alternative et que les vidanges et remplacements de bougies d'allumage appartiendront au passé. La mutation du transport automobile entraîne celle du rôle des techniciens, des spécialistes de l'entretien et des vendeurs, qui bénéficient d'une formation continue complète pour suivre l'évolution des gammes de modèles, des marchés couverts et, bien sûr, des progrès technologiques.

L'équipe de Honda Motor Europe s'adapte à ces changements transitoires et les prend à bras-le-corps. En proposant une formation en ligne en 18 langues à plus de 30 000 membres de son réseau de concessionnaires franchisés, Honda prépare ses équipes européennes à travailler avec les technologies d'aujourd'hui et de demain.

Apprentissage mixte multilingue chez Honda Motor Europe

Oliver Gassner, responsable de la formation européenne chez Honda, et son équipe gèrent la formation dans toute l'Europe. Ensemble, ils fournissent et gèrent une plateforme centralisée pour la formation et l'apprentissage, y compris des centres de formation spécialisés comme la Honda Academy et les Honda Institutes, ainsi qu'une multitude de contenus d'apprentissage en ligne multilingues diffusés numériquement.

Une approche mixte a été adoptée pour faciliter l'apprentissage. Dans de nombreux cas, les connaissances de base sont développées à l'aide de formations en ligne, qui sont ensuite complétées et améliorées par des cours pratiques. Le programme couvre de multiples sujets, comme la formation technique sur l'entretien des produits Honda, la formation commerciale sur les fonctionnalités clés des produits et les arguments de vente, ainsi que la formation sur l'engagement des clients pour s'assurer qu'ils bénéficient d'une expérience exceptionnelle chaque fois qu'ils interagissent avec la marque Honda. Tous les contenus des cours, y compris les directives, présentations et autres ressources d'apprentissage, sont traduits dans 18 langues, y compris les langues bidirectionnelles.

Honda est convaincue que des employés bien formés contribuent à entretenir la compétitivité du marché et qu'un investissement dans la formation est un investissement dans l'avenir de l'organisation. Les techniciens participent régulièrement à des compétitions, les mieux classés de chaque pays se qualifiant pour la finale régionale européenne à la Honda Academy en Allemagne. Ceux qui atteignent le niveau supérieur se rendent au Japon pour la prestigieuse finale mondiale, où ils visitent le principal centre de développement de Honda, rencontrent le président de l'entreprise et nouent des contacts avec des pairs du monde entier.



Des traductions centralisées améliorées par des voix locales

À l'origine, la traduction des contenus d'apprentissage en ligne pour les équipes européennes de Honda était gérée localement. Chaque pays a décidé du matériel à localiser et a travaillé avec des partenaires locaux pour traduire le contenu. Bien que ce système ait fourni des traductions culturellement nuancées, il n'était pas évolutif et il y avait des incohérences au niveau de la marque et de la terminologie.

En 2015, la décision a été prise de centraliser les opérations de localisation. Les équipes locales, qui géraient auparavant tous les aspects du processus, se sont concentrées sur la révision des traductions. Les attentes étaient et restent élevées, notamment en ce qui concerne le maintien de normes linguistiques strictes dans tous les pays et toutes les langues. Il convient de noter que les ingénieurs et techniciens sont notoirement difficiles à satisfaire lorsqu'il s'agit de traduire du matériel et de la documentation techniques.

Et, bien sûr, Honda s'attache à offrir à ses clients une expérience exceptionnelle dans tous les pays, quelle que soit la langue utilisée.

L'application de technologies comme la mémoire de traduction (MT) ainsi que des processus comme des vérifications terminologiques régulières par des partenaires nationaux sont des aspects distincts, mais tout aussi fondamentaux de cette approche centralisée. Le retour d'information des équipes locales améliore la terminologie de la MT, qui bénéficie à la fois de la précision, de la cohérence et de l'enrichissement culturel.

« Nous avons des attentes très élevées. La raison pour laquelle nous apprécions de travailler avec vous est que RWS possède la flexibilité, la compétence et la qualité dont nous avons besoin. Votre équipe est très proactive pour apporter des améliorations et fournir plus de services ».

Oliver Gassner

Responsable de la formation européenne
Honda Motor Europe



Un partenaire fiable, aujourd'hui et pour l'avenir

Les normes de qualité de Honda étant extrêmement rigoureuses, l'entreprise évalue régulièrement ses relations avec ses partenaires commerciaux afin de s'assurer que leurs besoins sont satisfaits.

« Nous avons des attentes très élevées », affirme Oliver. « La raison pour laquelle nous apprécions de travailler avec vous est que RWS possède la flexibilité, la compétence et la qualité dont nous avons besoin. Votre équipe est très proactive pour apporter des améliorations et fournir plus de services ».

Un exemple de cette démarche est l'amélioration d'un processus qui a vu le jour lorsque la question était de savoir comment gérer au mieux l'évolutivité des services pour répondre aux pics et aux creux de la demande. RWS a la capacité de faire face à ces variations, qui se produisent, par exemple, lorsque plusieurs nouveaux modèles automobiles sont lancés sur une période relativement courte.

En examinant les transferts qui ont lieu dans le cadre du processus normal, il est clairement apparu qu'il y avait matière à amélioration. Plus précisément, le contenu du cours traduit doit être retravaillé et intégré dans le format original du cours d'apprentissage en ligne, un processus appelé « refonte ». Ce travail de « refonte » était à l'origine pris en charge par un tiers, RWS faisant office de fournisseur de secours, mais après examen, il s'est avéré que le transfert des données à l'autre partie prenait plus de temps et n'était pas idéal du point de vue des processus et de la gestion de la qualité.

« RWS a proposé de nous aider en procédant à une refonte des cours, ce qui s'est fait sans problème », explique Oliver. « La prise en charge de cette étape par RWS s'inscrit parfaitement dans le processus, et nous avons réalisé qu'elle fonctionnait trop bien pour être une simple solution de secours. Le processus est désormais plus rapide et plus efficace qu'auparavant ».



Réactivité et fiabilité : l'équipe RWS fait la différence

L'équipe RWS qui travaille avec Honda est également un facteur de différenciation important pour Oliver, qui apprécie que l'approche coopérative adoptée soit toujours très ouverte et productive.

« Chaque fois que nous cherchons des solutions, il nous suffit de demander ; RWS nous guide et nous soumet des idées, ce qui nous est très utile », explique Oliver. « Nous sommes heureux d'avoir un partenaire fiable et disposant de capacités dont nous n'avons peut-être pas besoin aujourd'hui, mais qui pourraient nous être utiles à l'avenir ».

Oliver est particulièrement reconnaissant de l'aide apportée par son gestionnaire de compte RWS lorsqu'il a discuté des changements de traduction avec les succursales de Honda. Lorsqu'il s'agit de gérer des changements terminologiques potentiellement délicats, le gestionnaire de compte RWS donne le ton des discussions, qu'Oliver juge toujours coopératives, efficaces et amicales. Il affirme que le niveau élevé de communication et de coopération a été maintenu en grande partie grâce à la contribution de leur gestionnaire de compte.

Oliver et son équipe apprécient également la fiabilité et la réactivité de RWS. Un jour, la veille d'une grande compétition, l'équipe d'Oliver a découvert une réponse incorrecte dans le script source et une modification rapide s'imposait. L'équipe a contacté RWS, qui a traduit la bonne réponse en 14 langues et mis à jour le script du jour au lendemain.

Lorsque les choses tournent mal, la rapidité avec laquelle les problèmes sont résolus fait toute la différence.

« Nous savons que nous ne sommes pas toujours un partenaire facile, car nous recherchons une qualité élevée, mais nous manquons toujours de temps », explique Oliver. « Savoir que nous avons un partenaire en cas de problème change vraiment la donne. Votre équipe est toujours là pour nous soutenir et nous n'avons jamais été déçus ».



« La grande différence réside dans les domaines dans lesquels RWS peut nous aider. Cela va bien au-delà de la traduction. Lorsque nous avons besoin de quelque chose, je dis toujours qu'il est bon de prendre contact avec RWS pour vérifier si vous pouvez nous aider, même si ce n'est pas directement lié à la langue ».

Oliver Gassner
Responsable de la formation européenne,
Honda Motor Europe

Se préparer à une nouvelle génération de véhicules

Alors que le secteur automobile évolue rapidement vers les véhicules électriques et les moteurs à hydrogène, Honda est à la pointe de l'adoption de nouvelles technologies qui s'inscrivent dans cette transformation. Les nouveaux processus et les différents besoins en matière de maintenance nécessiteront l'intégration d'une nouvelle terminologie dans le contenu de la formation, qui devra être traduite pour les marchés mondiaux de Honda, si bien qu'Oliver s'attend à ce que la demande de formation persiste.

« L'ensemble du secteur évolue et se transforme », explique Oliver.
« Cela est passionnant. Au fur et à mesure que la technologie évolue, la terminologie devra également changer pour les voitures, les vélos ou les tondeuses à gazon ; Honda fabrique tous ces équipements. Les compétences requises pour l'entretien des produits électriques sont différentes de celles nécessaires pour les produits traditionnels à moteur à combustion. Nous devons donc traduire un grand nombre de nouveaux contenus de formation.

Au fil du temps, le partenariat entre Honda et RWS s'est renforcé, et Oliver estime que le travail d'équipe ne fera que s'intensifier.

« Lorsque je pense à notre collaboration, je ne vois aucune raison d'y mettre fin. Je suis impatient de poursuivre notre coopération et de nous améliorer ensemble, comme nous l'avons fait au fil des ans ».





Avantages des services linguistiques

- Des traductions de grande qualité qui répondent ou dépassent les attentes d'un public exigeant.
- Une équipe proactive et réactive, qui travaille de manière collaborative et flexible.
- Une compréhension approfondie du sujet et des besoins linguistiques de Honda.
- L'évolutivité nécessaire pour faire face aux fluctuations de la demande.
- La capacité à travailler efficacement avec les équipes de localisation locales et centrales.
- L'expertise pour développer de nouvelles solutions personnalisées.

Principaux avantages pour Honda

Délai de commercialisation

- Localisation plus rapide des cours et contenus d'apprentissage en ligne
- Capacité à respecter des délais serrés

Capacités d'adaptation

- Plusieurs services pour aider Honda à évoluer

Qualité, fiabilité et confiance

- Respecter et dépasser les normes de qualité les plus strictes
- Mémoires de traduction et gestion terminologique au service de la qualité et de la cohérence
- Forte communication entre les équipes RWS et Honda

Attention constante portée à l'efficacité des processus et à la rentabilité

- Une approche proactive et collaborative en toutes circonstances

Découvrez comment nos équipes de services linguistiques aident nos clients à atteindre leurs objectifs commerciaux.

rws.com/fr/customers

À propos de RWS

RWS Holdings plc est un fournisseur unique et de premier plan de services linguistiques, de gestion de contenu et de propriété intellectuelle basés sur la technologie. Grâce à la transformation de contenu et à l'analyse de données multilingues, notre combinaison unique de technologie et d'expertise culturelle aide nos clients à se développer, tout en veillant à ce qu'ils soient compris partout dans le monde, dans n'importe quelle langue.

Notre objectif est de favoriser la compréhension à l'échelle mondiale. Nos services et notre technologie, combinant la compréhension de la culture, du client, mais aussi de l'aspect technique, permettent à nos clients d'acquiescer et de fidéliser les leurs, d'offrir une expérience utilisateur attrayante, d'être toujours conformes, mais aussi d'obtenir des informations exploitables sur leurs données et leur contenu.

Nous travaillons avec plus de 80 % des 100 plus grandes marques au monde, avec plus des trois quarts des 20 « entreprises les plus admirées » du classement Fortune et avec la quasi-totalité des entreprises pharmaceutiques, banques d'investissement, cabinets d'avocats et déposants de brevets de premier plan. Notre clientèle est répartie en Europe, Asie-Pacifique et Amérique du Nord et du Sud. Nos plus de 65 sites internationaux sur les cinq continents répondent aux besoins des clients dans les secteurs de l'automobile, de la chimie, de la finance, du droit, de la médecine, de la pharmacie, de la technologie et des télécommunications.

Fondée en 1958 et basée au Royaume-Uni, la société RWS est cotée en bourse à l'AIM, le marché réglementé de la Bourse de Londres (RWS.L).

Pour en savoir plus, rendez-vous sur www.rws.com/fr/

© 2023 Tous droits réservés. Les informations contenues dans le présent document sont considérées comme confidentielles et sont la propriété du groupe RWS*.

* Le groupe RWS désigne RWS Holdings plc pour ses filiales et sociétés affiliées et en leur nom.