

Qualité et bonnes pratiques en terminologie

M.Teresa Cabré

Institut Universitari de Lingüística Aplicada

Universitat Pompeu Fabra (Barcelona)

Asociación Española de Terminología (AETER)

Introduction

- Qualité et bonnes pratiques = conditions de prestige
- Appliquées à des services, des processus et des produits
- La terminologie, domaine de connaissance et domaine appliqué
- Comme domaine appliquée correspond à un processus (élaboration de ressources) et donc est susceptible de bonnes pratiques
- L'activité terminologique produit des ressources que, en tant que produits, dont on peut évaluer la qualité
- Événements-BP – entités-qualité

Le terme *bonnes pratiques*

a) Forme d'agir conformément à la morale et à l'éthique

par opposition à «mauvaise pratique» ou «mauvaises pratiques», «perverses», «trompeuses», etc.

b) Forme de procéder accordée à des orientations préétablies, reconnues et acceptées par un groupe professionnel ou social suffisamment représentatif.

Application au Termcat de la norme ISO 9001:2008. *Système de gestion de la qualité*

Engagement envers la langue catalane

Vocation de service

Travail d'équipe

Attitude positive devant la diversité

Promotion du potentiel humain comme le centre d'organisation

Responsabilité personnelle et amour au travail

Ouverture au changements

Assertivité et camaraderie

Responsabilité sociale corporative

Respect des exigences légales et réglementaires

Application au Termcat de la norme ISO 9001:2008.
Système de gestion de la qualité

Capacité d'innovation

Projection internationale

Communication interne et avec les clients à fin d'évaluer
en permanence leur perception
et d'identifier rapidement leurs besoins

Gestion des processus comme processus globaux et
intégrés

Amélioration permanente des processus du système de
gestion de la qualité et de son efficacité

Optimisation des ressources pour mener a terme un
travail efficace

Base des bonnes pratiques

Idée selon laquelle il y a des techniques, méthodes, processus, activités et mesures plus efficaces que d'autres ou plus simples que d'autres pour obtenir un résultat.

- Fiabilité
- Qualité
- Efficacité
- Simplicité
- Productivité

Précédent: GP ou BP dans des laboratoires

- Systèmes de qualité qui établissent les conditions dans lesquelles les recherches en laboratoire sont planifiées, gérées, mises au point, contrôlées, enregistrées, archivées et diffusées.
- Matériellement sont des ensembles de règles, procédures ou pratiques établies par un organisme ou entreprise pour assurer la qualité et le contrôle des données qui aboutissent aux résultats de recherche
- Discursivement sont des documents en forme de protocoles ou standards.

Normes ISO et qualité

- Comité Technique 37 (*Terminology and other language and content resources*).
- Objectifs:
Standardization of principles, methods and applications relating to terminology and other language and content resources in the contexts of multilingual communication and cultural diversity).

Les normes ISO comme standards

- Subcommittee 1: Normes sur des fondements et vocabulaire de la terminologie
- Subcommittee 2: Normes sur les méthodes de travail
- Subcommittee 3: Normes sur la représentation des données
- Subcommittee 4: Normes sur les formats informatiques de structuration des données
- Subcommittee 5: Normes sur la terminologie dans le traitement automatique des langues

Travail terminologique, Principes et méthodes – ISO 704-2000

To provide assistance to those involved in terminology management. The principles and methods should be observed not only for the manipulation of terminological information but also in the planning and decision-making involved in managing a stock of terminology.

Application de la norme 704 au processus de travail

- *Identifier concepts et relations entre concepts*
- *Analyser et modéliser le système de concepts sur la base des concepts identifiés et de leurs relations*
- *Représenter systèmes de concepts à travers des diagrammes*
- *Définir concepts*
- *Attribuer désignations (prioritairement termes) à chaque concept dans une ou plusieurs langues*
- *Enregistrer et présenter les données terminologiques (principalement en format numérique).*

La notion de qualité, précurseur des bonnes pratiques en terminologie

- (1992) Numéro spécial de la revue La Banque des mots dédiée à la qualité (Conseil International de la Langue Française). Publié en 1998.
- Émergence des normes ISO 9000 dédiées à la qualité. La qualité appliquée à l'ensemble des processus qui se déroulent dans le développement d'un produit.
- M. Bouveret et Valérie Delavigne *L'analyse des besoins: un préalable à la qualité de la terminologie, 1998:*
« la qualité consiste en l'explicitation de l'ensemble de processus concernant l'élaboration d'un produit »

- Qualité = Explicitation de l'ensemble de processus menés à terme pour élaborer un produit.
- Cette activité s'exprime sur deux aspects:
 - Élaboration d'une méthodologie
 - Explicitation et application d'un système de contrôle de la mise au point de cette méthodologie.

Objectifs

- Analyser ce que nous concevons comme bonnes pratiques dans le processus de travail en terminologie
- Analyser ce que nous concevons comme qualité appliquée à un produit terminologique
- Explorer comment et sur quels aspects la qualité se projette sur les ressources terminologiques et les bonnes pratiques sur le processus terminographique
- Formuler les conditions sous forme de principes de qualité

La terminologie, domaine de connaissances ou « discipline »

- Tout domaine de connaissances se structure autour d'un objet et part d'une série de fondements à respecter.
- Fondements essentiels:
 - L'objet central de la terminologie est le terme
 - Un terme est une unité polyédrique et multidimensionnelle concerné par le cognitif, le linguistique et le social
 - Il y a une interrelation entre les trois plans, mais chacun a leur autonomie (non isomorphiques)
 - Le cognitif concerne l'organisation des concepts dans l'esprit; le linguistique, la projection des concepts en signes verbaux; et le social, la matérialisation des termes dans des situations de communication.

- Du point de vue linguistique un terme est une unité lexicale avec un sens spécifique (valeur activé dans une situation précise). Il est donc une unité de forme et de contenu
- Du point de vu pragmatique (usage) les termes apparaissent dans le discours des spécialistes et faisant part des textes (oraux ou écrits)
- La confirmation de terme vient donnée par la correspondance entre trois types de conditions: une unité lexicale à valeur spécifique avec un concept dans une structure conceptuelle et une valeur socio-communicatif dans une situation déterminée.
- **La connaissance des bases, élément de qualité et BP**
- **Permet assurer la cohérence méthodologique**

La terminologie, domaine de travail

- Base commune: Fonction représentation et fonction communication des concepts spécialisés.
- Diversité de langues (typologie, situation sociolinguistique)
- Diversité de situations (contextes politiques, sociaux, professionnels)
- Diversité de besoins (profils professionnels) → Diversité d'applications
- Diversité de ressources (terminologiques, informatiques, etc.)

- **Reconnaissance de la diversité, élément de BP**
- **Adaptation à la diversité, élément de BP**

- La pratique terminologique comme processus organisé débouchant sur un produit (ressources terminologiques mono et multilingues)
- Méthodologie de travail: ensemble de processus enchaînés, structurés et susceptibles de contrôle.
- Indices de qualité
 - Comme processus:
 - Concernant les fondements: **Principe de cohérence**
 - Concernant la méthode:
 - **Principe d'explicitation méthodologique**
 - **Principe de systématique**
 - **Principe de contrôle**
 - Concernant les données
 - **Principe de fiabilité**
 - **Principe de systématique des catégories de données**
 - **Principe d'adéquation (produit, données et représentations (par rapport aux situations et aux besoins))**

Principe de cohérence

- Faire de la terminologie suppose appliquer une méthode spécifique pour détecter, rassembler, représenter et illustrer les termes.
- On ne doit pas confondre l'activité terminographique avec d'autres activités comme la traduction (équivalence-équivalent) ou la néologie (malgré que ces deux activités puissent être utiles dans certains cas)

- Tout travail terminologique est d'abord descriptif et donc il suppose rassembler les termes réellement utilisés par les spécialistes.
- Seulement dans certains cas, s'il y a le besoin de fixer une dénomination de référence, de hiérarchiser les variantes dénominatives ou de réduire les dénominations en usage, le travail devient prescriptif, attendu que sa finalité n'est plus refléter l'usage mais l'orienter.

- Tous les termes admettent une définition, laquelle se concrète à l'intérieur d'un domaine de spécialité. Dans ce domaine-là une facette ou autre du contenu du terme est privilégiée.
- Les termes possèdent des valeurs pragmatiques, ils ne se limitent pas à être exclusivement désignatifs ou dénotatifs.
- La variation dénominative et conceptuelle est une caractéristique naturelle de la terminologie en usage.

Principes d'explicitation et de systématique

Le travail terminologique comme processus organisé:

- **Définition** (domaine, sujet, public cible, fonctions à accomplir) → type de ressource
- **Préparation** (équipe, documentation, partage de tâches, outils) → Plan de travail à suivre, arbre du domaine, dessin de la base de données, sélection du corpus de dépouillement et de consultation)
- **Élaboration** (protocole, dépouillement, élaboration de la base de données)
- **Supervision** (protocole, lacunes, inconsistances, remissions, etc.) Qui doit superviser?
- **(Normalisation)**
- **Diffusion** (plan, outils, agents, secteurs cible)
- **Évaluation et suivi** (analyse de l'implantation)

Conditions générales de qualité concernant le processus

- Connaître et respecter les fondements de la terminologie, base d'une bonne pratique
- Réunir les compétences et habilités nécessaires
- Adapter la méthodologie et les critères de décision aux besoins, caractéristiques et conditions de chaque travail en situation
- Sélectionner, à partir de critères explicites, une documentation fiable, tant pour l'extraction de termes, la consultation et la complétion des données comme pour l'acquisition de connaissances sur le domaine

- Prendre en considération les différences existantes entre la terminologie prioritairement représentative orientée à la communication internationale et sur des domaines très harmonisés et la terminologie plutôt orientée à la communication humaine dans le contexte des langues et cultures particulières.
- Utiliser, si c'est possible, des outils technologiques d'aide à la gestion automatique de la terminologie, à fin de faciliter l'accès postérieur à l'information

Conditions de qualité concernant la normalisation

- Normalisation ou harmonisation? Uniformisation ou maintien de la variation?
- Distinguer entre les divers types de normalisation:
 - Uniformisation ou harmonisation?
 - Normalisation pour la communication internationale (bases conceptuelles)
 - Normalisation pour la promotion d'une langue (bases sociolinguistiques)
 - Normalisation pour favoriser le développement d'une société parlant plusieurs langues (bases culturelles)
- Suivre l'implantation des termes normalisés

Comment ces conditions se concrètent: Quatre aspects de la qualité

- Qualité par rapport à l'équipe
- Qualité par rapport à la documentation
- Qualité par rapport aux données
- Qualité par rapport aux besoins

Qualité par rapport à l'équipe

- L'activité terminologique requiert une série de compétences et habilités étant donné que la terminologie a plusieurs versants:
 - **Cognitif** → Connaissance du domaine, structuration conceptuelle, confirmation du sens d'un terme
 - **Linguistique** (et sémiotique si c'est le cas) → Connaissance des langues et des systèmes de dénomination
 - **Social** → Connaissance du milieu, des besoins.
- Réunion de ces 3 compétences + compétence méthodologique, technique et stratégique

Qualité par rapport à la documentation

- Ressources pour l'acquisition de connaissances sur le domaine
- Ressources pour l'extraction de termes
- Ressources de consultation et complémentation des données

- Ressources de type textuel
- Ressources de type lexicographique (inclues les BD)
- Ressources de type factographique (centres et spécialistes)

Critères pour la documentation

- Critère de fiabilité: identification des producteurs
- Critère d'adéquation du type de documents (textuels ou lexicographiques) aux tâches
- Critère de pertinence (domaine et sujet)
- Critère de spécialisation
- Critère d'adéquation aux caractéristiques du travail à faire
- Critère d'originalité dans la mesure du possible
- Critère d'actualité
- Critère d'accessibilité
- Critère de support et format si le travail est fait avec des outils informatiques (*standards*)

Critères d'évaluation des ressources textuelles (ouvrages spécialisées)

- Originel ou traduction?
- Prestige de l'auteur
- Institution derrière l'auteur
- Date de publication
- Publique cible (général ou spécialisé)
- Degré de spécialisation de l'ouvrage
- Domaine géographique (en langues de large implantation)
- Importance de la maison d'édition et impact sur le domaine cible

Critères d'évaluation des ressources lexicographiques (dictionnaires et bases de données)

- Explicitation de de la méthode et les sources de rassemblement et illustration des données
- Présence de spécialistes du domaine (en plus de lexicographes ou terminologues) dans leur élaboration
- Prestige de l'auteur et ou de l'institution
- Information sur la classe grammaticale du terme (catégorie)
- Information sur le contenu des termes ou sur leur correspondance aux systèmes de concepts (définitions, explications, contextes, situation dans une hiérarchie conceptuelle, etc.)

- Information sur l'usage des termes en discours (collocations, contextes, phraséologie)
- Information sur la valeur pragmatique des termes (marques d'usage, code de fiabilité)
- Présentation des équivalents en contexte
- Dictionnaires parfaitement bilingues
- Dans des dictionnaires plurilingues, listage de termes par langues avec leurs correspondants
- Explicitation des sources (termes, équivalents dans la même langue ou dans d'autres langues)
- Remissions hiérarchisées
- Facilité de consultation, etc.

Qualité par rapport aux données

- **Fiabilité:**
 - Usages réels (documentés dans des sources textuelles)
 - Extraction à partir de corpus (non de dictionnaires)
 - Explicitation complète de la source
 - Dans le cas de nouvelles propositions, explicitation de la condition de néologisme, de la source et s'il est possible avec un aval d'une commission technique
- **Systematicité:** représentation systématique des catégories de données, dans le même ordre.
- **Facilité d'accès**
- **Facilité d'échange**
- **Possibilité de réutilisation** (*reusabilité*) des données dans divers produits

Qualité par rapport aux besoins

- Il semble peu approprié établir standards de qualité en dehors de contexte. Il faut prendre en considération les caractéristiques de chaque travail quant à sujet, domaine, situation et objectifs.
- Semble-t-il une bonne pratique uniformiser mécaniquement la diversité terminologique réelle sans considérer les langues et leurs situations, les domaines et les finalités de chaque travail?

Comme synthèse

- Exploration des notions de bonnes pratiques et de qualité, et de leurs relations
- Les bonnes pratiques concernent le processus, le faire / La qualité concerne les données, la documentation, les ressources produites
- Sans des bonnes pratiques il n'y pas de qualité
- La qualité appliquée à la pratique terminologique (comme processus) se résume en quatre principes:
 - Cohérence
 - Explicitation méthodologique
 - Systématicité
 - Contrôle
- La qualité appliquée aux données et aux ressources se résume en trois principes:
 - Fiabilité
 - Systématicité
 - Adéquation (par rapport aux besoins)

- A la notion de “bonnes pratiques” appliquée au travail terminologique comme processus il faudrait, a notre avis, lui associer la notion d’”adéquation” pour attirer l’attention des terminologues sur la diversité du réel et la nécessité de la prendre en considération.
- La qualité d’un produit terminologique réside tant sur la fiabilité des données et la systématité du processus de travail comme sur l’adéquation de ce produit aux besoins qui l’ont poussé dans une situation sociale et linguistique précise.