

Implantabilité et acceptabilité terminologiques : les aspects linguistiques d'une socioterminologie de la langue du travail

Introduction

Les principes qui ont amené la terminologie à se redéfinir vers la fin des années 60 sous l'influence des travaux de grands normalisateurs comme Wüster (à la suite de Lotte) ont forcé les langagiers à cette époque à considérer l'objet de la terminologie, la description des vocabulaires de spécialité, comme une activité visant essentiellement la normalisation des systèmes terminologiques, utile aux traducteurs d'abord et située bien loin des préoccupations d'une sociolinguistique alors naissante. Aussi les terminologues d'alors ont-ils pu être surpris de constater qu'il ne suffisait pas de distribuer de beaux lexiques pour assurer une circulation adéquate des termes dans les différents milieux socioprofessionnels (Auger 1982: 27-28). Ils ont pu se rendre compte de la difficulté qu'il y avait de surmonter les barrières érigées par la résistance au changement, linguistique pour le cas qui nous occupe ici. Aujourd'hui, les terminologues-aménagistes savent bien que si certains termes passent facilement dans l'usage socioprofessionnel des travailleurs, d'autres termes semblent faire se dresser tous les obstacles et vont résister à toutes les tentatives d'implantation; ils savent également qu'ils devront mettre en oeuvre toute une batterie de moyens propres à favoriser le changement linguistique et son acceptation «individuelle» par l'usager. C'est de ces moyens qu'il sera question ici. Notre exposé, qui

vient lier les concepts d'«implantabilité» et d'«acceptabilité» terminologiques, va tenter, après avoir identifié les différentes strates discursives d'une entreprise de type industriel, de passer en revue dans un premier temps les qualités qu'on reconnaît aux termes «implantables» et qui déterminent leur acceptabilité et de proposer, dans un deuxième temps, une grille de critères linguistiques (d'ordre qualitatif) qui semblent favoriser l'implantation effective des termes en milieu de travail. A ce jour, les études sociolinguistiques ont surtout porté sur l'identification ou la définition de facteurs organisationnels favorisant le changement linguistique dans l'entreprise. Ici c'est par un examen «linguistique» des terminologies (et des attentes des usagers ciblés) à mettre en circulation qu'on va tenter de déterminer les qualités linguistiques intrinsèques qu'on reconnaît aux termes possédant un bon potentiel d'implantation (implantabilité dans notre jargon).

Cet examen, comme nous venons de le dire, doit reposer sur une identification préalable des différentes strates discursives de l'entreprise et des besoins générés selon les types de communications à réaliser (approche ethnographique), et tenter de dégager un modèle linguistique polynormé et donc variationniste des terminologies en usage chez le travailleur dans divers milieux de travail. Cette approche va déterminer par le fait même un changement des méthodes terminographiques traditionnelles pour permettre de présenter aux usagers des terminologies «plurielles» ou «variables» adaptées aux besoins

des usagers. Ainsi, la description de l'usage terminologique à l'oral, dans une entreprise, va devoir s'appuyer sur des outils d'enquête renouvelés inspirés de la sociodialectologie. Notre hypothèse de travail soutient qu'il est irréaliste de vouloir imposer un modèle terminologique unique pour les entreprises. Par ailleurs, il ne sera pas remis en question la nécessité de disposer de terminologies de type standard (normalisées) dans certaines situations langagières, mais il est exclu que ces seules terminologies aient un statut fonctionnel dans la réalité linguistique de l'entreprise. Chacune des strates identifiées sera analysée en termes d'« attente qualitative » de la part de l'utilisateur avec proposition de solutions linguistiques pour la réponse du terminologue à ces attentes. Il sera enfin fait état de moyens concrets de diffusion terminologique et de leur mise en œuvre dans ce même processus de gestion du changement. Au passage, nous énoncerons quelques principes généraux qui devraient caractériser la socioterminologie des langues de travail.

1 La terminologie et la variation linguistique

Principe 1

Les communications socioprofessionnelles offrent divers niveaux langagiers à leurs locuteurs selon leur position dans le système. L'AT doit prendre en compte cette stratification, conséquence de la diversité des productions discursives, et la gérer. Corollaire: Il est illusoire de vouloir implanter des terminologies uniques de type standard.

L'histoire même d'une discipline aussi normalisatrice que la terminologie nous amène irrémédiablement à considérer les LSP comme des systèmes construits et sans failles, essentiellement contrôlés afin d'assumer les rôles

fonctionnels auxquels on les destine. Une revue de la littérature scientifique fait ressortir une implacable convergence à considérer les terminologies comme des objets monolithiques constitués par des termes univoques renvoyant à des notions uniques et monoréférentielles. Dans un article récent pour un collectif consacré à la socioterminologie, notre collègue Yves Gambier dénonçait le dogmatisme des terminologues et plus généralement la théorie postwustérienne (Gambier 1991: 33), confirmant par là une perception généralisée de l'imperméabilité des discours spécialisés et donc des terminologies à toute forme de variation. Yves Gambier affirme alors que « l'indépendance du « registre » par rapport aux paramètres géographiques et sociaux des locuteurs-spécialistes est un autre point de vue aveugle, il occulte les conditions d'élaboration, de diffusion des notions et des termes, faisant comme si la communication dite spécialisée était atemporelle, ahistorique, asociale » (*ibid.*). Jean-Louis Fossat va dans le même sens lorsqu'il écrit « Il se pourrait même que les résultats ici résumés (rapports sur l'implantation terminologique: RFPR: IT, 1992) et les développements à venir, importants, soient de nature à enrichir la problématique du régiolecte technique à polarisation territoriale coexistant, en cheminement parallèle, avec un secteur terminologique officiel en phase d'implantation; il faut alors faire intervenir le concept même de mouvement en situation de phase, le concept même de portrait de phase, de zones de turbulences et de fait de caractère tourbillonnaire en implantation. » (Fossat, 1992: Présentation). Dans les faits cette attitude revient à admettre des phénomènes comme la polysémie et la synonymie traditionnellement considérés comme aberrants par les terminologues, ou, à tout le moins,

interférants dans les discours de LSP. Cette nouvelle attitude visant à ouvrir les terminologies à la variation comme étant des objets qu'il faut adapter aux contraintes du temps, de l'espace, de l'objet à définir et surtout au locuteur-usager a fondé une nouvelle discipline qu'on appelle maintenant la socioterminologie⁽¹⁾. C'est grâce aux travaux de linguistes comme Aléong, Corbeil, Daoust, Gambier, Gaudin, Guespin, Fossat, Heller, Martin, Maurais et d'autres, portant sur la sociologie du terme, qu'a pu se développer le courant socioterminologique qui se manifeste aujourd'hui. Cependant ce courant ne s'est pas constitué en un jour; les sociolinguistes de 1970 ont davantage fouillé la question des motifs organisationnels et psychosociaux des candidats au changement que leurs exigences et attentes linguistiques face au changement. L'ouverture à la variation est une de ces exigences. Aussi dans cette communication, nous considérerons que la variation linguistique est aussi une caractéristique des LSP et que cette variation est utile et souvent nécessaire aux différents usages socioprofessionnels pour s'exprimer.

Ainsi, une entreprise et *a fortiori* une grande entreprise représente un univers structurellement complexe. Au plan vertical, sa structure délimite des grands secteurs spécialisés pour l'exercice de certaines fonctions auxquels viennent se greffer des groupes humains fort disparates ayant chacun des besoins langagiers spécifiques. Les terminologies « uniques » de type standard ne sauraient remplir l'ensemble de ces besoins.

Certaines de ces fonctions sont communes à toutes les entreprises, d'autres particulières à son secteur

(1) Le terme apparaît pour la première fois sous la plume de Boulanger en 1981 dans *Terminogramme* (n° 7 et 8, 1981) ou la même année de Nakos.

d'activités ou à son type d'organisation (Corbeil 1980: 64-65). Dès les années 70, l'OLF avait opérationnalisé ses activités terminologiques selon cette intuition en distinguant les terminologies dites de «tronc commun industriel» pour les secteurs organisationnels que l'entreprise partage avec le plus grand nombre d'entreprises (direction, gestion financière, gestion des ressources humaines, entretien etc.), en les distinguant donc des terminologies spécifiques au secteur d'activités de l'entreprise (entreprise de service, entreprise de secteur primaire ou secondaire). Cette analyse a permis à l'Office d'organiser les travaux de terminologie à effectuer dans le cadre de la francisation des entreprises. Implicitement, l'OLF reconnaissait en même temps un caractère plus normatif au premier groupe (TCI) de façon à éviter le piège d'une variation étendue et génératrice de terminologies parallèles se contredisant l'une et l'autre. Malheureusement, l'Office n'a jamais pu à cette époque articuler son action sur une politique définissant le degré de latitude qui devrait être accordée aux contenus terminologiques par rapport au français central. Cette lacune a fourni aux terminologues une justification pour l'élaboration de terminologies à contenus peu convergents qualitativement parlant: les plus normalisateurs s'en sont donnés à coeur joie, allant parfois jusqu'à proposer des contenus complètement étrangers, d'autres plus laxistes ont tenté de gérer un certain degré de variation dans les limites du mandat de l'organisme tel que défini en 1977 par la Charte de la langue française. Toutefois, et à la décharge de l'organisme, plusieurs réflexions ont été conduites pour rationaliser les activités terminographiques de l'organisme, avec en filigrane, cette intuition que l'entreprise met en oeuvre des types variés de communications (cf. divers

questionnaires destinés à l'analyse linguistique des entreprises sous gestion).

Donc, pour résumer un peu, la structuration verticale de l'entreprise impose d'emblée une diversification importante des univers terminologiques à décrire et à implanter: direction, gestion (financière, du personnel), recherche-développement-conception, production, commercialisation-publicité-documentation⁽²⁾. Chacun de ces secteurs vitaux de l'entreprise actualise des situations spécifiques de communication sujettes à plusieurs niveaux de variation: - hiérarchique (c.a., haute direction, cadres supérieurs et intermédiaires, cadres techniques, agents de maîtrise, personnels de bureau, professionnels de toutes orientations, ouvriers spécialisés, manœuvres), - socio-professionnels (gestionnaires, administrateurs, professionnels, comptables, ingénieurs, psychologues, médecins, techniciens et hommes de métier de tous ordres), - informationnels (écrivain/non-écrivain, rédacteurs d'écrits normatifs ou non, spécialisés ou non, traducteurs, documentalistes), - sectorielle (gestion - TCI, spécialisé ou non domaine d'activité, spécialisé ou non d'autres domaines d'activités).

À compter des années 80, l'OLF a commandé plusieurs études pour éclairer l'usage des types de discours propres à l'entreprise et celui des terminologies caractéristiques de ces discours «variants». Une étude en particulier a retenu notre attention parce qu'elle a tenté de décrire qualitativement les usages

(2) Les premiers travaux de francisation des entreprises ont reposé sur une certaine intuition de ces «différences de niveau» au plan terminologique sans que toutefois ressortent très clairement des stratégies d'implantation terminologique par niveau (Cholette 1993).

terminologiques, en se fondant sur une «ethnographie» linguistique de l'entreprise:

«Un autre aspect démontrera le caractère dynamique de la variation lexicologique; en effet nous exposerons comment à partir du lexique anglo-américain il s'est créé une situation où trois codes sont en variation: l'anglo-américain standard, le français standard et l'argot de métier» (Heller *et alii* 1982: 124).

Cette variation, Heller la définit de la façon suivante:

«Nos observations nous ont permis de délimiter trois usages différents du lexique dans ce département (production de la bière): 1) un vocabulaire technique dans certains textes écrits qualifiés d'écrits spécialisés; 2) un vocabulaire technique dans des documents appelés écrits quotidiens; 3) un vocabulaire technique employé uniquement à l'oral nommé usage oral. Ces trois pratiques sont distribuées socialement, c'est-à-dire que chaque type de vocabulaire correspond à un groupe particulier de locuteurs occupant des places hiérarchiquement et fonctionnellement différentes. Nous avons respectivement: 1) les ingénieurs, techniciens et secrétaires, 2) les surintendants et contre-maîtres; et 3) les conducteurs de machines et les employés de l'entretien.» (Heller *et alii* 1982: 124).

La sociolinguiste poursuit en définissant trois niveaux terminologiques caractéristiques des entreprises manufacturières (brassicoles ici):

«Un autre aspect démontrera le caractère dynamique de la variation lexicologique; en effet nous exposerons comment à partir du lexique anglo-américain il s'est créé une situation où trois codes sont en variation: l'anglo-américain standard, le français standard et l'argot de métier.» (*ibid.*)

Cette stratification lexicale a donné lieu à la confection de lexiques à usage interne pour l'entreprise en

voie de francisation, ces lexiques ont touché les univers terminologiques suivants:

- La terminologie anglo-américaine standard qui remonte à la création de l'entreprise: elle est répandue, elle répond à ses besoins, elle est utilisée dans les manuels (formation et exploitation), elle est standardisée, homogène, connue de tous, et modernisée au besoin. Elle est donc à la fois adéquate et fonctionnelle;
- La terminologie française standard: elle est récente, pas totalement diffusée, de type traductionnelle (*i.e.* fruit d'une traduction directe). Elle n'est connue seulement que des cadres et des spécialistes, elle n'est pas exhaustive (lacunes dénominatives);
- La terminologie d'argot de métier: elle est utilisée par un groupe restreint (conducteurs de machine et contremaîtres de production), elle est fonctionnelle (monosémique), elle provient de l'anglais à 75%: abréviation de termes français connus, de termes métaphoriques, d'emprunts à l'anglais courants en français de Montréal. Elle n'est jamais en concurrence avec les autres niveaux terminologiques et donc non menacée d'extinction.

Toujours selon Heller (1982), les cadres intermédiaires possèdent ces trois codes à des degrés divers. Chaque code renvoie à des types spécifiques de communication dans la hiérarchie; ils assurent donc un rôle clé dans les communications de l'entreprise en servant de « passerelle linguistique » au besoin.

Le lexique de l'entreprise (publié une seconde fois en 1977) rassemble environ 700 termes et expressions dans les deux langues: catégorie 1 - domaine du brassage de la bière et de la gestion, catégorie 2 - terminologie des pièces et catégorie 3 - termes généraux qu'on retrouve aussi dans le vocabulaire usuel: *building, belt*, etc. (Heller et alii 1982: 137).

Malgré l'intérêt indéniable des travaux de Heller et d'autres études

en commandite (Sorécom 1981), il faudra attendre une implication des terminologues aguerris aux travaux sur le terrain pour peaufiner l'analyse des types de discours propres à l'entreprise, préciser l'attente des usagers ciblés par les interventions, proposer des normes « implantables ». C'est probablement le premier rôle que devront se donner les socioterminologues des années 90.

On a touché ici à cette complexité structurelle propre à toute grande entreprise qui devrait déteindre sur le matériel terminologique dont elle a besoin pour fonctionner efficacement en français à chacun de ses niveaux. Théoriquement, il faudrait établir un modèle normatif pour chacun de ces niveaux en précisant le degré de variation qu'exige chacun des groupes d'usagers impliqués. Tâche énorme, il va sans dire, aux limites extrêmes du faisable (ou du souhaitable peut-être). A tout le moins, on retiendra que les activités d'implantation terminologique doivent prendre en compte cette multiplicité des niveaux langagiers de toute entreprise. Ainsi, un ingénieur au travail ne parle pas de la même façon qu'un manoeuvre, le premier écrit beaucoup dans l'exercice de son travail, le second très peu et seulement pour inscrire de courts messages ou porter des annotations; aussi, le premier a d'importants besoins de terminologie pour communiquer, le second de quelques dizaines de termes tout au plus⁽³⁾.

En présumant que ce qui a été fait jusqu'à maintenant a été bien fait

(3) Plusieurs enquêtes effectuées sur le terrain par l'OLF, sous la forme d'interviews dirigés, dans les premières années de la francisation des entreprises (de 1971 à 1976), ont démontré que les travailleurs de la base de l'industrie primaire (mines, forêts) utilisaient un nombre très restreint de termes dans leurs communications professionnelles.

et que les divers lexiques ou vocabulaires spécialisés (par domaines) répondent aux besoins des entreprises pour se franciser, il n'est pas certain toutefois qu'ils répondent aussi bien aux besoins des usagers dans leur travail quotidien. Je m'explique ici sur cette question cruciale. Je crois fermement que les divers vocabulaires et lexiques produits jusqu'à ce jour conviennent bien à la « francisation structurelle » des entreprises (p.ex. terminologies des organigrammes, des titres d'emploi, des conventions collectives, de la comptabilité, de la bureautique etc.). Je crois en même temps qu'ils conviennent mal à la francisation de la « langue du travail » au quotidien. C'est à cette constatation qu'ont tenté de répondre les différentes activités développées au cours des ans par l'ex-service des linguistes-conseils de l'Office de la langue française: projets d'affichage terminologique pour les usines, élaboration de minilexiques « simplifiés » orientés vers les communications orales dans l'entreprise. Toute cette réflexion entamée les premières années de l'application de la Charte est à récupérer et à approfondir dans le cadre et les suites du Séminaire qui nous réunit ici à Rouen. Cette réflexion devrait nous orienter vers une meilleure description des types d'usagers qui composent le flux communicationnel de l'entreprise, de façon à arriver à formuler des propositions de termes implantables directement dans ces divers usages que les travailleurs font de leur langue dans l'entreprise. Il y a donc lieu de poursuivre sur des principes sociolinguistiques plus « démocratiques » cette réflexion déjà entamée. Cette proposition suggère également une meilleure cohabitation entre terminologues, traducteurs et sociolinguistes, perspective en soi ambitieuse. Cette meilleure cohabitation permettrait au terminologue de mieux saisir et gérer la variation terminologique en

entreprise, et aux traducteurs de produire des traductions mieux adaptées. Tout cela suppose également de la part des sociolinguistes une aptitude à concevoir des solutions viables à moyen et long terme pour l'entreprise. Car accepter la variation en terminologie, ce n'est pas et ne doit pas être une façon de formuler sans discernement des propositions de termes qui se bornent à valider seulement des termes déjà en usage. Par cette attitude, on en viendrait irrémédiablement à nier la possibilité d'aménager les terminologies aux besoins de la communication spécialisée actuelle⁽⁴⁾.

Toutefois cette dernière réserve ne doit pas nous faire perdre de vue qu'il y a encore beaucoup de chemin à parcourir en ce domaine pour mieux gérer la variation linguistique dans l'entreprise. En effet, la culture langagière de l'entreprise porte en elle-même cette variation qu'elle soit de nature: - dialectale (*i.e.* d'origine géographique), - chronolectale (le changement *vs* le continuum

linguistique), - idiolectale (individuelle), - technolectale (professionnelle) ou - sociolectale (héritée du groupe d'appartenance sociale), et il faut apprendre à soumettre les tentatives d'aménagement terminologique à cette variabilité du langage humain.

2 L'aménagement terminologique dans l'aménagement linguistique

Principe 2

L'AT fonde ses travaux sur les besoins d'une société et non sur ceux des aménagistes: - traduction de documents variés; - formation des cadres, des techniciens et des ouvriers; - communication entre les spécialistes (Halaoui, N.).

Principe 3

C'est dans sa langue maternelle (ou du moins dans une langue qu'il connaît bien) que le travailleur va être le plus efficace, d'où la nécessité du développement terminologique des langues nationales. Corollaire: Une terminologie n'est jamais implantable directement si elle est importée de l'extérieur.

Principe 4

Il est préférable de bâtir un univers terminologique sur l'acquis linguistique des LN que de partir de zéro ou d'emprunter aux autres langues leurs moyens d'expression. Ainsi, ce qui peut constituer un heureux apport dans certains cas pourra dénaturer les LN si cet apport s'avère trop volumineux.

Les premiers travaux québécois générés par l'avènement du concept de «francisation des entreprises du Québec» dès les années 1970 l'ont été sous la contrainte du «faire vite» en

considération de l'immense chantier terminologique à mettre en place et à rendre opérationnel.

C'est ainsi qu'on a tôt cru qu'il convenait en priorité d'importer les terminologies disponibles d'Outre-Atlantique (de France surtout) quitte à les «adapter», au besoin, à leur nouvel environnement socioculturel⁽⁵⁾. Dans les faits, des résultats inégaux ont été obtenus de cette pratique pour ce qui regarde les travaux terminologiques. Ainsi, par exemple, des secteurs à contenu culturel fortement divergents (entre la France et le Québec pour être plus précis), comme c'est le cas pour le domaine de la boucherie et de la coupe des viandes qui diverge considérablement selon que l'on soit en France ou au Québec, ont dû être fortement «adaptés» terminologiquement parlant et présentent dans les faits une part relativement importante d'innovation. On retrouve cette situation également pour des domaines aussi différents que l'actuariat ou la mécanisation forestière pour n'en citer que quelques-uns. Par contre, pour des domaines plutôt «universels» comme la mécanique industrielle ou la métallurgie, leurs terminologies ont été presque intégralement importées et donc en définitive peu adaptées. En tentant de mesurer l'implantabilité de l'une ou l'autre catégorie, on est à même de constater que les succès d'implantation concernent davantage les terminologies naturalisées qui comportaient au départ un contenu local assez substantiel. Toutefois, nous verrons plus loin qu'il faut moduler cette assertion selon que l'on touche à l'une ou l'autre des strates hiérarchiques de l'entreprise. De façon générale, les strates hiérarchiques supérieures sont plus perméables aux terminologies de type normalisées et donc plus conservatrices terminologiquement parlant. De la même façon, pour les domaines d'entreprises œuvrant dans

(4) Cette divergence de points de vue entre la terminologie (norme subjective ou prescriptive) et la sociolinguistique (norme objective ou l'usage) est à l'origine des nombreuses hésitations de nature nominative d'un organisme comme la Commission de terminologie de l'Office de la langue française.

(5) On retrouve cette idéologie dans les premières missions «terminologiques» organisées par l'Office de la langue française dans le cadre de la coopération franco-québécoise. Sur cette question, le lecteur pourra consulter avec profit l'ouvrage récent de Gaston Cholette *L'Office de la langue française de 1961 à 1974 - Regard et témoignage* - qui constitue une sorte de journal de bord des premières expériences québécoises de francisation.

des secteurs à forte composante scientifique (chimie, génétique, microbiologie, agronomie), les nomenclatures systématiques hypernormalisées conservent leur plein droit; on observe alors peu de variation si ce n'est de type «scolaire» ou dénominative. Enfin, à l'opposé, nous verrons que les travailleurs de la base s'accommodent très bien d'un lexique réduit et variant.

Principe 5

Si toutes les langues ne sont pas égales devant les hommes (cf. leur statut), elles ont toutes la propriété minimale de permettre à leurs locuteurs de parler du monde et des choses, à moins qu'on leur refuse le développement endogène comme le préconise l'AT.

L'approche aménagementale caractérise le point de vue adopté pour notre exposé. Dans cette approche, la standardisation linguistique est un préalable nécessaire et doit être considéré comme une base de travail. Le linguiste français Hagège définit ce concept comme «l'adoption, renforcée par les mass-médias, d'un moyen d'expression linguistique promu au rang de langue, soit officielle, soit nationale, soit l'un et l'autre» (Hagège 1983: 13). L'auteur classe les types d'actions humaines sur les langues soit comme externes, en nommant la standardisation entendue comme synonyme de normalisation laquelle implique un choix conscient, soit comme internes en visant cette fois et la planification-réforme (comme dans l'AL) et la modernisation des langues. Selon l'auteur, ce sont les pays du Sud qui se sont le plus engagés dans des programmes de modernisation lexicale, citant l'entreprise ACCT des lexiques thématiques. L'auteur poursuit en écrivant que «Quand une action normalisatrice paraît avoir réussi,

c'est le plus souvent parce qu'elle résulte d'une pression culturelle ou d'une politique continue, qui, finalement, a extirpé en partie cette réalité naturelle qu'est la variation» (*ibid.*: 16). Le lexique apparaît ici comme le lieu privilégié de l'interventionnisme: «Certes, le lexique apparaît comme le domaine le moins fortement structuré et le plus accessible au changement» (*ibid.*: 23). Des termes, Hagège écrit qu'«ils doivent posséder idéalement les propriétés suivantes: - être normalisés, c'est-à-dire admis par tous les utilisateurs du technolecte concerné; - être monosémiques ou univoques, c'est-à-dire n'avoir, dans tous leurs emplois au sein du technolecte, qu'un seul sens; - n'être pas connotés, c'est-à-dire ne pas s'associer d'images et représentations connexes.» (*ibid.*: 34). Les innovations lexicales quant à elles, pour avoir du succès, doivent avoir été fabriquées sur des schèmes attendus: - emploi indépendant de la connaissance de son étymologie; - autorité du locuteur; - reposer sur un besoin de dénomination, - que par leur forme, elles ne contredisent pas trop fortement les structures auxquelles les usagers sont accoutumés (*ibid.*: 35).

3 La terminologie dans l'aménagement terminologique

Principe 6

En matière d'AT, c'est l'usager qui a le dernier mot, aux terminologues donc de s'adapter. Ce consensus est un préalable nécessaire à une implantation terminologique efficace.

Dans le contexte de l'AL, nous considérons la terminologie comme une pratique sociale et discursive concernant autant l'oral que l'écrit. Orienté lui aussi vers le changement linguistique (social) planifié, l'AT en

fin de ligne touchera les individus qui sont à la source des communications spécialisées. A défaut de prendre en compte ce fait, on peut imaginer, par exemple, la catalanisation d'une entreprise manufacturière où c'est l'écrit seul qui est touché par le changement et où les communications spécialisées interpersonnelles demeurent inchangées (p.ex. usage du castillan). Une catalanisation réussie d'un établissement commercial ferait en sorte que l'usage du catalan soit généralisé chez les ouvriers de la base à leur poste de travail. Cette affirmation aura des répercussions méthodologiques importantes sur la gestion des projets d'AT.

Nous avons vu précédemment que l'AT est une démarche particulière de l'AL vue sous l'angle de l'aménagement du corpus de la langue où c'est la langue elle-même qui est visée par le changement. Une démarche avant tout sociale (par opposition à individuelle) qui s'effectue à travers le «contrôle» terminologique des institutions (cf. Corbeil 1980) et des communications de type institutionnel: l'enseignement, l'administration publique (y compris la langue de la législation qui en est le modèle le plus formalisé), les institutions économiques (commerce, langue des affaires, finance, langue du travail), et enfin les médias d'information (écrits ou électroniques). De fait, toute l'articulation sociale est contenue dans ces quatre types de communications institutionnalisées;

Pour caractériser l'AT, on pourrait encore dire qu'il est (ou doit être) aussi une dynamique de changement «écologique», c'est-à-dire qui respecte au maximum les caractéristiques sociolinguistiques du milieu (marketing linguistique), qui recherche le consensus social le plus large possible en vue d'un changement durable, qui accepte au départ la barrière du temps et donc la durée. Aussi, le terme *aménagement*

semble-t-il plus conforme à cette philosophie, au contraire des termes comme *interventionnisme*, et *dirigisme* qui suggèrent des approches plus agressives. Enfin on peut encore dire que l'AT est une composante essentielle du développement des langues en cette fin de siècle, dans le contexte de l'éclatement technologique contemporain, qu'il s'agisse de développement technologique ou de transfert de technologies. Aucune langue n'échappe à cette réalité.

On peut définir l'AT (Auger 1982 et 1984) comme le « processus éclairé et réfléchi par lequel sont conçues, élaborées et implantées des terminologies dans le vécu langagier d'une communauté linguistique ». Il s'agit en fait d'un processus complexe qu'on peut décomposer en six phases principales :

Un projet d'AT peut se subdiviser en six phases principales, toutes aussi essentielles les unes que les autres (cf. schéma 2) :
1° Recherche, 2° Normalisation, 3° Diffusion, 4° Implantation, 5° Évaluation et contrôle et 6° Mise à jour (cf. Schéma de l'AT).

La plus cruciale est sans doute celle de l'implantation (4°) ; elle constitue en quelque sorte la pièce maîtresse de l'aménagement terminologique. L'implantation terminologique comprend des techniques d'intervention permettant le difficile passage de la connaissance passive d'une terminologie à sa réutilisation dans le vécu langagier quotidien d'un groupe socio-professionnel donné. Ses techniques d'intervention relèvent d'une approche sociolinguistique permettant d'identifier les conditions d'acceptabilité d'une terminologie dans un groupe en analysant les différents facteurs de résistance qui s'affirment dans la mise en œuvre du changement linguistique planifié. Cette fonction est souvent la plus négligée dans les projets d'aménagement terminologique.

Si les répertoires terminologiques (ou la diffusion de terminologies par le biais d'une banque de terminologie) peuvent être considérés comme des produits directement utilisables pour les traducteurs ou les rédacteurs d'entreprise, il en va autrement de la modification des habitudes langagières des personnes visées par le changement lorsqu'il s'agit de transfert linguistique. Un tel changement ne peut s'effectuer par la simple diffusion de répertoires terminologiques. Des activités spécifiques d'animation doivent être conduites auprès des milieux visés et des outils spécifiques d'implantation élaborés à cet effet. Ces activités sont menées en collaboration étroite avec les milieux visés et donc à partir de besoins bien identifiés. De tels projets, dans la conception la plus simple peuvent consister en l'adaptation d'un produit terminologique déjà existant (vocabulaire, lexique) sur différents supports plus simples et plus attrayants (affiches, mini-cartes, formulaires, guides de rédaction, etc.), des projets plus élaborés pouvant aller jusqu'à des rencontres de sensibilisation terminologique ou d'initiation à une terminologie de spécialité.

Dans tous les cas, une approche personnalisée est privilégiée, de même que l'élaboration de produits faits sur mesure et leur implantation en situation réelle de travail. Le principe sous-jacent à de telles interventions est de pouvoir franchir le plus rapidement possible la barrière de la résistance au changement linguistique telle qu'elle peut s'observer en situation de travail. Peuvent également se situer dans cette fonction, ce qu'on a appelé au Québec les comités interentreprises de terminologie regroupant des intervenants d'un même secteur d'activité réunis pour s'entendre sur une terminologie française unique pour l'ensemble de leur industrie. Le produit normalisé qui est

l'aboutissement des travaux de ce genre de comité est sûrement plus implantable parce qu'adapté au milieu socio-professionnel et résultant d'un consensus véritable des représentants de l'entreprise.

4 Une terminographie renouvelée

Principe 7

Aménager (franciser au Québec) la langue du travail, c'est donner priorité à l'oral.

Une approche ethnographique des discours socioprofessionnels caractérise les travaux les plus récents. Il s'agit d'un nouveau courant appelé socioterminologie, en réaction avec les Écoles hypernormalisatrices déconnectées des situations linguistiques propres à chaque pays, qui tire ses origines du croisement de la sociologie du langage et de l'aménagement de langues (cf. Groupe de l'Université de Rouen autour de Louis Guespin). Il met l'accent sur l'implantation réelle des terminologies dans les domaines de la langue officielle, comme but ultime de l'AT (cf. Colloque de Chicoutimi, mai 1993).

Parmi les éléments méthodologiques de ce renouveau, citons la prise en compte des discours oraux de spécialité (= langue du travail) et des moyens diversifiés de l'expression scientifique et technique (cf. Guespin L. « Tout commence par l'oral »). Ainsi, on connaît l'intérêt relativement récent des études linguistiques pour l'analyse de discours (écrits et spéciaux, pour ce qui nous concerne). Ces études convergent toutes pour démontrer la variabilité des différents types de discours et la nécessité d'observer et d'analyser ces discours dans leurs réalisations contextuelles. Elles viennent démontrer qu'au-delà de l'utilisation de terminologies

«rigides» pour structurer la pensée à véhiculer dans les textes, plusieurs autres phénomènes viennent en réalité en alléger l'expression comme l'utilisation de :

- Formes abrégées (reprise de la base du syntagme, abréviation, siglaison qui ont tendance à dominer dans les discours oraux);
- Formes anaphoriques (pronoms personnels et démonstratifs, reprise par des hyperonymes etc.) qui dominent également dans les énoncés oraux;
- Formes métaphoriques mieux adaptées aux échanges verbaux en situation et qui constituent pour l'essentiel ce qu'on appelle parfois l'argot d'usine ou de métier;
- Formes issues de calques ou d'emprunts à l'anglais qui ont l'avantage d'être «transparentes» et qui, par leur ancienneté ont la vie dure et résistent à la substitution lorsqu'il s'agit de les remplacer par des termes du français standard.

Heller (1982: 149-151) fournit une typologie des phénomènes rencontrés dans la terminologie de type argot de métier :

- Termes analogiques (garantie d'acceptabilité): forme (*piano - lave-bouteilles*), fonction (*suce* pour *bottles picker*), événement (*spoutnik, spoute - caisse de douze bouteilles*)
- Métonymies: *table (laveuse)/oreilles (protecteurs d'oreilles)*;
- Emprunts: dénotatifs intégrés ou non (*pasteriseur/ pasteurizer*);
- Syntagmes abrégés (*dépil* pour *station de dépilage, couteau* pour *flap cutter*).

Faut-il souligner que la gestion de cette diversité des niveaux linguistiques dans l'entreprise cause certains problèmes aux aménagistes, problèmes que Heller (1982: 160-163) décrit de la façon suivante: «difficultés face au changement terminologique:

- Tendance à augmenter la variation lexicale pour combler les "trous": créations et adaptations - bricolages

terminologiques (formes mixtes);

- Terminologies de traduction essentiellement;
- Absence de prise en compte du niveau oral ou écrit où sera inséré le terme proposé;
- Manque de cohérence interne: *convoyeur / transporteur*;
- Découpages différents d'une langue à l'autre: *filler/soutireuse*;
- Anomalies phonétiques, connotations surprenantes ou péjoratives: *sprocket = barbotin.*» (Heller et alii 1982: 160 -163)

Selon Heller, un lexique technique fonctionnel doit posséder les qualités suivantes (1982: 124):

- Il doit être monoréférentiel (ne pas laisser de place à l'ambiguïté);
- De préférence transparent: donc possiblement composé et complexe;
- Doué d'une certaine perméabilité aux emprunts (ceux-ci n'ont pas tendance à devenir polysémiques).

Pour parler, cette fois, d'une terminologie implantable, on pourrait reprendre ces caractères, en ajoutant:

- Adéquation avec les modes de production de la langue: une adaptation terminologique respectueuse des acquis langagiers des usagers dans leur plus grande diversité et variation;
- En contexte, fournir les collocations les plus naturelles pour les usagers.

Une grille plus complète de critères linguistiques «qualitatifs» devrait nécessairement comprendre les niveaux formel, sémantique et pragmatique:

- 1° Critères formels:
 - Longueur des unités *vs* procédés d'abrègement (syntagmes descriptifs «transparentes» - abrév./sigles facilement mémorisables);
 - Formes connues des usagers (autochtones) et donc non ressenties comme «étrangères»;
 - Formes ressenties comme «neutres» (calquées plutôt qu'empruntées);

Formes argotiques maintenues à l'oral.

- 2° Critères sémantiques:
 - Transparence et motivation des unités (recours aux syntagmes descriptifs, aux calques facilement décodables, aux termes d'argot de métier métaphoriques et familiers);
 - Fonctionnalité des unités assurée par une monoréférentialité / monosémie totale;
 - Réponse à des besoins réels de dénomination (p.ex. adéquation avec les besoins terminologiques du travailleur en situation réelle de travail);
 - Cohérence des unités (cf. systèmes notionnels), clarté.

3° Critères pragmatiques:

- Sélection de termes (oral ou écrit?);
- Niveau d'information (technicité discursive);
- «Idiomatisme» des termes proposés (en usage dans le régiolecte);
- Facilité d'utilisation (fourniture des «phraséologies» - collocations qui accompagnent l'usage des termes).

L'application «raisonnée» d'une telle grille de critères (certinement partielle et lacunaire ici) est propre à provoquer chez le terminologue des réflexes d'adaptation terminologique. On oublie le plus souvent que l'usager est maître de ses façons de parler ou d'écrire et de ce qu'il est généralement convenu d'appeler son idiome. Aussi, le terminologue ne doit jamais se mettre en situation d'imposer des usages qui sont étrangers aux personnes auxquelles il destine son travail terminologique. Son professionnalisme va le conduire intuitivement à hiérarchiser les usages ou les faits de langue en choisissant ceux qui conviennent le mieux à une situation donnée. Il saura, par exemple, qu'il n'est nullement utile de formaliser ou de compliquer les communications de travail interpersonnelles d'ouvriers qui travaillent dans un même atelier de

l'usine par l'imposition de termes jugés trop complexes. Par contre, il veillera à ce que la terminologie figurant dans un mémoire technique destiné à une commission gouvernementale soit irréprochable au plan terminologique et qu'il puisse atteindre le plus grand nombre d'adhérents. Ici la finalité du message va déterminer l'action du terminologue et le contenu qualitatif des termes qu'il va tenter d'implanter.

Le travail qui vient d'être évoqué ici ne vient certes pas faciliter la tâche déjà difficile du terminologue; elle la complique largement à vrai dire. Pour arriver à cette adéquation usage-usager, le langagier doit œuvrer sur le terrain et s'aguerrir aux techniques d'enquête *in situ* pour déterminer à la fois les attentes des usagers visés et l'usage qu'ils font des termes dans leur langue quotidienne de travail. Cette mission ressemble en fait au travail du dialectologue de terrain, à cette différence près qu'en sus de décrire l'usage des enquêtés, le terminologue doit l'analyser et au besoin proposer ou confirmer de nouveaux choix, la qualité de son travail dépendant directement de son aptitude à définir des consensus avec les usagers sur ce que devrait être cet usage idéalement, puis proposer.

Ce renouveau constitue également un point de rencontre important avec les préoccupations des linguistes africains qui travaillent à l'aménagement des langues nationales à tradition orale, dans le respect des valeurs patrimoniales. On retrouve intégralement cette approche dans l'important article de N. Halaoui «Questions de méthodes en terminologie des langues africaines», paru en 1990 dans la revue du RINT, *Terminologies nouvelles*. Les éléments méthodologiques présentés par Halaoui vont dans le sens de ce renouvellement d'une terminographie essentiellement orientée vers les besoins sociaux, qui va modifier sensiblement l'ensemble de la chaîne

de production terminologique (cf. enquêtes de type savant et ethnographique). Ainsi, l'enquête de type ethnographique proposée par Halaoui rejoint les préoccupations de la sociodialectologie (cf. les travaux de Jean-Louis Fossat en occitan sur les technoclectes du marché des viandes, de l'élevage ovin etc.) qui privilégie l'inventaire des termes déjà en usage ou de ce qui pourra devenir des termes favorisant par là l'utilisation maximale des procédés internes de création terminologique en LN. L'informatisation des données est un point important sur lequel il conviendrait de se pencher en détail. Toutefois, il serait trop long pour les besoins de cet exposé de présenter en détail l'ensemble de la démarche proposée par Halaoui.

Principe 8

Il faut gérer plus ouvertement les défauts des terminologies et accepter les interférences en terminologie, comme la synonymie et la polysémie.

Concrètement, c'est dans la gestion de la synonymie et de la polysémie, deux phénomènes considérés traditionnellement comme nuisibles aux systèmes terminologiques, que va se manifester l'acceptation de la variation linguistique. Repoussant l'idéologie des terminologies comme ensembles de termes univoques et monoréférentiels, ces phénomènes interférants viennent perturber les idées généralement reçues en la matière que confirment généralement les normes terminologiques des organismes de normalisation⁽⁶⁾. L'acceptation des synonymes remet en cause l'univocité du couple

dénomination-notion en terminologie, alors que la polysémie vient, elle, ébranler la théorie de la monoréférentialité du terme. Par-delà l'impression de transgression des lois qui régissent les LSP, le terminologue (-graphe) est confronté à l'utilité de son travail quotidien qu'il a le plus souvent voué à des tâches de rectification terminologique au nom des rôles de précision et de clarté que doivent véhiculer les terminologies. Pire encore, à partir des années 30, l'avènement de la terminologie comme discipline moderne reposant sur le principe de l'univocité, avec des représentants comme Lotte ou Wüster, avait eu comme principal rôle celui d'écarter tout phénomène d'interférence entre la notion et sa dénomination, en reléguant les terminologies au rang de systèmes construits tenant davantage des langues synthétiques que des langues naturelles. On connaît aujourd'hui la cause des échecs retentissants de l'espéranto ou du volapük, systèmes entièrement construits sur des bases rationnelles sans référence socioculturelle.

Une observation s'impose ici, à savoir que si les terminologies «propres» et rationnelles véhiculées dans les répertoires de termes ont une indubitable utilité pour les langagiers qui ont à produire des textes normatifs pour leur entreprise (formulaires, rapports divers, correspondance, conventions collectives, documents techniques ou publicitaires), ces mêmes terminologies perdent du terrain lorsqu'on veut les implanter dans l'usage quotidien des travailleurs de la base à leur poste de travail. Une implantation «intelligente» de termes pour améliorer la langue du travail devrait comporter une adaptation terminologique respectueuse des acquis langagiers des usagers dans leur plus grande diversité et variation. D'où la nécessité de disposer de mini-lexiques, fiches, affiches terminologiques «allégés»,

(6) La terminologie contemporaine s'appuie toujours sur cette prémisse universellement admise par ses spécialistes.

mieux adaptés à la réalité quotidienne du travailleur.

Conséquemment, les lexiques / vocabulaires / dictionnaires d'entreprise, au lieu de proposer des terminologies monolithiques (sans synonymes, sans termes polysémiques), devraient se présenter, comme pour les ouvrages lexicographiques, avec des niveaux d'usage « variable ». Ainsi l'entrée et les sous-entrées pourraient recevoir des marques de niveaux d'usage pour indiquer le statut du terme :

- Forme normalisée pour l'écrit;
- Forme proposée pour l'oral;
- Forme de substitution (le plus souvent forme abrégée de la forme normalisée);
- Formes synonymes « acceptables »;
- Renvois analogiques (hyperonymes et hyponymes etc.);
- Formes à rejeter;
- Collocations et phraséologismes propres aux termes illustrés;
- Notes pour expliciter l'un ou l'autre usage; etc.

Soulignons ici au passage l'importance qu'il y a à ce que le terminologue d'entreprise ne se limite pas à décrire les seuls termes (simples ou complexes), mais qu'il s'intéresse également à ces « formulations spécifiques aux LSP », à ces façons de dire les choses idiomatiquement pour chacune de ces langues spéciales qu'on regroupe le plus souvent sous le terme de *phraséologisme*. Ces formulations viennent préciser le fonctionnement syntagmatique des termes en contexte en identifiant les unités linguistiques avec lesquelles elles interviennent le plus souvent (cooccurrentes), généralement en groupes semi-figés (à la différence des syntagmes terminologiques). La connaissance de ces formulations va permettre à l'usager une plus grande efficacité dans ses messages et un meilleur contrôle de sa langue de travail.

Conclusion

En guise de conclusion provisoire, nous dirons que le terminologue doit accepter la variation linguistique que confirme la vie quotidienne de l'entreprise et des individus qui y travaillent. Pour son travail, il doit aussi gérer cette variation avec les usagers visés par l'implantation. Cette gestion, faite avec discernement, évitera tant l'imposition généralisée de formes standards « importées » de l'extérieur que la reconnaissance « normative » de toutes les formes en usage dans un milieu de travail. Plus que d'arriver à décrire seulement des usages, le terminologue doit apprendre à orienter ces usages sur des bases pluralistes, consensuelles et réalistes, qu'il puisera parmi les acquis de la sociolinguistique contemporaine.

Cette aptitude dépend directement de la poursuite de travaux *in situ* par les sociolinguistes sur les discours de LSP dans leur plus grande variété et des exigences spécifiques de la communication spécialisée. Ces travaux devraient déboucher normalement sur l'élaboration d'une grille complète des usages technologiques assortie des caractéristiques d'usage propre à chacun des groupes d'usagers définis.

Enfin, il reste encore beaucoup à faire en matière de recherche sur l'aménagement terminologique. Il faudrait pouvoir procéder rapidement à un inventaire mondial des projets en cours, comparer les méthodologies utilisées et tenter de rassembler les éléments d'un modèle polyvalent qui pourrait être utilisé par ceux qui, aujourd'hui, s'engagent dans la conduite de tels projets. Il faudrait encore en apprendre davantage sur la conduite de la phase la plus critique de l'aménagement terminologique que constitue celle de l'implantation

terminologique. Ici encore, il faudrait inventorier, analyser, comparer les moyens utilisés et les résultats obtenus pour des expériences concrètes déjà menées à terme. Il pourrait en ressortir un guide de travail décrivant des moyens concrets pour implanter des terminologies dans un milieu. Tout cela tend de plus en plus à démontrer le caractère éminemment social de l'aménagement terminologique, à le situer véritablement au sein de la recherche appliquée en linguistique et des sciences humaines en général (comme la psychologie, la sociologie et l'anthropologie).

Pierre Auger,
Université Laval,
Québec.

Bibliographie

Auger (Pierre), 1987 : « Francisation et terminologie : l'aménagement terminologique », dans *Terminologie et traduction*, Commission des Communautés Européennes, n° 2, pp. 89-96 (reproduction d'un texte présenté à Luxembourg lors de TERMIA 84).

Auger (Pierre), 1993 : *La gestion de la terminologie dans un projet d'AL*, Séminaire de perfectionnement ACCT : GRESLET / CLF « La gestion de l'aménagement linguistique », Montréal et Québec, 11-30 octobre 1993.

Auger (Pierre), 1993 : « Pour un modèle variationniste de l'implantation terminologique dans les entreprises du Québec », Communication présentée lors de la table ronde « Variation linguistique et implantation : vers une nouvelle approche de la terminologie? » dans le cadre du colloque *La problématique de l'aménagement linguistique : enjeux théoriques et pratiques*, Chicoutimi, Université du Québec à Chicoutimi, 5-7 mai 1993 (à paraître).

Cholette (Gaston), 1993 : *L'Office de la langue française de 1961 à 1974 : Regard et témoignage*, Québec, Institut québécois de recherche sur la culture / Office de la langue française, 487 p.

Corbeil (Jean-Claude), 1980: *L'aménagement linguistique du Québec*, coll. Langue et société, Montréal, Guérin, n° 3, 154 p.

Daoust (Denise), 1987: *Le changement terminologique dans une entreprise de transport*, Office de la langue française, Québec, 149 p. (Langues et Sociétés).

Gambier (Yves), 1991: «Présupposés de la terminologie: vers une remise en cause», *Cahiers de linguistique sociale: Terminologie et sociolinguistique*, Rouen, CNRS 1164 SUDLA / Université de Rouen, n° 18, p. 31-58.

Gaudin (François) et Assal (Allal), 1991: *Cahiers de linguistique sociale: Terminologie et sociolinguistique*, Rouen, CNRS 1164 SUDLA / Université de Rouen, n° 18, 213 p.

Heller (M.) et alii., 1982: *Le processus de francisation dans une entreprise de Montréal: une analyse sociolinguistique*, Montréal, Office de la langue française, 203 p. (Langues et Sociétés).

Martin (André) et Loubier (Christiane), 1993: *L'implantation du français - Actualisation d'un changement linguistique planifié*, Office de la langue française, Québec, 137 p. (Langues et Sociétés).

SORECOM, 1981: *Diffusion et utilisation de la terminologie technique de langue française dans douze entreprises québécoises*, OLF, Montréal (Rapport non publié).

SORECOM, 1981a, *Les politiques terminologiques de l'OLF face à l'entreprise* (Annexe au Rapport).