

La terminologie chez Coop Suisse: objectif efficacité

La centrale du grand distributeur suisse mise sur la gestion électronique de la terminologie et la traduction assistée par ordinateur. Pour traduire quelque 250 000 lignes par année les traducteurs ont recours à une banque de données qui couvre les domaines les plus variés. Pour assurer une cohérence terminologique à tous les niveaux de la distribution (marketing, emballage, publicité, promotion au lieu de vente, etc.), un travail terminologique constant est de rigueur. Grâce à la traduction assistée par ordinateur, ce travail commence à porter ses fruits. Toutefois, les difficultés et les défis restent nombreux.

Termes-clés:
Coop Suisse; distribution;
MultiTerm; traduction assistée par
ordinateur; emballages.

1 Vous avez dit «Coop»?

Quand on parle du détaillant suisse Coop, on pense en premier aux magasins d'alimentation

Coop, au pain, au beurre, au lait et à d'autres denrées que l'on achète tous les jours. Le consommateur se demandera ce que la traduction ou encore la terminologie peuvent bien avoir d'important dans tout cela. En regardant de plus près, il constatera que sur les emballages figure souvent un texte plus ou moins long dans les trois langues officielles: allemand, français et italien (l'italien ne s'y trouve pas toujours, notamment sur les produits de marque, car les minorités linguistiques ont même en Suisse, hélas, des difficultés à s'imposer). On trouvera ainsi, à côté de la dénomination spécifique du produit, des indications concernant la conservation et la préparation, le cas échéant avec des recettes. Sont indiquées, conformément à la législation suisse, la composition et la valeur nutritionnelle. On trouvera également des informations sur le procédé de fabrication ou la méthode de culture des matières premières, le recyclage de l'emballage et d'autres avis aux consommateurs. Bref, autant de textes qui doivent être traduits et

qui peuvent poser des difficultés terminologiques.

2 Jardinage, bricolage, loisirs: tout en un

Le consommateur trouvera bien sûr dans les magasins Coop un grand choix d'articles non alimentaires (*Nearfood* et *Nonfood*): produits de nettoyage, produits pour les soins du corps, vêtements etc. Dans les points de vente spécialisés (BâtiCentres, Brico-loisirs, etc.), il trouvera des outils électriques comme p.ex. des ponceuses à bande, perceuses à percussion, ou encore des outils de jardinage comme des motoculteurs, scarificateurs, etc. Pour ces articles, les emballages et surtout les modes d'emploi sont produits dans les trois langues. S'ajoutent les nombreuses brochures d'information à l'intention des consommateurs, les annonces publicitaires dans l'hebdomadaire du groupe *Coopération* et dans la presse quotidienne ainsi que la promotion au lieu de vente, etc. Tous ces textes traduits et visibles au «front» ne représentent qu'une partie du volume traduit par le Service central de traduction. Le groupe Coop englobe 18 sociétés coopératives régionales dans toute la Suisse avec lesquelles pratiquement toute la correspondance se fait dans leur langue respective. Ainsi faut-il traduire p.ex. des

Suisse

concepts informatiques concernant l'introduction de caisses à scanner (EFT/POS), des programmes de vente, des circulaires, des manuels pour le système informatique des commandes, des rapports sur la situation et les tendances du commerce national et international, etc.

3 Une équipe - un outil

Les textes traduits par le Service central de traduction de Coop Suisse (ZÜD pour *Zentraler Übersetzungsdienst*) concernent donc les domaines les plus variés et nécessitent des recherches terminologiques spécifiques. Les 14 collaboratrices et collaborateurs du ZÜD dont 7 traducteurs francophones, 3 traducteurs italo-phones et 1 terminologue ont commencé il y a deux ans à saisir systématiquement les résultats de leurs recherches souvent longues et poussées dans un système de gestion des données terminologiques en réseau (*MultiTerm Professional* de Trados). Le ZÜD a opté pour une saisie décentralisée de la terminologie à l'endroit où le problème de traduction se pose, soit chez le traducteur même. C'est en effet dans la plupart des cas le traducteur lui-même qui, dans le cadre de son travail, fait les recherches terminologiques et c'est donc lui qui occupe la meilleure position pour faire une fiche terminologique avec les informations indispensables. En suivant les directives internes sur la rédaction d'une fiche terminologique, les traducteurs du ZÜD, qui ont appris lors d'un séminaire les éléments méthodologiques du travail terminologique, sont en effet tout à fait capables de rédiger une entrée valable dans la banque de données (ZÜDTDB). La terminologie ainsi récoltée est immédiatement à disposition de tous les autres

traducteurs. À la fin de chaque semaine les nouvelles fiches sont exportées, imprimées et discutées en comité. Les corrections, compléments ou recherches plus approfondies sont pris en charge soit par l'auteur de la fiche concernée, soit par le terminologue. Ce dernier aide les traducteurs dans des recherches ponctuelles, s'occupe de dépouiller de la documentation utile au ZÜD (travail terminographique), fait des recherches terminologiques dans des domaines pour lesquels la banque de données présente des lacunes. En outre le terminologue fait office d'archiviste, de documentaliste et de bibliothécaire, tâches qui vont souvent de pair avec le travail terminologique proprement dit.

4 Minimalisme efficace

Une fiche terminologique doit correspondre à des exigences « minimalistes ». Comme la ZÜDTDB est avant tout un outil pratique et fonctionnel pour les traducteurs qui sont souvent sous pression et manquent de temps pour faire des entrées élaborées, une fiche terminologique doit être composée au minimum d'un domaine choisi dans une liste de classification prédéfinie, d'un terme dans la langue de départ, d'un terme dans la langue d'arrivée et de la source précise de la traduction (les fiches unilingues sont admises si elles sont accompagnées d'une définition ou d'un contexte et de la source). Dans la mesure du possible, l'auteur d'une fiche remplit un ou plusieurs des champs suivants : définition, contexte ou explication. Cette approche minimaliste garantit que le résultat d'une recherche est saisi par le traducteur sans lui faire perdre trop de temps. La source obligatoire permet de vérifier la traduction proposée en cas de doute. Les quelque 10 000 entrées déjà saisies permettent d'économiser du temps et

d'assurer une certaine cohérence dans les traductions du ZÜD. La banque de données contient de nombreux noms de produits qui ne sont évidemment pas de la terminologie au sens strict mais qui sont tout de même indispensables au ZÜD car la traduction du nom d'un produit doit toujours être la même à tous les niveaux de la distribution : conception de l'emballage, programme de vente, annonce publicitaire, promotion sur le lieu de vente, etc. Les produits de marque dans l'assortiment de Coop posent parfois des problèmes quand la traduction faite par le fournisseur est plus que discutable ou même erronée. Dans un tel cas, le ZÜD doit opter pour une autre appellation, plus correcte, dans sa publicité. Pour la promotion sur le lieu de vente, deux noms différents pour le même produit risquent cependant d'embrouiller le consommateur.

5 Traduction assistée par ordinateur

La typologie des textes traduits par le ZÜD comprend des textes qui reviennent souvent sous la même forme avec les mêmes phrases standard. Souvent il s'agit de listes d'articles, de leur description et de leur prix, de concepts schématisés, d'annonces promotionnelles, etc. Pour traduire ce genre de texte répétitif, le ZÜD a introduit peu après la création de la banque de données terminologiques un système de traduction assisté par ordinateur (*Translator's Workbench* de Trados). La version pour *Windows* de ce logiciel, qui est opérationnelle depuis fin 1994, puise également dans la ZÜDTDB pour reprendre la traduction de termes déjà saisis. Cette automatisation de la traduction est utile pour environ 15% du volume de travail et permet de gagner beaucoup de temps lors de la traduction des

textes qui s'y prêtent. Grâce à l'interaction avec la banque de données ZÜDTDB, le travail terminologique effectué permet de recopier facilement la terminologie existante dans la *Workbench* où elle sera mémorisée une fois utilisée. Plus la *Workbench* aura mémorisé de texte, plus elle sera efficace.

6 À consommer avec modération

Ces outils performants de la gestion de la terminologie et de la traduction assistée par ordinateur sont pour l'instant limités au Service central de traduction. Un essai avec un module de consultation de la banque de données (*MultiTerm Dictionary*) auprès d'autres services de Coop Suisse a montré que le contenu de la banque de données ne correspond pas suffisamment aux besoins des non-linguistes pour l'installer de manière permanente. Les services intéressés (marketing, comptabilité, informatique p.ex.) peuvent certes trouver certains des termes qui les intéressent, mais le contenu de la fiche donne davantage de renseignements sur la traduction du terme en question que des informations générales en allemand, qui est la langue principale au siège du groupe Coop à Bâle. Finalement, il est peut-être préférable que les questions linguistiques et terminologiques soient traitées par le centre de compétence du groupe, ne serait-ce que pour éviter une utilisation abusive de la banque de données terminologiques.

Dans un groupe comme Coop, qui est présent dans un pays plurilingue, caractérisé par de nombreux régionalismes, notamment dans le domaine de l'alimentation, la terminologie joue un rôle primordial. Vu l'ampleur du groupe, il est parfois difficile, pour différentes raisons, de centraliser les activités de traduction.

Le Service central de traduction de Coop Suisse est pourtant conscient de l'importance de la langue, de la traduction et de la terminologie dans le domaine du commerce de détail. Avec les outils fonctionnels dont il s'est doté, il accomplit sa tâche, qui n'est pas toujours facile, avec plus d'efficacité.

*Thomas Fallgatter,
Terminologue,
Service central de traduction,
Coop Suisse,
Bâle.*