

# La terminologie en entreprise : un des éléments stratégiques

## 1 Introduction

**D**ès le début des années 1990 nous sommes entrés dans une décennie de transformation affectant les relations internationales, les zones linguistiques, les communautés économiques, les structures politiques et d'une manière générale les technologies avancées. L'information s'est avérée être l'une des sources incontournables dans toute prise de décision technique, économique, politique ou autre.

Le besoin d'un transfert rapide d'information compréhensible s'est fortement accru et les anciennes méthodes conventionnelles de traduction (transfert intelligible de l'information) se sont avérées inadéquates et par là-même inefficaces.

Le volume des informations traitées dans les entreprises a considérablement augmenté. L'activité documentaire pouvait alors se résumer à la recherche d'une information brute (non traitée) ou prendre une forme plus complexe et impliquer une intervention humaine (rédaction de notices techniques, brochures d'utilisation d'un produit, etc.).

L'accroissement de la charge de travail dans les services ou les départements concernés n'a pas pu être absorbé et a nécessité des moyens humains, techniques et financiers trop importants pour lesquels, d'une part, aucun financement n'avait été prévu et, d'autre part, l'importance stratégique du traitement de l'information, telle qu'elle commence

très timidement à être perçue, n'était pas encore suffisamment comprise par les responsables des entreprises.

À ce jour, le souci constant de la compétitivité et de la diminution des coûts de production a amené les directions des entreprises à s'intéresser de plus près à cette activité, jugée, maintenant par certains, indispensable dans toute grande entreprise. Il faut donc maintenant trouver les solutions techniques et économiques les plus avantageuses permettant de concilier les facteurs de coûts et d'efficacité. Actuellement, un petit nombre de grandes entreprises étudient ce problème en le considérant comme une nouvelle donne dans la chaîne menant à la prise de décision.

## 2 L'information dans l'entreprise

Encore récemment, l'information interne et l'information externe à l'entreprise étaient totalement séparées. Le souci du multilinguisme n'était pas primordial et, selon les nécessités, on faisait appel à des traducteurs spécialisés. Très souvent les traducteurs s'ignoraient, compilaient leur propre dictionnaire maison et l'on se trouvait ainsi dans la situation où chaque service important utilisait un langage et un vocabulaire personnalisés, d'où une absence totale d'harmonisation.

Il faut toutefois remarquer que, dans la grande majorité des cas, les traducteurs étaient rattachés à un service de documentation (recherche d'information externe et restitution d'une information intelligible pour

l'utilisateur) ou à un service de « documentation technique » (rédaction en langue étrangère de notices techniques accompagnant les produits vendus). Il y avait, il est vrai, déjà un « petit » rapprochement logique entre les terminologues, traducteurs, rédacteurs et documentalistes.

Il arrive parfois maintenant qu'un terminologue devienne un documentaliste ou selon les nouvelles appellations un « expert en information ». Dans certains cas, ce terminologue, ayant suivi des stages de formation technique ou un cursus dans une école technique, peut devenir un veilleur scientifique fort apprécié. Pour le Japon, par exemple, l'on sait parfaitement bien, qu'en matière de compétitivité scientifique, technique et commerciale, sa force réside dans sa capacité de collecter les informations et de les retraiter rapidement dans des centres spécialisés.

Il apparaît évident qu'une mutation doit s'opérer au sein des services de documentation et que le multilinguisme sous toutes ses formes (banques de données terminologiques, utilisation d'outils linguistiques, etc.) doit s'intégrer dans leurs activités.

### 3 La communication dans l'entreprise

À notre époque, la communication et la compréhension jouent un rôle important dans l'échange d'information entre les chercheurs et les industriels.

L'information scientifique, technique et économique est multilingue et s'échange sous forme de textes. Les bases de données informatives sont également multilingues mais à prédominance anglaise. Ainsi, la terminologie est devenue une composante incontournable dans tous les moyens

d'information et de communication.

Dans un bon nombre de grandes entreprises, la terminologie (créée et utilisée dans l'entreprise) est maintenant considérée comme un produit (avec des équivalents dans d'autres langues) utilisant des outils linguistiques informatisés.

Dans les programmes en coopération internationale, la rapidité d'accès à une information multilingue fiable et approuvée devient un élément clé.

Plusieurs thèmes de réflexion en matière de terminologie se dégagent alors :

- l'harmonisation et la maîtrise des vocabulaires;
- la compatibilité des méthodes de travail;
- l'adéquation du contenu des bases de données terminologiques en fonction des applications prévues (aide à la rédaction et à la traduction, indexation automatique, etc.);
- l'harmonisation des formats d'échange (communication d'un système à l'autre);
- les obstacles liés au développement de la terminologie en entreprise (droit d'auteur, confidentialité, protection du savoir-faire des entreprises, coût de développement etc.).

### 4 La mutation des services de documentation

Les centres de documentation et d'information ont un rôle de plus en plus important à jouer dans le processus de la recherche, de l'innovation et de la compétitivité des entreprises. Ils sont en passe de devenir des entreprises internes à part entière et sans lesquelles aucune décision ne pourra être prise.

Nous allons, par la force des choses, assister à une mutation profonde de ces centres. Seule l'importance des décisions prises par les dirigeants des sociétés et la mise en

pratique des nouvelles structures qui en découleront permettront aux entreprises de rester compétitives en cherchant à optimiser au maximum le rapport coût/efficacité. Il s'agit donc, entre autres :

- d'assurer une veille technologique correcte permettant de minimiser au mieux les investissements liés à la recherche;
- d'accroître l'efficacité des centres de documentation en leur permettant d'utiliser pleinement les outils documentaires dont ils ont besoin.

Les activités linguistiques (outils linguistiques, bases de données terminologiques, ressources linguistiques multilingues, traitement du langage naturel, indexation automatique, etc.) deviennent progressivement les maillons essentiels dans la recherche et la mise à disposition de l'information.

## 5 Les systèmes et moyens

Nous ne reprenons ici que les systèmes les plus importants.

### 5.1 Les systèmes linguistiques

- Les passerelles intelligentes (*Gateways*). Rappelons simplement que ces systèmes doivent permettre d'effectuer une recherche dans un langage naturel propre à un utilisateur, au travers de l'accès à un serveur capable d'un certain degré de multilinguisme et d'automatisme pour traiter la recherche de l'information (connexion automatique aux bases de données sélectionnées par le serveur);
- Les systèmes experts qui peuvent jouer le rôle d'interface dans l'interrogation des bases de données en réexplicitant d'une manière appropriée et spécifique à une base la question posée dans un langage usuel;
- Les systèmes de traduction. La préférence semble être donnée aux

systèmes d'aide à la traduction humaine. Il s'agit de fournir aux traducteurs :

- une aide terminologique;
  - un système de stockage des textes;
  - une mémorisation de phrases répétitives ou normalisées;
- et de mettre à leur disposition un poste de travail spécifique;
- Les systèmes d'indexation plein texte;
  - Les systèmes d'extraction de terminologie.

Ces différents systèmes sont tous tributaires d'un apport d'une terminologie créée dans les entreprises. Il faut donc trouver les moyens et les procédures qui mettront à la disposition des utilisateurs (rédacteurs, traducteurs, ingénieurs, concepteurs de systèmes linguistiques...) la terminologie (monolingue ou multilingue) nécessaire à la communication et au transfert des informations.

Ainsi, par la force des choses, on est amené à élaborer en commun une terminologie harmonisée et validée (par secteur industriel) d'abord à un niveau monolingue et ensuite multilingue.

## 5.2 Les moyens à mettre en œuvre sont de deux types :

*5.2.1 Les moyens techniques qui existent à ce jour et pour lesquels il est inutile de prévoir de nouveaux investissements importants.*

*5.2.2 Les moyens humains qui sont plus difficiles à obtenir du fait de :*

- La collecte et la sélection des données nécessitant un personnel qualifié et relativement disponible;
- Des contacts étroits qui doivent s'établir en permanence entre les terminologues de différentes sociétés ou organismes de divers pays, d'où une disponibilité et une compétence

supplémentaires demandées à ce même personnel;

- La nécessité de dégager une volonté affirmée du personnel et de l'amener à adhérer à la réalisation d'une banque de données terminologiques commune ou de tout autre travail linguistique.

La terminologie ainsi approuvée et validée peut directement répondre aux activités suivantes :

1. La rédaction des notices techniques (un manuel d'utilisation mal traduit peut engendrer des accidents imputables au fabricant et engager sa responsabilité juridique);
2. La traduction humaine (harmonisation du langage permettant une meilleure communication);
3. La traduction assistée par ordinateur;
4. La traduction automatique qui fait appel à des terminologies dont la codification des termes est complexe et coûteuse;
5. L'enrichissement de dictionnaires existants (néologismes, problèmes liés à la protection du savoir-faire des entreprises, droit d'auteur...);
6. L'indexation automatique où la terminologie joue un rôle important dans la recherche de l'information.

## 6 Orientation et protection

Les six points du paragraphe précédent nous montrent, à eux seuls, l'importance qu'il faut attacher à la création et à la diffusion de la terminologie. Pour éviter la redondance des coûts, il est nécessaire et impératif de structurer, organiser, recenser et harmoniser les travaux de terminologie menés par les différentes entités qui, encore à ce jour, travaillent séparément et sans concertation.

Pour réussir à mobiliser pleinement les entreprises et à mieux

sensibiliser les acteurs du monde linguistique aux actions terminologiques à entreprendre, il est impératif d'optimiser au mieux le rapport coût/efficacité. Dans le domaine de l'information/communication, la terminologie, du fait de son rôle primordial, a un impact important sur ce rapport. Il s'avère indispensable de fournir aux producteurs de données un cadre juridique préservant leurs intérêts (droits de propriété intellectuelle, confidentialité...).

Les industriels sont parfaitement capables de se protéger au sein de leurs entreprises, mais lorsqu'il s'agit d'actions menées à un niveau international englobant plusieurs pays à la fois, les problèmes à résoudre deviennent plus complexes et, dans la majorité des cas, semblent ne pas pouvoir trouver de solutions. Il est donc nécessaire de mener une réflexion concertée avec l'ensemble des pays intéressés et de dégager un cadre juridique préservant les intérêts de chacun.

À part un petit nombre, les grandes entreprises sont peu disposées à fournir des renseignements sur leur manière de s'informer et de communiquer. Cela peut, en partie, s'expliquer par le fait que le rôle d'un centre d'information bien structuré (globalisation de la connaissance d'une entreprise) est encore mal perçu par certaines hiérarchies dirigeantes.

Dans les sociétés où la concurrence/compétitivité est vitale pour leur survie, on constate une volonté dans la recherche d'optimisation de tous les moyens permettant de prendre des décisions en toute connaissance de cause (depuis les outils informatiques documentaires et linguistiques jusqu'aux contenus de ces outils). On peut citer à titre d'exemple trois domaines où cela est parfaitement vérifié : l'énergie, l'aéronautique et la chimie/pharmacie.

## 7 Quelques exemples

Il semblerait que ceci est clair pour certaines entreprises qui ont réorganisé leurs systèmes de communication et de collecte de l'information. Dans la réalité, l'évolution (ou la non-évolution) est différente d'une entreprise à l'autre.

Prenons ci-après quelques exemples :

L'EDF où l'importance de la circulation de l'information et sa transmission au bon moment et dans un langage intelligible a été parfaitement perçue par la Direction des études et recherches. La journée de présentation du 18 novembre 1994 a permis, en particulier, de montrer l'effort entrepris par l'EDF en matière du traitement automatique du langage et les conséquences positives induites dans le domaine de la recherche en passant par la veille technologique utilisatrice d'une terminologie structurée.

L'Aérospatiale où un accent semble être mis sur les activités de recherche appliquée en linguistique informatique. Ces actions doivent permettre de développer de nouveaux outils (extraction de connaissances, indexation automatique, rédaction en langage contrôlé...) en vue de :

- faciliter la collecte et la recherche des informations;
- renforcer le rôle de la veille technologique; dans un souci d'efficacité, le terminologue est étroitement associé au chercheur et ceci ne semble pas poser de problèmes.

La Snecma qui est passée d'une fonction purement documentaire à une fonction de veille globale en entreprise (ce concept évite de réduire la notion de veille à un seul domaine technique, économique, concurrentiel ou autre). Pour mener à bien cette fonction tous les éléments du domaine de l'information/communication sont pris en compte par cette cellule de veille.

IBM France développe sa «station de veille technologique» en s'appuyant sur les nouvelles techniques associant l'indexation automatique et les méthodes de structuration automatique d'information.

D'autres entreprises mènent des réflexions sur la mutation indispensable de leurs méthodologies de travail relatives à l'information. On aboutit à un concept d'intelligence économique que l'on peut définir, selon Monsieur H. Martre, «comme étant simplement ce qui donne aux décideurs la capacité de disposer des informations utiles à leurs décisions sous une forme exploitable et dans des délais extrêmement courts.»

La pratique de l'intelligence économique se développe au sein de quelques grandes entreprises; citons par exemple celles des industries du domaine du pétrole et de la chimie...

Comme on peut le concevoir, toutes ces applications et nouvelles techniques font largement appel à l'industrie de la langue et en particulier à la terminologie.

## 8 Actions de sensibilisation

Dans ces différentes actions, un bon nombre d'organismes, de laboratoires de langues, de concepteurs de logiciels et d'universités travaillent en concertation et en collaboration avec des entreprises.

De leur côté, les ministères concernés directement par les activités linguistiques françaises organisent des journées d'information réservées non seulement aux experts du traitement du langage, mais également aux grandes, moyennes et petites entreprises, afin de les sensibiliser et de les associer étroitement aux actions terminologiques tant au niveau

national qu'au niveau international.

Rappelons que l'ensemble de ces actions ont pour but :

- 1) au niveau des entreprises d'optimiser le rapport coût/efficacité de l'information/communication qui est devenue une composante importante dans la formation du coût de la production;
- 2) de défendre la langue française au niveau international.

C'est ainsi que certains organismes, entreprises ou associations françaises participent à des projets européens de développements linguistiques financés par la CEE (Eureka, MLAP'94...).

Dans les actions à mener dans le domaine de la sensibilisation des entreprises aux problèmes linguistiques, les associations travaillant dans ces domaines ont un rôle très important à jouer. Parmi celles-ci, la plus proche des entreprises de par sa vocation industrielle, Gota (Groupement opérationnel de terminologie appliquée) a axé essentiellement son activité sur le domaine de la terminologie et de ses applications industrielles avec le souci de faciliter le multilinguisme. Les industries de la langue du fait de la mondialisation des relations économiques, scientifiques et techniques ont, en effet, besoin d'une terminologie variée d'excellente qualité.

Cette association, plus précisément, a pour mission, dans un contexte multilingue et dans un souci de qualité :

- 1) de recenser les ressources;
- 2) de promouvoir :
  - l'harmonisation des vocabulaires (cohérence intersectorielle);
  - la compatibilité des méthodes de travail;
  - la normalisation
  - d'une manière générale, de susciter et d'encourager les travaux et les échanges en matière de terminologie entre les entreprises et les grands secteurs économiques.

Ceci doit permettre d'éviter les redondances coûteuses et de

concourir à l'enrichissement des bases de données terminologiques, tout en préservant les intérêts de chacun :

- la confidentialité de l'information;
- les droits de propriété intellectuelle (résolution des problèmes juridiques).

L'organisation de journées d'information et de formation, de séminaires, congrès... est l'une des formes que peuvent pratiquer ces associations pour sensibiliser les entreprises et les amener à participer aux travaux de ces associations (groupe de travail...).

Pour sa part, à titre d'exemple, l'association Gota organisera prochainement une journée d'information sur les entreprises qui sont à l'avant-garde en matière de communication et de circulation de l'information.

En conclusion, on constate aujourd'hui l'importance du génie linguistique dans les diverses applications de pointe et les conséquences positives qui en résultent. À noter, cependant, que souvent les applications et les développements restent encore au niveau de modules spécifiques et non perçus sous une approche globale.

Les développements les plus significatifs peuvent être observés au sein de quelques grandes entreprises de recherche et/ou fortement soumises à la concurrence.

Dans la majorité des cas, il existe un cloisonnement entre les entreprises. C'est l'un des points sur lesquels il faut porter nos efforts afin de rendre nos entreprises encore plus compétitives.

*O. Lavroff,  
J. Burah,  
Groupement opérationnel  
de terminologie appliquée,  
France.*

Gota: tél. 46 01 08 23  
télécopie 46 01 08 24 (M.O. Lavroff)  
ou 30 82 66 99  
30 82 29 54 (Mme J. Burah)