

La terminologie en entreprise : coûts de production élevés et enjeux mal perçus

Le groupe Aérospatiale, par la diversité de ses structures, de ses produits, de ses métiers et son caractère de plus en plus international, est confronté de façon aigüe à la nécessité de créer entre ses partenaires et parmi ses collaborateurs un langage commun et donc une terminologie de référence accessible et compréhensible par tous. Telle que nous la concevons, la terminologie doit pouvoir être utilisée dans des contextes très différents. Elle doit donc :

- servir de référentiel dans une discussion, une négociation...; également pour une rédaction ou une traduction homogène et cohérente;
- servir de source d'informations pour organiser un classement de documents, par exemple, pour réaliser un thésaurus *ad hoc* pour une application particulière;
- constituer une ressource linguistique pour une application de traitement automatique du langage.

1 Caractéristiques de la terminologie

Avant d'examiner les obstacles auxquels se heurte une telle ambition, il faut préciser les caractéristiques de la terminologie dans l'entreprise.

Elle concerne de nombreux métiers (des aérodynamiciens, des électriciens, des électroniciens, des spécialistes de pyrotechnie...), des cultures très diverses (les ingénieurs de bureaux d'études, ceux de production, des commerciaux, des « compagnons » très spécialisés dans des métiers d'une haute technicité...).

Elle est utilisée à toutes les étapes depuis les avant-projets, la R&D (recherche et développement) jusqu'à l'après-vente en passant par la production et, au fur et à mesure, elle s'enrichit et elle évolue.

Elle se caractérise par plusieurs niveaux :

- le premier est constitué par le vocabulaire technique général qui s'enrichit en permanence de nouveaux concepts souvent d'origine anglo-saxonne dont les traductions connaissent d'innombrables aléas avant de se fixer selon un consensus général; ex. : *smart materials* traduit en *matériaux intelligents*.
- le second niveau est celui de la terminologie propre aux métiers de l'entreprise; ex. : « les méthodes » ou les « essais en vol ». Il ne s'agit pas d'une terminologie unifiée car viennent s'y greffer des particularités « locales ».
- enfin, le dernier niveau est celui de la terminologie propre à un produit ou à un programme. On parle de la terminologie de l'A330 ou de celle du *Super Puma*. Il s'agit alors de la terminologie spécifique à ce produit qui désigne sans ambiguïté les différentes pièces depuis la conception jusqu'à la réalisation quelle que soit l'entité qui le réalise (partenaire, sous-traitant...), le lieu...

Elle est multilingue. En effet, Aérospatiale est un groupe de plus en plus international, qui ne mène pratiquement plus de programme sans partenariat avec d'autres industriels européens ou extra-européens (chinois ou singapouriens par exemple). La langue de travail généralement adoptée est l'anglais, que ce soit entre partenaires dans un GIE comme Airbus Industrie ou

entre composantes d'une activité filialisée comme Eurocopter.

Cela implique la constitution d'un référentiel commun utilisé à toutes les étapes et en particulier dans la documentation après-vente qui est la synthèse d'informations venant de tous les acteurs du programme. La maîtrise de ce référentiel et de ses mises à jour est un enjeu réel entre les partenaires au moment de la répartition des tâches.

Elle est en évolution constante. En effet, qu'il s'agisse de la langue technique générale, de la terminologie « métiers » ou de la terminologie « produit » ou « programme » elle doit en permanence être remise à jour, actualisée...

2 Obstacles

La richesse, la complexité et la diversité de cette terminologie en font tout l'intérêt mais génèrent d'innombrables obstacles très divers par leur nature et leurs conséquences.

2.1 Obstacles humains

Les premiers types d'obstacles sont surtout humains.

La diversité des approches sur un même sujet. Y compris à l'intérieur d'un même métier, on constate des divergences. À la culture « métier », se superpose la culture « civil » ou « militaire », la culture « avion » ou la culture « lanceur »... Cela implique qu'il faut déterminer pour chaque terme son statut : s'agit-il d'un terme générique dont le sens est le même dans toute l'entreprise ou au moins dans le même métier (les méthodes) ou la même spécialité et ce quel que soit le produit final, ou s'agit-il d'un terme spécifique à un programme ou à une entité du groupe ? Un élément de complexité supplémentaire s'ajoute au niveau international.

Quand il s'agit d'un terme générique, le problème va être de trouver une définition consensuelle ; quand il s'agit d'un terme spécifique, il sera indispensable de créer des liens entre les différentes formes qui recouvrent le même concept ou, quand c'est possible, des liens entre le terme retenu comme « autorité » et les formes « locales ».

La nécessité de partager un savoir-faire. Une des difficultés pour régler la diversité des approches réside dans l'obligation d'explicitier d'une façon claire un savoir-faire pour justifier du statut ou du sens d'un terme. Or cette démarche n'est pas du tout naturelle et spontanée. En fait, elle ne peut réellement se réaliser qu'une fois que les personnes concernées ont pris conscience de son intérêt y compris pour eux-mêmes.

La perception de la démarche terminologique comme « réductrice ». Recenser la terminologie signifie toujours faire des choix, donc la « restreindre », la « contrôler » et pour beaucoup cela constitue une atteinte à la diversité qui constitue une des richesses de l'entreprise. Cette objection est patente vis-à-vis des langues contrôlées, du type « anglais simplifié » proposé par la norme AECMA (Association européenne des constructeurs de matériel aéronautique). Ces démarches de contrainte sur la phraséologie et de contrôle sur les vocabulaires sont pourtant indispensables dès que l'on veut produire un texte sans ambiguïté pour un lecteur qui ne doit pas se poser de problèmes d'interprétation dans le déroulement de ses tâches (un technicien de maintenance par exemple).

2.2. Obstacles techniques et financiers

D'autres obstacles sont plutôt d'ordre technique et financier, les deux étant étroitement imbriqués.

Le temps passé par des experts. La terminologie ne peut en aucun cas être seulement constituée de listes de termes avec des équivalents dans une autre langue, sans aucun rattachement à des domaines, sans définition, voire sans référence à des documents ou à des experts bien identifiés, et ce, pour toutes les langues traitées. Autrement dit, l'expert du domaine doit, en binôme avec un terminologue, valider les termes retenus, leur rattachement à un domaine de spécialité, éventuellement à un sous-domaine, les sources citées en référence, les synonymies ou les renvois génériques et spécifiques proposés, et enfin « l'arbre terminologique » qui organise les termes selon différents points de vue et les relations proposées. Le temps passé en concertation est donc très long. En particulier, quand il s'agit de technologies critiques ou émergentes, les plus sujettes à interprétations, et qui, en plus, mettent en jeu un savoir-faire que les experts hésitent à trop formaliser, autant pour des raisons scientifiques que pour des raisons de sécurité. Comme dans toutes les entreprises industrielles, le temps d'expert doit être imputé sur un budget et les sommes qu'il faut prévoir paraissent toujours exorbitantes aux décideurs sollicités. Le problème est d'autant plus aigu qu'il est particulièrement difficile de démontrer un retour sur investissement *stricto sensu*.

Les besoins en terminologues complètement intégrés et reconnus techniquement. À partir du moment où des terminologues et des experts doivent collaborer, cela implique une reconnaissance par ces derniers de la « technicité » de leurs interlocuteurs et du profit qu'ils peuvent retirer de la démarche. Pour atteindre ce but, les terminologues doivent démontrer une bonne compréhension des technologies mises en œuvre, des particularités des métiers qu'ils ont à décrire... et proposer un résultat visible, utilisable et indiscutable.

scientifiquement. Cela implique un effort de formalisation important et la prise en compte de besoins d'utilisation dans des contextes très divers.

Les besoins en temps et compétences pour la maintenance des bases. Il est aussi important de signaler qu'un terme est obsolète que de signaler l'apparition de nouveaux termes avec une proposition d'équivalence en français en évitant les francisations sauvages. De même, il est nécessaire de faire vivre des fichiers intermédiaires proposant des termes « candidats » au statut non encore défini. Il est également indispensable de normaliser les variantes orthographiques pour éviter les doublons inutiles... On voit donc qu'un travail de fond très consommateur de ressources humaines est à comptabiliser dans les coûts liés à la vie de la terminologie de l'entreprise.

Les besoins en ressources linguistiques et logicielles. Qu'il s'agisse de réduire le temps passé par les experts, de gérer la terminologie y compris dans son évolution dans le temps ou de l'utiliser dans des applications utilisant le traitement automatique du langage, cela implique de très importantes ressources spécifiques et génériques, extrêmement coûteuses à réaliser et à mettre en œuvre. Il faut pouvoir utiliser, en particulier, un dictionnaire de langue générale enrichie, comme la terminologie, de données linguistiques de type morphologiques, syntaxiques et sémantiques (le modèle retenu est le modèle GENELEX). Une fois ces obstacles franchis, des logiciels d'études de corpus par exemple, constituent une aide précieuse pour extraire des termes aussi bien pour constituer une liste spécifique à faire valider, (organisée ou non en thésaurus) que pour déterminer le champ lexical dans une application de mémoire d'entreprise ou de veille technologique.

La difficulté de financer des projets transverses à l'entreprise. Comme on l'a vu, la terminologie malgré ses « particularismes locaux » concerne toute l'activité du groupe, et potentiellement son recueil et son traitement peuvent servir à un moment donné à n'importe qui, quelle que soit son activité; or s'il est possible, dans le cadre d'un projet donné, de trouver un financement, cela devient beaucoup plus difficile quand tout le monde doit « cotiser » pour l'intérêt commun.

Pour conclure, il convient de tempérer le pessimisme de ce qui précède, car il est indéniable que la terminologie est maintenant considérée comme un enjeu, un reflet du savoir-faire et des expériences de l'entreprise, un moyen de les capitaliser autant que de suivre l'apparition de nouveaux concepts ou de nouvelles technologies. Cependant, le contexte économique se prête mal à des actions de grande envergure, à la mesure des besoins réels; les efforts financiers à consentir sont encore perçus comme trop importants.

*Caroline Wiegandt,
Aérospatiale,
Centre commun de recherches
Louis Blériot.*