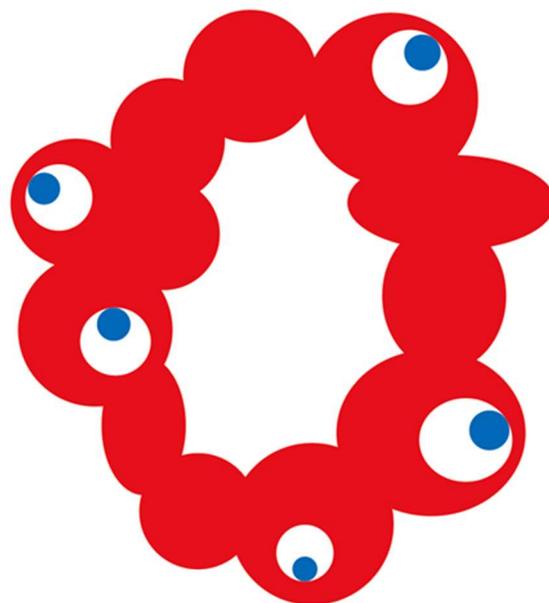


Les lignes directrices relatives aux mesures multilingues



OSAKA, KANSAI, JAPON

EXPO
2025

Juillet 2023

Table des matières

1. INTRODUCTION	3
2. A PROPOS DES LIGNES DIRECTRICES.....	4
2-1. STRUCTURE DES LIGNES DIRECTRICES	4
2-2. OBJECTIF DES LIGNES DIRECTRICES	4
2-3. SPHÈRE D'APPLICATION DES LIGNES DIRECTRICES.....	4
2-4. PERSPECTIVE DE L'ASSISTANCE MULTILINGUE.....	4
2-5. GLOSSAIRE.....	5
2-6. RÈGLEMENTS ET RECOMMANDATIONS	6
3. ÉLÉMENTS DE L'ASSISTANCE MULTILINGUE	7
3-1. DÉROULEMENT HUMAINE.....	7
3-2. SIGNES, MATÉRIAUX IMPRIMÉS, ETC.....	8
3-3. ÉVÉNEMENTS, EXPOSITIONS	8
3-4. SITE WEB, ÉMISSIONS, ETC.....	9
4. CITATIONS, RÉFÉRENCE, ETC.....	9

1. Introduction

Les lignes directrices relatives aux mesures multilingues (ci-après dénommées "les lignes directrices") ont été publiées par l'Association japonaise pour l'Exposition universelle 2025 (ci-après dénommée "l'Organisateur") à l'occasion de l'ouverture de l'Expo 2025 Osaka, Kansai, Japon (ci-après dénommée "l'Expo") afin de fournir un environnement sûr et confortable à toutes les parties concernées, y compris les visiteurs et le personnel, en ce qui concerne la gestion humaine, les méthodes de présentation des panneaux et la gestion multilingue des documents audio, vidéo, des descriptions textuelles et des documents sur le site de l'Expo et aux alentours de ce dernier.

Les lignes directrices visent à rendre l'Expo accessible et inclusive en utilisant les opérations et la technologie TIC par le personnel pour d'autres langues, tout en maintenant le traitement bilingue du japonais et de l'anglais comme principe de base pour assurer un sentiment d'unité et améliorer la visibilité dans les situations où le traitement multilingue est nécessaire pour l'Expo.

Comme l'Expo devrait attirer un grand nombre de visiteurs japonais et étrangers, le multilinguisme est important pour offrir des services plus confortables aux visiteurs, et il est nécessaire de promouvoir la création d'un environnement où les visiteurs peuvent profiter d'espaces sûrs et confortables en utilisant tous les outils et toutes les méthodes.

Parmi les initiatives qui s'inscrivent dans cette perspective, l'Expo, dont le thème est "Concevoir la société future pour nos vies", promeut l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) pour faciliter la compréhension et l'expérience émotionnelle des visiteurs. Dans le but de créer un environnement de communication sans barrières linguistiques, l'exposition sur la société du futur attache de l'importance au système de traduction automatique et prévoit de présenter et de mettre en œuvre une application (ci-après dénommée "application de traduction") qui permettra une communication multilingue fluide dans toutes les situations.

D'autre part, pour les visiteurs qui n'ont pas de smartphones ou d'autres appareils ou qui n'ont pas accès aux technologies de l'information et de la communication, des services multilingues seront fournis par le personnel afin de créer un environnement dans lequel tous les visiteurs pourront profiter de l'Expo et en être satisfaits.

Grâce à l'assistance multilingue basés sur les lignes directrices, l'Organisateur espère que les visiteurs éprouveront de l'admiration pour la riche diversité de l'Expo, qui rassemble en un même lieu des cultures et des modes de vie variés du monde entier, et qu'ils se souviendront de l'Expo profondément et pour toujours dans leurs cœurs.

2. A propos des lignes directrices

2-1. Structure des lignes directrices

Les lignes directrices sont organisées en quatre chapitres :

1. Introduction explique la politique de mise en œuvre des opérations multilingues pour l'Expo.
2. Concept des lignes directrices explique l'objectif, la sphère d'application, l'approche multilingue et la terminologie des lignes directrices.
3. Éléments multilingues explique la perspective des normes pour l'utilisation multilingue.
4. Citations et références explique les citations et références liées au contenu des lignes directrices.

2-2. Objectif des lignes directrices

L'objectif des lignes directrices est d'établir des règles pour les langues à utiliser afin que tous les visiteurs et les parties concernées puissent confortablement passer du temps dans l'Expo, où la sagesse du monde est rassemblée, y compris les diverses expositions et événements, sans ressentir la barrière de la langue.

2-3. Sphère d'application des lignes directrices

La sphère d'application des Lignes directrices est défini comme les mesures nécessaires conformément aux Lignes directrices, requises dans les opérations menées par des parties autres que l'Organisateur, telles que les Participants Officiels, les sociétés participantes, les participants aux événements et les vendeurs d'affaires, à l'intérieur du site de l'Expo. Les mesures seront également mentionnées et encouragées à être mises en œuvre pour les activités en dehors du site de l'Expo.

2-4. Perspective de l'assistance multilingue

En ce qui concerne la perspective du service de l'assistance multilingue, la règle de base est le japonais et l'anglais.

Si une langue autre que le japonais ou l'anglais est nécessaire dans certaines situations, il est souhaitable de traiter chaque cas individuellement, c'est pourquoi les détails sont expliqués dans les chapitres suivants.

Pour l'anglais, basé sur l'anglais américain, l'anglais britannique n'est recommandé que dans le cas de documents officiels, conformément aux mesures prises lors d'événements internationaux antérieurs.

Le japonais et l'anglais sont également requis lorsque des explications sur les objets exposés sont nécessaires, mais il est souhaitable de prendre des mesures telles que l'utilisation d'une assistance auxiliaire, comme un code-barres bidimensionnel, lorsqu'il est difficile d'écrire en japonais ou en anglais en raison de l'espace limité et de la visibilité.

L'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC), telles que les applications de traduction et les codes-barres bidimensionnels, comme l'assistance auxiliaire, permettra d'offrir une assistance multilingue flexible. Afin d'améliorer la satisfaction des visiteurs et des parties concernées, les détails de chaque scène en fonction de la perspective sont expliqués dans les chapitres suivants.

2-5. Glossaire

Le tableau suivant définit les abréviations et les termes utilisés dans la présente ligne directrice.

(Tableau 1)

Conditions	Définition
Exposition mondiale 2025, Osaka/Kansai	L'Exposition Internationale Enregistrée qui se tiendra dans la ville d'Osaka, au Japon du 13 avril au 13 octobre 2025
Société d'intérêt public 2025 Association japonaise des expositions internationales (Association d'exposition)	Association japonaise pour l'Exposition Universelle de 2025, désignée par le ministre de l'Économie, du Commerce et de l'Industrie le 31 mai 2019 pour exécuter la préparation et le fonctionnement de l'Expo, conformément à la « Loi sur les mesures spéciales nécessaires pour la préparation et à la tenue de l'Exposition universelle en 2025 », et reconnue d'utilité publique le 21 octobre 2019
Site de l'Expo	Toute la zone utilisée et contrôlée par l'Organisateur pour l'organisation de l'Expo
Règlements spéciaux	Les Règlements Spéciaux visés à l'article 34 du Règlement Général
Règles générales	Le Règlement Général inclus dans le chapitre 8 du Dossier d'enregistrement approuvé lors de la 167 ^{ème} session de l'Assemblée Générale du BIE
BIE	Bureau International des Expositions
ND	Journée nationale : une journée où des gouvernements étrangers invitent des invités de marque à assister à des événements officiels
SD	Journée spéciale : une journée où les organisations internationales invitent des invités de marque à assister à des événements officiels
Événements	Événements officiels, événements de l'organisateur, ND/SD, événements organisés par des entreprises, des municipalités, des groupes civiques, etc.
Participants Officiels	Les gouvernements étrangers et les organisations internationales qui ont accepté l'invitation officielle du Gouvernement du Japon à participer à l'Expo
Parties intéressées	Les entreprises participantes, les participants à l'événement, les exposants d'affaires, etc., qui participent à l'Expo dans le cadre de leurs activités
TIC	Technologies de l'information et de la communication
Application de traduction	Un service de traduction multilingue personnalisé sera présenté et introduit dans les projets de démonstration de la société du futur, qui pourra être largement utilisé dans des occasions de communication multilingue au sein du site de l'Expo après son installation.
Code-barres bidimensionnel	Un code pour un système d'affichage qui contient des informations dans les directions horizontales et verticales. Il existe une formule de matrice et une formule de pile.
signe	Panneaux d'orientation, de noms, de zonage, de salles, de sucettes, etc.
Signalisation numérique	Panneaux électroniques affichant divers signes et informations numériquement

Pictogrammes	Images et figures simplifiées de l'information, de l'instruction et du guide
Émissions de secours.	Un guide d'évacuation diffusé en cas d'incendie dans un bâtiment, etc., transmis par une installation de radiodiffusion d'urgence, comme l'exige la loi sur les services d'incendie
Émissions d'urgence	Une émission autre qu'une émission de secours (conseils d'évacuation en cas de catastrophe, etc.)
Émissions de guide	Une émission pour les visiteurs à l'intérieur de l'installation

2-6. Réglementations et recommandations

Afin d'aider les personnes concernées à s'engager dans des activités liées à l'assistance multilingue, les lignes directrices établissent deux critères : les **règlements (Contrôle)** et les **recommandations (Guide)**.

Les normes pour les règlements et les recommandations sont indiquées par des codes composés respectivement d'un alphabet (**C** ou **G**) et d'un nombre à deux chiffres.

Les règlements C-00 (Contrôle) indiquent les éléments essentiels "doivent". Il convient de noter que, si les règles sont respectées, il n'existe aucune restriction à la mise en œuvre de mesures qui dépassent ces exigences du point de vue de l'accueil des visiteurs.

Les **recommandations G-00 (Guide)** indiquent ce qu'il est "souhaitable de faire" ou ce qui est proposé.

3. Éléments de l'assistance multilingue

Les éléments multilingues et les mots applicables sont résumés dans le tableau ci-dessous.
Les détails sont donnés après 3-1.

(Tableau 2)

	Exemples	Langue applicable Principes	Notes spéciales	Lignes directrices
Opération humaine	Personnel d'accueil	Ne pas spécifier de langue spécifique	Utiliser les applications de traduction selon les besoins	3-1-1
	Interprète	Japonais/Anglais		3-1-2
Signes, imprimés, etc.	Signes Signalisation numérique	Japonais/Anglais		3-2-1
	Matière imprimée pour les visiteurs • Cartes • Menus de restaurant • Description du produit • Brochures, etc.			3-2-2
	Badges nominatifs pour le personnel	alphabet		3-2-3
	Événements	Japonais et anglais		3-3-1
	Expositions			3-3-2
	Vidéo (images fixes et animées)			3-3-3
Site Web, émission, etc.	Site	Japonais/Anglais		3-4-1
	Émissions			3-4-2

3-1. Opération humaine

Les opérations humaines est un facteur majeur dans l'impression que les visiteurs ont de l'Expo. En particulier, le personnel en contact avec les visiteurs, qui a des points de contact en toute occasion avec le personnel, doit être flexible dans sa réponse aux situations, et la réponse du personnel affecte grandement le résultat de la satisfaction des visiteurs.

Sur la base des deux points de vue suivants, les lignes directrices ne spécifient pas une langue particulière comme étant la langue exigée de ce personnel, mais se concentrent sur une communication fluide avec les visiteurs.

Le premier point de vue est que même si un membre du personnel ne parle pas plusieurs langues, il peut toujours être actif en utilisant une application de traduction. Le deuxième point est que les visiteurs peuvent avoir une expérience de la communication dans la société future en utilisant une application de traduction. L'assistance multilingue apportée par le personnel sur la base de ces deux perspectives permettra aux personnes

de différents pays, régions et cultures de vivre une expérience accessible et inclusive à l'Expo.

Les interprètes devront toujours être disponibles en japonais et en anglais, mais ce ne sera pas le cas si les participants sont limités aux Participants Officiels et aux parties concernées qui utilisent une langue spécifique, et ils communiqueront en japonais et en la langue concernée.

3-1-1 Personnel répondant aux visiteurs

G-01 Lorsque le support multilingue est requis, des applications de traduction seront utilisées en fonction des besoins.

3-1-2 Interprète

C-01 Le japonais et l'anglais sont requis pour l'interprétation humaine. Toutefois, ce n'est pas le cas lorsque les participants sont limités aux participants officiels et aux parties concernées qui utilisent une langue spécifique, et le japonais et la langue concernée seront utilisés.

3-2. Signes, imprimés, etc.

La visibilité est importante pour la signalisation et l'affichage numérique, et des descriptions concises et claires sont nécessaires. Le japonais et l'anglais sont requis pour les notations, mais il est souhaitable de compléter les notations multilingues par des moyens auxiliaires tels que des pictogrammes.

En outre, le japonais et l'anglais sont requis pour les documents imprimés multilingues tels que les menus de restaurants, les descriptions de produits et les brochures, mais tout comme pour la signalisation, lorsqu'il est difficile de faire des annotations détaillées du point de vue de l'espace et de la visibilité, il est souhaitable d'utiliser de manière flexible les outils TIC tels que les pictogrammes et les codes-barres bidimensionnels.

Lorsque les membres du personnel portent des badges nominatifs, des notations alphabétiques sont nécessaires pour permettre aux visiteurs de reconnaître plus facilement les noms des membres du personnel grâce à des notations uniformes. L'utilisation de la notation dans la langue maternelle est facultative.

3-2-1 Signal Signal numérique

C-02 Les notes en japonais et en anglais sont requis.

G-02 Il est souhaitable d'utiliser efficacement les pictogrammes pour faciliter l'assistance multilingue.

3-2-2 Matériaux imprimés pour les visiteurs (menus, descriptions de produits, brochures, etc.)

C-03 Les notes en japonais et en anglais sont requis.

G-03 S'il est admis que des descriptions détaillées telles que des descriptions écrites ne sont pas souhaitables du point de vue de l'espace et de la visibilité, il est souhaitable d'utiliser des outils TIC tels que des pictogrammes et des codes-barres bidimensionnels.

3-2-3 Insignes nominatifs pour le personnel

C-04 Les badges doivent être classés par ordre alphabétique.

G-04 Les notations de langue native sont facultatives.

3-3. Événements, expositions

Le japonais et l'anglais sont requis pour les événements, mais pour les événements officiels tels que ND/SD, des dispositions flexibles seront prises en fonction des participants.

D'autre part, il peut y avoir des contraintes d'espace, de visibilité dans les expositions et les œuvres visuelles, et des contraintes de temps dans les œuvres visuelles en raison de la nature des œuvres, de sorte que des dispositions multilingues flexibles seront nécessaires dans chaque cas, sur la base de la façon de noter en japonais et en anglais, en tenant compte des occasions fréquentes dans lesquelles des dispositions multilingues seront nécessaires.

3-3-1 Événements

- C-05** Il est requis d'utiliser le japonais et l'anglais pour les sous-titres des annonces, des écrans, etc.
Toutefois, en ce qui concerne les événements officiels, les langues à utiliser seront flexibles en fonction des participants.

3-3-2 Explication des expositions, etc.

- C-06** Les notations en anglais et en japonais sont requis.
G-05 Lorsque des descriptions détaillées en japonais et en anglais sont difficiles à réaliser du point de vue de l'espace et de la visibilité des objets exposés, il est souhaitable d'utiliser des outils TIC tels que les codes-barres bidimensionnels.

3-3-3 Contenu vidéo et image fixe

- C-07** Le japonais et l'anglais sont requis pour les sous-titres.

3-4. Site Web, émission, etc.

Pour l'assistance multilingue du site web, le japonais et l'anglais sont souhaitables du point de vue de l'information non seulement des visiteurs, mais aussi des personnes du monde entier.

Pour la diffusion d'informations, il est nécessaire de limiter le nombre de langues afin de garantir que les visiteurs et les parties concernées comprennent le contenu de la diffusion audio en peu de temps. C'est pourquoi le japonais et l'anglais sont requis.

3-4-1 Site Web

- G-06** Le japonais et l'anglais sont préférables.

3-4-2 Annoncé

- C-08** Le japonais et l'anglais sont requis.

4. Citations et références

Les documents de référence pour la préparation des lignes directrices sont les suivants :

- Lignes directrices pour l'amélioration et le renforcement du soutien multilingue à la réalisation d'un pays orienté vers le tourisme)
(mars 2014, Ministère de l'aménagement du territoire, des infrastructures, des transports et du tourisme)
- Rapport sur l'initiative multilingue : En préparation des Jeux de Tokyo 2020
(mars 2022, Bureau de préparation des Jeux olympiques et paralympiques du gouvernement métropolitain de Tokyo)
- Sous-comité du tourisme et des services, Conseil multilingue pour les Jeux olympiques et paralympiques de 2020, Politique multilingue
(Bureau des affaires olympiques et paralympiques du gouvernement métropolitain de Tokyo, novembre 2014/ Conseil multilingue)
- Lignes directrices multilingues pour le secteur de la vente au détail
(édition du 31 mars 2022 de la Fédération japonaise du commerce de détail)



Association japonaise pour l'Exposition universelle de 2025