

## Une entreprise face à la langue Le cas d'IBM Belgique

Cet article témoigne de l'intérêt accordé par une grande entreprise internationale à la qualité de ses écrits. L'auteur relate les efforts accomplis en matière de communication écrite et décrit la manière dont la terminologie est gérée en collaboration avec les pays voisins. Ce témoignage annonce la parution en juin 1995 d'un numéro de *Terminologies nouvelles* (n° 13) consacré au thème «terminologie et entreprise».

Termes-clés:  
entreprise; communication écrite;  
terminologie; base de données.

**J**e voudrais préciser, d'entrée de jeu, que le présent exposé n'est pas censé convoier le message de l'industrie informatique, encore moins exprimer la position de toutes les entreprises devant la langue. On peut toutefois, sans grand risque de paraître pontifiant, énumérer un certain nombre de généralités au sujet des relations que les sociétés commerciales entretiennent avec le français.

Les entreprises n'ont rien à faire des problèmes de langue. Cela n'est pas leur vocation. Leur fonction est de concevoir, de produire et de commercialiser des biens ou des services, de générer de l'emploi et de la richesse.

À y regarder de plus près, toutefois, on se rend compte que l'entreprise ne peut exister sans communiquer, surtout en ces temps d'âpre concurrence et de conquête de marchés.

La diffusion galopante des technologies auprès du grand public - dans le domaine de l'informatique, des télécommunications, de la biologie, etc. - impose nécessairement l'usage de la langue locale.

En effet, tant qu'une entreprise vit dans un environnement commercial confiné à des populations restreintes d'utilisateurs, elle peut se permettre - et souvent même elle favorise - l'adoption d'un langage codé. Ce phénomène s'est longtemps manifesté dans le domaine de

l'informatique, de l'audiovisuel, de la consultance... Il est toujours observable dans les télécommunications, par exemple, ou dans la publicité, pour d'autres raisons.

Par contre, dès qu'une entreprise se frotte à des publics plus larges, elle se trouve nécessairement confrontée à l'usage de la langue courante pour tout ce qui concerne sa communication générale, documentaire ou promotionnelle. Le recours au français est dès lors une simple question de bon sens.

Ajoutons encore que les entreprises, quand elles sont internationales, utilisent le plus souvent, pour leurs échanges internes, la langue de leur pays d'origine: souvent l'anglais, parfois l'allemand ou le français, quelquefois le japonais. Chez IBM, la langue véhiculaire internationale est l'anglais. Dans les filiales, par contre, l'usage de la langue locale est de rigueur. En Belgique, cette situation se complique du fait du bilinguisme, encore qu'il soit admis que chacun parle sa langue et que l'interlocuteur la comprenne. Les questions relatives à la recherche d'équivalents français aux innombrables termes techniques et néologismes qui encombrant l'informatique échappent très nettement à ma compétence. C'est une affaire de professionnels et nous verrons que ces aspects sont relativement bien couverts chez IBM.

Communauté française de  
**Belgique**



J'ai donc choisi d'être pratique et d'aborder deux aspects des problèmes que soulève l'usage du français dans une entreprise comme IBM Belgique: la correspondance commerciale et la traduction des termes spécialisés. Le premier de ces exemples est limité dans le temps et typique de l'inadéquation qui peut s'installer entre la formation et le besoin, le second relève de la gestion même de la langue de spécialité.

## 1 Une enquête sur la correspondance commerciale

La correspondance commerciale courante pose sans conteste la question de la qualité de la langue et de sa correction.

Confrontée à une dégradation de la qualité moyenne de la correspondance, la Direction générale décidait en 1988-1989 de lancer ce qu'on appelle un «cercle de qualité», un groupe de travail temporaire au sein duquel les problèmes sont analysés et font l'objet de propositions de solution.

Le but était d'arriver à ce que les spécialistes du «management» appellent la qualité totale. En d'autres termes, il s'agissait de mettre en place les moyens d'arriver à la meilleure qualité de correspondance possible pour un investissement raisonnable. Les aspects analysés avaient trait à la rédaction elle-même, à l'orthographe et à la syntaxe, mais aussi à des éléments qui échappent à l'intérêt des professionnels de la langue comme la présentation et l'adressage, par exemple.

D'emblée il apparut qu'une partie des problèmes étaient dus au laxisme des secrétariats (rédaction, orthographe, etc.) et à l'indifférence des cadres (abus de la mention «dicté et non-relu»)... Les enquêteurs se penchèrent sur les causes de ces

phénomènes. Ils en identifièrent un certain nombre:

- Un recul du sens de l'effort;
- Une passivité générale à l'égard de la langue;
- Une désaffection croissante pour la chose écrite;
- Une insuffisance de la formation à la langue dans les écoles de secrétariat (disparition des dictées, cloisonnement entre les branches enseignées, manque de lecture);
- La généralisation des machines à mémoire (attention relâchée en raison des possibilités illimitées de reprise des textes, report de certaines décisions sur les dictionnaires automatiques, etc...);
- La nécessité de recruter un personnel au minimum bilingue, avec les conséquences que l'on connaît sur le plan de la maîtrise du français...;
- L'enrichissement des tâches. Cette pratique sociale généreuse permet à du personnel de secrétariat expérimenté de briguer des emplois à plus haute responsabilité. Le programme est certes bénéfique pour les intéressées mais il a pour conséquence de dépeupler les secrétariats des personnes les plus compétentes et de renouveler les effectifs avec des débutants.

Dans la plupart des cas, les constatations qui précèdent ressortissaient à des phénomènes de société ou à des pratiques d'organisation. Elles n'étaient pas particulières à l'entreprise. Il est d'ailleurs amusant d'en signaler au passage le caractère récurrent; chaque génération reprochant à la suivante sa passivité et son manque d'idéal.

Parallèlement, une étude fut entamée sur quelque 400 dossiers de candidature afin de mesurer l'aptitude des impétrantes à gérer de la correspondance courante.

On ne trouva que 75 candidates ayant réussi à commettre moins de vingt fautes d'orthographe! Ici aussi, on avancera que l'histoire de la langue française est tissée de remarques sur l'orthographe des jeunes générations.

Et les linguistes surenchérioront en prétendant que l'orthographe n'est pas la langue. Ces subtiles distinctions ne peuvent entrer en ligne de compte pour un cercle de qualité. Jusqu'à preuve du contraire, une lettre mal orthographiée est toujours considérée comme le signe d'un manque de soin, sinon d'une absence de politesse. La relation commerciale, elle aussi, vit d'apparences.

## 2 Les centres de traduction

La majorité des textes techniques et commerciaux de base circulant chez IBM sont de langue anglaise. L'organisation européenne de la société a établi à Copenhague, à l'intention des pays du Vieux Continent, un centre spécialisé qui propose des listes de termes dans toutes les langues d'Europe. Ce centre est alimenté par des organisations locales d'inégale importance, connus sous l'acronyme NLS (*National Language Support*). IBM Belgique dispose de son propre centre de langues à Diegem, dans la périphérie bruxelloise.

Sa vocation est évidemment nationale: il gère les traductions de l'anglais vers le français et le néerlandais et entre ces dernières langues. Il occupe 14 personnes et ses coûts de fonctionnement avoisinent les 45 millions par an, personnel, locaux et équipements compris. Le centre passe relativement peu de temps (5% seulement) à la gestion de la terminologie. Nous allons voir pourquoi. Pays d'entre deux, la Belgique se repose, pour ce qui concerne la terminologie, sur ses voisins du Nord et Sud, les Pays-Bas et la France.

Le centre de Diegem bénéficie ainsi des connaissances emmagasinées dans deux banques de données de termes informatiques.



Celle qui nous intéresse aujourd'hui est la base de données d'IBM France, ensemble géré conjointement par le Comité du vocabulaire et le Centre de francisation (le NLS local). Le Comité du vocabulaire est un organisme dépendant de la direction des programmes extérieurs. Sa mission est d'assurer le respect et l'enrichissement de la langue française, d'assister les services de la Compagnie IBM France en matière de terminologie et notamment d'harmoniser le vocabulaire « maison » avec le vocabulaire normalisé. Le Comité du vocabulaire répond également aux demandes extérieures et produit une série de documents de référence dont un lexique et des listes de sigles. Il participe aux réunions de l'Afnor, assure la liaison avec les commissions ministérielles de terminologie de l'informatique et des télécommunications, et avec les associations actives dans ce domaine. Signalons au passage que la Commission de terminologie du Comité du vocabulaire est l'organisme qui prend les décisions en

(1) Les Hollandais travaillent par projets, en utilisant des linguistes spécialisés selon les matières. Les mises à jour sont fréquentes - une fois par semaine en moyenne - mais de moindre ampleur que celles effectuées par IBM France.

(2) Les dictionnaires sur support magnétique connaissent actuellement un grand développement. La démocratisation des matériels et les progrès de l'utilisation de l'informatique et de produits comme le CD-Rom et le CD-I jouent, dans cette évolution, un rôle déterminant. Les licences relatives à l'utilisation, par IBM, des grands dictionnaires internationaux (et les collaborations qui s'y rapportent) sont négociées aux États-Unis pour le monde entier.

matière de traduction des termes nouveaux. Dans la grande majorité des cas, ces termes sont adoptés ensuite par les organismes officiels et par l'industrie tout entière.

Que trouve-t-on dans la base de données lexicale d'IBM France? Tous les termes généraux du vocabulaire informatique et plus particulièrement les termes utilisés par la Compagnie IBM France pour ses produits. Les listes intègrent les traductions et les néologismes proposés par les commissions ministérielles évoquées plus haut, ou par les organismes de normalisation (Isi, Afnor). Le Comité du vocabulaire entretient une coopération étroite avec les services de la langue d'IBM Canada.

Deux fois par an, la base de données est entièrement remise à jour et la nouvelle version sur disque magnétique est proposée à IBM Belgique<sup>(1)</sup>.

Quels types de termes contient la base de données terminologique utilisée par les services d'IBM Belgique à Diegem?

En gros, la terminologie officielle technique qui a déjà fait l'objet d'une publication par les pouvoirs publics en France et tous les termes propres à IBM, y compris les termes nouveaux, dont certains sont confidentiels car relatifs à des produits non encore annoncés.

L'ensemble du glossaire technique comprend de 17 000 à 20 000 termes, des index utilisables dans les deux sens, auxquels ont été intégrés, pour la facilité du traducteur, les dictionnaires généraux Webster, Collins et Robert<sup>(2)</sup>.

La recherche est automatique par entrée sur le terme sélectionné, pour autant que l'opérateur ait indiqué le dictionnaire qu'il désirait consulter. Une liste de termes vient s'afficher dans une fenêtre, termes parmi lesquels le traducteur peut alors faire son choix. Le programme utilisé (*Translation Manager 2*) conserve en mémoire les termes et chaînes de termes déjà traduits.

La traduction est donc partiellement automatisée (*memory-based machine translation*). Il appartient toutefois au traducteur de souscrire ou non à la version que le programme propose.

La terminologie du traitement de l'information propre à IBM compte quelque 2 130 termes. Le glossaire s'accompagne d'une liste de sigles/acronymes de 6 000 entrées. Cette liste est régulièrement diffusée auprès du public.

En principe, le Comité du vocabulaire a pour mission de tout traduire. Mais un décalage - celui de la réflexion - apparaît parfois entre l'apparition d'un terme anglo-saxon et la publication de son équivalent français (C'est le cas actuellement pour les différents types d'ordinateurs portables qui prolifèrent sur le marché: *luggable*, *hand-held*, *pen-based*, etc.).

Quelques termes spécifiques (5%) à l'environnement belge figurent aussi dans la liste utilisée par les services de traduction d'IBM Belgique.

*Michel Oleffe,  
Directeur des Services d'information,  
IBM Belgium SA,  
Membre du Conseil supérieur  
de la langue française.*