

La terminologie chez Ascom, groupe suisse de télécommunication

Le Service linguistique central d'Ascom, un groupe suisse de télécommunication actif sur le plan international et employant quelque 13 000 collaborateurs, a depuis longtemps pris conscience des avantages que pouvait procurer l'utilisation professionnelle de la terminologie, non seulement pour la traduction mais aussi pour le marketing, la recherche-développement, la gestion de produits et la gestion d'entreprise. En 1985, un terminologue a été chargé de créer une banque de données terminologiques destinée, tout d'abord, à assister les traducteurs dans leur travail quotidien mais aussi à servir d'outil de consultation en ligne à tous les collaborateurs intéressés de l'entreprise. Les banques de données terminologiques offertes sur le marché il y a dix ans étant encore trop rudimentaires et ne répondant pas aux exigences des pionniers du Service de terminologie Ascom, une banque de données hôte d'origine propre fut développée au début de 1987.

Cette banque de données devait pouvoir gérer une grande quantité de données de manière rapide et absolument fiable. Elle devait aussi cibler un nombre aussi grand que possible d'utilisateurs pour permettre, d'une part, de diffuser à grande échelle la terminologie du groupe et du secteur d'activité et, d'autre part, de justifier les frais élevés liés au développement d'une banque propre. Il n'était donc pas question de créer une banque de données coûteuse et nécessitant un important travail pour ne l'utiliser qu'au sein du seul Service linguistique. Une utilisation

potentielle à plus large échelle supposait évidemment une gestion et un traitement centraux rigoureux afin de garantir un contrôle terminologique aussi serré que possible. Dans cette optique, le terminologue jouait un rôle clé. Il était en effet le spécialiste qui, à l'aide d'experts et d'ingénieurs des différents départements de l'entreprise, effectuait le travail de terminologie proprement dit et alimentait la banque de données avec de nouvelles entrées. Le traducteur du Service linguistique était d'abord et avant tout un consommateur. Il pouvait certes faire des propositions et exprimer des souhaits mais ne pouvait pas influencer directement sur le contenu de la banque. Le travail terminologique était effectué essentiellement **pour** les traducteurs mais pas **par** eux.

À l'époque, la banque de données devait être contrôlée de manière centralisée par un service unique et répondre aux besoins terminologiques de tous les départements de l'entreprise. La terminologie était donc essentiellement considérée comme une discipline scientifique ne pouvant être manipulée que par certains initiés (autrement dit, une fiche terminologique n'était approuvée et accessible aux tiers que si elle contenait toutes les informations nécessaires allant de la définition à l'usage en passant par les indications grammaticales). Grâce en partie à l'apparition de petites banques de données performantes installées sur des ordinateurs personnels et pouvant être mises en réseau, cette conception de la terminologie allait très vite être abandonnée. Vu la structure hétérogène du groupe Ascom, qui

était incompatible avec la centralisation d'un service de terminologie, le Service linguistique parvint en effet à la conclusion que la terminologie devait être élaborée et gérée là où les besoins se faisaient effectivement sentir. En 1991, le Service de terminologie Ascom décida donc de créer une nouvelle banque de données «ouverte» et interconnectable, qui devait servir de plate-forme commune de travail et d'information aux traducteurs internes mais aussi aux traducteurs externes. En donnant une structure flexible à cette banque, il tint aussi compte du souhait exprimé par les traducteurs qui désiraient faire eux-mêmes des entrées pendant leur travail. La fiche terminologique fut ainsi définie plus librement que dans la littérature spécialisée, de sorte que la banque de données du Service linguistique Ascom devint peu à peu bien plus qu'un simple amalgame de termes spécialisés. En raison de la diversité des textes traduits, elle englobe ainsi des informations diverses touchant à tous les secteurs d'activité du groupe (par ex. slogans, indications phraséologiques, locutions, langage propre à Ascom). La fiche terminologique est maintenant souvent le résultat d'un problème de traduction concret qui a été résolu, ou non, par des recherches dans la littérature spécialisée ou auprès de l'auteur, d'ingénieurs ou d'experts. Le Service de terminologie apprend à connaître en temps réel les besoins des utilisateurs et peut ainsi réagir en conséquence, en procédant, par exemple, à des recherches ponctuelles ou en traitant exhaustivement d'un domaine en particulier. Ce processus se déroulant sur la même plate-forme de travail et en temps réel, tous les utilisateurs de la banque de données ont toujours accès à la même quantité d'informations et peuvent échanger leurs connaissances de manière interactive. Tel était le premier objectif de cette banque de données

basée sur PC et pouvant être reliée à un réseau local.

Il s'agissait ensuite de rendre cet outil et les services terminologiques dans leur ensemble à nouveau accessibles au reste du groupe Ascom. Pour ce faire, des glossaires furent élaborés sous forme de dictionnaires. Traitant de thèmes différents, ils furent envoyés à toutes les personnes intéressées de l'entreprise. Encore maintenant, le Service de terminologie essaie de publier 2 à 3 dictionnaires par année, puisque c'est, après tout, souvent le moyen le plus rapide et le plus pratique de transmettre les informations et les connaissances.

La terminologie assistée par ordinateur est aussi mise en œuvre à l'extérieur du Service linguistique, dans les divisions opérationnelles de l'entreprise et là où il existe une volonté de gérer le futur corpus de termes de manière autonome. La pratique a montré que les solutions décentralisées avaient un effet d'identification qu'il convenait de ne pas sous-estimer. Les personnes concernées développent souvent une relation particulière avec la terminologie qui leur est propre et sont donc plus enclines à échanger des informations que lorsque les termes sont imposés de façon centralisée. Le terminologue du Service linguistique est sollicité au début du projet, notamment pour les phases de planification et de développement suivantes:

- La définition de la structure des données (il convient à cet égard de tenir compte autant que possible des souhaits de l'utilisateur sans toutefois s'éloigner de la structure de la banque de données du Service linguistique, cela afin de garantir un bon échange des informations);
- La mise à disposition d'un premier corpus de données (soit à partir d'une production propre, soit par l'adaptation d'un corpus déjà existant et lisible à la machine);

- La mise en œuvre de la banque de données chez un nouvel utilisateur;
- Une assistance pour la définition de l'environnement organisationnel dans lequel la banque de données terminologiques sera exploitée (groupes d'utilisateurs, droits d'accès, etc.).

Après la mise en service des banques de données décentralisées, le terminologue est chargé des tâches suivantes: la formation, le conseil et l'encadrement pour l'élaboration de nouvelles terminologies et la configuration des groupes d'utilisateurs, la définition de directives pour la saisie des entrées et, enfin, le bon déroulement des échanges entre les banques décentralisées et la banque principale du Service linguistique.

C'est seulement par une telle politique «d'ouverture» qu'une banque de données peut être exploitée efficacement dans une grande entreprise internationale comme la nôtre, banque qui doit permettre de gérer et d'utiliser en tout temps, rapidement et facilement, les connaissances terminologiques les plus récentes.

Une banque de données terminologiques qui prendrait quelques mois, voire un à deux ans, de retard par rapport à ces connaissances ne présenterait pas d'alternative intéressante aux dictionnaires spécialisés traditionnels. L'attrait et le défi d'une banque terminologique résident en fin de compte dans la possibilité de saisir, de compléter et de diffuser, dès qu'ils apparaissent, les nouveaux termes du langage spécialisé, qui est en constante évolution.

*M. Mercuriali,
Ascom AG,
Service linguistique,
Berne.*