

POUR UNE NOUVELLE STRATÉGIE  
DE  
L'ACTIVITÉ TERMINOLOGIQUE  
AU GOUVERNEMENT DU CANADA

par

André Saint-Martin



Hull, mai 1987

ÉCOLE NATIONALE D'ADMINISTRATION PUBLIQUE

POUR UNE NOUVELLE STRATÉGIE  
DE L'ACTIVITÉ TERMINOLOGIQUE  
AU GOUVERNEMENT DU CANADA

par

ANDRÉ SAINT-MARTIN

Promotion 1983

(Temps partiel)

PROJET D'INTERVENTION PRÉSENTÉ À L'ENAP  
EN VUE DE L'OBTENTION DE LA  
MAÎTRISE EN ADMINISTRATION PUBLIQUE

HULL

MAI 1987

REMERCIEMENTS

L'auteur désire adresser ses remerciements aux personnes ci-après qui ont contribué d'une façon ou d'une autre à la réalisation de ce projet.

M. Winston WELLS, Directeur général, Direction générale de la terminologie et des services linguistiques, au Secrétariat d'État, commanditaire du projet.

M. Pierre BEAUDOIN, de Pierre Beaudoin et associés Ltée, Cabinet conseil en gestion et formation des cadres, directeur académique du projet.

M. Richard BERGER, Directeur général, Politiques ministérielles, Secrétariat d'État, mon supérieur immédiat au début du projet, qui m'a autorisé à y travailler à mi-temps pendant deux mois et m'a conseillé.

Mmes Suzanne MÉTHOT et Jocelyne NEWTON et leur équipe de traitement de texte dont j'ai admiré la patience et la compétence.

Enfin, des remerciements tout particuliers à ma femme CÉLINE et à mes enfants, JULIE et ANNE, pour leur patience au cours des quatre années que j'ai passées à l'ENAP.

## AVANT-PROPOS

La présente étude, portant sur une stratégie globale de l'activité terminologique au gouvernement fédéral, a été réalisée pour le compte de la Direction générale de la terminologie et des services linguistiques du Secrétariat d'État, dans le cadre d'un projet d'intervention relié au programme de maîtrise en administration publique de l'École nationale d'administration publique du Québec (section de Hull).

L'étude arrive à un moment opportun alors que le programme, dont l'orientation et les activités sont remises en question après plus de dix années d'existence, faisait face en 1986 à certaines difficultés internes.

L'auteur a été cadre à la Direction de la terminologie pendant six ans, dont la dernière année à titre de directeur intérimaire. Il considère ce document un peu comme son testament bureaucratique puisqu'il a maintenant quitté la Fonction publique. Il souhaite que les responsables puissent s'en inspirer afin de prendre les décisions importantes qui s'imposent à l'heure actuelle.

TABLE DES MATIÈRES

	Pages
REMERCIEMENTS	iii
AVANT-PROPOS	v
LISTE DES FIGURES	xi
LISTE DES TABLEAUX	xi
LISTE DES ANNEXES	xiii
LISTE DES SIGLES	xiii
RÉSUMÉ DES CONCLUSIONS	xv
INTRODUCTION	
Cadre de l'étude	1
Objectif de l'étude	4
Résultats escomptés	4
Démarche méthodologique	6
CHAPITRE 1 - POUR SE SITUER	
1.1 Présentation de la terminologie	
1.1.1 Définition et objet	9
1.1.2 Aspects sociaux	11
1.1.3 Le processus terminologique	14
1.1.4 Activités connexes	17
1.1.5 Méthodologie de la recherche terminologique	20
1.1.6 La banque de terminologie	21
1.2 L'activité terminologique	
1.2.1 Au Canada et dans le monde	22
1.2.2 Au gouvernement fédéral	25
1.3 La conjoncture actuelle	
1.3.1 Le nouvel environnement	31
1.3.2 Le mandat : vieillissement et ambiguïté	37
1.3.3 La clientèle : une certaine méconnaissance	40
1.3.4 Efficacité et efficience : des indicateurs déficients	43
1.3.5 La banque de terminologie : une impasse	45
1.3.6 Conclusion	47

## CHAPITRE 2 - POUR EXAMINER

2.1	Les sources écrites	
2.1.1	Documents d'ordre politique	49
2.1.2	Documents d'ordre administratif	50
2.1.3	Études	51
2.1.4	Guides internes et professionnels	52
2.1.5	Rapports et statistiques	53
2.2	L'approche théorique	
2.2.1	L'évaluation de programme selon Poister	54
2.2.2	L'analyse systémique	57
2.3	Le cadre d'intervention	63
2.4	La méthode	64

## CHAPITRE 3 - POUR COMPRENDRE

3.1	L'environnement externe	
3.1.1	L'environnement socio-politique	67
3.1.2	L'environnement administratif	75
3.1.3	L'environnement économique	86
3.1.4	L'environnement professionnel	97
3.1.5	L'environnement technologique	104
3.1.6	Conclusion	113
3.2	L'environnement interne	
3.2.0	Introduction	114
3.2.1	La recherche thématique	115
3.2.2	La recherche ponctuelle	126
3.2.3	La normalisation	132
3.2.4	La banque de terminologie	141
3.2.5	Les publications	158
3.2.6	La promotion	166
3.2.7	La recherche et le développement	170
3.2.8	Conclusion	174
3.3	Conclusion globale sur l'environnement	174

## CHAPITRE 4 - POUR CHOISIR

4.0	Introduction	177
-----	--------------	-----

4.1	Les besoins	
4.1.1	La terminologie et la traduction	180
4.1.2	La terminologie et le bilinguisme	182
4.1.3	La terminologie et la communication scientifique et technique	186
4.2	La clientèle	
4.2.1	Les services de traduction de l'Administration fédérale	189
4.2.2	Les ministères et organismes de l'Administration fédérale	190
4.2.3	La société canadienne	190
4.2.4	Les organismes étrangers	193
4.2.5	Les organismes internationaux	193
4.2.6	Vue d'ensemble de la clientèle	194
4.2.7	Autre classification de la clientèle	196
4.3	Intégration des besoins et de la clientèle	197
4.4	Scénarios pour une nouvelle stratégie	
4.4.1	Le scénario TRADUCTION	200
4.4.2	Le scénario BILINGUISME	204
4.4.3	Le scénario COMMUNICATION	207
4.5	Analyse des scénarios	
4.5.0	Introduction	212
4.5.1	Le scénario TRADUCTION	213
4.5.2	Le scénario BILINGUISME	214
4.5.3	Le scénario COMMUNICATION	215
4.6	Choix d'un scénario	218
4.7	Conclusion	219
CHAPITRE 5 - POUR METTRE EN OEUVRE		223
5.0	Introduction	
5.1	Mise en oeuvre du scénario BILINGUISME	
5.1.1	Considérations générales	224
5.1.2	Processus de mise en oeuvre	226
5.1.3	Quelques conséquences de la mise en oeuvre du scénario BILINGUISME	228

	Pages
5.2 Mise en oeuvre du scénario COMMUNICATION	
5.2.1 Considérations générales	229
5.2.2 Processus de mise en oeuvre	231
5.2.3 Quelques conséquences de la mise en oeuvre du scénario COMMUNICATION	233
5.3 Accueil des propositions par les terminologues	233
 CONCLUSION GÉNÉRALE	 235
 BIBLIOGRAPHIE	 237



LISTE DES FIGURES

A	La chaîne terminologique	13A
B	Évolution de l'utilisation des années-personnes à la Direction de la terminologie de 1977 à 1986	29A
C	Le système des langues officielles	55
D	Le système terminologie	56
E	La chaîne terminologique dans l'Administration fédérale	57
F	La détermination de la mission	172A
G	Les clientèles servies et les modes d'intervention	187A
H	Intégration des besoins et des clientèles	189A

LISTE DES TABLEAUX

1	Réalisations en matière de terminologie au gouvernement fédéral selon la perception des cadres supérieurs	28
2	Nombre de travaux thématiques réalisés de 1976 à 1986 selon les catégories de documents et de terminologies	112
3	Analyse des scénarios selon des critères d'évaluation de programme	206

LISTE DES ANNEXES

- A Questions posées lors des entrevues avec des personnes-clés et liste des personnes interviewées
- B Sociétés ayant institué des services de terminologie au Canada selon divers grands domaines
- C Le développement des industries de la langue au Canada

LISTE DES SIGLES

- BTC - Banque de terminologie du Canada
- BTUM - Banque de terminologie de l'Université de Montréal
- CCE - Commission des communautés européennes
- DGTD - Direction générale de la terminologie et de la documentation
- DGTSL - Direction générale de la terminologie et des services linguistiques
- ISO - Organisation internationale de normalisation
- OCDE - Organisation de coopération et de développement économiques
- OLF - Office de la langue française
- STQ - Société des traducteurs du Québec
- SVP - Service de consultation téléphonique

RÉSUMÉ DES CONCLUSIONS DU PROJET

Il y a plus de dix ans maintenant que l'activité terminologique au Bureau des traductions était constituée en programme distinct et qu'elle prenait véritablement son essor grâce surtout à la banque de terminologie. La situation a grandement évolué au cours de cette période et il est nécessaire de faire le point.

En 1987, on peut dire que la terminologie a acquis ses lettres de noblesse comme discipline autonome. Elle a donné lieu à de nombreuses recherches théoriques et pratiques et beaucoup de travaux ont été réalisés dans un certain nombre de pays où des langues sont en contact et où une certaine planification linguistique s'est imposée, dont le Canada.

Au Canada et au gouvernement fédéral en particulier, il y a à l'heure actuelle une certaine remise en question de programme de la terminologie, notamment à cause de la décroissance, de la réorganisation du secteur de la traduction, de l'évaluation dont le programme a fait l'objet en 1984 et de la nécessité de passer à une forme d'autofinancement. On peut en outre faire les constatations suivantes :

- le mandat a vieilli et est ambigu
- la clientèle est vaste et méconnue
- l'efficacité et l'efficience sont difficiles à juger
- la banque de terminologie est dans une certaine impasse.

Pour établir s'il y a lieu de modifier l'orientation du programme, l'étude comporte deux analyses exhaustives, l'une de l'environnement externe, l'autre de l'environnement interne. La première porte sur les aspects socio-politique, administratif, économique, professionnel et technologique. La deuxième aborde les diverses activités du programme, soit la recherche thématique, la recherche ponctuelle, la normalisation, la banque de terminologie, les publications, la promotion, ainsi que la recherche et le développement.

Ces analyses conduisent à l'élaboration de trois scénarios d'orientation que voici :

Offrir des services de recherche terminologique dans le cadre des services de traduction de l'Administration fédérale afin d'assurer la qualité et l'uniformité de la terminologie et de contribuer à l'accroissement de la productivité en matière de services linguistiques.

Offrir des services de recherche terminologique et de conseils linguistiques aux ministères et organismes de la fonction publique afin d'assurer la qualité et l'uniformité de la terminologie notamment administrative et institutionnelle et contribuer ainsi à la mise en oeuvre de la politique des langues officielles dans l'Administration fédérale.

Poursuivre des activités de recherche et de développement en matière de linguistique appliquée et plus particulièrement de recherche et de diffusion terminologique, notamment dans les domaines scientifique et technique, afin de favoriser la communication dans les milieux spécialisés, de contribuer à l'avancement des industries de la langue et de faire valoir le savoir-faire canadien en matière linguistique à l'étranger et dans les milieux internationaux.

C'est le deuxième scénario qui est recommandé à moyen terme et le troisième à long terme. L'un et l'autre tiennent compte de la conjoncture tout en offrant des perspectives d'avenir. Les trois idées-force à retenir sont les suivantes :

- la terminologie doit s'affranchir de la traduction
- la terminologie doit contribuer plus directement à la promotion de l'usage des langues officielles dans l'Administration fédérale
- la terminologie doit s'orienter vers l'avenir en s'intégrant davantage aux autres disciplines liées à la communication surtout dans les domaines scientifique et technique.

## INTRODUCTION

### Cadre de l'étude

Dans sa plus simple expression, l'activité terminologique au gouvernement fédéral consiste à établir l'équivalence de termes anglais et français dans des domaines plus ou moins spécialisés et à diffuser le résultat de ces travaux, afin d'accroître la qualité de la langue notamment celle des textes traduits. C'est une activité qui a toujours été associée à la traduction, mais vers le milieu des années 1960, elle a commencé à être plus autonome, pour enfin prendre son essor véritable quelque dix années plus tard, suite à un mandat qu'une décision du Cabinet a confié au Bureau des traductions en 1974.

Cette décision stipulait que le Bureau devait "vérifier et normaliser la terminologie anglaise et française dans la Fonction publique fédérale et chez tous les corps publics qui relèvent du Parlement du Canada". Ce mandat s'est traduit en 1975 en un objectif plus précis fixé par le Conseil du Trésor et qui se lisait comme il suit :

Organiser et encourager, en collaboration avec les institutions spécialisées au Canada et à l'étranger, les travaux de terminologie et établir une banque de termes et équivalences en prévision des besoins du Parlement, du gouvernement et des corps publics qui en dépendent, pour accroître l'efficacité de la traduction dans tous les domaines, notamment les sciences et la technologie.

C'est ainsi qu'un plan de développement de huit ans a été mis en oeuvre à compter de 1976. L'un des éléments importants de ce plan était la mise en oeuvre de la Banque de terminologie du gouvernement fédéral (TERMIUM), système automatisé de collecte, de traitement et de gestion des données terminologiques, dont trois générations se sont succédées jusqu'à ce jour, la dernière étant TERMIUM III en 1985. Vu notamment les changements dans la conjoncture économique, le plan de développement ne s'est pas entièrement réalisé. La Direction de la terminologie et la Direction des services à la clientèle\* comptaient au 1<sup>er</sup> avril 1986, 145 années-personnes dont 60 % de terminologues. Les données ci-après, valables au 31 mars 1987, peuvent également donner une idée de l'ampleur de l'organisation :

- la banque de terminologie contient près de 900 000 fiches ou 2 millions de termes, anglais et français;
- elle compte 2 200 utilisateurs et environ 300 points d'accès;
- le service de renseignements a répondu à 87 500 demandes en 1986-1987;
- une dizaine de lexiques sont produits chaque année.

La clientèle de ce service se compose pour la plus grande partie de traducteurs (du gouvernement fédéral, d'autres ordres de gouvernement et d'entreprises), mais aussi d'autres types de fonctionnaires, de professionnels et de citoyens pour qui ces données linguistiques sont nécessaires ou utiles aux travaux qu'ils poursuivent.

---

\* Dans la suite du document, la "Direction de la terminologie" comprend la "Direction des services à la clientèle".

Le Secrétariat d'État est le ministère à qui le gouvernement a confié la responsabilité du Bureau des traductions, organisme qui a été créé par une loi datant de 1934. Le Bureau a comme responsabilité de fournir les services de traduction, d'interprétation et de terminologie au Parlement et à l'Administration fédérale. Ce mandat a été précisé au cours des années notamment en matière de terminologie, comme on l'a vu plus haut. C'est ainsi que la Direction générale de la terminologie et de la documentation (depuis peu la Direction générale de la terminologie et des services linguistiques), dont relève la Direction de la terminologie et la nouvelle Direction des services à la clientèle, a vu le jour en 1976. La Direction générale comprend aussi une Direction des services linguistiques.

Il faut également préciser que le Secrétariat d'État a acquis depuis 1969, année de la proclamation de la Loi sur les langues officielles, un mandat plus global en matière de langues officielles. Son rôle consiste à cet égard "à promouvoir auprès des Canadiens l'égalité des deux langues officielles et la possibilité d'employer de plus en plus l'une ou l'autre langue dans tous les aspects de leur vie" (Secrétariat d'État, Rapport annuel 1984-85, p. 9). C'est dans ce contexte plus large qu'il importe de situer l'activité terminologique et les divers intervenants en cette matière.

Depuis près de trois ans maintenant, le Bureau de traductions a subi plusieurs bouleversements qui tiennent essentiellement à trois causes : d'abord, la vérification en profondeur de ses méthodes de gestion par le Vérificateur général et une "revue administrative" qui ont entraîné la mise en oeuvre de systèmes de gestion plus rigoureux; ensuite les coupures budgétaires répétées et qui vont se continuer pour au moins quatre autres années; enfin,



la possibilité de passer à un régime de recouvrement des coûts. Ces changements ont encore peu touché le secteur de la terminologie. Le moment est cependant venu de faire le point après dix années d'activité intense, car ce secteur devra aussi bientôt s'adapter à la nouvelle conjoncture.

### Objectif de l'étude

C'est donc le mandat, sinon l'existence même du programme, qui est remis en cause à l'heure actuelle.

Un rapport d'évaluation du programme en 1984 signale des problèmes et ambiguïtés, notamment en ce qui concerne les clientèles visées et l'interprétation à donner au sous-mandat de normalisation. Il signale aussi des lacunes quant au degré de correspondance entre les objectifs et les activités de l'organisation, d'une part, et son mandat, d'autre part.

Le projet d'intervention consiste donc à élaborer une stratégie globale de l'activité terminologique au gouvernement fédéral afin de proposer des orientations qui correspondent davantage à la situation actuelle.

### Résultats escomptés

L'élaboration d'une stratégie exige au préalable une revue de l'environnement. Il y a d'abord l'environnement externe, qui peut se découper de la façon suivante :

- politique (loi et politiques des langues officielles, francophonie, Québec)
- administratif (mandat et objectifs, organisation interne)
- économique (coût et retombées de l'activité terminologique, ressources engagées au Canada)
- professionnel (situation actuelle de la terminologie en tant qu'activité professionnelle)
- technologique (situation de la terminologie informatisée, impact des technologies nouvelles).

Il faudra ensuite examiner l'environnement interne du programme. Nous procéderons à cette fin à une analyse détaillée de son fonctionnement, que nous avons découpé en sept activités : recherche thématique, recherche ponctuelle, normalisation, banque de terminologie, publications, promotion, ainsi que recherche et développement.

C'est sur cette toile de fond que nous pourrons ensuite dégager les besoins auxquels le programme pourrait maintenant chercher à répondre et les clientèles auxquelles il pourrait s'adresser. Cette analyse nous amènera finalement à proposer des orientations sous la forme de scénarios correspondant à la façon dont nous aurons découpé la réalité précédemment, en tenant compte de divers problèmes que nous aurons identifiés au départ.

En résumé, l'organisme commanditaire, soit la Direction générale de la terminologie et des services linguistiques, disposera des résultats suivants :

- une revue systématique de l'environnement actuel;
- une analyse rétrospective des résultats depuis dix ans accompagnée d'un diagnostic de la situation actuelle;
- une analyse des clientèles et des besoins;
- des scénarios de mandat renouvelé;
- des recommandations quant à la mise en oeuvre d'un mandat.

### Démarche méthodologique

Comme il s'agit d'une étude au niveau stratégique, il importait d'adopter une perspective suffisamment large pour bien situer le programme et comprendre ses interrelations avec son environnement. C'est pourquoi nous l'avons d'abord envisagé d'un point de vue systémique. Ensuite, comme la démarche s'apparente à une évaluation de programme, nous nous sommes inspirés de celle qui est suggérée par POISTER (1978) pour qui l'évaluation doit se préoccuper "des relations existant entre le contenu [des] politiques et programmes et les conséquences ou résultats que ceux-ci produisent" (BELLAVANCE : 1985, p. 212). Cet auteur propose une grille d'analyse qui comporte trois points de vue, soit les besoins des clientèles, les opérations ou le processus interne, et les impacts ou répercussions effectives des activités sur l'environnement. Cette grille semble se prêter avantageusement à l'évaluation d'un programme dont il a été difficile jusqu'à maintenant de mesurer les résultats et l'efficacité dans une perspective qui déborde les horizons de l'organisme dont il fait partie, soit le Bureau des traductions.

L'étude est fondée sur l'analyse et la synthèse de documents gouvernementaux et administratifs, sur des rapports et des études antérieurs, sur des entrevues avec des personnes clés de l'organisation et sur certaines analyses statistiques.

Il importe de faire remarquer finalement que, du fait que c'est surtout l'aspect stratégique qui est en cause, l'aspect tactique du programme n'est abordé que dans la mesure où il est nécessaire d'examiner les activités afin d'évaluer les résultats obtenus et de concrétiser l'analyse et les recommandations.

## CHAPITRE 1

POUR SE SITUER

## 1.1 PRÉSENTATION DE LA TERMINOLOGIE

1.1.1 Définition et objet

Le mot "terminologie" est en lui-même assez ambigu. La terminologie est une discipline linguistique, à la fois théorique et pratique, qui est relativement récente (une cinquantaine d'années) et qui a véritablement pris son essor au Canada vers le début des années 1970. Quant à sa définition et à sa portée exactes, laissons parler les spécialistes.

Guy Rondeau, un des plus éminents théoriciens en la matière\*, en a donné lui-même plusieurs définitions. Dans son Introduction à la terminologie, que je citerai abondamment dans le présent chapitre, il en recense près d'une vingtaine. Voici d'abord celle qu'il a donnée lui-même en 1976 :

Étude systématique de la dénomination des concepts ou notions des domaines spécialisés du savoir et de la pratique considérés dans leur fonctionnement social. Cette étude a pour objet, d'une part, l'élaboration d'une théorie et d'une méthodologie des systèmes ou ensembles de termes et de leur évolution, d'autre part, la collecte, le traitement, (détermination des comités, définitions, etc.) et éventuellement la normalisation

---

\* Les Canadiens ont beaucoup contribué à l'avancement de la terminologie et certains ont acquis une réputation internationale dans ce domaine.

du matériel terminologique, que ce dernier soit unilingue ou multilingue, et selon des modalités fondées sur les besoins des usagers.

(RONDEAU : 1984, p. 185)

Voici par ailleurs une définition que l'on pourrait qualifier d'"illustrée" et qui ne manque pas d'humour de la part du grand linguiste contemporain qu'est Alain Rey :

Terminologie, n.f., bon exemple de terme ambigu et donc tout à fait contraire aux exigences de la "science" (dans une optique assez naïve, mais fort répandue). Si l'ÉTYMO-logie "fait sa propre réclame" (Paulhon), la TERMINO-logie se désigne comme partielle et déterminée. Il lui faut donc plusieurs définitions :

- 1) Ensemble pratique (pratico-social) ou théorique (structure conceptuelle) nommé par un ensemble de signes dont le contenu est structuré (les "termes"); ex. : "la terminologie de la métallurgie, de la philosophie heidegerienne..."
- 2) a) Description systématique d'un tel ensemble (ex. : "il travaille à une terminologie de l'électronique");
- b) Pratique consistant à décrire et observer systématiquement tout ensemble de "termes", à stocker et à transmettre l'information rassemblée à leur sujet. (Ex. "je fais de la terminologie pour le compte de la coopération franco-québécoise");
- c) La théorie (ou métaterminologie) dont ce texte est un modeste exemple (ex. "nous avons besoin d'un bon manuel de terminologie").

(ibid.)

L'Office de la langue française du Québec a joué un rôle prépondérant au Canada et dans le monde en matière de terminologie. Voici la définition claire et simple qu'il en donnait en 1973 dans son Guide de travail en terminologie :

- 1) Ce mot peut désigner l'ensemble des termes propres à une science, un art, une technique, à un chercheur ou à un groupe de chercheurs. Ex. : la terminologie de la médecine.
- 2) Le mot terminologie sert également aujourd'hui à désigner l'ensemble des démarches nécessaires à l'établissement d'une terminologie au sens premier; il prend alors un caractère abstrait et désigne une activité intellectuelle complexe.

(ibid., p. 184)

Et voici maintenant la définition d'un praticien et pionnier canadien de la terminologie dont la réputation n'est plus à faire, Robert Dubuc :

[...] l'art de repérer, d'analyser et, au besoin, de créer le vocabulaire pour une technique donnée, dans une situation concrète de fonctionnement de façon à répondre aux besoins d'expression de l'utilisateur.

(ibid., p. 186)

À l'aide de ces définitions, on devrait pouvoir situer l'activité terminologique au gouvernement du Canada, laquelle consiste à établir l'équivalence de termes anglais et français (et éventuellement dans d'autres langues) dans des domaines plus ou moins spécialisés et à diffuser le résultat de ces travaux.

### 1.1.2 Aspects sociaux

Pour bien comprendre la portée de l'activité terminologique au gouvernement fédéral du Canada, il importe de considérer ses aspects sociaux. Encore ici, RONDEAU : 1984 nous servira de guide. Le

développement de la terminologie est d'abord lié à l'évolution scientifique et technique. Dans les disciplines scientifiques, on peut distinguer deux tendances qui favorisent cet essor, soit "l'interdisciplinarité, qui a comme conséquence la normalisation terminologique... [et] la micro-spécialisation, qui a pour effet d'accentuer le besoin de création néologique en terminologie" (RONDEAU : 1984, p. 2). Quant aux technologies, ... "elles provoquent une avalanche de notions nouvelles qui, dès le moment de leur conception, reçoivent une ou parfois plusieurs dénominations dans une langue, pour être ensuite bientôt nommées dans une ou plusieurs autres langues" (ibid.).

Le développement des médias a aussi accéléré le besoin de travaux terminologiques. Le vocabulaire dit spécialisé n'est plus seulement l'apanage de quelques initiés, mais il est à la portée de la masse de la population qui est chaque jour bombardée d'informations scientifiques et techniques.

Le développement des rapports politiques dans le cadre d'organismes internationaux tels l'ONU, l'UNESCO, l'OTAN, l'OCDE, a aussi contribué à l'avancement de la terminologie. Pour citer encore une fois Rondeau :

Les politiques élaborées par l'ensemble de ces organismes sont inscrites dans des documents dont la caractéristique principale est qu'ils doivent exprimer dans des langues différentes des notions qui ne peuvent être que rigoureusement identiques d'une langue à l'autre. D'où la nécessité d'une normalisation des concepts en politique internationale et en droit international, ce qui, par voie de conséquence,



favorise l'émergence d'une terminologie internationale dans les domaines d'intérêt commun aux nations participantantes.

(RONDEAU : 1984, p. 3)

Il faut signaler aussi le développement prodigieux du commerce international lequel exige par exemple la désignation des produits et de leur "mode d'emploi" en plusieurs langues. C'est le cas pour des produits aussi complexes que des aéronefs, mais aussi pour les robots ménagers de monsieur et madame Tout-le-monde. À titre d'exemple, mentionnons la Communauté économique européenne, dont la masse énorme de documents doit être rédigée en neuf langues; on peut aussi envisager le développement croissant du commerce avec l'Asie, ou encore l'importance que prend le monde arabe.

Enfin, phénomène plutôt récent, l'État intervient de plus en plus en matière de langue. C'est ainsi que les nouveaux pays d'Afrique, par exemple, ont dû à un moment ou l'autre suite à leur accès à l'indépendance, décider quelle(s) langue(s) allait(en)t être reconnu(e)s comme officielle(s) et dans quelle mesure la langue du pays colonisateur allait continuer à être utilisée. Dans un pays comme le Canada ou la Belgique, le gouvernement a dû légiférer pour faire reconnaître deux langues officielles et faire en sorte que la langue minoritaire ait un statut et des possibilités de développement semblables à la langue majoritaire.

Dans toutes les situations ci-dessus, la terminologie joue un rôle de premier ordre car elle contribue à la désignation des réalités selon

des perceptions on ne peut plus diverses vu le nombre de cultures en cause.

### 1.1.3 Le processus terminologique

Afin de bien illustrer en quoi consiste le travail terminologique, voici la description que Rondeau fait de ce qu'il appelle "la chaîne terminologique". Il est en effet important, pour la suite du présent document, de pouvoir bien situer la terminologie comme discipline à part entière et d'être convaincu du rôle essentiel qu'elle joue de plus en plus dans le développement et la diffusion des connaissances et des techniques. Le schéma (Figure A) qu'a conçu Rondeau aidera aussi le lecteur à situer le terminologue parmi tous les intervenants dans le processus d'échange d'informations.

L'ensemble des documents de toutes formes, sonore, écrite ou visuelle, résultant de [l']échange d'information [dans les domaines des sciences et de la technologie entendus au sens très large] constitue un vaste corpus que nous désignerons... par le terme de communications scientifiques ou techniques (CST)...

C'est dans les CST que naissent et vivent les terminologies, créées par et à l'intention des spécialistes des divers domaines de l'activité humaine; c'est donc de ce corpus qu'il faut extraire les terminologies pour en étudier les caractères propres sur le plan linguistique...

Dans le schéma, on trouve trois colonnes qui représentent respectivement, de gauche à droite, les producteurs, les produits et les consommateurs.

La première ligne de transmission va, horizontalement, des spécialistes de divers domaines, dont le produit, un ensemble de communications scientifiques ou techniques (CST), est destiné à des consommateurs immédiats, c'est-à-dire les récepteurs de CST... Cinq cas peuvent se présenter :

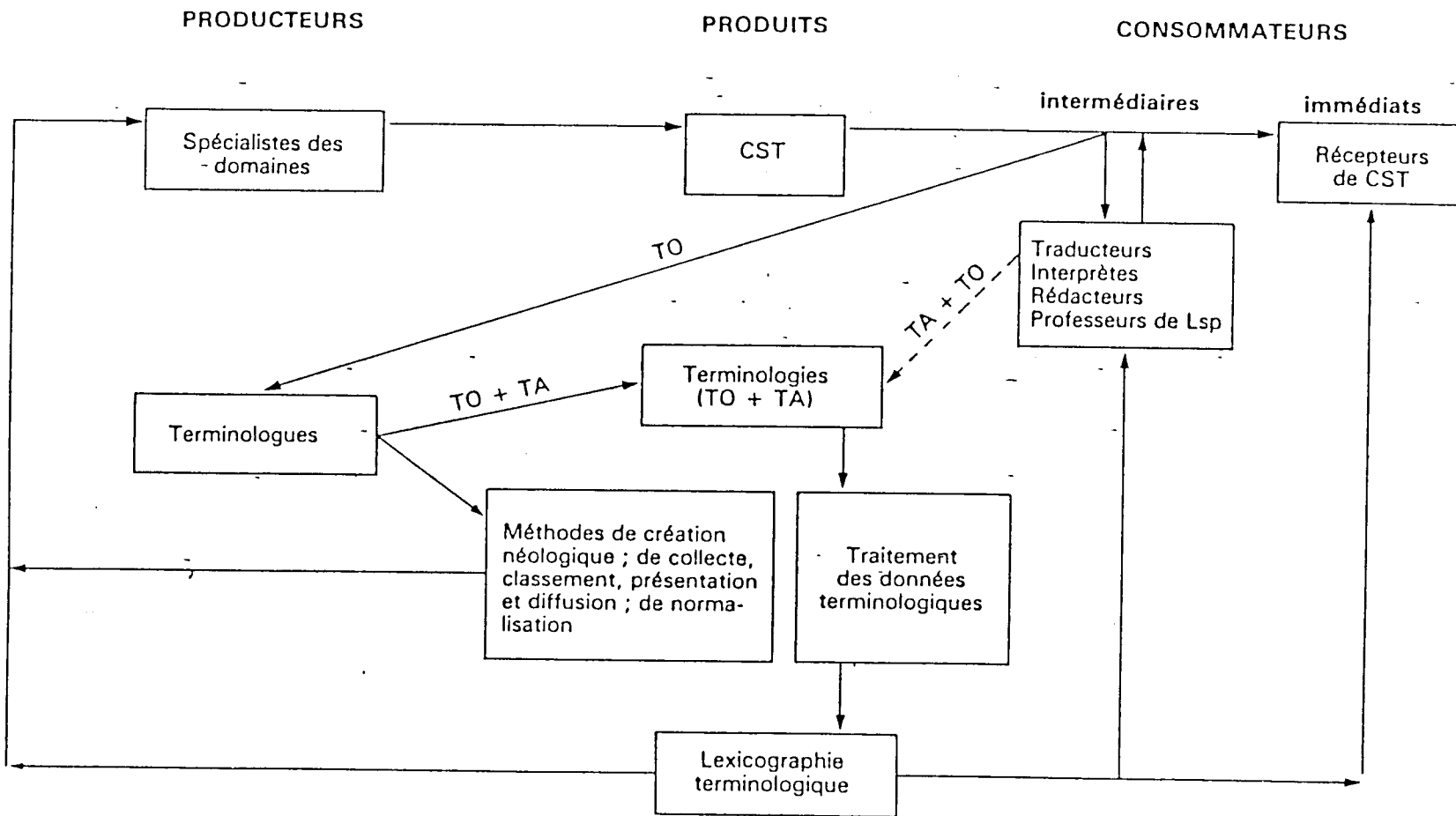


FIGURE A: La chaîne terminologique  
(Source: RONDEAU (1984))

- a) la CST est produite dans une langue connue du récepteur et fait appel à une terminologie également connue;
- b) la CST est produite dans une langue connue du récepteur, mais fait appel à une terminologie qui diffère en tout ou en partie de celle qu'emploie normalement le récepteur;
- c) la CST est produite dans une langue inconnue du récepteur;
- d) la CST est produite dans une langue connue du récepteur qui, n'étant pas spécialiste du domaine, n'en connaît pas la terminologie;
- e) le producteur de CST doit communiquer dans une langue avec laquelle il n'est pas familier; il ne connaît pas la terminologie de son domaine dans cette langue.

Dans le premier cas, la communication s'établit sans aucun intermédiaire.

Dans le second et le quatrième cas, le récepteur de CST aura recours à des ouvrages de lexicographie terminologique préparés par un premier type d'intermédiaire, le terminologue.

Dans le troisième cas, le récepteur de CST aura recours à un second type d'intermédiaire, le traducteur ou l'interprète.

Dans le cinquième cas, le producteur aura recours à deux nouveaux types d'intermédiaires soit, selon le cas, le rédacteur technique ou le professeur de Lsp.

Les CST qui ne vont pas directement du producteur au récepteur doivent passer entre les mains de l'un au moins de ces intermédiaires...

Dans le schéma ..., les consommateurs intermédiaires de CST dont la tâche consiste à retransmettre des CST : traducteurs, interprètes, rédacteurs, professeurs de Lsp, apparaissent dans la deuxième ligne de transmission.

Les termes d'origine (TO) sont des termes produits par les spécialistes du domaine dans leur langue de travail; les termes d'appoint (TA) sont des termes produits par des intermédiaires (consommateurs de CST non spécialistes de domaine), le plus souvent dans une langue autre que celle de la CST...

La fonction secondaire de ces consommateurs intermédiaires de CST est indiquée au moyen de la flèche en pointillés orientée vers le rectangle Terminologies (TO + TA). Leur fonction principale est notée au moyen de la flèche qui remonte vers la ligne de transmission des CST pour se diriger vers les récepteurs de CST.

On trouve de plus, dans la colonne des producteurs, la case Terminologues, alimentée également par les CST. Les terminologues sont des consommateurs intermédiaires de CST, d'où ils extraient des terminologies d'origine; ce qui les distingue des membres du premier groupe, c'est, d'une part, que leur tâche ne consiste pas à retransmettre ou à assister la transmission des CST et, d'autre part, que leur production est destinée à faciliter le travail des membres du premier groupe.

Il faut noter par ailleurs que leur production de lexicographie terminologique est faite en fonction de deux types d'usagers, les spécialistes de domaine et les récepteurs de CST, comme l'indiquent les flèches partant à gauche et à droite de la case Lexicographie terminologique.

Les terminologues alimentent la case Terminologies en TO (extraites des CST) et en TA, c'est-à-dire en termes fabriqués par eux avec le concours de spécialistes de domaine, dans le but de remplir les "trous terminologiques"...

Les terminologues ont de plus comme tâches d'élaborer des méthodes de traitement des données terminologiques et de procéder au traitement de ces données, comme l'indique la flèche partant de la case Terminologues et se dirigeant en oblique vers le bas.

C'est par le biais du traitement des données terminologiques que les terminologues accomplissent leur tâche de production en lexicographie terminologique. Cette production peut prendre diverses formes : lexiques, glossaires, vocabulaires, listes de termes, fichiers automatisés ou non, etc.

(RONDEAU : 1984, 13-17)

#### 1.1.4 Activités connexes

Pour bien saisir l'univers dans lequel s'exerce l'activité terminologique, il importe aussi de définir trois activités qui y sont

étroitement reliées et qui constituent par ailleurs des disciplines plus ou moins largement autonomes. Il s'agit de la documentation, de la néologie et de la normalisation.

La documentation est l'un des instruments fondamentaux de la terminologie. Cette documentation se trouve notamment dans les "communications scientifiques et techniques" dont il a été question ci-dessus, ainsi que dans les ouvrages encyclopédiques et lexicographiques. Pour accomplir son travail, le terminologue doit avoir accès à une telle documentation, ce qui peut comprendre les spécialistes (sources orales) susceptibles de l'aider à comprendre les notions et à repérer ou proposer les termes les plus propres à les désigner. Concrètement, cela suppose que le terminologue doit idéalement disposer, à proximité de son travail, d'une documentation propre à répondre à ses besoins et qu'il doit s'entourer d'un réseau de spécialistes qui soient en mesure de l'aider au besoin à accomplir son travail de façon rigoureuse.

La néologie, dans sa plus simple expression, consiste à créer des mots nouveaux ou à donner des significations nouvelles à des termes existants. Cette discipline fait appel à une méthodologie différente de la terminologie et lui est en quelque sorte complémentaire. En effet, le terminologue doit d'abord chercher si la notion qu'il doit désigner par un terme n'a pas déjà été nommée dans un document faisant autorité. Si ce n'est pas le cas, il peut alors faire appel à la néologie, laquelle s'exerce selon des règles linguistiques plus complexes.

On a vu ci-dessus, en parlant des aspects sociaux de la terminologie, qu'elle est souvent associée à la normalisation. Rondeau a bien expliqué le phénomène sous ses deux aspects de normalisation en général et de normalisation terminologique en particulier :

La normalisation s'applique, d'abord et avant tout, aux produits, aux méthodes de production (au sens large), aux services, aux procédés (de réalisation, de traitement, etc.), principalement dans les domaines de l'industrie, du commerce ... et des services publics. Elle a essentiellement pour but l'élimination des caractéristiques individuelles des objets (concrets ou abstraits), si ces dernières ne sont pas nécessaires à l'accomplissement de la fonction prévue pour eux; ces objets peuvent alors être modélés sur un type qui en assure l'interchangeabilité, peu importe leur lieu ou date de production.

La normalisation terminologique est un complément nécessaire de la normalisation des objets (concrets et abstraits), car elle fournit les dénominations univoques indispensables à la représentation des notions normalisées. Elle enferme, en quelque sorte, les notions dans des étiquettes ou des dénominations qui permettent à une variété d'interlocuteurs de percevoir un message identique; elle joue ainsi un rôle de gardienne de l'intégrité des notions qui ont fait l'objet d'une normalisation.

(RONDEAU : 1984, p. 91 et 93)

Les principes et les méthodes de la normalisation terminologique sont maintenant bien établis. Celle-ci s'exerce sur une grande échelle au niveau international dans des organismes tels l'Organisation internationale de normalisation (ISO) (notamment le comité technique 37, qui se consacre spécifiquement à la terminologie) et, au niveau national, dans des organismes tels l'Association française de normalisation (AFNOR) en France, l'Association canadienne de normalisation (ACNOR/CSA), l'Association for the Standardization of Testing

Materials (ASTM) aux États-Unis, ou le British Standardization Institute (BSI).

#### 1.1.5 Méthodologie de la recherche terminologique

Sans qu'il soit nécessaire d'entrer dans les détails, il est important de donner une idée des divers aspects du travail terminologique, notamment en vue du diagnostic des diverses activités plus loin.

La terminologie ou la recherche terminologique pratique comprend généralement des activités de collecte, de traitement et de diffusion des données terminologiques. Par collecte, on entend le repérage des notions et des termes. Le traitement comprend plusieurs étapes dont la délimitation des domaines et des notions, la recherche de définitions ou de contextes, la recherche d'équivalences si plus d'une langue est en cause, et la consignation en vue du stockage ou de la diffusion. La diffusion consiste à mettre les résultats de ces travaux à la disposition des usagers, ce qui peut se faire par voie orale (consultation), ou écrite (document), mais aussi par des moyens informatiques (banque de terminologie).

Il faut aussi distinguer la recherche ponctuelle et la recherche thématique. La recherche ponctuelle consiste à fournir la terminologie exacte relative à une ou quelques notions dans un temps relativement court (généralement quelques heures). La recherche thématique est un travail de beaucoup plus grande envergure et qui



fait appel à une méthodologie comportant plusieurs étapes : elle consiste à établir la terminologie dans un domaine donné de connaissances ou d'activités.

Finalement, la terminologie peut s'exercer à l'intérieur d'une même langue ou par rapport à plus d'une langue. On parle alors dans ce dernier cas de terminologie comparée et c'est celle qui s'exerce généralement dans les milieux associés à la traduction, comme au gouvernement fédéral.

#### 1.1.6 La banque de terminologie

La terminologie est associée à l'informatique depuis aussi loin que 1963 en Europe. On s'est en effet vite rendu compte que les moyens informatiques pouvaient être une solution intéressante aux problèmes de stockage, de traitement et de diffusion de données terminologiques de plus en plus nombreuses et complexes. Le Canada et le Québec ont joué un rôle prépondérant à cet égard et le premier possède à l'heure actuelle la banque de terminologie probablement la plus raffinée au monde, du moins en termes de conception, de diffusion et de nombre de termes. Le concept des banques de terminologie a pris une place très importante dans l'évolution de la discipline, au point parfois de reléguer à l'arrière-plan la recherche elle-même ou de faire en sorte que le moyen devienne une fin en soi. Cette attitude n'est pas étrangère aux problèmes actuels, comme nous le verrons ci-après.

## 1.2 L'ACTIVITÉ TERMINOLOGIQUE

1.2.0 On entend ici par "activité terminologique" toutes les activités reliées à la discipline qu'est la terminologie. Il peut s'agir de recherche théorique, mais il s'agit aussi et surtout au gouvernement du Canada de travaux pratiques.

### 1.2.1 Au Canada et dans le monde

L'intensité de l'activité terminologique au Canada est due principalement à la situation du bilinguisme et à l'importance de la traduction. Les politiques linguistiques du gouvernement fédéral (la Loi sur les langues officielles en 1969) et celles du gouvernement du Québec (la Charte de la langue française en 1977, l'Office de la langue française ayant toutefois été institué dès 1961) ont contribué largement à donner un essor prodigieux à cette activité.

Ce n'est pas seulement dans les gouvernements mais aussi dans l'entreprise que les politiques linguistiques ont eu des répercussions, surtout au Québec. C'est ainsi que des entreprises parapubliques telles que Radio Canada, le Canadien National et l'Hydro Québec ont accompli des travaux de terminologie dès les années 1960, de même que certaines entreprises privées telles que Bell Canada et Domtar. Parallèlement, un groupe professionnel comme l'Institut canadien des comptables agréés entreprend de publier des "terminologies comptables". Il y avait en 1983 au Canada, et notamment au Québec, une quarantaine d'entreprises qui avaient créé

des services de terminologie ou qui avaient au moins un terminologue à leur emploi.

La réalisation de travaux de terminologie allait aussi exiger la formation de terminologues, d'où le début de l'enseignement de la discipline dans les universités, en même temps que fleurissaient les écoles de traduction. C'est ainsi que, alors que les véritables terminologues au Canada, tous forcément autodidactes, pouvaient se compter sur les doigts d'une main au début des années 1960, on en a recensé environ 300 en 1983.

L'effervescence terminologique s'est aussi manifestée par la tenue de nombreux colloques auxquels ont été souvent invités des spécialistes européens. C'est ce qui a permis au Canada (et plus particulièrement au Québec, qui a le plus souvent organisé ces réunions) de jouer un rôle prépondérant et de s'affirmer comme un leader mondial en la matière. Ces colloques ont porté notamment sur la fiche terminologique, la normalisation, la néologie et la définition de la terminologie.

En même temps qu'elle se développait au Canada, l'activité terminologique prenait aussi de l'envergure ailleurs dans le monde. Comme il en a été question ci-dessus, les organismes internationaux tels l'ONU, l'OCDE et l'OTAN se sont engagés par la force de la nécessité dans des travaux de terminologie pratiques d'envergure et des centaines de lexiques maison multilingues ont ainsi été produits,

même s'ils ne l'ont pas toujours été avec toute la rigueur souhaitable.

La terminologie s'est aussi développée dans certains pays dont l'Allemagne et l'URSS, et plus particulièrement au sein des pays de la Communauté économique européenne. En France, on peut signaler l'apport des commissions ministérielles de terminologie et celui de l'AFNOR, dont l'objectif consiste surtout à normaliser la terminologie scientifique et technique nouvelle.

Il existe enfin des organismes internationaux voués expressément à la terminologie. Outre le Comité 37 de l'ISO mentionné ci-dessus, signalons INFOTERM. Ce dernier organisme, qui relève de l'UNESCO, a notamment comme objectif de coordonner la coopération mondiale en matière de terminologie. Son activité s'étend dans de nombreux pays sur les cinq continents et elle s'attache autant aux aspects théoriques que pratiques.

Ce survol rapide de l'activité terminologique au Canada et dans le monde donne une idée du foisonnement auquel a donné lieu cette discipline au cours des quelque vingt dernières années, avec tous les chevauchements et redondances qu'une telle effervescence peut entraîner. La terminologie étant une activité relativement coûteuse, comme nous le verrons plus tard, le moment est peut-être venu pour les gouvernements, qui ont assumé une grande partie des coûts jusqu'à maintenant, de rationaliser davantage cette activité, sinon de trouver d'autres avenues pour qu'elle continue à remplir son rôle devenu essentiel.

### 1.2.2 Au gouvernement fédéral

L'essor de la terminologie au gouvernement fédéral s'est réalisé de pair avec l'expansion considérable de la traduction à compter du début des années 1970, de même qu'avec la mise en oeuvre de toutes sortes d'initiatives reliées à la politique des langues officielles (formation linguistique, désignation de postes bilingues, unités de travail en français, conseillers en bilinguisme et services des langues officielles).

Si chaque ministère est ultimement responsable de la mise en oeuvre de la politique des langues officielles, il reste que trois organismes centraux ont comme mandat de les appuyer : ce sont le Secrétariat d'État, pour les services de traduction, d'interprétation et de terminologie; la Commission de la fonction publique pour la formation linguistique et le Secrétariat du Conseil du Trésor pour les orientations et les contrôles.

Comme la terminologie était perçue avant tout comme un auxiliaire de la traduction et qu'il existait déjà un embryon de service de terminologie dans cet organisme, c'est donc au Bureau des traductions\* que le Cabinet a confié en 1974 le mandat d'entreprendre des activités beaucoup plus vastes que ce qui avait été le cas jusque là. Voici un extrait d'une note de service du 28 février 1975 signée

---

\* Le Bureau des traductions a été créé en 1934 par la Loi sur le Bureau des traductions et il a toujours fait partie du Secrétariat d'État jusqu'à aujourd'hui.

par le "surintendant" du Bureau (il s'agissait du titre officiel du premier responsable de l'organisation) et qui reprend la décision du Cabinet :

Une décision du Cabinet de novembre 1974 demande ce qui suit au bureau des traductions :

[...]

- 5) d'accélérer les efforts afin d'établir une banque de données terminologiques sur ordinateur en collaboration avec les ministères, la Régie de la langue française, l'Université de Montréal et d'autres organismes qui s'intéressent à la recherche terminologique;
- 6) et lui confie [sic] la responsabilité de la vérification et de la normalisation de la terminologie employée dans la Fonction publique.

(Document interne)

Cette décision venait préciser le mandat que le Conseil du Trésor avait fixé au Bureau un peu plus tôt la même année et qui se lisait comme suit :

Organiser et encourager, en collaboration avec les institutions spécialisés au Canada et à l'étranger, les travaux de terminologie et établir une banque de termes et équivalences en prévision des besoins du Parlement, du Gouvernement et des corps publics qui en dépendent pour accroître l'efficacité de la traduction, dans tous les domaines, notamment les sciences et la technologie.

(DELISLE : 1984, p. 52)

C'est ainsi que fut mis sur pied en 1975 "Mission Terminologie", groupe de travail dont le mandat était d'élaborer un plan d'action et de préparer la mise en place d'un système informatisé. Le groupe présenta effectivement un plan échelonné sur huit ans et qui

prévoyait la croissance des effectifs jusqu'à 421 années-personnes et un budget global de plus de 8 millions de dollars (en dollars de 1975).

En 1976, la nouvelle Direction générale de la terminologie et de la documentation (DGTD) fait l'acquisition du logiciel et du contenu de la Banque de terminologie de l'Université de Montréal (BTUM ou TERMIUM) laquelle était développée à titre expérimental depuis 1969.

Elle entreprend aussi le recrutement de "terminologues" dont elle assurera la formation sur le tas. Et surtout, elle fera l'emménagement massif de plus d'un million et demi de "fiches terminologiques" qui existaient dans les sections de traduction ministérielles et générales du Bureau et qui s'accumulaient depuis de nombreuses années.

Le stockage, le traitement et la diffusion d'une telle masse de données allaient bientôt exiger la révision du système informatique acquis de l'Université de Montréal. C'est ainsi que naquit TERMIUM II en 1977. Le processus d'épuration ramena le nombre de fiches (généralement au moins une paire de termes l'une en anglais et l'autre en français) à environ 600,000 en 1980, ce qui faisait de TERMIUM de loin la plus grosse banque de terminologie au monde.

Si la banque a mobilisé beaucoup d'énergies pendant cette période, d'autres activités ont aussi fait l'objet d'une attention soutenue. Ainsi, de nombreuses relations sont établies avec des organismes

internationaux et nationaux oeuvrant dans ces mêmes domaines; des services ponctuels sont offerts aux traducteurs de la Fonction publique et aux fonctionnaires, notamment par un service de consultation téléphonique appelé SVP et par le détachement de terminologues auprès des groupes de traducteurs; plusieurs comités de normalisation terminologique sont mis sur pied.

La DGTD continue aussi l'oeuvre de ses prédécesseurs en publiant de nombreux lexiques. Parmi ceux-ci, il importe de mentionner les "petits lexiques" (vocabulaire de base dans des domaines courants de l'Administration à l'intention surtout des fonctionnaires), ainsi que des lexiques "normalisés" tels que ceux des opérations aériennes ou encore le lexique budgétaire, comptable et financier.

Au cours de cette même période, bien que ce soit au Bureau des traductions à qui le gouvernement en avait confié le mandat, l'activité terminologique foisonne aussi dans certains autres organismes fédéraux. Les travaux se font en collaboration étroite avec le Bureau, comme au ministère de la Défense nationale, en collaboration mitigée, comme au ministère des Transports, ou parfois à l'exclusion du Bureau.

Au début des années 1980, l'activité terminologique atteint en quelque sorte son apogée. Outre que le réseau informatisé de terminologie ait fait l'objet d'une expansion considérable (d'un bout à l'autre du Canada et jusqu'en Europe), on décide d'entreprendre l'élaboration d'un système de troisième génération qui devait voir le



jour en 1984. En 1983, le Canada convoque une grande réunion internationale des exploitants de banques de terminologie, qui se conclut sur un accord de collaboration.

De 1982 à 1985, c'est le développement et la mise en oeuvre de TERMIUM III qui ont mobilisé la plus grande partie des énergies. Le système est maintenant en place, mais il ne répond pas à toutes les attentes. Ce problème fait partie d'une nouvelle conjoncture dont nous parlerons ci-après et qui constitue le point de départ du présent projet d'intervention.

Au cours d'une entrevue avec huit cadres supérieurs qui ont un intérêt particulier dans l'activité terminologique au gouvernement fédéral, l'une des questions portait sur les réalisations en matière de terminologie depuis 1975. Il est révélateur de noter les mentions qui ont été faites spontanément par ordre de fréquence :

TABLEAU 1

RÉALISATIONS EN MATIÈRE DE TERMINOLOGIE  
AU GOUVERNEMENT FÉDÉRAL SELON LA  
PERCEPTION DES CADRES SUPÉRIEURS

<u>Réalisations</u>	<u>Nombre de mentions</u>
Développement de systèmes (banque de terminologie)	5
Développement du rôle international	5
Développement du fonds terminologique	4
Établissement de la terminologie comme auxiliaire de la traduction	4
Service de consultation (SVP)	3
Publications	3
Implantation dans la fonction publique	2
Développement d'une méthodologie	1
Création de la DGTD	1
Rôle national bien "articulé"	1

La grande majorité reconnaît donc que c'est le développement de la banque de terminologie et la place que le Canada a prise sur le plan international qui constituent les principales réalisations. Par ailleurs, quatre personnes ont pris la peine d'indiquer que l'objectif de normalisation n'a pas été atteint. C'est là effectivement une façon d'envisager globalement le bilan des réalisations au cours de cette décennie. C'est ce que nous verrons plus en détail dans les pages ci-après.

### 1.3 LA CONJONCTURE ACTUELLE

#### 1.3.1 Le nouvel environnement

1.3.1.0 Il y a maintenant près de treize ans (1974) que le gouvernement s'est fixé un mandat et des objectifs en matière de terminologie. Au cours de cette période, comme nous l'avons vu, les réalisations ont été nombreuses, même si tous les objectifs visés n'ont pas nécessairement été atteints, par exemple en matière de normalisation. La situation a beaucoup évolué tant dans l'environnement interne qu'externe. Pour ce qui est des facteurs extérieurs, on trouvera plus loin une analyse de la situation qui servira de toile de fond aux recommandations de cette étude. De façon plus immédiate, voici les facteurs de la conjoncture interne actuelle qui doivent être pris en compte et qui peuvent justifier à eux seuls tout au moins une révision du mandat et des objectifs.

##### 1.3.1.1 Décroissance

Tout comme l'ensemble des services gouvernementaux, l'activité terminologique doit aussi, depuis quelques années, subir des réductions de ressources. C'est ainsi que le nombre d'années-personnes utilisées à la Direction de la terminologie est passé à 148 en 1985-1986 après avoir connu un sommet de 188 en 1978-1979 (voir la figure B).

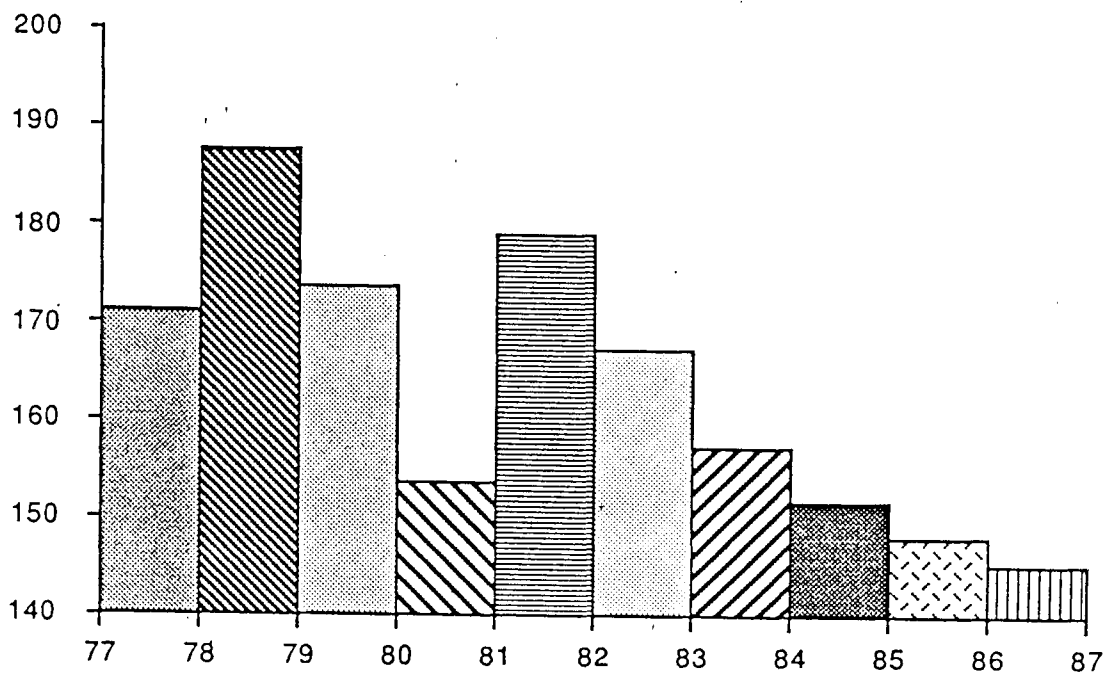


FIGURE B Évolution des années-personnes à la Direction de la terminologie de 1977 à 1986

On est loin des 421 années-personnes prévues dans le plan de huit ans en 1974-1975. Les compressions budgétaires vont en s'accroissant et ont des répercussions sur l'ensemble des activités. De façon générale, elles ont les conséquences suivantes :

- il devient plus difficile de répondre à la demande de services et de produits même si celle-ci n'a pas nécessairement augmenté au cours des dernières années;
- les attentes créées au niveau national et international pourront difficilement être satisfaites, surtout pour ce qui est de la banque de terminologie;
- les services continuent d'être réservés à certains groupes qui ont la chance d'en connaître l'existence;
- vu la priorité accordée aux services ponctuels, il n'y a pas suffisamment de ressources consacrées aux travaux à long terme.

#### 1.3.1.2 Réorganisation des services de traduction

Les services de traduction subissent depuis environ trois ans des perturbations considérables. L'organisation a été l'objet d'une attention particulière du Vérificateur général et du Conseil du Trésor pour qu'elle devienne plus efficace et efficiente. C'est ainsi qu'un nombre important de mesures ont été prises depuis près de deux ans pour répondre à ces attentes, dont les suivantes :

- mise en place d'un système d'information opérationnel (SIO) destiné à être une aide essentielle à la gestion des services de traduction;

- mise en place d'une nouvelle structure organisationnelle supposant notamment l'élimination d'un niveau de gestion intermédiaire et l'attribution de responsabilités plus importantes au premier niveau de gestion;
- des réductions d'effectifs s'élevant à près de 10 pour cent de l'effectif total (141 postes sur environ 1660 en 1986);
- des exigences formulées différemment quant à la productivité des traducteurs;
- la révision en profondeur de la procédure d'affermage des travaux;
- le remplacement d'une grande partie des cadres supérieurs par des personnes non issues du milieu de la traduction.

Les services de terminologie n'ont été touchés jusqu'à maintenant que par la réduction des ressources, et ce dans une moindre mesure que les services traduction puisqu'ils ont pu absorber les coupures sans faire de mises en disponibilité. Cependant, ils risquent d'être touchés prochainement par la volonté du secteur de la traduction de définir lui-même ses besoins en matière de terminologie et la façon dont il voudra les satisfaire. Il faut également signaler que la terminologie a été pendant près de dix ans la priorité du Bureau des traductions et que l'organisation entend revenir à une situation "normale" en attribuant de nouveau la priorité à sa mission de base qu'est la traduction, la terminologie étant au service de celle-ci.

#### 1.3.1.3 Évaluation du programme de la terminologie

Le programme de la terminologie a fait l'objet en 1984 de l'évaluation à laquelle sont assujettis de façon cyclique (en principe à tous les cinq ans) les programmes gouvernementaux. L'étude

(ECONOSULT : 1984) s'est appliquée à examiner le programme sous trois points de vue, soit son mandat, les résultats obtenus et la satisfaction de la clientèle.

Pour ce qui est du mandat, l'évaluation conclut que le programme remplit le mandat qui lui a été confié dans la mesure où il offre effectivement des services de terminologie et où il contribue à la normalisation. Cependant, sa clientèle est limitée et mal définie, et l'imprécision de son mandat en matière de normalisation limite la portée de son action à cet égard.

Quant aux résultats obtenus, l'évaluation signale que le programme a atteint ses objectifs pour ce qui a trait aux consultations ponctuelles, au nombre de publications et au nombre de comités de normalisation. Les objectifs reliés à la banque de terminologie et aux "activités de collaboration" (c'est-à-dire l'échange et la coproduction de travaux et de services avec d'autres organismes) n'ont pas été atteints.

Enfin, le programme répond aux besoins de sa clientèle du moins si on se reporte au taux élevé de satisfaction exprimée. Cependant, les commentaires recueillis, surtout de la part des traducteurs, dénotent un taux de satisfaction moindre et on y décèle le fait que le programme ne répond pas nécessairement bien à leurs besoins.

Essentiellement, les responsables se sont réjouis que l'évaluation soit somme toute positive surtout en ce qui a trait aux réalisations

et au taux de satisfaction de la clientèle. On a expliqué les résultats mitigés pour la banque de terminologie par la mise en place du nouveau système et indiqué que celui-ci allait probablement régler bon nombre de problèmes. La question du mandat a cependant été mise en veilleuse. C'est particulièrement à ce dernier aspect que le présent document s'adresse.

#### 1.3.1.4 Autofinancement

Le gouvernement a proposé que le Bureau des traductions passe à un régime d'autofinancement. Le Bureau examine sérieusement cette possibilité, y compris pour les services de terminologie. L'incitation à recouvrer au moins certains frais en terminologie est d'autant plus forte qu'il est relativement facile de mettre en vente certains produits (tels que les publications) ou même certains services (un "abonnement" à la banque de terminologie) et que les recettes ainsi acquises permettraient de justifier en partie les investissements pour la banque de terminologie. L'organisation se doit donc d'adopter une attitude "mercantile" dans la prestation de ses services, ce qui entraîne évidemment des modifications d'attitude dans la gestion du programme.

Mais dans quelle mesure une telle mesure est-elle faisable d'un point de vue politique? Étant donné que (il ne faut pas se leurrer) les services de traduction et de terminologie visent surtout à assurer la présence de la langue française, va-t-on inciter la majorité anglophone, parfois encore réticente à utiliser davantage le



français, en lui faisant payer davantage que ce qu'elle paie déjà par ses taxes, une obligation qui lui est imposée par le gouvernement? Et la minorité francophone ne s'attend-t-elle pas à ce que ces services lui soient aussi fournis gratuitement?

En outre, s'il est relativement facile de mettre en place un système administratif permettant de vendre des publications et de faire payer un abonnement à la banque de terminologie, comment imposera-t-on des frais pour les services de consultation ponctuelle? Et comment calculera-t-on le prix de revient des publications et de la banque? Ne sera-t-il pas trop élevé?

L'autofinancement n'est donc pas un problème simple dans ces deux perspectives. Pourtant, l'organisation se doit d'en envisager sérieusement la possibilité pour mieux justifier son existence.

### 1.3.2 Le mandat : vieillissement et ambiguïté

On a vu ci-dessus que le mandat du Bureau des traductions en matière de terminologie a été fixé par le Cabinet et le Conseil du Trésor en 1974. Nous avons vu aussi à quel point la situation a évolué pendant cette période au sein même de la discipline. Mais c'est aussi dans l'environnement politique et administratif que des changements sont survenus. D'où la nécessité de réexaminer le mandat à la lumière de ces nouvelles réalités.

On peut décomposer le mandat selon les trois éléments suivants :

- faire la vérification et la normalisation de la terminologie dans la fonction publique
- faire des travaux de terminologie
- établir une banque de terminologie.

On peut aussi relever dans le libellé du mandat les trois paramètres ci-après pour encadrer l'activité :

- les travaux doivent se faire en collaboration avec d'autres organismes au Canada et à l'étranger
- ils doivent viser à accroître l'efficacité de la traduction
- ils doivent porter notamment sur les domaines scientifiques et technologiques.

Avec l'expérience acquise et dans l'optique de 1986, quelles sont les qualités et les lacunes du mandat tel qu'il est formulé? Disons d'abord qu'il est à la fois assez précis pour que l'on puisse faire un bilan de certains résultats concrets atteints (banque de terminologie établie, fonds terminologique stocké et publié en partie, quelques travaux de normalisation reconnus) et assez large pour justifier des activités plus difficilement quantifiables, telles que la collaboration avec d'autres organismes, ou des activités connexes, telles que les services ponctuels de consultation. L'un des reproches qu'on peut toutefois lui adresser, c'est de confondre parfois la fin avec les moyens. En effet, si l'objectif de vérification et de normalisation de la terminologie est louable en soi, celui d'établir une banque ne devrait être qu'un moyen de réaliser le premier. Il en est de même de la collaboration avec d'autres organismes, qui semble être devenu une fin en soi alors

qu'elle aurait dû constituer un apport tangible à l'enrichissement du fonds terminologique pour faciliter la vérification et la normalisation. Il faut comprendre qu'à cette époque (en 1974), la réalisation d'une banque de terminologie était une première mondiale et que le Canada y voyait là une occasion de se faire valoir dans un domaine où il avait déjà une longueur d'avance. En outre, le prestige accompagnant la participation à l'échelle internationale et la certitude que l'on entretenait alors de pouvoir collaborer efficacement en se partageant les tâches pour éviter les doubles emplois, ont contribué à faire de la collaboration internationale une haute priorité.

La réalité est quelque peu différente en 1987, à la lumière de l'expérience acquise et de la nouvelle conjoncture. On se rend compte que la banque de terminologie n'est pas la panacée que l'on croyait et que la collaboration internationale n'a pas donné les résultats escomptés.

D'autres aspects du mandat laissent également à désirer. C'est ainsi que le mandat de normalisation n'est pas assorti de l'autorité qui accompagne normalement l'exercice d'une telle activité, d'où un succès très mitigé. En outre, si la clientèle première de l'activité terminologique est censée être la fonction publique et ses traducteurs, elle est, dans la réalité, beaucoup plus large, ce qui influe sur l'emploi des ressources et le genre d'activités qui sont privilégiés.

En somme, le mandat pourrait être reformulé en fonction de la réalité actuelle. S'il y a intérêt à ce qu'il puisse donner lieu à des interprétations diverses pour donner plus de souplesse aux décideurs, il importe aussi qu'il indique clairement les grandes orientations à privilégier.

### 1.3.3 La clientèle : une certaine méconnaissance

La clientèle des services de terminologie peut se départager de la façon suivante :

- traducteurs de la Fonction publique fédérale
- traducteurs-pigistes (cabinets de traduction et particuliers)
- traducteurs d'entreprises
- traducteurs d'autres ordres de gouvernements (provinciaux et municipaux)
- ministères et organismes publics (i.e. leurs fonctionnaires)
- organismes ou citoyens autres que traducteurs ou fonctionnaires
- organismes internationaux ou étrangers.

Pour avoir une idée de la taille et de la diversité de cette clientèle, on peut mentionner les statistiques ci-après :

- nombre de personnes ayant théoriquement accès aux quelque 300 terminaux de la banque : 2200
- nombre de consultations téléphoniques en 1986-1987 : 87500
- nombre d'exemplaires de publications internes distribuées en 1985-1986 : 5600
- tirage de L'Actualité terminologique : 3000

On sait aussi que la clientèle des consultations se répartit en gros de la façon suivante :

- traducteurs de la Fonction publique	27.2 %
- traducteurs-pigistes (souvent au service de la Fonction publique)	29.3 %
- fonctionnaires des ministères et organismes publics	15.3 %
- autres	<u>28.2 %</u>
	100.0 %

On constate d'abord que la clientèle du service de consultation, qui est l'activité tangible la plus mesurable, est composée pour au moins la moitié de traducteurs, ce qui n'est pas étonnant puisque la terminologie est, du moins au Canada, considérée comme une discipline auxiliaire de la traduction et que le mandat affirme expressément que les services de terminologie ont pour but "d'accroître l'efficacité de la traduction". Pour ce qui est de la clientèle de la banque de terminologie, l'on sait aussi qu'elle est composée en très grande majorité de traducteurs puisque moins de 10 pour cent des points d'accès ne sont pas situés dans des services de traduction. Il en est de même des publications, sauf pour la catégorie des petits lexiques (terminologie de base dans certains domaines courants), qui sont distribués à plusieurs milliers d'exemplaires, surtout à des fonctionnaires, donc à une clientèle qui déborde les cadres de la traduction.

Il existe peu de statistiques sur le nombre de traducteurs qui ont recours aux divers services de la terminologie. Une étude faite en 1982 sur l'utilisation et l'appréciation des services de la banque de terminologie (LAVALLÉE : 1982) révèle que 72 % des traducteurs du Bureau avaient alors recours à la banque; mais, "cette proportion tombe à 55 p. 100 si l'on tient compte de la définition selon laquelle un utilisateur est celui qui consulte la banque à propos d'un terme par jour en moyenne." (FRASER-LAPLAINE : 1984, p. 93)

On ignore dans quelle proportion des traducteurs du Bureau ont recours aux services de consultation, mais certains indices nous permettent de croire qu'elle est moins élevée.

Il y a en général une certaine méconnaissance de la clientèle et par le fait même de ses besoins précis. En outre, on sait qu'une bonne partie de la clientèle potentielle n'a pas recours aux services de terminologie surtout parce qu'elle n'en connaît pas l'existence. Voici d'ailleurs un certain nombre de questions que l'on peut se poser au sujet de la clientèle et de ses besoins et pour lesquelles les réponses sûres sont à l'heure actuelle très partielles ou inconnues :

- quels sont les profils des divers utilisateurs de chacun des services de terminologie?
- à quels besoins précis répondent les divers produits et services de terminologie?
- y a-t-il des clientèles qui ne sont pas servies et qui devraient l'être?
- quelles priorités devrait-on établir entre les clientèles, les besoins, les produits et services et selon quels critères?

Il serait essentiel, en cette époque de pénurie de ressources, de remise en question du mandat et de redéfinition des objectifs, de trouver les réponses à ces questions.

#### 1.3.4 Efficacité et efficience : des indicateurs déficients

Dans les documents annuels de planification du Bureau des traductions, l'objectif ultime des services de terminologie est formulé de la façon suivante : "vérifier et normaliser la terminologie dans la Fonction publique fédérale". C'est donc essentiellement par rapport à cet objectif qu'il faut mesurer l'efficacité de l'organisation. Les principaux indicateurs de rendement utilisés à cet égard sont les suivants :

- nombre de fiches dans la banque de terminologie
- nombre d'interrogations de la banque
- nombre de consultations téléphoniques
- nombre de documents publiés et diffusés (tirage)

Dans le cas du premier indicateur, on suppose que plus le nombre de fiches en banque est élevé, plus la terminologie sera vérifiée et normalisée; dans le cas des trois autres indicateurs, on présume que plus il y a de consultations, plus l'objectif sera atteint. Bien qu'il ne soit pas nécessairement facile d'établir des indicateurs, on peut se rendre compte que ceux-là ne sont peut-être pas suffisants. Le premier en particulier a donné lieu à certaines aberrations comme on le verra plus loin. En outre, il y aurait lieu par exemple de connaître le taux de satisfaction de la clientèle par rapport à des besoins rigoureusement analysés au préalable. De telles données ont

été fournies en partie dans l'évaluation de programme de 1984, mais il manque un mécanisme permanent qui permettrait de connaître ces besoins à moyen et à long terme de façon à pouvoir établir des objectifs réalistes et mesurables.

Quant à l'efficience de l'organisation, on peut affirmer sans ambages qu'elle n'est à peu près pas mesurée. On a bien tenté à quelques reprises d'établir le prix de revient d'une "fiche" de terminologie (en considérant à tort ou à raison qu'il s'agit là de l'unité de mesure de base du travail terminologique un peu comme le "mot" en traduction), mais la tentative s'est révélée impossible du fait que la "fiche" est beaucoup plus complexe et relative que le simple mot. Pour ce qui est de la productivité de l'organisation, il existe d'ailleurs un problème beaucoup plus grave et qui amène à l'heure actuelle les décideurs extérieurs à l'organisme (c'est-à-dire le Conseil du Trésor) à remettre en question son utilité : c'est que les objectifs quantitatifs concernant la banque fixés par l'organisation elle-même depuis de nombreuses années n'ont jamais systématiquement été atteints et ce, de très loin. Il est évident que ce sont les indicateurs qui ont été mal choisis. Mais puisqu'il est impossible de mesurer l'efficience de l'organisation, faut-il blâmer les décideurs et les autres "aspirants" à des ressources rares (dont le secteur de la traduction) de vouloir diminuer les ressources affectées à la terminologie?



### 1.3.5 La banque de terminologie : une impasse

Quand on a décidé d'aller de l'avant avec la troisième génération de la banque de terminologie en 1982, on visait essentiellement deux objectifs :

- remplacer un système vieillissant et incapable de répondre aux besoins d'une clientèle croissante par un système à la fine pointe de la technologie et d'une capacité imposante (1000 points d'accès par rapport aux quelque 200 à l'époque);
- disposer d'un meilleur outil professionnel permettant de faciliter le stockage, le traitement et la diffusion des données terminologiques.

Pour ce qui est de l'objectif d'expansion, il semble qu'une mauvaise évaluation technique n'ait pas permis d'obtenir les résultats escomptés. En effet, même si le réseau des abonnés a été quelque peu élargi (passant à près de 300 points d'accès), le système ne peut pas répondre à la demande en termes de temps d'accès et de réponse et donc du nombre d'utilisateurs simultanés. Or, les réductions budgétaires rendent impossibles, à l'heure actuelle, l'obtention des montants considérables (évalués à quelques millions) qui seraient nécessaires à l'amélioration et à l'expansion du système. En conséquence, la clientèle, tout en reconnaissant que la banque de terminologie est un instrument bien conçu et unique en son genre, est frustrée de ne pouvoir y accéder dans des conditions acceptables. La déception est d'autant plus grande que des attentes mirobolantes avaient été créées et que des centaines d'utilisateurs potentiels à l'extérieur de l'Administration fédérale, qui comptaient sur ce système, se voient

maintenant dépourvus d'un instrument sur lequel ils comptaient pour leurs propres besoins terminologiques.

La banque de terminologie en tant qu'outil de stockage et de traitement des données présente aussi de graves problèmes. Si l'on s'est attaché à définir au départ les grands principes méthodologiques qui doivent en assurer la qualité (tel que le principe de l'uninotationalité), il se trouve que l'on a difficilement réussi à traduire cet idéal dans la pratique et ce pour au moins deux raisons. La première, si l'on reconnaît que l'extraction des données d'un système est fonction de la façon dont elles sont saisies et traitées, la banque de terminologie du gouvernement du Canada (et c'est présument le cas des autres grosses banques de données du genre) est devenue trop complexe linguistiquement parlant. En effet, l'un des problèmes méthodologiques de base réside dans la classification des données. Il existe un système de classement propre à la terminologie qui a été élaboré dès les débuts par la Banque de terminologie de l'Université de Montréal (d'où la classification dite BTUM). Cette classification est continuellement mise à jour, mais elle n'est pas satisfaisante et l'on s'en accommode tant bien que mal. Comme corollaire à ce problème fondamental, il faut signaler les difficultés dans la gestion d'une telle masse de données par un grand nombre de personnes dont les rôles et la compétence varient. La banque de terminologie n'est donc pas gérée avec toute la rigueur méthodologique que l'on souhaiterait et régler ce problème supposerait des coûts de recherche fondamentale et méthodologique très élevés et un personnel plus nombreux et mieux formé.

En second lieu, puisqu'il a fallu de tout temps justifier les investissements dans la banque de terminologie comme dans toute autre activité gouvernementale, des indicateurs de rendement ont été développés. Les deux principaux indicateurs de la banque sont le nombre d'interrogations et le nombre de fiches. Le deuxième indicateur porte à confusion et est en contradiction avec le principe de l'univocité (et donc de la qualité du contenu). Cette question sera examinée en détail plus loin au chapitre du diagnostic. Mais retenons pour l'instant que, comme il devient de plus en plus difficile et coûteux pour des raisons linguistiques d'augmenter le nombre de fiches sans abaisser la qualité du contenu, il apparaît aux yeux des bailleurs de fonds que les progrès ne sont pas à la hauteur des investissements consentis.

La banque de terminologie est donc dans une impasse tant du point de vue technique que méthodologique et, comme cette activité n'est plus aussi prioritaire, il ne semble pas y avoir de volonté politique de régler ce problème.

### 1.3.6 Conclusion

Le contexte dans lequel évolue le programme de la terminologie a donc passablement changé depuis dix ans. Le moment est probablement venu de le resituer par rapport à son environnement interne. Fort de cette analyse, nous pourrions proposer des avenues qui lui permettront de mieux établir sa raison d'être.

## CHAPITRE 2

POUR EXAMINER

## 2.1 LES SOURCES ÉCRITES

2.1.0 La documentation concernant l'activité terminologique au gouvernement fédéral est peu abondante du point de vue politique et administratif. Il existe cependant beaucoup d'études sur la terminologie des points de vue professionnel et méthodologique, de même que de nombreux documents internes portant notamment sur la méthodologie et les activités.

2.1.1 Documents d'ordre politique

À ce niveau, il n'est jamais question de terminologie comme telle, mais plutôt de langues officielles. Il faut d'abord mentionner la Loi sur les langues officielles de 1969 et la Loi sur le Bureau des traductions de 1934. Depuis 1982, les articles 16 à 23 de la Charte des droits et libertés, qui consacrent l'égalité de statut du français et de l'anglais, entrent aussi en ligne de compte. Autrement, c'est dans certains mémoires au Cabinet, dans les discours ministériels et dans les rapports de commissions d'étude récentes qu'il faut chercher les grandes orientations. Relevons notamment le rapport de la Commission royale sur l'union économique et les perspectives de développement du Canada (dite Commission MacDonald),

publié en 1985, lequel réaffirme la politique des langues officielles comme élément essentiel de la survie du Canada tel que nous le connaissons (Volume 3, chapitre 23, pp. 335-340). De toute première importance sont aussi les rapports annuels du Commissaire aux langues officielles, lesquels sont à la charnière du politique et de l'administratif.

### 2.1.2 Documents d'ordre administratif

Il faut d'abord relever ici les documents de politique administrative émis par le Conseil du Trésor et qui portent sur les divers aspects de l'application de la politique des langues officielles dans la Fonction publique. Il y est question de l'usage des langues officielles dans la Fonction publique du Canada, sous les rubriques du service au public et de l'usage interne, notamment des instruments de travail, des communications entre bureaux, de la formation linguistique, des publications scientifiques et de la traduction.

Il existe aussi une politique des services communs (chapitre 303 du Manuel de la politique administrative, daté de septembre 1982) dans laquelle il est question du rôle des organisations dites de services communs, tels le Bureau des traductions, et du recouvrement éventuel des coûts. À noter que cette politique découle en partie des recommandations du rapport de la Commission royale sur la gestion financière et l'imputabilité (dite Commission Lambert), publié en 1979, et qui recommandait en particulier l'intégration du Bureau des traductions au ministère des Approvisionnement et services

(recommandation 8.5). Le rapport récent du Groupe d'étude Nielsen sur les programmes gouvernementaux a réitéré le voeu que cette politique des services communs, et notamment le recouvrement des coûts, soit appliquée sur une plus large échelle, dont pour la traduction. Toujours dans le domaine administratif, les documents de planification annuelle du Secrétariat d'État sont aussi à prendre en considération, de même que le Budget des dépenses du gouvernement fédéral (Livre Bleu).

### 2.1.3 Études

Le programme de la terminologie a fait l'objet d'un certain nombre d'études internes globales depuis 1976. On peut retenir à ce titre les documents suivants :

- le rapport du groupe d'étude dit "Mission Terminologie," qui avait pour mandat de mettre sur pied la Direction générale de la terminologie et de la documentation (DGTD) et de lancer la banque de terminologie en 1976;
- l'étude sur "l'utilisation et l'appréciation des services de la banque de terminologie" (LAVALLÉE : 1982), publiée en 1982, laquelle consistait en un sondage auprès de la clientèle;
- l'étude de faisabilité en vue de l'élaboration de la troisième génération de la banque (TERMIUM III) (1982);
- l'étude d'organisation commandée à la société DMR en 1984 qui visait à recommander une structure d'exploitation pour TERMIUM III;
- l'évaluation du programme de la terminologie, réalisée en 1984 par la société ECONOSULT (ECONOSULT : 1984);

- le rapport du groupe d'étude spécial sur "la gestion, l'organisation et le fonctionnement du Bureau des traductions du Secrétariat d'État" (FRASER-LAPLAINE : 1984).

Tous ces documents sont exploités dans le cadre de cette étude.

#### 2.1.4 Guides internes et professionnels

Le travail de recherche terminologique s'appuie forcément sur une méthodologie et des règles de fonctionnement internes. Il y a d'abord les documents fondamentaux produits par des auteurs tels que Guy Rondeau (RONDEAU : 1986) et Robert Dubuc (DUBUC : 1979) et l'Office de la langue française du Québec (OLF : 1973), ainsi que de nombreux autres qui figurent dans des publications périodiques et des actes de colloque. Il faut aussi retenir un bon nombre de documents internes produits par la DGTD, dont les suivants :

- les règles d'épuration
- la classification BTUM
- le vocabulaire de la terminologie
- les appellations officielles
- le guide du terminologue (inachevé)
- les documents qui ont servi à l'élaboration de TERMIUM III.

La méthodologie figure aussi en grande partie dans une multitude de notes de service et de courts documents qui n'ont jamais fait l'objet d'un recueil systématique. On pourrait aussi dire qu'elle est le fait d'une mémoire collective ou organisationnelle, ce qui est en soi significatif.

### 2.1.5 Rapports et statistiques

La dernière série de documents qui pourront nous être utiles sont les rapports périodiques (mensuels) produits par chacun des niveaux d'organisation (section, division, direction), y compris les statistiques nombreuses qui les accompagnent. Fait à noter, l'organisation a eu une certaine propension à produire constamment de longs rapports sur ses activités et les milliers de pages ainsi rédigées seront peut-être utiles pour rédiger un jour la petite (ou même la grande) histoire de la terminologie au gouvernement fédéral.

## 2.2 L'APPROCHE THÉORIQUE

2.2.0 L'élaboration d'une nouvelle stratégie pour l'activité terminologique au gouvernement fédéral, si elle doit s'appuyer sur une analyse de l'environnement actuel, doit aussi représenter une continuation par rapport au passé. C'est pourquoi il apparaît raisonnable d'adopter une approche basée sur l'évaluation de programme, et notamment celle qui est préconisée par Theodore H. Poister dans son ouvrage intitulé Public Program Analysis, Applied Research Methods (POISTER : 1978). Cette approche convient d'autant mieux qu'elle s'appuie en partie sur l'analyse systémique et que la longue réflexion de l'auteur sur le programme en question s'est généralement faite dans un tel cadre d'analyse.



### 2.2.1 L'évaluation de programme selon Poister

Poister fait d'abord une distinction entre "politique" et "programme" qu'il importe de reprendre pour bien situer les éléments qui font l'objet de cette étude. La "politique", ce sont les grandes orientations en matière d'action gouvernementale, lesquelles indiquent en termes généraux de quelle façon l'État doit chercher à atteindre un objectif qu'il s'est fixé. C'est ainsi dans notre contexte que l'on peut parler de la politique des langues officielles, laquelle a d'autant plus d'envergure qu'elle découle de la Loi sur les langues officielles (1969) et, plus récemment et de façon plus solennelle, de la Charte des droits et libertés (1982). Les "programmes" sont des ensembles d'activités organisées accomplies par des organismes de l'État en vue de réaliser des objectifs découlant d'une politique : ce sont des moyens d'atteindre les objectifs. C'est ainsi que la formation linguistique, la désignation de postes bilingues, les unités de travail en français, la traduction et la terminologie font partie de cette panoplie de moyens.

Poister distingue ensuite trois aspects dans l'évaluation de programme soit :

- l'étude de besoins et de la demande
- l'analyse du fonctionnement interne du programme
- l'étude de ses retombées sur l'environnement.

Il est particulièrement intéressant dans le cadre de cette étude de noter la distinction que fait Poister entre les besoins et la demande. Il existe une "demande" pour un service public lorsque les

contribuables désirent obtenir un service et sont disposés à le défrayer par leurs impôts ou même en le payant directement; les "besoins" sont des services qui peuvent être réclamés par des groupes de clients particuliers ou encore que l'État peut juger nécessaires de donner même s'il n'y a pas de demande économique réelle pour ce service. C'est ainsi qu'on peut affirmer que le programme d'assurance-chômage ou le service postal correspondent à des "demandes", tandis que Radio-Canada et le programme des langues officielles correspondraient plutôt à des "besoins". Même si l'on pouvait avancer que le programme des langues officielles répond à un besoin économique au Canada, il reste que ce point de vue est plus difficile à défendre à mesure qu'on se restreint à des programmes aussi spécialisés que la terminologie. L'analyse des besoins... ou de la demande constituera l'un des aspects importants de la présente étude.

Le deuxième aspect de l'évaluation de programme porte sur son fonctionnement interne, c'est-à-dire la diversité et la qualité des ressources utilisées ainsi que leur processus de transformation. Cet aspect fera l'objet d'une analyse approfondie car elle permettra d'établir un bilan des réalisations et de faire ressortir certains des problèmes qui font que l'organisation cherche à l'heure actuelle dans quelle voie se diriger.

Le troisième volet de l'évaluation de programme porte sur l'analyse des résultats. Il s'agit non seulement d'évaluer dans quelle mesure le programme a atteint les objectifs fixés au départ, mais aussi à

quel point il a eu et pourrait avoir des retombées dans le contexte plus large de la politique des langues officielles ou même dans le macrocontexte de la communication.

L'objectif de l'évaluation de programme, toujours selon Poister, est de faire des recommandations, et non de prendre des décisions, en présentant des options structurées et en les comparant en fonction de critères objectifs précis. Poister en retient jusqu'à six, bien que ce sont les deux premiers qui soient de loin les plus importants et qui peuvent même englober les quatre autres. Le premier est le critère d'EFFICACITÉ, que notre auteur définit le plus simplement du monde en disant qu'il s'agit des résultats d'un programme donné comparativement aux objectifs fixés au départ. Le deuxième est celui d'EFFICIENCE, soit le rapport entre les résultats ou les produits (services) d'un programme et les coûts nécessaires à son fonctionnement. Poister distingue l'efficacité technologique, qui est strictement un rapport entre un produit et son coût (le prix de revient en somme), et l'efficacité économique, qui est un rapport entre le coût d'un produit et les bénéfices qu'il rapporte à la société, autrement dit le rapport coûts-avantages. Les autres critères sont les suivants : la suffisance ou convenance, qui concerne le degré de réalisation des objectifs par rapport aux besoins identifiés au préalable; la nature "appropriée" des objectifs poursuivis, c'est-à-dire la valeur des objectifs d'un programme par rapport à l'ensemble des autres valeurs que la société privilégie; l'équité, qui porte sur la justification des fonds consacrés à un programme par rapport à ceux qui sont consacrés à d'autres programmes;

et finalement le DEGRÉ DE SATISFACTION de la clientèle d'un programme. Ce dernier critère sera particulièrement utilisé dans la présente étude.

### 2.2.2 L'analyse systémique

Nous avons vu plus tôt (1.1.3) quel rôle joue la terminologie dans l'univers scientifique et technique. Il s'agit maintenant de la situer dans l'ensemble de l'activité gouvernementale puisque c'est dans cette perspective qu'elle est ici analysée.

L'analyse systémique permet donc d'avoir une vue d'ensemble des facteurs entrant en ligne de compte dans le cadre de cette étude. Cette analyse, il importe de la faire à deux niveaux : un premier nous permet de situer l'activité terminologique au sein du macrosystème gouvernemental qu'est le système des langues officielles; un deuxième nous amène à décomposer le microsystème terminologie afin de mieux déterminer sur quels éléments et quelles interrelations il est nécessaire de faire porter notre action. On trouvera donc ci-après deux figures illustrant chacun de ces deux systèmes. En outre, une troisième figure reprend celui de l'alinéa 1.1.3 pour illustrer avec plus de précision les divers intervenants à l'intérieur de l'Administration fédérale.

### 2.2.2.1 Observations sur le système langues officielles

La "lunette-système" étant une façon particulière de percevoir la réalité, tous ne seront pas nécessairement d'accord avec le tableau présenté ici, qui place notamment la terminologie sur le même pied que les autres activités plus visibles du système. Il est cependant nécessaire de la situer clairement au sein du système et de la démarquer des autres activités afin de déterminer le rôle qu'elle peut jouer au sein de l'Administration. Pour ce qui est des extrants, ils sont les plus concrets et mesurables possible : le nombre de fonctionnaires pouvant exercer leur activité dans les deux langues et le nombre de documents disponibles dans les deux langues sont en effet les manifestations les plus tangibles des produits du système. Pour mieux situer le système, on notera aussi les éléments qui se trouvent à ses deux extrémités, soit les résultats escomptés grâce aux produits du système, d'une part, et les décisions politiques et administratives qui conditionnent les intrants. À noter que les deux résultats correspondent aux deux principes de base de la Loi sur les langues officielles en ce qui a trait à la Fonction publique.

### 2.2.2.2 Observations sur le système terminologie

Encore ici, tous ne seront pas nécessairement d'accord avec cette perception de l'activité terminologique, notamment sur l'extrant de base qu'est une "terminologie de qualité". On constatera cependant dans la suite de ce texte que cette façon de percevoir l'activité

SYSTÈME LANGUES OFFICIELLES

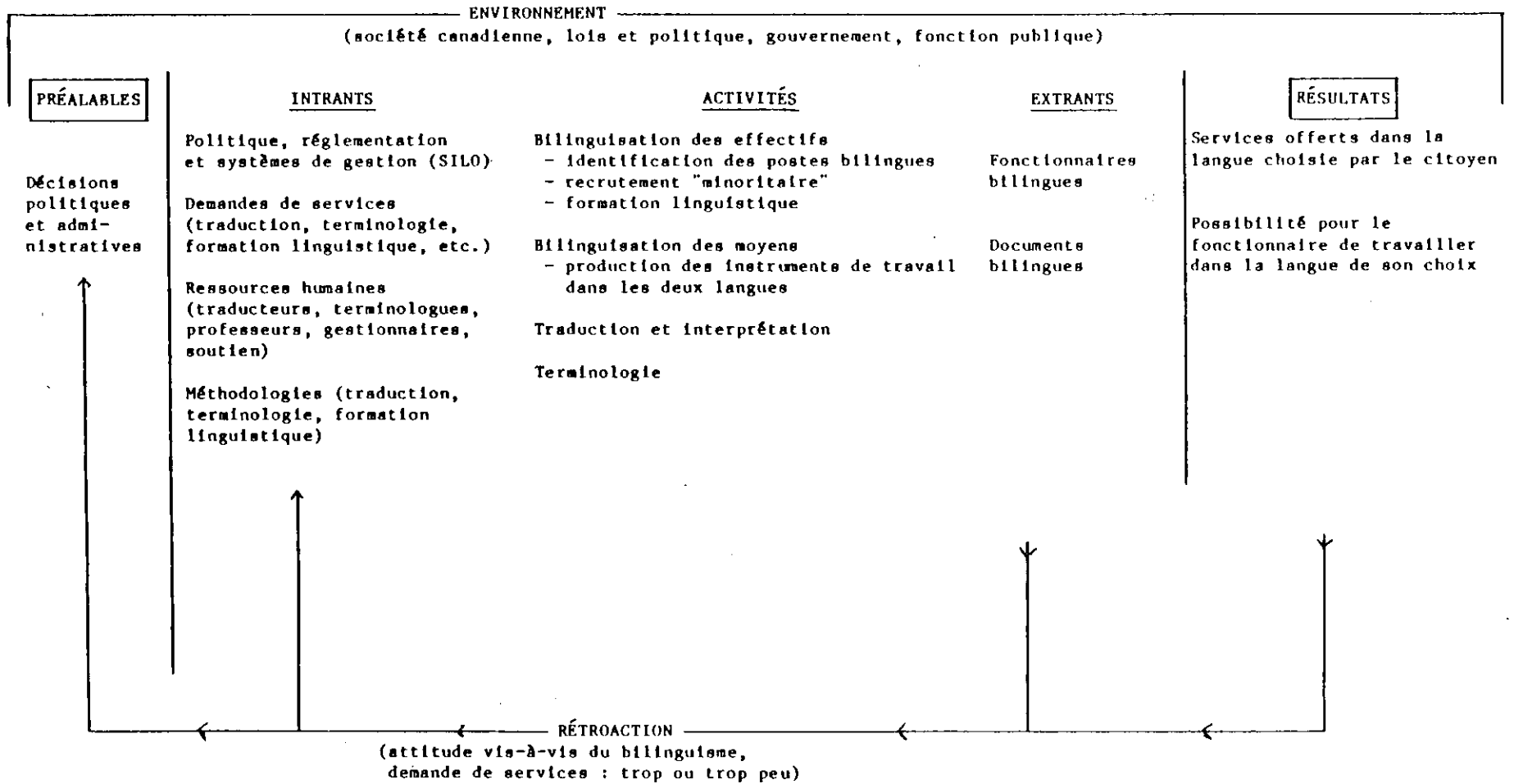


FIGURE C - LE SYSTÈME DES LANGUES OFFICIELLES

SYSTÈME TERMINOLOGIE

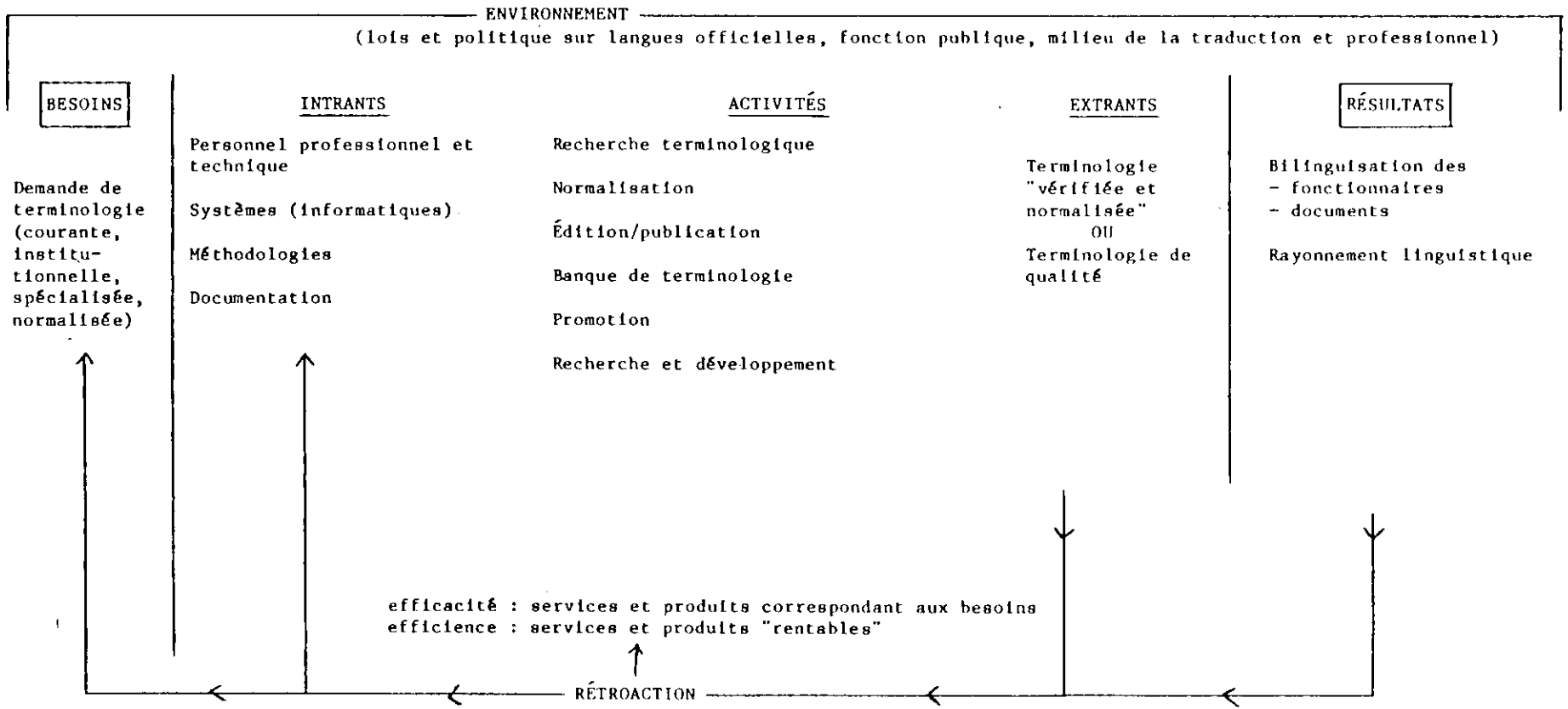
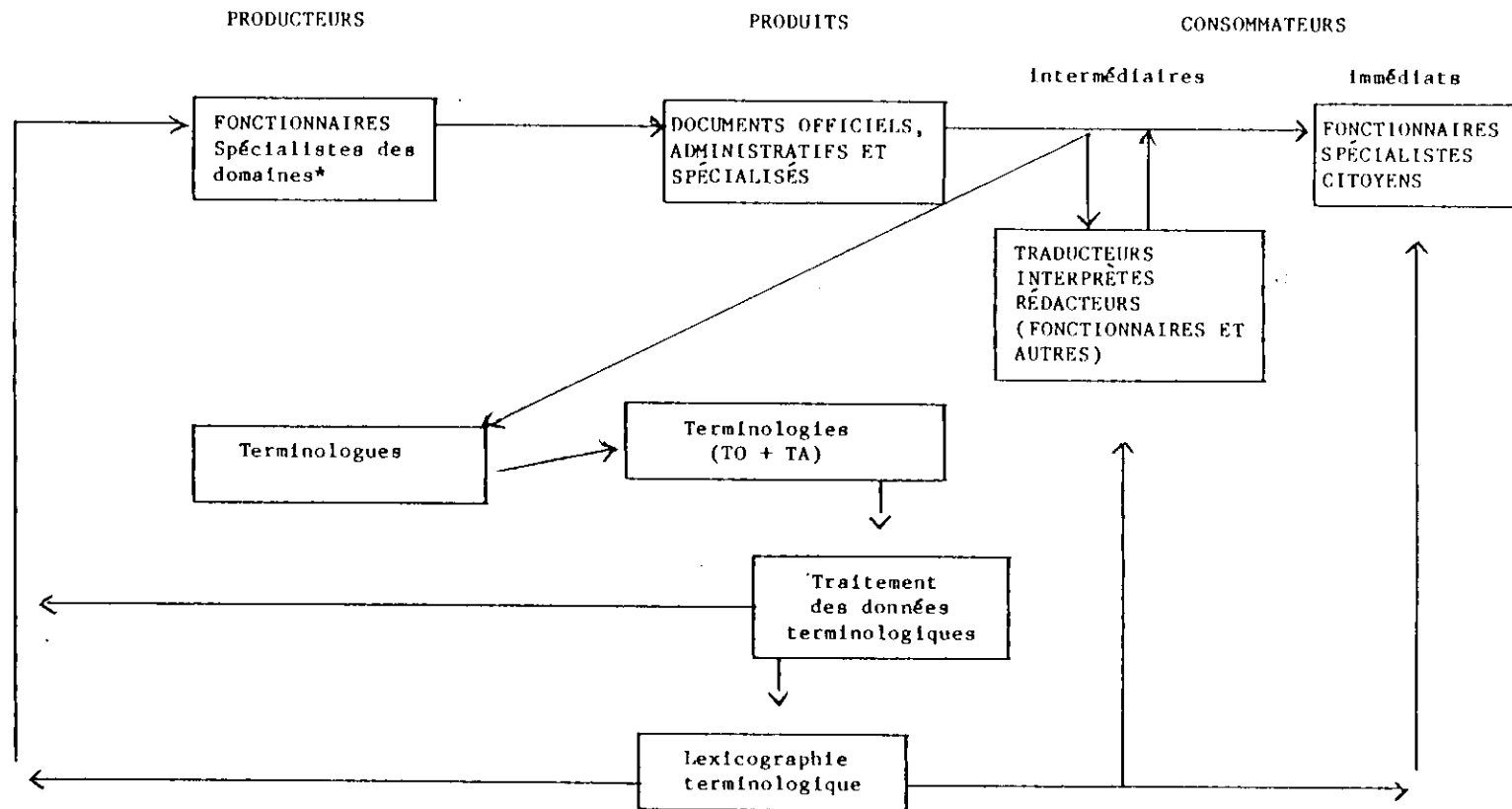


FIGURE D - LE SYSTÈME TERMINOLOGIE



\*y compris les domaines propres à l'Administration (personnel, finances publiques, législation, etc.) et les domaines institutionnels (i.e. propres à chaque ministère ou organisme)

FIGURE E - La chaîne terminologique dans l'Administration fédérale (adaptation d'après RONDEAU : 1984)



terminologique permet de tenir compte de toute la réalité et notamment de bien distinguer les moyens (dont la banque de terminologie) de l'objectif. Enfin, comme dans le système des langues officielles, les résultats ultimes de l'activité terminologique sont aussi précisés, notamment pour faire le lien avec le macrosystème dans lequel ce sous-système s'insère. Il y est ajouté un autre résultat attendu qui est généralement mentionné dans tous les documents officiels portant sur les objectifs du programme de la terminologie, soit le rayonnement linguistique.

#### 2.2.2.3 Observations sur la chaîne terminologique dans l'Administration fédérale

Une seule précision s'impose dans le cas de ce tableau : par domaines ou spécialités, il faut entendre non seulement la terminologie scientifique et technique, mais aussi celle qui est propre à l'administration publique et à chacun des ministères et organismes. Il peut donc s'agir dans ces derniers cas de terminologie administrative et institutionnelle dont les fonctionnaires ont besoin dans l'exercice quotidien de leurs fonctions.

2.2.2.4 Ce modèle d'analyse nous permet de faire les constatations ci-après lesquelles serviront de toile de fond aux conclusions et recommandations de la présente étude :

- l'activité terminologique s'insère dans un processus global de communication qu'elle doit contribuer à faciliter ou à favoriser;
- cette communication s'opère tant par l'entremise de la langue courante que par la langue spécialisée puisqu'elle s'adresse à toutes les catégories d'interlocuteurs, tant le citoyen ordinaire que le chercheur spécialisé en passant par les fonctionnaires;
- l'activité terminologique entretient des liens très étroits avec d'autres activités reliées à la communication, c'est-à-dire la rédaction en général, dont la traduction peut être considérée comme un corollaire, mais aussi de façon plus globale avec le processus de transmission des connaissances, d'une part, et avec des phénomènes politico-sociaux, d'autre part.

### 2.3

#### LE CADRE D'INTERVENTION

Le projet vise à dresser un bilan de l'activité terminologique au gouvernement fédéral depuis dix ans et à proposer de nouvelles orientations en fonction de la conjoncture actuelle.

À cette fin, nous procéderons à deux analyses approfondies. La première portera sur l'environnement et permettra de dégager les principaux facteurs extérieurs dont il faut tenir compte pour juger de la pertinence du mandat actuel du programme. La deuxième consistera en un examen détaillé des principales activités du programme afin de déterminer les résultats obtenus à ce jour et de faire ressortir les problèmes qui ont pu entraver l'atteinte des objectifs.

Après avoir établi les besoins actuels et la clientèle en fonction d'une grille qui se sera dégagée de notre analyse antérieure, nous

formulerons des scénarios visant à redéfinir les grandes orientations. L'organisation disposera ainsi d'un éclairage qui devrait aider ses responsables à prendre les décisions qui s'imposent quant à la place du programme par rapport aux services des langues officielles, à la réorganisation des activités en vue d'une efficacité et d'une efficience accrues, de même qu'à l'établissement d'objectifs à moyen et à long terme. On pourra aussi, à la lumière de la nouvelle orientation adoptée, prendre les décisions ponctuelles nécessaires quant à l'avenir de la banque de terminologie et au recouvrement des coûts.

#### 2.4 LA MÉTHODE

Cette étude est d'abord fondée sur les documents dont il a été fait état ci-dessus (2.1). Ils s'étalent sur toute la période qui sert de toile de fond à l'analyse et, dans certains cas, ils peuvent indiquer certaines voies à suivre. On pourra aussi faire ressortir des facettes nouvelles de ces documents, établir des relations qui n'ont pas été faites jusqu'à ce jour, et faire des synthèses nouvelles. La documentation est relativement abondante, ce qui ne veut pas dire toutefois que tous les aspects sont couverts. L'auteur s'est donc fondé aussi sur la connaissance intime qu'il a du programme.

Puisqu'il était important aussi de prendre le pouls actuel de l'organisation, des entrevues ont été faites auprès de huit personnes-clés qui sont en position d'influencer les orientations à prendre. Certaines conclusions tirées de ces entrevues figurent au point 1.2.2

ci-dessus. Pour ce qui est de l'avenir, les avis exprimés seront pris en compte dans le développement des conclusions et des recommandations. Les questions posées lors des entrevues figurent à l'annexe A, de même que la liste des personnes interviewées.

Un sondage a aussi été réalisé auprès de tous les professionnels de la Direction de la terminologie. Nous avons cependant constaté par la suite que la portée en était trop limitée pour le cadre de cette étude. C'est pourquoi nous n'en avons tenu compte que pour évaluer l'accueil que les professionnels pourraient faire à nos recommandations (5.3)

Il existe une certaine quantité de statistiques qui ont cependant le défaut de ne pas être uniformes. Elles n'existent tout simplement pas dans certains cas pourtant essentiels. Les chiffres disponibles seront toutefois mis à contribution tant pour illustrer certains propos que pour servir de base à certaines recommandations, s'il y a lieu.

Finalement, les diverses grilles d'analyse qui seront élaborées au cours de ce travail, dont les illustrations systémiques, feront partie de la panoplie des éléments qui serviront à aboutir aux résultats escomptés.

## CHAPITRE 3

POUR COMPRENDRE

3.0 La situation sera examinée selon les deux grands volets externe et interne. Dans un premier temps, c'est l'environnement externe qui sera décrit sous cinq aspects : socio-politique, administratif, économique, professionnel et technologique. Dans un deuxième temps, c'est le milieu interne, soit l'activité terminologique comme telle au gouvernement fédéral, qui fera l'objet d'un diagnostic détaillé.

## 3.1 L'ENVIRONNEMENT EXTERNE

3.1.1 L'environnement socio-politique3.1.1.1 Politique et planification linguistiques

Les notions de "politique linguistique" et de "planification linguistique" sont très récentes. Cependant, la réalité qu'elles recouvrent est aussi ancienne que le monde (à partir du moment où des peuples de langues diverses sont venus en contact) et l'apanage d'un grand nombre de pays outre le Canada. Louis-Jean Calvet (CALVET : 1985) fait la distinction ci-après entre l'une et l'autre. La

politique linguistique résulte d'une "action directe" de l'État, cette intervention présupposant "des choix ..., c'est-à-dire une décision faisant suite à une analyse (juste ou fausse, précise ou cursive ...) de la situation". C'est ainsi que le Canada a décidé qu'il reconnaît deux langues officielles, l'anglais et le français, et qu'il a même "enchâssé" ce principe dans sa Constitution. La planification linguistique est "la mise en oeuvre d'une telle politique et elle implique des moyens d'un tout autre ordre ..." La politique suppose en effet "la consultation, le débat ou la décision solitaire", tandis que "la planification passe, selon les cas, par la programmation d'une politique scolaire, d'une politique des médias, par l'intervention de spécialistes de différentes disciplines ..." Au Canada, elle passe par une loi et une politique des langues officielles, qui suppose notamment que le citoyen doit être servi par l'État dans la langue de son choix et que le fonctionnaire doit aussi pouvoir travailler dans la langue de son choix. Calvet distingue également l'action sur la langue et l'action sur les langues. Dans le premier cas, il s'agit notamment de moderniser, d'épurer et de défendre une langue. De telles interventions ont lieu dans des pays africains, par exemple, mais l'épuration et la défense sont aussi le lot du français, non seulement au Canada (Québec), mais aussi en France. Dans le deuxième cas, "elle consiste à tenter de modifier le statut social des langues et peut aller dans le sens de la promotion de langues jusque-là dominées ..." C'est notamment ce qu'a voulu faire le Canada par rapport au français.

### 3.1.1.2 La situation linguistique au Canada

L'État canadien est donc intervenu en matière linguistique pour faire en sorte que l'égalité de l'anglais et du français soit reconnue officiellement. L'une des composantes de l'entité politique canadienne, soit le Québec, est également intervenue très activement pour promouvoir celle des deux langues qu'elle a choisie comme seule langue officielle, soit le français. Dans un cas comme dans l'autre, il ne faut pas se leurrer, c'est le français qui est menacé. La réalité sociale en Amérique du Nord, c'est que le français est une langue parlée par un cinquième de la population dont la grande majorité habite le Québec. Il n'est donc pas étonnant que la société québécoise ait choisi de défendre sa langue en la rendant seule officielle tandis que le gouvernement canadien n'avait pas d'autre alternative que de lui donner un statut d'égalité, même si cette reconnaissance officielle est quasi-dérisoire devant le poids de l'autre langue.

Ces interventions étatiques récentes ont toutefois contribué à donner au français une place qu'il avait depuis longtemps perdue au Québec et au Canada. On peut affirmer par exemple que la langue minoritaire au sein des organismes de l'État fédéral est relativement bien implantée dans un certain nombre de secteurs (on remarquera la prudence de cette généralisation). La Loi sur les langues officielles remonte à près de dix-huit ans (1969) et la reconnaissance de l'égalité des deux langues dans la Constitution, à 1982. En dépit de ces deux gestes très solennels, on a l'impression que les acquis sont

fragiles. C'est le sens des interventions du nouveau Commissaire aux langues officielles, D'Iberville Fortier, notamment dans ses Rapports annuels de 1985 et 1986.

### 3.1.1.3 La situation récente

Le cotoiement de l'anglais et du français est une donnée fondamentale de la société canadienne. Cela est tellement vrai que, dans toutes les grandes études commandées par l'État, on ne manque jamais de tenir compte de cette réalité. C'est ainsi que la Commission royale sur l'union économique et les perspectives de développement du Canada (dite Commission MacDonald), dans son volumineux rapport publié en 1985, réaffirme la politique des langues officielles (chapitre 23, vol. 3, p. 335-340). Tous les partis politiques se doivent de prendre position à cet égard. C'est ainsi que le gouvernement conservateur élu en 1984 y est allé de nombreuses déclarations au début de son mandat. Le Secrétaire d'État et responsable notamment des services linguistiques du gouvernement à cette époque, M. Benoît Bouchard, avait commencé à articuler de nouvelles modalités d'application de la politique découlant des orientations de son gouvernement. On retrouve ces principes, en cinq points, dans plusieurs discours que M. Bouchard a prononcés en 1985 et 1986. Il est important de les rappeler ici parce qu'ils font partie de l'environnement politique dont il faut tenir compte dans le présent projet d'intervention (c'est nous qui soulignons) :



- 1) Direction et coordination plus vigoureuse des interventions fédérales
- 2) Collaboration plus concrète avec les provinces
- 3) Association plus particulière avec le gouvernement du Québec
- 4) Participation du secteur privé et du secteur bénévole
- 5) Un nouvel accent sur l'enseignement de la langue seconde

(Notes pour une allocution du Secrétaire d'État, M. Benoît Bouchard, à la Convention 1986 d'Alliance-Québec, le 30 mai 1986; aussi devant le Comité mixte permanent de la politique et des programmes de langues officielles, le 10 décembre 1985).

Depuis environ un an, le gouvernement s'est montré plus discret en la matière, bien qu'il ait annoncé une révision de la Loi sur les langues officielles. Les rumeurs laissent toutefois entendre que ces modifications ne seront pas fondamentales et que c'est essentiellement avec les mêmes instruments juridiques que l'on continuera de fonctionner. Ce qui n'est pas sans inquiéter ceux qui souhaiteraient une intervention plus vigoureuse vu l'apparente stagnation depuis quelques années, pour ne pas parler de "backlash" ou tout au moins d'inertie ...

#### 3.1.1.4 Les provinces canadiennes et les pays étrangers

Outre son volet fédéral, l'environnement politique a aussi un volet provincial et un volet international. Dans le cas des provinces, c'est évidemment le Québec qui joue le rôle de figure de proue en matière d'activité linguistique : sa politique et les moyens qu'il

s'est donnés pour la réaliser ont une influence prépondérante sur les décisions de l'État fédéral, tantôt négative du fait qu'elle ne reconnaît qu'une seule des deux langues, tantôt positive du fait qu'elle vient appuyer les efforts faits en faveur du français, seule langue véritablement menacée. Mais le Canada est aussi constitué de 9 autres provinces et de deux territoires où la langue française est plus ou moins utilisée. L'État fédéral a des raisons politiques de vouloir encourager la préservation de la langue minoritaire dans ces régions hors Québec et il doit à cette fin prendre certains moyens. La traduction et la terminologie font partie d'une panoplie de moyens d'intervention sociale dont le succès aléatoire dépendra de beaucoup d'autres facteurs. Dans l'intervalle, cette réalité minoritaire est présente et réclame rigoureusement les moyens de vivre et de s'épanouir en français.

Sur le plan international, le Canada a manifesté récemment un vif intérêt pour la "francophonie" et il s'est appliqué à cet égard à faire valoir ses compétences surtout culturelles, donc linguistiques, puisque c'est cet aspect qui intéresse, à tort ou à raison, les pays de l'"espace" francophone. L'initiative récente des sommets de la francophonie contribuera peut-être à redonner à la langue française le terrain qu'elle semble perdre peu à peu et le Canada entend jouer un rôle prépondérant à cet égard.

### 3.1.1.5 Traduction et terminologie

Où situer la terminologie dans ce vaste contexte? Parlons d'abord de la traduction, dont elle est en quelque sorte un rejeton récent. Dans un article sur l'histoire du Bureau des traductions, Jean Delisle (DELISLE : 1985) fait remarquer que "le Bureau ... est aujourd'hui un instrument-clé de l'application de la politique du bilinguisme officiel et du multiculturalisme. Si le Canada est un des grands pays traducteurs au monde, c'est en partie parce que ses grands objectifs en matière linguistique sont des objectifs politiques ... La traduction est indissociable du Canadian way of life." Par conséquent, si l'on veut conserver le Canada tel qu'on le connaît aujourd'hui, avec ses deux langues officielles, il faudra toujours avoir recours d'une façon ou d'une autre à la traduction. Mais il faut aussi se rendre compte que la traduction se fait et continuera de se faire surtout dans un sens, soit vers le français. Les francophones sont-ils donc condamnés à être un "peuple de traducteurs" (HORGUELIN : 1984). Dans une large mesure, oui. Et cette "omniprésence" de la traduction, comme le démontre Horguelin, a des répercussions non seulement sur la qualité de la langue mais aussi sur la créativité. Il est toutefois raisonnable de penser que ce handicap peut être tourné à l'avantage du Canada et de ses francophones : nous possédons en effet une compétence quasi-inégalée en matière de traduction dans le monde. Or, tous les pays, sauf peut-être les anglo-saxons, étant appelés à exercer cette activité sur une plus ou moins large échelle, le Canada peut ainsi avoir l'occasion d'exporter son savoir-faire.

Venons-en finalement à la terminologie. Les mêmes remarques que celles relatives à la traduction s'y appliquent. Plus encore, le Canada a été un pionnier en la matière. Sa compétence indiscutable est reconnue même en France, et il continue, avec le Québec, d'assurer un leadership. Nous avons vu ci-dessus (1.1.2), en décrivant le phénomène de la terminologie, à quel point il s'insère dans la réalité économique et sociale, et donc politique. Voici d'ailleurs à ce sujet ce qu'en dit Alain Rey :

"... de l'intervention des communautés scientifiques ou techniques, généralement internationale, à celle, pluridisciplinaire, des États et organisations internationales, en passant par celle des groupes professionnels, on rencontrera plusieurs types d'activités où l'économique et la politique constituent la source du dynamisme terminologique."

(REY : 1979, p. 109)

L'activité terminologique est donc intimement liée à l'environnement socio-politique où elle s'insère et dont elle est fonction. Ainsi, on ne fait pratiquement pas de terminologie à proprement parler dans les pays anglo-saxons. Par contre, à partir du moment où deux langues ou plus doivent se côtoyer, dans un pays donné ou sur le plan international, cette activité émerge comme essentielle à la bonne compréhension et pour éviter qu'une langue ne prenne le pas sur une ou sur les autres. Au Canada, où le bilinguisme est institutionnalisé, la terminologie comme activité est on ne peut plus dépendante d'un consensus social sur sa nécessité et son orientation, et par conséquent d'une volonté politique de se donner les moyens de la faire exister et progresser.

### 3.1.2 L'environnement administratif

3.1.2.0 Dans un organisme gouvernemental, l'environnement administratif est celui qui a peut-être le plus d'impact immédiat sur une activité quelconque. En effet, non seulement un "programme" doit-il évoluer à l'intérieur d'un cadre juridique et réglementaire bien établi, mais il est aussi à la merci des décisions politiques et administratives des personnes qui en assument la responsabilité à des niveaux plus et moins élevés.

#### 3.1.2.1 Le système des langues officielles

Le programme de la terminologie fait d'abord partie d'un ensemble qu'on peut appeler le système des langues officielles, qui est illustré ci-dessus selon la méthode de l'analyse systémique (Figure C). Pour en arriver aux résultats escomptés et qui figurent expressément dans la Loi sur les langues officielles, on peut envisager les extrants du système sous deux aspects : des fonctionnaires bilingues et des documents bilingues. L'action porte donc d'une part, sur les personnes et d'autre part, sur les moyens d'administrer l'État que constituent les documents ou la communication de l'information en général. Deux des activités en cause à cet égard, soit la traduction, c'est-à-dire le transfert d'un message d'une langue dans une autre, et la terminologie, c'est-à-dire la dénomination des notions, contribuent principalement à la production de documents et donc à la communication écrite, celle-ci n'étant toutefois pas sans répercussions sur la capacité de s'exprimer

(fonctionnaires bilingues). Il importe aussi de faire ressortir l'importance de la rétroaction du milieu : c'est ainsi que les ministères à vocation sociale ou de services (et donc forcément plus près de la population) se sont montrés plus favorables à l'implantation du bilinguisme que les organismes à vocation économique ou scientifique.

### 3.1.2.2 Les organismes centraux

Il est toutefois étonnant de constater que dans l'ensemble des documents du Conseil du Trésor énonçant la politique à suivre en matière de langues officielles, la traduction soit assez peu mentionnée et la terminologie jamais! C'est dire que ces deux activités sont tenues pour des moyens somme toute assez secondaires de mettre en oeuvre la politique. Celle-ci porte sur les deux aspects suivants :

- 1) L'usage des langues officielles dans la fonction publique du Canada (service au public, usage interne, instruments de travail, formation linguistique et communications entre bureaux);
- 2) La pleine participation des deux principales collectivités linguistiques au sein de la fonction publique fédérale du Canada (participation (recrutement), accroissement des possibilités de travailler en français (postes "francophones"), le français comme langue de travail).

Cette politique est exposée dans un document datant de 1977, qui a subi quelques modifications mineures depuis ce temps. De temps à autre, des précisions sont apportées par l'entremise de "circulaires". Trois de ces circulaires ont un lien plus ou moins direct avec la traduction (et avec la terminologie) :

- 1) Circulaire n° 1982-58 : Disponibilité de publications scientifiques, techniques et professionnelles dans les deux langues officielles;
- 2) Circulaire n° 1981-29 : Les langues officielles dans la fonction publique du Canada : Énoncé de certaines modifications de politiques - Partie II/c. Utilisation des services de traduction;
- 3) Circulaire n° 1983-58 : Les langues officielles et les toponymes - application à la cartographie fédérale.

Ces documents ont somme toute assez peu de conséquences sur l'activité de la traduction, sauf peut-être la circulaire 1981-29, qui impose aux ministères certaines règles administratives pour le recours aux services de traduction. De cette non-intervention des organismes centraux, on peut tirer les conclusions suivantes :

- la traduction est vue comme un simple moyen somme toute peu complexe de faire en sorte que la Loi sur les langues officielles soit respectée;
- le Bureau des traductions a toute la latitude nécessaire pour exercer son mandat;
- la terminologie n'étant jamais mentionnée (sauf pour indiquer une seule fois le numéro de téléphone du service de renseignements terminologiques), elle n'est pas envisagée comme un moyen distinct de la traduction.

### 3.1.2.3 Le cadre administratif jusqu'à ce jour

Le cadre juridique dans lequel se situe l'activité terminologique, c'est d'abord la Loi et le Règlement sur le Bureau des traductions, qui remontent respectivement à 1934 et à 1968. Bien que ces documents soient loin de correspondre à la réalité actuelle, ils ne constituent pas pour le moment une entrave à l'évolution de l'organisation. Cependant, si le "Bureau des traductions" devait continuer à évoluer comme il le fait présentement, il lui faudra bien, tôt ou tard, faire correspondre le cadre juridique à la réalité.

Le programme et mandat actuel en matière de terminologie tient donc en partie à la Loi et au Règlement sur le Bureau des traductions, mais aussi au mandat que le Cabinet a confié au Bureau en 1974 et dont il a été question ci-dessus (1.2.2). De 1975 à 1984 environ, les dirigeants du Bureau ont accordé une haute priorité au programme au point d'en faire l'activité la plus visible de l'organisation. Cette situation n'a d'ailleurs été qu'un reflet de ce qui se passait ailleurs dans le même domaine, notamment au Québec et en Europe (Commission des communautés européennes et Allemagne de l'Ouest) : ce fut l'âge d'or de la terminologie!

Pendant la même période, l'élan donné aux langues officielles (et donc au français) a aussi favorisé l'éclosion d'activités terminologiques plus ou moins "clandestines" (le Bureau étant officiellement le seul organisme autorisé à exercer systématiquement cette activité) dans un certain nombre de ministères fédéraux. C'est ainsi que le



ministère des Transports, suite notamment au jugement Deschênes sur l'utilisation du français dans les services aériens, a mis sur pied son propre service de terminologie, y compris un système informatisé. Dans d'autres cas, comme au ministère de l'Emploi et de l'Immigration et à celui de l'Agriculture, on s'est employé à compiler "sa" terminologie institutionnelle en sollicitant plus ou moins l'apport du Bureau ou, plus précisément, de ses spécialistes en terminologie. On doit surtout signaler le rôle du ministère de la Défense nationale qui, outre le fait qu'il a mené des activités terminologiques parallèles, a en quelque sorte aiguillonné le Secrétariat d'État dès le début de l'expansion en 1974 pour que ce dernier mette sur pied la banque de terminologie. À noter que même les organismes centraux que sont le Conseil du Trésor et la Commission de la fonction publique ont réalisé des travaux (Lexique des termes afférents au personnel) sans nécessairement reconnaître le "monopole" du Bureau des traductions.

Ce foisonnement de l'activité terminologique n'a pas été mauvais en soi, sauf qu'il a sûrement donné lieu à une dispersion des efforts. Il n'a pas favorisé notamment la "normalisation" de la terminologie au sein de l'appareil fédéral. Le Bureau des traductions, et notamment sa Direction générale de la terminologie et de la documentation (DGTD), n'a peut-être pas été suffisamment à l'écoute des besoins qui se manifestaient à gauche et à droite et n'a pas assumé le leadership qui lui revenait dans l'Administration fédérale, alors qu'il l'a assumé sur le plan international. L'une des principales raisons de ce demi-échec réside peut-être dans l'absence d'une

stratégie globale établie à la suite d'une analyse rigoureuse des besoins et de l'évaluation des priorités. C'est ce à quoi prétend le présent projet d'intervention.

#### 3.1.2.4 Le contexte administratif actuel

L'élaboration d'une telle stratégie est d'autant plus impérieuse que la situation administrative évolue considérablement. Voici les principaux paramètres de cette évolution :

- l'activité de la traduction au gouvernement fédéral est en profonde mutation;
- la terminologie n'a plus la priorité qu'elle a eu jusqu'en 1984 environ;
- la banque de terminologie est dans une sorte d'impasse;
- les ressources sont moindres.

En effet, l'activité de la traduction devrait connaître certains bouleversements dans l'avenir immédiat. Outre le fait qu'on pourrait élargir les critères quant à la quantité et au genre de documents à traduire, ce qui pourrait entraîner une baisse ou une modification de la demande, on chercherait aussi à rendre l'activité plus productive en lui donnant un cadre administratif faisant appel à des méthodes à la fois plus rigoureuses (systèmes de gestion de la production) mais aussi plus souples (décentralisation et imputabilité). Or, tant que la terminologie est considérée comme un auxiliaire essentiel de la traduction, les responsables de la traduction pourraient vouloir que la terminologie réponde de façon plus immédiate à leurs besoins et

ils chercheront à cette fin à influencer davantage son orientation, sinon à en assumer la direction. Or, l'activité terminologique pourrait se trouver devant l'alternative suivante : ou bien elle s'oriente résolument vers les besoins de sa clientèle principale que sont les traducteurs, quitte à se laisser carrément absorber par le secteur de la traduction, ou elle s'affranchit complètement de ce groupe de clients exigeants. L'impasse dans laquelle se trouve d'ailleurs la banque de terminologie, dont il sera question plus loin au chapitre du diagnostic, rend l'organisation très vulnérable à une telle "prise de contrôle".

Mais il faut surtout tenir compte de la tendance actuelle des gouvernements à vouloir réduire les dépenses et, à cette fin, à avoir recours à toutes sortes de moyens qui vont du recouvrement des coûts (fût-il en grande partie interne donc fictif) ou à l'élimination pure et simple de programmes, en passant par la privatisation. Pour reprendre la distinction de Poister, si l'on peut affirmer que la traduction, dans le contexte des langues officielles, répond à une demande (la majorité des citoyens représentés par les élus étant disposée à défrayer un tel service), il n'en est pas de même de la terminologie, qui correspond plutôt à un besoin (de la part de certains groupes dans la société, dont les traducteurs). La terminologie est d'autant plus vulnérable que, contrairement aux services de traduction qui sont offerts exclusivement à l'intérieur de l'Administration fédérale, elle prétend offrir gratuitement ses services à l'extérieur tout autant qu'à l'intérieur de l'Administration.

Or, du point de vue de l'Administration fédérale, la traduction (qui comprend aussi la terminologie) est considérée comme un "service commun". En 1979, la Commission royale sur le gestion financière et l'imputabilité (dite Commission Lambert) recommandait que le Bureau des traductions soit intégré au ministère des Approvisionnements et services et qu'on procède à la récupération des coûts (Recommandation 8.5). Cette recommandation n'a pas été appliquée comme telle mais on a, dans l'intervalle, élaboré des mécanismes permettant de mieux prévoir la demande, d'établir une facturation fictive et même de fixer des "enveloppes" annuelles (montant de traduction auquel un ministère à droit), tout cela en vue d'accroître l'"imputabilité". En 1985, le Groupe d'étude des programmes gouvernementaux, dit Groupe Nielsen, est revenu à la charge pour le recouvrement des coûts. Il recommandait notamment que la politique des services communs du Conseil du Trésor (chapitre 303 du Manuel de la politique administrative) soit appliquée avec plus de rigueur.

Cette politique date de septembre 1982. Son objet et sa portée s'expriment comme il suit :

- 1.1 Le gouvernement a pour politique de fournir des biens et des services par des organisations de services communs en vue d'obtenir la valeur maximale en contrepartie de l'argent dépensé et d'assurer l'observation plus uniforme des décisions de politique socio-économique et un respect plus poussé des exigences en matière de prudence et de probité.

Par ailleurs, la "prestation de biens et services" doit s'opérer selon les deux critères ci-après :

- 3.1.1 Il appartient aux clients d'établir ce dont ils ont besoin, à quel moment, à quel endroit ...
- 3.1.2 Il appartient aux organisations de services communs de déterminer la manière de satisfaire les besoins des clients.

Un peu plus loin, le document stipule ce qui suit :

- 5.1 ... Il faut se rappeler que les organismes extérieurs à l'administration fédérale ne sont pas des clients au sens donné à ce terme dans l'article 1.6 ...
- 5.1.2 ... une organisation de services communs peut, quand la loi qui fixe son mandat ne l'en empêche pas, fournir des services à des clients de l'extérieur de l'administration fédérale, que ce soit au Canada ou à l'étranger, sous réserve des conditions suivantes :
  - a) Ces services ne doivent pas détourner l'organisation de son rôle principal et ne pas nuire à la réalisation de l'objectif premier des services communs de l'administration fédérale ...

Finalement, le document indique qu'on doit examiner "la possibilité d'appliquer l'autofinancement aux opérations des organisations de services communs" (6.1.1), dont le Bureau des traductions. N'oublions pas que le document date de 1982 et que, en 1985, le Groupe Nielsen revenait à la charge pour recommander qu'on donne suite à ce voeu. C'est donc dans ce contexte que le Bureau évolue présentement.

### 3.1.2.5 De la DGTD à la DGTSL

Un mot finalement de la situation administrative du programme de la terminologie au sein du Bureau des traductions. Dès 1976; on a créé une Direction générale de la terminologie et de la documentation (DGTD). La documentation a en effet à cette époque connu également une expansion considérable, partiellement à cause de la terminologie dont elle est un auxiliaire indispensable. La direction générale, bien qu'elle ne comptait que pour 10 à 15 pour cent (selon les années) des effectifs du Bureau, était donc sur le même pied que la Direction générale des services de traduction, qui comptait la très grande majorité des effectifs (plus de 80 pour cent). Pendant la période de 1976 à 1984, le Bureau s'est fait surtout valoir notamment à l'extérieur de l'Administration fédérale et même du Canada, par ses réalisations terminologiques et documentaires. Indice révélateur : le sous-secrétaire d'État adjoint actuel responsable du Bureau et son prédécesseur étaient tous deux antérieurement directeur général de la terminologie et de la documentation. La DGTD a aussi réussi pendant cette période à mobiliser sa large part de services informatiques et ... l'attention soutenue des hautes autorités (sous-ministres et ministres).

La situation a commencé à se modifier vers la fin de 1984. Dans le cadre des restrictions budgétaires, le Bureau se devait d'accroître sa rentabilité et, dans ce contexte, de se préoccuper à nouveau de sa mission première qu'est la traduction. En outre, par suite d'une rationalisation administrative dans l'ensemble du ministère, la

Documentation est passée aux Services administratifs, amputant ainsi la DGTD d'une de ses raisons d'être et ... de ressources. En 1986, elle est devenue la Direction générale de la terminologie et des services linguistiques (DGTSL). (Les services linguistiques, qui existaient auparavant au sein de la DGTD, ont comme mandat de fournir un certain nombre de services auxiliaires, dont l'évaluation de la qualité en traduction.) Finalement, l'impasse actuelle de la banque de terminologie et d'autres difficultés administratives n'ont pas manqué de ternir l'image de l'organisation et de lui faire "perdre des plumes".

Administrativement parlant, le programme de la terminologie n'a donc plus l'importance de jadis et il doit presque lutter pour sa survie.

### 3.1.3 L'environnement économique

#### 3.1.3.1 Langue et économie

Il n'y a pas que des facteurs politiques et sociaux qui doivent entrer en ligne de compte dans les questions de langue. Les langues sont aussi à plusieurs égards un bien économique, ou inversement, sont grandement influencées par les facteurs économiques. On n'a qu'à penser à la suprématie de l'anglais, qui s'est imposé non pas nécessairement par les caractères intrinsèques de la langue, mais notamment parce que l'économie mondiale a été et est encore largement dominée par les multinationales américaines ou anglo-saxonnes. Par ailleurs, "le multilinguisme élève les coûts de transaction entre les économies ou entre les groupes et les individus d'une économie" (MIGUÉ : 1979, p. 107). Dans une série d'études sur le nationalisme et les langues au Canada, Jean-Luc Migué démontre effectivement que les choix linguistiques d'une société ont des répercussions économiques importantes. Cette situation s'explique du fait qu'il faut investir des ressources supplémentaires pour assurer la communication entre les "échangeurs" dans un tel contexte : apprentissage d'une deuxième langue pour une partie des individus et, bien sûr, traduction, que Migué compare à des coûts de transport. En outre, non seulement les échanges sont-ils plus coûteux, mais ils risquent d'être moins nombreux à cause de l'effort supplémentaire qu'ils exigent. D'où une économie plus restreinte où la concurrence moindre entraîne une hausse des prix. Antérieurement, Albert Breton, dans Bilingualism : An Economic Approach (Montréal, Institut de recherches



C.D. Howe, 1978), avait aussi cherché à analyser les coûts indirects du bilinguisme au Canada, autres que les coûts directs qui sont clairement précisés au budget de l'État. À ce chapitre, on peut aussi signaler l'article de Pierre Lortie, "Le Talon d'Achille du bilinguisme au Canada" (Langue et société, Commissaire aux langues officielles, Ottawa, Été 1983, n° 10). L'auteur y fait état de la question du bilinguisme dans les grandes entreprises et de la situation difficile du français minoritaire. Il en conclut à la nécessité de l'intervention de l'État "pour légitimer le français comme langue de travail au sein des grandes organisations nationales". Une telle initiative ne va pas sans coûts, mais ne rien faire entraîne aussi des coûts sociaux (notamment en ce qui concerne le quart francophone de la population).

Cette toile de fond économique devrait nous permettre de mieux situer les réflexions qui vont suivre sur les ressources consacrées à la terminologie et à sa rentabilité.

### 3.1.3.2 Les ressources consacrées à la terminologie

En 1985-1986, on a évalué à environ 6 millions de dollars les coûts directs consacrés à l'activité terminologique au Secrétariat d'État (soit 2.2 millions pour la Banque de terminologie, 3.7 millions pour la recherche terminologique (dépenses salariales), et .5 million pour les dépenses diverses dont la production de documents)\*. Dans

---

\* À noter que tous ces chiffres sont approximatifs et ne sont donnés qu'à titre indicatif des ordres de grandeur.

l'ensemble du gouvernement fédéral, on sait aussi qu'au moins les ministères de la Défense nationale et des Transports consacrent quelques ressources ouvertement comptabilisées à l'activité terminologique. Par ailleurs, certains traducteurs et fonctionnaires, dans le cadre par exemple des comités de normalisation, accomplissent également des travaux.

Le budget global du Bureau des traductions en 1986-1987 est de 87 millions. On constate donc que c'est environ un quinzième du budget de la traduction en général qui est consacré à son "auxiliaire" qu'est la terminologie. Finalement, on a estimé que le gouvernement fédéral consacre environ 350 millions par année aux langues officielles en général, ce qui comprend notamment la formation linguistique, la prime au bilinguisme, les contributions et subventions aux groupes minoritaires. Le budget de l'activité spécialisée qu'est la terminologie n'est donc qu'une goutte d'eau dans cette mer.

On sait aussi que le gouvernement du Québec consacre, en 1986-1987, 20 millions aux activités reliées à la Charte de la langue française, dont 15 millions à l'Office de la langue française. Le champ d'activités de l'OLF est plus vaste que celui de la DGTSL, tant en termes de genres d'activités, qui visent globalement la francisation, que de son champ d'intervention, qui s'étend à tout le territoire du Québec. Il reste toutefois que sa mission première, qui est de s'assurer que le français devienne le plus rapidement possible la langue des communications, du travail, du commerce et des affaires au

Québec, et de définir et conduire la politique québécoise en matière de recherche linguistique et de terminologie\*, peut être comparée au mandat de la DGTSL, qui pourrait s'en inspirer.

Certaines provinces canadiennes dont la population francophone atteint une proportion plus élevée que d'autres, soit l'Ontario, le Nouveau-Brunswick et le Manitoba, ont mis sur pied des services de traduction. Il s'y fait quelques travaux de terminologie, mais rien de systématique et pour des fins purement internes. Les provinces comptent effectivement sur la contribution du grand-frère fédéral à cet égard.

L'entreprise privée (ou parapublique, dans certains cas) a aussi investi dans des activités de terminologie au cours des dix dernières années. On trouvera à l'annexe B une liste de grandes sociétés qui ont mis sur pied des services de terminologie à un moment ou l'autre au cours des quinze dernières années. Il y en a près d'une quarantaine, toutes au Québec, dont la plus grande partie touchent les domaines suivants : télécommunications (5), transports (5), banques et finances (5), grande industrie (5), électronique et électricité (2), informatique (2), commerce de détail (3), produits pharmaceutiques (1). Il est probable que la liste ne soit pas exhaustive.

---

\* D'après La Charte de la langue française, dépliant publié par l'Office de la langue française du gouvernement du Québec.

Si donc autant d'entreprises ont "choisi" de se donner ainsi les moyens de se franciser, c'est bien sûr, d'une part, parce qu'elles y ont été contraintes, mais aussi parce qu'elles y voyaient un intérêt économique à bien le faire, c'est-à-dire en s'appuyant sur des spécialistes et des méthodes de travail reconnus.

Il n'y a pas qu'au Québec où l'entreprise a jugé nécessaire de s'adonner à des activités terminologiques. Une multinationale comme SIEMENS a même constitué sa propre banque de terminologie; une entreprise de rédaction technique comme SONOVISION, en France, accomplit des travaux d'envergure pour servir notamment le complexe militaro-industriel. Finalement, les organismes de normalisation de nombreux pays, souvent financés en partie par l'État, se doivent forcément de normaliser d'abord la terminologie industrielle, puisqu'ils sont d'abord au service de l'industrie.

### 3.1.3.3 Les "industries de la langue"

Il est évidemment difficile d'évaluer la valeur économique de ces activités. Force nous est cependant de constater leur existence et, même si nous assistons depuis deux ou trois ans à des coupures importantes dans ce domaine, tant dans les entreprises que chez les gouvernements, il reste que nous sommes en voie d'assister à la naissance des "industries de la langue", dont la terminologie, informatisée ou non, fait indubitablement partie. Jean-Claude Corbeil, éminent linguiste québécois et secrétaire du Centre international de recherche en linguistique fondamentale et appliquée (CIRELFA)

entrevoit même "la naissance d'un nouveau monde économique-linguistique international" (Le Devoir, 10 avril 1986). Le ministre de la recherche et de la technologie de France a commandé en 1985 un rapport sur les "industries de la langue". L'auteur du document, Bernard Cassen, définit ainsi cette expression :

Les industries de la langue sont celles qui fabriquent l'ensemble des produits dérivés des résultats de la recherche en informatique linguistique.

(CASSEN : 1985, p. 10)

Quant à l'informatique linguistique, Cassen explique qu'elle

"vise à comprendre le fonctionnement du parlé et de l'écrit humain afin d'en permettre l'interprétation par des automates" (p. 9).

Nous reviendrons sur cet aspect technologique plus loin. Ce qu'il importe de retenir ici, c'est que l'utilisation d'autres langues que l'anglais, notamment dans les domaines scientifiques et techniques, et dans les échanges internationaux en général, exigeront des initiatives "où les choix à effectuer, sans qu'ils soient exactement de l'ordre du tout ou rien, sont néanmoins de l'ordre du cher ou rien" (CASSEN : 1985, p. 3). On peut aussi élargir le concept des "industries de la langue" au-delà de leurs aspects informatiques. On peut y inclure la traduction (humaine et éventuellement automatique, en totalité ou en partie), l'interprétation (et les systèmes techniques qu'elle emploie), l'enseignement des langues secondes et

la rédaction technique, et, bien sûr, la terminologie, que l'on peut considérer de façon autonome, mais aussi comme discipline complémentaire à toutes les autres ci-dessus.

#### 3.1.3.4 La rentabilité de la terminologie

On en arrive ainsi à la question fondamentale de l'aspect économique de la terminologie : peut-elle être rentable et, dans l'affirmative, comment peut-on l'évaluer? Cette question sera examinée à la lumière de quatre domaines d'activités où la terminologie peut avoir un rôle à jouer : la traduction, la francisation (ou la "bilinguisation"), la normalisation et les échanges internationaux.

##### 3.1.3.4.1 Traduction

Dans la présentation au Conseil du Trésor où l'on demande l'autorisation d'établir une banque informatisée de terminologie en 1975, on peut relever l'affirmation suivante :

La seule augmentation de productivité rendue possible par la mise en place d'un service de terminologie et de documentation permettra au Bureau des traductions de réaliser des économies qui contrebalanceront la plupart des dépenses entraînées par ledit service et d'étendre ses services de normalisation et d'information terminologique dans les deux langues officielles à l'ensemble de la Fonction publique canadienne, sans que cela entraîne, à long terme, des coûts supplémentaires réels importants.

(Présentation du Secrétariat d'État au Conseil du Trésor, document provisoire daté du 16 septembre 1975)

Une "analyse de rentabilité" avait permis au préalable de formuler l'hypothèse que "ces services entraîneront des bénéfices dont un certain nombre sont monétairement chiffrables, se traduisant soit par l'élimination de dépenses superflues, soit par un accroissement de productivité du Bureau des traductions" (Projet de réorganisation des services de terminologie et de documentation, 15 septembre 1975). Le coût des nouveaux services sur cinq ans avait été évalué à 21.8 millions; mais étant donné les économies qu'ils entraînaient (soit 10.6 millions d'économies de recherches par les traducteurs, 6.3 millions par la "disparition du service central actuel" et 2.5 millions d'économies dans les ministères), le coût réel ne s'élèverait plus qu'à 2.4 millions sur cinq ans. Le document fait aussi état d'"avantages monétaires non exactement chiffrables", grâce à des économies d'échelle dans l'ensemble de la fonction publique. Il fait valoir également des avantages non monétaires tels que l'amélioration de la qualité des traductions, l'aide au bilinguisme, la normalisation, les relations internationales, la satisfaction de nombreux besoins.

Si plausibles que soient ces hypothèses, il reste qu'on n'a pas trouvé, après dix ans, la formule ou le moyen d'évaluer la rentabilité des services de terminologie. Au chapitre de la traduction notamment, on a beaucoup fait valoir une augmentation de la productivité. Cependant, en juin 1984, on faisait les constatations suivantes :

- la proportion de traducteurs qui ont recours aux services de terminologie est anormalement basse (45 pour cent);

- les traducteurs reprochent aux services de terminologie de ne pas répondre à leurs besoins;
- les traducteurs ne transmettent pas le fruit de leurs recherches aux services de terminologie.

(FRASER-LAPLAINE : 1984, p. 93-94)

Bien que l'on ne dispose pas de chiffres plus précis, il est possible qu'on puisse conclure que les services de terminologie au gouvernement fédéral n'ont pas répondu aux attentes de 1975, en termes économiques.

Qu'en est-il des services de terminologie dans les entreprises? Étant donné la taille beaucoup plus réduite des services linguistiques des entreprises et la proximité des services de traduction et de terminologie, ces derniers sont normalement beaucoup plus axés sur les besoins immédiats de la traduction. Dans l'entreprise, les terminologues sont d'abord et avant tout au service des traducteurs, bien que l'on puisse faire état de quelques réalisations "autonomes" (chez Hydro-Québec, Domtar, Téléglobe, le CN, par exemple). On doit cependant constater en 1986 que les activités terminologiques sont très vulnérables aux restrictions budgétaires, dans le secteur privé comme dans le secteur public. Est-ce à dire que la terminologie est un "luxe" dont non seulement les organisations, mais aussi les traducteurs peuvent se passer? Tant qu'on n'aura pas trouvé les moyens d'en établir la rentabilité réelle et de mesurer la productivité de ses ressources humaines, son existence restera fragile.



#### 3.1.3.4.2 Bilinguisation et francisation

L'apport de la terminologie à la francisation, au Québec, et à la bilinguisation (qui revient à l'implantation du français à côté de l'anglais) au gouvernement fédéral et ailleurs au Canada, est plus tangible que dans le cas de la traduction. Il suffit en effet de consulter la liste des "produits" terminologiques réalisée pour se rendre compte que les investissements ont porté fruit. Par ailleurs, la terminologie a favorisé la création d'emplois (plus de 300 terminologues au Canada) sans compter l'effet multiplicateur de cette activité, si spécialisée soit-elle. Finalement, on n'a pas à démontrer que l'activité langagière, même si elle entraîne des coûts réels, comporte des avantages sociaux difficilement quantifiables et qui répondent aux choix de société : la francisation au Québec a fait des progrès, de même que le bilinguisme au gouvernement fédéral.

#### 3.1.3.4.3 Normalisation

Le rôle de la normalisation, notamment des produits et procédés industriels dans les pays industrialisés, est largement reconnu. Cette activité peut faire appel à la normalisation terminologique. Or, l'on doit reconnaître que, même s'il se fait des efforts sérieux à cet égard sur le plan international (par exemple, l'ISO), ce n'est pas nécessairement le cas au niveau national. À quelques exceptions près, les normalisateurs canadiens n'ont pas recours aux méthodes

éprouvées de la terminologie ni aux terminologues. Il y aurait pourtant là un vaste champ d'activité qui pourrait servir à justifier économiquement le travail terminologique.

#### 3.1.3.4.4 Échanges internationaux

Le Canada a acquis une compétence et une avance certaine en matière de terminologie et d'industries de la langue en général. Malgré la suprématie de l'anglais, il existe des besoins grandissants dans des pays développés ou en voie de développement (qu'on pense au "monde économique-linguistique international" dont a parlé J.-C. Corbeil, ci-dessus). Dans le cadre de la coopération francophone, le Canada s'est engagé à jouer un rôle actif afin de favoriser le transfert des connaissances et des technologies en français. Il n'est pas exagéré de penser qu'une telle forme de coopération peut servir de porte d'entrée à la coopération économique.

#### 3.1.3.5 Conclusion

À l'heure où la conjoncture économique ne permet plus aux gouvernements ni même aux grandes entreprises d'investir dans des activités non "essentiels" ou rentables à court terme, les programmes tels que ceux de la terminologie sont souvent les premiers à écopper, surtout quand on ne peut en démontrer la rentabilité. C'est pourquoi les responsables exigent maintenant que de telles activités s'autofinancent ou tout au moins qu'on en assure l'efficience à la fois technologique et économique.

### 3.1.4 L'environnement professionnel

3.1.4.0 Nous avons déjà vu comment la terminologie s'est développée comme discipline autonome, dans les gouvernements, les organisations internationales, l'entreprise et le monde de l'enseignement et de la recherche. Nous avons vu quelle place elle occupe par rapport à la traduction, à la documentation, à la normalisation et à la francisation. Pour mieux saisir cependant l'activité terminologique au gouvernement fédéral par rapport à ce qui se passe ailleurs, nous examinerons ci-après certains aspects intrinsèques à la discipline.

#### 3.1.4.1 Recherche théorique et méthodologique

Si la terminologie s'est développée, c'est qu'elle a fait l'objet de recherches théoriques et méthodologiques. Le Canada, et notamment le Québec, a contribué notablement à l'avancement de cette discipline, soit par la tenue de colloques nationaux et internationaux, soit encore par la production de documents de recherche et de méthodologie. Les initiatives à cet égard ont foisonné surtout durant les années 1970, ce qui a contribué à établir solidement les assises de la profession. Il importe cependant de faire remarquer que l'initiative est venue surtout du Québec et que le Bureau des traductions n'a à peu près pas contribué à cet aspect de l'activité terminologique. C'est en vain que l'on cherche les grands noms ou les documents marquants en provenance d'Ottawa. Les responsables affirment que c'est tout à fait consciemment que le gouvernement fédéral s'est limité aux travaux pratiques et qu'il a préféré laisser à d'autres le

soin de développer la théorie et la méthode. Une telle décision peut paraître étonnante de la part du plus gros organisme de terminologie au monde, mais elle peut se justifier du fait qu'il n'appartient peut-être pas à l'État de faire de la recherche fondamentale en linguistique, fût-elle appliquée. D'ailleurs, la plupart des gros producteurs de terminologie en Europe ne font pas non plus de recherches théoriques systématiques.

L'absence de théoriciens de la terminologie pourrait cependant expliquer en partie l'impasse dans laquelle se trouve, à l'heure actuelle, la banque de terminologie du gouvernement fédéral. Comme on le verra plus loin, on ne s'est pas arrêté à la complexité grandissante des systèmes, d'un point de vue strictement linguistique ou épistémologique; de telle sorte que, même si TERMIUM peut paraître un excellent logiciel, ses assises théoriques sont faibles. La seule incursion de la DGTD dans les travaux théoriques s'est produite de 1979 à 1982 alors qu'on avait mis sur pied une équipe chargée d'élaborer un thesaurus ou système de classification propre à la terminologie. Devant l'ampleur que prenait le stockage et le traitement des données, on avait alors jugé qu'un tel outil s'avérerait indispensable. Le projet a été aboli dans la foulée des restrictions budgétaires, parce qu'on jugeait qu'il était trop ambitieux et coûteux. Il portait toutefois les promesses d'une contribution importante à l'avancement de la méthodologie et de la discipline en général et il aurait pu notamment favoriser l'évolution du système actuel.

C'est donc ailleurs qu'au gouvernement fédéral que la théorie continue de se développer, notamment il va de soi dans les universités. La plupart des programmes d'études en traduction abordent la terminologie, qui peut constituer un domaine de spécialisation en soi. On continue de former des terminologues même si la demande a radicalement baissé. Ceux-ci sont devenus assez nombreux pour posséder leur propre section autonome et leurs critères d'admission au sein de la Société des traducteurs du Québec. Les grands noms de la terminologie sont tous d'origine québécoise et les représentants du gouvernement fédéral, à quelques exceptions près, font figure d'acteurs secondaires dans l'avancement de la discipline.

#### 3.1.4.2 Travaux réalisés

On peut aborder sous ce chapitre la valeur des nombreux travaux terminologiques réalisés au Canada, au Québec et à l'étranger. Tous les niveaux de qualité existent, à partir des simples compilations n'ayant fait l'objet d'aucune recherche sérieuse jusqu'aux grands travaux exhaustifs et normalisés. Les grands producteurs de lexiques au Canada sont, bien sûr, l'Office de la langue française et le Secrétariat d'État, d'autres organismes mentionnés à l'annexe B, de même qu'un certain nombre de particuliers qui sont aussi auteurs d'ouvrages.

À l'étranger, la production est abondante dans les organismes internationaux (l'ONU et ses agences, l'OCDE, la CCE); il existe

également de nombreux ouvrages spécialisés dans moult domaines de l'activité humaine.

Toutes ces réalisations ne sont pas nécessairement l'oeuvre de terminologues; il peut aussi s'agir de spécialistes dans les domaines en question. Les ouvrages sont donc de valeur inégale et c'est pourquoi le chercheur, et à plus forte raison le terminologue lui-même, doit faire preuve de discernement dans les sources qu'il consulte.

Les organismes de collaboration internationale en matière de terminologie, notamment INFOTERM, les réunions internationales, les travaux théoriques et méthodologiques, par exemple dans le cadre de l'ISO, visent justement à raffiner les méthodes de travail afin de rehausser la valeur des travaux accomplis, à les uniformiser le plus possible afin de favoriser la coopération. Les démarches sont toutefois longues et ardues, mais il faut reconnaître que le Canada et le Québec ont joué un rôle de leader et que la valeur des travaux accomplis ici, si diversifiée soit-elle, est largement reconnue.

#### 3.1.4.3 Domaines de recherche

Un autre aspect important de l'activité terminologique sont les domaines de recherche. Ce sont généralement les domaines scientifiques et techniques qui sont privilégiés en terminologie, comme on l'a vu ci-dessus en décrivant la chaîne terminologique. Mais il existe aussi des besoins dans d'autres domaines qu'on peut aussi associer aux langues de spécialité : il s'agit notamment de la

terminologie qui est propre à diverses institutions publiques ou "terminologie institutionnelle". C'est ce genre de terminologie qu'ont établi avant tout les organismes de terminologie rattachés à une institution, qu'il s'agisse de la Communauté économique européenne, des Nations Unies ou du gouvernement canadien. L'Office de la langue française pour sa part s'est beaucoup préoccupée de terminologie également spécialisée mais plus rattachée à la vie courante : pensons à la terminologie de l'automobile, de la restauration, des assurances.

Une des constatations propres aux domaines de recherche, c'est que, en dépit des velléités souvent exprimées au Canada, à l'étranger et dans les cercles internationaux, il n'y a jamais eu de coordination véritable des travaux. Il est peut-être utopique de songer à une collaboration internationale pour le moment, mais il y aurait peut-être lieu d'éviter les dédoublements, du moins au Canada. Ainsi, dans un domaine de pointe aussi répandu que celui de l'informatique, les deux ordres de gouvernement et l'entreprise réalisent des travaux sans qu'il y ait de véritable concertation. Les économies actuelles forcées pourraient être une occasion d'essayer de mieux rationaliser la production.

#### 3.1.4.4 Terminologues et spécialistes

Il reste à parler de ceux qui font la terminologie, soit les terminologues et les spécialistes avec qui ils doivent souvent travailler.

Nous avons vu qu'il y aurait environ 300 personnes au Canada qui exercent cette profession, dont le tiers environ au Bureau des traductions. Il s'agit sûrement de loin de la plus forte concentration de terminologues au monde, la profession n'existant à peu près pas ailleurs sauf dans quelques organismes internationaux (ONU, OCDE, CCE). Partout ailleurs, en effet, ce sont généralement les traducteurs ou d'autres spécialistes qui effectuent de temps à autre des travaux de terminologie. Cette compétence particulière du Canada mériterait sûrement d'être exploitée davantage, surtout à l'étranger. Beaucoup de ces terminologues sont aussi des autodidactes dans leur domaine, et ils ont grandi avec la profession qui a véritablement pris son essor au milieu des années 1970. Certains Canadiens (Québécois surtout) sont devenus des têtes d'affiche dans le domaine et ont contribué largement à faire avancer la discipline par leurs travaux tant pratiques que théoriques et méthodologiques. Le nom des Dubuc, Rondeau, Auger, Boulanger viennent à l'esprit, de même que les auteurs des nombreuses publications canadiennes.

Le spécialiste du domaine de recherche en cause joue aussi un rôle essentiel dans les travaux de terminologie. Généralement parlant, il apporte sa connaissance du domaine tandis que le terminologue y contribue de ses connaissances linguistiques : c'est la symbiose des deux qui produit les résultats valables attendus. L'Office de la langue française et la Société des traducteurs du Québec ont d'ailleurs tenu en 1980 un colloque sur "le rôle du spécialiste dans les travaux de terminologie" (OLF-STQ : 1982). Dès 1976, la Régie de la langue française avait d'ailleurs reconnu que les terminologues de



l'État et les entreprises devaient se partager la tâche, les premiers s'occupant surtout de la terminologie dite du "tronc commun", et les seconds de la terminologie spécifique. Aussi doit-on reconnaître que les meilleurs travaux ont été généralement accomplis avec l'aide de spécialistes, si difficile soit-il de recruter de tels collaborateurs.

#### 3.1.4.5 Conclusion

À l'instar d'autres disciplines du vingtième siècle, la terminologie a pris naissance et a évolué à un rythme accéléré. Elle acquiert graduellement ses lettres de noblesse, bien qu'elle ne soit encore considérée comme une discipline autonome que par ses protagonistes. Pour le traducteur notamment, et a fortiori pour les responsables de la traduction et les bailleurs de fonds, elle reste une auxiliaire qui doit être subordonnée aux besoins de la traduction. Les terminologues et les responsables de l'activité terminologique ont encore beaucoup à faire pour que la valeur autonome de leur activité soit reconnue : c'est notamment par l'adéquation des travaux terminologiques aux besoins et par la compétence de ses représentants que la profession réussira à s'imposer dans les milieux qu'elle est appelée à servir.

### 3.1.5 L'environnement technologique

#### 3.1.5.1 Le passé

Depuis plus d'une dizaine d'années, qui dit terminologie pense presque inévitablement, du moins dans bon nombre de milieux, banque de terminologie. Étant donné la quantité de données à stocker, à traiter et à diffuser, on s'est depuis longtemps rendu compte que l'ordinateur pouvait être un outil indispensable à cette fin. Il n'y a pas lieu ici de refaire l'historique de l'informatisation de la terminologie. Rappelons seulement que les premières initiatives remontent au début des années 1960 en Allemagne, que le Canada a emboîté le pas à la fin de cette même décennie, et qu'en 1987, il existe dans le monde cinq banques de terminologie dites "majeures", qui se parlent quelque peu mais ... qui ne s'entendent pas.

On remarquera que l'informatisation de la terminologie a pris naissance au moment de la vogue des grands ordinateurs. Vu les capacités de tels systèmes, on a cru qu'ils allaient devenir une panacée pour l'ensemble de la question terminologique. On relève d'ailleurs cette affirmation de la part de l'un des principaux acteurs de cette période :

"... when this system is fully operational only terminology which has never been used before will have to be researched."

C'était mésestimer l'ampleur et la complexité de la tâche et ne pas se rendre compte que les langues sont essentiellement dynamiques.

#### 3.1.5.2 Le présent

Où en est aujourd'hui la terminologie informatisée? La réponse à cette interrogation peut se révéler sous trois aspects : les attentes ou le degré de satisfaction des utilisateurs des systèmes actuels, l'évolution de l'informatique et les coûts.

Les banques de terminologie sont opérationnelles au Canada depuis au delà quinze ans. Dans un exposé présenté au colloque sur la terminologie et la communication, organisé par l'OLF et la STQ à Montréal le 15 février 1984, Benoît Thouin a énoncé "les conditions d'efficacité des banques de terminologie" (THOUIN : 1984). De l'aveu de l'auteur, son article fait état de plusieurs lapalissades ... qu'il est toutefois utile de rappeler pour les besoins de la cause. Ainsi, en affirmant que "l'utilisateur mesure l'efficacité d'une banque selon la commodité d'utilisation et les résultats qu'il obtient", il rappelle que le client d'une banque doit y trouver son compte, à plus forte raison s'il doit éventuellement payer pour y avoir accès. Outre les caractéristiques techniques du système (temps d'accès et temps de réponse, transparence des données, etc.), l'utilisateur doit pouvoir compter sur un certain niveau de qualité des données, qui repose notamment sur une théorie à jour et respectée de la terminologie et sur une organisation rationnelle du contenu

(classification). Un mécanisme de rétroaction est aussi une caractéristique éminemment souhaitable.

Les banques de terminologie actuelles répondent à ces exigences à des degrés très divers. Il n'y a pas de doute par ailleurs que celle qui porte le plus de promesses à cet égard est TERMIUM, la banque de terminologie du gouvernement du Canada. Dernier rejeton d'une série de logiciels adaptés à la terminologie, TERMIUM a été conçu en tenant compte des exigences des utilisateurs, du moins telles qu'on les percevait il y a déjà près de cinq ans. Les promesses ne se sont cependant pas toutes réalisées à ce jour et, pour des raisons qui semblent tenir tant à des erreurs de conception originales qu'à des coûts, il n'est pas assuré que le système prévu à l'origine verra le jour. Des attentes ont été suscitées chez les utilisateurs et la déception est d'autant plus grande que les promesses étaient élevées. L'autre banque de terminologie située au Canada, soit celle de l'OLF, a le défaut majeur d'être peu conviviale. Les utilisateurs s'en accommodent tant bien que mal, de même que des autres systèmes, puisqu'ils constituent tout de même les plus vastes sources de données terminologiques au monde. Mais les systèmes n'étant pas non plus ni compatibles, ni à plus forte raison interconnectés, on est loin de la situation rêvée d'une banque de terminologie universelle donnant accès à toutes les informations.

Il faut aussi revoir en 1987 le concept des banques de terminologie à la lumière de l'évolution de l'informatique. Comme le dit si bien Benoît Thouin, "les grands systèmes où le traitement est centralisé

en totalité deviendront les dinosaures de nos musées terminologiques" (THOUIN : 1984). Nous sommes et serons probablement de plus en plus à l'ère du microordinateur. Or,

"le traitement réparti qui, dans sa forme la plus complète, suppose la dispersion géographique des bases de données ... favorisera l'apparition de banques de taille et de niveaux différents, reliées en un réseau d'envergure nationale ou même internationale : fichiers personnels ou "minibanques" sur micro-ordinateur, banques internes d'entreprises sur micro-ordinateur, banques centrales nationales, réseaux continentaux, etc." (ibid.)

Dans une communication datant de novembre 1985, Jean Baudot, autre informaticien linguiste canadien de renom, évoque également de façon très concrète les possibilités de la micro-informatique :

"Les minibanques, dit-il, constituent en quelque sorte des dictionnaires ou lexiques spécialisés informatisés avec le double avantage de permettre l'inclusion de certains renseignements terminologiques et d'offrir des moyens d'accès à l'information beaucoup plus raffinés que ne le permettent les ouvrages imprimés"

(BAUDOT : 1985).

Baudot parle aussi du disque optique, dont les possibilités pour le stockage et la diffusion sont à la fois immenses et relativement peu coûteuses.

Il y a finalement un troisième facteur qui obligera les responsables à s'orienter vers d'autres solutions, et ce sont les coûts. Les grandes banques centralisées exigent des systèmes de plus en plus puissants (à cause du nombre et de la complexité des données, de même

que du nombre croissant d'utilisateurs) et le traitement centralisé des données présente des inconvénients majeurs et coûteux. Les bailleurs de fonds ne sont pas disposés à l'heure actuelle à financer des initiatives dont les retombées sont quand même limitées à quelques spécialistes et qui ne leur apparaissent pas comme essentielles par rapport à d'autres priorités.

### 3.1.5.3 L'avenir

Quel est donc l'avenir immédiat de la terminologie automatisée à la lumière de la conjoncture actuelle? Il n'y a plus de doute maintenant que la terminologie, comme beaucoup d'autres domaines de l'activité humaine, est "condamnée" à l'automatisation et qu'on ne peut plus revenir en arrière dans l'ensemble. Mais un gouvernement ou l'autre pourrait très bien décider de "mettre la hache" dans le programme de la terminologie, pour laisser aux "forces du marché" le soin de décider s'il y a une demande réelle pour ce produit. N'a-t-on pas déjà vu le gouvernement fédéral du Canada mettre au rancart des initiatives telles que TÉLIDON, jusqu'à un certain point, et la recherche en traduction automatique, sans oublier des occasions ratées telles que l'avion DASH-7 et le réacteur CANDU?

Trois catégories de facteurs entrent en ligne de compte dans l'avenir de la terminologie informatisée : le besoin de s'adapter à divers types de clientèles, le développement de secteurs connexes et la qualité intrinsèque des produits.

On a jadis cru que les banques de terminologie allaient répondre aux besoins de tous les utilisateurs de produits linguistiques soit, par ordre à peu près décroissant, le terminologue, le traducteur, le spécialiste, le rédacteur (technique ou autre), le fonctionnaire (qui désire utiliser sa langue seconde, l'entreprise (qui désire se franciser) et le simple citoyen. On a pensé aussi que les usages pourraient être tout aussi nombreux : "instrument de recherche terminologique, outil de normalisation, dictionnaire bilingue, recueil de difficultés de traduction, nomenclature officielle, encyclopédie minute" (THOUIN : 1984), moyen de production de lexiques dans divers domaines plus ou moins spécialisés et même "coopérative", les usagers dans ce dernier cas étant aussi fournisseurs. Tout le monde a rêvé également d'une interconnexion des banques et littéralement d'un réseau universel.

On se rend compte maintenant que le concept de la banque de terminologie ne peut pas répondre à tous les besoins : outre les raisons épistémologiques évoquées ci-dessus (notamment l'absence d'un système de classification convenant à cet aspect de la connaissance et la complexité et le dynamisme des langues en général), il apparaît maintenant qu'il est non seulement inutile, mais parfois non souhaitable, de rendre disponibles sous forme informatisée tous les produits terminologiques à toutes les catégories de clientèles. Ainsi, le simple citoyen ou même le simple fonctionnaire, dans le cadre de ses tâches courantes, n'a pas plus besoin d'avoir accès directement à une banque de terminologie qu'à la plupart des autres banques de données spécialisées. Si on veut favoriser l'usage du

français ou d'une certaine terminologie uniformisée dans un domaine ou un ministère donné, le support papier est probablement un moyen beaucoup plus efficace. Par ailleurs, est-il nécessaire d'encombrer la mémoire d'un système universel et surtout de donner un accès direct en tout temps à une terminologie très spécialisée? N'y a-t-il pas des moyen plus sélectifs et donc plus économiques de stockage et de diffusion de telles données? Les réponses à ces questions existent déjà : les minibanques, les disquettes et les disques optiques.

L'avenir de la terminologie automatisée tient aussi à l'évolution des secteurs connexes que sont la traduction assistée par ordinateur (TAO) la traduction automatique (TA), les banques de données et ce qu'on appelle maintenant "les industries de la langue". Les initiatives les plus récentes à mentionner à cet égard sont le rapport CASSEN, évoqué ci-dessus et, au Canada, le rapport COGNOS, portant sur l'étude du traitement automatisé des langues naturelles et de l'intelligence artificielle. Les "industries de la langue" font l'objet de l'un des quatre grands secteurs d'intervention dans le cadre des sommets de la francophonie. L'initiative vient surtout des Français, mais le Canada, de par son expertise notamment en TAO, TA et banques de terminologie, devrait y jouer un rôle prépondérant. Toutefois, le gouvernement canadien n'a pas encore donné de véritables suites concrètes au rapport COGNOS. Et quand on connaît les restrictions budgétaires actuelles en matière de recherche fondamentale et appliquée, il y a fort à parier que la contribution canadienne sera limitée.



C'est seulement quand on aura démontré les avantages économiques de telles initiatives que les bailleurs de fonds gouvernementaux et, à la rigueur l'entreprise privée, emboîteront le pas. Or, le "marché linguistique" est en plein développement. L'anglais a beau être la "lingua franca" du vingtième siècle, les langues nationales ne disparaîtront pas pour autant. Pensons au chinois, au japonais, à l'espagnol, à l'arabe. Le meilleur exemple récent à signaler à cet égard est québécois et ... d'initiative privée : c'est le Dictionnaire thématique visuel (qu'on appelle déjà familièrement le DTV) de Jean-Claude Corbeil. Il s'agit d'un véritable "produit linguistique" dont le succès a été fulgurant, non seulement en français, mais aussi en anglais puisqu'il existe une version dans cette langue. Or, on projette des éditions unilingues et bilingues dans plusieurs autres langues, mais aussi et surtout des éditions sur disque compact : l'écran d'ordinateur affiche les noms et les illustrations (ou graphiques), la partie audio donne les noms des composantes, avec la prononciation correcte dans la langue voulue. Jean-Claude Corbeil, et son éditeur, Jacques Fortin, de Québec-Amérique, ont en tête une demi-douzaine de projets analogues : par exemple, un dictionnaire de quelque 80 000 difficultés de la langue française et un autre genre d'ouvrage s'appliquant par exemple aux métiers de l'auto.

Ce seul exemple montre que, bien exploités et adaptés à un marché cible, les "produits linguistiques", informatisés ou non, peuvent être rentables. Il leur faut aussi posséder une autre caractéristique : celle d'être de qualité, c'est-à-dire de répondre

précisément aux besoins de la clientèle visée. Or, l'une des constatations qu'il faut faire à l'heure actuelle à propos des grandes banques de terminologie existantes, c'est la très grande diversité de la qualité des données : après quelque dix années d'exploitation, la proportion de données considérées de qualité n'a jamais dépassé les vingt pour cent. On a cependant beaucoup misé sur la quantité, bien souvent pour se justifier aux yeux des bailleurs de fonds. C'est Alain Rey qui a su faire la mise en garde suivante :

"Aussi faut-il bien insister sur le fait que l'informatique n'est et ne peut être qu'un moyen pour obtenir un stockage plus important, une fiabilité et une sécurité plus grandes, une vitesse d'interrogation et de réponse remarquable. L'idéologie, pour ne pas dire la mythologie de l'ordinateur, ravage l'opinion publique. On ne répétera jamais assez que ... une "banque" ne vaut que ce que valent l'information qui y est stockée et le logiciel qui en permet le traitement; le reste, aussi étonnante et raffinée que soit la technique, n'est que "quincaillerie".

(REY : 1979)

### 3.1.6 Conclusion

L'environnement a beaucoup évolué depuis dix ans. Les deux langues officielles sont un fait acquis; le bilinguisme, malgré de trop nombreux ratés, est relativement bien implanté dans la fonction publique; la langue apparaît de plus en plus comme une valeur économique du fait qu'elle est le véhicule principal de l'information, elle-même un bien économique; la discipline a acquis ses lettres de noblesse; et elle joue un rôle croissant dans l'informatisation de diverses activités. C'est pourquoi le programme de la terminologie est peut-être trop à l'étroit dans son mandat original. Nous examinerons donc plus loin quels sont les nouveaux besoins auxquels il pourrait répondre. Auparavant, il importe toutefois de faire un bilan des réalisations et des problèmes internes actuels.

## 3.2 L'ENVIRONNEMENT INTERNE

### 3.2.0 Introduction

Il nous faut maintenant examiner l'activité terminologique telle qu'elle s'est pratiquée depuis une dizaine d'années au gouvernement fédéral, et plus particulièrement au Bureau des traductions et à sa Direction générale de la terminologie et de la documentation (DGTD). Bien que la plupart des activités s'interpénètrent, il y a lieu pour les besoins de l'analyse de découper la réalité sous certains aspects. Reportons-nous donc à la figure illustrant le "système terminologie" (Figure D).

C'est d'abord la recherche terminologique comme telle qui est l'activité principale puisqu'elle constitue la raison d'être même de l'organisation. On distingue la recherche thématique et la recherche ponctuelle, dont il sera question plus en détail ci-après. La normalisation est une forme d'aboutissement ou de résultat ultime de la recherche terminologique : il n'est pas toujours nécessaire de se rendre jusque là et il peut par ailleurs exister divers niveaux de normalisation. Les travaux n'étant utiles que dans la mesure où ils sont diffusés, l'édition de publications et la banque de terminologie constituent les deux grands moyens à cet égard. La promotion, c'est la représentation de l'organisation à l'extérieur, de même que le service à la clientèle, surtout en ce qui concerne la banque de

terminologie. Finalement, il existe certaines activités de recherche et de développement concernant les méthodes de travail et la banque de terminologie.

### 3.2.1 La recherche thématique

#### 3.2.1.1 Description de l'activité

La recherche terminologique thématique a pour but d'établir, de façon plus ou moins exhaustive (selon des objectifs déterminés à l'avance), l'ensemble des termes (notions et dénominations) rattachés à un domaine d'activités, à une discipline, à une technique, à une science, à un art, etc., soit à l'intérieur d'une même langue, soit par rapport à deux ou plusieurs langues.

(RONDEAU : 1984, p. 69)

Cette activité fait appel à une démarche très précise qui va du choix du domaine de travail à la présentation des résultats en passant en particulier par l'établissement d'une nomenclature et l'appariement des notions et des dénominations. Cette démarche n'est pas (et n'a pas besoin d'être) nécessairement aussi rigoureuse pour tous les travaux à accomplir : c'est le besoin à satisfaire qui dicte le niveau de la recherche.

C'est ainsi que la DGTD a produit des ouvrages qui sont essentiellement la compilation de la terminologie employée dans un ministère ou organisme (le Lexique de l'emploi et de l'immigration, par exemple), mais aussi des ouvrages aussi rigoureux que le Lexique

des termes budgétaires, comptables et financiers ou le Lexique de l'industrie laitière. Entre ces deux extrêmes, on trouve tous les degrés de qualité et d'exhaustivité.

### 3.2.1.2 Bilan des réalisations

Pour faire le bilan des réalisations depuis une dizaine d'années, il faut s'arrêter aux documents produits et au contenu de la banque de terminologie.

L'aspect le plus tangible des travaux thématiques, ce sont les documents (à diffusion plus ou moins large) puisque chacun porte sur un "thème" en particulier. On peut en distinguer cinq catégories, dont nous parlerons plus loin au chapitre des publications. Précisons seulement ici qu'ils portent sur des sujets plus ou moins spécialisés et que chacun s'adresse à une clientèle plus ou moins large selon le degré de spécialisation. Il faut cependant considérer dans une catégorie à part les petits lexiques, qui sont des ouvrages tous conçus de façon identique et qui contiennent la terminologie de base d'un domaine généralement lié à l'administration. On peut aussi classer les documents de la façon suivante :

- la terminologie administrative, c'est-à-dire celle qui a trait à l'administration gouvernementale interne en général;
- la terminologie institutionnelle, c'est-à-dire celle qui est propre à un organisme gouvernemental ou à un domaine où il intervient (les services correctionnels, par exemple);
- la terminologie scientifique et technique.

À noter que cette façon de catégoriser les recherches thématiques et les documents qui en découlent est une nouveauté qui nous servira plus tard à l'analyse des besoins et à l'établissement des priorités.

Voici donc un tableau représentant le nombre de documents produits depuis 1976, par catégories :

TABLEAU 2

NOMBRE DE TRAVAUX THÉMATIQUES RÉALISÉS DE 1976 à 1986

SELON LES CATÉGORIES DE DOCUMENTS ET DE TERMINOLOGIES

	<u>Terminologie administrative</u>	<u>Terminologie institutionnelle</u>	<u>Terminologie scientifique/technique</u>	<u>TOTAL</u>
Bulletins de terminologie	2	5	7	14
Cahiers de terminologie	5	5	19	29
Documents de travail	5	4	11	20
Autres	<u>-</u>	<u>3</u>	<u>3</u>	<u>6</u>
TOTAL PARTIEL	12	17	40	69
Petits lexiques	<u>14</u>	<u>4</u>	<u>2</u>	<u>20</u>
GRAND TOTAL	26	21	42	89

D'un point de vue quantitatif, on peut constater que, en dix ans, 89 documents ont été produits, dont 20 petits lexiques, qu'il faut mettre dans une catégorie à part. En estimant à 500 le nombre moyen de fiches\* par document (sauf les petits lexiques), le nombre total de fiches établies s'élèverait donc en dix ans à 34 500 (69 documents x 500 fiches). Par ailleurs, chacun des 20 petits lexiques contenant l'équivalent de 200 fiches, il faut ajouter 4 000 au chiffre précédent, pour un grand total de 38 500 fiches établies. Il est important de noter qu'il ne s'agit ici que d'une approximation et qu'il y a certains dédoublements; de plus, les fiches ainsi établies ne sont assorties dans certains cas que d'un minimum de données terminologiques, notamment pour ce qui est de plusieurs documents de travail. Ce qu'il importe de retenir, c'est que le bilan des fiches ayant figuré dans un document au moins une fois en dix ans s'élève à environ 38 500.

D'un point de vue qualitatif, il faut d'abord expliquer que le bulletin de terminologie représente en principe le plus haut degré d'achèvement d'un ouvrage; le cahier de terminologie, un ouvrage perfectible et provisoire; et le document de travail, une première étape de réalisation. Or, il faut reconnaître que la qualité des documents ne correspond pas nécessairement dans la réalité à cette classification, établie vers 1980 (voir 3.2.5). Ainsi, pas un seul "bulletin de terminologie" n'a été publié depuis 1981 et les docu-

---

\* "Fiche" s'entend ici d'un ensemble de données terminologiques portant sur une notion et comprenant au moins un terme anglais et un terme français.



ments qui font partie de cette catégorie et ont été publiés avant cette date ne mériteraient pas aujourd'hui cette appellation en vertu des nouveaux critères. Par ailleurs, certains cahiers de terminologie sont d'une qualité supérieure à des bulletins publiés avant 1981. On note aussi que 40 ouvrages sur 69, soit près de 60%, portent sur la terminologie scientifique ou technique, ce qui est une manifestation de l'accent mis sur cette catégorie, conformément au mandat.

Mais les résultats de la recherche thématique, c'est aussi dans la banque de terminologie qu'on devrait les trouver. Après avoir emmagasiné en vrac au départ quelque un million et demi de "fiches" (une "fiche" comportant en général ici aussi au moins un terme anglais et un terme français), on a commencé une épuration qui avait contribué en 1980 à réduire le nombre de fiches à 600 000, soit à 40 pour cent du contenu initial. Malgré les apparences, il s'agit d'un indice d'amélioration de la qualité puisque les occurrences avaient été réduites et que la majorité des fiches avaient été classées en fonction d'un domaine d'emploi, si général soit-il. Par la suite, on a recommencé à alimenter la banque de façon plus ou moins systématique. En 1983, le nombre de fiches atteignait 730 000, pour s'élever à 873 000 à l'heure actuelle si l'on tient compte de tous les fonds (le fonds terminologie à lui seul en comptant 765 000).

La grande majorité de ces termes n'ont toutefois jamais fait l'objet d'une véritable recherche thématique, comme en témoigne le nombre de fiches contenues dans chacun des trois fichiers de la banque (dont il sera question à 3.2.4). En effet, le fichier A, où se trouvent en principe les fiches ayant fait l'objet d'une recherche approfondie, ne compte que 29 000 fiches (sur 765 000), soit 3,8% de l'ensemble du contenu. Or, il est intéressant de comparer ce chiffre de 29 000 fiches avec les quelque 38 500 figurant dans les documents produits. Comme un bon nombre de ces dernières fiches se recoupent et que toutes n'ont pas fait l'objet d'une recherche terminologique rigoureuse, le bilan de la recherche thématique à proprement parler s'élèverait donc effectivement aux 29 000 fiches du fichier A. On peut pousser plus loin l'analyse de la façon suivante : si 29 000 fiches correspondant aux normes les plus élevées de qualité ont été produites en dix ans, le bilan est de 2 900 fiches par année. La moyenne du personnel-terminologues s'élevant à 100 par année au cours de la période, la productivité en matière de recherche thématique s'élèverait donc à 29 fiches par terminologue par année.

Pour être équitable, il y aurait cependant lieu de considérer les 252 000 fiches du fichier B1 comme étant de relative bonne qualité. Dans ce cas, les résultats de la recherche thématique s'élèvent à 280 000 notions traitées et on peut donc multiplier par dix la productivité, soit 280 fiches par terminologue par année.

Il est difficile de porter un jugement sur les résultats de la recherche thématique en se fondant sur ces chiffres dans l'absolu. Il faut plutôt chercher à savoir dans quelle mesure ces travaux ont contribué à la réalisation du mandat et ont répondu aux besoins de la clientèle à servir. C'est ce que nous cherchons à savoir ci-après.

### 3.2.1.3 Évaluation

Selon Alain Rey, "les activités dites terminologiques se sont développées dans des situations où l'exercice d'une activité scientifique, technique, administrative, etc., souffrait d'imprécision, quant à l'expression et à la communication..." (REY : 1979). On peut ajouter qu'au Canada, il s'agit aussi de faire du français une langue d'usage dans divers secteurs d'activité. Or, quels étaient et quels sont encore les besoins précis à cet égard dans le contexte de l'administration fédérale (puisque là est le champ d'action premier qui est considéré ici et qui est d'ailleurs assez clairement précisé dans le mandat dont il a été question plus haut)?

Si on se reporte à nouveau au tableau systémique sur l'activité terminologique, on lit que l'extrant principal est "une terminologie de qualité". C'est une façon elliptique de désigner les deux aspects ci-après des résultats attendus :

- des termes (surtout français) pour désigner correctement des notions propres au domaine en cause;
- des termes conformes au génie de la langue et à l'usage dans le contexte canadien et celui de l'Administration fédérale.

De plus, comme l'activité doit concourir à la production de documents bilingues et à l'usage des deux langues par les fonctionnaires, il importe d'abord d'établir la terminologie dont l'ensemble de la fonction publique ou chacune des grandes institutions a besoin pour travailler dans les deux langues : c'est la terminologie administrative et institutionnelle dont il a été question un peu plus haut. Il s'agit surtout dans ce cas d'uniformiser (et de corriger au besoin) une terminologie française qui existe déjà. Par ailleurs, dans de nombreux domaines scientifiques et techniques, la terminologie française est souvent pauvre ou inexistante : il s'agit alors non seulement d'établir cette terminologie, mais, à l'occasion, de la normaliser (il sera question de normalisation plus tard).

On peut aussi envisager l'extrant de l'activité terminologique sous l'angle de la clientèle à desservir. À qui sont destinés exactement les résultats des travaux? Les premiers utilisateurs sont les traducteurs : les services de terminologie existent d'abord pour eux puisque c'est par leur entremise que la très grande majorité des documents "bilingues" sont produits en français. Mais puisqu'on veut aussi faire en sorte que les fonctionnaires puissent travailler ou servir les citoyens dans la langue de leur choix également, l'activité terminologique doit aussi concourir à faire du français une langue d'usage dans l'Administration. Les fonctionnaires eux-mêmes sont donc la deuxième clientèle cible. C'est à eux qu'on a destiné notamment les "petits lexiques", mais aussi certains documents de terminologie administrative et institutionnelle. Finalement, certains travaux répondent à des besoins qui débordent le cadre de

la fonction publique fédérale comme telle : c'est le cas par exemple des bulletins de terminologie destinés aux administrations municipales, des travaux concernant la maintenance aéronautique, ou encore de ceux qui ont porté sur les produits alimentaires (étiquetage) et l'industrie laitière. Il s'agit de domaines d'activités qui tombent entièrement ou partiellement sous la responsabilité du gouvernement fédéral, même s'il peut y avoir d'autres intervenants.

Cette rationalisation a posteriori des travaux thématiques accomplis et des clientèles desservies peut servir à juger de l'atteinte des objectifs après dix ans.

S'agissant de fournir une "terminologie de qualité", on peut affirmer d'après les chiffres ci-dessus qu'environ 40% des données terminologiques disponibles par l'entremise de la banque, soit 280 000 fiches, répondent à cette exigence. Par ailleurs, de telles données ne sont diffusées par le moyen de documents que dans une proportion de 4% de l'ensemble (soit 37 000 termes).

Pour ce qui est des domaines couverts, il est difficile de porter un jugement puisqu'aucune analyse n'a été faite de la valeur et de l'exhaustivité des données terminologiques par domaine. Seuls les ensembles terminologiques constitués par les publications donnent un indice des résultats pour les domaines sur lesquels ils portent, mais ils ne comptent que pour 4% de la totalité des données stockées dans la banque ou 10% de celles qui sont considérées de qualité (280 000).

Quant aux clientèles desservies, il faut préciser que la plupart des travaux ont été entrepris à la suite de demandes exprimées par un client ou l'autre, soit un service de traduction, un ministère, ou encore un organisme du gouvernement fédéral ou de l'extérieur. Dans certains cas, ce sont des exigences (sinon des crises) politiques ou administratives qui ont dicté les priorités (les travaux concernant l'aéronautique ou les opérations aériennes, par exemple).

On se souviendra de la distinction faite ci-dessus entre "demande" et "besoin". Dans le cas qui nous occupe, on peut dire que les "besoins particuliers" exprimés par divers groupes d'intérêt ne correspondraient pas nécessairement à la "demande générale". Cette dernière ne signifie pas nécessairement le plus grand nombre de clients éventuels, mais correspondrait plutôt à des priorités établies dans le cadre d'un plan d'ensemble suite à une évaluation des besoins (ou de la "demande"). C'est un peu ce qu'on a tenté de faire vers 1979-1980 dans le cadre du projet de rassemblement de la terminologie existante (on avait à cette fin raffiné la classification des domaines, fait un sondage auprès de la clientèle des traducteurs et établi des priorités). Si le projet n'a pas abouti, c'est peut-être parce que son ampleur et sa logique mêmes ont suscité des appréhensions et qu'on a jugé préférable de continuer à réagir à la demande plutôt que de travailler en fonction d'un plan à long terme.

#### 3.2.1.4 Conclusion

Les résultats quelque peu décevants en matière de recherche thématique s'expliquent donc au moins en partie par une absence de planification globale et à long terme. Il aurait été souhaitable de se donner au départ une vue d'ensemble des besoins et des clientèles, ainsi que des critères de choix des priorités en vue d'atteindre des objectifs à moyen et à long terme. C'est la démarche rationnelle que toute organisation doit adopter si elle veut prétendre à l'efficacité.

On peut aussi déceler certaines faiblesses dans l'organisation des travaux. Ainsi, il est établi que la démarche suivie est quelque peu différente selon que l'on entreprend une recherche thématique d'une part, en vue de la production d'un document ou, d'autre part, en vue d'enrichir et d'épurer la banque de terminologie. Or, en exigeant des terminologues qu'ils produisent simultanément un lexique et des fiches destinées à la banque, on a souvent créé de la confusion et prolongé indûment la durée de réalisation des travaux. Une autre difficulté tient à la double tâche imposée aux terminologues, soit de faire de la recherche ponctuelle en même temps que de la recherche thématique, celle-ci cédant toujours le pas à celle-là. En conséquence, les délais sont rarement respectés. Il faut signaler finalement une lacune au niveau de la planification des travaux comme tels : on a rarement établi au départ l'objectif précis de chaque projet, les résultats attendus et la clientèle à desservir, en

passant par les échéances à respecter et la méthodologie à suivre. Somme toute, ce sont là tous des facteurs d'efficience qui ont laissé à désirer.

On possède peu d'indices concrets sur le degré de satisfaction de la clientèle. On sait cependant que les traducteurs reprochent aux terminologues de ne pas répondre à leurs besoins à cet égard (FRASER-LAPLAINE : 1984, p. 93-94). Inversement, les organismes pour lesquels des travaux ont été accomplis se sont dits en général très satisfaits. On voit donc encore une fois ici combien il peut être important de préciser le mandat de l'organisation en termes de besoins à satisfaire et de clientèles à servir.

### 3.2.2 La recherche ponctuelle

#### 3.2.2.1 Description de l'activité

On peut encore une fois s'en remettre à RONDEAU pour une définition claire et concise de cette activité :

La terminologie ponctuelle a pour but de fournir des réponses de qualité, dans les délais les plus brefs, à des questions spécifiques localisées dans le temps et dans l'espace."

(RONDEAU : 1984, p. 65)

On aura remarqué en particulier la contrainte de temps à laquelle est assujettie évidemment la qualité de la réponse.



Il est acquis qu'un service de terminologie, surtout s'il dispose le moins de ressources, doit offrir un tel service ponctuel et ce pour au moins deux raisons : c'est une façon de justifier quotidiennement son existence et c'est aussi une façon de se tenir à l'affût de ce qui se passe dans la réalité de tous les jours et donc de mieux orienter ses autres travaux. On peut aussi mieux rentabiliser une documentation coûteuse et spécialisée.

À la DGTD, ce service est connu sous le nom de Service SVP. Nous y référerons donc aussi sous cette appellation. À noter également que c'est un service généralement, mais non exclusivement, assuré par téléphone.

#### 3.2.2.2 Bilan des réalisations

Étant donné sa visibilité et les ressources qu'il requiert, le service SVP a fait l'objet de plusieurs études... et de plusieurs réorganisations. En outre, comme il est relativement facile de compiler certaines statistiques, celles dont nous disposons nous permettront de mieux dresser un bilan.

Le service SVP a répondu annuellement, jusqu'en 1985-1986, à quelque 55 000 demandes de renseignements (y compris le service des appellations). Ce chiffre s'est élevé à 87 500 en 1986-1987, y compris le service des appellations. Il faut ajouter un nombre très approximatif (parce qu'il n'y a pas de données précises sauf depuis 1985-1986) de quelque 10 000 demandes ponctuelles non téléphoniques.

On a aussi évalué qu'environ 40 pour cent des ressources professionnelles sont consacrées à cette activité ou, autrement dit, que le terminologue consacre environ 40 pour cent de son temps à cette activité.

On dispose aussi de statistiques sur la clientèle qui avait recours au service en 1984 et 1985. En se fondant sur les statistiques réelles d'une période de six mois en 1984 et sur un échantillonnage fait en novembre 1985, on arrive à peu près à des chiffres identiques dont voici la moyenne :

<u>Catégories de client</u>	<u>Pourcentage du total</u>
Traducteurs du Bureau des traductions	34%
Traducteurs pigistes	24%
Fonctionnaires	18%
Autres	<u>24%</u>
	100%

Une certaine disparité des données antérieures à 1984 ne nous permet pas de savoir si cette ventilation a évolué avec le temps. Il s'agit cependant de la situation il y a un peu plus d'un an et il serait étonnant qu'elle ait beaucoup évolué sauf peut-être en ce qui concerne les pigistes (la proportion passe en effet de 20 à 27% de 1984 à 1985, ce qui est peut-être une conséquence de la modification

du marché des travaux à contrat, ou encore de la difficulté d'accès à la banque de terminologie). On constate en particulier que près de 60% des usagers du service sont des traducteurs.

Voilà à peu près les seules données sûres disponibles. Celles qui ont été recueillies lors de l'évaluation du programme en 1984, notamment celles qui portent sur la demande par domaine spécialisé, sont fondées sur un échantillonnage trop restreint et présentent d'étranges anomalies si on les compare avec celles du sondage de novembre 1985, dont l'échantillonnage était plus élevé et la méthodologie probablement plus rigoureuse.

### 3.2.2.3 Évaluation

S'il est acquis qu'un service de terminologie se doit d'assurer un service ponctuel, encore faut-il que soient précisés les besoins à satisfaire, la clientèle à desservir, la nature des services et les ressources à y consacrer.

Pour ce qui est des objectifs, on envisage, comme dans le cas de la recherche thématique, l'extrait qu'est "une terminologie de qualité", c'est-à-dire une bonne terminologie surtout française et qui soit utilisée par les usagers. C'est une façon également d'assurer une certaine uniformisation. On a aussi pensé qu'on pouvait par là augmenter la productivité des traducteurs en leur permettant de s'en remettre ainsi aux terminologues pour effectuer certaines recherches ponctuelles.

Quant à la clientèle, il n'y a jamais eu de doute que les traducteurs sont largement prioritaires. Toutefois, même si aucune publicité n'a été faite, le service est en principe accessible à tout le monde. Par conséquent, environ 40% des usagers sont des non-traducteurs.

La nature du service pose certaines ambiguïtés. On estime en général qu'il s'agit d'un service de terminologie au sens le plus strict du terme. Toutefois, comme il n'est pas simple pour les usagers non-terminologues ou non-traducteurs de distinguer un problème terminologique d'un problème de traduction ou de langue en général, on ne peut se cantonner à la terminologie. Aussi, les chiffres de 1984 montrent que 30% des demandes n'étaient pas d'ordre terminologique.

Outre le fait que les objectifs poursuivis sont vastes, la recherche ponctuelle pose aussi certains problèmes de gestion et de méthodologie.

On a vu que le service a une priorité absolue et qu'à cet égard il faut lui consacrer proportionnellement beaucoup de ressources. Cette utilisation rapporte peu à long terme. On peut en effet comparer le service à une gestion de crise : des problèmes immédiats sont réglés à la satisfaction d'un nombre limité de personnes, mais on ne prend pas le temps d'appliquer les mesures à long terme (soit la recherche thématique et la diffusion systématique des résultats) qui permettraient justement d'atténuer ces problèmes.

En outre, le service étant généralement assuré par l'ensemble des terminologues "opérationnels", c'est-à-dire affectés exclusivement à la recherche terminologique, selon diverses modalités, la priorité qu'ils doivent accorder à cette tâche a un effet perturbateur sur leurs autres tâches. Aussi, le régime dit de la répartition des responsabilités par domaine vient souvent alourdir indûment la prestation du service. Cette situation est davantage compliquée du fait que les terminologues sont localisés géographiquement à trois endroits différents. Finalement, il est difficile d'évaluer la qualité de la recherche et la productivité (soit le temps consacré à chaque demande en fonction du besoin à satisfaire).

#### 3.2.2.4 Conclusion

À priori, on pourrait affirmer que le service SVP est efficace dans la mesure où il répond à des besoins exprimés par des clientèles de toute nature. Mais justement, est-ce que l'universalité même de ces besoins et de ces clientèles ne nuit pas à l'atteinte des objectifs en matière de langues officielles et, plus précisément de "vérification et de normalisation de la terminologie"? Les buts ne seraient-ils pas mieux atteints si la cible était plus précise?

Il est évident aussi que le service est très peu efficient vu la quantité de ressources qu'il consomme. Or, comme celles-ci se font plus rares, il importe de revoir non seulement l'organisation même de cette activité, mais aussi la priorité qui lui est accordée.

Par ailleurs, il est établi que le degré de satisfaction de la clientèle est très élevé, tant du point de vue de la qualité du service que de celle des réponses apportées.

### 3.2.3 La normalisation

#### 3.2.3.1 Description de l'activité

Pour bien nous situer, commençons par une définition théorique donnée par RONDEAU :

La normalisation terminologique... complément nécessaire à la normalisation des objets (concrets et abstraits)... fournit les dénominations univoques indispensables à la représentation des notions normalisées. Elle enferme, en quelque sorte, les notions dans des étiquettes ou des dénominations qui permettront à une variété d'interlocuteurs de percevoir un message identique...

(RONDEAU : 1984, p. 93)

La normalisation constitue donc une étape subséquente et complémentaire à la recherche thématique, ce que nous avons vu ci-dessus. Dans une communication adressée aux participants au colloque sur le rôle du spécialiste dans les travaux de terminologie, en 1980, Alain Landry, alors Directeur général de la terminologie et de la documentation, a fixé comme il suit les paramètres de cette activité au gouvernement fédéral :

{La normalisation terminologique s'entend} de l'acte formel de normalisation qui est complémentaire de la recherche terminologique proprement dite et qui implique la consultation de spécialistes afin que soit prise, de concert avec eux, une décision administrative visant à privilégier un terme par rapport à d'autres et ainsi à uniformiser l'usage dans un milieu donné.

(LANDRY : 1980)

Il fait aussi un peu plus loin une distinction entre la normalisation exécutoire et la normalisation de fait. Si la première est bien acceptée dans le domaine des produits ou des méthodes et procédés de fabrication, puisqu'elle répond alors à des besoins économiques, il est beaucoup plus délicat par contre de faire du dirigisme linguistique. C'est pourquoi il faut compter davantage sur la diffusion la plus large possible d'une terminologie de qualité en espérant qu'un certain consensus finira par se dégager sur l'emploi de certains termes. Quand on parle de normalisation terminologique au gouvernement fédéral, c'est donc beaucoup plus d'uniformisation de la terminologie dans un domaine ou un milieu donné qu'il s'agit plutôt que de l'imposition, de toute façon impensable, de l'emploi de certains termes.

### 3.2.3.2 Bilan des réalisations

La normalisation terminologique a été une activité très importante dans les premières années de la DGTD au point qu'une direction entière existait à cette fin. D'ailleurs, le Bureau des traductions n'avait-il pas "le mandat de vérifier et normaliser la terminologie française et anglaise dans la fonction publique fédérale et dans

tous les corps publics qui dépendent du gouvernement du Canada"? (LANDRY : 1980) De nombreux comités de normalisation furent effectivement mis sur pied, certains pour répondre à des impératifs politiques importants à l'époque, par exemple dans le domaine de l'aéronautique. Une autre demande importante est venue du côté de la Défense nationale, où l'exigence de faire du français une langue de travail plus répandue a entraîné l'exécution de nombreux travaux. Il y eut aussi une collaboration avec le gouvernement du Québec pour certains travaux dans le domaine agro-alimentaire. Et la crise énergétique de l'époque, qui a donné un essor à l'énergie nucléaire, a aussi provoqué la mise sur pied de comités de normalisation dans ce domaine. À l'échelle de la fonction publique comme telle, la normalisation de la terminologie budgétaire, comptable et financière a commencé au début des années 1980. Le Bureau a aussi été appelé à participer à la même époque aux travaux de normalisation de la terminologie informatique de l'Office des normes du gouvernement canadien et à ceux du Comité permanent des noms géographiques. Il a aussi collaboré à la production d'un lexique des "termes afférents au personnel" produits par le Conseil du Trésor et la Commission de la fonction publique. Plus récemment, l'important programme de francisation de la Common Law a mobilisé beaucoup d'énergies. Enfin, des travaux ont été entrepris dernièrement avec le Conseil de recherches médicales.

Cette énumération non exhaustive témoigne d'une activité intense de normalisation, du moins à certaines époques. Tous les domaines qui ont fait l'objet de travaux ont aussi fait l'objet de publications à



diffusion plus ou moins large, selon les besoins. En principe aussi tous les termes normalisés ont été versés dans la banque de terminologie, sans toutefois que celle-ci ne fasse nécessairement l'objet de l'épuration appropriée. Une étrange anomalie persiste : comment se fait-il qu'après dix ans d'activité normalisatrice, seulement 1.6% des termes en banque portent la mention "normalisé" et 3.2% la mention "uniformisé"? L'explication apparaîtra peut-être ci-après.

### 3.2.3.3 Évaluation

#### 3.2.3.3.1 Quant à l'orientation

Le mandat de normalisation du Bureau des traductions a toujours souffert d'une certaine ambiguïté, tant dans sa nature que dans sa portée.

On a vu ci-dessus la nuance à apporter entre normalisation et uniformisation. Voyons-y de plus près en reprenant les définitions données dans le Vocabulaire de la terminologie (SECRÉTARIAT D'ÉTAT : 1983) :

#### Normalisation terminologique

Action par laquelle un organisme officiel choisit un terme de préférence à un autre ou à l'exclusion de tout autre, après examen d'un dossier terminologique rigoureusement établi, et en assure la diffusion dans le but de fixer l'usage au sein d'une collectivité.

#### Uniformisation terminologique

Action par laquelle une unité administrative (section, ministère, organisme, etc.) adopte officiellement un terme.

Il y a deux différences principales entre ces définitions. Dans le premier cas, c'est un "organisme officiel", disposant par conséquent de l'autorité nécessaire à cet égard, qui peut imposer un terme non seulement en son sein mais aussi aux autres organismes sur lesquels il détient une certaine autorité. C'est ainsi que le Conseil du Trésor pourrait imposer une terminologie dans la plupart des domaines touchant la gestion de la fonction publique. Dans le cas de l'uniformisation, le choix d'un terme ne s'applique pas nécessairement hors l'organisme en cause. L'autre différence réside dans la rigueur de la méthode : la normalisation est fondée sur un dossier terminologique tandis que l'uniformisation, même si elle fait aussi appel à une certaine recherche linguistique, peut se faire beaucoup plus rapidement et n'exige somme toute qu'un consensus parmi les principaux intéressés.

Or, le Bureau des traductions n'est pas en mesure d'imposer une terminologie (même pas par exemple dans le domaine de la législation, où la terminologie officielle prend souvent naissance) parce qu'il ne dispose pas de l'autorité nécessaire à cet égard : il ne peut donc prétendre normaliser, puisqu'il n'est pas un organisme officiel habilité à le faire. Les seuls cas où l'on peut prétendre que la normalisation est officielle sont ceux où l'organisme, pour le compte duquel des travaux de normalisation ont été entrepris, a participé activement aux travaux et les a sanctionnés. Par ailleurs, la normalisation doit s'appuyer sur des dossiers terminologiques rigoureux. Or, toutes les réalisations mentionnées ci-dessus n'ont pas fait l'objet d'une recherche approfondie et il s'agit souvent beaucoup

plus d'uniformisation. En effet, quand on connaît la lenteur du processus de normalisation, est-il pensable que plus de 13 000 termes (soit 1,6% du contenu de la banque de terminologie) aient fait l'objet du processus véritable de normalisation en dix ans (il s'agirait de 1 300 termes par année ou plus de 100 termes par mois)?

Un autre aspect de la difficulté de normalisation réside dans le peu d'intérêt manifesté par les partenaires éventuels du Bureau des traductions, de mentalité largement anglo-saxonne. On sait que la normalisation linguistique répugne en quelque sorte à la langue anglaise. Par conséquent, il est difficile d'obtenir la participation des anglophones et la normalisation est largement une affaire entre francophones. Il est par conséquent difficile de prétendre normaliser aussi l'anglais, dans ces circonstances.

#### 3.2.3.3.2 Quant à la méthodologie

La distinction entre normalisation et uniformisation ci-dessus nous a fait toucher quelque peu aux problèmes de méthodologie.

Il faut déplorer au départ le fait que l'on n'ait pas toujours appliqué une méthodologie aussi rigoureuse. En effet, malgré l'existence d'un guide de travail en normalisation (produit en 1981), on s'est plutôt appliqué à élaborer une marche à suivre cas par cas. C'est ainsi que, dans certains cas, on a pu prétendre normaliser plusieurs centaines de termes dans un laps de temps relativement court et, dans d'autres cas, s'attarder plusieurs années sur la

normalisation de quelques dizaines de termes. Les lacunes sont aussi flagrantes pour l'uniformisation. Les résultats des travaux ne peuvent donc, en l'absence de critères précis et uniformes, être considérés comme entièrement fiables.

Il faut aussi déplorer, dans certains cas, l'absence d'un mandat faisant autorité chez les comités de normalisation. Ceux-ci sont souvent composés de personnes qui manifestent certes de l'intérêt pour le travail à accomplir, mais qui ne sont pas réellement mandatées par leur organisme. Le meilleur exemple à cet égard est le Lexique budgétaire, comptable et financier : les travaux ont été réalisés avec la plus grande rigueur, mais à toutes fins utiles par les seuls terminologues du Bureau. En effet, seule la partie traitant de la comptabilité publique, qui a d'ailleurs fait l'objet de travaux antérieurs et distincts, a pu bénéficier de l'apport d'un comité de normalisation composé de spécialistes dûment mandatés. Par la suite, une seule personne du Conseil du Trésor, dont le mandat n'est pas réellement clair, a continué de participer aux travaux. Les résultats de ces travaux sont excellents, mais ils n'ont pas été sanctionnés par le Conseil du Trésor, ce qui peut en restreindre la portée.

#### 3.2.3.3.3 Quant à la gestion

La normalisation se heurte finalement à deux problèmes de nature administrative.

Il y a d'abord la difficulté de recruter des spécialistes. Or, il est impensable que le terminologue puisse prétendre établir un dossier de normalisation sans l'apport de spécialistes du domaine. Comme ceux-ci ont souvent d'autres priorités et intérêts légitimes et que les ressources sont rares, il a toujours été, et il devient de plus en plus difficile, d'obtenir cette collaboration.

L'autre problème tient au coût de la normalisation et ce, même dans les domaines non linguistiques. Alors que la normalisation des procédés de fabrication, par exemple, entraîne des avantages économiques tangibles, il n'en est pas de même de la normalisation linguistique. Ces coûts n'ont jamais de toute façon été comptabilisés comme tels, mais un exemple récent peut fournir certains indices. La DGTD a été appelée, en 1985, à collaborer avec le Conseil des recherches médicales du Canada à des travaux de normalisation financés par le Conseil. En dix-huit mois, le Conseil a consacré environ 160 000\$ à des travaux portant sur quelque 1 000 notions. Les travaux ne sont pas terminés et on peut facilement estimer que la facture dépassera les 200 000\$. Il en aura donc coûté environ 200\$ pour normaliser chaque terme. Est-ce raisonnable? Il est difficile de répondre à cette question, faute de point de repère ou d'analyse coûts-avantages de toute façon assez difficile à réaliser. Mais c'est là un indice du prix de la normalisation linguistique.

#### 3.2.3.4 Conclusion

L'organisation possède sans équivoque un mandat de normalisation linguistique. Comme on s'est toutefois rapidement rendu compte qu'un tel objectif était utopique, on a cherché à rationaliser la situation en parlant de "normalisation de fait" et d'uniformisation". Même de ce point de vue, il est toutefois difficile de juger de l'efficacité des résultats obtenus. On peut cependant présumer que les terminologies mises à la disposition des traducteurs ont pu dans l'ensemble passer dans les textes traduits ... en français. Car, faut-il préciser, même si la normalisation doit en principe se faire dans les deux langues, l'influence sur l'anglais a sûrement été négligeable.

Du point de vue de l'efficacité, la normalisation est une tâche exigeante et coûteuse. À la lumière de l'ensemble de la tâche à accomplir en matière d'activité terminologique, on peut donc s'interroger sur la priorité à lui accorder.

Enfin, il n'y a pas de doute que les travaux accomplis ont satisfait la clientèle. Mais on peut se demander quelle priorité celle-ci attache à la normalisation par rapport à d'autres priorités plus pressantes.

### 3.2.4 La banque de terminologie

3.2.4.0 La banque de terminologie, et en l'occurrence celle du gouvernement canadien, est un vaste sujet qui pourrait faire l'objet en soi non pas d'un seul mais de plusieurs projets d'intervention\*. Il a déjà été question ci-dessus des banques de terminologie en général et il faut avoir ces renseignements à l'esprit dans la présente partie. Comme le présent projet d'intervention se situe à un niveau stratégique et d'un point de vue gestionnel, seuls certains aspects pertinents de la banque de terminologie du Canada (BTC) seront donc privilégiés.

#### 3.2.4.1 Description et rôle

C'est à RONDEAU qu'on peut encore une fois emprunter la définition qui nous permettra de mieux situer notre propos :

On pourrait décrire de façon générale une banque de données terminologiques comme un dictionnaire systématique automatisé de notions et de dénominations qui permet de fournir soit, dans un temps très court, des réponses à des questions ponctuelles, soit dans un délai un peu plus long, des ensembles terminologiques portant sur un domaine ou un sous-domaine.

(RONDEAU : 1984, p. 146)

Si cette description convient tout à fait à la banque de terminologie du Canada, il faut toutefois ajouter pour plus de précision que

---

\* Un collègue de l'ENAP, Jean Chartier (1986), a d'ailleurs fait porter son projet d'intervention sur la chaîne de traitement des données terminologiques.

celle-ci est aussi bilingue (et éventuellement multilingue) et qu'elle vise avant tout à fournir des équivalences (de qualité ou correctes) dans l'autre langue.

Il est intéressant de rappeler ici les objectifs principaux de la "banque de terminologie du Canada" (BTC) tels qu'ils ont été énoncés dans divers documents remontant à 1977 et 1979 et que RONDEAU regroupe comme il suit :

- a) accroître la productivité des services de traduction du gouvernement fédéral;
- b) mettre une terminologie sûre à la disposition des unités de travail en français;
- c) uniformiser la qualité des manuels qui servent d'instruments de travail dans la Fonction publique fédérale du Canada;
- d) ... normaliser la terminologie des lois et règlements... des différents ministères.

(RONDEAU : 1984, p. 167)

(C'est nous qui soulignons.)

Par ailleurs, dans un document qui a servi de base au développement du logiciel de TERMIUM III, on lit la description suivante :

La base de données [terminologiques] est un moyen de stockage et de diffusion permettant de mettre à la disposition d'une clientèle variée et dispersée une information terminologique convenant à divers besoins. Elle ne constitue pas à proprement parler une base de recherche et de travaux normatifs, mais une base d'information dont l'alimentation repose sur une constatation sélective de l'usage. Y est versé en règle générale le fruit des travaux de recherche terminologique et de collecte de données exécutés afin de satisfaire les besoins constatés d'une clientèle



première (Bureau des traductions et reste de l'administration fédérale). (Besoins du Bureau des traductions pour le logiciel TERMIUM III, mars 1982)

(C'est nous qui soulignons.)

Dans un autre document intitulé Termium III, Spécifications et caractéristiques (août 1983), on lit ce qui suit :

A) Base de données terminologiques

I. Rôle

- Servir directement les traducteurs et interprètes du Bureau des traductions.
- Dans le cadre de la politique des langues officielles et de la démocratisation de l'accès à l'information, renseigner les rédacteurs, personnel de secrétariat et autres usagers des services linguistiques du gouvernement fédéral.
- Uniformiser la terminologie en vigueur dans les diverses activités du gouvernement fédéral.

Le premier texte est évidemment de portée beaucoup plus vaste et le second semble limiter le rôle de la banque à l'intérieur de l'administration fédérale. Il y a en effet toujours eu une certaine ambiguïté sur l'ampleur du rôle que doit jouer la banque et sa clientèle.

Il est manifeste toutefois que, dans la foulée des espoirs suscités par la micro-informatique au début des années 1980, on ait voulu faire de TERMIUM III une banque de données qu'on pourrait qualifier d'universelle dans tous les sens du mot.

En effet, on a prévu que TERMIUM III comprendrait trois bases de données (terminologiques, documentaires et multilingues). La base de données terminologiques comprend cinq fichiers, dont trois fichiers de terminologie correspondant à autant de niveaux de qualité (fichier uninotionnel A, fichier principal B et fichier de travail C).

Pour ce qui est des modes d'utilisation, l'idée d'une "coopérative" de terminologie ouverte à d'autres organismes publics, parapublics, privés et même étrangers et internationaux, avait en effet fait son chemin et TERMIUM III allait permettre de la concrétiser. Il s'agit de permettre à tous les utilisateurs de la banque non seulement de la consulter mais aussi de l'alimenter plus ou moins directement. Si cet idéal devait être en principe réalisable, il reste qu'il se pose de nombreux problèmes de gestion et de méthodologie qui n'ont jamais fait l'objet d'une étude sérieuse. On a de plus sous-estimé de beaucoup les difficultés techniques, sans parler des coûts.

On a aussi prévu une clientèle très diverse, allant du terminologue et du spécialiste au simple citoyen, en passant évidemment par le traducteur. Or, même si TERMIUM III a été conçu de façon à être très convivial, il reste que le logiciel est le résultat de compromis entre des besoins diversifiés.

Une enquête sur le taux d'utilisation de la banque de terminologie par les traducteurs du Bureau des traductions a été réalisée en 1982. (Il s'agissait alors de TERMIUM II, mais faute de données sur TERMIUM III, il peut être utile quand même de relever ces chiffres.)

On apprend que 72% des traducteurs se servent de la banque et qu'ils y trouvent une réponse jugée utile dans au moins 53% des cas. Ces résultats suffiraient probablement à justifier l'existence d'un système au service des traducteurs. En effet, bien qu'on ne dispose pas de telles données sur les autres utilisateurs, on sait que ces derniers représentent moins du tiers de l'ensemble (avec TERMIUM III) et qu'ils interrogent proportionnellement moins la banque. Par conséquent, le gain marginal obtenu en voulant développer une banque à l'usage d'autres utilisateurs que des traducteurs pourrait nuire à l'efficacité du système pour les traducteurs et à son efficience.

#### 3.2.4.2 Évaluation

##### 3.2.4.2.1 Quant à la méthodologie

Il est normal qu'une entreprise aussi vaste et récente qu'une banque de données linguistiques, réunissant des millions de données non quantitatives, pose des problèmes méthodologiques qu'on prendra sans doute des années à résoudre. Voici un aperçu de certains de ces problèmes, dont il faut être parfaitement conscient dans les décisions à prendre et qui concernent l'orientation et la gestion de l'activité terminologique.

Le problème de la classification des données, dont il a déjà été question ci-dessus, reste entier et devient plus aigu à mesure que le nombre et la qualité des données augmentent. Est-il besoin de rappeler qu'un système de stockage des données n'est utile que

dans la mesure où les données peuvent en être extraites selon des regroupements ou des associations correspondant aux besoins? Or, à l'heure actuelle, les cas sont rares où l'on peut prétendre extraire toutes les fiches correspondant à un sous-domaine donné, (correspondant par exemple au troisième niveau de classification). Cette situation s'explique de deux façons : la recherche thématique est longue et fastidieuse et, surtout, le système de classification élaboré de façon ad hoc il y a une quinzaine d'années ne répond pas entièrement aux besoins de la terminologie. Tous les spécialistes s'accordent pour dire que les systèmes de classification traditionnels ne sont pas satisfaisants et que les systèmes élaborés par chaque grande banque ont abouti à une impasse. Y a-t-il lieu d'élaborer un macro-thésaurus universel, qui non seulement résoudrait le problème de la classification en général, mais aussi favoriserait la collaboration entre les grandes banques? Ou vaut-il mieux continuer à découper la réalité chacun selon ses perceptions et en fonction de chaque ensemble terminologique correspondant à un besoin précis? Ce sont des questions auxquelles les spécialistes doivent répondre. Toutefois, tant qu'on n'aura pas trouvé de solution, les grandes banques de terminologies devront composer avec ce handicap.

La question de la classification se complique davantage au gouvernement fédéral du fait de l'application d'un principe appelé "responsabilité par domaine". En vertu de ce régime, chacun des domaines de la classification tombe sous la responsabilité d'un ou de plusieurs terminologues réputés spécialistes du domaine ou tout au moins comme le connaissant davantage. Si louable que soit cet idéal,

le régime a posé de nombreuses difficultés dans la pratique, ce qui n'est pas sans rapport avec le système de classification même. Le problème s'accentuerait davantage si l'on décidait de permettre à des éléments extérieurs à l'organisation d'alimenter la banque.

Ce qui nous amène au problème du contrôle de la qualité. Afin de pouvoir stocker le plus grand nombre de termes possible et accommoder ainsi les besoins des divers utilisateurs, on a prévu une base de données terminologiques comportant trois fichiers (A, B et C) correspondant, par ordre décroissant, à la qualité des fiches qui y sont versées. Là encore des problèmes d'application se sont posés. Il y a par exemple l'application du principe de l'uninotionnalité selon lequel une fiche ne peut être versée au fichier A que si elle correspond à une seule notion et que cette notion ne se trouve pas mentionnée nulle part ailleurs dans l'ensemble de la banque. Or, il est difficile d'en arriver là vu encore une fois l'absence d'un système de classification satisfaisant et les difficultés de la recherche thématique (coût, temps). Par conséquent, la plus grande partie des données est versée dans les autres fichiers et le nombre de fiches de la plus haute qualité n'a augmenté que de façon dérisoire au cours des dix dernières années. Pourtant, une majorité des traducteurs-utilisateurs semblent y trouver leur compte, c'est-à-dire trouver un élément de réponse au moins utile dans 53% des cas. Est-ce à dire que les exigences de la qualité ne sont que des vues de terminologue et que les autres utilisateurs se contentent de moins, leurs besoins ne correspondant pas nécessairement à ceux des terminologues? Dans ce cas, n'y a-t-il pas lieu de revoir les exigences

de "qualité" pour les faire correspondre davantage à ces besoins? Qui dit qualité dit aussi qualité du service ou adéquation entre les données fournies et les besoins des utilisateurs. C'est davantage peut-être sous cet aspect que le contrôle de la qualité devrait s'exercer. (De toute façon, ce contrôle n'existe à peu près pas à l'heure actuelle puisqu'on n'a pas réussi à mettre sur pied les mécanismes nécessaires, comme l'avait recommandé une étude datant de 1983 et portant sur la mise en place des structures d'exploitation de TERMIUM III.)

On peut rattacher à la question de la qualité le problème de l'alimentation de la banque de terminologie. Il s'agit d'établir le délicat équilibre entre quantité et qualité. On a misé au départ sur la première en pensant que le rassemblement des données, figurant sur le million et demi de "fiches" rédigés par des centaines de traducteurs au cours de nombreuses années, pourrait rapidement être suivi d'une épuration d'où découlerait nécessairement la qualité recherchée. En 1980, quand on s'est rendu compte que la quantité initiale fondait comme neige au soleil, on a alors imaginé qu'il fallait à nouveau charger massivement, mais en prenant ses sources ailleurs : ce fut le "rassemblement de la terminologie existante". Finalement en 1984, les bailleurs de fonds trouvant que les quantités imprudemment promises ne s'étaient pas matérialisées, une nouvelle poussée d'alimentation massive fut exercée, sans trop de succès. Il sera question ci-après des aspects gestionnels de cette situation; mais arrêtons-nous pour l'instant aux aspects méthodologiques.

Les initiatives d'alimentation massive ont échoué jusqu'à un certain point pour les raisons suivantes :

- la lourdeur du système de saisie;
- la résistance des terminologues;
- les problèmes de classification;
- la complexité de l'épuration, fût-elle minime.

Il est évidemment trop facile de porter un jugement a posteriori sur ces décisions. Les raisons invoquées à l'époque semblaient parfaitement raisonnables : il s'agissait notamment de donner au plus grand nombre de personnes un accès facile à la masse de données terminologiques dispersées dans d'innombrables documents et sur divers supports, et de rentabiliser ainsi rapidement un outil coûteux. Toutes les grandes banques ont d'ailleurs fait la même chose, à quelques détails près. L'autre option aurait été de procéder à une alimentation systématique par domaine d'activité : outre les problèmes de priorité que cela aurait pu poser, la rentabilité aurait mis plus de temps à être perçue. C'est peut-être aussi qu'on avait établi, au départ, un faux postulat à savoir que la quantité de termes serait un gage éventuel de qualité et donc de rentabilité. Nous y reviendrons ci-après, sur la question de l'efficacité et de l'efficience.

Puisqu'il s'agissait d'une nouveauté, il n'était pas possible, il y a dix ans, de prévoir tous les problèmes d'ordre méthodologique, linguistique et épistémologique auxquels se heurtent maintenant les

grandes banques de terminologie. Certains cherchent d'ailleurs des solutions du côté des mini-banques, qui peuvent réunir des ensembles plus facilement maniables. Il y a sûrement lieu de marquer un temps d'arrêt et de s'interroger, à la lumière de l'expérience acquise, sur la faisabilité de tels gros systèmes.

#### 3.2.4.2.2 Quant à la gestion

La gestion d'un système aussi complexe qu'une banque de terminologie, alors qu'il faut composer avec plus d'une centaine d'intervenants directs, pose inévitablement un certain nombre de problèmes. Il sera fait état de quatre soit l'évaluation de l'efficacité et de l'efficacité, la chaîne de traitement, la répartition des responsabilités et les coûts.

##### 3.2.4.2.2.1 Efficacité et efficacité

L'efficacité de la banque de terminologie devrait se mesurer, faut-il le rappeler, par rapport aux objectifs qu'on s'est fixés. Or, les objectifs propres à la banque se confondent avec ceux du programme de la terminologie en général : ils sont en effet un moyen de diffuser une terminologie de qualité, d'accroître la productivité des traducteurs et de favoriser la normalisation. Peut-on évaluer les résultats obtenus à cet effet jusqu'à maintenant?



L'objectif de diffusion d'une terminologie de qualité devrait être fonction de la qualité du contenu de la banque et de la clientèle cible à atteindre. Or, il n'existe pas de mécanisme systématique d'évaluation du contenu et d'assurance de la qualité. Des terminologues responsables de domaines sont en mesure de porter un certain jugement en fonction de critères plutôt subjectifs sur la qualité de certains ensembles terminologiques, mais c'est là le plus loin où l'on puisse aller pour l'évaluation de la qualité (sauf à la rigueur pour certains ensembles publiés, tels le Lexique BCF, ou de façon générale, les quelque 29 000 fiches qu'on trouve dans le fichier A). On a pu également obtenir une certaine mesure de l'efficacité grâce au sondage (unique...) en 1982 sur l'utilisation et l'appréciation des services de la banque de terminologie (LAVALLÉE : 1982) et, à la rigueur, suite à l'évaluation du programme de 1984 (ECONOSULT : 1984). Mais, outre le fait que ces deux dernières analyses ne sont pas comparables, elles ne sont pas suffisantes pour assurer l'orientation précise des travaux.

La clientèle première de la banque est, et a toujours été, les traducteurs de la Fonction publique fédérale. Avec TERMIUM III, on a pu en élargir l'accès à une clientèle beaucoup plus vaste, si bien que près d'un utilisateur sur trois à l'heure actuelle n'est pas traducteur de la fonction publique. L'accessibilité à la banque, notamment par les traducteurs, peut être considérée comme un indice d'efficacité; d'ailleurs les deux sondages ont démontré que le taux d'utilisation est excellent. Il est cependant difficile d'évaluer dans quelle mesure cet outil a pu contribuer à accroître la producti-

L'efficience de la banque de terminologie pose également un autre problème délicat, et qui n'est pas sans rapport avec celui des services de terminologie en général et de la mesure de la productivité des terminologues en particulier. L'unité de mesure a toujours été la fiche de terminologie et l'indicateur de rendement de la banque, le nombre de fiches ajoutées. Pour saisir ce qui suit, il importe de préciser ce qu'est une fiche de terminologie.

La fiche de terminologie peut être définie sous deux aspects, l'un matériel, l'autre abstrait :

- 1) Support sur lequel sont consignées selon un protocole établi les données terminologiques relatives à une notion...
- 2) Ensemble des données ainsi consignées.

(SECRETARIAT D'ÉTAT : 1983, p. 11)

Cette question a fait l'objet d'un colloque international (Baie-Saint-Paul, 1975) et, si on a pu aboutir à un consensus sur le contenu, il n'en est pas de même du format surtout pour la saisie informatique, d'où en partie les difficultés d'échanges entre les banques. Mais là n'est pas notre propos. Dans la banque de terminologie du gouvernement fédéral, une fiche peut à la rigueur comprendre les seuls éléments d'information de base ci-après : terme anglais et français, domaine d'application plus ou moins précis, et une source plus ou moins fiable. C'est le cas de la plus grande partie du fichier C et, dans une certaine mesure, du fichier B. Or, on se souviendra que le contenu de la banque doit tendre à

l'uninotionnalité. Ce principe suppose qu'une fiche doit correspondre à une seule notion et que cette notion ne doit pas se retrouver ailleurs dans la banque. Par conséquent, regrouper sur une seule fiche toutes les données terminologiques correspondant à une notion entraîne forcément l'élimination de plusieurs fiches. Ce faisant, on accroît la qualité du contenu, mais on en diminue la quantité.

Or, l'efficience de la banque a toujours été mesurée uniquement en fonction de l'augmentation du nombre de fiches. À un point tel que, inquiets de la réduction à 600 000 fiches en 1980 par suite de la nécessaire épuration du million et demi de fiches emmagasinées en 1976, les responsables ont alors commencé, en 1982, à fixer chaque année des objectifs quantitatifs irréalistes qui ne se sont d'ailleurs jamais matérialisés. Il était en effet impossible de concilier les deux objectifs contradictoires suivants : d'une part, accroître la qualité en tendant vers l'uninotionnalité (et pour ce faire, regrouper et donc annuler des fiches), et, d'autre part, augmenter la quantité en ajoutant, non pas des fiches uninotionnelles puisque ce travail est long et exigeant et donc non "productif", mais de simples paires de termes de valeur et d'utilité certaines, mais contribuant à créer beaucoup de "bruit" dans le système et donc à le rendre moins efficace.

#### 3.2.4.2.2.2 La chaîne de traitement

En termes de gestion, la chaîne de traitement pose aussi un certain nombre de problèmes sérieux qui, chose apparemment étrange, ont été aggravés avec le nouveau système TERMIUM III.

La chaîne de traitement, c'est essentiellement le processus technique de consignation, de saisie, de modification et d'annulation des données dans le système. En voulant favoriser l'utilisateur pour qu'il ait accès à une multitude de renseignements selon un grand nombre d'options ou de paramètres, on a singulièrement compliqué l'autre aspect du système qui est son alimentation. Rappelons encore une fois que cette question a fait l'objet d'un projet d'intervention en 1985 : l'application des solutions tarde à venir, mais elle est aussi liée à des améliorations techniques. Chose certaine, il s'agit d'une difficulté qui n'a pas été prévue dans la conception de TERMIUM III et à laquelle il faudra remédier pour accroître l'efficacité du système.

#### 3.2.4.2.2.3 Répartition des responsabilités

La question de la répartition des responsabilités entre les utilisateurs d'un système et les informaticiens pose souvent des problèmes dans les organisations et le gouvernement ne fait pas exception à cette règle. Le développement de TERMIUM III a été l'occasion pour des terminologues de la DGTSL d'acquérir des compétences informatiques permettant à l'organisation de mieux faire la jonction entre

les aspects professionnels et techniques. Cependant, une fois le système en place et surtout dans le cadre des resserrements administratifs récents, les services informatiques sont devenus moins coopératifs leur objectif premier étant de "rationaliser" davantage l'ensemble des moyens informatiques, y compris la banque de terminologie. Des décisions d'ordre stratégique ont donc été prises par les services informatiques, indépendamment des orientations qu'auraient pu vouloir se donner les services terminologiques. Autrement dit, l'avenir de la banque de terminologie est fonction des décisions en matière d'informatique, et non pas des objectifs que le Bureau des traductions poursuit en matière de langues officielles. Il va sans dire que ces frictions administratives nuisent ultimement à l'efficacité du service et, plus immédiatement, à l'efficience de sa gestion.

#### 3.2.4.2.2.4 Coûts

On ne peut pas dire que la banque de terminologie coûte trop ou très peu, puisqu'il n'y a pas de point de comparaison. La situation concrète cependant, c'est qu'il faudrait y injecter des fonds supplémentaires pour qu'elle soit au niveau des attentes énoncées au départ et que les priorités gouvernementales ne vont pas dans ce sens. En outre, puisqu'on ne dispose pas de données solides permettant de démontrer la rentabilité du système, il devient difficile de justifier des investissements supplémentaires.

### 3.2.4.3 Quant à la technologie

Comme il arrive souvent dans les projets informatiques, les résultats ne sont pas toujours à la hauteur des espérances : TERMIUM III est un exemple typique à cet égard. On a vu très grand; il y a eu des erreurs de conception; il y a eu des malentendus entre les concepteurs, les informaticiens et les fournisseurs; on a lésiné sur les coûts et on n'a pas assuré le suivi nécessaire. Sans entrer dans les détails, voici une liste de certains problèmes actuels qui peuvent avoir des répercussions sur la stratégie de l'activité terminologique en général :

- l'accès est limité à un nombre restreint d'utilisateurs simultanés, même au sein du Bureau des traductions;
- le temps d'accès et le temps de réponse sont plus longs que prévu;
- la chaîne de traitement est complexe et inefficace;
- les programmes de gestion des données ne sont pas en place (nombre d'interrogations, par exemple).

Les problèmes techniques sont jusqu'à un certain point dérisoires comparativement aux autres : ils peuvent se régler moyennant les fonds nécessaires. Dans l'intervalle toutefois, l'inefficacité du système contribue à en miner la crédibilité.

#### 3.2.4.4 Conclusion

La banque de terminologie a constitué en quelque sorte la plaque tournante du programme depuis ses débuts. On y a consacré beaucoup de ressources et d'énergies et on a atteint à certains égards un niveau de développement enviable.

S'il est maintenant acquis que la terminologie doit être informatisée, il faut aussi s'assurer de ne pas perdre de vue l'objectif d'établir et de diffuser une terminologie de qualité dans un grand nombre de domaines et à l'intention de clientèles très diverses. On peut alors se demander si le système actuel est suffisamment souple pour répondre à ces exigences et aussi dans quelle mesure on doit compter surtout sur cet outil à cette fin. Poser ces questions, c'est effectivement mettre en doute la priorité qui a été accordée à la banque de terminologie et nous amener à réfléchir sur sa conception même.

### 3.2.5 Les publications

#### 3.2.5.1 Description de l'activité

La diffusion des résultats des travaux terminologiques sur support papier a été et continuera d'être une méthode commode et efficace. Elle a les avantages suivants :

- mettre à la disposition de l'utilisateur un ensemble terminologique complet portant sur un domaine ou sous-domaine donné (ce qui lui permet d'avoir une vue d'ensemble et de faire les recoupements ou les corrélations utiles);
- favoriser une diffusion plus vaste et plus tangible des produits terminologiques;
- donner à l'auteur la satisfaction et la fierté de l'oeuvre accomplie.

Les méthodes de préparation des publications terminologiques ont fait l'objet d'une certaine normalisation à l'échelle internationale (ISO). Cette méthodologie est suivie dans ses grandes lignes au Bureau des traductions. Un document datant de novembre 1982 (Guide d'application de la politique de publication) décrit la marche à suivre. Quant à la politique même de publication, elle a fait l'objet d'une ébauche qui a été plus ou moins mise en oeuvre sans toutefois être adoptée officiellement. Cette politique\* constitue un document intéressant en ce sens qu'elle précise notamment les modalités de collaboration avec les ministères et organismes du gouvernement non seulement en ce qui concerne l'édition comme telle, mais aussi et surtout en ce qui a trait à la portée de la terminologie ainsi rassemblée et "normalisée" (il aurait plutôt fallu dire "uniformisée").

---

\* Politique de publication dans le cadre des travaux de normalisation terminologique intéressant les ministères et organismes fédéraux (sans date).



### 3.2.5.2 Bilan des réalisations

Avant de faire le bilan des réalisations, il importe de décrire les diverses catégories de publications, qui sont au nombre de cinq, plus un périodique.

On peut faire entrer dans une même classe de publications les bulletins de terminologie, les cahiers de terminologie et les documents de travail, lesquels constituent en ordre décroissant trois niveaux d'achèvement de travaux terminologiques. Avant 1981, le "bulletin de terminologie" était le seul genre de publication existant : c'est pourquoi tous les travaux publiés avant cette date portent cette appellation bien qu'ils soient de qualité très diverse. À partir du moment où l'on a établi la distinction ci-dessus toutefois, on s'est montré tellement exigeant pour la catégorie "bulletin" que pas un seul n'a été publié depuis. Ce qui a eu des conséquences sur la diffusion, comme nous le verrons plus loin. On compte par ailleurs 29 cahiers de terminologie et 20 documents de travail.

Le petit lexique est "une brève nomenclature bilingue des termes les plus courants et les plus usuels sur un sujet très précis, présenté sous forme de plaquette facile à consulter et destiné à un très grand nombre de personnes (organismes, associations, institutions ... population en général)" (Liste des publications, mars 1987). Une vingtaine de titres ont été publiés sur des sujets intéressants surtout les fonctionnaires. Il s'agit d'une initiative visant à

mettre à la disposition d'une clientèle non spécialisée un outil lui permettant soit de connaître l'équivalent d'un terme courant dans l'autre langue, soit de corriger sa langue (le français notamment). Ce genre de publication n'a en somme rien de terminologique mais est sûrement très utile dans le cadre de l'application de la politique des langues officielles (des "fonctionnaires bilingues").

Il existe aussi quelques publications spéciales qui ont été produites conjointement avec d'autres organismes. Mentionnons récemment les vocabulaires anglais-français de la Common Law.

Reste finalement L'Actualité terminologique. Il s'agit d'un périodique lancé dès 1969 et qui a connu des hauts et des bas tant dans sa qualité que dans sa production comme telle. En principe, il doit être rédigé par les terminologues du Bureau; on compte aussi sur la collaboration des traducteurs du Bureau et on accueille volontiers d'autres apports extérieurs. En pratique toutefois, c'est presque le contraire qui s'est produit surtout au cours des dernières années : la collaboration des terminologues est mince et les contributions extérieures ont été plus nombreuses. Le problème, c'est que cette publication n'a pas réussi à se forger une image : son contenu a toujours été très divers et elle ne traduit pas particulièrement les préoccupations terminologiques au sein de l'Administration fédérale.

Le bilan des documents publiés depuis 1976, comme on l'a vu ci-dessus, s'établit donc à 89, soit une moyenne de près de 9 documents par année ou près d'un document par mois. D'un point de vue

quantitatif, cette moyenne apparaît raisonnable au premier abord. Cependant, la production a été irrégulière au gré des priorités opérationnelles fixées année après année. C'est ainsi que l'alimentation de la banque de terminologie a pris le dessus à certaines périodes, par exemple de 1976 à 1980 et en 1984-1985.

### 3.2.5.3 Évaluation

#### 3.2.5.3.1 Quant aux besoins à satisfaire et à la clientèle

Les publications n'ont pas toujours répondu aux besoins réels tant dans leur contenu que dans leur présentation et leur diffusion. En effet, dans certains cas, le choix des domaines de recherche n'a pas toujours été des plus heureux ni axé sur une évaluation des besoins. Ce qui a pu nuire à l'image projetée par la Direction de la terminologie, les publications étant un résultat très visible des travaux accomplis. Pour ce qui est de la qualité des travaux, on a aussi obtenu des résultats très divers : certains cahiers de terminologie témoignent d'une recherche rigoureuse selon toutes les règles de l'art alors que d'autres ne sont qu'une simple compilation. On trouve par ailleurs un excellent travail (le Lexique budgétaire, comptable et financier) qui est toujours à l'état de simple document après cinq ans et qui aurait mérité bien avant aujourd'hui une diffusion sous une forme plus achevée.

Outre que les documents publiés ne répondaient pas toujours aux attentes tant en ce qui concerne les besoins qu'en considération de la qualité, la diffusion a aussi pu laisser à désirer à l'extérieur du Bureau des traductions. En effet, on s'est trouvé devant la situation aberrante que voici : seuls les "bulletins de terminologie", la plupart déjà dépassés et les derniers de qualité moindre, étaient mis en vente par le Centre d'édition du gouvernement fédéral et bénéficiaient de la visibilité et de la stratégie de marketing (si faible soit-elle) de cet organisme, alors que les cahiers de terminologie et même certains documents de travail, souvent plus valables et surtout très à jour, n'étaient diffusés qu'à une clientèle limitée qui avait eu la chance d'en entendre parler. Alors que d'un côté on cherche à promouvoir la banque de terminologie, à y donner accès à une vaste clientèle internationale même si cette initiative est plus coûteuse et plus aléatoire, on limite d'un autre côté le tirage des publications et on ne cherche à peu près pas à en faire la diffusion massive, ce qui aurait contribué à rehausser le prestige de l'organisation et à mieux justifier son existence.

Cette situation découle directement de l'interprétation qu'on a voulu donner au mandat ce qui a trait aux priorités et à la clientèle.

#### 3.2.5.3.2 Quant à la méthodologie

Pour ce qui est des publications, les problèmes d'ordre professionnel ou méthodologique sont principalement les mêmes que ceux dont il a été question à propos de la recherche thématique (3.2.1.4). Il faut

surtout signaler à nouveau le conflit apparent entre les travaux visant à la production d'une publication et ceux qui visent à l'enrichissement de la banque. Il s'agit peut-être essentiellement d'une question d'organisation du travail, que certains terminologues semblent avoir résolue. Mais il reste qu'à courir deux lièvres à la fois, on finit peut-être par les attraper tous les deux, mais au prix de combien de détours (c'est ce qu'on peut désigner de façon savante sous le nom d'"efficience"!).

#### 3.2.5.3.3 Quant à la gestion

Relevons aussi deux problèmes dont l'un a trait à l'édition comme telle, et l'autre, à la diffusion.

L'édition ou la production matérielle des publications a toujours souffert d'une dispersion des responsabilités entre plusieurs intervenants. Au niveau du contenu, il y a le terminologue, son chef d'équipe et son chef de section; pour la préparation du manuscrit, il faut compter sur un autre service au sein de la Direction de la terminologie; et finalement, pour la mise en page et l'impression des documents à diffusion externe, il faut compter sur la Direction des communications du Secrétariat d'État ou sur le Centre d'édition du gouvernement, d'où surviennent parfois des délais et des complications indues.

La diffusion, on l'a vu plus haut, n'a jamais été aussi large qu'elle aurait pu l'être. Outre l'absence d'une stratégie de marketing, il

faut aussi tenir compte, si l'on se place du point de vue de la clientèle, des trop nombreuses sources d'approvisionnement possible, soit à la Direction de la terminologie, à la Direction des communications du Ministère, et au Centre d'édition du gouvernement. Comment s'y retrouver?

#### 3.2.5.4 Conclusion

On a gardé l'impression pendant longtemps et même encore aujourd'hui dans certains milieux que la banque de terminologie allait remplacer presque tous les documents sur support papier. On s'était même créé l'illusion qu'il suffirait d'appuyer sur un bouton pour obtenir un ensemble terminologique dans un domaine donné, qu'on pourrait imprimer et diffuser directement sous cette forme. Peu importe le support de diffusion, la recherche thématique est exigeante, et la publication offre encore aujourd'hui à bien des égards des avantages que les supports informatiques ne sont pas encore parvenus à égaler.

Les publications continuent donc d'être un outil très efficace de diffusion des résultats de travaux et de promotion d'une terminologie de qualité. Il faudrait cependant mieux planifier les travaux et disposer d'une méthodologie plus rigoureuse de réalisation, ce qui contribuerait à accroître l'efficacité de l'activité. Enfin, la clientèle se déclare en général satisfaite de ce qui est publié (comme le montre les quelques sondages) mais trouve que ce n'est pas suffisant.

### 3.2.6 La Promotion

#### 3.2.6.1 Description de l'activité

On peut grouper sous cette rubrique un certain nombre d'activités visant les objectifs suivants :

- représenter le gouvernement canadien dans des manifestations liées à la terminologie ou à d'autres disciplines connexes, au Canada et à l'étranger;
- participer au nom du gouvernement canadien à des travaux terminologiques en association avec des organisations canadiennes, étrangères ou internationales;
- offrir des produits et services terminologiques à des clientèles cibles.

Cette représentation s'est faite surtout au niveau des cadres supérieurs. Avec la venue de TERMIUM III cependant, on a aussi mis sur pied un groupe dit de promotion et de coordination, dont le rôle est surtout lié à la banque de terminologie et concerne le service aux usagers. En 1986, ce groupe est devenu la Direction des services à la clientèle et son rôle s'étend à tous les services pour lesquels l'organisation est en contact direct avec la clientèle (banque, renseignements, publications, manifestations, etc.).

#### 3.2.6.2 Bilan des réalisations

Grâce à cette activité : le gouvernement canadien, par l'entremise de son Bureau des traductions, a été très présent dans la plupart des manifestations nationales et internationales où il a été question

directement et indirectement de terminologie. Mentionnons par exemple les biennales de la langue française, les colloques et autres manifestations sur la langue organisés par la France, les colloques convoqués par l'Office de la langue française, ceux de TERMIA. Le Bureau des traductions a aussi été l'organisateur et l'hôte, en 1983, d'une réunion internationale des exploitants de banques de terminologie et, en 1984, à l'occasion de son cinquantième anniversaire, il tenait à Ottawa un "colloque national sur les services linguistiques". Par ailleurs, sur le plan international, le Canada participe à des travaux de normalisation et de coordination terminologique avec l'ISO (TC 37 et TC 97) et INFOTERM. Sur le plan bilatéral, il siège à certaines commissions ministérielles françaises de terminologie et il a établi des relations particulières avec certains pays arabes.

Au Canada même, c'est au Québec et notamment à l'Office de la langue française que le Bureau des traductions trouve en principe ses principaux interlocuteurs. Or, les relations ont en général été plutôt mitigées et tendues, pour les raisons politiques que l'on connaît. Cette situation a aussi empêché le Bureau des traductions de pénétrer, comme il l'aurait fallu, le marché terminologique du Québec, afin qu'il ne risque pas de s'asphyxier sur le plan linguistique francophone. Par ailleurs, des liens de collaboration se sont établis de temps à autre avec les gouvernements de l'Ontario, du Nouveau-Brunswick et du Manitoba.



À titre de réalisation récente au chapitre de la promotion, il importe de souligner la formation massive des quelque 2 200 utilisateurs de TERMIUM III. Par contre, on a fait le marketing de ce produit sans être assuré qu'il allait bien fonctionner. Les attentes ont été décevantes et, faute de pouvoir corriger la situation du moins à court terme, l'organisation songe à d'autres stratégies de promotion.

### 3.2.6.3 Évaluation

La promotion, particulièrement à l'échelle internationale, a toujours occupé une place qui a pu paraître disproportionnée à cause de l'importance qu'on y a attachée et de sa très grande visibilité. Pourtant, le Canada a pu ainsi prendre la place prépondérante qu'il occupe maintenant sur la scène internationale en matière de terminologie. Mais il reste que la collaboration a souvent été à sens unique et que les résultats concrets se font toujours attendre. C'est surtout le cas des relations avec la France, où le Canada comptait bien faire une percée technologique et même linguistique. On s'est heurté à une instabilité des responsables au gré des changements politiques, et aussi à un certain manque de bonne volonté. Par exemple, les tentatives de collaboration avec les milieux industriels et scientifiques français ont donné peu de résultats. Le même phénomène s'est produit ailleurs en Europe auprès de l'organisme important de terminologie qui relève de la Commission des communautés européennes : il y a bien eu de nombreux pourparlers, mais les réalisations concrètes ont été peu nombreuses.

Outre les raisons politiques évoquées, on peut chercher à expliquer les résultats mitigés de la promotion en général de trois façons.

Avant d'offrir un produit, il faut qu'il réponde à un besoin, tant dans sa nature que dans sa présentation. Or, si un bon nombre de produits terminologiques peuvent répondre à certaines clientèles cibles au Canada et plus particulièrement au sein de l'Administration fédérale, ils ne conviennent pas nécessairement à un autre marché extérieur où la réalité administrative se présente souvent de façon différente. Quant à la présentation et à l'emballage, il faut se rendre compte que c'est surtout la banque de terminologie que l'on a cherché à vendre et que tous ne sont prêts à entrer ainsi dans l'ère technologique ... dont les pays en voie de développement.

On peut aussi se poser des questions sur la qualité du produit qu'on a cherché à promouvoir. Si on doit reconnaître sans équivoque la qualité de la plus grande partie des publications (qui n'ont pas eu la diffusion qu'elles auraient méritée), il faut reconnaître que la banque de terminologie (qu'on a surtout cherché à promouvoir) donne lieu encore à beaucoup de "bruit", que son taux de réponse reste en deçà de 50% et que, surtout, les données sûres et de qualité sont proportionnellement très réduites.

Reste la stratégie de marketing. L'erreur la plus flagrante a été d'avoir fait la promotion de TERMIUM III sans savoir si le système allait fonctionner conformément aux promesses et d'avoir misé exclusivement sur ce mode de diffusion.

#### 3.2.6.4 Conclusion

Les activités de promotion souffrent de deux lacunes : elles n'ont jamais fait l'objet d'une véritable stratégie et elles ont été trop orientées vers l'étranger au détriment souvent du marché canadien. Le mandat prévoyait effectivement la recherche d'une telle collaboration avec des partenaires utiles : le bilan des résultats devrait alimenter notre réflexion.

### 3.2.7 La Recherche et développement

#### 3.2.7.1 Description de l'activité

Par recherche et développement, il faut entendre l'ensemble des activités liées à l'élaboration de la méthodologie des travaux terminologiques d'une part, et celles qui sont associées à la conception, à la mise au point et à l'évaluation de la banque de terminologie d'autre part. Dans le premier cas, il faut exclure la recherche théorique ou linguistique, puisque la mission porte essentiellement sur la réalisation de travaux pratiques; dans le deuxième cas, il faut exclure dans une certaine mesure l'informatique comme telle, bien que la jonction entre informaticiens et linguistes se fait idéalement chez des ... linguistes (ou terminologues)-informaticiens.

### 3.2.7.2 Bilan des réalisations

Les activités de recherche et de développement s'exercent surtout, faut-il s'en étonner, à des moments où se produit un tournant dans l'organisation. On en constate surtout au début, au milieu et à la fin de la période considérée (1976-1986). Vers 1976, il a fallu notamment établir une méthodologie pour l'emménagement massif et l'épuration subséquente. Vers 1979, on constate la nécessité d'un nouveau système de classification propre à la terminologie et le projet du Thesaurus TERMI est lancé. C'est aussi à cette époque qu'un plan ambitieux de rassemblement de la terminologie existante est conçu. Vient ensuite, en 1982, le projet de troisième génération de la banque de terminologie : on peut relever au cours de la période de développement et de mise au point qui va jusqu'en 1985, de nombreux documents de "recherche et développement" (architecture de TERMIUM, étude de faisabilité, étude des structures d'exploitation, un guide du terminologue). Pendant ces dix années, l'organisation a aussi participé aux travaux du comité TC 37 de l'ISO portant sur la terminologie, de même qu'à de nombreux colloques nationaux et internationaux de portée pratique.

### 3.2.7.3 Évaluation

Un des premiers problèmes liés à cette activité, c'est qu'on n'a jamais voulu en reconnaître l'existence ou même la nécessité sauf, à certains égards, pour le développement de TERMIUM III. En effet, convaincu de l'orientation essentiellement pratique de l'organi-

sation, on a toujours pris pour acquis qu'il suffisait de s'en remettre aux grands principes établis en matière de recherche terminologique pour que tous et chacun des terminologues produisent des travaux de qualité à peu près semblable. Or, tel n'est pas le cas et la preuve en est que les trois principaux groupes de terminologues situés à Hull, Ottawa et Montréal, travaillent avec des méthodes différentes qui donnent, il va de soi, des résultats différents.

Pour le développement de TERMIUM III, on a mis sur pied une équipe spéciale de quatre personnes qui a occasionnellement compté sur des apports de l'extérieur. Outre le groupe qui avait travaillé au thesaurus en 1979, c'était la première fois qu'on consentait ainsi à dégager des ressources pour qu'il s'occupe exclusivement de recherche et de développement. Toutefois, si l'on s'est beaucoup préoccupé de "quincaillerie", pour reprendre l'expression d'Alain Rey, on s'est peu attardé aux aspects théoriques du projet. Il peut paraître étonnant que l'on ait voulu développer un tel système sans que l'on ait, au préalable, consulté l'un ou l'autre des quelques spécialistes de l'extérieur (certains noms ont été évoqués ci-dessus) qui auraient pu apporter un éclairage utile au projet. En conséquence, le système TERMIUM III, s'il est le résultat et l'aboutissement de plusieurs années d'expérience pratique en terminologie, repose sur des assises théoriques peu solides (par exemple, le concept de l'uninotionnalité évoqué ci-dessus).

Toujours à propos des systèmes, signalons enfin les difficultés de collaboration entre les responsables de l'informatique au ministère et le client que constitue la Direction de la terminologie. Faute d'évaluation suffisante des besoins et des options, le système ne répond que partiellement aux attentes. Qui plus est, les solutions avant-gardistes proposées à l'heure actuelle (le disque optique, par exemple) n'ont pas non plus fait l'objet d'une évaluation sérieuse, du point de vue terminologique.

Un dernier problème lié à ce qui est plutôt l'absence d'activité structurée de recherche et de développement a trait à l'évaluation en général. Il n'existe pas notamment de mécanisme de contrôle global de la qualité pour la banque de terminologie, ni de mesure du taux de satisfaction de la clientèle, ou encore de détermination des besoins. On peut en effet associer ces fonctions à la recherche et au développement, puisqu'elles sont essentielles à l'élaboration de la stratégie.

#### 3.2.7.4 Conclusion

On peut concevoir qu'un organisme gouvernemental laisse par exemple aux universités le soin d'entreprendre la recherche théorique et qu'il se cantonne à des travaux pratiques qui peuvent appuyer cette recherche. Toutefois il peut être très risqué de se lancer dans un projet ayant une portée linguistique aussi grande que TERMIUM sans s'appuyer sur des recherches solides.

### 3.2.8 Conclusion

Notre jugement sur les réalisations et les problèmes actuels peut paraître quelque peu pessimiste. Mais ce n'est pas en faisant l'apologie du programme qu'on peut le mieux lui donner la motivation nécessaire pour s'interroger sérieusement sur son activité et sur les nouvelles orientations qu'il pourrait se donner et qui pourraient contribuer à résoudre en partie du moins certaines des difficultés actuelles. Globalement, il apparaît donc que, faute d'une analyse suffisante des besoins et de la clientèle, de lacunes dans la planification des activités, d'une dispersion des efforts et de l'absence d'indicateurs de rendement, le programme a quelque difficulté à justifier sa raison d'être dans une nouvelle conjoncture. Nous tâcherons ci-après d'établir les assises d'une orientation plus conforme à la situation actuelle.

### 3.3 CONCLUSION GLOBALE SUR L'ENVIRONNEMENT

À la suite de cet examen détaillé de la situation tant externe qu'interne, on peut tirer la conclusion globale suivante : il y a une place pour la discipline qu'est la terminologie dans le cadre du vaste laboratoire linguistique que constitue le Canada, mais pour mieux jouer son rôle, celle-ci devrait sortir de certaines ornières traditionnelles où elle a peut-être commencé à s'enliser.

Nous avons vu en effet à quel point toutes les questions de langue prennent de l'importance non seulement au Canada mais aussi dans le monde, notamment à cause de la prédominance de l'anglais, mais aussi par suite des rapprochements d'économies et de sociétés parlant des langues différentes (arabe, chinois, japonais, espagnol).

Par ailleurs, on a pu constater que la dispersion des efforts et certaines lacunes touchant la rationalisation des activités font que l'activité terminologique au gouvernement fédéral n'est pas aussi efficace qu'on pourrait le souhaiter.

Le moment est sans doute venu de proposer des orientations qui tiennent compte de la nouvelle conjoncture.



## CHAPITRE 4

POUR CHOISIR

## 4.0 INTRODUCTION

Il peut être utile de rappeler à cette étape-ci l'objet précis du présent projet d'intervention. Il s'agit donc, après avoir examiné l'environnement actuel et évalué les résultats obtenus depuis une dizaine d'années, de proposer de nouvelles orientations qui permettraient de mieux justifier l'existence du programme de la terminologie. L'objectif ultime de la présente étude sera ainsi atteint, soit de recommander une stratégie à moyen et à long terme pour l'activité terminologique au gouvernement fédéral.

Pour se poser de telles questions fondamentales sur la raison d'être d'une organisation, on peut avoir recours à des modèles d'analyse relativement simples. Nous avons déjà utilisé jusqu'à maintenant l'analyse systémique : elle continuera de nous guider pour ce qui est de préciser les extrants de l'organisation et les activités qui y contribuent. Nous nous sommes aussi inspirés des critères définis par Poister pour évaluer globalement le programme : ces mêmes critères serviront partiellement à motiver les choix ci-après. Finalement, puisque c'est la justification de l'existence même du programme qui peut être en cause, deux textes courts mais denses nous ont aidés à cristalliser nos idées. C'est d'abord Gérald Lefebvre (1975), dans Savoir organiser - Savoir décider, qui expose une

méthode simple d'implantation d'un système de gestion par objectifs. Il y expose notamment une démarche dont les trois premières étapes sont la formulation des buts généraux, l'analyse de la situation et la détermination des objectifs. Par ailleurs, on trouve dans un autre ouvrage portant sur le même sujet (Jean-Louis Langevin (1976), Raymond Tremblay, Laurent Bélanger, La Direction participative par objectifs) une annexe qui expose une démarche visant à déterminer la mission d'une organisation. (Voir figure F). Retenons en particulier la phrase suivante :

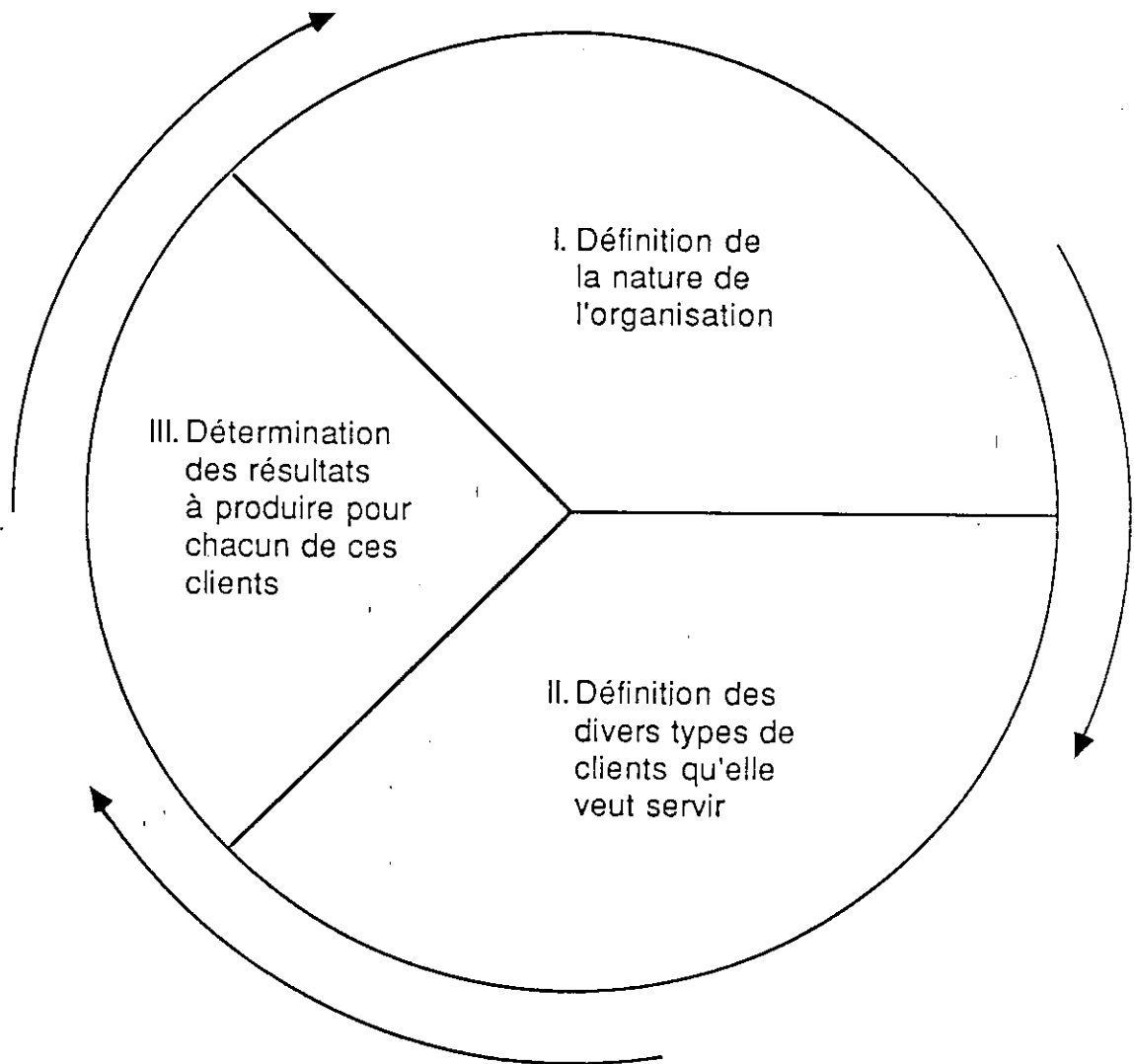
"La connaissance de [la] mission est une information qui permet aux managers ... d'effectuer un choix judicieux des résultats à atteindre et d'intégrer la réalisation de ces objectifs aux objectifs de l'ensemble de l'organisation."

(LANGEVIN : 1976, p. 208)

Cette démarche suppose essentiellement l'analyse de deux éléments fondamentaux : les besoins et la clientèle. Ces renseignements connus, il est possible de définir une mission en tenant compte de divers facteurs d'évaluation.

#### 4.1 LES BESOINS

4.1.0 Nous envisagerons les besoins sous deux aspects, soit les grands secteurs où la terminologie peut intervenir et les produits qu'elle peut offrir pour répondre à des besoins définis. Cette façon de découper la réalité découle de l'analyse que nous avons faite précédemment. On peut en effet dégager trois grands axes d'inter-



**FIGURE F** La détermination de la mission

Source: Langevin (1975)

vention, soit la traduction, le bilinguisme et la communication scientifique et technique. Par ailleurs, nous avons classifié les produits terminologiques selon qu'ils sont d'ordre institutionnel ou administratif, ou encore d'ordre scientifique et technique. Cette grille servira à l'analyse ci-après.

#### 4.1.1 La terminologie et la traduction

Le Canada est probablement le pays où l'on traduit le plus au monde, si l'on considère le nombre de traducteurs par rapport à la population ou même le nombre absolu de mots traduits annuellement. La traduction est une activité inhérente à notre situation linguistique et elle fera partie du paysage tant qu'il y aura cette égalité au moins officielle de l'anglais et du français. Il faut aussi retenir que la plus grande partie de la traduction se fait vers le français, qui risque de devenir uniquement une langue de traduction si des efforts ne sont pas faits pour y maintenir une certaine qualité et en conserver l'originalité.

Or, la terminologie a un rôle important à jouer à l'égard de cette qualité de la langue traduite. Même si elle n'est pas nécessairement liée à la traduction, il reste que c'est cette dernière qui lui a donné naissance du moins au Canada et qu'on peut difficilement l'en dissocier.

La terminologie est donc devenue un auxiliaire apparemment indispensable de la traduction et ce au moins de quatre façons.

En premier lieu, les traducteurs (ou du moins une partie d'entre eux) ont pris l'habitude depuis quelque dix ans, de compter sur des terminologues pour effectuer certaines recherches ponctuelles. C'est le besoin auquel répond le service SVP et encore, surtout dans l'entreprise, les terminologues attachés à un service de traduction. Il est important de remarquer que ce "besoin" n'existait pas auparavant et que bon nombre de traducteurs (souvent les meilleurs) continuent de ne compter que sur leurs propres moyens.

Il est souvent utile dans un service de traduction de compiler la terminologie propre à un organisme ou à un domaine donné de façon à ce que les traducteurs puissent facilement la retrouver pour en assurer l'uniformité. C'est la tâche du terminologue de faire le rassemblement de tels ensembles terminologiques selon les règles de l'art. Il n'y a pas de doute qu'il existe un besoin à cet égard et que ces travaux peuvent contribuer à accroître la qualité et la productivité en traduction.

Le terminologue peut aussi être d'un précieux secours au traducteur en matière de terminologie de pointe. Même si ce dernier doit être continuellement à l'affût des nouveautés dans les domaines où il est appelé à exercer sa profession, il reste que le terminologue est le spécialiste tout désigné pour la collecte et la diffusion systématique de ces données.

Enfin, il est possible de justifier l'existence d'un service de terminologie autonome à côté d'un service de traduction qui a une certaine ampleur, ne serait-ce qu'en raison des besoins de coordination terminologique. C'est l'un des rôles qu'on a confié à la DGTSL en parlant de "vérification et normalisation" dans son mandat. On a aussi estimé qu'un tel service central contribuerait à augmenter la productivité, ce qui est plus difficile à démontrer.

En somme, l'activité terminologique peut amplement se justifier dans son seul rôle d'auxiliaire de la traduction. À noter aussi qu'elle peut s'étendre à tous les genres de terminologie, de la langue courante à la langue la plus spécialisée.

#### 4.1.2 La terminologie et le bilinguisme

L'État canadien ayant décidé que les langues anglaise et française ont un statut égal, il doit se donner les moyens de sa politique du moins dans les secteurs qui relèvent directement de sa compétence. En outre, l'un des postulats tacites de cette politique, c'est que le français est en situation minoritaire et que c'est donc vers cette langue que la majorité des efforts doivent porter.

La législation prescrit donc que le service au public doit être assuré dans les deux langues et que les fonctionnaires peuvent travailler dans la langue de leur choix. S'il y a eu des progrès à cet égard depuis une vingtaine d'années, beaucoup de chemin reste encore à parcourir comme en témoignent notamment les rapports annuels

du Commissaire aux langues officielles. Certaines stratégies sont sûrement à revoir ou à renforcer. C'est ainsi qu'on a toujours eu une approche très fragmentée vis-à-vis les divers moyens d'implanter l'usage des deux langues officielles. Formation linguistique, aménagement des conditions de travail (par exemple, les ex-unités de travail en français), production des instruments de travail dans les deux langues, traduction et, évidemment, terminologie, ont toujours été des activités plus ou moins cloisonnées. De plus, certaines activités, comme la formation linguistique et la traduction, ont nettement été privilégiées alors qu'il aurait fallu une approche plus globale.

En matière strictement de terminologie, celle-ci, on l'a vu, a joui de peu de visibilité et a généralement été perçue comme un simple auxiliaire de la traduction. On a pourtant distribué quelques dizaines de milliers de petits lexiques, ce qui est peu dans l'ensemble. Mais surtout, "il ne suffit pas de distribuer des lexiques pour amorcer aussitôt une modification des habitudes langagières des individus qu'on vise par le changement linguistique" (AUGER : 1982) L'article que nous venons de citer présente en effet le concept de l'"aménagement terminologique", qui est "un processus éclairé et réfléchi par lequel sont conçues, élaborées et actualisées des terminologies dans le vécu langagier d'un groupe-cible" (ibid.). Il décrit une démarche en neuf phases principales allant de l'identification d'un projet d'après une analyse des besoins jusqu'à la mise à jour périodique de la terminologie employée dans une organisation, en passant par l'"implantation terminologique", qui

permet "le difficile passage de la connaissance passive d'une terminologie à son utilisation dans le vécu linguistique quotidien" (ibid.). C'est un tel "processus dynamique" qu'il faudrait probablement envisager pour s'assurer que les fonctionnaires se mettent à utiliser la bonne terminologie de leur milieu de travail et, plus globalement, à travailler en français là où il y a lieu.

Cette terminologie, rappelons-le, est constituée principalement par ce que nous avons appelé la terminologie institutionnelle et la terminologie administrative. La première est celle qui est propre à un organisme et aux services qu'il offre. Voici des exemples pris à même des travaux accomplis au cours des dernières années :

- le lexique du secteur correctionnel et, plus précisément, des menus des pénitenciers;
- le lexique des douanes et de l'accise et celui de la fiscalité, pour le ministère du Revenu;
- le lexique de l'emploi et de l'immigration;
- la collection de lexiques sur l'administration municipale faite en collaboration avec la Fédération canadienne des municipalités.

Le meilleur exemple à cet effet est peut-être celui du ministère de la Défense nationale : on y rassemble, établit et diffuse depuis plus de quinze ans, avec la collaboration active des Forces armées, les centaines de milliers de termes propres à l'activité militaire. Indépendamment du fait que les travaux n'ont pas toujours été réalisés avec la meilleure efficacité, il reste qu'on a répondu là à



un besoin réel et que la terminologie a ainsi largement contribué à la "francisation" de certains secteurs des forces armées à plusieurs égards.

De tels besoins existent dans à peu près tous les ministères et les organismes du gouvernement. Il s'agit essentiellement de faire le rassemblement ou d'établir la nomenclature des ensembles terminologiques propres au ministère, en tenant compte de ses particularités; d'en assurer l'uniformisation afin de favoriser la compréhension et l'élimination des ambiguïtés, et d'en faire la diffusion et surtout l'implantation, comme on l'a signalé ci-dessus, auprès de diverses clientèles-cibles (en fonction des tâches, des niveaux, des milieux de travail, etc.).

Outre chacune des institutions, c'est aussi l'appareil de l'État dans ce qu'il a de commun à tous ses organismes qui doit se bilinguiser. Il s'agit essentiellement du tronc commun de la terminologie administrative dans les domaines de la gestion en général, de la gestion du personnel, des finances, des services administratifs, etc. Il faut mentionner en particulier la terminologie législative, dont les retombées ont non seulement des répercussions linguistiques mais aussi juridiques.

La terminologie peut ici jouer un rôle plus large et plus rigoureux car ses travaux ont une portée de plus grande envergure. Ils s'étendent en effet non seulement à l'État lui-même, mais aussi à l'ensemble des corps constitués qui en dépendent ou s'en inspirent

largement pour l'ensemble de leurs activités. Par exemple, toute la législation fiscale a des répercussions sur l'ensemble des entreprises et des citoyens; la politique des marchés attribués par l'État détermine le fonctionnement de certaines entreprises; la politique d'équité en matière d'emploi est souvent influencée par la façon dont l'État l'applique. Dans tous ces cas, une terminologie précise sert à définir des notions et des activités particulières que l'État est souvent le premier à mettre en oeuvre.

Le champ d'activité de la terminologie en matière de bilinguisation de l'Administration fédérale est donc immense et pourrait aussi justifier à lui seul l'existence du programme. Il y aurait lieu cependant d'adopter une démarche plus globale et plus dynamique dont les résultats pourraient probablement se faire sentir au bout de quelques années.

#### 4.1.3 La terminologie et la communication scientifique et technique

Nous avons vu au début de la présente étude que les langues de spécialité sont le domaine de prédilection de l'activité terminologique. Nous avons aussi établi que la recherche linguistique appliquée joue un rôle croissant dans le développement de certains systèmes de traitement et de diffusion des connaissances.

Pour ce qui est de la terminologie scientifique et technique, qu'il suffise de mentionner que le vocabulaire spécialisé (d'après CASSEN : 1985) est 100 fois plus grand (soit 5 millions de termes) que le

vocabulaire général (environ 50 000 termes en français). Or, nous avons vu que la banque de terminologie du gouvernement fédéral ne contient que 280 000 fiches de relative bonne qualité et que moins de 40 000 termes ont été réunis dans des ensembles terminologiques (documents) cohérents. En outre, la langue anglaise est nettement prépondérante dans les communications scientifiques et techniques. On estime en effet à au plus 7 pour cent la part du français à cet égard. Cette situation n'est pas exclusive au Canada, mais à l'ensemble de l'"espace francophone", pour reprendre la "terminologie" des sommets de la francophonie. L'un des objectifs des pays francophones ou partiellement francophones dans le cadre de ces sommets est justement de faire en sorte que le français occupe une place plus large dans les domaines scientifiques et techniques. Or, même s'il existe des pressions économiques énormes pour que l'anglais soit la "lingua franca" de notre époque, il reste que les autres langues nationales qui ont une certaine envergure mondiale ne sont pas prêtes à disparaître, au contraire. Il leur faut cependant se donner les moyens d'évoluer en matière scientifique et technique, et la recherche terminologique est l'une des avenues privilégiées à cette fin, y compris les moyens informatiques de traitement et de diffusion qu'elle a su se donner.

Ce qui nous amène à parler du rôle de la linguistique appliquée, qui comprend la terminologie, dans le développement de systèmes automatisés et éventuellement de l'intelligence artificielle. Il faut en effet chercher de plus en plus à "comprendre et représenter le fonctionnement du parlé et de l'écrit humain, afin d'en permettre

l'interprétation et la génération par des automates" (CASSEN : 1985, p 5). Or la terminologie, avec la lexicologie et la lexicographie, doit jouer un rôle à cet égard puisque "les applications informatiques (analyse ou génération de texte) supposent la disponibilité de dictionnaires systématiques de la langue, monolingues et multilingues" (ibid., p. 16). Ces dictionnaires seront nécessairement informatisés, d'où l'importance des banques de données linguistiques. Or, les recherches fondamentales à cet égard sont peu avancées. Les difficultés d'ordre méthodologique dont il a été question ci-dessus doivent absolument être résolues si l'on veut poursuivre dans cette voie. Il faut continuer à rassembler et à établir la terminologie comme on l'a fait jusqu'à maintenant, mais le faire d'une façon plus rigoureuse et plus systématique, car l'informatique ne souffre pas d'approximations et d'ambiguïtés.

C'est donc dans le domaine de la communication scientifique et technique que les besoins sont les plus vastes et les plus exigeants. C'est aussi dans ce domaine que les résultats sont les plus prometteurs à long terme.

#### 4.2

#### LA CLIENTÈLE

D'après le mandat actuel, le programme de la terminologie est d'abord au service de la fonction publique fédérale, et ce, dans le contexte particulier de la traduction; en outre, comme il ne doit pas travailler en vase clos, la collaboration avec d'autres organismes canadiens et étrangers est encouragée.

Ce qui est advenu dans la pratique, c'est que de nombreuses clientèles, non seulement à l'intérieur mais aussi à l'extérieur de l'Administration fédérale, ont sollicité les ressources du programme et que, faute de plan stratégique, de priorités et de critères d'évaluation des besoins, les activités ont été plutôt dispersées. Au point d'indisposer, comme on l'a vu, la clientèle qui s'estime prioritaire, soit les traducteurs. Il importe donc que l'organisme définisse clairement qui sont les clients qu'il peut ou doit servir en fonction des besoins à satisfaire. C'est ce que nous tenterons de démontrer ci-après.

#### 4.2.1 Les services de traduction de l'Administration fédérale

C'est la traduction, on l'a assez répété, qui a donné naissance à la terminologie dans le contexte canadien et les traducteurs continuent de penser en général que cette discipline est l'auxiliaire de leur profession à tout le moins dans le contexte fédéral, et qu'elle doit avant tout tenir compte de leurs besoins. Il serait donc difficile pour l'heure de ne pas considérer cette clientèle comme prioritaire et il faudrait avoir de très bonnes raisons pour ne pas le faire. C'est un fait que la majorité des utilisateurs des produits et services terminologiques à l'heure actuelle sont les services de traduction. Ceux-ci étant au service de l'ensemble de l'Administration, la terminologie atteint ainsi indirectement son objectif de "vérification et normalisation", du moins en partie. À la limite, le programme de la terminologie pourrait même ne servir directement que les traducteurs, tout en mettant ses produits à la

disposition d'autres clientèles, mais de façon passive. Ce faisant, on en restreint cependant l'envergure et l'apport possible à l'application de la politique de bilinguisme de l'État canadien. Or, puisque le français ne doit pas être seulement une langue de traduction, il faut lui donner d'autres moyens pour qu'il existe et se développe et la terminologie est l'un de ces moyens.

#### 4.2.2 Les ministères et organismes de l'Administration fédérale

Nous avons vu ci-dessus que, dans le cadre de l'implantation de la politique des langues officielles dans l'Administration fédérale, la terminologie peut jouer un rôle actif auprès des ministères et organismes. Ceux-ci peuvent donc constituer une autre clientèle privilégiée du programme et ce pour au moins deux raisons : outre les traducteurs, c'est la clientèle la plus plausible du programme pour que soient atteints les objectifs de vérification et de normalisation, ou encore l'implantation d'une terminologie (française) de qualité; de plus, l'effet de levier peut être appréciable, en ce sens que l'influence de la fonction publique se fait sentir dans l'ensemble de la société canadienne.

#### 4.2.3 La société canadienne

Cette troisième catégorie de clientèle possible est vaste. Il faut cependant la prendre en considération parce que la Charte des droits et libertés reconnaît non seulement l'égalité de l'anglais et du

français dans l'ensemble du Canada, mais accorde aussi certains droits précis aux groupes minoritaires.

Certains aspects de l'application de cette politique relèvent des provinces, en vertu du partage des compétences. Or, l'on sait que les francophones sont largement minoritaires dans neuf provinces sur dix. En outre, pour que l'existence de la Charte ait un sens dans leur vie quotidienne, c'est dans le domaine des services directs à la population (santé, sécurité sociale, éducation, justice) que ces francophones s'attendent à être servis dans leur langue. Si certains gouvernements provinciaux font plus ou moins d'efforts à cet effet, il reste que le gouvernement fédéral doit parfois exercer certaines pressions et que l'un des moyens incitatifs à cet égard consiste à offrir des services et des ressources. C'est ainsi par exemple que des travaux ont été réalisés avec la Fédération canadienne des municipalités et avec le Conseil des services sociaux de la municipalité d'Ottawa-Carleton. L'entreprise la plus ambitieuse à cet égard est sûrement les travaux en cours concernant la francisation de la Common Law, mettant à contribution le gouvernement fédéral, trois gouvernements provinciaux, des facultés de Droit et le Barreau canadien.

Le cas du Québec est bien sûr différent : l'État fédéral n'a pas à y intervenir en matière de français, mais il aurait sûrement intérêt à profiter des travaux réalisés par l'Office de la langue française, ne serait-ce que pour éviter les dédoublements. Autrement dit, la concertation avec le Québec est essentielle, ne serait-ce encore que

pour des motifs économiques. Elle pourrait l'être aussi pour des raisons politiques si l'on parvenait à faire la démonstration que les efforts du Québec en matière de francisation profitent finalement à l'ensemble du Canada.

Une autre clientèle possible est constituée d'organismes d'envergure nationale à but non lucratif. Comme ils sont en général au service de toute la population canadienne, l'État fédéral les encourage effectivement à se bilinguiser en leur offrant par exemple des subventions à cette fin. La gamme des services pourrait être élargie et comprendre non seulement des produits terminologiques, mais aussi des services-conseils.

Enfin, bon nombre de grandes entreprises se sont imposé une politique de bilinguisme et se sont dotées de services linguistiques assez impressionnants. Jusqu'à maintenant, l'État fédéral a mis gratuitement à leur disposition ses produits et ses services. Dans la conjoncture actuelle, même si une collaboration reste nécessaire pour éviter les doubles emplois, il faut se demander dans quelle mesure l'État fédéral doit continuer à servir ainsi l'entreprise. La réponse est en partie fonction des ressources consacrées à cette activité.



#### 4.2.4 Les organismes étrangers

Dans son désir de mettre en commun ses ressources et de faire valoir son savoir-faire à l'étranger, le Canada (y compris le Québec) a toujours été très actif auprès de certains pays étrangers, notamment ceux de l'"espace francophone". Dans tous les cas cependant, y compris la France, le Canada a surtout été le pourvoyeur de produits et de services. L'initiative peut se justifier dans le cas des pays en voie de développement, surtout dans le cadre de la francophonie. La situation est toutefois différente dans le cas de la France ou d'autres pays développés. Si le Canada a avantage à les compter parmi ses clients, il ne devrait le faire qu'en contrepartie d'une collaboration nécessaire et réelle. Il doit en effet pouvoir compter sur la contribution concrète de ces gouvernements et de leurs grandes entreprises, notamment dans les domaines scientifiques et techniques. Les organismes étrangers sont donc une clientèle éventuelle dans la mesure où le Canada peut compter sur des avantages réels non seulement d'ordre politique, mais aussi d'ordre économique dans les cas qui s'y prêtent.

#### 4.2.5 Les organismes internationaux

Tous les organismes internationaux possèdent forcément des services linguistiques, surtout des services de traduction et d'interprétation. Il existe aussi parfois des services de terminologie plus ou moins développés. Les besoins sont d'autant plus grands qu'ils sont à l'échelle de la planète, qu'ils touchent à de nombreuses langues et

à tous les domaines de l'activité humaine. Le Canada a souvent cherché à collaborer avec ces organismes, avec un succès plutôt mitigé. Il semble en effet que les besoins des uns et des autres ne correspondent pas nécessairement. De toute façon, il s'agit le plus souvent de terminologie institutionnelle qui peut donner lieu tout au plus à des échanges de travaux et de documentation. Il existe cependant une exception, l'OTAN. Le Canada participe activement aux travaux de terminologie anglais et français que cet organisme réalise parce qu'il s'agit notamment d'un prolongement des travaux qu'il accomplit lui-même en matière de terminologie militaire. Il tire donc avantage de cette collaboration et c'est ce critère qui devrait aussi le guider à offrir ses produits et services à d'autres organismes.

#### 4.2.6 Vue d'ensemble de la clientèle

On pourrait se représenter la clientèle actuelle et éventuelle par une série de cercles concentriques tels qu'illustrés à la figure G. La terminologie étant au centre, elle est appelée, du moins à l'heure actuelle, à servir d'abord les traducteurs qui servent à leur tour les ministères, lesquels servent la société canadienne qui débouche finalement sur le plan international, le Canada faisant valoir, du moins théoriquement à l'étranger, son appartenance aux cultures anglaise et française. C'est ce qui est illustré par les flèches successives allant vers la droite, dans chaque cercle. Mais si le programme de la terminologie peut répondre indirectement aux besoins de clientèles de plus en plus larges par organismes interposés, il

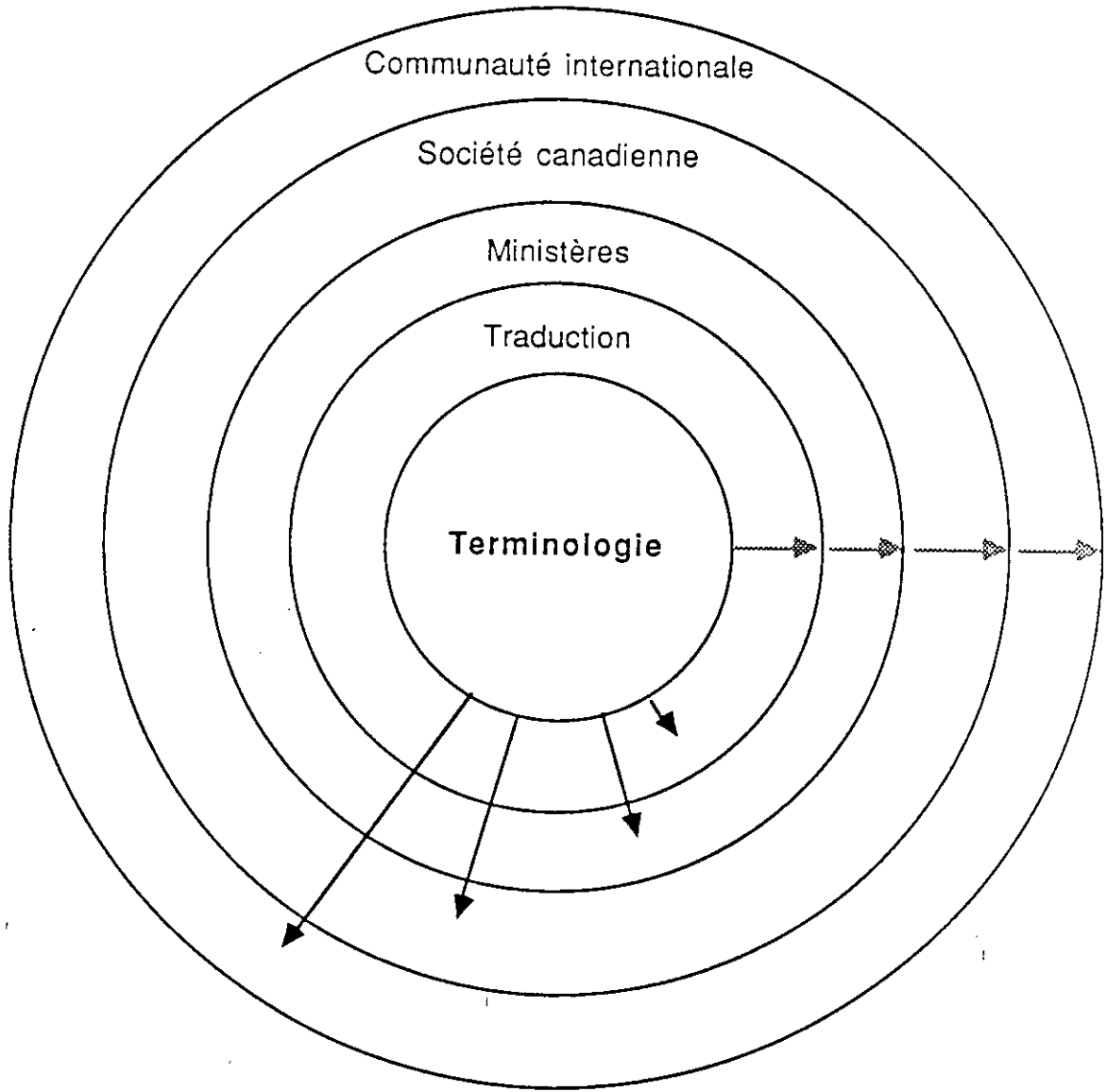


FIGURE G Clientèles servies et modes d'intervention

peut aussi collaborer directement avec tous les types de clientèles : c'est ce qu'indiquent les diverses flèches partant du centre vers chacun des cercles. Ces deux modes d'intervention ont coexisté jusqu'à l'heure actuelle, ce qui a eu pour effet de disperser les efforts et de rendre parfois difficile la conciliation des intérêts. Nous verrons plus loin s'il y a moyen de continuer à servir ces diverses clientèles de façon plus rationnelle.

#### 4.2.7 Autre classification de la clientèle

On pourrait aussi envisager la clientèle selon un autre type de grille correspondant aux individus plutôt qu'aux institutions. C'est ainsi qu'on peut distinguer les traducteurs, les fonctionnaires et les usagers des services, et les spécialistes. Si les traducteurs peuvent généralement se prévaloir de l'ensemble des produits terminologiques, les fonctionnaires et usagers des services gouvernementaux peuvent bénéficier surtout de la terminologie institutionnelle et administrative, tandis que la terminologie scientifique et technique s'adresse surtout aux spécialistes. C'est aussi dans la façon de dispenser les services que les méthodes peuvent varier : si une banque de données terminologiques peut être un outil convenant aux besoins des traducteurs et à la rigueur des spécialistes, ce sont plutôt des documents sur support papier qui sont le plus utiles à la masse des fonctionnaires et des usagers. Finalement, ces trois types de clients se distinguent selon divers degrés d'homogénéité: les traducteurs se caractérisent par leur relatif petit nombre et leurs

besoins facilement définissables alors que les spécialistes sont les plus difficiles à cerner comme groupe.

#### 4.3

#### INTÉGRATION DES BESOINS ET DE LA CLIENTÈLE

La figure H ci-après réunit en une seule vue d'ensemble les besoins et la clientèle.

Les diverses catégories de besoins, selon les produits terminologiques qui peuvent y répondre, sont illustrées par quatre parallélogrammes dont la surface est quelque peu proportionnelle au volume de termes représentés. (En réalité toutefois, la catégorie scientifique et technique serait 100 fois plus volumineuse que celle de la langue commune; quant aux terminologies institutionnelle et administrative, le recensement n'a pas été fait, mais on peut facilement estimer que la première est beaucoup plus importante que la seconde.) L'ensemble est traversé par une diagonale qui indique, d'une part, le degré d'utilisation ou le nombre relatif d'utilisateurs de chaque catégorie et, d'autre part, le degré d'intervention souhaitable (et la quantité de ressources qui en découlent) de la discipline qu'est la terminologie dans chaque catégorie également. Ainsi, si elle a peu à intervenir dans la langue commune, elle doit au contraire jouer un rôle très actif dans la terminologie scientifique et technique; par ailleurs, elle intervient moyennement dans les deux autres cas parce qu'il s'agit généralement de terminologies plus difficiles à fixer, mais moins dans le cas de la terminologie administrative où une activité normalisatrice peut s'avérer nécessaire.

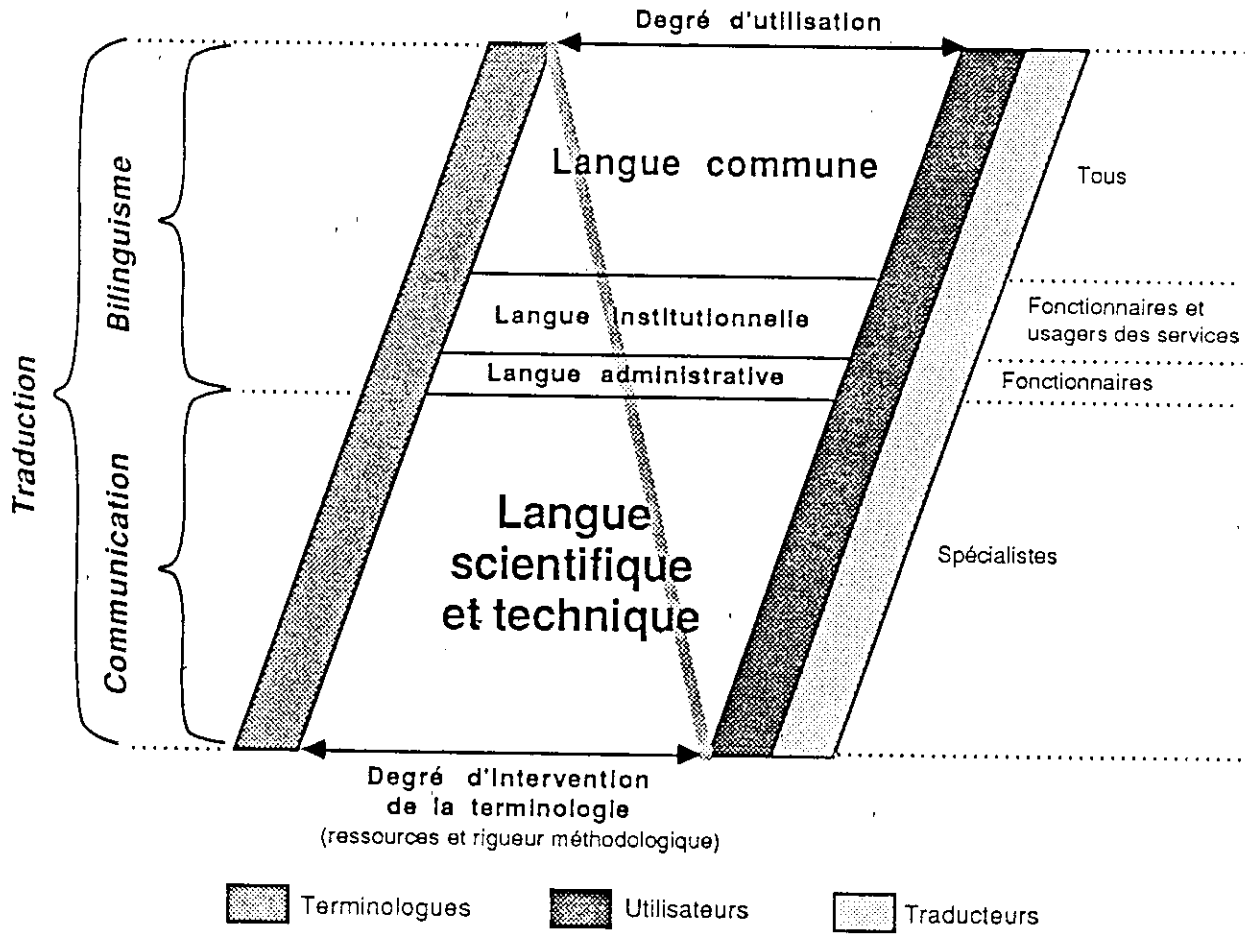


FIGURE H Intégration des besoins et de la clientèle

Pour ce qui est des secteurs d'intervention, on notera à gauche que si la traduction peut à la rigueur bénéficier de l'ensemble des produits, on peut établir une nette distinction entre les besoins relatifs au bilinguisme et ceux qui touchent à la communication scientifique et technique. Quant à la clientèle, on remarquera que les divers types d'utilisateurs, sauf les traducteurs, correspondent nécessairement à des catégories particulières.

Y a-t-il lieu et est-il possible de répondre en même temps aux besoins de toutes ces clientèles, comme on a cherché à le faire jusqu'à maintenant? C'est ce à quoi nous tenterons de répondre plus loin.

#### 4.4 SCÉNARIOS POUR UNE NOUVELLE STRATÉGIE

4.4.0 L'inventaire des besoins et de la clientèle que nous venons de voir porte en soi des indices de scénarios possibles. Nous avons en effet établi trois grands axes d'intervention, soit la traduction, le bilinguisme et la communication spécialisée (scientifique et technique). Nous y avons fait correspondre certains types de besoins et de clientèles. Il suffit maintenant de définir un mandat possible pour chacun de ces trois domaines d'intervention ou d'une combinaison de domaines.

#### 4.4.1 Le scénario TRADUCTION

Ce premier scénario pourrait se libeller comme suit :

Offrir des services de recherche terminologique dans le cadre des services de traduction de l'Administration fédérale afin d'assurer la qualité et l'uniformité de la terminologie et de contribuer à l'accroissement de la productivité en matière de services linguistiques.

Il s'agirait donc, comme dans le cas de la plupart des services de terminologie qu'on trouve dans l'entreprise, de répondre à des besoins exclusivement liés et subordonnés à la traduction. Dans ce contexte, les terminologues auraient les principales responsabilités suivantes :

- faire des recherches ponctuelles à la demande des traducteurs;
- établir et uniformiser des ensembles terminologiques répondant aux besoins d'un groupe de traducteurs ou d'un organisme servi par ces traducteurs;
- rassembler systématiquement la terminologie dans des domaines traditionnels ou de pointe afin de la mettre à la disposition des traducteurs.

La clientèle serait exclusivement les traducteurs au service de l'Administration fédérale, peu importe les modalités administratives par lesquelles ceux-ci sont appelés à offrir leurs services (employés ou fournisseurs).



Du point de vue organisationnel, il faudrait nécessairement que la plus grande partie des terminologues soient décentralisés auprès des diverses équipes de traducteurs; il faudrait toutefois retenir un groupe centralisé pour la coordination des activités, ainsi que pour la formation et le perfectionnement.

Ce scénario aurait les avantages suivants :

- il permettrait de répondre aux besoins réels et immédiats des traducteurs au service de l'Administration fédérale;
- il serait possible de démontrer la rentabilité immédiate et à court terme des services de terminologie, les activités étant presque toutes mesurables;
- il permettrait d'épargner des ressources puisque la gamme de besoins à satisfaire serait moindre qu'à l'heure actuelle.

Il faut cependant relever les inconconvénients ci-après :

- d'autres besoins et d'autres clients ne seraient pas satisfaits;
- il s'agirait d'un retour en arrière pour la terminologie, comme discipline autonome;
- les terminologues seraient relégués au rang d'auxiliaires et leurs compétences risqueraient d'être mal exploitées;
- la coordination des travaux serait difficile vu que chaque service de traduction a ses propres priorités et besoins;
- les travaux ponctuels risqueraient d'occuper à plein temps les terminologues et les travaux durables ne seraient jamais achevés;

- il s'agirait souvent plus de "terminographie" (c'est-à-dire du rassemblement de termes en usage) que de véritable recherche terminologique.

Le scénario TRADUCTION aurait les conséquences suivantes sur les diverses activités du programme.

La recherche thématique, outre qu'elle se limiterait plutôt à la terminographie, risquerait d'être très perturbée par les services ponctuels qui seraient prioritaires. De plus, il serait plus difficile de coordonner les travaux entre des terminologues répondant chacun à un service de traduction différent. En revanche, ces travaux correspondraient à des besoins réels du service de traduction et de l'organisme qu'il sert.

La recherche ponctuelle occuperait la plus grande partie du temps des terminologues et pourrait être moins efficace si ces derniers sont décentralisés et n'ont pas accès à toute la documentation actuellement disponible. Par ailleurs, les traducteurs pourraient compter sur un terminologue de service à plein temps. On peut toutefois se demander si cela est vraiment nécessaire surtout pour les traducteurs chevronnés (qu'ils devraient tous être après trois à cinq ans).

On ne parle plus, dans le cas de ce scénario, de normalisation, mais plutôt d'uniformisation à l'intérieur d'un service de traduction, si toutefois il reste du temps pour mener à bien de telles activités en

collaboration avec les traducteurs et, à la rigueur, des représentants de l'organisme servi.

Dans de telles circonstances, est-il concevable qu'on puisse continuer à alimenter la banque de terminologie et surtout à la gérer de façon rigoureuse? Comme il est déjà difficile de le faire de façon centralisée, la banque risque de devenir une tour de Babel dont l'utilité serait décroissante au fur et à mesure qu'elle serait encombrée de données d'origines très diverses et surtout non épurées. Par contre, ce serait peut-être l'amorce d'une réorientation en matière de terminologie informatisée puisqu'on pourrait se tourner davantage vers les mini-banques, qui permettent une plus grande souplesse tant pour le stockage et le traitement des données que pour leur diffusion.

On pourrait continuer à publier des documents dans la mesure où il y a un "marché" pour des documents de portée restreinte. Ainsi, il n'est pas sûr que, par exemple, le "lexique des menus des pénitenciers" intéresse un grand nombre de personnes; par contre, le lexique de l'emploi et de l'immigration pourrait avoir une diffusion plus large.

Les activités de promotion, ainsi que de recherche et de développement n'auraient plus leur raison d'être dans ce contexte.

#### 4.4.2 Le scénario BILINGUISME

Voici comment on pourrait définir ce scénario :

Offrir des services de recherche terminologique et de conseils linguistiques aux ministères et organismes de la fonction publique afin d'assurer la qualité et l'uniformité de la terminologie notamment administrative et institutionnelle et contribuer ainsi à la mise en oeuvre de la politique des langues officielles dans l'Administration fédérale.

Il s'agit donc essentiellement de répondre à des besoins liés à l'implantation de la politique des langues officielles dans les ministères et organismes et chez les fonctionnaires, dans un cadre beaucoup plus large que celui de la traduction proprement dite, afin que justement, le français surtout ne soit pas seulement une langue de traduction. Les principales activités seraient les suivantes :

- établir, uniformiser et diffuser la terminologie administrative générale;
- établir, uniformiser et diffuser la terminologie institutionnelle de chacun des ministères et organismes;
- assurer ou contribuer à la mise en place de services de conseils linguistiques dans les ministères et organismes.

Ce scénario correspondrait bien à une nouvelle orientation qu'a déjà voulu se donner le "service des langues officielles" qu'est devenu l'ex-Bureau des traductions. Il s'agit en somme d'élargir la gamme des services offerts en matière linguistique de façon à ce que la traduction ne soit pas la seule solution à la mise en oeuvre de la

politique de bilinguisme. Le Secrétariat d'État (Secteur des langues officielles) participerait avec les ministères et organismes à l'analyse de leurs besoins et des moyens d'y répondre dans une perspective globale d'aménagement linguistique. Une fois le plan d'action établi, le Secrétariat d'État mettrait ses ressources à la disposition des ministères et organismes, soit pour fournir directement les services, comme à l'heure actuelle, soit pour les coordonner, les opérations étant assumées par les ministères. Un tel programme pourrait être réalisé dans un cadre de recouvrement des coûts. Du point de vue organisationnel, les services de terminologie seraient dans l'ensemble subordonnés à un service plus large de "langues officielles", mais ils acquerraient probablement plus de visibilité, à l'égal de la traduction et de la panoplie des autres moyens d'implanter le bilinguisme.

Ce scénario aurait les avantages suivants :

- répondre à la fois aux besoins de la traduction et à l'implantation des langues officielles dans la fonction publique, puisque la terminologie administrative et institutionnelle est aussi l'un des besoins prioritaires des traducteurs;
- assurer une approche sectorielle et donc plus proche des besoins de chaque institution;
- assurer une rentabilité à court et à long terme;
- rehausser l'image du "Bureau des traductions" en élargissant son rôle en matière de langues officielles.

Il faudrait aussi compter avec les inconvénients suivants :

- il pourrait être difficile de susciter l'intérêt et la collaboration des ministères et organismes pour l'évaluation des besoins, l'exécution des travaux et l'implantation de la terminologie;
- comme les besoins sont immenses et ne peuvent être tous satisfaits en même temps, il faudrait établir des priorités et donc, nécessairement, ne pas répondre immédiatement à certains besoins;
- il s'agirait souvent plus de "terminographie" que de véritable recherche terminologique;
- les besoins en matière de terminologie scientifique et technique seraient relégués au second rang;
- les traducteurs risqueraient de se sentir négligés au profit de l'ensemble de la Fonction publique.

Les conséquences du scénario BILINGUISME sur les activités du programme seraient les suivantes :

La recherche thématique pourrait prendre de l'ampleur du fait que les activités seraient axées sur l'élaboration d'ensembles terminologiques répondant aux besoins réels d'une clientèle précise.

La recherche ponctuelle pourrait aussi prendre de l'ampleur par le fait que le service de conseils linguistiques serait activement offert dans l'ensemble de la fonction publique et surtout au sein même de bon nombre de ministères et d'organismes. Comme dans le cas du scénario Traduction, il faut prendre garde que cette activité n'accapare pas la plus grande partie des ressources et il importe à cet égard de poser des balises, par exemple en limitant l'offre.

La normalisation pourrait prendre la forme d'une uniformisation à grande échelle de la terminologie à l'intérieur de chacun des ministères et organismes.

La poursuite des activités relatives à la banque de terminologie risque de poser les mêmes problèmes que lors du scénario précédent et il faudrait probablement s'orienter vers les mini-banques.

Quant aux publications, elles auraient toute leur raison d'être au sein de chaque institution. La formule des petits lexiques serait l'une de celles qu'il faudrait privilégier. Évidemment, on pourrait aussi les rendre disponibles à l'extérieur de la fonction publique.

La promotion devrait être réalisée activement à l'échelle de chaque institution, de concert avec les autres activités relatives à l'implantation des langues officielles.

La recherche et le développement auraient peu de raison d'être, sinon éventuellement pour les mini-banques de terminologie.

#### 4.4.3 Le scénario COMMUNICATION

Ce scénario plus ambitieux pourrait se formuler de la façon suivante :

Poursuivre des activités de recherche et de développement en matière de linguistique appliquée et plus particulièrement de recherche et de diffusion terminologique, notamment dans les domaines scientifique et technique, afin de favoriser la communication dans les milieux spécialisés, de contribuer à l'avancement des industries de la langue et de faire valoir le savoir-faire canadien en matière linguistique à l'étranger et dans les milieux internationaux.

Il s'agit de répondre aux besoins visant la qualité de la terminologie scientifique et technique, surtout en français, mais en correspondance avec l'anglais, mais aussi de continuer à participer au développement des technologies pour lesquelles la langue est mise à contribution (l'informatique, par exemple) ou agissant directement sur la langue (la traduction automatique, par exemple). Concrètement, les principales activités seraient les suivantes :

- établir, diffuser et, au besoin, normaliser la terminologie scientifique et technique;
- favoriser le développement et la mise en oeuvre de systèmes pour faciliter le stockage, le traitement, la mise à jour et la diffusion de cette terminologie;
- contribuer à la recherche visant le développement des systèmes informatiques liés au traitement de la langue (traduction assistée par ordinateur, traduction automatique, reconnaissance de la parole, banques de données linguistiques, enseignement assisté par ordinateur).

Ce scénario va au-delà de la promotion de l'usage des langues officielles dans l'Administration fédérale et déborde même les cadres du Canada pour s'inscrire dans un contexte quasi-universel. Étant donné que les moyens modernes de communication et l'information scientifique et technique en particulier s'exercent à l'échelle



internationale, une telle perspective ne serait qu'un aboutissement logique du savoir-faire que le Canada a acquis et lui donnerait l'occasion d'exploiter les ressources surtout humaines spécialisées en la matière dont il possède une bonne partie.

L'organisation des services dans un tel contexte suppose au départ une autonomie complète par rapport au secteur de la traduction, mais aussi le regroupement de certaines activités linguistiques autres que la traduction proprement dite en un seul organisme pouvant se situer ailleurs qu'au Secrétariat d'État. Il faudrait notamment favoriser une collaboration active avec le secteur universitaire et avec le secteur privé.

Ce scénario aurait les avantages suivants :

- favoriser l'avancement d'un domaine de pointe pour lequel le Canada dispose des compétences nécessaires;
- répondre aux besoins pressants en matière de terminologie scientifique et technique française;
- assurer la rentabilité à long terme des activités liées à la langue.

Il faut noter toutefois les inconvenients suivants :

- les résultats ne se manifesteront qu'à long terme;
- il s'agit d'un programme axé sur la recherche et donc coûteux;
- les retombées du programme sont limitées au départ du moins, à des milieux spécialisés.

Le scénario COMMUNICATION aurait les conséquences suivantes sur les activités du programme.

La recherche thématique devrait être nettement favorisée et il s'agirait de véritable recherche terminologique et même de néologie.

Étant donné l'accent mis sur les résultats à long terme, il faudrait limiter ou même éliminer complètement la recherche ponctuelle, ce qui est envisageable puisque ce service n'est pas essentiel aux traducteurs. Les services linguistiques pourraient alors, dans le cadre de l'élargissement de la gamme de services qu'ils offrent, assumer eux-mêmes cette fonction (quitte à ce que des ressources actuellement affectées à la terminologie leur soient transférées).

La normalisation, où à la rigueur l'uniformisation, pourrait se faire de façon élaborée et sérieuse dans un grand nombre de domaines scientifiques et techniques.

La banque de terminologie pourrait faire l'objet d'une réévaluation globale de façon à ce que cet outil corresponde davantage aux besoins présents et futurs, tant du point de vue théorique que technique.

Les publications auraient toujours leur raison d'être et feraient davantage autorité partout; elles pourraient aussi jouir d'une très large diffusion.

Il faudrait nécessairement chercher à faire la promotion de tous ces produits spécialisés sur une large échelle, en ayant bien soin d'identifier les marchés pour chacun.

Finalement, la recherche et le développement seraient des activités qu'il faudrait nettement privilégier à tous égards, tant du point de vue linguistique qu'informatique. Il faudrait résolument s'engager dans la terminotique.

## 4.5 ANALYSE DES SCÉNARIOS

### 4.5.0 Introduction

Les avantages et les inconvénients de chacun des scénarios, de même que leurs conséquences respectives sur les diverses activités, nous donnent déjà des indices sur la voie qui pourrait être suivie. Si on se reporte à la figure B, on voit que l'activité terminologique s'insère dans un système plus vaste qui est celui des langues officielles. On peut aussi rappeler que, dans une perspective systémique, chacune des composantes doit nécessairement contribuer au bon fonctionnement et à la finalité du système et qu'il importe à cet égard de tenir compte des interrelations que chacune des composantes a avec les autres. C'est pourquoi nous estimons que la donnée fondamentale qui doit nous guider dans le choix d'un scénario est la suivante : l'activité terminologique doit contribuer à la promotion de l'usage des deux langues officielles au Canada. Nous avons vu en outre que le système des langues officielles s'insère à son tour dans un environnement plus vaste qui est celui de la francophonie mondiale au sein de laquelle le Canada entend jouer un rôle de premier plan. C'est pourquoi nous estimons que l'activité terminologique peut aussi contribuer au maintien et à l'expansion de la langue française dans les domaines scientifique et technique, dans le cadre plus vaste de la francophonie. C'est sur cette toile de fond que nous reprenons ci-après, pour chacun des scénarios, les critères d'efficacité, d'efficience technologique et économique et de satisfaction des besoins et de la clientèle.

#### 4.5.1 Le scénario TRADUCTION

Le scénario TRADUCTION ne contribuerait qu'indirectement et de façon restreinte à l'objectif de promotion des langues officielles puisque l'activité terminologique serait alors reléguée au rang d'auxiliaire de la traduction. Son efficacité serait par conséquent limitée aux résultats obtenus pour ce qui est de la qualité des textes traduits.

Par ailleurs, l'efficience technologique pourrait être élevée dans la mesure où l'activité contribue effectivement à accroître la productivité des traducteurs, ce qui reste par ailleurs à démontrer. Quant à l'efficience économique, on peut raisonnablement se demander s'il ne vaudrait pas mieux utiliser autrement ces ressources, puisque les traducteurs de la fonction publique peuvent en général fonctionner sans services terminologiques organisés ou compter sur une documentation produite ailleurs.

Quant à la satisfaction des besoins que nous avons recensés, il est sûr qu'on se limite alors à ceux des traducteurs de la fonction publique, même si les résultats des travaux peuvent servir à d'autres. Il va de soi aussi qu'on n'assurerait plus les services à une bonne partie de la clientèle actuelle.

#### 4.5.2 Le scénario BILINGUISME

Ce scénario a l'avantage de correspondre dans une bonne mesure à l'objectif de promotion de l'usage des deux langues officielles. Même si son activité était limitée à la fonction publique, le champ d'action resterait suffisamment vaste pour qu'il y ait des retombées appréciables dans l'ensemble de la société canadienne. On peut donc estimer que ce scénario pourrait être efficace par rapport à cet objectif, même si sa portée est plus limitée sous l'aspect scientifique et technique.

L'efficacité technologique serait élevée dans la mesure où de nombreux produits tangibles seraient réalisés et diffusés sur une large échelle (lexiques et conseils linguistiques). Quant à l'efficacité économique, il est sûr qu'on répondrait alors directement aux besoins d'un très grand nombre de personnes dans l'ensemble de la fonction publique, sans compter les usagers des services de l'État et les retombées dans l'ensemble de la société.

Pour ce qui est de la satisfaction des besoins, la terminologie administrative et institutionnelle a la caractéristique d'être un ensemble relativement fini. On pourrait donc, probablement en quelques années, établir cette terminologie pour la plus grande partie des institutions, d'autant plus que de nombreux besoins se recourent.

#### 4.5.3 Le scénario COMMUNICATION

Il va de soi que ce scénario correspondrait également à la donnée fondamentale établie ci-dessus, mais surtout par rapport à la langue scientifique et technique dans le cadre de la francophonie. Si le gouvernement devait cependant mettre l'accent sur cet objectif sans d'abord veiller à satisfaire les besoins fondamentaux à l'intérieur de la fonction publique, sa politique globale de promotion des langues officielles risquerait d'être moins efficace.

L'efficience technologique de ce scénario est aléatoire dans ses débuts : comme il s'agirait d'abord de recherche et de développement, il faudrait probablement attendre plusieurs années avant de pouvoir mesurer des résultats tangibles. Il serait cependant possible de le faire parce que les produits seront concrets (ensembles terminologiques établis et diffusés) et destinés à des clientèles bien précises (spécialistes de diverses disciplines).

L'efficience économique sera plus difficile à établir. On peut toutefois mentionner l'exportation du savoir-faire canadien et les avantages économiques directs et indirects qui en découlent.

Reste les besoins à satisfaire. Nous avons vu que la langue scientifique et technique englobe de loin la plus grande partie du vocabulaire. De plus, les industries de la langue sont appelées à se développer et à avoir des incidences dans de nombreux autres domaines. Ce scénario répondrait donc à des besoins futurs qu'on

retrouve chez une clientèle spécialisée certes, mais vaste aussi, tant par sa population que par sa dispersion géographique dans le monde entier.

4.5.4 On trouvera ci-après un tableau réunissant les principaux points de cette analyse.



TABLEAU 3  
ANALYSE DES SCÉNARIOS SELON DES CRITÈRES D'ÉVALUATION DE PROGRAMME

	<u>TRADUCTION</u>	<u>BILINGUISME</u>	<u>COMMUNICATION</u>
EFFICACITÉ	Qualité accrue des textes traduits	Contribution directe à la promotion de l'usage des deux langues (surtout du français)	Contribution à la promotion du français, langue scientifique et technique
EFFICIENCE TECHNOLOGIQUE	Productivité accrue des traducteurs (C.Q.F.D.)	Nombreux produits à large diffusion	Produits concrets et raffinés à long terme
EFFICIENCE ÉCONOMIQUE	A peu près nulle	Retombées dans la société canadienne	Retombées dans les milieux spécialisés à l'échelle internationale (exportation du savoir-faire canadien)
SATISFACTION DES BESOINS	Ceux de la traduction et des traducteurs seulement	Ceux de l'ensemble de la fonction publique	Ceux d'une vaste clientèle spécialisée

#### 4.6 CHOIX D'UN SCÉNARIO

Le scénario TRADUCTION présenterait l'avantage limité et à courte vue de contribuer à la décroissance des ressources et peut-être, de favoriser la productivité en traduction. Il constitue cependant un recul par rapport à ce qui s'est fait depuis dix ans et il n'y a pas lieu de le retenir si on ne veut pas perdre une bonne partie des résultats des efforts antérieurs et interrompre l'élan acquis.

Le scénario BILINGUISME est dans l'ensemble très positif parce qu'il contribue à court terme à élargir la portée pratique de l'activité terminologique au sein de l'Administration fédérale. Même s'il ne favorise pas nécessairement la décroissance (encore que le niveau de ressources actuelles devrait être suffisant si les activités ne sont pas trop dispersées), l'existence de l'activité serait amplement justifiée s'il y a la moindre volonté politique d'implanter l'usage des deux langues officielles dans la fonction publique. Ce scénario représente donc la voie à suivre dans l'immédiat pour mieux justifier l'existence du programme.

Le scénario COMMUNICATION est résolument tourné vers l'avenir. Il constituerait l'aboutissement logique de tous les efforts que le Canada a entrepris depuis près de vingt ans pour se donner les moyens d'implanter ses deux langues officielles. En outre, il faut déborder du cadre de la traduction et du bilinguisme et penser résolument en termes de transfert des connaissances dont la langue n'est que l'un des éléments. C'est ce qui est en voie de se réaliser grâce aux

nombreuses banques de données souvent mondialement accessibles et qui contribuent à accélérer la diffusion des connaissances. Il s'agit donc d'un scénario axé au départ sur la recherche et le développement et dont il faut envisager la rentabilité à long terme.

Le réalisme politique et administratif dicte cependant qu'on mette d'abord l'accent sur la promotion de l'usage des langues officielles dans l'Administration fédérale. C'est pourquoi nous recommandons la mise en oeuvre du scénario BILINGUISME à moyen terme, soit d'ici cinq ans. On pourrait cependant dès maintenant favoriser la recherche et le développement de façon à construire des assises solides, du point de vue linguistique et informatique, pour la concrétisation du scénario COMMUNICATION d'ici cinq ans au plus.

#### 4.7 CONCLUSION

Outre que le présent projet d'intervention avait pour but de faire le point sur l'activité terminologique dans son ensemble au gouvernement fédéral, il devait également faire en sorte qu'un certain nombre de problèmes signalés au début trouvent une solution.

Il a d'abord été question de conjoncture nouvelle liée à quatre facteurs. Le premier est la décroissance des effectifs. Or, dans la mesure où on se concentrera exclusivement sur les scénarios recommandés, on devrait pouvoir fonctionner avec le niveau de ressources actuelles. Il faudra toutefois envisager un réaménagement de l'organisation et notamment la réduction des services ponctuels.

Le deuxième facteur concernerait la réorganisation du secteur de la traduction : en s'affranchissant de la nécessité de servir directement les traducteurs, le programme de la terminologie peut évoluer différemment. En troisième lieu, l'évaluation du programme en 1984 recommandait une révision du mandat : voilà qui est fait. Enfin, il est question de recouvrement des coûts. Nous avons vu que non seulement les produits (lexiques) pourraient être vendus, mais aussi que les services "d'aménagement linguistique" pourraient faire l'objet de contrats rémunérés comme dans le cas de services de consultation en gestion.

Il a ensuite été question du mandat du programme et notamment de son vieillissement et de son ambiguïté. Les orientations proposées contribuent à le mettre au diapason de la conjoncture actuelle et à préciser les besoins à satisfaire de même que les clientèles à privilégier.

Nous avons aussi signalé le fait que la clientèle est vaste et méconnue. Les scénarios recommandés portent sur une clientèle précise, soit les fonctionnaires dans un premier temps, et les milieux spécialisés pour l'avenir.

Il y avait aussi des problèmes de mesure de l'efficacité : nous avons vu ci-dessus que chacun des scénarios aurait des objectifs plus précis qui pourraient donc mieux se prêter à une évaluation.

Reste la question de la banque de terminologie. Dans le cas du scénario BILINGUISME, la banque de terminologie centralisée n'a plus sa raison d'être dans sa forme actuelle et il faut davantage songer au développement de mini-banques, qui apparaissent d'ailleurs déjà comme la voie de l'avenir. Le scénario COMMUNICATION offre cependant l'occasion de revoir toute la question et d'élaborer une nouvelle génération de terminologie informatisée.

## CHAPITRE 5

POUR METTRE EN OEUVRE

## 5.0 INTRODUCTION

Le présent projet d'intervention étant exclusivement de portée stratégique (et l'analyse étant suffisamment longue), nous nous limiterons à quelques considérations générales en ce qui concerne la mise en oeuvre. D'ailleurs, chacun des deux scénarios recommandés pourraient faire l'objet d'un projet d'intervention. En outre, notre objectif a surtout été de faire le point après dix années d'activité terminologique afin d'amorcer une réflexion sur les nouvelles voies à suivre éventuellement, à la lumière d'une conjoncture passablement nouvelle.

La présente étude a aussi la particularité de recommander deux scénarios à mettre en oeuvre l'un après l'autre, tout en commençant maintenant à préparer le deuxième. Cette approche découle de la nécessité d'être réaliste et d'accomplir une tâche de bilinguisation qui reste à faire, tout en élargissant les horizons d'une activité qui peut déboucher sur un avenir prometteur.

Il faut signaler que la stratégie proposée présente une démarcation importante par rapport au passé. La principale est que la terminologie doit maintenant se dissocier de la traduction si elle doit prendre la place qu'elle peut occuper et jouer le rôle distinct qui peut être le sien.

Nous traiterons consécutivement ci-après de chacun des deux scénarios en signalant un certain nombre de points à considérer pour leur mise en oeuvre, en proposant quelques grandes étapes à cet égard et en examinant quelques conséquences de leur application. Nous verrons aussi brièvement comment ces propositions pourraient être accueillies par les acteurs principaux que sont les terminologues.

## 5.1 MISE EN OEUVRE DU SCÉNARIO BILINGUISME

### 5.1.1 Considérations générales

Le scénario BILINGUISME se caractérise d'abord par le fait qu'il est à moyen terme (de trois à cinq ans) et que l'objectif doit être atteint dans une période limitée dans le temps. Autrement dit, il faudrait pouvoir dire dans trois à cinq ans pour chacun des ministères et organismes, "mission accomplie". On pourrait comparer la situation avec celle de la francisation des entreprises au Québec : il s'agit, sur une période donnée, de modifier les habitudes linguistiques d'une organisation par une diversité de moyens dont l'activité terminologique fait partie.

C'est d'ailleurs la deuxième caractéristique du scénario : il doit absolument faire appel à la démarche d'aménagement terminologique dont il a été question ci-dessus. Cette approche s'inscrit dans un processus plus vaste d'aménagement linguistique dont il existe des précédents non seulement au Québec, mais aussi, par exemple, en Israël et dans plusieurs pays arabes.

En troisième lieu, il importerait que cette démarche de bilinguisation soit présentée non pas comme une obligation ou un mal nécessaire, mais comme un acquis ou un enrichissement pour l'organisme. Une des stratégies à adopter pourrait être de décerner des certificats de bilinguisme aux ministères qui ont accompli les étapes prévues, ou encore des certificats de mérite à ceux qui ont fait le plus de progrès (qu'on mesurerait par des données objectives précises).

Ce faisant, on accorde au bilinguisme une valeur ... qui peut se monnayer. En effet, étant donné qu'on est généralement porté à accorder moins d'importance à ce qui est gratuit, il y aurait peut-être lieu que les ministères et organismes doivent acheter des services d'aménagement linguistique de la même façon qu'ils acquièrent des services-conseils en gestion, en informatique et même en aménagement de locaux. Il suffit, à cet égard, que le Conseil du Trésor consente aux ministères qui auront élaboré un plan triennal ou quinquennal d'aménagement linguistique, les fonds (ou une partie des fonds) nécessaires à la réalisation de cet objectif, avec obligation de rendre compte. Le ministère pourrait alors s'adresser aux



services linguistiques du Secrétariat d'État ou même à l'extérieur de la fonction publique. On favoriserait ainsi une saine émulation, c'est-à-dire qu'on permettrait au Secrétariat d'État d'atteindre son objectif de recouvrement des coûts et à l'industrie des langues de se développer au Canada.

Finalement, le scénario BILINGUISME facilite la justification du programme de la terminologie des points de vue politique, administratif et économique car il a des retombées directes dans l'ensemble de l'Administration avec tout l'effet multiplicateur que cela peut représenter.

#### 5.1.2 Processus de mise en oeuvre

Voici quelles pourraient être les principales étapes de mise en oeuvre du scénario BILINGUISME.

Il faudrait d'abord que le Secrétariat d'État propose cette nouvelle approche au Conseil du Trésor à qui il appartient de l'entériner en tenant compte de sa stratégie globale en matière de langues officielles.

Le Conseil du Trésor doit ensuite demander aux ministères et organismes de se donner un plan d'aménagement linguistique réparti sur un certain nombre d'années (de trois à cinq ans, selon l'envergure des ministères).

Dans l'intervalle, le programme des services linguistiques au Secrétariat d'État doit lui-même s'apprêter à opérer cette nouvelle approche dans la façon de dispenser ses services. Il doit notamment mettre en oeuvre les moyens nécessaires pour élargir au delà de la traduction, la gamme de services qu'il offre aux ministères et organismes; il lui faut en particulier s'entendre afin que le programme de la terminologie ne soit plus directement au service des traducteurs.

Une fois les ministères et organismes informés des nouveaux objectifs fixés par le Conseil du Trésor, le Secrétariat d'État peut entreprendre son opération de marketing afin de proposer ses services. À noter que les ministères auront été autorisés à acquérir ces services de la façon qui répond le mieux à leurs besoins (services internes, services communs, services externes).

S'ensuivraient une évaluation systématique de la situation linguistique et des besoins des ministères et l'élaboration d'un plan de trois à cinq ans. Il faudrait finalement prévoir une évaluation périodique des progrès accomplis.

C'est une toute nouvelle approche dynamique d'implantation du bilinguisme qui est proposée ici. Elle se caractérise toutefois par le défi d'un objectif à atteindre dans le temps et une stratégie de renforcement positif.

### 5.1.3 Quelques conséquences de la mise en oeuvre du scénario BILINGUISME

Il importe de faire ressortir certaines des conséquences que la mise en oeuvre de ce scénario aurait sur l'organisation actuelle.

En premier lieu, la DGTSL devra établir avec le secteur des services de traduction des modalités précises de collaboration. Elle risque d'y perdre une partie de son autonomie; en revanche, on pourra rehausser la visibilité et surtout la rentabilité des activités terminologiques.

Le service SVP centralisé doit être éliminé. Il faudra plutôt compter sur des services de conseils linguistiques dont chacun des ministères devra être responsable de la mise sur pied en collaboration ou non avec le Secrétariat d'État, s'il juge qu'une telle initiative peut contribuer à l'implantation du bilinguisme.

Il est presque déjà acquis que l'informatisation de la terminologie devra évoluer autrement. Comme les activités seront décentralisées et qu'il faudra compter sur des systèmes plus souples, l'occasion sera excellente pour mettre en oeuvre des mini-banques de terminologie. Quant à TERMIUM III, il faudra voir comment elle peut s'insérer dans ce nouveau contexte.

Les travaux de recherche terminologique consisteront essentiellement à rassembler et à uniformiser la terminologie administrative et institutionnelle. La plus grande partie des terminologues seront

appelés, soit à réaliser eux-mêmes ces travaux, soit à les coordonner, et ce, dans un cadre décentralisé et en collaboration étroite avec les autres intervenants linguistiques.

Finalement, il y aura lieu de mettre en place des méthodes de gestion rigoureuse : nous songeons en particulier à l'évaluation des besoins, à la planification des travaux et à leur suivi, ainsi qu'à l'élaboration d'indicateurs de rendement et de satisfaction.

## 5.2 MISE EN OEUVRE DU SCÉNARIO COMMUNICATION

### 5.2.1 Considérations générales

Le scénario COMMUNICATION est évidemment un projet à long terme dont les objectifs sont forcément moins précis. Il est, au départ, axé sur la recherche et le développement, ce qui signifie qu'on ne doit pas s'attendre à des résultats concrets et à la rentabilité avant plusieurs années. Il constitue cependant un risque calculé dans un domaine qui prendra de plus en plus d'ampleur, la communication, et plus particulièrement la communication scientifique et technique.

Ce scénario a des liens directs avec plusieurs autres disciplines : l'informatique linguistique et, notamment, la traduction automatique ou assistée par ordinateur; les banques de données; les technologies de transfert des connaissances (enseignement assisté par ordinateur, diffusion de l'information technique et scientifique). Il est même probable qu'il puisse y avoir des liens avec la recherche sur l'intelligence artificielle.

L'implantation d'un tel scénario suppose la mise à contribution du milieu universitaire et de l'entreprise privée. En effet, si le gouvernement doit encourager la recherche dans ce domaine, notamment par le biais du financement, il ne constitue pas lui-même le milieu le plus propice à cette activité. Il y aurait donc lieu de faire appel à des organismes para-gouvernementaux tels que le Centre de recherche pour l'informatisation du travail (CRIT), qui fait déjà des recherches en traduction automatique; aux universités, pour réaliser des projets de recherche appliquée tels qu'une classification des données terminologiques; et à l'entreprise, par exemple, pour élaborer des banques de données et les diffuser.

On pourrait aussi affirmer que le scénario COMMUNICATION permettrait de passer d'un certain stade artisanal à un niveau plus scientifique, tant du point de vue linguistique que technologique. La terminologie accéderait ainsi au rang de discipline autonome pouvant apporter une contribution à l'avancement dans d'autres domaines. Il est notoire, par exemple, que l'établissement de la terminologie dans un domaine de recherche ou d'activité permet aux spécialistes de préciser les concepts qu'ils manipulent et d'en faciliter la communication.

Finalement, ce scénario aurait une envergure nationale et internationale. Au Canada même, comme on vient de le voir, on mettrait à contribution diverses institutions et entreprises. Mais il faudrait aussi nécessairement déboucher sur l'extérieur : nous pensons aux projets dans le cadre de la francophonie (industries de la langue et information scientifique et technique); aux grandes

entreprises mondiales en informatique et à leurs laboratoires de recherche; et aux grandes sociétés multinationales qui ont de plus en plus intérêt à tenir compte des particularismes linguistiques.

### 5.2.2 Processus de mise en oeuvre

Il est plus difficile de proposer les étapes précises de mise en oeuvre d'un tel scénario. Nous proposons toutefois les initiatives suivantes.

Il y aurait lieu d'entreprendre un certain nombre d'études préliminaires. Comme il n'y a jamais eu d'étude d'ensemble sur l'industrie des langues au Canada, nous croyons qu'il s'agit là d'une activité économique importante qui englobe notamment la traduction et l'interprétation, la terminologie, l'enseignement des langues, la bilinguisation et la francisation, de même que la rédaction technique. On trouvera en annexe le canevas de ce que pourrait être une telle étude.\*

On pourrait aussi réaliser une étude de portée canadienne semblable au document sur les industries de la langue rédigé par Bernard Cassen, à la demande du ministre français de la recherche et

---

\* Il s'agit essentiellement d'un document que l'auteur avait rédigé en vue d'en faire éventuellement son projet d'intervention. Devant l'ampleur de la tâche, il s'est limité à l'activité terminologique.

de la technologie (CASSEN : 1985). Les enjeux à cet égard sont tout aussi importants pour le Canada que pour la France et le Canada peut apporter une contribution de première valeur.

Il serait également utile de faire un inventaire des ressources canadiennes en matière de linguistique et d'informatique linguistique. Si le foisonnement des initiatives a des avantages, il ne faudrait pas non plus que la dispersion des efforts vienne retarder ou empêcher les percées scientifiques. D'où la nécessité de savoir ce qui se fait afin de mieux coordonner les activités.

On pourrait également faire une évaluation des besoins en matière de terminologie scientifique et technique et ce en fonction des priorités canadiennes à cet égard. C'est ainsi que les sciences de l'espace, les biotechnologies et les télécommunications seraient probablement des domaines à privilégier à l'heure actuelle. Mais il faudrait une évaluation plus systématique qui tienne compte notamment de la rentabilité des domaines de recherche.

Finalement, une fois ces données recueillies, il faudrait concevoir un programme à long terme qui devrait être entériné par le gouvernement. Il s'agirait donc de rédiger un mémoire au Cabinet dans lequel on ferait valoir les avantages surtout économiques d'un tel scénario, sans compter évidemment les retombées politiques, scientifiques et technologiques.

### 5.2.3 Quelques conséquences de la mise en oeuvre du scénario COMMUNICATION

Ce scénario entraîne la transformation radicale du programme de la terminologie. Cependant, comme la mise en oeuvre serait graduelle sur cinq ans, il est possible de le planifier tant du point de vue des ressources humaines que de son implantation administrative. Il suppose notamment le perfectionnement des terminologues en place, le recrutement ou la mise à contribution de spécialistes en linguistique et en informatique et surtout la réalisation des études préliminaires mentionnées ci-dessus.

### 5.3 ACCUEIL DES PROPOSITIONS PAR LES TERMINOLOGUES

L'un des facteurs dont il faut tenir compte dans l'implantation d'une nouvelle stratégie est la perception des principaux acteurs. Nous avons fait un sondage auprès des terminologues à l'été de 1986 afin de savoir comment ils envisageaient la situation à divers points de vue. Dans le détail, les résultats de ce sondage sont malheureusement assez peu utiles vu la tangente que le présent projet d'intervention a finalement prise. On peut toutefois en tirer les trois conclusions générales ci-après.

En premier lieu, on remarque que les répondants ont en général tendance à adopter les points de vue de la direction, c'est-à-dire ceux qu'on leur a en quelque sorte imposés même si plusieurs manifestent parfois leur désaccord. Ainsi, une bonne majorité (environ 75 %) estime que la banque de terminologie est l'outil de



recherche et de diffusion à privilégier et que les traducteurs doivent être les clients prioritaires (90 %).

En deuxième lieu, les terminologues manifestent en général le désir de faire des travaux rigoureux dans des domaines spécialisés. Cette constatation n'est pas étonnante étant donné la plus grande satisfaction éprouvée dans ce contexte.

Enfin, les terminologues portent un jugement qu'on pourrait qualifier de réservé sur la banque de terminologie. La qualité en est bonne pour seulement 55 % d'entre eux. Par ailleurs, ils la considèrent en général utile mais non essentielle, sauf pour eux-mêmes! Cette dernière constatation est un peu étonnante vu qu'on a toujours présumé que la banque est surtout destinée à une clientèle autre que les terminologues.

L'implantation du scénario BILINGUISME ne devrait pas poser de graves problèmes de résistance étant donné, notamment, que les terminologues seront appelés à travailler de façon rigoureuse dans un contexte élargi et plus visible. Quant au scénario COMMUNICATION, il devrait normalement enthousiasmer ceux qui désirent faire avancer leur profession. Il importe toutefois de présenter un projet qui donne l'impression d'avoir été bien réfléchi et qui offre certaines garanties de réalisation.

### CONCLUSION GÉNÉRALE

L'activité terminologique peut être un domaine d'innovation, car il s'agit d'une discipline qui pointe vers l'avenir. J. Schumpeter\* définit l'innovation comme l'exécution d'une combinaison nouvelle de facteurs. Dans le cas qui nous occupe, ces facteurs sont les suivants :

- une discipline qui a acquis son autonomie (grâce à une théorie et à une méthodologie propres) et qui est en mesure de contribuer à l'avancement des connaissances et au progrès scientifique et technique;
- une discipline qui a acquis une valeur économique parce qu'elle contribue à l'efficacité de la communication et de l'information;
- une discipline qui est étroitement liée à l'informatisation des fonctions liées au langage.

Mais un tel concours de circonstances ne saurait conduire à des réalisations concrètes que si les principaux intéressés se donnent la peine de l'exploiter et savent comment s'y prendre. Or, selon Kimon Valaskakis, expert-conseil en planification stratégique et prospectiviste de renommée internationale, le Canada a raté beaucoup d'opportunités :

Les entreprises canadiennes n'ont pas encore réussi à "internaliser" dans leur processus de planification stratégique l'évolution de leur environnement extérieur. Par conséquent, elles s'éveillent parfois devant des "surprises stratégiques" au moment où il est trop tard pour réagir. (cité dans le journal Finance du 9 mars 1987, p. 4)

\* Dans Théorie de l'évolution économique, Paris, Dalloz, 1935, cité par Crener et Monteil, Principes de management, Montréal, Presses de l'Université du Québec, 1975, p. 480.

Et il ajoute :

Notre mentalité de Nord-Américains fait en sorte que nous ne sommes intéressés qu'au "short-term bottom line".

Les ministres des Communications du Canada et du Québec annonçaient conjointement récemment, l'octroi de subventions d'une valeur de six millions de dollars (ce qui est relativement peu) pour 25 projets de développement de logiciels et de banques de données dont la plupart sont d'expression française. On semble en effet s'être rendu compte qu'il y a un créneau prometteur pour la création et la commercialisation de logiciels en français à portée multilingue et qu'il est urgent que le Canada mette à profit son caractère linguistique particulier pour développer des logiciels utilisables non seulement en français et en anglais, mais aussi en d'autres langues pour l'exportation. Autrement dit, il s'agit de transformer en atout le désavantage apparent de son caractère français pour se tailler une place dans l'univers informatique où les géants sont anglophones.

La conjoncture est favorable tant sur le plan national qu'international. Au Canada, les "industries de la langue" (traduction, enseignement de la langue seconde, francisation ou... bilinguisation) sont en pleine effervescence et même l'entreprise privée y trouve un profit. Sur le plan international, l'émergence de la francophonie est aussi une "opportunité" à ne pas rater : il existe des projets précis en matière d'information scientifique et technique, de banques de données et d'industries de la langue pour lesquels le Canada possède toutes les compétences nécessaires. L'activité terminologique au gouvernement fédéral peut s'insérer dans le cadre d'une stratégie globale de développement de nombreux aspects de la communication.

## BIBLIOGRAPHIE

- AUGER, Pierre (1982), "La problématique de l'aménagement terminologique au Québec". Terminogramme, n° 13, mai 1982, p. 1-3.
- BAUDOT, Jean (1985), Les banques de terminologie de l'avenir, Communication présentée au colloque "L'ère nouvelle de la terminologie", Montréal, novembre 1985.
- BELLAVANCE, Michel (1985), Les politiques gouvernementales, Montréal, Agence d'Arc.
- CALVET, Louis-Jean, "Les États et leurs politiques linguistiques, Les problèmes d'une politique des langues". Encyclopaedia Universalis, Universalis 1986, p. 93-96.
- CASSEN, Bernard (1985), Les industries de la langue, Rapport présenté à M. Hubert Curien, Ministre de la recherche et de la technologie, Paris, 110 p. (document à tirage limité).
- COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES (1985), Rapport annuel 1985, Ottawa, M.A.S., 258 p., surtout pp. 51-60.
- CONSEIL DU TRÉSOR (1982), Manuel de la politique administrative, chapitre 303.
- DELISLE, Jean (1985), "Un demi-siècle au service du bilinguisme officiel". Langue et société, n° 15, Hiver 1985, Commissaire aux langues officielles, Ottawa, p. 4-9.
- DUBUC, Robert (1979), Manuel pratique de terminologie, Montréal, Linguatex, et Paris, CILF
- ECONOSULT (1984), Évaluation de la composante terminologie du Bureau des traductions (Document interne)
- FORTIER, D'Iberville (1985), "Du réalisme et de la politique linguistique", Actes du Colloque national sur les services linguistiques, Ottawa, M.A.S., p. 31-41.
- FRASER, Monica et LAPLAINE, Molly (1984), La gestion, l'organisation et le fonctionnement du Bureau des traductions du Secrétariat d'État (Document interne)
- HORGUELIN, Paul A. (1984), "Un peuple de traducteurs?" Actes du Congrès Langue et société au Québec, TOME II, Le statut culturel du français au Québec. Québec, Éditeur officiel, 1984, p. 441-445.
- LANDRY, Alain (1980), "La normalisation terminologique au Bureau des traductions du gouvernement canadien". Actes du troisième colloque OLF-STQ de terminologie, Québec, Éditeur officiel, 1982.
- LANGEVIN, Jean-Louis (1976); Tremblay, Raymond; Bélanger, Laurent, La Direction participative par objectifs, Québec, Presses de l'Université Laval, 235 p.

- LAVALLÉE, Luc (1982), Utilisation et appréciation des services de la banque de terminologie (document interne).
- LEFEBVRE, Gérard (1975), Savoir organiser, savoir décider, Montréal, Éditions de l'Homme, 166 p.
- MIGUÉ, Jean-Luc (1979), L'Économiste et la chose publique, Partie II : Nationalisme et langues au Canada, Québec, Presses de l'Université du Québec, 238 p.
- OLF (1973), Guide de travail en terminologie, Cahiers de l'Office de la langue française, n° 20, Québec, 103 p.
- OLF-STQ (1982), Actes du troisième colloque OLF-STQ de terminologie, "Le rôle du spécialiste dans les travaux de terminologie", Québec, Éditeur officiel, 277 p.
- POISTER, Theodore H. (1978), Public Program Analysis, Applied Research Methods, Baltimore, 605 p. (surtout p. 1-58).
- REY, Alain (1979), La Terminologie, Noms et notions, Paris, P.V.F. 127 p.
- RONDEAU, Guy (1984), Introduction à la terminologie, Chicoutimi, Gaétan Morin, 2<sup>e</sup> édition, 238 p.
- THOUIN, Benoit (1984), "Les conditions d'efficacité des langues de terminologie". Le langage et l'homme, n° 56, pp. 50-54.
- SECRETARIAT D'ÉTAT (1983), Termes et définitions en usage à la Direction de la terminologie, Bureau des traductions, Secrétariat d'État.
- THOUIN, Benoit (1985), "L'évolution de l'informatique et les banques de terminologie". TERMNET NEWS, n° 9, 1985, p. 58-63.

Questions posées lors des entrevues  
avec des personnes-clés  
et liste des personnes interviewées

1. Quelles ont été les principales réalisations du Secrétariat d'État (Bureau des traductions) en matière de terminologie depuis 1976 (dix ans)?
2. Quels sont les facteurs importants à considérer à l'heure actuelle dans la poursuite de l'activité terminologique?
3. Le mandat tel qu'il a été formulé au départ (en 1974) doit-il être revu, modifié ou clarifié?
4. Quelles devraient être les priorités actuelles en matière de terminologie en termes de clientèle, d'activités et de moyens à mettre en oeuvre?
5. Quels pourraient être les objectifs à moyen terme en matière d'activité terminologique (3 ans)?

Personnes interviewées

Secrétariat d'État

- M. Alain LANDRY, Sous-secrétaire d'État adjoint, Langues officielles
- M. Winston WELLS, Directeur général, Direction générale de la terminologie et des services linguistiques
- M. Peter GAWN, Directeur de la terminologie
- M<sup>me</sup> Monique LARICHELLIÈRE, Directeur des services à la clientèle (par intérim)
- M. François DUMAS, Directeur, Planification et élaboration des politiques, Langues officielles et traduction
- M<sup>me</sup> Catherine OLIVA, Directeur d'un service de traduction ministériel (au nom de M. Germain ASSELIN, Directeur général des services de traduction)

Secrétariat du Conseil du Trésor

- M. Gaston GUÉNETTE, Directeur, Division des opérations, Direction des langues officielles
- M. Jacques ITIÉ, Chef de cabinet, Sous-secrétaire, Direction des langues officielles

Sociétés ayant institué des  
services de terminologie au Canada  
selon divers grands domaines

COMMUNICATIONS	Bell Northern Telecom Radio Canada Recherches Bell-Northern Télélobe
TRANSPORTS	Air Canada Canadien Pacifique Canadien National Via Rail OACI
FINANCES	Banque de Montréal Banque de Nouvelle-Écosse Banque Royale Sun Life Institut des comptables agréés
INDUSTRIE	Domtar Marine Industries Sidbec Stelco Pratt & Whitney
ÉLECTRONIQUE ÉLECTRICITÉ	CGE Hydro-Québec
INFORMATIQUE	IBM Honeywell
COMMERCE	Eaton La Baie Simpson
PRODUITS PHARMACEUTIQUES	Bristol-Myers



LE DÉVELOPPEMENT DES INDUSTRIES DE LA LANGUE AU CANADA  
QUELQUES CONSIDÉRATIONS ET PROPOSITION PRÉLIMINAIRE

Objectif

Favoriser le développement des industries de la langue au Canada de façon à faciliter la mise en oeuvre de la politique des langues officielles, à susciter des retombées économiques notamment par une plus grande prise en charge par le secteur privé, et à favoriser la pénétration de marchés étrangers grâce à la polyvalence et au savoir-faire canadien en matière linguistique.

Les industries de la langue au Canada

Les industries de la langue peuvent être catégorisées, du moins au Canada, de la façon suivante :

- la traduction et l'interprétation, qui se font en grande partie de l'anglais, vers le français, mais aussi du français vers l'anglais, dans plusieurs langues étrangères et certaines langues autochtones;
- la terminologie, activité relativement nouvelle et de plus en plus répandue, dans laquelle le Canada s'est imposé comme chef de file mondial, tant des points de vue méthodologique que technologique;
- l'enseignement des langues et notamment des langues secondes, pour lequel le Canada a acquis une expérience notable vu sa situation linguistique;

- la bilinguisation et/ou la francisation des organismes publics et privés, notamment dans la fonction publique fédérale et dans l'entreprise privée au Québec;
- la rédaction technique, qui constitue une activité indispensable notamment des entreprises de haute technologie, d'aéronautique, de constructions mécaniques;
- la recherche et l'enseignement linguistique, notamment en matière de traduction et de terminologie, activités qui se sont également développées de façon particulière dans certaines institutions de haut savoir canadiennes (Montréal, Laval, Ottawa).

### Les aspects à considérer

#### Aspects politiques

- la politique des langues officielles, pour être plus efficace, doit déborder des cadres de la fonction publique et de l'éducation, où elle a surtout été encouragée jusqu'à maintenant, et faire l'objet d'une pénétration plus profonde dans d'autres sphères de la société, notamment dans les secteurs des services et de l'entreprise;
- à cette fin, il faut faire en sorte que des services en matière de langue soient disponibles et accessibles au moins dans les centres névralgiques hors de la capitale nationale et de Montréal;

- vue sa charte des droits et libertés et vu ses engagements internationaux, notamment dans le cadre de la francophonie, le Canada n'a pas d'autre choix que de se donner les moyens de sa politique linguistique.

### Aspects économiques

- la traduction, l'interprétation, la terminologie et l'enseignement des langues, au gouvernement fédéral seulement, représentent une activité économique se chiffrant à 200 millions de dollars annuellement; ce chiffre peut être multiplié au moins par deux pour la société canadienne dans son ensemble;
- il existe des entreprises de traduction et d'enseignement des langues qui sont forcément lucratives (à Ottawa seulement, 14 écoles de langue et 69 cabinets de traduction ou traducteurs sont inscrits dans l'annuaire téléphonique);
- il existe aussi au Québec, dans le cadre de la francisation, toute une industrie nouvelle du conseil linguistique laquelle pourrait trouver des débouchés à l'extérieur du Québec si les pressions vers la bilinguisation s'accroissent;

- près de 75% des banques de données américaines sont à but lucratif : pourquoi les banques de terminologie ne pourraient-elles pas être rentables?
- pour favoriser une plus grande circulation des biens, des services et des personnes au Canada, il faut que les divers agents économiques aient un meilleur accès aux ressources linguistiques; ainsi, l'entreprise moyenne de Halifax, tout comme celle de Chicoutimi, devrait pouvoir viser l'ensemble du marché canadien sans que les barrières linguistiques soient un obstacle trop difficile. À noter que ces arguments valent aussi pour les marchés étrangers.

#### Aspects internationaux

- le Canada a su développer une compétence et des technologies reconnues en matière de langues et il aurait intérêt à en stimuler l'exportation;
- il existe des besoins grandissants dans des nombreux pays développés et en voie de développement et le savoir-faire canadien peut être appliqué à d'autres langues, l'anglais, ou parfois le français, restant des langues pivot (à titre d'exemple, mentionnons la Chine, les pays arabes, ceux de l'Union latine, et même les États-Unis);

- à la suite du Sommet de la francophonie, le Canada s'est engagé à jouer un rôle actif en matière de langue française afin de favoriser notamment le transfert des connaissances et des technologies;
- de façon plus large, la coopération culturelle et linguistique constitue parfois la porte d'entrée pour une coopération économique.

#### Aspects technologiques

- la plupart des activités en matière de langues font appel de plus en plus aux technologies informatiques; mentionnons la traduction et l'enseignement assistés par ordinateur, les banques de terminologie et la traduction automatique, pour laquelle le Canada pourrait être l'un des leaders;
- il existe une demande grandissante pour des systèmes informatiques parlant d'autres langues que l'anglais;
- le développement des télécommunications, associées avec l'informatique, permet d'envisager de nouvelles possibilités en matière de diffusion des données et d'enseignement, à la fois à travers le Canada et à l'étranger.

Aspects linguistiques

- outre l'anglais et le français, le Canada possède aussi des compétences en matière de nombreuses autres langues, sans oublier certaines langues autochtones, dont le Secrétaire d'État vient de s'engager à favoriser la préservation;
- le Canada possède aussi des compétences en matière de recherche linguistique, telles que le Centre international de recherches sur le bilinguisme (CIRB) de l'Université Laval et OISE.

Les initiatives à considérer

À ma connaissance, aucune étude globale de l'ensemble de ces activités envisagées d'un point de vue principalement économique n'a été réalisée jusqu'à maintenant. Étant donné l'envergure de ces activités au Canada, de leur potentiel de développement et des bénéfices à retirer d'une meilleure connaissance et coordination de ces industries en vue d'une exploitation plus rationnelle, je propose les initiatives suivantes :

- entreprendre une analyse descriptive de ces activités en mettant l'accent sur l'aspect économique;

- faire une étude de besoins ou de marché;
- élaborer des stratégies politiques et économiques pour répondre à ces besoins, notamment accentuer la privatisation ou le partage de l'exécution de certaines activités (traduction, interprétation et terminologie, par exemple) jusqu'à maintenant exercées par les seuls gouvernements et quelques grandes entreprises.