

0876

N
1988
Stages
2

X

Stages de la langue française de Montréal, sous la responsabilité de
Madame Chantal ROBINSON

R A P P O R T d e S T A G E

E.N.S.B. 1987 - 1988

Responsable : Cécil GUITARD

D.E.S.S. Médiathèques publiques

Professeur : Jean-Pierre BERNARD

N e l l y C H A B R O L

Stagiaire à l'Office de la langue française de Montréal, sous la responsabilité de
Monsieur Buddhi KLOK et de Madame Chantal ROBINSON

R A P P O R T d e S T A G E

E.N.S.B. 1987 - 1988

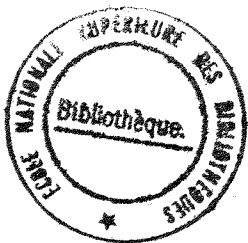
Responsable : Cécil GUITARD

D.E.S.S. Médiathèques publiques

Professeur : Jean-Pierre BERNARD

I

P R E S E N T A T I O N
D E
L ' E N T R E P R I S E



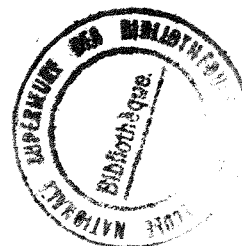
1988
Stage
2

Dénomination :

Gouvernement du Québec
Office de la langue française

Adresse :

800, place Victoria
Case Postale 316
Montréal (Québec)
H 4 Z 168
C A N A D A

Environnement :

La Charte de la langue française (loi 101) institue l'Office de la langue française, en définit les structures, le mandat, les missions. Monsieur Guy RIVARD est, à ce jour, le ministre responsable de l'application de la Charte. Quant à la Commission de toponymie, elle dépend administrativement de l'Office.

Etat du budget et des dépenses de l'exercice 1986-1987 :

Catégories	Budget		Dépenses \$
	Original \$	Modifié \$	
<u>Fonctionnement</u>	13 054 100	13 035 794	12 654 043
<u>Capital</u> (matériel et équipement)	209 100	209 100	204 901
<u>Transfert</u>	324 500	344 500	344 500
<u>Total</u>	13 587 700	13 589 394	13 203 444

Employés au 31 Mars 1987 :

Direction	6
Services au public	83
Recherche et secrétariat	23
Personnel	12
Administration	37
Productions linguistiques et terminologiques	62
Francisation	78
 Total O.L.F.	 <u>301</u>

Organigramme administratif (c.f. annexe)Missions :

L'Office de la langue française a pour mandat, en vertu de la Charte de la langue française, de définir et de conduire la politique québécoise, en matière de recherche linguistique et de terminologie. De plus, il veille à ce que le français devienne, le plus tôt possible, la langue des communications, du travail, du commerce et des affaires, tant dans l'Administration que dans les entreprises.

L'Office est le maître d'oeuvre de l'application de la Charte. Il a d'abord un rôle général de gestion de la politique linguistique québécoise. L'Administration et les entreprises constituent toutefois son champ d'action prioritaire en matière d'implantation du français, quoique d'autres dispositions étendent, à l'ensemble de la société, ses possibilités d'intervention. A ce double titre, le législateur impose à l'Office d'établir les programmes de recherche nécessaires à l'application de la Charte et de préparer en conséquence les règlements de sa compétence.

Responsables du stage :

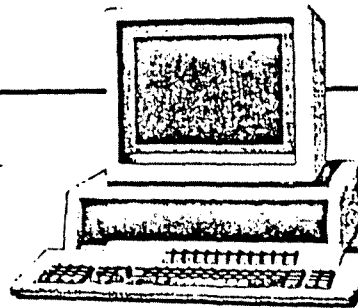
- 1 - Monsieur Buddhi KLOK
Chef du Service des Bibliothèques
- Madame Chantal ROBINSON
Bibliothécaire
- 2 - Répondant pédagogique :
Monsieur Réjean SAVARD
Professeur à l'Ecole de bibliothéconomie et des Sciences de
L'Information (Université de Montréal)

L'ACCÈS DIRECT À LA BANQUE DE TERMINOLOGIE DU QUÉBEC

USAGERS INTERNES

RÉSEAU DES ABONNÉS

- traducteurs indépendants et cabinets de traduction;
- institutions d'enseignement;
- services de traduction en entreprise;
- ministères et organismes gouvernementaux.



B
T
Q

Fichiers de terminologie

DIFF :

- termes normalisés ou recommandés
- domaines épurés et mis à jour
- travaux de spécialistes

C
O
N
C

3 millions de termes
900,000 fiches classées dans
220 domaines génériques
1 400 domaines spécifiques

TRAV :

- travaux de spécialistes & d'entreprises
- domaines à épurer
- documents de travail

Sources des données terminologiques

S
O
U
R

Notices bibliographiques des données consignées sur les fiches de terminologie (base CONC)
- 17 000 références d'ouvrages, de spécialistes, de comités, etc.

Fichier documentaire

I
N
V
E

Notices bibliographiques d'ouvrages terminologiques (dictionnaires, lexiques, glossaires, etc.) et paraterminologiques (catalogues, index, etc.)
- 39 000 références

II

MON TRAVAIL,
MODE D'EMPLOI

Monsieur Buddi KLOK, chef du Service des bibliothèques de l'O.L.F. m'a proposé de travailler sur le rôle des Services documentaires dans la francisation des grandes entreprises du Québec. Après avoir visité la plupart des Services de l'Office et fait connaissance avec les personnes susceptibles de me seconder et m'orienter dans mes recherches, j'ai élu domicile dans un bureau, situé au coeur de la section des linguistes-conseils. Ces derniers, tout comme les conseillers en francisation, dépendent de la Direction des programmes de francisation et sont chargés d'assurer la mise en oeuvre et le suivi de ces programmes, pour les grandes entreprises - c'est à dire pour toute firme qui emploie cent personnes ou plus, au Québec. En plus d'un téléphone et des fournitures de bureau mis à ma disposition, j'ai pu bénéficier, à volonté, des ressources documentaires de la bibliothèque, installée au même étage : possibilité d'emprunter monographies et périodiques, de photocopier gratuitement tout document ou d'obtenir, dans les plus brefs délais, les publications de l'Office ainsi que les travaux (internes, en cours ou non publiés) du Service de la recherche. J'ai pu également faire dactylographier, par la secrétaire de Monsieur KLOK, tous les textes dont j'avais besoin. Quant à l'aide technique des Services informatiques, elle s'est avérée d'un précieux secours, notamment lorsque j'ai eu besoin des dossiers complets des entreprises et de statistiques ou pourcentages particuliers.

Grâce à l'entregent et à la gentillesse de Madame Chantal ROBINSON, j'ai rencontré toutes les personnes-ressources de l'Office, compétentes dans les domaines linguistique et terminologique. C'est ainsi que j'ai assisté à une séance de perfectionnement en français : à la demande du personnel des entreprises, de telles journées sont, en effet, offertes par le Service de l'animation et entendent faciliter le processus d'implantation de la langue française. Dans le même esprit, les terminologues m'ont invitée à les "observer" dans leur travail quotidien : celui-ci consiste en une assistance terminologique par téléphone. Les terminologues répondent instantanément - grâce à leur bibliothèque tournante, à l'accès en direct à la Banque de Terminologie du Québec et à leurs connaissances personnelles - à toute question linguistique que peuvent poser les usagers -qu'ils soient membres d'une agence de traduction ou simples

citoyens. Il m'a été permis, d'autre part, de suivre deux journées de formation à la Banque de Terminologie du Québec (la B.T.Q.) afin de comprendre l'organisation interne de cette banque terminologique et documentaire, son fonctionnement et d'identifier les renseignements nombreux qu'elle propose à ses abonnés.

Pour affiner et compléter "mon éducation" dans l'univers linguistique québécois, mes responsables de stage m'ont introduite auprès des représentants de l'Office à Québec. Là, Monsieur Clément CROTEAU, terminologue, m'a présenté un historique de la B.T.Q. et expliqué comment les spécialistes de la langue avaient épuré le gros million de fiches terminologiques, déjà enregistrées en 1981, afin de proposer un produit pertinent, régulièrement alimenté et mis à jour. La Banque vise à séduire les entreprises, les organismes de l'Administration, les bureaux de traduction ainsi que les centres de recherche et les universités. La plupart des quatre cents abonnés peuvent être considérés comme les chefs de file, en matière terminologique, qu'il s'agisse du vaste secteur de l'ingénierie ou du monde des affaires. Ils comptent en effet, dans leurs rangs, des traducteurs, terminologues et rédacteurs de qualité qui assument des travaux de recherche ou de diffusion du français, chacun dans leur spécialité. Grâce aux exposés et aux démonstrations que j'ai suivis, concernant la B.T.Q., j'ai compris l'intérêt, voire l'absolue nécessité, pour le gouvernement du Québec, de se doter d'un instrument terminologique et documentaire performant puis de le maintenir au plus haut niveau. En Amérique du Nord, on peut facilement constater que la dénomination de la plupart des aspects de la croissance industrielle s'est d'abord exprimée en anglais ; il fallait donc que le Québec francophone réagît vite et bien : c'est ce qu'il a entrepris et continue d'assurer avec le vaste chantier terminologique que constitue la B.T.Q.

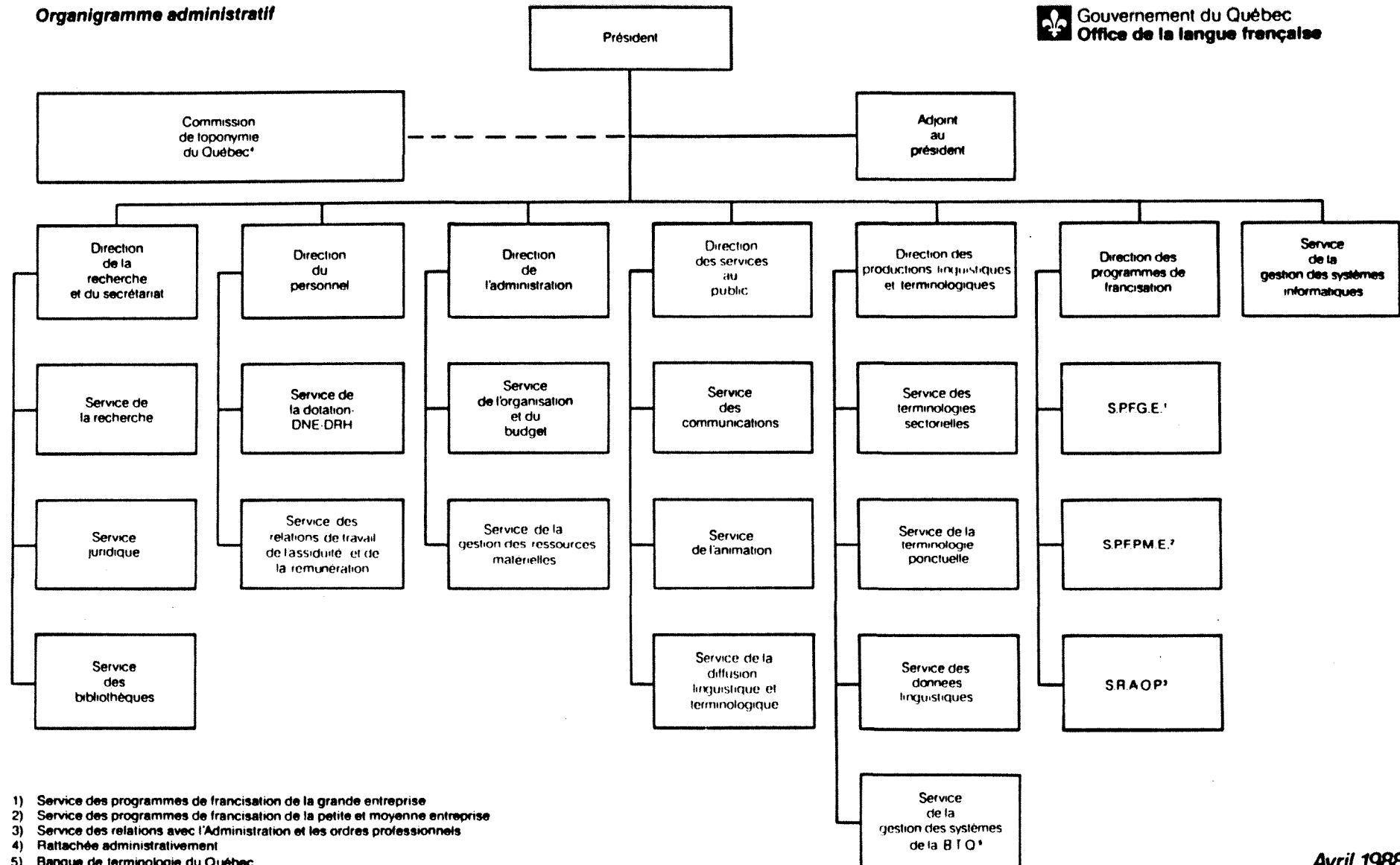
Mon parcours dans les institutions linguistiques serait incomplet si j'omettais de citer la Commission de toponymie, également visitée lors de mon séjour à Québec. A ce sujet, Monsieur Christian BONNELLY, géographe et chef du service de la normalisation, m'a énoncé les devoirs de la Commission : établir les normes et règles d'écriture dans la dénomination

des lieux ; procéder à l'inventaire et à la conservation des noms de lieux ; établir, normaliser, officialiser et diffuser la nomenclature géographique du Québec.

J'ai eu enfin la chance d'être accueillie par la bibliothécaire du Secrétariat d'Etat de Montréal, Madame Cécile MONDOU. Cette visite a été l'occasion, pour moi, de voir fonctionner la traduction au niveau fédéral : les spécialistes de la langue répondent alors aux questions linguistiques que les usagers se posent, aussi bien en français qu'en anglais. Le Secrétariat d'Etat possède, lui aussi, une très riche banque de terminologie, baptisée "Termium".

A la lecture de cette présentation, l'on conclura aisément que mon travail de recherche a été grandement facilité. En effet, en consultant des documents spécialisés récents, en rencontrant un personnel compétent et disponible, je n'ai pu qu'améliorer ma compréhension du phénomène de la francisation des entreprises québécoises.

Organigramme administratif



- 1) Service des programmes de francisation de la grande entreprise
- 2) Service des programmes de francisation de la petite et moyenne entreprise
- 3) Service des relations avec l'Administration et les ordres professionnels
- 4) Rattachée administrativement
- 5) Banque de terminologie du Québec

III

J U G E M E N T
P E R S O N N E L E T
P R O F E S S I O N N E L

Je rappellerai tout d'abord brièvement et grossièrement la problématique, soulevée par ma recherche à l'Office. Il s'agit, dans un premier temps, d'inventorier les ressources documentaires et humaines auxquelles les grandes entreprises québécoises ont recours pour se franciser, puis de voir dans quelle mesure ces sources d'information sont utiles, nécessaires.

Pour ce faire, il m'a fallu élaborer un calendrier de travail strict et recourir à une approche méthodologique diversifiée, comme on pourra le constater dans la présentation suivante - qui met en relief les phases de la recherche :

1. Etude du dossier : "Francisation des entreprises", grâce à différentes lectures (3 semaines).
2. Elaboration du questionnaire (1 semaine).
3. Visites des grandes entreprises sélectionnées et des personnes-ressources (2 semaines et demi).
4. Dépouillement des questionnaires, dès réception.
5. Analyse des réponses obtenues et synthèse des documents compilés et lus sur la question de la francisation.
6. Tentative pour dégager certaines constantes, certaines idées principales afin de concevoir un plan pour le mémoire (3 semaines et demi pour 4, 5, 6).
7. Rédaction (prévu : 2 semaines).

Cet emploi du temps rigoureux n'a pu être respecté que dans la mesure où tout s'est enchaîné sans accroc ni retard, comme je vais m'en expliquer désormais.

L'accès aux documents de base a toujours été facilité ; j'ai abondamment puisé dans la bibliothèque spécialisée de l'Office tout comme dans le petit centre de documentation du Service de la recherche.

Pour ce qui relève de la confection du questionnaire, j'ai eu recours

aux linguistes-conseils qui m'ont aidée à reformuler quelques questions, à en élaguer d'autres ou à étoffer certaines parties, considérées comme lacunaires. Trois d'entre eux l'ont donc entièrement lu avant de me suggérer corrections et variantes. La préparation de ce questionnaire m'a surtout permis d'approcher et de mieux circonscrire le sujet ; il convient toutefois de dire que certaines questions n'ont pas toujours produit les résultats escomptés : les unes, parce que trop pointues et précises ; les autres, parce que trop allusives. Enfin, je me suis aperçue - mais trop tard - d'omissions fâcheuses : ce questionnaire demeure donc exploitable en partie, malgré ses manques et ses imprécisions manifestes.

Pour ce qui concerne les rendez-vous en entreprises, toutes ont accepté de répondre au questionnaire, le plus rapidement possible (dans un délai maximal de quinze jours) et de me recevoir (sauf une) pour me faire visiter leur centre de documentation et leur service linguistique. A cet égard, je souligne la qualité de l'accueil qui m'a été réservé dans chacun des services de traduction. Ponctualité, disponibilité et coopération ont été à la clé de la plupart des entrevues. Il convient d'évoquer par ailleurs la facilité, qui existe au Québec, de s'entretenir avec des professionnels, toujours prêts à vous informer, à livrer des chiffres et des impressions, à mettre à plat des données, à évaluer leur propre travail et leurs résultats, sans craindre d'être mal "notés" ou jugés. Les chefs des services linguistiques ou traducteurs rencontrés ont donc participé à ce jeu de questions-réponses, sans réticence ni ironie.

L'intérêt qu'ils ont pu manifester à mon travail s'est parfois ouvertement traduit lorsqu'ils m'ont demandé une copie de mon futur mémoire.

Mon séjour à l'Office m'a donc initiée quelque peu à la recherche et au travail professionnel nord-américains. En effet, pour obtenir des réponses précises, claires - donc efficaces -, il convient parallèlement de poser des questions univoques. La double exigence de clarté et de rentabilité m'a conduite, très souvent, à reformuler mes interrogations

ou à préciser une pensée trop théorique. Il ne faut pas perdre de vue que la francisation de la grande entreprise se définit comme un processus très concret ; le fait d'avoir rencontré des traducteurs et d'avoir pu librement parler avec eux de leurs préoccupations quotidiennes (matériel de travail, compétence du personnel linguistique, budget alloué, nécessité d'être "rentable", transiger avec des clients souvent étrangers, des employés allophones et un patron anglophone ...) a ré-orienté, aménagé et précisé mes idées, mes points de vue. Je pourrais finalement admettre que les contacts avec ces professionnels ont sensiblement modifié l'appréhension idéale et livresque, que j'avais de la langue au Québec, en une perception sans doute plus immédiate et réelle. Egalemeht, la prise en compte de la réalité m'aura dessillé les yeux quant à la nécessité de coopérer, de collaborer, d' "ambler" : c'est ce que l'O.L.F. - organisme gouvernemental - et les grandes entreprises québécoises - domaine privé - ont compris et appliquent, avec intelligence.

Pour terminer ce rapide exposé, je mentionnerai les deux problèmes majeurs que j'ai rencontrés durant mon stage. Le premier, d'ordre culturel, renvoie au fait qu'un Français n'a peut-être pas toujours les mêmes réflexes qu'un Québécois, lorsqu'il aborde une question ; ceci expliquerait alors pourquoi il m'a paru difficile de conjuguer l'analyse des faits observés et l'analyse théorique, abstraite. Je regrette d'autre part de ne pas avoir joui du temps nécessaire pour visiter davantage d'entreprises, notamment en régions : cela m'aurait sans doute permis d'étoffer certaines hypothèses et d'étayer mon raisonnement.