

Les procédés terminologiques

Sujet Procédés de terminologie

Objet de la fiche Présenter les procédés terminologiques proposés dans la méthode publique Praxeme


Mots clefs aspect intentionnel, terminologie, définition, vocabulaire, dictionnaire, Praxeme, méthode, procédé

Référence **PxPCD-14**

État Validé

Version 1.2.0

Date 11 novembre 2015

Auteurs, contributeurs Loïc DEPECKER, Dominique VAUQUIER
Contribution du cabinet  ¹

Relecteurs

Sommaire

1. PRÉSENTATION DES PROCÉDÉS TERMINOLOGIQUES.....	3
2. CIRCONSTANCES D'USAGE DES PROCÉDÉS TERMINOLOGIQUES.....	6
3. VOCABULAIRE SPÉCIALISÉ UTILISÉ DANS LES PROCÉDÉS TERMINOLOGIQUES	7
4. COMPÉTENCES EN TERMINOLOGIE.....	10
5. RÉSULTATS PRODUITS.....	10
6. OUTILLAGE DE LA TERMINOLOGIE.....	11
7. APPROFONDISSEMENTS.....	12
INDEX.....	13
TABLE ANALYTIQUE	13

¹ Voir sur <http://www.conix.fr/>.

Rappels méthodologiques

Dans le contexte de la méthode Praxeme, un *procédé* est « une façon de faire, un mode opératoire pour exécuter une tâche »². Il s'agit donc d'une prescription à un niveau individuel, par opposition au *processus* qui est une réponse méthodologique au niveau collectif.

Les fiches de procédés ne font pas référence à d'éventuels processus dans lesquels ces procédés pourraient intervenir, ceci afin de faciliter leur réemploi dans plusieurs contextes.

Protection du document

L'initiative pour une méthode publique repose sur le bénévolat et la mutualisation des investissements entre ses contributeurs. Elle vise à élaborer et à diffuser une méthode ouverte et libre de droits. Sa dynamique n'est possible que si cet esprit est maintenu à travers les utilisations des documents qu'elle met à disposition du public. C'est pourquoi les documents sont protégés par une licence « *creative commons* »³ qui autorise l'usage et la réutilisation de tout ou partie d'un document du fonds Praxeme, sous seule condition que l'origine en soit citée. Les éventuels documents dérivés, qui reprennent du contenu de Praxeme, doivent s'appliquer à eux-mêmes les mêmes conditions, faire référence à la « *creative commons* » et porter les symboles idoines :



Actualisation de ce document

Pour obtenir la dernière version de ce document, se rendre sur le site web du *Praxeme Institute*, à la page : <http://www.praxeme.org/telechargements/catalogue/>.

L'historique du document

Indice	Date	Rédacteur	Contenu
0.0.0	21/08/2012	DVAU	Création de la fiche de procédé
1.1.1		LDEP, DVAU	Version finale pour publication
1.2	11/11/2015	DVAU	Contribution du cabinet Conix Consulting
1.2.0	11/11/2015		Version actuelle du document

² Cf. rubrique Thesaurus sur le site du *Praxeme Institute* : <http://wiki.praxeme.org/index.php?n=Thesaurus.Procedure>.

³ Voir la philosophie et le détail des licences sur : <http://creativecommons.org/>.



Pour suivre l'actualité de la méthode publique

- Mailing list
- Groupe LinkedIn
- Twitter

Pour participer aux travaux du Praxeme Institute

- Adhésion au *Praxeme Institute*

<http://www.praxeme.org/communaute/>

1. Présentation des procédés terminologiques

1.1 Objectif

Le langage est un instrument indispensable dans toutes les activités sociales, dans la vie des affaires comme dans les rapports avec les administrations. Cet instrument présente, cependant, des défauts :

- Le langage naturel, quelle que soit la langue, souffre de diverses limites : ambiguïtés, imprécisions, connotations inattendues, manque de termes pour désigner certains concepts⁴, etc.
- La vie professionnelle n'a de cesse de tordre le langage pour le plier à ses usages : il en résulte les jargons et autres perversions langagières, alimentées par un tropisme autocentré⁵.

Ces défauts entraînent des effets néfastes, des surcoûts de communication, voire des échecs dramatiques.

Dans la plupart des investissements, quand il s'agit de produire du neuf (une nouvelle organisation, une gamme opératoire, une solution informatique, un nouveau produit, etc.), les responsables cherchent à réduire les risques liés à une mauvaise compréhension ou à une communication inadaptée. On trouve, dans les entreprises, des glossaires qui cherchent à établir une base de compréhension mutuelle.

Les procédés terminologiques proposés par Praxeme systématisent ces efforts. Ils tirent parti de la terminologie, en tant que science, et sont un effort pour professionnaliser les pratiques liées au recueil, à la définition et à la présentation des terminologies d'entreprise.

1.2 Positionnement dans la méthode

La méthode Praxeme situe la terminologie dans l'aspect intentionnel, dont une des quatre facettes est le « Vocabulaire »⁶. Cette position peut surprendre, puisque ce cadre identifie également un aspect « sémantique » et que, dans l'usage courant, on associe spontanément le vocabulaire avec la sémantique. Or, le terme « sémantique » est utilisé dans Praxeme pour désigner cet aspect de l'entreprise qui isole sa connaissance essentielle : les « fondamentaux du métier », abstraction faite des contingences organisationnelles et techniques. La matière de l'aspect sémantique est donc celle des *concepts*. Au contraire, la terminologie de l'entreprise se compose de *termes*. La nuance est importante et ses conséquences se révèlent dans la pratique. Tout particulièrement, la terminologie accueillera tous les termes en usage, même imprécis ou déviants par rapport à la langue naturelle, tandis qu'un modèle sémantique cherchera l'économie et la généricité et ne pourra pas faire montre d'une telle tolérance.

Outre ces précisions de substance, un argument décisif impose de placer la terminologie dans l'aspect intentionnel du cadre de représentation : celui de la structure et du fonctionnement du « référentiel de

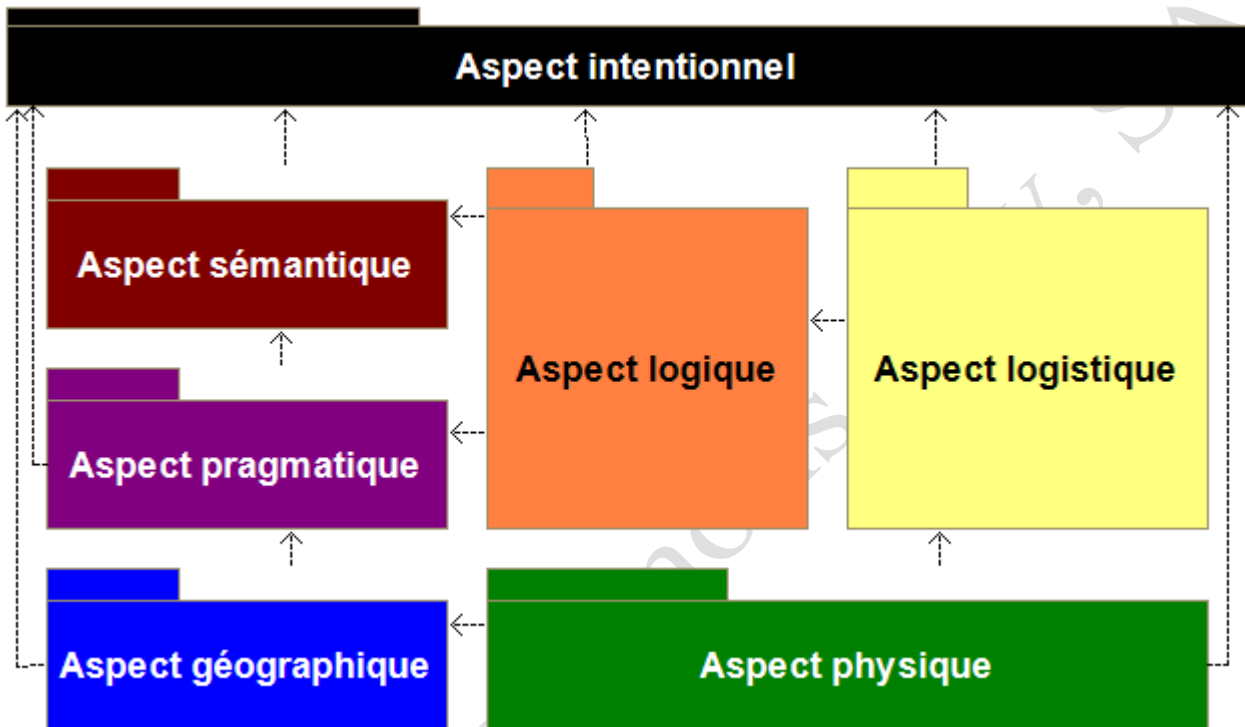
⁴ Le modélisateur sémantique en fait régulièrement l'expérience : un concept s'impose dans son modèle, occupant un nœud précis dans un réseau de concept ; il se tourne vers le langage et le découvre impuissant à nommer ce concept. C'est ainsi que l'on voit apparaître, dans les modèles, des expressions improbables telles que « instant de vie » (un moment pour un être) ou « instance d'unité de formation » (intermédiaire entre la session concrète et l'intervention décrite dans le modèle de formation).

⁵ Quasiment aucun métier n'échappe à cette tendance qui consiste à nommer les choses, non pour ce qu'elles sont, mais comme l'entreprise les perçoit. Notamment, dans les activités administratives (pas seulement dans le secteur public), la notion de « dossier » tend à oblitérer les « vrais » objets. Si le gestionnaire prononce le mot « sinistre », il n'a pas en tête ce que ce mot désigne pour l'assuré (moins encore les connotations perçues par ce dernier), mais un ensemble de pièces et de conditions qui jalonnent sa procédure. Un autre phénomène fréquemment observé brouille les qualificatifs des objets : des adjectifs ou des expressions s'appliquent à des objets auxquels ils ne conviennent pas. Par exemple, « délai accordé » sera utilisé comme un état pour qualifier le candidat, au lieu de la candidature. Pire encore, on dira « supprimer la personne »... en oubliant ce que cet acte pourrait avoir de criminel.

⁶ Voir le Guide général, réf. « PxMDS-01 » (Praxeme version 2). Les termes « facette » et « aspect » sont d'un usage précis dans le contexte de la méthodologie. Leur définition canonique est donnée dans le Thésaurus de Praxeme (<http://wiki.praxeme.org/index.php?n=Thesaurus.Thesaurus>). L'aspect intentionnel fait l'objet du guide méthodologique, PxPRD-10, « Approche de l'aspect intentionnel ».

description de l'entreprise »⁷. Ce référentiel accueille tout ce qui se dit de l'entreprise. Le cadre de représentation qu'est la Topologie du Système Entreprise impose un premier niveau de structure à cette masse d'informations et de décisions. Ce premier effort de structuration se prolonge jusqu'au dernier niveau de détail donné par le méta-modèle. Il faudra encore que, dans chaque entreprise, un travail d'architecture complète cet effort théorique. L'ensemble obéit à des exigences architecturales motivées par le souci de maîtriser la masse d'informations. Ainsi, la Topologie du Système Entreprise réserve un seul aspect vers lequel tous les autres sont autorisés à faire référence, comme le montre la figure ci-dessous.

Figure 14_1. La Topologie du Système Entreprise (sous la forme d'un diagramme de paquetages)



Ce foyer commun est l'aspect intentionnel. La raison est la suivante : tout élément d'intention est susceptible de justifier un élément de modélisation rangé dans n'importe lequel des autres aspects. La mécanique est évidente dans le cas des termes. Les termes d'un dictionnaire peuvent être repris et formalisés sous la forme d'une classe sémantique (un concept), ou d'un rôle, ou encore d'un dispositif technique, bref : par un élément de modélisation de n'importe quel type, appartenant à n'importe quel aspect. Il peut arriver qu'un même terme irradie sur plusieurs aspects. Par exemple, le terme « processus » est naturellement repris par l'aspect pragmatique défini dans le cadre de représentation, mais il peut aussi renvoyer à un processus conceptuel de l'aspect sémantique. On peut même imaginer de le réifier (le représenter par une classe). Il a aussi des acceptions spécialisées dans les aspects techniques (logistiques et physiques). En conséquence, les termes doivent être exposés dans le seul aspect qui autorise les références à partir des tous les autres. Il ne peut s'agir que de l'aspect intentionnel⁸.

1.3 Sept procédés

La méthode propose, sous l'appellation « fiches de procédés », des modes opératoires applicables à des actions relativement élémentaires. L'idée est qu'en une ou deux heures de lecture, un praticien puisse assimiler les meilleures pratiques avant d'entreprendre une tâche particulière. Pour donner un ordre de grandeur, la durée

⁷ La notion est introduite dans le guide général (op. cit.). Il s'agit d'une base de modélisation utilisée pour capitaliser la connaissance précise de l'entreprise, dans tous ses aspects.

⁸ Le lecteur voudra bien excuser cette discussion purement méthodologique. Elle a paru nécessaire pour dissiper une confusion fréquente, née d'un usage rapide du terme « sémantique ». L'explication complète de la Topologie du Système Entreprise se trouve dans le guide PxPRD-01.

d'une tâche est de quelques jours. Du moins, c'est ce que les auteurs de la méthode ont en tête quand ils identifient les procédés. Au moment de la distribution des tâches, un responsable assortira la fiche de procédé à la description de la tâche. Le collaborateur prendra une heure ou deux pour lire cette fiche avant d'entamer la tâche. Dans la mesure du possible, les procédés tirent parti des avancées de la science et les mettent à la disposition des entreprises, avec le souci de leur applicabilité.

La méthode propose sept procédés terminologiques. Le tableau ci-dessous les récapitule.

Figure 14_2. La liste des procédés terminologiques

Indice	Titre	Objectif	Cardinalité
PxPCD-14	Les procédés terminologiques	Présenter les procédés terminologiques proposés dans la méthode publique Praxeme	
PxPCD-14a	Définir un terme ou une expression	Produire une définition d'un terme donné, la plus concise, claire et efficace possible pour faciliter la communication et l'apprentissage	1
PxPCD-14b	Moissonner la terminologie	Constituer l'ensemble des termes couvrant un domaine de connaissance ou de pratique	*
PxPCD-14c	Analyser les usages terminologiques	Connaître les emplois d'un terme et les relier à des situations	1
PxPCD-14d	Élaborer un dictionnaire de référence	Constituer un ensemble cohérent de définitions	*
PxPCD-14e	Projeter un terme dans les modèles de l'entreprise	Donner une expression formelle aux notions désignées par les termes	1
PxPCD-14f	Élaborer un thesaurus	Relier les termes et publier le thesaurus	*
PxPCD-14g	Recourir à la modélisation pour clarifier la terminologie	Utiliser les techniques de modélisation pour mieux définir les termes	1

La colonne « Cardinalité » indique la portée du procédé :

- '1' signifie que le procédé s'applique à un seul terme ;
- '*' indique que le procédé vaut pour un ensemble de termes.

Les principaux procédés, ceux qui s'imposent dans la plupart des missions, sont, sans doute :

1. « Définir un terme ou une expression », l'art de la définition n'étant pas aussi intuitif qu'on veut bien le croire ;
2. « Élaborer un thesaurus », action qui, avec un minimum d'effort, produit un livrable de grande valeur, tant du point de vue pratique que de celui de la communication.

Les autres procédés de la liste complètent le dispositif et s'appliquent dans des circonstances particulières.

« Moissonner⁹ la terminologie » prépare le terrain pour un travail systématique de recueil de la terminologie d'un domaine. Il s'applique dans les missions dont l'objectif central porte sur la terminologie.

« Analyser les usages terminologiques » ajoute une démarche d'observation du langage en situation. Ce procédé peut être considéré comme préparatoire par rapport aux suivants.

« Élaborer un dictionnaire de référence » s'appuie sur le procédé de définition et bénéficie des deux procédés d'analyse (« Moissonner... » et « Analyser... »). Il inscrit les définitions dans une perspective d'ensemble et adopte une posture résolue de conception. Sa valeur est particulièrement appréciable quand l'enjeu est la convergence au sein d'une fédération d'organisations.

⁹ Le terme est celui utilisé par les terminologues.

« Projeter un terme... » est l'opération qui consiste à relier le terme à un élément de modélisation qui l'exprime formellement. Cet élément appartient à un des aspects de la Topologie du Système Entreprise, autre que l'aspect intentionnel.

« Élaborer le thesaurus » produit le livrable qui pourra être publié. Le thesaurus est plus qu'un dictionnaire et demande un travail complémentaire de mise en relation des termes et de représentation des réseaux de termes.

« Recourir à la modélisation pour clarifier la terminologie » intervient ponctuellement, en complément du procédé de définition, dans les cas difficiles.

2. Circonstances d'usage des procédés terminologiques

2.1 Situations

Du fait de l'omniprésence du langage dans les activités humaines, la nécessité de clarifier les termes s'impose à peu près partout, dans tous les métiers et à tout moment. Le besoin est d'autant plus impérieux que les circonstances mettent en relation des personnes d'univers cognitifs différents. Le cas apparaît sur la plupart des projets, quand il s'agit de comprendre des pratiques afin de les outiller ou de les améliorer. À plus fortes raisons, les actions de transformation soulèvent des difficultés de maîtrise langagière et conceptuelle. En pareilles situations, l'expérience montre l'intérêt qu'il y a à prélever une portion du budget pour élucider les notions et dissiper la confusion. Même si cet effort ne débouche pas sur des produits initialement demandés, il produira toujours une valeur reconnue et garantira la suite des travaux contre les mauvaises surprises. La maîtrise du vocabulaire est toujours un préalable pour la maîtrise des projets.

La méthode recommande de prévoir systématiquement ce travail de clarification terminologique. Depuis le début du XXe siècle, la normalisation technique de type ISO nous a habitués à cette exigence. Praxeme encourage à livrer les résultats de cet effort, sous la forme d'un thesaurus. Ce dispositif s'intègre au référentiel de description de l'entreprise et bénéficiera de son cycle de vie, sur le long terme.

Le contenu du thesaurus est ensuite exploité à travers la modélisation du Système Entreprise.

Le tableau ci-dessous indique quelques situations particulières dans lesquelles les procédés terminologiques trouvent à s'employer.

Tableau 14_3. Quelques situations d'usage dans lesquelles s'applique l'approche terminologique

Situation	Description	Commentaire
Exploration d'un domaine « métier »	Identification des concepts caractéristiques d'un domaine et définitions	Indispensable en préalable à toute transformation ou intervention significative
Établissement d'un « langage commun »	Travail de conciliation entre des vocabulaires partiellement concurrents	Pour faire converger les représentations de plusieurs entités organisationnelles
Innovation	Analyse des concepts en vue de dégager de nouvelles interprétations, pistes pour innover. Harmonisation des concepts (réduction de deux concepts à un même concept proche...).	Il s'agit de revenir à la source de nos concepts, de séparer les déterminations pour dégager l'essentiel ¹⁰ .
Développement de formations	Capture de la connaissance	Le souci pédagogique conduit à élaborer des définitions minimales, à la fois justes et faciles à comprendre. Caractère essentiel/caractère non essentiel ¹¹ .

¹⁰ Par exemple, la notion de client et ses notions voisines (prospect) valent la peine d'être analysées. De nouvelles définitions de ces notions fondamentales, on pourra déduire de nouveaux comportements, voire de nouvelles approches commerciales.

¹¹ Les caractères essentiels servent à déterminer les définisseurs minimaux d'une définition.

Situation	Description	Commentaire
Application au vocabulaire instrumental	Définition du métalangage utilisé dans une discipline	C'est ce que nous faisons en fixant les concepts tels que processus ou service. Il s'agit alors d'un travail de méthodologie.

2.2 Posture

Praxeme distingue les deux postures d'analyse et de conception, qui s'appliquent à tous les aspects de l'entreprise¹².

Les procédés terminologiques interviennent dans les deux cas :

1. Dans une posture d'analyse, le terminologue n'intervient pas sur le contenu sémantique¹³ et mettra plutôt l'accent sur les concepts – parfois latents ou implicites – que les usages linguistiques révèlent.
2. Quand il adopte la posture de conception, au contraire, le terminologue propose des définitions, soit pour aider à la convergence, soit pour simplifier et rendre plus générique et naturelle la définition. Il prend en compte, alors, le positionnement du terme dans un réseau plus large. Ce rôle lui est dévolu dans les cas où il s'agit de construire un nouveau vocabulaire, par exemple à travers un « langage commun » ou un dictionnaire de référence.

Le terminologue adopte l'une ou l'autre des postures à des moments différents. En tout cas, il le fait en toute connaissance de cause, et ce choix doit être clair pour tous les participants à l'action. En effet, les conséquences et les attitudes dépendent énormément de l'intention qui préside au choix de la posture.

La posture d'analyse sera caractérisée par une grande tolérance et la valorisation des glossaires qui auront été recueillis. Le facteur clef de succès réside dans la qualité d'écoute.

En conception, la situation est différente : le terminologue pourra s'écarter des usages courants, de façon à améliorer la définition et augmenter la cohérence globale de la terminologie. Cet effort risque de l'amener à proposer des changements radicaux, auquel cas il lui faut mesurer la réceptivité de son auditoire. Il devra alors rechercher la légitimité en s'appuyant sur des sources incontestables, typiquement les vocabulaires standardisés.

En résumé, le préalable à la mise en œuvre de ce procédé est le recueil des définitions disponibles pour le terme, dans le champ d'intervention. Si la définition s'inscrit dans un effort de conception terminologique, alors il convient de vérifier qu'il y a bien un mandat, au moins une attente, pour un vocabulaire renouvelé.

3. Vocabulaire spécialisé utilisé dans les procédés terminologiques

Ce chapitre introduit le vocabulaire qui sera utilisé dans les fiches de procédés de ce groupe. Il s'agit, ici, d'équiper le praticien avec un bagage minimal qui lui permettra de mieux débrouiller l'écheveau du vocabulaire. Pour aller plus loin, on se reportera à la bibliographie donnée en annexe ou aux nombreux ouvrages disponibles sur le sujet.

3.1 Terme, expression, lexème, dénomination, dénotation

a. Le terme comme signe

Terme : « Unité formée d'un signe linguistique (dit « désignation ») renvoyant à un concept. »¹⁴

Comme tout signe¹⁵, le terme conjoint deux faces :

¹² Voir le Livre blanc, réf. « SLB-02 » et le Thesaurus de Praxeme.

¹³ Au sens linguistique, le contenu sémantique est propre à une langue donnée. Il peut, néanmoins, être détourné, altéré, spécialisé... dans un contexte professionnel déterminé. C'est le phénomène du jargon.

¹⁴ [DEPECKER] p. 182. Voir la bibliographie p. 15.

¹⁵ [ECO].

- l'une physique, le mot, l'unité linguistique, support de la signification ;
- l'autre conceptuelle, contenu de signification.

La dénotation est le fait que le mot (de façon générale, le signe) renvoie directement au concept ou à l'objet. Il le *désigne*. La dénotation s'oppose à la connotation (voir, ci-dessous, à propos des usages). Même si la dénotation fournit le mode d'analyse principal sur lequel s'appuie le terminologue, cette distinction reste essentielle dans le travail de terminologie. Le mode opératoire pour « définir un terme » en tient compte.

b. Le terme dans la terminologie

Terme : « Nom correspondant à une notion au sein d'un ensemble structuré (une terminologie) »¹⁶

Cette définition du Grand Robert présente l'avantage de relier la notion de terme à l'approche plus large de l'élaboration terminologique. Le terme apparaît comme unité élémentaire d'un construit : le système des termes, glossaire, dictionnaire, thesaurus.

Lexème : « unité minimale de signification appartenant au lexique ».

Le lexème, entrée de la terminologie, peut donc être un mot ou un ensemble de mots, c'est-à-dire un terme ou une expression. Cependant, tous les mots ne sont pas appelés à faire partie de la terminologie, du moins au sens du produit « terminologie d'entreprise » ou « dictionnaire de référence ». Par exemple, l'expression « modèle d'entreprise » est un lexème et sera une entrée du dictionnaire méthodologique, car elle désigne un concept bien précis. « Modèle » et « entreprise » sont également des lexèmes que nous avons à étudier. En revanche, « de » ou sa forme altérée « d' », qui est pourtant un mot, ne sera pas considéré comme un lexème. En effet, du point de vue d'une terminologie professionnelle, il ne porte aucun sens, en dehors de sa fonction de liaison dans des expressions. De même, dans « compte à terme », « à » ne sera pas considéré comme un lexème, contrairement aux deux autres mots et à l'expression elle-même.

Par ailleurs, l'effort terminologique finit toujours par buter contre une limite : des termes « irréductibles » seront considérés comme des données de base qu'il n'est pas nécessaire de définir dans le dictionnaire de l'entreprise et que l'on prendra dans leur usage courant (exemple : « action », « objet », « intention »...).

c. Les groupes de termes

Expression : assemblage de termes, considéré comme signe unique, constitué pour désigner un concept.

Un groupe de termes peut devenir, à son tour, un terme.

L'expression est forgée, le plus souvent, en l'absence de terme simple pour désigner le concept. Cela arrive quand un concept nouveau émerge.

Les expressions propres à un domaine d'étude peuvent tout à fait entrer dans la terminologie de ce domaine.

Les exemples ne manquent pas : « urbanisation de système d'information », « architecture d'entreprise », « clause de non-concurrence »...

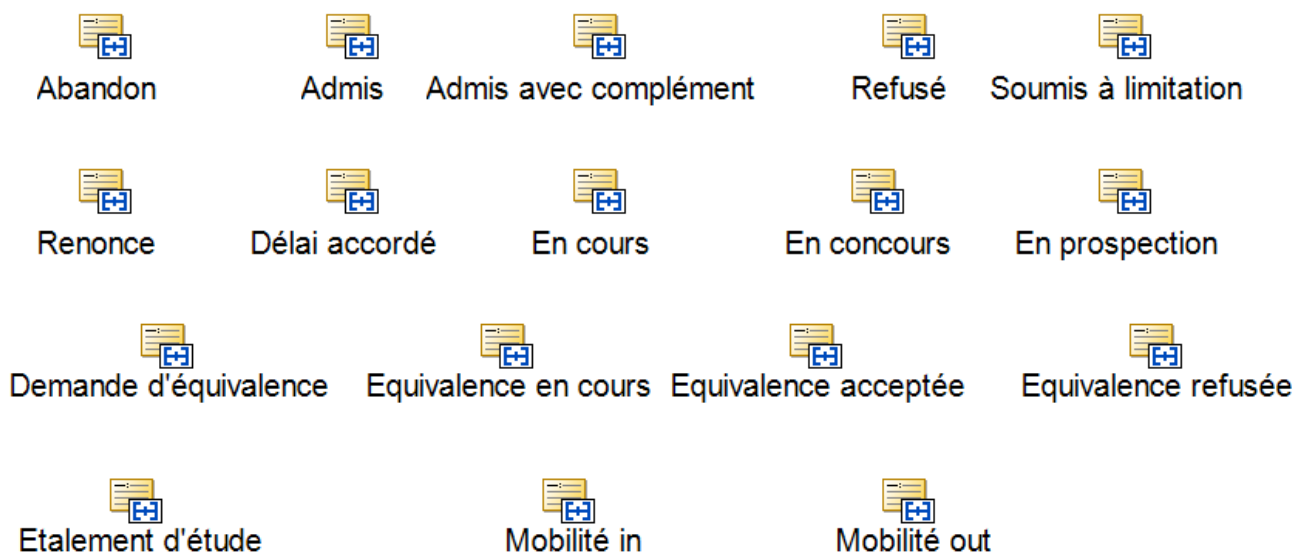
d. En pratique

Il est à noter que ce ne sont pas tous les mots, ni toutes les sortes de mots, qui nous sont donnés à traiter dans notre approche du vocabulaire, mais principalement ceux qui désignent des objets du monde, des objets abstraits (par exemple, « contrat », « facture », « campagne ») ou des concepts opératoires (par exemple, « processus », « signature »). Ces termes rentrent dans la catégorie des « **dénominations** », de laquelle sont exclus les éléments tels que les articles, prépositions, verbes, adverbes...

Il est bon, toutefois, d'inclure dans la terminologie d'entreprise certains verbes et adjectifs qui accompagnent ces dénominations. La perception de la réalité en termes d'action est telle que la terminologie ne saurait écarter les verbes. Ils nomment les activités, les processus, les objectifs, les responsabilités, etc. À un niveau plus fin, beaucoup d'éléments de modélisation sont désignés par des verbes, comme, par exemple, les opérations sur les classes sémantiques ou logicielles. Il importe donc de fournir des définitions de ces verbes.

¹⁶ [ROBERT]

Figure 14_4. Exemples de termes et expressions qualifiant des états



Commentaire du diagramme : Ce diagramme rassemble les expressions rencontrées au cours de l'analyse du processus d'inscription à une formation (domaine de la gestion académique)¹⁷. Elles désignent toutes des états. Dans l'usage et sous influence du logiciel utilisé, ces états sont rapportés au candidat. Toutefois, en y regardant de plus près, les expressions qualifient des objets différents. Un exemple évident est la demande d'équivalence. L'apparition, dans le modèle sémantique, de la notion de contrat d'étude va aider à mettre de l'ordre dans ces états collectés. Cette notion de contrat d'étude n'est pourtant jamais nommée dans les pratiques en cours. Elle illustre l'effet de la conception terminologique. Dans cet exemple, sans être nommé, le concept existe tout de même et est présent dans l'esprit des acteurs du métier. Ceci explique leur réceptivité face à l'introduction de cette nouvelle expression.

3.2 Sème, sémantique lexicale, analyse componentielle

Sème : unité de sens.

On dit aussi : **trait sémantique**. En anglais : « *semantic feature* »¹⁸.

Un terme peut véhiculer – et souvent véhicule – plusieurs unités de sens.

Analyse sémique ou **analyse componentielle** : analyse de la signification d'un signe, qui consiste à identifier et énumérer tous les sèmes qui la composent¹⁹.

Pour qualifier les sèmes, on distingue :

- dénotatif (ce que le sème désigne) / connotatif (ce qu'il peut évoquer) ;
- générique (ce qui appartient au genre, au concept supérieur) / spécifique (ce qui caractérise le concept).

Champ sémantique : « ensemble des significations d'un terme ou d'une expression ».

3.3 Usage, connotation

Chaque terme se prête à de multiples usages, est l'enjeu d'intérêts et se plie à différentes manipulations. Ces phénomènes finissent par modifier le contenu sémantique du terme, donnant plus ou moins de relief à tel ou tel des sèmes que le terme véhicule, parfois inversant la signification²⁰.

¹⁷ Illustration tirée d'un travail mené par la Haute École Pédagogique Vaud.

¹⁸ [DUCROT-TODOROV] p. 339.

¹⁹ Un très bel exemple d'analyse componentielle est donné, par exemple, dans [SCHOTT] p. 19 et sq.

²⁰ Un exemple récent d'une telle inversion se trouve dans l'usage du terme « *people* » pour désigner les célébrités. Alors que le terme « *people* » signifie, dans son usage normal, « *peuple* » (le « *vulgus* » latin qui a donné « *vulgaire* »), la presse

Dans le cadre de la terminologie d'entreprise, on s'intéressera aux usages qui peuvent être faits d'un même terme dans des communautés différentes. L'identification des connotations, des sèmes connotatifs, est un moyen de réconcilier des définitions concurrentes, issues d'usages différents.

3.4 Terminologie

Terminologie = 1° « Ensemble des termes appartenant à un domaine d'activités, de connaissances, et correspondant à un système de notions »²¹ ; 2° « discipline qui traite des vocabulaires scientifiques ou techniques »²².

Terminologie d'entreprise : « Terminologie (au sens 1 ci-dessus) en usage dans une entreprise ».

Il est difficile de détacher l'acte de définir du reste du travail terminologique. En effet, définir consiste aussi – et essentiellement – à positionner le terme dans un ensemble de termes avec lesquels il entretient des relations conceptuelles. C'est ainsi que nous sommes conduits à utiliser des outils pour représenter les relations entre les termes, sans quoi l'art de la définition manquerait son objectif. Les définitions suivantes complètent donc la terminologie employée dans le procédé « Définir un terme ou une expression ».

Réseau sémantique : « ensemble de termes liés et des relations qu'ils entretiennent ».

Champ terminologique : « ensemble de termes dont les concepts sont en étroite relation. »²³

La fiche PxPCD-14a contient les définitions de « définir » et « décrire ».

4. Compétences en terminologie

La terminologie est une discipline à part entière, inscrite dans le domaine de la linguistique et enseignée à l'université. Ses spécialistes, les terminologues, sont, bien sûr, les mieux placés pour guider ou réaliser un effort de clarification terminologique dans les entreprises. Il est à noter qu'en plus de la terminologie proprement dite, d'autres questions relatives à la langue se posent aux entreprises : notamment, la « politique linguistique de l'entreprise ».

Néanmoins, les travaux de terminologie ne sont pas toujours isolés et confiés à des terminologues. Les praticiens de différentes disciplines en assument une part. Le plus souvent, l'effort est ponctuel et répond à un besoin dans le cadre d'un projet. Dans ce cas, le praticien pourra venir de n'importe quelle discipline – analyse, organisation, architecture métier, informatique... Les fiches de procédés lui sont destinées.

Le mieux est toujours d'inscrire cet effort dans une perspective plus vaste, de portée « système ». Au lieu de livrer un glossaire forcément limité au périmètre du projet, la solution consiste à verser son contenu dans le pot commun du référentiel de description de l'entreprise. De cette façon, l'investissement consenti jouit d'une meilleure visibilité. Projet après projet, se construit la terminologie de l'entreprise. Évidemment, ce mouvement vertueux réclame un minimum de coordination. L'architecte métier assume ce rôle.

L'architecture métier a également la responsabilité de structurer l'aspect intentionnel. Classiquement – et sous l'influence des outils de modélisation existants –, la terminologie est une rubrique à part, à côté des objectifs, des exigences et d'autres éléments d'intention. Ce postulat peut être remis en cause. De même, il faudra s'interroger sur la structure interne de la terminologie d'entreprise. Ces questions ressortissent à l'architecture métier.

5. Résultats produits

La méthode prescrit de fixer la terminologie de l'entreprise sous la forme d'un thésaurus, lequel relie les termes entre eux et fournit les définitions. La fiche PxPCD-14f détaille son élaboration.

« people » s'intéressant essentiellement aux vedettes, ces dernières ont fini par être nommées par ce terme. Ce dernier reçoit donc une acception exactement inverse de son acception originelle.

²¹ [ROBERT], deuxième des trois définitions données à l'entrée « terminologie ».

²² Pris dans l'article « Terminologie » de l'Encyclopaedia Universalis (2004).

²³ [DEPECKER] p. 181.

L'aspect intentionnel et, plus particulièrement, le vocabulaire établissent en quelque sorte le « sas d'entrée » vers les modèles. Il recueille la perception intuitive et naturelle de l'entreprise, et la met en forme pour son exploitation ultérieure. Ainsi, sur le long terme, de nombreux intervenants se demandent comment un sujet donné est traité dans le Système Entreprise et à quel endroit du référentiel de description ils peuvent trouver la réponse. Ils recherchent alors l'entrée dans le thesaurus. Si le travail a été bien fait, le lexème a été associé à l'élément de modélisation qui restitue formellement la notion.

Ce dispositif offre le seul moyen de maîtriser, sur la longue durée, la masse d'informations et de décisions que représente le référentiel de description de l'entreprise (RDE).

En conclusion, le thesaurus n'est pas seulement la forme dans laquelle on recueille et publie la terminologie de l'entreprise ; il est aussi un des moyens incontournables pour exploiter le RDE et maintenir la cohérence du programme de transformation.

6. Outillage de la terminologie

La question de l'outillage est abordée dans les procédés de ce groupe. De façon générale, les exigences que l'on cherche à satisfaire comprennent :

- la conservation des termes et leur documentation (en distinguant plusieurs rubriques : définition, discussion, description, sources...)
- la structuration de la terminologie (plusieurs dictionnaires, leurs relations, la possibilité de construire des ensembles mélangeant des termes avec d'autres éléments intentionnels) ;
- les fonctionnalités (tri des termes dans l'ordre alphabétique, détection de doublons, suivi des versions...)
- la représentation graphique des réseaux lexicaux (c'est-à-dire les diagrammes terminologiques attachés aux termes ou à des ensembles de termes, avec les relations terminologiques types) ;
- la mise en relation entre les termes et les éléments de modèles (dans les autres aspects)²⁴, fonction de « sas d'entrée » ;
- la publication (sous la forme de documents ou de pages html ; navigation des diagrammes...)
- l'assimilation de corpus (à partir d'une documentation disponible, remontée des éléments de texte dans l'outil).

²⁴ Les éléments d'intention (valeurs, objectifs, indicateurs, règles, exigences) doivent eux-mêmes pouvoir renvoyer aux termes. C'est le moyen de préciser les formulations d'intention, en les appuyant sur des définitions bien formées.

7. Approfondissements

7.1 Correspondances avec d'autres référentiels

Voir les normes de la série ISO 704 (2000) : « Travail terminologique ».

7.2 Bibliographie pratique

Figure 14_5. Conseils de lecture

Code utilisé dans cette fiche	Titre, édition	Auteur	Commentaire
[DEPECKER]	<i>Entre signe et concept – Éléments de terminologie générale</i> , Presses Sorbonne Nouvelle, 2003	Loïc DEPECKER	
	<i>L'invention de la langue – Le choix des mots nouveaux</i> , Armand Colin - Larousse 2001	Loïc DEPECKER	Ouvrage fondamental pour tout savoir du travail des terminologues et des commissions de terminologie
[DUCROT-TODOROV]	<i>Dictionnaire encyclopédique des sciences du langage</i> Points Seuil	Oswald DUCROT, Tzvetan TODOROV	
[ECO]	<i>Le signe</i> Éditions Labor	Umberto ECO	
[LEMOIGNE]	<i>La théorie du système général – Théorie de la modélisation</i> , Puf, 1977, 2 ^{ème} éd. 1984	Jean-Louis LE MOIGNE	Le fondement de nos fondements !
[REY]	<i>Préface du Grand Robert de la langue française, deuxième édition</i> , 2001	Alain REY	Éclaircissements sur le travail du lexicographe.
[ROBERT]	Dictionnaire le Grand Robert		
[SCHOTT]	<i>Approches de la linguistique</i> , Nathan 1994	Véronique SCHOTT-BOURGET	Introduction très accessible et efficace au domaine de la linguistique – plus vaste que ce qui est traité ici
[HOT]	<i>Handbook of terminology</i> John Benjamins Publishing Company	Hendrik KOCKAERT, Frieda STEURS et al.	Ouvrage collectif qui fait le point sur la discipline
ISO 704	« <i>Terminology work – Principles and methods</i> » (Third edition, 2009)	ISO	La référence des terminologues. Elle clarifie les notions d'objet, concept, désignation, les relations, etc.

Index

analyse.....	7	outillage.....	11
analyse componentielle.....	9	posture.....	7
aspect intentionnel.....	3, 4	procédé.....	2
cadre de représentation.....	3	prospect.....	6
champ sémantique.....	9	publication.....	11
champ terminologique.....	10	référentiel de description de l'entreprise.....	4, 10, 11
client.....	6	réseau sémantique.....	10
conception.....	7	sas d'entrée.....	11
corpus.....	11	semantic feature.....	9
dénomination.....	8	sémantique.....	3
expression.....	8	sème.....	9
facette.....	3	terme.....	7
fondamentaux du métier.....	3	terminologie.....	10
ISO.....	12	thesaurus.....	10
ISO 704.....	12	Topologie du Système Entreprise.....	4, 6
jargons.....	3	trait sémantique.....	9
langage commun.....	6	transformation.....	11
langage naturel.....	3	usage.....	9
lexème.....	8	vocabulaire.....	3, 6
méta-langage.....	6		

Table analytique

1. PRÉSENTATION DES PROCÉDÉS TERMINOLOGIQUES.....	3
1.1 Objectif.....	3
1.2 Positionnement dans la méthode.....	3
1.3 Sept procédés.....	4
2. CIRCONSTANCES D'USAGE DES PROCÉDÉS TERMINOLOGIQUES.....	6
2.1 Situations.....	6
2.2 Posture.....	7
3. VOCABULAIRE SPÉCIALISÉ UTILISÉ DANS LES PROCÉDÉS TERMINOLOGIQUES.....	7
3.1 Terme, expression, lexème, dénomination, dénotation.....	7
a. Le terme comme signe.....	7
b. Le terme dans la terminologie.....	8
c. Les groupes de termes.....	8
d. En pratique.....	8
3.2 Sème, sémantique lexicale, analyse componentielle.....	9
3.3 Usage, connotation.....	9
3.4 Terminologie.....	10
4. COMPÉTENCES EN TERMINOLOGIE.....	10
5. RÉSULTATS PRODUITS.....	10
6. OUTILLAGE DE LA TERMINOLOGIE.....	11
7. APPROFONDISSEMENTS.....	12
7.1 Correspondances avec d'autres référentiels.....	12
7.2 Bibliographie pratique.....	12