

Terminologie et documentation technique : l'exemple d'une entreprise autrichienne ⁽¹⁾

La documentation technique, surtout multilingue, gagne à intégrer la terminologie dès sa conception.

Dans cette présentation, nous apprenons comment une entreprise de moteurs et de métrologie autrichienne, tournée vers l'exportation, incorpore la terminologie et la documentation technique dès la conception de ses produits. Une terminologie qui se développe en même temps que les produits est la garantie d'une cohérence dans toute la chaîne de la communication, et confère à la société qui l'emploie un avantage compétitif certain.

Termes-clés :
terminologie ; documentation ;
rédaction technique ; entreprise ;
production.

(1) Abrégé de la communication orale présentée le 26 août 1998 au Quatrième symposium d'Infoterm, Vienne.

(2) L'exemple est l'entreprise de l'auteur, AVF List GmbH, le plus grand centre de recherche et développement indépendant et privé dans le domaine des moteurs et de la technologie de la métrologie, fondée en 1948 par le professeur Hans List. Elle emploie 1 200 personnes à son siège à Graz et 800 personnes dans le reste du monde. La recherche et développement représente 15% de son chiffre d'affaires, la quote-part d'exportation est de 96%. Voir www.avl.com.

La documentation technique relève des activités de relations publiques d'une entreprise. Elle doit comporter toutes les informations nécessaires en respectant les critères suivants :

- présentation claire ;
- organisation logique ;
- précision factuelle ;
- utilisation fonctionnelle.

La documentation technique sert dans de très nombreuses activités de l'entreprise ⁽²⁾, notamment dans le démarchage, la vente, la gestion des projets, les activités d'installation et d'opération ; l'entretien et la maintenance. Elle prend la forme de spécifications techniques, de matériel publicitaire, de descriptions de produits, de manuels d'utilisation, de catalogues de pièces détachées, de notices de programmation, et bien d'autres. Les supports sont également très variés, allant du papier traditionnel aux présentations vidéo, aux publications sur site internet et à différentes formes d'aide en ligne.

Mais qu'est-ce qui constitue une bonne documentation technique ? Elle est conçue en visant une cible bien identifiée, elle présente les informations nécessaires afin de faire certaines tâches. De plus en plus, une bonne documentation est une documentation multilingue, correspondant à une clientèle internationale de l'entreprise. Elle est donc impliquée dans le processus de ce qu'on appelle aujourd'hui la localisation. On peut la définir comme le processus de créer et d'adapter un produit pour l'usage

dans un pays donné ou pour un marché donné, et elle comporte, outre la traduction, un travail d'adaptation au contexte linguistique et culturel du pays où le produit sera commercialisé. Elle est efficace dans la mesure où le produit est préalablement conçu pour un marché international. Cette internationalisation revient à développer d'abord un produit de base, indépendamment de la culture et de la langue, et des variations de ce produit, selon la culture et la langue visées.

Une documentation technique multilingue de qualité est désormais une nécessité. D'abord, c'est une obligation juridique de la Communauté européenne et de législations nationales en matière de responsabilité civile. En outre, elle confère à la société un avantage compétitif et stimule le processus de l'innovation technique.

Afin d'obtenir une documentation technique de qualité, il est nécessaire d'intégrer au processus la gestion de la terminologie. L'exploitation systématique de la terminologie d'une entreprise permet la conception de documents originaux cohérents, qui, à leur tour, permettent des traductions tout aussi cohérentes. Mieux, la terminologie peut jouer un rôle important dans tout le processus du développement d'un produit, car ingénieurs, techniciens, traducteurs, commerciaux doivent employer le même vocabulaire.

Compte tenu de l'importance de la terminologie, qui sort de l'orbite exclusive de la traduction technique, la société AVL List GmbH a adopté

un système simplifié de gestion de la terminologie. Il comporte un spécialiste maison et un spécialiste par filiale (ces spécialistes peuvent être traducteur ou ingénieur). La base comporte des termes et des descriptions claires, qui permettent la recherche d'un terme parfaitement équivalent dans la langue étrangère.

La fiche simplifiée comporte les champs suivants:

- Numéro;
- Terme (langue source);
- Terme (langues cibles);
- Classe de mot;
- Domaine;
- Définition/explication;
- Date de création;
- Date de dernière mise à jour;
- Rédacteur;
- Source.

*Franz STEINER, Dipl. ing.,
AVL List GmbH,
Hans-List-Platz 1,
A-8020 Graz, Autriche,
franz.steiner@avl.com,
Propos recueillis par J. Humbley.*