

## Mise à jour du travail terminologique

Auteures : Rosa Colomer Artigas ([rcolomer@termcat.cat](mailto:rcolomer@termcat.cat)) et Antònia Julià Berruezo ([majulia@termcat.cat](mailto:majulia@termcat.cat))

Conférencière : Antònia Julià Berruezo

Centre de terminologie TERMCAT

Barcelone

<http://www.termcat.cat>

### Résumé

L'apparition continuelle de nouveaux besoins terminologiques, toujours au rythme de l'évolution de la société, pose un défi constant aux organisations, qui, comme le TERMCAT, ont pour mission de développer les ressources terminologiques pour les mettre à la disposition de la société.

Ainsi, pour accomplir cette mission, il ne suffit pas de développer les ressources nécessaires, il faut aussi les rendre accessibles aux utilisateurs et aux spécialistes au moyen des formats et des canaux appropriés. Cela exige un effort constant d'innovation et d'amélioration, tant en ce qui concerne le contenu terminologique que les méthodologies, les technologies et les formats de diffusion.

Dans cet article, nous nous proposons de vous faire part de l'expérience de TERMCAT dans cette démarche. À cet effet, nous vous présentons quelques activités innovantes menées dans le centre catalan et visant à augmenter la valeur des produits et des services afin de les rendre plus utiles et plus adaptés aux besoins actuels des utilisateurs.

## La mise à jour du travail terminologique

L'apparition continuelle de nouveaux besoins terminologiques, au rythme de l'évolution de la société, pose un défi constant aux organisations, qui, comme le Centre de Terminologie TERMCAT, ont pour mission de développer les ressources terminologiques pour les mettre à la disposition de la société.

Ainsi, pour accomplir cette mission, il ne suffit pas de développer les ressources nécessaires. Il faut aussi les rendre accessibles aux utilisateurs et aux spécialistes au moyen des formats et des canaux appropriés. Cela exige un effort constant d'innovation et d'amélioration, tant en ce qui concerne le contenu terminologique que les outils technologiques, la méthodologie, les produits, les services et les canaux de communication avec les utilisateurs.

Dans cet exposé, je me propose de vous faire part de l'expérience de TERMCAT dans la mise à jour du travail terminologique en vous présentant différentes activités. Elles ont toutes en commun l'innovation et la volonté d'augmenter la valeur des produits et des services, et elles s'appuient toutes sur une attitude proactive qui vise à satisfaire les besoins actuels des utilisateurs, très différents de ceux d'il y a vingt-six ans, au moment de la création du TERMCAT.

Mon intervention s'attachera à montrer la façon dont cette innovation s'est matérialisée – en consonance avec les progrès de la technologie – dans trois piliers essentiels du travail du TERMCAT : la méthodologie du travail terminologique, les produits et les services et, enfin, la communication et la relation avec les utilisateurs, en soulignant le rôle fondamental qui a la collaboration entre toutes les parties prenantes. À cet effet, je vais vous présenter quelques projets développés ensemble avec le gouvernement autonome de Catalogne et ses ministères, et avec le Consortium pour la Normalisation linguistique (abrégé, CPNL), autrement dit, le réseau de normalisation qui s'étend sur tout le territoire catalan. Je n'aborderai pas ici les projets réalisés en conjonction avec des universités, des entreprises ou des fondations, qui font l'objet d'une autre communication.

Mais avant d'aborder ces trois piliers, une petite parenthèse : la base sur laquelle ils reposent tous trois, est la rétroalimentation continuelle entre technologie et innovation. Pendant le dernier quart du vingtième siècle, les gros progrès des technologies de l'information et de la communication (les TIC) ont été le moteur qui a propulsé de façon décisive la gestion de la connaissance. Dans le domaine de la terminologie, les TIC sont devenues les fondations sur lesquelles il a été possible de construire des changements substantiels dans la façon d'aborder la recherche (processus de travail et méthodologie), d'élaborer des ressources terminologiques et de répondre aux besoins des utilisateurs (produits et services) et de diffuser la terminologie (communication et relation avec ces mêmes utilisateurs).

La recherche terminologique nous fournit une image révélatrice du résultat des progrès technologiques appliqués au travail des terminologues : en moins de trente ans, nous sommes passés des fiches terminologiques manuelles au travail en ligne collaboratif, délocalisé et synchrone, qui comprend l'automatisation des processus de travail, dûment actualisés.

Dans le cas du TERMCAT, on peut visualiser la dernière étape de cette transition dans le passage du Gestionnaire de Terminologie GdT, conçu pour le travail interne du bureau, au GdTWeb, intégré à la plateforme web du Centre. Outre ses autres prestations (que nous aurons le loisir d'aborder plus en détail pendant la journée technologique de demain), je voudrais en souligner un aspect très pertinent, puisqu'il témoigne de la philosophie qui préside au développement des outils destinés au travail indépendant ou en collaboration : le GdTWeb est un outil créé pour le travail collaboratif et en réseau. Il permet de générer automatiquement la sortie directe d'un produit, un dictionnaire en ligne consultable publiquement, actualisable de manière immédiate.

### Gestion de la connaissance et méthodologie terminologique

Le changement survenu au niveau des outils et des approches a fait évoluer les processus de travail et a entraîné le besoin de réviser et de mettre à jour la méthodologie du travail terminologique. Du travail individuel, caractérisé par des étapes linéaires et des séquences bien définies, au travail en équipe, accompli collectivement et soumis à des conditions incontournables de communication et de consensus, il y a tout un trajet, parcouru sans interruption. Toutefois, le pas décisif a été l'introduction et l'implantation graduelles du travail en réseau, du travail collaboratif, qui permet au travail en équipe d'être plus souple, plus efficace et plus consensuel dès la mise en route d'un projet.

Le développement informatique des outils technologiques destinés au travail terminologique du TERMCAT s'est effectué au rythme de toute cette transformation. Le changement échelonné vers un cadre de travail plus ouvert, plus participatif et plus intégratif s'est opéré avec la volonté de préserver à tout moment la qualité, la rigueur et l'homogénéité des produits terminologiques résultants. C'est ce qui explique pourquoi le GdT, tout comme le GdTWeb, est doté de différents contrôles automatiques destinés à assurer la systématisme, la fiabilité et l'unité de l'information terminologique saisie dans la base de données par les utilisateurs autorisés à y intervenir.

La rénovation des outils est allée de pair avec une évolution de la méthodologie des processus de travail. Dès ses débuts, la vision du TERMCAT a été de fonder toute activité de création des terminologies sur une méthodologie susceptible d'en assurer la systématisme et la cohérence, et sur des critères linguistiques capables de permettre la création de nouveaux termes de façon harmonieuse et intégrée dans l'ensemble formé par la langue. C'est sur cette base que devaient reposer toute la production terminologique ultérieure, les activités d'expertise-conseil et le processus de normalisation terminologique. D'ailleurs, dès 1987, une Méthodologie de la recherche terminologique [*Metodologia de la recerca terminològica*], traduction d'un ouvrage

québécois, était publiée. Puis, en 1990, la Méthodologie du travail terminologique [*Metodologia del treball terminològic*], propre au TERMCAT, voyait à son tour le jour.

Ces ouvrages ont ensuite été complétés par de premières collections de critères linguistiques qui proposaient une orientation sur l'adoption des emprunts, sur la création de nouveaux termes et sur les politiques de sélection terminologique dans le processus de normalisation. Cette ligne d'activité a constitué l'un des axes stratégiques de l'action du TERMCAT pendant ses vingt-six années d'existence, au cours desquelles il n'a cessé de travailler à la mise à jour de ces méthodologies, à l'élargissement des documents relatifs aux critères et à l'établissement des processus-clé de l'activité terminologique. Il y a tout juste deux mois a eu lieu la présentation de notre *Diccionari terminològic*, une mise à jour et un élargissement de la *Metodologia* de 1990. Il situe l'élaboration des produits terminologiques dans le contexte technologique, multilingue et dynamique de la société actuelle et l'adapte aux nouveaux besoins, ceux du XXI<sup>e</sup> siècle, où la connaissance est considérée comme une ressource renouvelable qu'il convient de gérer de manière adéquate.

### Des produits et des services pour le XXI<sup>e</sup> siècle

Une institution publique, chargée d'une mission qui s'inscrit dans la planification linguistique d'une langue minorisée, doit veiller à ne pas perdre le contact avec les besoins de ses utilisateurs, qui sont, en définitive, sa raison d'être. Si l'on analyse la façon dont, au fil des ans, les produits et les services proposés par le TERMCAT ont changé, on aura une idée de sa dynamique d'innovation et d'amélioration continues, qui a cherché comment optimiser l'accès des utilisateurs à l'information pour assurer une disponibilité maximale et une réutilisabilité des contenus terminologiques proposés.

#### Les produits

Pour ce qui est des produits, on peut dire que l'élaboration et la production de ressources terminologiques sont probablement l'image du TERMCAT la plus connue des utilisateurs. Au fil du temps, nous avons publié des ouvrages terminologiques sur une grande variété de supports (affiches, dépliants, articles de revues, livres, CD, etc.). Toutefois, la rénovation découlant de l'évolution des dictionnaires papier vers les dictionnaires en ligne, actualisables en permanence, s'avère particulièrement intéressante.

La plupart des ouvrages terminologiques élaborés par le TERMCAT sont le fruit d'une collaboration avec des institutions publiques ou privées, représentatives du domaine sectoriel auquel la terminologie est destinée. Ce sont normalement elles qui font la demande. Dans l'Administration, cette demande est normalement véhiculée par les services linguistiques des ministères concernés. Ce sont eux qui vont participer le plus directement au projet.

Pour donner quelques exemples récents, nous pourrions citer le Dictionnaire des marchés financiers [*Diccionari de mercats financers*] et le Dictionnaire de l'éducation [*Diccionari de l'educació*], promus par le ministère de l'Économie du gouvernement de

Catalogne, la Generalitat, pour l'un, et par son ministère de l'Éducation pour l'autre. Dans les deux cas, il s'agissait de développer des terminologies sectorielles au service de collectifs sociaux spécifiques. L'identification des besoins et le choix des spécialistes devant participer au projet incombait aux ministères de la Generalitat, via leurs services linguistiques. Ce modèle de collaboration permet de résoudre les besoins terminologiques de collectifs spécifiques d'utilisateurs tout en facilitant la génération de produits d'une valeur plus large, également susceptibles d'intéresser d'autres collectifs, voire la société en général. Cela est encore plus clair dans le cas du projet *Plats a la carta* ou dans celui du *Diccionari de serveis socials*.

Plats a la carte [*Plats a la carta*] est une application développée par la Direction générale de Politique linguistique du gouvernement de Catalogne. Elle permet de confectionner des cartes et des menus de restaurant en catalan et dans cinq autres langues (espagnol, anglais, français, italien et allemand). La terminologie sur laquelle repose cette application a été élaborée par le TERMCAT, qui, de plus, la diffuse à partir de son site web grâce à un dictionnaire en ligne qui contient plus de 7 700 dénominations catalanes de plats et de boissons, plus leurs équivalences dans les langues que je viens de citer. Le modèle conçu en vue de ce projet avait initialement son point de départ dans un service de consultations qui a peu à peu évolué jusqu'à devenir un site de services, qui héberge actuellement un dictionnaire en ligne, une application permettant d'élaborer des cartes de restaurants et un espace où des ressources utiles au collectif de la restauration sont référencées. Ce type d'action permet de répondre aux besoins terminologiques de ce secteur professionnel tout en générant un produit également utile à d'autres collectifs et à la société en général.

Pour le Dictionnaire des services sociaux [*Diccionari de serveis socials*], élaboré à la demande du ministère de la Protection sociale et de la Famille, la démarche qui a présidé à la collaboration visait à obtenir un produit chargé de combler un vide terminologique dans ce secteur, tout en lui ajoutant un plus. Il fallait, d'un côté, établir les dénominations adéquates et permettre la communication entre les professionnels. Et il fallait, par ailleurs, fixer la délimitation conceptuelle du domaine, de manière à faciliter le traitement adéquat de la problématique sociale des collectifs pris en charge par ce ministère. Pour ce projet-là, nous avons utilisé des outils de type wiki qui ont permis, tout au long de sa réalisation, de maintenir un contact constant avec le secteur. Cela a facilité l'établissement de la terminologie et le consensus des spécialistes autour de la définition des concepts du dictionnaire.

### **Les services**

Pour ce qui est des services, nous partons des prémisses que la raison principale de la création du TERMCAT était de prendre en charge les besoins terminologiques de la communication spécialisée, et que c'est toujours aujourd'hui sa principale raison d'être. D'ailleurs, notre service des consultations et nos services de conseil aux particuliers, aux entreprises et aux organisations opèrent sans interruption depuis 1986. Il y a un quart de siècle, le service des consultations répondait à des questions posées par téléphone ou même, parfois, en présentiel. Puis, en 2000, le Cercaterm, conçu comme service de

consultations en ligne, libre d'accès et automatique, est entré en service. Ce fut, à ce moment-là, un changement important dans la manière de répondre aux utilisateurs, et un bond significatif dans la qualité de la prestation des services.

Actuellement, le Cercaterm est à son tour intégré dans le moteur de recherche Optimot, service global d'expertise-conseil délivré par le Direction générale de Politique linguistique du gouvernement de Catalogne, en conjonction avec l'Institut des Études Catalanes et le TERMCAT, qui a pour but de résoudre des doutes linguistiques sur la langue catalane. L'Optimot permet de consulter de façon intégrée différentes sources, dont l'une est constituée des dictionnaires terminologiques du TERMCAT. Cette nouvelle articulation des voies d'entrée des consultations terminologiques est favorable aux utilisateurs, puisqu'ils peuvent être aiguillés directement en fonction de leurs besoins, tout en disposant de services complémentaires.

Par ailleurs, la volonté de s'adapter de mieux en mieux aux besoins des utilisateurs s'est traduite, dans l'offre de données terminologiques, par de nouvelles applications de consultation comme, par exemple, un service de téléchargement libre dans des formats standards, intégrables aux outils des professionnels ou des utilisateurs. Ces applications sont accessibles depuis la plateforme web du TERMCAT. Le prédécesseur de ce service a été le début de la collection Terminologie Ouverte [Terminologia Oberta, TO]. Depuis 2010, tous ces répertoires terminologiques sont également disponibles via le Portail de Données ouvertes du gouvernement de Catalogne, fondé sur la philosophie des *open data*. Ce portail publie des données à caractère public. Il vise à encourager l'utilisation et la réutilisation de l'information provenant de l'Administration.

### **La collaboration et les relations avec les utilisateurs et les spécialistes**

Tous ces changements ont, de plus, été l'occasion d'innover les voies de collaboration et de relation que le TERMCAT construit jour après jour avec ses utilisateurs.

Toute la production terminologique des différents domaines (médecine, sports, industrie, technologie, droit, communication...) que le TERMCAT a élaborée au long de ses vingt-six ans d'existence s'est fondée sur la collaboration. Du premier jour à aujourd'hui, toutes les actions visant à développer la terminologie ont été accomplies avec le concours de spécialistes des différents domaines d'expertise, qui ont apporté leurs savoirs et ont évalué la viabilité des propositions de dénomination. Ces dernières années, le TERMCAT a travaillé avec une moyenne annuelle de cinq cents spécialistes qui ont participé aux différents projets.

La participation de ces spécialistes à la création terminologique est absolument indispensable car elle garantit l'adéquation des terminologies aux besoins des différents collectifs et elle constitue, en même temps, un élément essentiel de la dissémination ultérieure des termes. De plus, la concertation et la complicité qui vont de pair avec un travail de collaboration de ce genre augmente la valeur des produits puisqu'ils sont ensuite plus largement agréés par les spécialistes des différents secteurs.

De même, la collaboration avec les utilisateurs s'avère précieuse pour la prestation des services. En effet, elle permet d'identifier dûment et à temps quels sont leurs besoins terminologiques. Cette communication permet aux services du TERMCAT de s'ajuster aux exigences de la société, voire de les anticiper. Mais elle permet surtout de recueillir de source sûre les suggestions de ces utilisateurs, afin de pouvoir les appliquer à la roue d'amélioration continue de la gestion de la qualité.

La volonté de collaborer avec les utilisateurs et les spécialistes, et avec la société en général, a incité le TERMCAT à partir à la recherche de nouvelles voies de contact et de communication. C'est ainsi que, outre ses relations avec ses utilisateurs directs, il a rejoint différentes initiatives promues par le Consortium pour la Normalisation linguistique, par le biais de ses centres, distribués un peu partout sur le territoire catalan. Je m'arrêterai brièvement sur deux des nombreux projets auxquels les deux institutions ont travaillé ensemble. Dans les deux cas, le TERMCAT s'est mis au service d'initiatives qui ont pour points communs la volonté d'intégrer les personnes immigrées et de proposer aux nouveaux arrivants des outils d'épanouissement personnel et de formation.

Le projet +SAVEURS [+SABORS], promu par le Consortium pour la Normalisation linguistique de la commune d'El Prat de Llobregat (localité toute proche de Barcelone et accueillant un très important flux d'immigration) visait à encourager l'utilisation du catalan chez les immigrants via une approche liée à la diversité – en l'occurrence la diversité culturelle et culinaire. Il s'est conclu par la publication d'un livre de recettes de cuisine, où chaque recette, donnée en catalan, est accompagnée de photographies de la marche à suivre. La collaboration du TERMCAT à ce projet, qui s'inscrit dans un projet-cadre d'accueil et d'intégration des immigrants conçu par la municipalité d'El Prat, a consisté en une expertise-conseil terminologique concernant l'établissement des formes catalanes des différents plats, aux dénominations issues de langues très diverses. Le produit final, c'est-à-dire le livre de recettes, possède, outre son contenu culinaire, le mérite de montrer la grande diversité linguistique et culturelle des habitants d'El Prat. Sans compter que la procédure employée pour confectionner l'ouvrage est, à elle seule, une action d'intégration sociale de la population des nouveaux arrivants.

L'autre projet dont je souhaite vous parler est Bouchées de cuisine amazigh [*Tastets de cuina amaziga*]. C'est une initiative conjointe de trois institutions : du Consortium pour la Normalisation linguistique, de Linguamón – La Maison des Langues [Casa de les Llengües] et du TERMCAT. Son objectif est double puisqu'il vise à faire connaître les plats typiques de la culture amazigh aux Catalans de souche et à diffuser le lexique spécialisé en catalan du domaine culinaire auprès de la collectivité amazigh. N'oublions pas que, dans la réalité multiculturelle et multilingue de la société catalane actuelle, le tamazight est la troisième langue quant au nombre de locuteurs. Ce projet est issu du souhait de créer de nouveaux outils pédagogiques de transmission du lexique spécialisé chez les collectifs de nouveaux arrivants. De la sorte, le lexique est un outil exploitable par les Imazighen qui souhaitent se familiariser avec certains aspects de la langue de leur pays d'accueil, le catalan, mais il s'adresse aussi à tous ceux qui ont envie d'effectuer une première approche de la langue et de la culture amazigh.

## En conclusion

J'ai voulu, dans cet exposé, souligner quels étaient les éléments sur lesquels repose l'actualisation continue du travail terminologique dans l'expérience du TERM-CAT. Les progrès technologiques et l'innovation sont les deux colonnes sur lesquelles s'appuie le développement de la terminologie tel que nous le connaissons, mais aussi l'actualisation et l'amélioration continues du travail terminologique. Toutefois, pour affronter au mieux les défis du XXI<sup>e</sup> siècle, il faut en permanence remettre à jour la méthodologie et les processus de travail, les produits et les services proposés, et les façons de communiquer et d'établir le contact avec les utilisateurs.

La collaboration entre utilisateurs, spécialistes et terminologues est la clé de voûte qui rend possible le succès dans la résolution des nouveaux besoins terminologiques de la société moderne. Notre pari est que tous eux joueront un rôle de plus en plus grand dans la création de la terminologie. Les ouvrages terminologiques du XXI<sup>e</sup> siècle seront le résultat de la participation collaborative d'une équipe multidisciplinaire d'acteurs.

Barcelone, mars 2011

