

Définir un terme ou une expression

Sujet **Procédés de terminologie**

Objet du procédé Produire une définition d'un terme donné, la plus concise, claire et efficace possible pour faciliter la communication et l'apprentissage


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

Référence **PxPCD-14a**

État Validé

Version 1.2.1

Date 12 avril 2016

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

Relecteurs Thierry BIARD

Sommaire

1. CONTEXTE D'APPLICATION DU PROCÉDÉ.....	3
2. TERMINOLOGIE EMPLOYÉE DANS CE DOCUMENT.....	7
3. COMPÉTENCES REQUISES.....	8
4. MODE OPÉRATEUR	9
5. RÉSULTATS PRODUITS	12
6. OUTILLAGE DU PROCÉDÉ	14
7. APPROFONDISSEMENTS.....	15
INDEX	16
TABLE ANALYTIQUE.....	16

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 du *Praxeme Institute*, à la page du catalogue : <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
0.1.0		LDEP, DVAU	Complément par Loïc
1.0.0	15/08/2013	LDEP, DVAU	Version finale pour publication
1.1.0, 1.1.1	20/08/2013	TBI	Corrections mineures
1.2.0	2015	DVAU	Allègement dans le cadre de la contribution de Conix
1.2.1	12/04/2016	DVAU	Coquille corrigée sur la note 17
1.2.1	12/04/2016		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. Contexte d'application du procédé

1.1 Objet du procédé

a. But et motivation

Ce procédé « Définir un terme ou une expression » a pour but de :

« Produire une définition d'un terme donné, la plus concise, claire et efficace possible pour faciliter la communication et l'apprentissage. »

Définir est un acte fréquent que nous exerçons sans même y penser. Pourtant, du fait de l'importance des définitions dans la compréhension mutuelle et, donc, dans le bon fonctionnement de la communication, leur qualité ne peut pas être laissée au hasard. La terminologie, en tant qu'étude des termes et science dans laquelle entre l'art de la définition, nous apporte un éclairage et des préceptes que ce procédé veut mettre au service des praticiens.

b. Défauts qui affectent les définitions

Définir les termes que nous utilisons dans notre communication est un acte essentiel et lourd de conséquences. Souvent, nos définitions souffrent de défauts parce qu'elles sont produites sans la réflexion de la terminologie (de la science terminologique). Elles peuvent être inutilement lourdes, ce qui arrive quand on confond définition et description ou quand on insère dans la définition des prescriptions ou des préjugés liés à une pratique ou une doctrine. Le domaine d'application du concept s'en trouve alors réduit.

Un exemple de définition de « processus » :

« On appelle processus (process) un ensemble homogène d'activités liées à la fourniture d'un service ou d'un produit à un client interne ou externe, depuis l'expression du besoin jusqu'à sa livraison. »⁴

Nous jugeons cette définition « lourde » :

- d'abord formellement, parce qu'elle empile les groupes nominaux ;
- ensuite conceptuellement, parce qu'elle recourt à des notions tirées d'un domaine précis et, ce faisant, elle s'éloigne du concept plus général que le terme « processus » véhicule ;
- et enfin, lexicographiquement, parce que le segment « on appelle processus (process) un » est inutile pour la formulation d'une véritable définition de dictionnaire.

Quand ils produisent une définition, les spécialistes d'un domaine ont tendance à enfermer le concept dans un réseau de sens et de présupposés qui marque leur territoire et qui risque d'empêcher l'accès à des non-spécialistes.

On observe également des confusions entre les niveaux de représentation, du genre « la carte et le territoire⁵ ». Le tableau ci-dessous tente une typologie des erreurs de définition avec l'analyse de leurs causes et leur impact. De façon générale, ces défauts handicapent la communication interpersonnelle, ce qui, bien sûr, a toujours des conséquences néfastes, voire dramatiques (querelles de chapelles, conflits, impossibilité de coopérer sur le fond...). Le tableau ci-dessous tente une typologie des travers dont il faut se garder quand on rédige une définition⁶.

⁴ Luc BOYER, Noël EQUILBEY, Organisation, Théories et applications, Éditions d'Organisation, 1999.

⁵ Référence à la célèbre citation d'Alfred Korzybski.

⁶ Des exemples sont donnés dans la dernière section de ce document.

Figure 14a 1. Tableau des erreurs courantes dans la production de définitions

Erreur	Description	Causes possibles	Conséquences
Illustration plutôt que définition	Ou définition en extension partielle. On donne des exemples plutôt que de cerner le concept ⁷ .	On ne perçoit pas assez le concept derrière ses manifestations ; on n'arrive pas à isoler ses caractéristiques.	Ce type de définition ne résiste pas très longtemps : l'exemple devient obsolète, le concept inaperçu, la compréhension déficiente.
Confusion des plans de représentation	On mélange le concept, l'objet, le signe, la représentation...	On n'est pas assez attentif aux plans de la signification.	Carte / territoire
Description	Alourdissement inutile de la définition, ce qui arrive quand on confond définition et description.	On est dans l'accident, on n'a pas atteint l'essence.	Réduction de la portée ou du domaine d'application du concept.
Extension inadéquate	La définition peut s'appliquer à des objets qui sont en dehors de l'extension du concept. Inversement, elle exclut des objets qui devraient en faire partie.	Le concept fait difficulté du point de vue de son extension. Exemple : <i>téléinformatique</i> .	Imprecision de la définition.
Opérationnalisation	Le terme est défini au moyen de ses effets ou des applications de la notion.		La définition est alors liée à un contexte culturel ou opérationnel particulier et ne vaut que dans ce cadre.
Explication	La définition déborde et devient argumentation.	On poursuit la clarification du concept par une tentative pédagogique.	L'explication est certes utile, mais elle devrait être présentée en dehors de la définition. La définition doit se résumer en une seule phrase.
Biais	La définition est orientée par des présupposés culturels, corporatistes, idéologiques ou doctrinaux.	Motivations et intérêts s'expriment à l'occasion de la définition, plus ou moins conscients et masqués. L'intention de promotion se cache souvent derrière la définition et en détourne la vérité et la fonction. ⁸	La définition devient l'enjeu d'une lutte doctrinale. Elle peut initier des conflits.

⁷ Cf. [REY] sur la définition : « Le centre vital d'un dictionnaire de langue, l'essentiel d'un lexique terminologique reste, quelle que soit l'importance des exemples, la définition. On se souvient que Voltaire a écrit — et on n'a pas cessé de le citer — qu'« un dictionnaire sans exemples [était] un squelette ». Encore faut-il se souvenir que sans squelette, le plus beau corps ne serait qu'une informe méduse. »

⁸ Exemples : **Anguille** : « Poisson de rivière long & menu, de la figure d'un serpent, dont la peau est si glissante, qu'on ne la peut tenir dans les mains », Antoine Furetière, *Essai d'un Dictionnaire universel*, 1690. **Âne** : « Animal ordinairement de poil gris, lent, patient, avec de longues oreilles & de longues babines, et qui ne sert qu'à porter <...> à laver la tête d'un âne on y perd sa lessive <...> », Pierre Richelet, *Dictionnaire universel*, 1680.

c. Valeur apportée par le procédé

Pour éviter les défaillances de la communication, nous avons besoin d'un langage clair et précis, largement compris et partagé. Un tel langage permet d'éviter les pertes de temps dues aux incompréhensions. Dans certains cas, il prévient aussi les conflits, car les croyances, les doctrines et les idées préconçues investissent nombre de définitions. L'exercice de la définition contribue donc à la clarté intellectuelle, préalable à la réflexion et à la communication.

L'application de ce procédé de définition permet de simplifier les définitions, de les réduire à l'essentiel. La clef est de pouvoir faire la part entre caractères essentiels et caractères non essentiels. Les définitions deviennent ainsi plus faciles à partager et à comprendre. Cette simplification a des effets bénéfiques sur la pédagogie et sur la communication, particulièrement dans les situations où coopèrent des spécialistes et des non spécialistes d'un domaine. Dans les contextes organisationnels complexes, elle permet aussi de faire converger les représentations et de bâtir un savoir commun, qui pourra être partagé par plusieurs entités et servir de socle à une perception commune.

1.2 Situations d'usage

Les définitions produites peuvent rejoindre des dispositifs documentaires comme de simples glossaires ou plus élaborés, des bases de connaissances ou des thésaurus. Elles peuvent également se loger dans toutes sortes de textes, quand le rédacteur a jugé bon de clarifier tel ou tel concept. Même dans ce dernier cas, on ne peut qu'encourager à rassembler ces définitions isolées dans un pot commun qui s'enrichira progressivement et garantira la cohérence de la terminologie⁹.

1.3 Positionnement dans la méthode

a. Place dans le cadre de référence

La méthode Praxeme situe la terminologie dans l'aspect intentionnel, dont une des quatre sections est le « Vocabulaire »¹⁰. 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. 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.

b. Relations avec d'autres procédés

Le procédé de définition interagit avec d'autres procédés :

- les autres procédés terminologiques, naturellement ;
- certains des procédés de l'aspect intentionnel puisque le travail d'élucidation des valeurs, d'explicitation des objectifs et de définition des indicateurs appelle régulièrement un effort de définition des termes et concepts ;
- les procédés de modélisation.

Les éléments de modélisation formalisent les concepts. Une des exigences de la modélisation est de clarifier ces concepts, ce qui conduit naturellement à rechercher ou élaborer les définitions appropriées. Les activités de modélisation amènent donc, tout naturellement, à solliciter la discipline de la terminologie. La relation peut être plus complexe, comme montré dans le mode opératoire ci-dessous, puisque la modélisation clarifie les concepts et influe ainsi sur les définitions.

c. Posture

Praxeme distingue les deux postures d'analyse et de conception, qui s'appliquent à tous les aspects de l'entreprise¹¹.

L'acte de définir peut intervenir dans les deux cas :

⁹ Sur ce point, se référer aux autres procédés terminologiques proposés par la méthode.

¹⁰ Voir le Guide général, réf. « PxMDS-01 » (Praxeme version 2) ou la discussion au § 1.2 de la fiche PxPCD-14.

¹¹ Voir le Livre blanc, réf. « SLB-02 ».

1. en analyse, s'il s'agit de formuler ou reformuler ce qui a été appris dans le domaine étudié, sans intervenir sur le contenu autrement que pour en donner une expression bien formée ;
2. en conception, quand le terminologue jouit d'une liberté suffisante pour réorganiser le savoir autour d'un ensemble de termes mieux structuré et des définitions mieux formulées.

Tout projet adopte, d'abord, la première attitude. Souvent, il s'y arrête. Si le terminologue ne s'octroie pas la liberté de concevoir la terminologie, le modélisateur s'en emparera. En fait, la conception terminologique anticipe le travail de la modélisation, avec un gain immédiat : celui de proposer une terminologie d'entreprise mieux faite, plus claire, plus facile à communiquer et qui vivra plus longtemps. Cette posture s'impose dans tous les cas où le praticien reçoit mandat pour la réalisation d'un dictionnaire de référence. Surtout si des vocabulaires sont en concurrence (entre filiales, entre services...), il n'aura d'autre choix que de sortir « par le haut », en proposant des définitions respectant les règles de l'art, voire en introduisant de nouveaux termes, parfois inconnus du « métier ».

Exemples de décisions illustrant la posture de conception terminologique¹² :

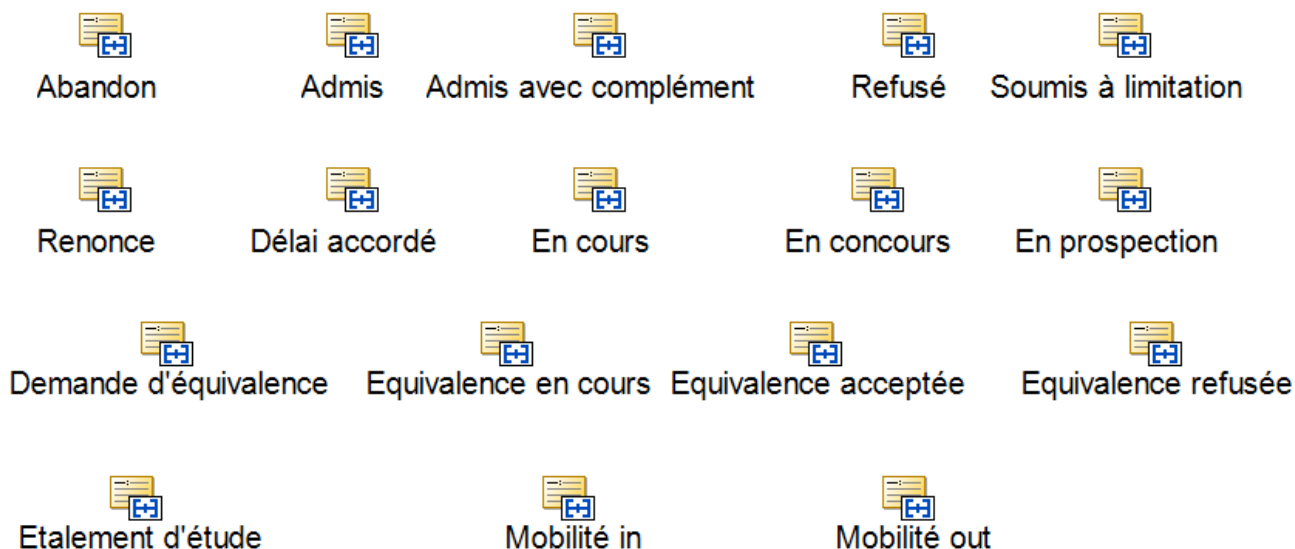
1. Dans le cadre d'un projet de développement informatique portant sur la planification des rendez-vous d'expertise et impliquant deux filiales du groupe, le focus a été déplacé du rendez-vous d'expertise à la rencontre, de là à l'action. Ce mouvement vers la généricité est naturel à la terminologie ; il prend toute son ampleur dans la modélisation sémantique. Il entraîne des économies considérables dans le développement des systèmes informatiques puisque avec le même budget, le projet produira des composants hautement réutilisables et qui serviront d'autres usages que celui à l'origine de l'effort.
2. Le deuxième exemple est tiré d'un travail préalable à la modélisation sémantique, sans développement informatique. La figure ci-dessous¹³ porte sur des expressions d'états ou assimilées à des états (statuts, situations, jalons d'une procédure...). L'analyse les a dégagées. Elle les a trouvées en partie sur les écrans du logiciel utilisé, en partie à travers les échanges avec les acteurs du métier, et le reste dans des documents décrivant partiellement les procédures. Toutes ces expressions sont rapportées, dans l'usage, au candidat. Cette dernière notion est d'ailleurs ambiguë car l'organisation s'intéresse à différents moments de sa relation avec la personne : avant de postuler, cette personne s'intéresse à l'offre de formation ; après ses études, elle pourra suivre d'autres cursus ; au-delà, elle devient « alumni » (ancien étudiant) ou peut elle-même intervenir dans les formations. Pour mettre de l'ordre dans tout cela, il est nécessaire d'introduire une notion qui n'est jamais nommée, mais qui seule peut donner une certaine cohérence : le contrat d'étude, défini formellement comme une relation entre une personne et un cursus de formation. Le cursus lui-même se distingue de la formation en ceci qu'il est lié à une période. Les acteurs du métier utilisent le terme « formation » pour nommer indifféremment le *modèle* de formation (« formation ») et le *plan* de formation (« cursus de formation »). Cet exemple montre qu'un effort de clarification terminologique conduit assez naturellement à des décisions de conception : introduction de nouveaux termes, réorganisation des termes autour des nouvelles notions, reformulation de certaines notions. Ce dernier point s'illustre par les états rapportés au contrat d'étude plutôt qu'à l'étudiant. Par exemple, l'affreuse formule « soumis à limitation » s'applique, en pratique, à une personne dont la candidature a été refusée pour un cursus donné, du fait d'un nombre de places limité. Après un passage par la modélisation sémantique, cette expression est reprise sous la forme d'un sous-état de l'état « refusé », qualifiant le contrat d'étude. Ce sous-état est nommé « pour cause de quota », l'important étant la transition qui permet de « repêcher » le candidat malheureux au cas où des places se libèrent. Le modèle se lit correctement : « contrat d'étude → refusé → pour cause de quota »¹⁴. Au final, le vocabulaire métier a été toiletté, ce qui va au-delà de la simple analyse.

¹² Ces exemples sont tirés de retours d'expérience. Cf. PxREX-14-01 sur le Groupe Prunay et PxREX-15-01 sur la HEP Vaud.

¹³ Elle est prise dans la fiche PxPCD-14 où elle est commentée.

¹⁴ Le cycle de vie correspondant à cet exemple est montré dans la fiche PxPCD-14g.

Figure 14a_2. Exemples de termes et expressions qualifiant des états



1.4 Conditions à respecter

Quelle que soit la situation dans laquelle on a recours à ce procédé, une condition préalable est la collecte des définitions éventuellement disponibles pour le terme. Il convient de vérifier si une définition normalisée (de type Afnor ou ISO) ou officielle (terme publié au *Journal officiel*) n'a pas déjà été donnée, soit dans l'entreprise, soit à l'extérieur. Ainsi :

liseuse, n.f.

Domaine : Édition et livre-Informatique.

Définition : Appareil portable doté d'un écran et destiné au stockage et à la lecture des livres numériques ou des périodiques.

Note : On trouve aussi le terme « livre électronique ».

Voir aussi : livre numérique.

Équivalent étranger : e-book reader, electronic book reader, electronic reader, e-reader, reader.

Attention : Cette publication annule et remplace celle du terme « livre électronique » au Journal Officiel du 18 janvier 2005.

livre numérique

Domaine : Édition et livre.

Définition : Ouvrage édité et diffusé sous forme numérique, destiné à être lu sur un écran.

Note :

1. Le livre numérique peut être un ouvrage composé directement sous forme numérique ou numérisé à partir d'imprimés ou de manuscrits.

2. Le livre numérique peut être lu à l'aide de supports électroniques très divers.

3. On trouve aussi le terme « livre électronique », qui n'est pas recommandé en ce sens.

Voir aussi : liseuse.

Équivalent étranger : e-book, electronic book.

2. Terminologie employée dans ce document

La fiche PxPCD-14 fournit une introduction au vocabulaire spécialisée de la terminologie. On ajoute ici les éléments de discussion permettant d'opposer définition et description. Cette opposition aura une conséquence sur le procédé ainsi que sur ses résultats.

2.1 Définition, définir

[DEPECKER] : La définition linguistique « peut être considérée comme un micro-système constitué par l'énoncé des caractères du concept et des relations qu'ils forment entre eux. Ces caractères sont sélectionnés,

dans l'énoncé qui les énumère, en fonction notamment du point de vue adopté, de la description recherchée, du degré de précision voulu, de la formulation retenue, de la culture considérée. »¹⁵

[REY] : « La définition, son nom l'indique, sert à délimiter, à indiquer les « fins », les bornes, les « termes ». Sa nature est complexe et sa théorie difficile. »

Définir consiste à dégager le contenu conceptuel d'un terme, sa signification. La définition doit dire l'essentiel, l'essence, le concept. Elle ne doit pas s'embarrasser de l'accidentel. L'instance, l'exemple, l'illustration ne sont pas dans la définition mais dans son commentaire.

Comme ce contenu est rarement unique ou univoque, définir conduit à s'intéresser aux usages du terme, voire à son histoire.

2.2 Description, décrire

On est souvent tenté, dans des définitions professionnelles, d'aller *au-delà* du concept pour en montrer les déterminations ou les applications, ou *en-deçà* pour le réduire à son usage particulier dans une discipline ou un champ d'étude. Ceci conduit à altérer la définition. Pour éviter ce travers, nous distinguerons entre la définition et la description. Nous imposerons ainsi à la définition de nous restituer le concept et uniquement le concept, tandis que la description permettra de montrer le concept en action, appliqué à un certain domaine ou assorti de règles et d'interprétations qui débordent du concept strict.

Décrire consiste à rassembler, autour du concept, des caractères qui lui sont liés sans en faire strictement partie.

La description nous permet de prendre en compte la manifestation du concept et les contingences et accidents qui peuvent l'affecter. La description peut porter sur la mise en œuvre du concept, éventuellement dans des contextes délimités.

3. Compétences requises

3.1 Compétences pour bien définir

Le spécialiste de la définition est le **terminologue**. Ce dernier est le mieux placé pour élaborer la terminologie d'un domaine ou d'une entreprise. Cependant, rares sont les personnes qui font de la terminologie un métier.

Le **praticien** généraliste en entreprise, quels que soient son rôle et sa discipline, peut être amené à produire des définitions. Ce n'est généralement pas, pour lui, une tâche routinière et, s'il n'est pas sensibilisé aux conséquences et exigences de cet exercice, il risque fort de tomber dans les travers dénoncés dans la section 1, ci-dessus. Le procédé décrit ici l'aidera à les éviter. Ces quelques préceptes simples lui permettront de bien exprimer son savoir, avec les soucis de la clarté, de la rigueur et de la communication.

Les compétences minimales pour bien définir sont :

- la maîtrise de la langue courante, orthographe et syntaxe ;
- l'attention portée à la communication intersubjective ;
- une sensibilité aux usages de la langue et à ses dérives ;
- la capacité à structurer des ensembles de concepts.

Ces compétences ne requièrent pas un entraînement particulier ; elles reposent plutôt sur une certaine vigilance à l'égard des phénomènes linguistiques, vigilance qui peut se préparer utilement par la lecture d'ouvrages de synthèse ou de vulgarisation dans le domaine de la linguistique.

3.2 Compétences complémentaires

Certaines fois, la personne chargée de définir – disons : le terminologue – devra solliciter les secours du modélisateur pour débrouiller des systèmes conceptuels complexes ou pour trancher parmi des interprétations concurrentes. C'est surtout le modélisateur sémantique qui pourra alors intervenir.

Le modélisateur doit, lui-même, maîtriser ce procédé, car il sera amené à produire les définitions des éléments de ses modèles. Au minimum, les classes sémantiques doivent s'orner d'une définition parfaite. Celle-ci peut

¹⁵ Voir [DEPECKER], pp. 68 et sq.

déjà être disponible dans le thesaurus, mais ce n'est pas toujours le cas. Les attributs (formalisant les informations), les indicateurs, les états, les événements... doivent également recevoir des définitions bien faites. Dans les autres aspects de l'entreprise, l'exercice de la définition s'applique tout autant : rôles et fonctions dans l'aspect pragmatique, etc.

4. Mode opératoire

4.1 Identifier et extraire les termes

Dans notre effort de clarification terminologique, deux points de départ sont possibles. Nous pouvons partir :

- soit d'un terme (c'est-à-dire de la forme linguistique dans une langue),
- soit d'un concept (idée que l'on se fait d'un objet ou d'un ensemble d'objets).

Le plus souvent, au moment de définir, nous nous trouvons dans le premier cas. La nécessité d'une définition se fait jour quand des usages divergents entretiennent une certaine confusion qui finit par être perçue, ou quand des interprétations s'opposent.

Cependant, le cas où nous partons du concept se présente aussi. Presque toujours, il apparaît dans des circonstances de changement et indique un moment de créativité. Notamment, en modélisation, l'effort de généralité amène à isoler des concepts par leur place dans la structure ; cette place définit un concept qu'il faut ensuite réussir à nommer.

Cette étape commence par la collecte des documents disponibles. Même s'il n'existe pas de dictionnaire de référence préalablement à l'effort, il n'est pas rare de trouver un ou plusieurs glossaires, issus de tentatives antérieures. Les documents de procédures, les manuels Qualité, les manuels d'utilisation des solutions informatiques, etc. sont des points d'entrée utiles. De même, les pages des sites web, le catalogue des produits et services, ou les contrats types. Pour une analyse plus poussée, les comptes rendus de réunion constituent également une mine à exploiter, surtout si la mission s'inscrit dans un programme de transformation.

Si cette étape prend des proportions plus importantes, alors il est recommandé d'appliquer le procédé « Moissonner la terminologie ». Ce dernier agit sur l'ensemble de la terminologie de l'entreprise, par opposition au procédé « Définir... » qui traite un terme à la fois.

La lecture des documents recueillis permet d'identifier les termes principaux, souvent récurrents. À partir de ces termes, on recherche toutes les manières de les qualifier et de les utiliser. Toutes les catégories grammaticales sont mobilisées : les adjectifs (presque toujours pour nommer des états), les expressions (l'équivalent du gérondif en anglais), les propositions complémentaires (pour relier les notions), les verbes (actions *sur* l'objet ou *de* l'objet).

Il convient de se méfier d'un phénomène : dans l'esprit des acteurs, trônent des évidences qu'ils ne prennent pas la peine de nommer. Des concepts centraux peuvent ainsi passer inaperçus¹⁶. C'est presque toujours le cas des concepts génériques. Les étapes 4 et 5 devraient les dégager (voir plus loin).

4.2 Analyser la demande de définition et ses enjeux

Dans cette action, on part du concept.

Le terminologue doit être attentif aux facteurs qui ont provoqué la demande de définition. Ces facteurs révèlent des difficultés dans l'utilisation du vocabulaire, éventuellement des intérêts conflictuels et des dissensions profondes. Tout particulièrement, les termes liés à des enjeux disciplinaires ou interdisciplinaires sont susceptibles d'attiser les passions. Les querelles de vocabulaire recoupent souvent l'affrontement d'univers cognitifs ou de groupes sociaux qui se vivent, à tort ou à raison, comme irréconciliables. L'enjeu d'une définition peut donc prendre une dimension dramatique.

¹⁶ Typiquement : la situation d'une personne avant que l'entreprise la considère comme un client, enregistré, immatriculé, disposant d'un compte, etc. Avant d'impliquer la fonction marketing, la notion de prospect risque d'échapper à l'analyse mécanique d'un corpus centré sur la production.

Sans cette analyse, le terminologue va au-devant de mauvaises surprises au moment de livrer sa définition. Cette étape sert donc à la conduite de l'action. Le chef de projet y veille particulièrement car elle lui fournit des renseignements à prendre en compte dans sa communication.

La demande peut émerger dans plusieurs situations types :

- La demande émane des décideurs : ils ont perçu un enjeu, une difficulté, ou ils promeuvent une culture nouvelle (« orientation client », convergence, innovation, nouveautés dans l'offre ou les attitudes...). Une motivation forte est la nécessaire formulation de la connaissance, à des fins de protection et de transmission.
- La demande apparaît sur le terrain, dans les échanges entre les collaborateurs. Ceci se produit de façon quasi-automatique quand les initiatives mettent en contact des populations distinctes : plusieurs services ou fonctions, des filiales différentes, des partenaires ou prestataires... Les personnes impliquées découvrent vite les à-peu-près du vocabulaire et ressentent le besoin de dissiper la confusion.
- À l'occasion d'un investissement – par exemple, informatique –, les intervenants constatent le manque de précision du langage et les ambiguïtés des textes disponibles (à commencer par les cahiers des charges). Ils se tournent alors vers les représentants du métier. Ceux-ci reconnaissent bientôt que les choses ne sont pas si simples qu'on l'avait cru de premier abord. Tout le monde s'accorde sur la nécessité d'un effort de clarification terminologique.

Selon l'origine de la demande, le travail de définition sera plus ou moins facile.

4.3 Observer les usages du terme ou de l'expression à définir

Dans cette action, on part du terme.

Si l'analyse a montré que le terme se prêtait à plusieurs usages ou véhiculait plusieurs acceptions, il importe de les tenir présents à l'esprit avant de passer à la définition. Étudier les usages d'un terme conduit à associer ses différentes acceptions à des situations particulières. Les contextes d'usage se caractérisent en termes de circonstances – situation matérielle ou temporelle –, de public concerné, d'organisation...

Cette étude permettra de dégager les connotations qui, parfois, embarrassent le terme et biaisent son contenu sémantique. Elle est une préparation pour pouvoir, ensuite, purifier la définition et la dépouiller des connotations implicites.

Au-delà de l'observation, le terminologue peut prendre la décision d'éliminer certains usages. En effet, certains des usages ou acceptions détectés peuvent être écartés, soit parce qu'ils sortent du périmètre étudié, soit parce qu'ils témoignent d'une dérive langagière ou cognitive que l'on veut décourager. La décision d'écartier un usage ne doit pas être prise à la sauvette : elle doit être documentée et justifiée. Il faudra en expliquer les raisons aux populations concernées.

On constate, assez régulièrement, qu'un terme est utilisé pour un autre, comme raccourci pour une expression plus correcte, ou à défaut d'un terme approprié. Même un terme spécialisé, dans un domaine d'activité précis, peut revêtir plusieurs connotations, selon son emploi dans des unités de la même entreprise.

4.4 Faire le point sur les définitions disponibles

Une fois les usages identifiés, le terminologue peut se tourner vers les ressources lexicographiques. Il les distinguera en fonction des groupes qui les alimentent ou les utilisent, et qui portent ces définitions ou usages. Il y a donc une relation à faire entre les sources et les communautés repérées par l'analyse précédente.

Parmi les ressources disponibles, on donnera la priorité aux plus ouvertes, publiques, répandues. Même pour des termes techniques ou des acceptions spécialisées données à des termes courants, on veillera à retrouver le sens premier qui, souvent, a donné lieu à une transposition analogique ou métonymique. On examinera donc :

- les dictionnaires de la langue courante ;
- les lexiques du domaine étudié ;
- les normes et standards éventuellement parus pour ce domaine ;
- les glossaires internes à l'entreprise (ou à l'entité qui demande la définition).

L'ordre de cette liste n'infère pas une quelconque séquence dans l'exécution du procédé. Il reflète plutôt une hiérarchie dans la légitimité : les premiers, touchant le plus grand nombre, ont le plus de chances de produire des définitions qui obéissent aux critères recherchés (voir à la section suivante). Les standards jouissent sans

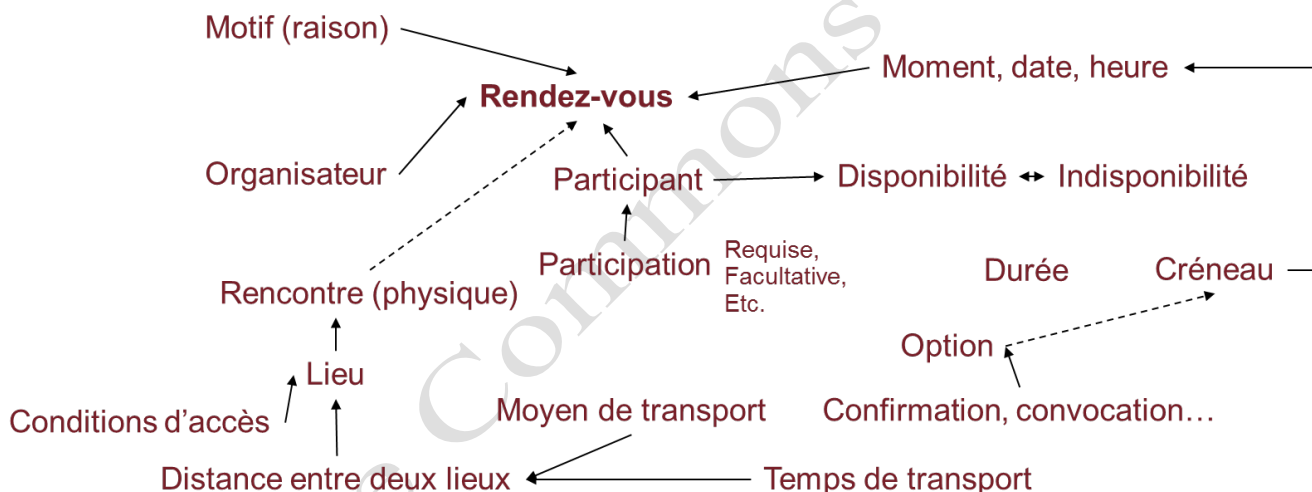
doute d'une grande légitimité ; malheureusement, les définitions qu'ils proposent ne sont pas toujours des plus heureuses et elles amplifient la dérive du vocabulaire vers des usages spécialisés, inaccessibles au profane.

4.5 Mener l'analyse componentielle

Proposer directement une définition est le meilleur moyen de voir échouer l'entreprise terminologique ! En effet, chacun possédant une connaissance intime de la (de sa) langue et se sentant habilité à en parler, toute définition posée d'emblée se trouvera challengée par d'autres et, en l'absence de protocole pour maîtriser l'échange, le débat risque fort de tourner au dialogue de sourds. Pour éviter cette cacophonie stérile, la technique consiste à faire advenir les multiples déterminations d'un terme et du sens d'un terme. Cette technique, nommée analyse componentielle, consiste à décortiquer les différentes composantes de la signification du terme. Ces composantes sont les sèmes, unités élémentaires de sens. Les sèmes se regroupent en paquets au sein desquels ils sont plus ou moins fortement liés. Les paquets eux-mêmes peuvent être totalement disjoints, voire incompatibles quand le terme revêt plusieurs sens (les dictionnaires choisissent alors d'en faire plusieurs entrées ou, sous la même entrée, de numérotter les acceptions distinctes). D'autres fois, les paquets de caractères du concept entretiennent des relations nécessaires.

On s'aperçoit vite que cette analyse exhume une structure de la signification du terme, structure qui explique la différence des usages. À partir de là, le terminologue dispose du matériau pour bâtir sa définition, la proposer à son public et en négocier les orientations. La figure ci-dessous¹⁷ illustre le procédé, appliqué intuitivement avec un simple outil de présentation¹⁸.

Figure 14a_3. Un exemple d'analyse componentielle autour de la notion de rendez-vous



La question qui se pose, à ce stade, est : Quel est l'ensemble minimal de sèmes qui constitue le concept ? Dans l'exemple, la notion de rendez-vous implique nécessairement qu'il y ait au moins deux participants. Ce n'est pas vrai de la notion plus générale d'action. La simultanéité (moment) et la coïncidence de lieu sont constitutives de la notion de rencontre. Dans le rendez-vous téléphonique, le lieu n'est plus une contrainte... Ainsi, on isole les sous-ensembles de sèmes qui correspondent à chaque concept.

4.6 Proposer une définition

Une définition est généralement orientée vers un besoin particulier. Elle est, dans ce cas, nécessairement dépendante du point de vue que l'on choisit.

Une définition est une représentation linguistique d'un concept. Elle a pour but d'articuler les principaux caractères du concept décrit. Elle doit être nécessaire et suffisante, à savoir qu'elle doit contenir les caractères essentiels (ce qui caractérise l'essence). Elle doit donc être formulée en une seule phrase. Les caractères jugés

¹⁷ En lien avec le retour d'expérience décrit dans PxREX-14-01.

¹⁸ Ce travail peut recourir à un formalisme plus rigoureux, comme cela est montré dans le procédé PxPCD-14f.

moins essentiels peuvent être versés dans une note complémentaire, indépendante de la définition, comme indiqué dans l'étape suivante.

Pour rédiger une définition, il convient, d'abord, de sélectionner, en tout début de phrase, le *définisseur* le plus approprié pour la description du concept. Ce définisseur désigne généralement le concept immédiatement supérieur au concept décrit. C'est ce que la tradition nomme la règle du « genre prochain ». Le genre prochain intègre le concept décrit dans une classe particulière¹⁹. Ainsi, la définition de pommier peut être, d'un point de vue général, un « arbre fruitier qui produit des pommes ». Le genre proche de pommier étant ici « arbre fruitier ». À son tour, le genre proche d'arbre fruitier est arbre, etc.

À partir de là, on peut formuler, selon le point de vue adopté, des « différences spécifiques », à savoir les caractères qui distinguent, par rapport à d'autres, l'objet ou le concept décrit.

La définition n'a pas besoin de reprendre le terme à définir, elle se limite au prédicat définissant et se présente sous la forme :

< terme > : < terme désignant le genre prochain > < 1^{ère} différence spécifique >, [< 2^{ème} différence spécifique >, etc.].

Les définitions données dans la section « Terminologie employée » de la fiche PxPCD-14 fournissent de bons exemples de cette pratique.

La définition d'un concept est généralement élaborée dans le cadre d'un domaine particulier. Il est bon de rappeler ce cadre, en préalable à la définition.

Parmi les types de définitions identifiées dans la norme ISO 704 (voir l'annexe 7.3, p. 15), nous privilégions la définition intensive, c'est-à-dire celle qui exprime le concept visé et qui jouit du maximum d'universalité dans une langue donnée.

4.7 Développer la description du concept

La définition d'un concept se réduisant à ses caractères nécessaires et suffisants, elle peut être assortie d'une description complémentaire. Ainsi il peut être utile de compléter la définition par un système de notes. Ces notes peuvent être de nature technique, juridique ou linguistique.

La distinction entre définition et description encourage à ne pas alourdir la première, en réservant, à la seconde, les illustrations, sophistications et particularismes. Elle améliore donc la terminologie produite.

5. Résultats produits

5.1 Produit

Le procédé « Définir un terme ou une expression » produit un résultat très simple : la définition. Soyons plus précis ! Le produit contient :

- la définition elle-même, obéissant aux critères donnés ci-dessous (souvent une seule ligne) ;
- la description qui la complète et dans laquelle le public retrouvera la complexité et la richesse qu'il imagine derrière le terme ;
- une éventuelle représentation graphique issue de l'analyse componentielle ;
- le compte rendu d'analyse des usages ;
- éventuellement, les comptes rendus des séances de travail sur la terminologie, quand la définition du terme est discutée en groupe²⁰ ;
- la liste des références exploitées, complétée éventuellement avec les critiques faites aux définitions qui ont pu être trouvées.

¹⁹ Le modélisateur reconnaît ici la technique de la classification, avec la reconnaissance des classes et des sous-classes qu'il organise en arborescences (les arbres d'héritage).

²⁰ Notons que l'application des procédés terminologiques rend ces séances de travail beaucoup plus efficaces. Leur compte rendu s'allège dans la mesure où le contenu des échanges a pu se distribuer dans les formes décrites ici.

Certes, ce qui compte surtout, c'est la définition elle-même. Toutefois, on aurait tort de négliger les matériaux qui l'accompagnent. Ce serait prendre plusieurs risques :

- La définition peut être incomprise ou rejetée, la simplicité pouvant être ressentie comme vexante (pourquoi la définition est-elle si courte ? On n'y retrouve pas telle acception ou tel présupposé que l'on met généralement derrière le terme...).
- Quand on aura perdu la mémoire de ce travail terminologique, il faudra de nouveau argumenter la définition ou l'abandonner et recommencer.
- Les intervenants, notamment modélisateurs, qui exploiteront le dictionnaire dans le futur, auront bien besoin d'éclaircissements sur la signification. L'analyse componentielle peut leur fournir une première trame pour la structure du modèle. L'étude des usages et des groupes de locuteurs peut donner des indications utiles pour la modélisation pragmatique. Elle peut aussi alimenter la conception des interfaces²¹...

En conclusion, selon l'effort consenti, c'est un véritable dossier qui peut accompagner une définition.

5.2 Critères qualité d'une bonne définition

Quels sont les critères d'une bonne définition ? Le tableau suivant rassemble quelques critères et recommandations pour produire de « bonnes » définitions.

Figure 14a 4. Recommandations pour appliquer le procédé de définition

Qualité recherchée	Recommandation	Commentaire
Adéquation et exactitude	« Une bonne définition doit correspondre, selon la formule consacrée, à <i>tout le défini</i> — ce qui la rend adéquate —, et <i>seulement au défini</i> — ce qui la rend exacte. » ²²	La définition doit se vérifier dans tous les objets ou manifestations visés par son concept et uniquement à ceux-là (l'intension doit correspondre strictement à l'extension).
Concision	La définition doit être aussi courte que possible, tout en délimitant le concept visé ²³ . Ne pas confondre définition et description.	Une phrase doit suffire ; même pas une phrase : un prédicat ²⁴ .
Lisibilité	Dans la mesure du possible, la définition utilise des mots courants, susceptibles d'être compris par le plus grand nombre. Quand le terme est d'usage commun, on privilégiera les définitions données par les bons dictionnaires de la langue courante.	Beaucoup de concepts prétendument spécialisés ont une histoire et une réalité linguistique en dehors du champ des spécialistes. Ce peut être une bonne hygiène que de s'y tenir.
Autonomie	Dans la mesure du possible, la définition se suffit à elle-même, étant supposé que tous ses termes sont non ambigus et compris par tous.	La limite de ce précepte est le critère de simplicité : il conduit à donner la définition d'un concept dérivé en se référant à son concept générique et en y ajoutant les traits spécifiques. La définition du terme spécifique dépend donc d'une autre, au moins, celle du terme générique.

²¹ Ces contenus constituent une mine que l'ergonome pourra exploiter, d'une part pour l'ergonomie statique (formulations à retenir pour les libellés affichés, pour les messages), d'autre part pour l'ergonomie cognitive (ajustement des expressions aux représentations mentales des utilisateurs).

²² In [REY].

²³ Encore une application du rasoir d'Ockham.

²⁴ Voir les exemples donnés dans la section 2, « Terminologie employée dans le procédé ».

Qualité recherchée	Recommandation	Commentaire
Simplicité	La simplicité s'obtient comme un compromis entre les préceptes précédents.	Une définition simple devrait être à la fois courte (concision), autosuffisante (autonomie) et utiliser des mots courants (lisibilité). Cette alliance est rarement réalisable. Il faut souvent renoncer à l'autonomie et introduire des termes spécialisés, définis ailleurs.
Cohérence	La définition ne doit pas introduire de contradiction en elle-même, ni avec les définitions des termes qui la composent.	Cette propriété intervient dans un ensemble de définitions. Se référer au procédé « Élaborer un thesaurus ».
Triangulation	Savoir laquelle des trois approches de définition on utilise et s'y tenir.	La définition peut exprimer l'être de la chose, ce qu'elle est ; ou sa fonction, ce qu'elle fait ; ou son devenir, d'où elle vient, ce qu'elle devient ²⁵ . Il est aussi possible de les utiliser toutes les trois pour le même terme.

6. Outillage du procédé

6.1 Aide à la définition

Le premier des outils est l'irremplaçable dictionnaire, qu'il soit sous forme papier, électronique ou en ligne. On le choisira en fonction du domaine et de la spécialisation du terme à définir. Dans tous les cas, le dictionnaire de la langue courante est un allié précieux.

Dans les domaines spécialisés, on recherchera les standards : standards de vocabulaire (ex. ISO) ou standards d'application, qui contiennent presque toujours des définitions²⁶. Ces définitions sont clairement identifiées dans le sommaire type des normes.

Bien que ces sources n'appliquent pas forcément les préceptes qui conduisent à une bonne définition, elles fournissent des entrées très utiles.

En ce qui concerne l'analyse des usages terminologiques, l'étude des forums en ligne est particulièrement enrichissante. Signe d'une discipline jeune ou en construction, le forum s'embrase régulièrement justement à partir d'une demande de définition²⁷.

6.2 Construction des réseaux de termes

Avant de commencer un travail terminologique d'une certaine ampleur, il est nécessaire de disposer d'une solution pour relier les termes entre eux. Les réseaux de termes peuvent vite devenir difficiles à maîtriser. L'outillage approprié est le même qui servira à élaborer le thesaurus²⁸.

6.3 Aide à la représentation

Les outils pour dictionnaires sont évoqués dans les autres procédés terminologiques.

²⁵ « La définition est une triangulation », nous dit Jean-Louis LE MOIGNE dans [LEMOIGNE], p. 63. Ce tripôle Être-Faire-Devenir fournit les dimensions de la modélisation dans Praxeme. Tout exercice de modélisation, s'il se veut complet, doit couvrir la modélisation structurelle (ou ontologique), la modélisation fonctionnelle et la modélisation contractuelle (ou génétique).

²⁶ Un bon exemple est fourni par la norme NF EN ISO 9000, « Systèmes de management de la qualité — Principes essentiels et vocabulaire ».

²⁷ Le phénomène s'observe dans la communauté des architectes d'entreprise, par exemple.

²⁸ Voir le procédé PxPCD-14f.

À l'échelle d'une définition (celle du présent procédé), on a besoin, parfois, de représenter le réseau sémantique lors de l'analyse componentielle (action décrite au § 4.5).

Les propriétés énumérées dans la section 5.1 devraient idéalement être proposées par un outil où les définitions seront conservées. On peut recourir à un formulaire et traiter la terminologie sous la forme de documents, mais ce serait renoncer à son intégration dans le référentiel de description de l'entreprise et à sa fonction de « sas d'entrée ».

7. Approfondissements

7.1 Bibliographie

Se reporter aux sections 7.1 et 7.2 de la fiche introductive PxPCD-14.

7.2 Exemples de travers observés dans les définitions

a. Exemple 1 : « système d'information »

Définition de « système d'information » : « le terme système d'information, ou SI, est un ensemble organisé de ressources tels que le personnel, les données, les procédures mises en place, le matériel ou les logiciels. »²⁹

Critique :

- D'abord « système d'information » n'est pas un terme, mais une expression.
- Ensuite, cette expression n'est pas un ensemble de ressources, mais *désigne* cet ensemble.
- Enfin, cette définition par énumération (incomplète) peine à rendre l'unité du concept. D'ailleurs, elle pourrait aussi bien s'appliquer à la notion d'entreprise.

Une grande partie des difficultés que nous rencontrons pour définir « système d'information » provient du fait qu'il s'agit d'un artefact et d'une notion artificielle créée de toutes pièces, coincée entre deux autres notions plus immédiates : l'entreprise, d'un côté, le système informatique, de l'autre.

7.3 Les types de définitions

La norme ISO 704, *Terminology work – Principles and methods*, distingue quatre façons de définir :

- La définition **intensive** exprime le concept.
- La définition **extensive** recense les objets qui tombent sous le concept (exemple : « BRIC : Brésil, Russie, Inde, Chine »). Elle peut aussi procéder en énumérant les concepts subordonnés qu'englobe le concept à définir (exemple : « espèces menacées : espèces vulnérables ou mises en danger ou en voie de disparition »).
- La définition **ostensive** (ou démonstrative) s'appuie sur des représentations non verbales. Elle montre l'objet à définir ou sa représentation.
- La définition **stipulative** est utilisée surtout dans un cadre juridique (la loi, un contrat...). Elle se révèle par des formules telles que : « dans le cadre de ce contrat... », « dans notre contexte, nous nommerons... ».

7.4 La triple approche de définition : un exemple

Dans le contexte spécialisé de l'informatique, une approche de conception nommée SOA (pour *Service Oriented Architecture*) s'est constituée sur un usage métaphorique du terme « service ». Pris dans ce contexte, on peut définir le service de trois façons :

1. Définition ontologique (l'être) : « un service est le grain élémentaire du système informatique ». Pour rendre plus clairs ce concept et ses implications, la description l'oppose à d'autres façons de faire.
2. Définition fonctionnelle (le faire) : « seul moyen d'obtenir du système une information, une action ou une transformation ». La description complète cette définition en attirant l'attention sur ses conséquences pratiques : certaines manipulations deviennent interdites.
3. Définition génétique (le devenir) : « les services dérivent des modèles des objets et des activités, selon des règles précises ; ils sont traduits sous la forme de composants logiciels ».

²⁹ Trouvé dans Optimind, dossier sur les SI.

Index

analyse componentielle.....	11, 12	qualité.....	13
aspect intentionnel.....	5	recommandations.....	13
autonomie.....	13	référentiel de description de l'entreprise.....	15
cohérence.....	14	représentation.....	12, 15
concision.....	13	sas d'entrée.....	15
décrire.....	8	simplicité.....	14
définir.....	8	terminologie.....	8
définisseur.....	12	thesaurus.....	5
genre prochain.....	12	triangulation.....	14
lisibilité.....	13	usage.....	10
modélisation.....	5	vocabulaire.....	5
outil.....	14		

Table analytique

1. CONTEXTE D'APPLICATION DU PROCÉDÉ.....	3
1.1 Objet du procédé.....	3
a. But et motivation.....	3
b. Défauts qui affectent les définitions.....	3
c. Valeur apportée par le procédé.....	5
1.2 Situations d'usage.....	5
1.3 Positionnement dans la méthode.....	5
a. Place dans le cadre de référence.....	5
b. Relations avec d'autres procédés.....	5
c. Posture.....	5
1.4 Conditions à respecter.....	7
2. TERMINOLOGIE EMPLOYÉE DANS CE DOCUMENT.....	7
2.1 Définition, définir.....	7
2.2 Description, décrire.....	8
3. COMPÉTENCES REQUISES.....	8
3.1 Compétences pour bien définir.....	8
3.2 Compétences complémentaires.....	8
4. MODE OPÉRATOIRE.....	9
4.1 Identifier et extraire les termes.....	9
4.2 Analyser la demande de définition et ses enjeux.....	9
4.3 Observer les usages du terme ou de l'expression à définir.....	10
4.4 Faire le point sur les définitions disponibles.....	10
4.5 Mener l'analyse componentielle.....	11
4.6 Proposer une définition.....	11
4.7 Développer la description du concept.....	12
5. RÉSULTATS PRODUITS.....	12
5.1 Produit.....	12
5.2 Critères qualité d'une bonne définition.....	13
6. OUTILLAGE DU PROCÉDÉ.....	14
6.1 Aide à la définition.....	14
6.2 Construction des réseaux de termes.....	14
6.3 Aide à la représentation.....	14
7. APPROFONDISSEMENTS.....	15
7.1 Bibliographie.....	15
7.2 Exemples de travers observés dans les définitions.....	15
a. Exemple 1 : « système d'information ».....	15
7.3 Les types de définitions.....	15
7.4 La triple approche de définition : un exemple.....	15