

Rapport de stage

Jose Daniel Yepes Usme

Université ECCI

Faculté de sciences sociales, juridiques et humaines

Langues modernes

Robinson Alejandro Cárdenas Galvis

2021

Table des matières	
Abstract	3
Résumé	3
Introduction	3
Chapitre 1 : L'entreprise	4
Histoire de l'entreprise	4
<i>SMG Traducciones S.A.S.</i>	5
Mission	6
Vision	7
Structure organisationnelle	7
Chapitre 2 : Le stage	9
Identification du problème	9
Objectifs du stage	11
<i>Objectif général</i>	11
<i>Objectifs spécifiques</i>	11
Rôle du stagiaire dans l'entreprise et ses fonctions	12
Calendrier des activités	14
Chapitre 3 : Contributions à l'entreprise	18
Réalisations	18
<i>Transfert de fichiers</i>	18
<i>Listes d'experts judiciaires</i>	20
Portée du stage	23
Limitations	23
Conclusions	24
Recommandations	25

Abstract

This report describes my internship as a project management assistant at the multinational language services company Studio Moretto Group. In this role I focused on analyzing the level of efficiency of the processes in the assigned tasks in order to identify opportunities for improvement, which are subsequently developed. Finally, I present the limitations identified for the implementation of the proposals, as well as the points to be taken into account in order to enhance the way in which process improvement is approached.

Résumé

Ce rapport décrit mon stage en tant qu'assistant de gestion de projets à l'entreprise multinationale de services linguistiques Studio Moretto Group. Dans ce rôle, je me suis concentré sur l'analyse du niveau d'efficacité des processus dans les tâches assignées afin d'identifier des opportunités d'amélioration. Enfin, je présente les limitations identifiées pour la mise en œuvre des propositions, ainsi que les points à prendre en compte afin d'améliorer la manière d'aborder l'amélioration des processus.

Introduction

En mai 2020, j'ai décidé de postuler pour un stage avec l'objectif d'appliquer et de développer les concepts appris au cours de mes études en tant qu'étudiant de langues modernes à l'Université ECCI. De juin à août de la même année, j'ai eu l'honneur d'effectuer mon stage en tant qu'assistant de gestion de projet à Studio Moretto Group, une multinationale italienne de services linguistiques.

Parmi les fonctions qui m'ont été assignées se trouvent la recherche de ressources humaines pour des projets d'interprétation et la préparation de documents pour des projets de traduction. À partir de l'observation et de la réalisation de mes tâches, j'ai pu identifier certaines possibilités d'amélioration de ces processus, que j'ai ensuite analysées afin de formuler des suggestions.

Cependant, en trouvant des limites pour les présenter, je décide de continuer avec l'analyse de ces limites pour identifier certains points à prendre en compte pour gérer l'amélioration des processus dans l'entreprise. Ceci afin que les initiatives des employés pour suggérer des améliorations puissent avoir une meilleure visibilité.

Chapitre 1 : L'entreprise

Histoire de l'entreprise

Studio Moretto Group porte le nom de son fondateur, Luca Moretto, un traducteur et interprète italien qui, en 1996, a décidé de fonder "Studio Moretto", un studio de traduction qui s'est progressivement développé pour devenir mondial et englober d'autres pays et secteurs d'activité. Aujourd'hui, SMG est bien plus qu'une simple agence de traduction. Depuis sa création, sa gamme de services s'est diversifiée et sa portée s'est étendue au niveau international.

La société a adopté son nom actuel en 2007, lorsqu'elle a été fondée à Brescia, en Italie, sous le nom de "Studio Moretto Group Srl", "Srl" étant sa forme juridique (Société à responsabilité limitée). Depuis lors, elle offre de multiples services linguistiques, et même des services de restauration et d'organisation d'événements.

En 2014 SMG Meeting, une entreprise dédiée à l'organisation d'événements et de services de restauration pour le nord de l'Italie, est fondée. Celle-ci est à son tour divisée en deux branches en fonction de son offre de prix et de produits ; Stupor Mundi, avec une gamme de prix moyenne-élevée et une offre gastronomique de haute cuisine et de cuisine expérimentale ; et Moretto Catering, avec une gamme de prix plus large et plus abordable et une proposition gastronomique plus traditionnelle.

Des années plus tard, en 2019, SMG acquiert Studio Interpreti Milano, une prestigieuse entreprise avec près de 30 ans d'expérience dans la traduction spécialisée dans des domaines de haut niveau comme le juridique, le financier et le pharmaceutique. Cette entreprise conserve son indépendance en termes de principes d'organisation et de fonctionnement tout en profitant de la présence internationale de SMG.

SMG Traducciones S.A.S.

SMG est présent en Italie, en Espagne, en Angleterre, au Pérou et en Colombie. Dans ce dernier pays, elle a commencé ses activités dans la ville de Medellín en septembre 2018 sous le nom de SMG Traducciones S.A.S. (Société par actions simplifiée). Initialement, ce siège était destiné à soutenir la zone de gestion des projets de traduction et la zone d'appel d'offres pour les services en Europe, et en même temps à rechercher des connexions en Colombie pour obtenir une reconnaissance locale. En 2019, ils ont obtenu leur premier client local pour des services de traduction, l'Université d'Antioquia et ont également consolidé une convention de stage avec l'Université ECCI à Medellin.

Depuis ses débuts en 2018, SMG Traducciones a opéré à Medellín à partir d'espaces de coworking jusqu'en janvier 2021, date à laquelle elle a transféré ses activités à un bureau

indépendant dans la même ville. Cela leur a permis d'avoir plus d'indépendance, de meilleurs espaces et une meilleure consolidation de leur marque. En outre, cela a permis la création d'une nouvelle journée de travail pour soutenir le domaine de la gestion des services d'interprétation pour l'Espagne, qui exigeait une disponibilité temporelle qui n'était pas possible à couvrir pendant les heures de bureau en Europe.

Aujourd'hui, le principal objectif de ce siège est toujours le soutien des opérations de SMG en Europe, en profitant du décalage horaire qui permet à l'entreprise de couvrir une plus grande tranche de temps et en même temps de faire coïncider certains horaires de travail coopératifs entre les deux continents. Le soutien apporté par ce site comprend désormais également des domaines tels que l'administration, la gestion des projets d'interprétation et la gestion d'enregistrement des fournisseurs.

Mission

Luca Moretto, en tant que fondateur et directeur du groupe et de tous ses sièges, a trois choses comme piliers fondamentaux de sa philosophie d'entreprise qui s'appliquent à SMG dans son ensemble :

- La haute qualité des services offerts, à travers des processus rigoureux de sélection des collaborateurs et un système de gestion pour la contrôler
- Des solutions innovantes pour les processus de travail et les clients à travers la technologie et la recherche.
- La durabilité de l'entreprise à travers des impacts positifs sur le paysage social, économique et environnemental.

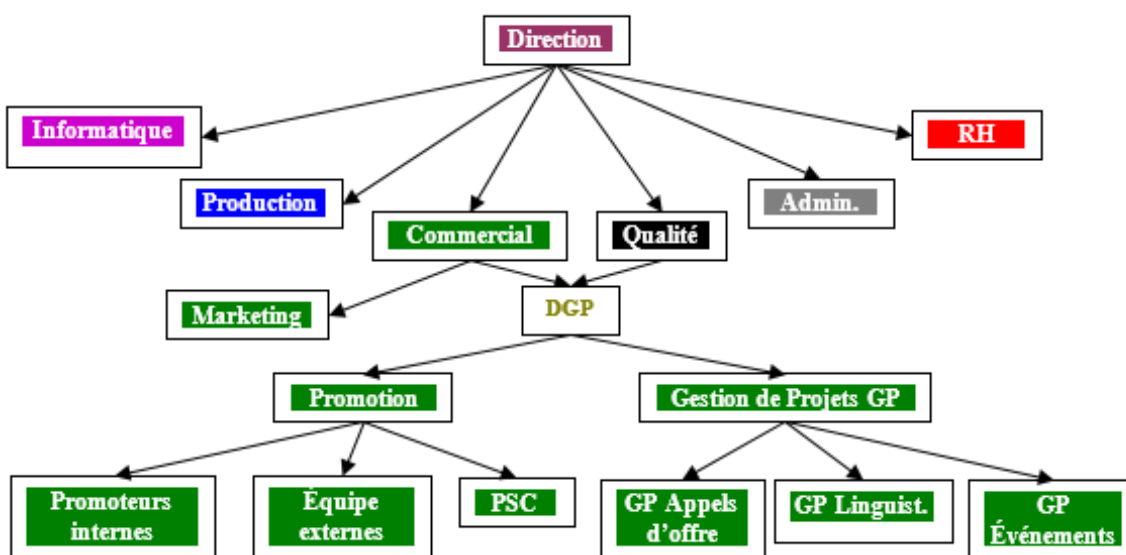
Vision

Pour M. Moretto, la vision de SMG repose sur deux points principaux qui correspondent à la vision qu'il avait au moment de la fondation de Studio Moretto en 1996 :

- Maintenir une relation stable et durable avec les collaborateurs plutôt qu'une sous-traitance occasionnelle, dans le but de développer un plus grand sentiment d'engagement et d'appartenance.
- Étendre la présence internationale de l'entreprise tout en maintenant la proximité entre les employés.

Structure organisationnelle

Studio Moretto Group dispose d'une structure hiérarchique verticale composée de sept domaines, y compris la direction, dirigée par Luca Moretto en qualité d'administrateur unique et représentant légal de la société.



Organigramme simplifié de SMG

Les domaines qui composent SMG sont les suivants :

- **Direction Générale** : qui coordonne des questions juridiques et de toutes les fonctions de l'entreprise.
- **Ressources Humaines** : qui s'occupe des processus de sélection, du recrutement et de la formation du personnel et des fournisseurs.
- **Administration** : qui gère la facturation des services, le paiement des taxes et le paiement des salariés et des fournisseurs.
- **Gestion de la Qualité** : qui effectue un contrôle correctif et préventif de la qualité des processus de l'entreprise à travers des audits et des indicateurs tels que la satisfaction des clients et des indicateurs clés de performance.
- **Commercial** : qui s'occupe des relations avec les clients et de la gestion des services, de la commande à la livraison. Ses activités se subdivisent en gestion de projet (GP), marketing et promotion. Il mesure également la satisfaction des clients en collaboration avec le domaine de la gestion de la qualité.
- **Production linguistique** : qui tient à jour des ressources linguistiques, telles que des bases de données terminologiques et des documents de référence. Il fournit également des services de traduction, de relecture et d'interprétation.
- **Informatique et gestion facility de l'entreprise** : qui développe et maintient les systèmes informatiques de l'entreprise.

Chacun de ces domaines a un responsable principal et plusieurs assistants. Pour appuyer ses activités, SMG offre régulièrement des stages à tous ses sièges, dans tous les domaines (sauf la Direction Générale et l'Administration) pour une durée de 2 mois à 1 an.

Chapitre 2 : Le stage

Identification du problème

La performance des employés d'une entreprise peut faire que celle-ci réussisse ou, au contraire, souffre beaucoup pour se rapprocher même un peu plus de ses objectifs. Cela peut se produire pour diverses raisons, que ce soit au niveau personnel ou organisationnel, et il est du devoir de l'entreprise de conduire des évaluations de performance pour détecter, corriger et prévenir les problèmes qui peuvent survenir. Une bonne performance ne s'obtient pas simplement en réalisant les objectifs de l'entreprise, mais prend également en compte le niveau d'efficience pour les atteindre, c'est-à-dire la quantité de ressources telles que le temps et les fonds utilisés pour atteindre ces objectifs.

Dans SMG, dès le début du stage, il a été possible de commencer à observer des faiblesses dans l'efficience des processus. Nous pouvons remarquer l'accoutumance à la façon dont les choses fonctionnent. Il est clair que le simple fait que quelque chose fonctionne ne signifie pas nécessairement qu'il est optimisé. Dans l'étape de formation, par exemple, la courbe d'apprentissage peut s'allonger pour l'apprenant, s'il doit s'habituer à ignorer des éléments qui peuvent affecter sa clarté et sa compréhension des processus.

Bien qu'il s'agisse d'un problème évident, notamment pour les employés, il ne perturbe pas directement la direction générale, puisqu'elle ne ressent pas de première main les difficultés des processus d'entreprise et que, en fin de compte, les objectifs sont de toute façon atteints. Ce dernier point complique le diagnostic de l'efficience des processus, puisque la perception des évaluateurs peut être positive avec la simple réalisation des objectifs. Cette situation, combinée à

la direction unipersonnelle de SMG, rend vraiment difficile la mise en œuvre d'améliorations de l'efficacité des processus au-delà du niveau individuel et fini de chaque employé.

À la suite de l'identification de ces aspects, nous pouvons faire une analyse de certaines pratiques qui mettent en évidence les difficultés en matière de l'efficacité des processus de l'entreprise.

Les premiers “symptômes” commencent à se manifester dès la phase de formation, qui manque d'une structure claire et d'une documentation appropriée des processus et procédures pour le rôle de l'assistant de GP. Par conséquent, le stagiaire doit apprendre et découvrir par lui-même des méthodes et des ressources qui auraient pu être accessibles dès le début. Bien qu'il existe des manuels contenant des informations générales pour chaque département et chaque rôle, les processus ne sont pas définis comme ils sont réellement observés lors de la formation du stagiaire.

L'un des principaux obstacles à l'amélioration immédiate de l'efficacité chez SMG est probablement le logiciel peu moderne que la société met à la disposition de ses employés. Par exemple, chaque employé dispose d'un espace sur un serveur Windows pour faciliter la mise en réseau, cependant, ce serveur, qui date de 2008, dispose d'outils et de fonctionnalités limités pour les besoins d'aujourd'hui. De plus, cette version du système d'exploitation ne dispose plus du support de Windows, ce qui l'expose à des menaces contre la sécurité informatique de SMG. La sous-performance de ce serveur rend nécessaire, dans de nombreux cas, de transférer les fichiers

sur l'ordinateur personnel hôte du serveur¹. Le problème est que la vitesse de transfert est trop faible, ce qui limite l'employé qui doit suspendre ses tâches pendant que le transfert est terminé.

Un autre élément lié aux logiciels qui entrave le travail des employés en raison de sa faible optimisation est la base de données de SMG. Il est facile de trouver assez d'éléments qui ne sont pas, et ne seront pas, utiles pour la gestion de projets ou d'autres départements. Dans ce cas, il ne reste plus qu'à apprendre à identifier ce qui est utile et ce qui ne l'est pas, puisqu'il n'est pas possible de modifier l'interface de cet outil.

La conséquence directe de toutes ces limitations est l'augmentation considérable du temps nécessaire pour mener à bien les activités quotidiennes en tant qu'employé du SMG. Cela démontre la nécessité d'améliorer des processus chez SMG, puisqu'ils pourraient être réalisés en un temps beaucoup plus court si les mesures correctives correspondantes étaient prises.

Objectifs du stage

Objectif général

- Évaluer le niveau d'efficacité des fonctions comme stagiaire à SMG afin de concevoir et appliquer des stratégies d'amélioration des processus

Objectifs spécifiques

- Se familiariser à travers l'exercice des tâches assignées.
- Identifier des opportunités d'amélioration des processus

¹ Ordinateur personnel hôte du serveur : Ordinateur à partir duquel la connexion au serveur est établie

- Comparer le niveau d'efficience des processus alternatifs avec celui des processus traditionnels.
- Présenter les propositions d'amélioration

Rôle du stagiaire dans l'entreprise et ses fonctions

Le rôle du stagiaire était celui d'assistant de gestion de projets dans le domaine Commercial de Studio Moretto Group Srl depuis son siège à Medellín, en Colombie, sous le nom de SMG Traducciones SAS.

Avant le début du stage, trois activités principales ont été assignées :

- Recherche et sélection de ressources humaines pour l'élaboration de projets de traduction et/ou d'interprétation.
- Préparation de contenu à traduire.
- Utilisation d'outils de traduction assistée par ordinateur

Puis, au cours du stage, d'autres rôles ont été attribués tels que :

- Transcriptions audio.
- Gestion des demandes de services d'interprétation pour des clients français.
- Élaboration de rapports de services d'interprétation dans Excel.

Une journée normale en tant que stagiaire commence par la vérification des nouveaux messages dans le courriel, puisque c'est là qu'arrivent les demandes de services d'interprétation du principal client, la Direction générale des étrangers en France (DGEF). Ces services

consistent en la médiation linguistique entre cette autorité et un ou plusieurs immigrants non francophones.

À la réception d'une nouvelle demande, la première chose à faire est de confirmer au client que sa commande a bien été reçue. L'interprète est ensuite contacté pour confirmer sa disponibilité à fournir le service. Une fois que le collaborateur confirme sa disponibilité, nous lui envoyons un contrat et confirmons au client le nom de l'interprète qui effectuera le service. Après la prestation, l'interprète envoie une fiche de présence signée par le client avec la confirmation de la réalisation du service et le temps travaillé.

Pour l'enregistrement et le suivi de ces services, il est nécessaire de créer une liste de contrôle dans la base de données de l'entreprise. Sur celle-ci nous saisissons toutes les informations relatives au service demandé, telles que le client, le lieu, le gestionnaire du service, le collaborateur et les heures travaillées. Ces informations sont nécessaires pour la facturation des clients et le paiement des collaborateurs, fonctions du domaine de l'administration.

En cas d'absence d'interprètes disponibles pour le service, il convient ensuite de rechercher et de sélectionner de nouvelles ressources humaines. Pour ce faire, nous pouvons utiliser la base de données de l'entreprise, les sites de recherche d'emploi ou les réseaux sociaux. Dès que nous trouvons un candidat qui répond aux critères de base du client, nous le contactons et lui fournissons plus d'informations. Si cette personne confirme sa volonté de travailler avec SMG, ses informations sont saisies dans la base de données et dans une liste Excel en fonction de sa combinaison linguistique et de son lieu de résidence.

Une autre tâche quotidienne du stagiaire consiste à appuyer le domaine de gestion de projets de traduction avec la préparation et la mise en page² des documents. Pour les demandes de services de traduction, le document doit être préparé afin de permettre au traducteur désigné de l'éditer. Une fois que le traducteur rend le document traduit, il faut l'organiser de sorte qu'il ressemble le plus possible au document original. Pour cela, il faut utiliser des logiciels de reconnaissance optique de caractères (ROC) et des logiciels de mise en page. Finalement, le document est retourné au gestionnaire de projets pour une dernière révision et livraison au client.

Une fois que la demande quotidienne de ces activités principales est couverte, il est possible de continuer avec d'autres tâches secondaires. Par exemple, pendant le stage, des activités de transcription audio en italien et en espagnol ont également été réalisées. Pour cette tâche, il était nécessaire d'indiquer tous les locuteurs et les horodatages³ correspondants pour chaque énoncé. Contrairement aux activités déjà mentionnées, pour celle-ci, il a manqué de formation et de logiciels de la part de l'entreprise pour sa réalisation.

A la fin de la journée de travail, un rapport est remis au responsable du stagiaire dans l'entreprise. Ce rapport comprend un compte rendu détaillé des activités menées et des questions ou problèmes rencontrés.

Calendrier des activités

Semaine du 01 au 05 juin

- Présentation de l'entreprise et des collègues.

² Mise en page : Disposition et composition des éléments visuels sur une page.

³ Horodatages : Marqueurs qui indiquent à quel moment de l'audio correspond le texte transcrit.

- Introduction au serveur Windows de l'entreprise et aux principaux outils de travail.
- Lecture des manuels opérationnels.

Semaine du 08 au 12 juin

- Introduction à la gestion de projet à travers le serveur de l'entreprise.
- Formation sur la recherche de ressources humaines pour les services d'interprétation.
- Recherche d'interprètes français, espagnols, arabes, albanais, russes, turcs et géorgiens pour l'Espagne et la France.
- Contact des candidats sélectionnés pour les services d'interprétation.

Semaine du 15 au 19 juin

- Gestion de demandes de service.
- Contact de plus de collaborateurs pour les services de médiation linguistique.
- Recherche de nouvelles ressources pour trouver des interprètes spécialisés.
- Saisie des informations des nouveaux collaborateurs dans la base de données SMG.

Semaine du 22 au 26 juin

- Mise à jour des listes Excel des services effectués.
- Contact et réponses aux questions des nouveaux collaborateurs.
- Mise à jour des listes de contrôle pour les services d'interprétation.

- Rédaction de contrats pour de nouveaux services.

Semaine du 29 juin au 03 juillet

- Recherche de nouveaux collaborateurs pour un nouveau contrat d'interprétation.
- Gestion des nouvelles demandes de services d'interprétation.
- Contact des collaborateurs pour confirmer leur disponibilité à fournir des services.
- Organisation de documents de services déjà rendus.

Semaine du 06 au 10 juillet

- Demandes de disponibilité des collaborateurs pour la prestation de nouveaux services.
- Gestion de nouvelles commandes de services d'interprétation.
- Rédaction et envoi de contrats de services.
- Vérification de la validité des fiches de présence des services déjà fournis.

Semaine du 13 au 17 juillet

- Vérification des listes de contrôle pour suivre la réalisation des services demandés.
- Gestion de nouvelles commandes de services d'interprétation.
- Demandes de disponibilité des interprètes.
- Préparation et édition de documents à traduire.

Semaine du 20 au 24 juillet

- Recherche de nouveaux collaborateurs pour un nouveau contrat d'interprétation.

- Préparation et édition de documents à traduire.
- Organisation et révision de documents traduits.
- Recherche de meilleures alternatives pour l'envoi de fichiers.
- Gestion de nouveaux services d'interprétation.

Semaine du 27 au 31 juillet

- Organisation et révision de documents traduits.
- Rédaction d'un rapport Excel de tous les services d'interprétation de la DGEF réalisés en 2019.

Semaine du 03 au 07 août

- Transcription de 2 heures d'audio en espagnol et en italien.
- Gestion de nouveaux services d'interprétation.
- Envoi et réception de contrats et de fiches de présence.
- Organisation de la documentation des services gérés.

Semaine du 10 au 14 août

- Recherche d'interprètes pour des nouveaux services.
- Sélection de nouveaux collaborateurs.
- Saisie de nouveaux collaborateurs dans la base de données.
- Gestion de nouveaux services d'interprétation.

Chapitre 3 : Contributions à l'entreprise

Réalisations

En tant que stagiaire à SMG, il n'a pas été difficile de commencer à identifier des possibilités d'amélioration. Certains processus, ainsi que les méthodes et les outils y utilisés, remplissaient leur fonction, mais, comme dans toute organisation, ils pouvaient être optimisés, et c'était mon objectif pour les processus liés à mes fonctions. Cependant, en travaillant sur ce sujet, j'ai rencontré des obstacles qui m'ont empêché d'avancer dans la réalisation de mes objectifs. Il a donc été nécessaire de réorienter mon objectif vers l'identification des causes et des solutions possibles à ce problème.

Pour comprendre comment nous sommes arrivés là, il faut d'abord savoir ce qui a précédé. Voici quelques exemples de mes efforts pour améliorer l'efficacité des processus dans certaines fonctions.

Transfert de fichiers

Pour la préparation et la mise en page des documents à traduire, il est nécessaire de transférer des fichiers de taille moyenne à taille grande entre le serveur et l'ordinateur hôte pour une utilisation optimale des outils nécessaires à ces tâches. Pour le transfert de ces fichiers, j'ai pu observer trois principales façons de le faire chez mes collègues :

- La méthode par défaut consistait à effectuer un simple copier-coller entre le serveur et l'ordinateur hôte. Cela peut être suffisant pour les petits fichiers (moins de 2 Mo⁴), puisque l'opération ne prend pas plus de 30 secondes. Cependant, pour les gros

⁴ Mo: Mégaoctet (Megabyte en anglais)

fichiers, ce n'est pas aussi pratique. Par exemple, le transfert d'un fichier de 100 Mo prend en moyenne environ 50 minutes.

- Une autre façon est d'envoyer les fichiers par courriel. Cette alternative n'est utile que pour les fichiers dont la taille combinée est de 20 Mo maximum pour chaque courriel, puisqu'il s'agit de la taille maximale autorisée pour le courriel professionnel. En outre, ces fichiers sont stockés sur le serveur du service de messagerie électronique, il faut donc se rappeler de supprimer les e-mails pour éviter d'encombrer le stockage limité du service.

Une dernière méthode utilisée consistait à envoyer des fichiers à travers des services de transfert de fichiers basés sur le Cloud tels que WeTransfer ou Smash. Le premier a une limite de 2 Go⁵ par transfert et Smash, bien qu'il n'ait pas de limite, place les gros fichiers sur une liste d'attente, ce qui peut retarder davantage le transfert. En outre, tous deux doivent héberger les fichiers sur leurs serveurs, ce qui oblige à attendre que le fichier soit entièrement envoyé avant de pouvoir commencer à le télécharger.

Après avoir recherché des solutions alternatives, il a été possible de trouver celle qui résout les problèmes susmentionnés. Cet outil s'appelle JustBeamIt, un site web de transfert de fichiers qui, de par la nature de son fonctionnement, n'a aucune limite de taille ou de quantité de fichiers. Il n'héberge pas non plus de fichiers dans le Cloud, ce qui permet une meilleure confidentialité et un transfert immédiat entre l'expéditeur et le destinataire.

Avec ce nouvel outil, le transfert d'un fichier de 100 Mo, par exemple, prend moins de 10 secondes. Il suffit de faire glisser le fichier sur le site web et celui-ci génère instantanément un

⁵ Go : Gigaoctet (Gigabyte en anglais)

lien qui peut être partagé avec l'ordinateur auquel vous voulez envoyer le fichier. Cela rend le processus de transfert de fichiers beaucoup plus simple et rapide, plus intuitif et plus facile à déployer dans d'autres processus de l'entreprise.

Listes d'experts judiciaires

En raison de la nature des activités de la DGEF, il est nécessaire de disposer d'un grand nombre de collaborateurs spécialisés dans le domaine juridique pour assurer les services.

Pendant le stage, l'une des tâches assignées était d'élargir la liste des interprètes disponibles pour certaines villes et combinaisons linguistiques. Pour la recherche de ces ressources, trois manières différentes de le faire ont été présentées lors de la formation.

- La première consiste à effectuer une recherche parmi les employés déjà enregistrés dans la base de données de l'entreprise. Cet outil est limitatif, puisqu'il s'appuie sur des données existantes, qui peuvent ne pas être suffisantes pour filtrer la recherche, ou parce qu'il peut ne pas y avoir de collaborateurs inscrits ayant les conditions requises.
- La seconde consiste à publier des offres d'emploi sur des sites de recherche d'emploi. Cette méthode a permis d'obtenir des résultats positifs, bien qu'elle ait limité la capacité à trouver des ressources, puisque nous dépendions de la candidature de la bonne personne. Il était donc nécessaire de continuer la recherche par d'autres moyens.
- La troisième façon est de rechercher des professeurs de cours particuliers sur des sites web dédiés. Cependant, vu que ces sites ne permettent pas de contacter les enseignants à des fins autres que les cours, il a été nécessaire de les contacter par un autre moyen. Pour cela, une solution consistait à rechercher le nom de l'enseignant sur

Facebook ou LinkedIn, en filtrant les résultats par lieu. Cette méthode, bien que non conventionnelle, a fonctionné pour les services moins exigeants, mais n'a pas permis de trouver de véritables experts linguistiques ayant une expérience dans le secteur juridique.

Bien qu'il fût possible d'obtenir des résultats en utilisant ces méthodes ensemble, il était nécessaire d'identifier de nouveaux outils pour trouver plus de ressources afin de compléter ceux déjà disponibles.

Dans cette recherche, j'ai réussi à trouver des listes d'experts judiciaires pour chacune des cours d'appel en France. Dans ces listes, qui se trouvent sur le Portail des cours d'appel de France⁶, il est possible de trouver des interprètes assermentés dans différentes combinaisons linguistiques ainsi que leurs coordonnées. Ces listes ont été très utiles puisqu'elles contenaient des interprètes avec les langues et les lieux de résidence dont nous avons besoin.

Une fois que de meilleurs outils ou techniques pour un processus ont été trouvés, l'étape suivante consiste à présenter ces résultats à l'équipe de travail, en expliquant comment la proposition peut améliorer l'efficacité des processus respectifs. Cependant, c'est à ce moment-là que j'ai rencontré des obstacles à la mise en œuvre de ces améliorations, ce qui a rendu visible un problème plus vaste qui s'est manifesté dans ces entraves.

La présentation de mes initiatives a consisté essentiellement à les communiquer aux collègues avec lesquels j'étais en communication. Une fois que j'ai fait cela, j'ai obtenu deux résultats différents pour chaque initiative présentée.

⁶ <https://www.cours-appel.justice.fr/>

- Bien que la proposition de JustBeamIt était applicable aux fonctions de tous les domaines de SMG, il n'y avait pas de procédure définie pour gérer les propositions d'amélioration, donc celle-ci ne pouvait atteindre que mes collègues les plus proches.
- En ce qui concerne la liste des experts judiciaires, au moment où j'ai présenté mes résultats à mes collègues, ils m'ont dit qu'ils la connaissaient déjà, bien qu'elle ne m'ait pas été présentée comme l'une des ressources utilisées pour trouver des interprètes.

Le premier m'a amené à déduire que l'amélioration des processus ne peut être productive si elle est abordée comme une tâche isolée et individuelle, ce que je faisais au début de mon stage. Il doit y avoir une gestion conjointe qui implique toute l'entreprise comme le réseau qu'elle doit être, afin que les initiatives des employés obtiennent la visibilité dont elles ont besoin.

Le second met en évidence l'importance de documenter les ressources utilisées dans chaque processus, ainsi qu'une formation complète des employés qui leur fournit les connaissances, les outils et les techniques nécessaires pour bien remplir leur rôle dès le début.

Ces résultats et l'analyse préliminaire conduisent à l'identification d'une opportunité majeure d'amélioration dans la façon dont SMG engage ses employés dans l'amélioration des processus. Pour cela, à partir de mon expérience dans l'entreprise, j'ai identifié quelques points critiques à prendre en compte pour un futur plan d'amélioration :

- Communication, pour faciliter la collaboration entre les employés et l'interaction avec les supérieurs.
- Leadership, pour diriger les plans d'amélioration et éviter qu'ils ne stagnent.
- Reconnaissance et mesures d'incitation, pour motiver les employés à participer continuellement.

- Formation et manuels, afin que les employés sachent comment procéder avec leurs initiatives et que les propositions appliquées soient correctement documentées.

Portée du stage

Avec les résultats de ce stage et en mettant en évidence les points critiques identifiés, l'objectif est de réaliser un diagnostic qui puisse permettre à SMG de connaître l'état de sa gestion de l'amélioration des processus. Ce rapport n'a pas pour but de présenter des solutions, mais de souligner et d'expliquer pourquoi des améliorations sont nécessaires.

Limitations

Bien que mon expérience en tant que stagiaire SMG ait été très positive, j'ai pu identifier trois aspects principaux qui m'ont limité la possibilité d'obtenir de meilleurs résultats à la fin du stage.

- Le manque d'accompagnement d'un tuteur. Pendant toute la durée du stage, je n'ai pas pu compter sur le soutien d'un tuteur pour me guider dans le processus. Pour cette raison, je n'avais pas de plan de travail ni d'objectifs fixés au début du stage, ce qui a affecté l'élaboration ultérieure du document final.
- Stage partiellement virtuel Les collègues avec lesquels j'ai dû interagir le plus sont basés en Italie, la communication s'est donc limitée à des moyens virtuels. J'ai également été incapable de collaborer en personne avec mes collègues en Colombie la plupart du temps, en raison des restrictions de la pandémie causée par le nouveau coronavirus en 2020.

Bien que le travail à distance ait ses avantages, il est beaucoup plus compliqué de parvenir à une bonne communication et à un bon environnement de travail en ligne qu'en personne.

- Réorientation des objectifs. Compte tenu du temps imparti pour le stage, la réorientation de mes objectifs à mi-parcours a eu pour conséquence de limiter la portée de mon travail de stagiaire.

Conclusions

Mon expérience en tant que stagiaire SMG m'a permis de mieux comprendre le monde du travail. J'ai pu y parvenir grâce à l'exécution de mes tâches, à l'observation des autres processus et à la collaboration avec mes collègues. Étant ma première expérience professionnelle, je me suis senti un peu submergé au début, mais après, j'ai pu comprendre qu'avec de l'organisation, de la patience et du travail d'équipe, il était possible de maintenir une bonne performance en tant que travailleur, ce qui m'a donné confiance dans mon travail. Grâce à cela, j'ai pu renforcer les compétences et consolider les connaissances acquises au cours de mes études, ce qui me sera d'une grande utilité dans les défis de toute expérience professionnelle.

En ce qui concerne la rédaction de ce rapport, en raison des limites susmentionnées et des problèmes inhérents aux premières découvertes du stage, elle a fini par avoir un objectif plus diagnostique que résolutif. Cela ne peut toutefois pas être considéré comme un point négatif pour deux raisons. Premièrement, parce que la plus grande opportunité d'amélioration n'était pas visible dès le début, il était donc crucial de travailler d'abord sur les objectifs précédents afin de pouvoir l'identifier. Et deuxièmement, parce que l'impact de ce travail peut être plus grand s'il aborde un problème plus global que celui qui a été préalablement identifié. Pour cette raison, je suis très satisfait des résultats obtenus, puisque je suis convaincu qu'ils constituent une bonne base pour un futur plan d'amélioration des processus dans l'entreprise.

Recommandations

Pour l'Université ECCI

- Garantir l'accompagnement du stagiaire pendant toute la durée du stage, afin que celui-ci ait une meilleure clarté et délimitation de ses objectifs.

Pour SMG

- Améliorer la structure de la phase d'intégration et de formation des nouveaux employés, afin de faciliter et d'accélérer leur adaptation à l'entreprise et à leurs fonctions.
- Faciliter la participation des employés aux efforts d'amélioration des processus, puisque ceux-ci peuvent identifier des opportunités qui ne sont pas possibles à observer depuis la position du directeur.

Pour les futurs stagiaires à SMG

- Tenir compte des points critiques pour l'amélioration des processus mentionnés dans les réalisations, étant donné que ceux-ci sont applicables à toutes les fonctions, indépendamment du rôle assigné.
- Considérer dès le début du stage la structure du rapport afin de documenter les informations qui seront essentielles pour la rédaction ultérieure de ce document.