

1988
M
8

LE

DES SERVICES

DOCUMENTAIRES

DANS

LA FRANCISATION

DES

GRANDES

ENTREPRISES

AU

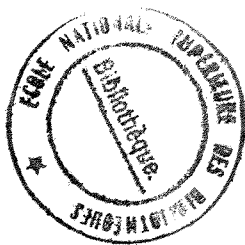
QUEBEC

D.E.S.S. Direction de projets culturels, médiathèques publiques
dirigé par M. Jean Pierre BERNARD
UNIVERSITE DES SCIENCES SOCIALES DE GRENOBLE
ÉCOLE NATIONALE SUPÉRIEURE DE BIBLIOTHECAIRES

0848

Nous tenons tout particulièrement à remercier le Service des bibliothèques, le Service des programmes de francisation de la grande entreprise, le Service de la recherche, le Service de l'informatique ainsi que la Direction des productions linguistiques et terminologiques.

Sans la collaboration du personnel de l'Office de la langue française, sans son soutien technique et professionnel, jamais nous n'aurions pu conduire ni mener à son terme cette recherche. D'autre part, nous savons gré aux spécialistes linguistiques des dix-neuf entreprises visitées d'avoir accepté de répondre au questionnaire ; leur participation a été fort utile.



1988

M
8

Quelle jolie planète vous avez là !
Combien de langues y parle-t-on ?

Ian WATSON

L'Enchâssement

" Ne jamais demander au langage de fournir un effort disproportionné à sa capacité naturelle, ne pas le forcer en tout cas à donner son maximum. Evitons la surenchère des mots, de peur que, fourbus, ils ne puissent plus trimbaler le fardeau d'un sens. "

CIORAN

Aveux et anathèmes

INTRODUCTION

"Les statistiques sont d'ailleurs là pour démontrer que la francisation du Québec demandera toujours de la vigilance : la primauté de la langue française ne sera jamais un phénomène naturel pour une communauté de 6 millions de personnes au sein d'un continent de 250 millions où l'anglais est en position dominante. La géographie, la primauté de l'anglais à l'échelle internationale, dans les sciences et la technologie avancée, les entraves politiques à l'exercice d'un pouvoir linguistique autonome par l'Etat québécois... tout porte à croire que la francisation, au Québec, sera toujours à l'ordre du jour".

(dans Travailler en français par la Fédération des Travailleurs du Québec, novembre 1985, p. 7)

D'emblée et avant même d'aborder, à proprement parler, le sujet de notre étude, nous devons informer le lecteur français des principales caractéristiques linguistiques du Québec. Nous procéderons donc à un bref rappel historique avant de définir le concept de francisation des entreprises, dans le contexte législatif de la Charte de la langue française. Nous rappellerons également la responsabilité de l'Office de la langue française (l'O.L.F.) et plus précisément ses missions auprès des grandes entreprises.

1. La situation linguistique au Québec : les balbutiements.

"Le Canada doit être un pays de liberté et toutes les libertés doivent être protégées par les lois".

Sir Georges-Etienne Cartier, 1867

Dans les années soixante, une Commission royale d'enquête sur le bilinguisme et le biculturalisme est instituée pour faire le point sur la situation ethnique du Canada. Il ressort de cette étude une sous-représentation manifeste des francophones, notamment aux postes de direction, dans des secteurs industriels importants. La Commission d'enquête sur la situation de la langue française et sur les droits linguistiques au

Québec confirme, un peu plus tard, que le français est loin d'être la langue de travail de la majorité des travailleurs québécois. Ces prises de conscience successives conduisent à la loi sur les langues officielles du 7 septembre 1969 : celle-ci rend le Canada institutionnellement bilingue. Le 28 novembre 1969, la loi 63 évoque, pour la première fois, le droit du travailleur à l'usage du français. Dès lors s'organisent, à l'intérieur de la province, une opposition active au bilinguisme ainsi qu'une lutte farouche pour franciser complètement le Québec. Ces revendications obtiennent, en partie, gain de cause le 31 juillet 1974, date de promulgation de la loi 22. Ce texte élève le français au rang de seule langue officielle du Québec ; quant à la langue de travail, il mentionne que les employeurs doivent communiquer avec leurs employés, en français, pour toute documentation écrite et appliquer des programmes de francisation.

2. La Charte de la langue française (ou loi 101) et la francisation des grandes entreprises.

Pourtant l'année 1974, loin de symboliser une date "butoir" qui aurait marqué la fin du débat linguistique, ne fait qu'intensifier les discussions et durcir les positions du Parti Québécois, sur le point d'accéder au pouvoir. Aussitôt installé à la tête de la province, le nouveau gouvernement définit une véritable politique linguistique. Les discours se multiplient qui assignent au français un rôle prioritaire ; des projets de loi sont proposés, révisés, affinés, à nouveau soumis aux députés. Bref, cette effervescence donne naissance, le 26 août 1977, à la Charte de la langue française, texte fondamental qui régit toujours la politique linguistique au Québec. Ainsi débute le préambule :

"La Langue distinctive d'un peuple majoritairement francophone, la langue française permet au peuple québécois d'exprimer son identité".

Le lecteur trouvera en annexe l'intégralité du texte de la loi 101.

La Charte traduit donc le désir de la majorité des Québécois de vivre enfin et dans toutes les situations de l'existence, en français. Elle fonde aussi un projet de société, à part entière. Comme notre étude porte sur les seules ressources documentaires dont disposent les entreprises pour se franciser, nous n'aborderons que l'aspect "langue du travail"

du cadre réglementaire. Si la Charte soumet toutes les entreprises de plus de cinquante employés à des obligations juridiques, elle ne les oblige pas pour autant à n'utiliser que le français. L'article 141 énumère les huit champs d'activité dans lesquels l'usage du français doit désormais se généraliser - nous invitons le lecteur à s'y reporter. Il va de soi qu'une loi ne peut, à elle seule, modifier les habitudes sociolinguistiques ni rendre, miraculeusement francophones, les quelques trois cent soixante-dix mille entreprises établies au Québec. Si les francophones constituent la majorité démographique et culturelle, ils demeurent en 1977 - c'est moins vrai en 1988 - la minorité socio-économique. C'est la raison pour laquelle la loi a prévu la création d'organismes gouvernementaux, comme l'O.L.F., chargés de mettre en oeuvre la politique linguistique et de rendre progressivement francophone l'économie québécoise. L'Etat incite donc trois partenaires sociaux à coopérer : la direction de l'entreprise, les organes de réglementation, les travailleurs. L'entreprise de plus de cinquante employés suit un programme de francisation ; si elle emploie plus de cent personnes, elle doit, en outre, former un comité de francisation qui veillera au bon déroulement du processus. Pour ce faire, chaque firme sollicite l'aide et les conseils de l'O.L.F. qui dispose d'une structure - une équipe de trois cents personnes ; deux sièges, l'un à Montréal, l'autre à Québec ; des bureaux régionaux -, d'outils - nous y reviendrons dans notre exposé -, de méthodes. Chaque négociateur de l'Office, affecté à la francisation des grandes entreprises, s'occupe personnellement de soixante-dix dossiers, en moyenne. Le "parcours" qu'effectue l'entreprise comporte les étapes suivantes :

a) L'analyse linguistique : un formulaire d'analyse de la situation linguistique permet de dresser un état des lieux de l'entreprise.

b) L'élaboration, la négociation et l'approbation du programme : en tenant compte des résultats de l'analyse précédente, l'entreprise et l'Office tombent d'accord sur la définition et les objectifs du programme de francisation.

c) L'application du programme. Phase laborieuse car, alors que la Charte prévoyait initialement que moyennes et grandes entreprises auraient toutes obtenu leur certificat à la fin de 1983, 43 % des grandes entreprises demeurent toujours en cours de francisation. Plusieurs raisons expliquent ce retard :

- L'entreprise, comme tout organisme vivant, subit des modifica-

tions structurelles, lesquelles risquent d'éprouver et de ralentir la francisation.

- La crise économique du début des années quatre-vingts a contraint certaines directions à réduire sensiblement le budget alloué aux services linguistiques. Si, à long terme, la francisation est une politique "rentable", il faut reconnaître que, sur les court et moyen termes, elle nécessite de lourds investissements. Prenons connaissance de l'estimation du coût annuel direct de la francisation, pour l'ensemble des entreprises au Québec, en 1980.

Coût
(en milliers de \$)

Traduction des documents

. 330 entreprises de 500 employés et plus :	8 250
1 000 pages par année par entreprise à \$ 25 la page	
. 2 000 entreprises de 100 à 499 employés :	10 500
150 pages par année à \$ 35 la page	
. 3 000 entreprises de 50 à 99 employés :	12 000
100 pages par année à \$ 40 la page	

Formation linguistique du personnel

. 330 entreprises de 500 employés et plus :	26 400
20 cadres par année à \$ 4 000 par personne	
. 2 000 entreprises de 100 à 499 employés :	24 000
3 cadres par année à \$ 4 000 par personne	
. 3 000 entreprises de 50 à 99 employés :	12 000
1 cadre par année à \$ 4 000	

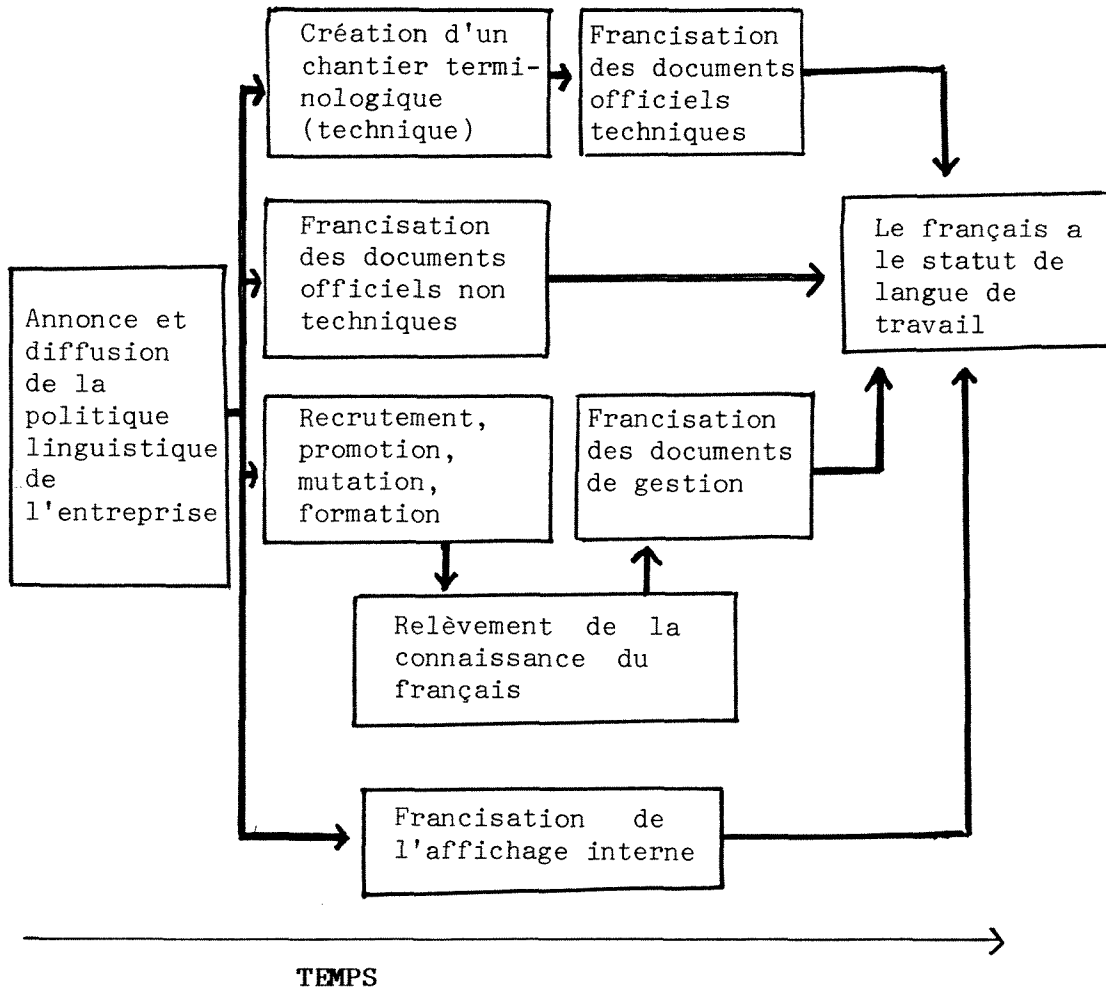
Frais de déménagement	3 000
	96 150
Fonctionnement de l'O.L.F.	11 000

107 150

*

(* Ces chiffres indiquent un coût annuel -pour quelques années- d'environ \$ 60 par employé dans les entreprises de 500 employés et plus et de \$ 50 par employé dans le reste du secteur privé au Québec. Ce tableau, comme celui qui vient après, est tiré du livre d'Allaire et Miller : L'entreprise canadienne et la loi sur la francisation du milieu de travail).

- La lourdeur du travail à fournir :



- La composition ethnique de l'entreprise fait que plus la francophonisation est attestée, plus le français est utilisé. Or, certains secteurs économiques recrutent leur main-d'oeuvre dans les milieux allophones.

- Le marché de l'entreprise détermine son réseau de communication qui, à son tour, influence favorablement, ou non, le rythme d'implantation du français.

- Les ressources disponibles sont limitées puisque 5 à 10 % seulement des grandes entreprises se dotent d'un service linguistique.

- Les carences en matière de termes techniques français ou leur difficile diffusion.

- La micro-informatique a souvent "l'accent anglais" : l'entreprise se voit donc confier la lourde tâche de traduction des logiciels.

De ces nombreuses raisons pouvant expliquer les difficultés qu'éprouve, à l'occasion, une entreprise pour se franciser, nous ne privilégierons que les trois dernières. Nous montrerons en effet combien il importe de ne pas sous-estimer l'infrastructure documentaire ni les ressources (tant en personnel qu'en équipement) qui encouragent une francisation poussée et sérieuse.

d) La dernière étape du processus consiste en l'obtention du certificat final ou sceau bleu. Sans insister davantage, disons que toute entreprise, même "certifiée", demeure responsable du statut que la langue française occupe dans chacune de ses usines et que l'O.L.F. est autorisé à lui réclamer des rapports. Une procédure de suspension et d'annulation du sceau bleu est même prévue pour les entreprises qui auraient des velléités d'anglicisation ou qui relâcheraient leur vigilance, en matière linguistique. Même si cette sanction n'a encore jamais été envisagée, sa présence dans les textes suffit à prouver à quel point le Québec souffre de sa fragilité linguistique. La province la plus francophone du Canada n'a de cesse de s'entourer de garde-fous et de mesures préventives, voire dissuasives.

Au moment de clore cette présentation, nous insisterons, une fois encore, sur l'équilibre instable que le Québec maintient, bon an mal an, sur le plan linguistique. Le statut du français et des francophones s'est certes notablement amélioré : les effets de la Charte se font sentir et la loi a induit une véritable "industrie" de la francisation en mettant en place des services linguistiques et en suscitant le recrutement de traducteurs. Pourtant, la langue anglaise n'en demeure pas moins une puissance "naturelle", sur le marché économique québécois. Les forces agissant contre une expansion rapide du français en milieu de travail créent, incontestablement, une résistance. Processus permanent et non, comme on l'a cru longtemps, simple démarche inscrite dans une durée

délimitée, la francisation doit faire ses preuves, tout en évitant de faire du français une langue académique, stérile et bureaucratisée -plus de quatre cents fonctionnaires plaident sa cause au gouvernement provincial ! Bien au contraire, elle entend démontrer que vivre et travailler en français, au Québec, constituent non seulement un défi souhaitable -puisque souhaité par la majorité- mais encore une initiative avantageuse sur le plan sociolinguistique et lucrative sur le plan économique.

Un tel éclairage macroscopique sur l'histoire et la législation du Québec nous a paru indispensable avant même d'entrer dans le vif de notre sujet.

C H A P I T R E I

DESCRIPTION DE L'ETUDE

Pour bien délimiter notre sujet, nous entendrons par service documentaire tout espace, interne ou externe à l'entreprise, qui acquiert, sélectionne et traite la documentation relative aux questions linguistiques (traduction, terminologie...). Cet espace se trouve organisé et géré par un ou plusieurs spécialistes de la langue. Par grande entreprise, il faut désormais comprendre, toute entreprise installée au Québec et employant un minimum de cent personnes. Notre étude a donc pour objectifs d'identifier tous les services documentaires qui participent, de près ou de loin, à la francisation, de montrer leur mode de fonctionnement et d'évaluer la part qu'ils revendiquent dans le processus de francisation de l'entreprise.

A - Le modèle d'échantillonnage.

Au 31 mars 1988, le Québec compte 1 587 entreprises employant plus de cent personnes. Parmi celles-ci, l'Office de la langue française distingue :

- 802 entreprises certifiées, soit 50,5 % des grandes entreprises.
- 626 entreprises en cours de francisation, soit 39,5 %.
- 159 entreprises dont les dossiers n'ont pas encore été traités, soit les 10 % restants.

Pour notre étude, nous n'avons pas retenu la première catégorie. Ces entreprises, ayant été reconnues comme francisées par l'O.L.F., ne devraient pas avoir à fournir les mêmes efforts que les entreprises en cours de programme et dont nous nous occuperons. Quant aux établissements qui échappent encore à l'Office, on peut supposer qu'ils n'ont pas jugé prioritaire ni nécessaire la mise en place d'une structure documentaire et d'un service linguistique. Etant donné la durée de notre stage à Montréal -à peine trois mois- et le temps que nous avons pu consacrer aux visites des services de traduction -deux semaines environ-, nous avons dû restreindre notre échantillonnage à seulement 19 de ces 626 entreprises en cours de programme. Leur nom ainsi qu'une présentation sommaire apparaissent ci-après.

LISTE DES ENTREPRISES QUI ONT RÉPONDU AU QUESTIONNAIRE

Identification	Secteur économique	Siège social	Nombre d'employés au Québec	Programme de francisation appliqué depuis :
BANQUE CANADIENNE IMPERIALE DE COMMERCE	Institution financière (4a)	ONTARIO	+ 3 400	1983
BELL CANADA	Télécommunications (2c)	MONTREAL (Québec)	+ 19 500	1980
CANADAIR INC.	Construction aéronautique (9c)	MONTREAL (Québec)	5 600	1981
C. I. L. INC.	Chimie (9b)	ONTARIO	+ 1 895	1980
CONSOLIDATED-BATHURST INC.	Industrie du papier (2d)	MONTREAL	6 617	1980
COOPERS & LYBRAND	Experts-Comptables (7d)	MONTREAL (Québec)	+ 355	1982
DOMGLAS INC.	Producteur de contenants en verre (10a)	MONTREAL (Québec)	+ 750	1981
HONEYWELL LIMITÉE	Régulation (3a)	ONTARIO	+ 391	1982
I. B. M.	Informatique/ Télécommunications (4c)	ONTARIO	2 472	1980

IMPERIAL TOBACCO LIMITÉE	Tabac (10g)	MONTREAL (Québec)	+ -	1 724	1979
KRAFT LIMITÉE	Transformation alimentaire (3b)	MONTREAL (Québec)		2 093	1981
LAVALIN INC.	Ingénierie (7d)	MONTREAL (Québec)	+ -	1 180	1981 ?
MARKS & SPENCER CANADA INC. Division D'ALLAIRD'S	Vêtements pour dames (1a)	MONTREAL (Québec)	+ -	600	1981
NORANDA INC. Division C C R	Affinage électro- lytique du cuivre (7b)	ONTARIO	+ -	1 278	1980
SEARS CANADA INC.	Commerce de détail (1a)	ONTARIO	+ -	7 633	1980
STELCO INC.	Métallurgie/ Aciérie (7a)	ONTARIO		820	1980
SUN LIFE DU CANADA, COMPAGNIE D'ASSURANCE-VIE	Assureurs (4d)	ONTARIO	+ -	1 469	1980
UNISYS CANADA INC.	Informatique (7d)	MONTREAL (Québec)	+ -	268	1984
3M CANADA INC.	Produits variés (9a)	ONTARIO		127	1983

LES DIFFERENTS SECTEURS D'ACTIVITÉS ECONOMIQUES

Pour faciliter la répartition des dossiers des grandes entreprises entre les linguistes-conseils, l'Office de la langue française a regroupé les firmes dans plusieurs sous-secteurs d'activités économiques. Les voici :

- 1a Commerce de détail
- 1b Bâtiments et travaux publics

- 2a Transport et entreposage
- 2b Hébergement et restauration
- 2c Communications
- 2d Industrie du papier

- 3a Commerce de gros
- 3b Industrie des aliments et boissons

- 4a Institutions financières
- 4b Services personnels
- 4c Services divers
- 4d Assureurs

- 5a Agences d'assurances et affaires immobilières
- 5b Agriculture
- 5c Mines, carrières et puits de pétrole
- 5d Industrie du textile

- 6 Industrie de l'habillement

- 7a Fabrication de produits en métal
- 7b Première transformation des métaux
- 7c Sylviculture
- 7d Services aux entreprises

- 8a Industrie du bois
- 8b Service d'utilité publique
- 8c Divertissements et loisirs
- 8d Imprimerie et édition
- 8e Fabrication de produits électriques

- 9a Industries manufacturières diverses
- 9b Industrie chimique
- 9c Fabrication de machines et d'équipement de transport
- 9d Industries du meuble et articles d'ameublement

- 10a Fabrication de produits minéraux non métalliques
- 10b Chasse et pêche
- 10c Industrie du caoutchouc et du plastique
- 10d Fabrication des produits de pétrole et charbon
- 10e Industrie du cuir
- 10f Bonneterie
- 10g Industrie du tabac

Sélection dérisoire ? Echantillonnage trop peu représentatif ?
 Nous justifierons notre choix en alléguant deux faits :

- Premièrement, une très faible proportion d'entreprises a pu et voulu financer la création et le fonctionnement d'un service linguistique. En effet, aurions-nous eu le temps nécessaire qu'il nous aurait été de toute façon impossible de visiter beaucoup plus de structures documentaires, pour la raison très simple qu'elles s'avèrent embryonnaires, voire inexistantes. Nous touchons là le nerf sensible de la francisation : comment peut-on se franciser au moindre coût ? Une firme ne survit pas en produisant à perte et, par conséquent, tous ses services doivent viser la rentabilité. Notre étude, si modeste soit-elle, apporte des résultats surprenants quant à la question de savoir si les ressources documentaires représentent un luxe, un mal nécessaire -comme d'aucuns le craignent et le déplorent- ou bien si elles justifient des investissements.

- Secondement, nous avons demandé à chaque linguiste-conseil de l'Office de nous fournir une liste d'entreprises finançant peu ou prou un service linguistique.

Le choix définitif des dix-neuf entreprises a donc été établi en fonction des quatre critères suivants :

1° une grande entreprise en cours de francisation.

2° une entreprise installée à Montréal (pour faciliter les visites et parce que la majorité des grandes entreprises ont leur siège social à Montréal).

3° une entreprise suggérée par le linguiste-conseil.

4° une entreprise, enfin, bénéficiant d'un espace documentaire et d'un service de traduction, dans le but de mieux se franciser.

Pour terminer sur ce point, rappelons que certains facteurs favorisent le processus de francisation tandis que d'autres le freinent. Notre propos ne couvrant pas cette question, nous citerons pour mémoire et pour aider le lecteur à s'y retrouver dans l'imbroglio linguistique, quelques-uns des facteurs qui aident la francisation :

* La taille de l'entreprise : plus elle est importante, plus l'entreprise respecte voire encourage les mesures législatives en faveur de la langue française.

* La localisation du siège social ou la nationalité de la société-mère : une entreprise à 100 % québécoise ou dont le siège se maintient au Québec se préoccupe davantage et plus naturellement de francisation qu'une entreprise qui reçoit ses directives de Toronto ou de l'étranger.

* Le secteur économique : certaines branches de l'activité économique consacrent globalement plus de temps et d'argent que d'autres à la francisation.

* La volonté de la Haute Direction, puis des cadres et des travailleurs.

B - Le questionnaire et la collecte des données.

Afin d'inscrire notre étude dans la réalité économique et linguistique du Québec, il nous a paru avantageux d'élaborer un questionnaire et de le soumettre à l'un des membres de l'équipe linguistique de l'entreprise. Certes, la littérature abonde sur les questions brûlantes de francisation au Québec : qu'il s'agisse des rubriques de la presse, d'actes de colloques ou d'écrits théoriques, le "dossier" grossit, au jour le jour. Pourtant, si l'on discute fréquemment du bien-fondé de la loi 101 et des organismes chargés de la faire respecter, si des chercheurs consacrent, à juste titre, du temps aux études sociolinguistiques et si l'on publie régulièrement les "bulletins de santé" des entreprises en voie de francisation, il reste que l'on s'est rarement penché, d'une façon systématique, sur les moyens qu'a une entreprise de procéder à son aménagement linguistique. Ayant donc pour intention de colliger le plus possible d'informations à ce sujet, nous avons proposé une cinquantaine de questions, que l'on pourrait regrouper comme suit :

1° Une série (chapitre I) porte sur le service linguistique de l'entreprise, appelé aussi parfois service de traduction. Nous répertorions les services offerts et recensons le personnel attaché à ce secteur de l'entreprise. En un mot, nous essayons de répondre à la question : qui fait quoi ? L'accent est mis sur les deux activités principales du service linguistique : la traduction et la terminologie. Enfin nous présentons le rôle majeur de la diffusion des publications, à caractère linguistique.

2° Une deuxième série se concentre sur le -voire les- centre de documentation, à proprement parler. Nous avons demandé au documentaliste (ou au traducteur, chargé aussi de la documentation !) de nous dresser l'inventaire de son fonds. Nous avons pleinement conscience, en exigeant un décompte aussi précis et fastidieux (c.f. questions 32 à 38) que nous risquions d'obtenir des résultats, le plus souvent, lacunaires. Ce fut le cas hélas ! mais nous tenterons d'exploiter au mieux les chiffres rendus publics et de proposer comme une photographie du centre de documentation-étalon ainsi qu'une typologie des ouvrages les plus couramment utilisés.

3° Une dernière série satisfait une autre curiosité : quelles sont les sources documentaires extérieures auxquelles l'entreprise a recours et pourquoi ? Une entreprise, même très importante, ne se dispense pas des aides, assurées par :

- l'Office de la langue française
- les agences de traduction
- les traducteurs indépendants ou pigistes.

Elle ne se détourne pas non plus de la coopération locale, nationale, voire internationale.

Avant d'établir le bilan (question 54) et de formuler une conclusion, nous analyserons, à part, les questions que suscite l'informatique. En effet, déjà présente dans les services de catalogage, d'acquisition, de prêt, dans la gestion et la constitution de réseaux documentaires coopératifs, dans les télécommunications comme dans l'éditique, dans le courrier électronique comme dans la traduction assistée par ordinateur, l'informatique bouleverse tout sur son passage : matériel, habitudes, professions, temps et outils de travail, perception du monde... Deux interrogations, au moins, surgissent -auxquelles il conviendra d'apporter des éléments de réponse- : l'informatique évincera-t-elle, à terme, l'intervention intelligente et rationnelle de l'homme ? Dans quelle langue donnera-t-elle ses ordres ?

Tels sont les principaux thèmes du questionnaire présenté, in extenso, en annexe. Quant au mode de cueillette des données, deux mots suffisent à le cerner. Les linguistes-conseils de l'Office ont pris les rendez-vous dans les dix-neuf entreprises sélectionnées. Lors de ces entrevues, nous avons remis le questionnaire, le plus souvent au

responsable du service linguistique. Chaque répondant a disposé, dans le meilleur des cas, d'une quinzaine de jours, pour y répondre. Ce devoir accompli, les questionnaires nous sont parvenus, dûment remplis, par messenger ou par courrier.

L'étude ayant été exposée et éclairée dans ses grandes lignes, il ne nous reste plus qu'à procéder au dépouillement, à l'analyse et à l'interprétation des résultats obtenus. Ne désirant pas infliger un exposé trop théorique d'une part et un enchaînement de chiffres d'autre part, nous avons préféré mêler les deux approches. Ce procédé permet de coller à la réalité des faits, lesquels étayeront notre raisonnement.

C H A P I T R E I I

ANALYSE DES RESULTATS
OU LE ROLE DES SERVICES DOCUMENTAIRES
DANS LA FRANCISATION

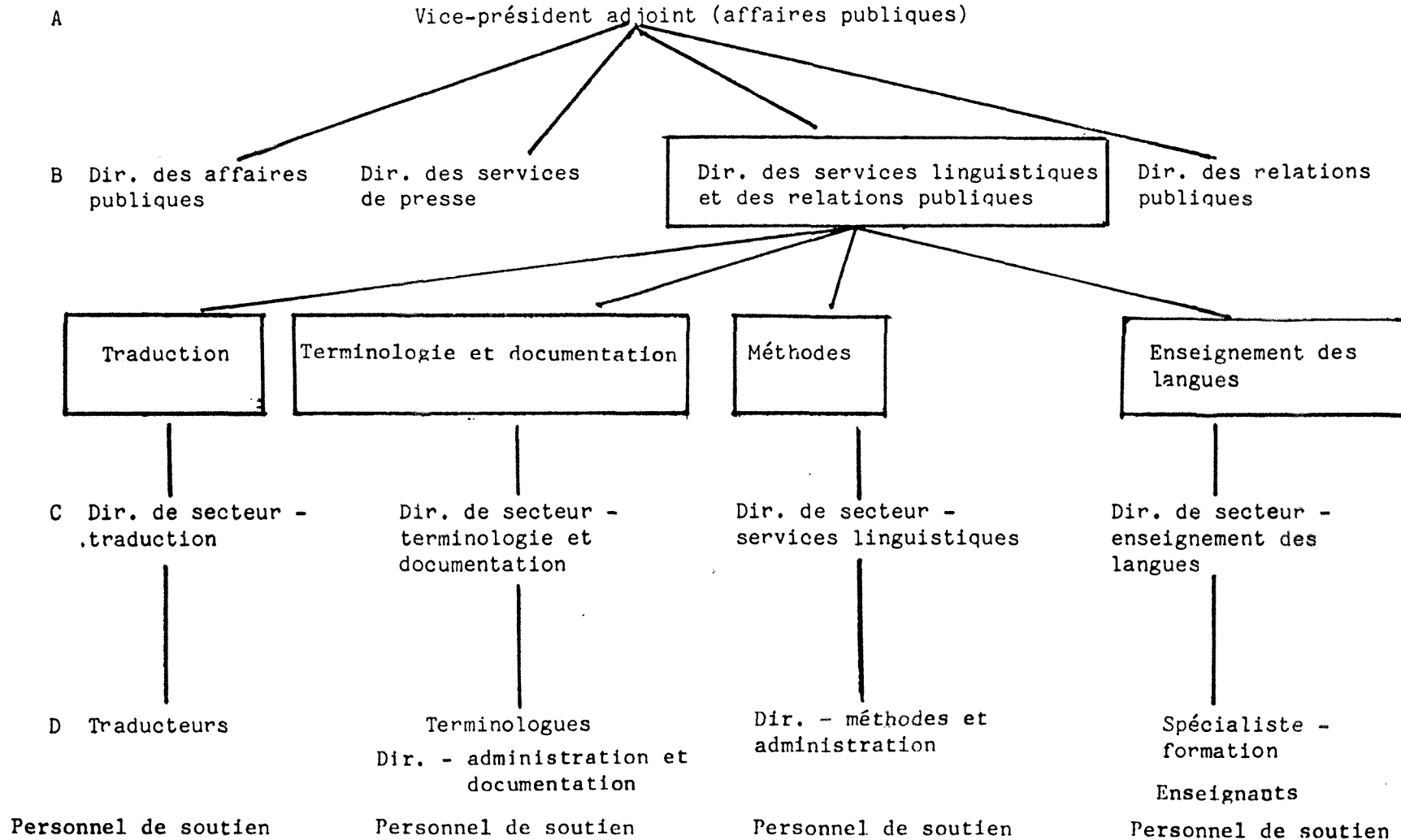
A. LE SERVICE LINGUISTIQUE DE L'ENTREPRISE

Qu'est-ce qu'un service linguistique dans une grande entreprise québécoise ? Créés vers la fin des années cinquante, les services linguistiques ont pour vocation d'assurer un meilleur échange avec la collectivité francophone et de contribuer à rendre le personnel autonome dans ses communications. Avant les lois linguistiques, ces services, dits de traduction, se contentaient de faire connaître, aux diverses clientèles, des produits, dans d'autres langues. L'avènement des textes législatifs leur donne un véritable essor et les accrédite. Laboratoires dans lesquels travaillent désormais de véritables "langagiers", les services linguistiques répondent à des demandes nombreuses et variées : ils traduisent les documents de l'entreprise, fournissent la terminologie française adéquate, dispensent, le cas échéant, des cours de langue seconde pour bilinguiser les cadres, assurent des consultations grammaticales et lexicales. A leur tête, on trouve un directeur -chef traducteur- lequel relève, soit du service des Ressources humaines, des Communications ou de la Commercialisation, soit directement de l'Administration centrale. Pourtant, même si un tel département s'avère nécessaire à l'intérieur de l'entreprise, nous constatons d'importantes disparités, quant aux ressources humaines (c.f. le tableau joint).

RESSOURCES HUMAINES

Employés Entreprises	Nombre total	Traducteurs	Terminologues	Secrétaires	Autres
1	16	oui	oui	oui	directeur, directeur-adjoint, réviseurs, vérificatrice
2	52	20	10	16	directrice, cadres, personnel enseignant
3	5	3	1	1	non
4	5	4	non	1	non
5	3	3	non	non	non
6	7	6	non	1	non
7	1	1	non	non	non
8	58	19	6	3	30 dont soutien technique, centre traite- ment, documentation, francisation, for- mation linguistique, publications, plani- fication et coordination
9	2	2	non	non	non
10	3	2	1	non	non
11	7	5	non	1	1 directrice
12	2	2	non	non	non
13	1	1	non	non	non
14	11	9	non	non	2 opératrices
15	2	2	non	non	non
16	16	8	2	4	2 réviseurs
17	7 polyvalents	-	-	-	-
18	2	1	non	1	non
19	4	1	non	non	1 directeur, 1 réviseur, 1 documentaliste

Les effectifs s'échelonnent d'un seul spécialiste polyvalent à près de soixante. La grosse majorité des entreprises visitées se contentent d'une équipe d'à peine dix experts. Nous céderons à la tentation, en proposant l'organigramme de Bell Canada, sans oublier de préciser qu'une telle structure -parangon de tout service linguistique- demeure rarissime. Bell pratique en effet la francisation massive depuis plus de vingt ans et s'est donc équipé en conséquence :



Avant de nous arrêter sur les activités essentielles de traduction et de terminologie, mentionnons également :

- la lecture d'épreuves : 16 de nos services linguistiques l'exercent couramment. Cela consiste à intercepter les textes dont la diffusion pourrait nuire à l'image de marque d'une société.

- la révision, reconnue par 18 services, suit habituellement la traduction d'un texte. Ce travail requiert de nombreuses heures d'attention, dans la mesure où tous ceux qui rédigent au sein de l'entreprise (rédacteurs attitrés mais aussi ingénieurs, techniciens, publicitaires...) font revoir leurs textes au service linguistique.

- l'aide à la rédaction est proposée par 16 services. Elle permet d'obtenir des communications écrites claires et bien agencées.

- la formation et le perfectionnement linguistique : 7 entreprises seulement ont embauché des enseignants pour dispenser des cours de base ou de perfectionnement.

Quant aux missions de terminologie, de documentation et aux différentes rencontres ayant pour sujet la terminologie ou la francisation, la plupart des répondants avouent ne pouvoir y participer et déplorent le manque de temps. Là encore, seules les très grosses entreprises encouragent leurs éminents spécialistes à se joindre aux universitaires, lors de colloques, congrès et journées d'études.

1. La traduction

"Au risque de schématiser quelque peu la situation, on pourrait dire en somme qu'il existe au Canada une catégorie de destinataires, les consommateurs canadiens, dont certains parlent français et d'autres l'anglais, donc deux langues d'usage, mais une seule langue de rédaction, l'anglais, et une langue de traduction, le français. Tandis qu'en pays officiellement unilingue (tout au moins dans les pays de grande culture), la traduction est avant tout scientifique et culturelle, au Canada la traduction se distingue par son caractère fonctionnel, lequel se subdivise en trois : fonction utilitaire, fonction politique et institutionnelle et fonction dissimilatrice, fonctions plus ou moins imbriquées".

Denis JUHEL, professeur de traduction

Même si la traduction existe depuis l'Antiquité, même si le monde romain a prouvé sa puissance sans trouver dégradant de transposer, en latin, l'héritage hellénistique, il reste vrai, qu'au Québec, aujourd'hui, on craint l'acculturation. Or, la francisation des entreprises -c'est un fait bien établi- passe d'abord par un recours massif à la traduction. Et même s'il devient naturel d'envisager une production, rédigée de plus en plus directement en français, la traduction constitue, pour près de 75 % des entreprises interrogées, le principal outil de francisation. Les autres proposent les cours de langue et le recrutement exclusif de francophones. Leur manière de voir, tout en s'énonçant différemment, dénote-t-elle une réelle divergence ? Rien n'est moins sûr...

A cela, ajoutons que 17 services sur 19 traduisent majoritairement de l'anglais au français et que tout doit être transposé d'une langue à l'autre -le document officiel comme le manuel d'exploitation, les procédés de fabrication comme les programmes informatiques ou le courrier- : peut-on encore raisonnablement parler de salut sans traduction ? N'est-ce pas grâce à elle que l'entreprise se vante de toucher une clientèle toujours plus étendue et d'intéresser un nombre croissant de fournisseurs ? La loi de l'offre et de la demande fonctionne donc dans les deux langues, même au Québec ! Donnons maintenant la parole à nos dix-neuf répondants, interlocuteurs privilégiés puisqu'ils exercent tous la profession de traducteur (au moins !). La plupart d'entre eux souligne l'intérêt qu'il y a à recruter un personnel fiable et compétent afin de recueillir des traductions et des textes français irréprochables. Il faudrait d'autre part toujours pouvoir contacter les spécialistes du domaine économique (cadres, ingénieurs) pour lequel le service établit des terminologies. Pour ce qui concerne les méthodes de travail, les suggestions foisonnent ; tous les traducteurs consultés aimeraient :

- aider leurs collègues à rédiger correctement.
- se familiariser avec le style d'un domaine donné, en lisant et dépouillant des documents unilingues français.
- avoir du temps pour affiner les recherches linguistiques appliquées.
- accorder plus d'heures à la révision des textes qui le méritent et l'exigent.
- se documenter à l'extérieur.

Le questionnaire révèle enfin que les traducteurs souhaitent un service linguistique actif et digne de ce nom, c'est-à-dire ni un espace ridicule où gémiraient deux, trois dictionnaires Robert ou Harrap's, ni une pseudo-Académie française qui prétendrait légiférer strictement ou censurer radicalement. Ils rêvent bien plutôt -et pour certains le rêve est devenu réalité- d'un lieu dynamique où une équipe veillerait à la création et à la diffusion de textes et constituerait, vraiment, une bibliothèque terminologique moderne.

Le traducteur joue donc un rôle capital dans la francisation de son entreprise. Et lorsqu'on sait qu'il doit, chaque jour, faire face aux impératifs de la rentabilité, en traduisant toujours plus vite et toujours mieux, on ne peut que lui souhaiter une chose : de bons outils de travail !

2. La terminologie

La recherche terminologique fournit la matière première aux différentes activités d'un service linguistique, à savoir les termes justes.

"C'est une lapalissade que d'affirmer que pour franciser (c'est-à-dire actualiser le changement linguistique), il faut en même temps se donner les moyens de fournir une terminologie en langue française."

"On sait d'ores et déjà que l'aménagement terminologique constitue la pièce maîtresse de tout projet d'aménagement linguistique contemporain et qu'il est une condition sine qua non du développement moderne d'une langue. Le poids des langues sur la carte linguistique du monde réside avant tout sur leur capacité de véhiculer la science et la technologie dans leurs développements les plus récents."

Ces deux citations de Pierre Auger de l'O.L.F. prouvent, s'il en était besoin, que la traduction ne peut se passer de mots et que le service linguistique observe une recherche terminologique -voire néologique- réfléchie, pour baptiser toute innovation technologique. L'équipe détermine donc un plan de travail qui se déroule en trois temps :

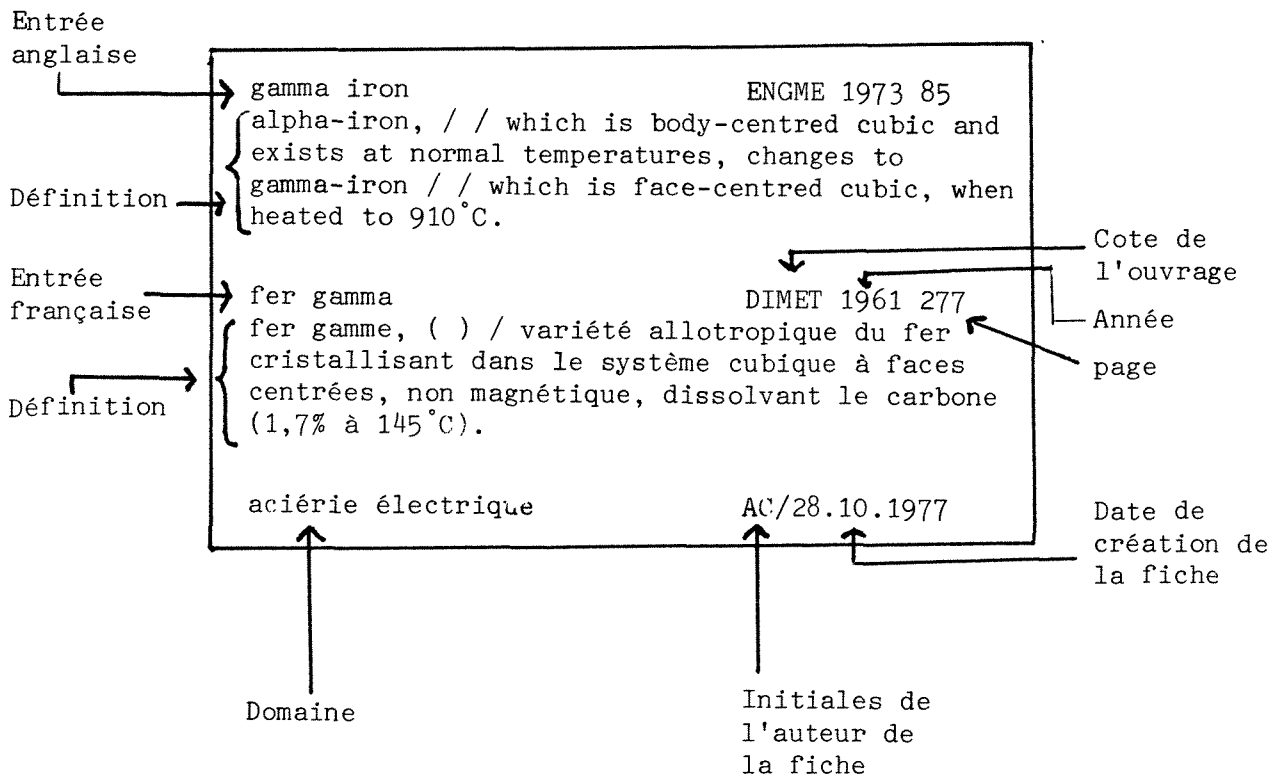
- identification des besoins linguistiques.
- établissement de la terminologie.
- promotion du produit fini.

S'il y a urgence dans les besoins -songeons aux milliers de découvertes en biotechnologies, en aérospatiale, etc., qui attendent d'être recensées et nommées- il faut pourtant éviter la création sauvage. D'où le recours à un professionnel indispensable : le terminologue. Sa tâche première consiste à repérer et à analyser "le vocabulaire pour une technique donnée, dans une situation concrète de fonctionnement, de façon à répondre aux besoins d'expression de l'utilisateur" (Robert DUBUC dans Manuel pratique de terminologie, p. 14). Nous constatons sans surprise que près de 80 % des répondants utilisent des terminologies établies par d'autres pays francophones (et adaptables sans modifications aux réalités canadiennes) et que 85 % interrogent les services terminologiques de l'Office. Par ailleurs, le terminologue dispose de fichiers qu'il alimente et tient à jour. Le service linguistique procède parfois à l'informatisation de ces fichiers :

- les fichiers terminologiques ont été versés dans une banque, par 10 services.
- les fichiers documentaires, par 5 services.
- les dossiers de traduction, par 10.

Des mini-banques s'établissent donc progressivement et sont aptes à enregistrer, outre le vocabulaire spécifique à chaque langue de spécialité, la phraséologie et les résultats du dépouillement d'articles linguistiques. La conversion des fichiers manuels en fichiers informatisés favorise la diffusion du vocabulaire : il n'est pas insensé d'imaginer, qu'un jour prochain, tout le personnel de l'entreprise et des usagers extérieurs pourront accéder directement à ces informations. A cet égard, les services linguistiques (avez-vous noté le pluriel ?) d'I.B.M. Canada jouissent déjà d'une mini-banque : IBMOT, qui autorise l'interrogation à partir de nombreux champs -auteurs, dates, sources bibliographiques, domaines d'emploi... N'importe quelle entreprise n'a évidemment pas investi dans un tel outil de travail. En revanche, toute entreprise peut se relier à une banque de terminologie déjà existante.

Grâce à la terminologie ponctuelle, le langagier nourrit son fichier, dans lequel sont classées les informations, par ordre alphabétique, par langues (une entrée en anglais, une autre en français), parfois encore par domaines d'emploi. Voici un exemple de fiche, rédigée par le chef-traducteur de Stelco :



Fiche rédigée par le service de traduction de Stelco inc.

Le nombre de fiches possédées par un service linguistique dépend évidemment de la taille et des besoins de l'entreprise mais aussi du nombre de personnes qui les confectionnent. Ainsi, sur les 16 entreprises qui font de la recherche ponctuelle :

- 6 comptent moins de 5 000 fiches.
- 4 en comptent entre 5 000 et 10 000.
- 4 dépassent 10 000 (avec un maximum de 100 000).
- 2 ne communiquent aucun chiffre (motif : confidentialité).

A côté de la "prospection" ponctuelle, quelques rares services s'adonnent aux recherches thématiques. Celles-ci approfondissent un sujet, en répertoriant tous les termes propres à une discipline. 5 entreprises ont établi, pour leur usage interne, des vocabulaires de moins de 300 termes. Ces fascicules présentent une série de définitions relatives à un thème donné. Quant aux lexiques, 10 services en ont élaboré : ils rassemblent quelques 300 termes spécifiques français avec leur traduction anglai-

se en regard. Une entreprise qui diffuse le résultat de ses recherches linguistiques s'impose comme chef de file dans sa discipline, puisqu'elle démontre sa maîtrise de cette discipline en dictant la façon de l'exprimer. Les travaux terminologiques ne s'improvisent pas. Prenons l'exemple d'un lexique publié récemment par Bell, La Bureautique intégrée (édition 1987) : cet ouvrage qui contient plus de 3 500 entrées françaises et 3 000 entrées anglaises, a exigé 200 heures de travail de la part des spécialistes de la bureautique et 700 heures de la part du service linguistique. Dans son domaine donc, le terminologue assure une véritable "veille" linguistique. Outre les fichiers, les dictionnaires spécialisés, les ouvrages techniques et les encyclopédies, il doit consulter les revues professionnelles, dans lesquelles paraissent les expressions nouvelles. Parfois il peut même dépouiller des textes traduits (68 % des services pratiquent un tel "dépistage" lexical) ou des revues techniques françaises (78 %). Mais cet espionnage du moindre néologisme reste un luxe que le service se paie rarement. 9 entreprises consacrent, en moyenne, par mois, de 1 à 5 heures au dépouillement ; 4, de 5 à 10 heures ; 3 enfin disposent de plus de 10 heures, celles-ci recueillant d'ailleurs plus de 50 termes.

Ponctualiste ou systématique, le terminologue participe activement à l'aménagement linguistique de son entreprise. Pourtant, tout comme les travaux de traduction, l'on peut se demander quelle est la destination finale des produits terminologiques. En effet, créer en français est une gageure mais pratiquer en français en est une autre. Comment le vocabulaire nouveau s'implante-t-il dans les usines ?

3. La diffusion

"La fonction diffusion est primordiale pour la réussite de tout projet d'aménagement terminologique. Dans leur conception traditionnelle, les terminologies sont véhiculées par des répertoires terminologiques qui peuvent prendre les formes les plus diverses : lexiques bilingues, vocabulaires comportant des définitions, dictionnaires souvent illustrés, guides d'application, affiches terminologiques, etc."

Tel est l'avis d'un éminent maître de la francisation, Pierre Auger. Mais que suggèrent donc nos répondants, quant à la question d'une

meilleure implantation de la langue française, en entreprise ? La plupart insiste sur la nécessité de publier des bulletins, des lexiques, des affiches, des guides et manuels unilingues, des chroniques linguistiques. Les chroniques de l'Office sont jugées utiles et fiables : elles permettent de se tenir au courant, d'améliorer son capital terminologique et d'enregistrer des termes uniformes. L'idéal pour tout service, c'est, bien évidemment, de pouvoir rédiger, à l'interne, ses propres bulletins : 7 entreprises en publient 4 à 6 annuellement ; 3 ont dû interrompre leur activité rédactionnelle. Mais sur ces 7 entreprises, 4 seulement disposent d'un réel service de diffusion. Les autres s'arrangent au mieux : le traducteur -homme à tout faire- ventile lui-même les bulletins, à l'intérieur de l'entreprise. Afin de satisfaire la curiosité de notre lecteur, nous lui offrons à titre d'exemples, d'une part ce que le traducteur de Domglas propose aux employés (c.f. "La Chronique du français") et d'autre part les rubriques linguistiques établies par le service linguistique de l'entreprise Kraft (c.f. "Le Calque" et "Mettez un peu d'accent") :

La Chronique du français



TOUT SUR LA PALETTE

De nos jours, la palette fait l'objet d'un usage généralisé dans l'industrie, en tant qu'élément fondamental de nos systèmes de manutention et de transport. Les multiples appareils conçus en fonction des possibilités de la palette, tels que les chariots élévateurs, les palettiseurs, les banderoleuses, etc., témoignent d'ailleurs de son importance.

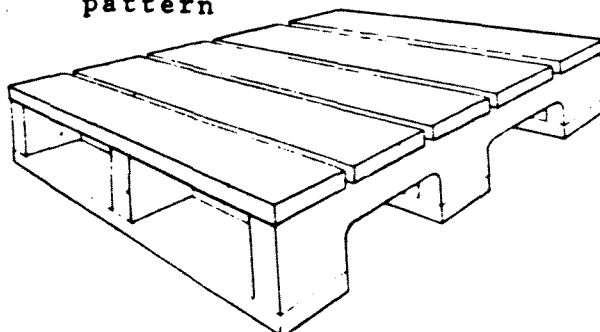
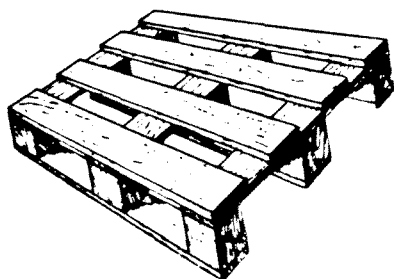
Une première remarque du point de vue du français: une PALETTE est un support en bois qui sert à manutentionner des marchandises. Quant à l'ensemble formé par la palette et les marchandises, il s'appelle une CHARGE PALETTISEE. L'anglais ne fait pas la différence et désigne seulement par "pallet" les deux réalités.

A ce titre, pour enregistrer la production, nous inscrivons les NUMEROS DE CHARGE PALETTISEE et non les "numéros de palette". Toutefois, les travailleurs qui disposent manuellement les boîtes sur les palettes sont des CHARGEURS DE PALETTE (anciennement, les "colleurs"), puisqu'il s'agit dans ce cas du chargement du support en bois. Ce chargement s'effectue selon un CANEVAS ou SCHEMA DE PALLETISATION (communément, le "patron"), qui indique la disposition des boîtes à superposer sur la palette.

PETIT VOCABULAIRE

canevas de palettisation:
charge palettisée:
chargeur de palette:
palette:
schéma de palettisation:

V. schéma de palettisation
pallet
pallet loader
pallet
pattern



Le calque

Nous connaissons déjà les faux amis, ces mots qui ont des "sosies". Il existe une autre sorte d'anglicisme : le CALQUE. Calquer c'est imiter ou reproduire exactement. Le CALQUE est donc un anglicisme assez difficile à détecter et à corriger. Lorsque l'on construit une phrase ou une expression selon un ordre propre à la langue ou à la grammaire anglaise, on commet une erreur de CALQUE. C'est ce qu'on appelle communément faire du MOT À MOT. C'est comme si l'on prend chaque mot d'une phrase anglaise et qu'on les traduit directement en bon français, mais en gardant la structure anglaise.

Par exemple : nous (we) sommes (are) dans (in) l'eau chaude (hot water). Du point de vue vocabulaire, chacun de ces mots est correct, car on les trouve dans tous les dictionnaires.

Mais regroupés ensemble, ces mêmes mots donnent une phrase qui ne veut rien dire en français. L'équivalent français de "we are in hot water", c'est nous sommes dans de beaux draps". Du reste, l'image semble plus jolie.

Je vous affirme qu'on a déjà lu ce qui suit sur l'étiquette d'une chemise en polyester!

MACHINE WASHABLE :

MACHINE LAVABLE

GENTLE CYCLE :

AIMABLE BICYCLETTE

Voici d'autres exemples :

D'une façon simplifiée on peut dire que le CALQUE consiste à parler anglais en utilisant des mots français; par conséquent, la phrase ne "sonne" (sound) pas français.

Gaby Ben-Baruk Lasry

Traduction et terminologie

tél.: De Buisseret, Irène, Deux langues, six
liomes, Ottawa, Carlton-Green Publishing
Company Limited, 1975.



C'est pas une farce!

Cette chemise, trouvée dans un magasin de Québec, est confectionnée en TURQUIE (en anglais TURKEY).

Loiseau rare qui a traduit TURKEY par DINDE ferait mieux de ne pas glousser, car il mérite d'être rôti!

Anglais	Calques	Français
to the best of my knowledge	au meilleur de ma connaissance	autant que je sache
he is talking through his hat	il parle à travers son chapeau	il radote; il dit des bêtises
I am going to take a walk	je vais prendre une marche	je vais faire une promenade
I for one	moi, pour un	personnellement
more often than not	plus souvent qu'autrement	la plupart du temps
he is at his best	il est à son meilleur	il est en pleine forme; il se montre sous son meilleur jour
I am confident that ...	je suis confiant que...	je suis sûr que ... persuadé que ... convaincu que ...
as far as I am concerned	en autant que je suis concerné	en ce qui me concerne; à mon avis; d'après moi
I am taking courses	je prends des cours	je suis des cours

METTEZ UN PEU D'ACCENT

On me demande souvent s'il faut écrire les majuscules avec leurs signes orthographiques (accents ^^^, cédilles ç, trémas **).

D'emblée, ma réponse est oui. Dans les textes imprimés, on doit toujours mettre les accents, cédilles et trémas exigés par les mots. Il en est de même pour les textes dactylographiés, surtout depuis que toutes les machines à écrire ou à traitement de textes sont munies de claviers permettant les accents sur les majuscules.

Pour illustrer ceci, prenons quelques exemples.

Kraft vend des biscuits SALES ou des biscuits SALÉS?

Pensiez-vous vraiment que le café servi dans notre cafétéria provenait d'une île méditerranéenne?

Désolée de vous décevoir, ce n'est pas du café CORSE, mais du café CORSÉ, délicieux quand même!

Quelle serait notre réaction à tous si on lisait dans le journal du matin:

LE PRESIDENT ASSASINE, au lieu de LE PRÉSIDENT ASSASINÉ

Évidemment, notre bal de Noël a lieu au Palais des CONGRÈS et non au Palais des CONGRES (les congres sont des anguilles de mer).

On pourrait omettre l'accent sur la lettre A (À vous

Dans les textes imprimés, on doit toujours mettre les accents, cédilles et trémas

de juger) et sur la majuscule initiale d'un mot (Évoluer dans l'excellence), à condition de ne pas sacrifier ainsi le sens du mot.

Cette règle d'orthographe n'exclut pas les abréviations. On écrit donc :

É.-U. (États-Unis)
Î.-P.-É. (Île-du-Prince-Édouard)
N.-É. (Nouvelle-Écosse).

Les seules exceptions concernent les sigles écrits tout en majuscules et sans points, comme OCDE (ORGANISATION DES COOPÉRATION ET DE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE). Mais, il y a toujours des mais, pourtant on écrit CÉGEP et REÉR.

Toujours mettre les accents sur les majuscules, c'est le meilleur moyen de ne jamais se tromper.

Gaby Ben-Baruk Lasry
Traduction et terminologie

RÉF. : Madeleine Sauvé, *Observations grammaticales et terminologiques*, publiées par l'Université de MONTREAL

Un «très» bon test

Vous êtes "très" vraisemblablement déjà tombé dans le piège du "très" suivi d'une épithète. Pourquoi employer "très" avec un autre mot quand on peut dire la même chose en un seul mot. Essayez de remplacer les mots suivants par un seul terme équivalent :

1. Très beau
2. Très bon (travail)
3. Très grand
4. Très sot
5. Très ordinaire
6. Très bon (aliment)
7. Très cher
8. Très chaud (aliment)
9. Très fort (emballage)
10. Très petit

Si vous trouvez un bon équivalent autre que nos réponses, donnez-vous un point. Nous n'avons pas énuméré tous les synonymes possibles.

Notes : 8-10 : très, très bon
5-7 : très bon
3-4 : très mauvais
0-2 : très, très mauvais

Gaby Ben-Baruk Lasry
Traduction et terminologie

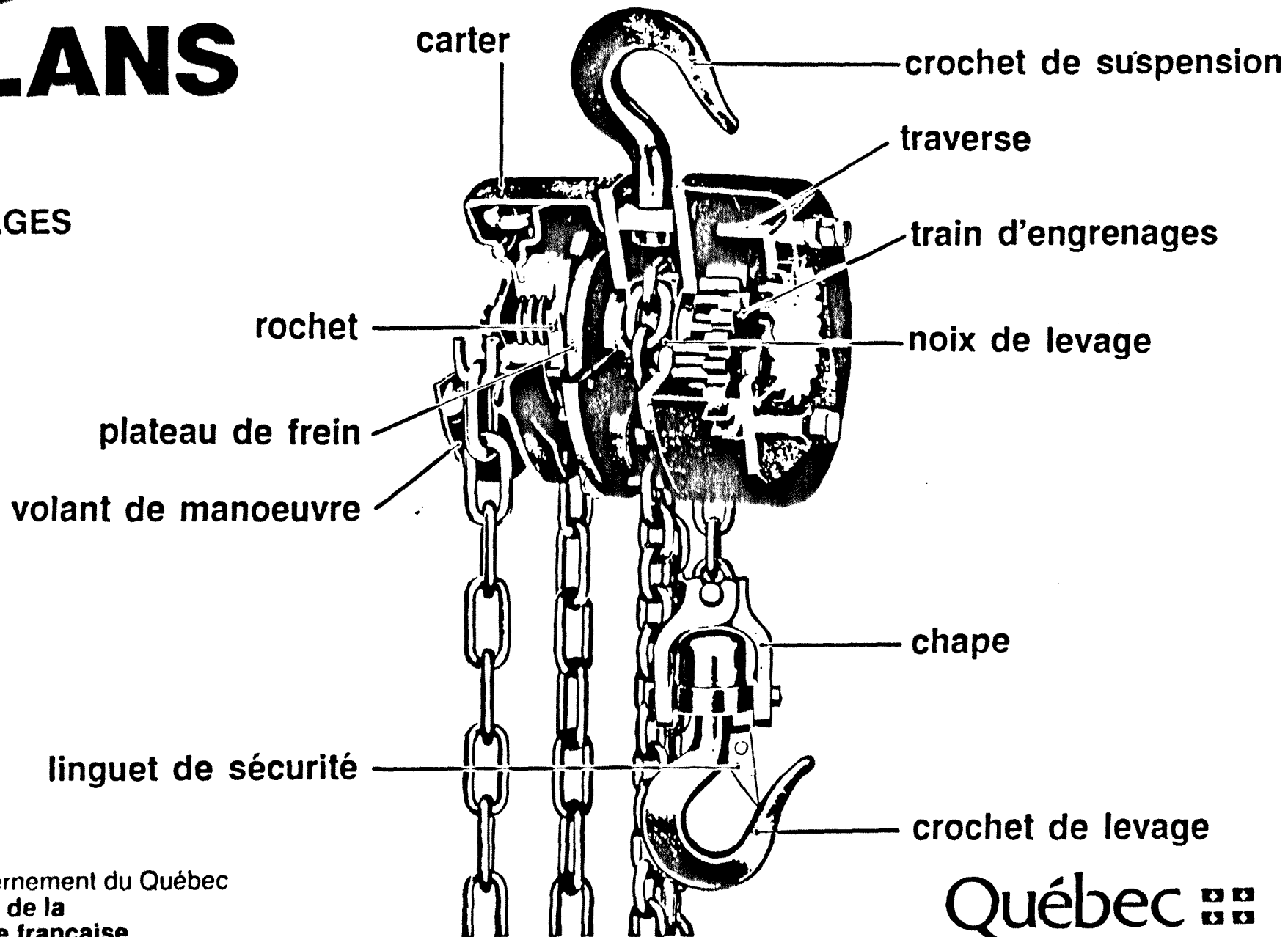
- Réponses :
1. magnifique, ravissant
 2. remarquable, excellent
 3. gigantesque, énorme;
 4. idiot, stupide;
 5. banal, courant
 6. délicieux, exquis;
 7. inabordable, exorbitant;
 8. brillant, bouillant
 9. solide, robuste;
 10. minuscule, menu

Toujours pour ce qui a trait à la diffusion, nos répondants soulignent l'impact d'un affichage unilingue français, à l'intérieur de l'entreprise. Dans le numéro intitulé "La qualité de la langue" de la revue "La Francisation en marche" (février 1986), les rédacteurs confirment l'effet d'entraînement de l'affichage interne.

Comme nous l'a révélé, lors d'une entrevue, Monsieur Jean-Claude Gaumont, chef de la division des linguistes-conseils de l'Office, le souci premier des entreprises a été, pendant des années, l'obtention du certificat final : il leur fallait rattraper un déficit terminologique, évalué à plus d'un million de termes, au début des années soixante-dix. Le vide a été, en partie, comblé et nous avons vu comment, par le truchement des services linguistiques, le Québec a su gagner bien des batailles dans la guerre des deux langues et promouvoir l'idée d'une économie francophone. Aujourd'hui donc, les Québécois le savent, il est possible de tout nommer en français ou, pour le moins, de traduire correctement les textes, disponibles encore dans la seule langue rivale. Néanmoins, si l' "environnement" s'est peu à peu francisé, il semble que les travailleurs, eux, soient restés en dehors du processus. D'où une vaste campagne de diffusion, par voie d'affichage, décrétée et promise par l'Office, pour l'hiver 1988-1989, à titre expérimental. En effet, grâce au projet S.O.I.T. (Supports et Outils d'Implantation Terminologique), l'Office proposera aux entreprises, qui en feront la demande, des affiches que les employés verront un peu partout, dans les usines, les ateliers et les bureaux ainsi que des compléments terminologiques, mis à la disposition de tous, sous forme de petites brochures. Pour la phase d'expérimentation, l'Office a d'abord choisi de promouvoir la terminologie en matière d'organes mécaniques et de manutention. Ces deux branches touchent bon nombre de travailleurs et le test devrait s'avérer concluant. Le lecteur trouvera ci-joint -et en exclusivité : le projet "subit" actuellement à l'Office les dernières retouches- un exemple d'affiche. Il s'agit de la présentation visuelle d'un palan à engrenages qu'accompagneront des fiches sémantiques et lexicales. Des placards dans les entreprises québécoises ? Une affaire à suivre...

LES PALANS

PALAN À ENGRENAGES



LES PALANS

LEXIQUE FRANÇAIS-ANGLAIS

hoisting rope câble de levage n. m.	câble de levage n. m. hoisting rope
housing carter n. m.	carter n. m. housing
internal gear couronne à denture intérieure n. f.	chaîne de levage n. f. hoisting chain
lever ratchet hoist palan à levier n. m.	chape n. f. frame
lifting hook crochet de levage n. m.	cliquet de frein n. m. brake pawl
load sprocket noix de levage n. f.	couronne à denture intérieure n. f. internal gear
planetary gear engrenage planétaire n. m.	crochet de levage n. m. lifting hook
planet gear roue planétaire n. f.	crochet de suspension n. m. hanger hook
planet wheel roue satellite n. f.	émerillon n. m. swivel
ratchet rochet n. m.	engrenage planétaire n. m. planetary gear
ratchet chain hoist palan à chaîne à rochets n. m.	guide-chaîne n. m. chain guide
safety latch linguet de sécurité n. m.	linguet de sécurité n. m. safety latch
spur-gearred hoist palan à engrenages n. m.	noix de levage n. f. load sprocket
swivel émerillon n. m.	palan n. m. hoist
worm-gearred chain hoist palan à vis n. m.	palan à câble n. m. cable hoist

LES PALANS

LEXIQUE ANGLAIS-FRANÇAIS

palan à chaîne à rochets n. m.
ratchet chain hoist

palan à engrenages n. m.
spur-gear hoist

palan à levier n. m.
lever ratchet hoist

palan antidéflagrant n. m.
flameproof hoist

palan à vis n. m.
worm-gear hoist

palan différentiel n. m.
differential hoist

palan électrique n. m.
electric hoist

palan pneumatique n. m.
air hoist

plateau de frein n. m.
backing plate

rochet n. m.
ratchet

roue planétaire n. f.
planet gear

roue satellite n. f.
planet wheel

train d'engrenages n. m.
gear train

traverse n. f.
crosshead

volant de manoeuvre n. m.
handwheel

air hoist
palan pneumatique n. m.

backing plate
plateau de frein n. m.

brake pawl
cliquet de frein n. m.

cable hoist
palan à câble n. m.

chain guide
guide-chaîne n. m.

crosshead
traverse n. f.

differential hoist
palan différentiel n. m.

electric hoist
palan électrique n. m.

flameproof hoist
palan antidéflagrant n. m.

frame
chape n. f.

gear train
train d'engrenages n. m.

handwheel
volant de manoeuvre n. m.

hanger hook
crochet de suspension n. m.

hoist
palan n. m.

hoisting chain
chaîne de levage n. f.



Crochet

**à linguet de sécurité
amovible
à tige et à bec
double
fixe
orientable**

Frein

**automatique
électromécanique
électromécanique à lames
par pignon-cliquet**

Poulie

**à alésage avec rainure de clavette
à alésage sans rainure
alésée
à moyeu plein
rainurée**

Réducteur

**à deux contacts
à deux contacts et à planétaires
à engrenages droits
sous carter étanche**

Train d'engrenages

**planétaire
droit
fixe
sous carter étanche
héliçoïdaux
à pignons satellites**

Caractéristiques d'un palan

**capacité de charge
effort sur la chaîne
encombrement
hauteur de levée
hauteur perdue
nombre de brins de câble**

Nous terminerons sur cette question de la diffusion, en énumérant les orientations suggérées par les répondants. Pour eux :

- il faudrait que le service linguistique soit en mesure de dispenser des cours de formation.

- l'Office doit poursuivre sa mission.

- des campagnes de sensibilisation, expliquant les enjeux réels de la francisation, favoriseraient l'insertion des travailleurs dans le processus.

- il conviendrait de mettre en place un service de consultation et de favoriser l'accès direct aux banques terminologiques.

Enfin, il nous a paru intéressant d'énoncer la stratégie, présentée par un chef de service linguistique : dans un premier temps, le traducteur convainc la Haute Direction d'embaucher un terminologue. Ce spécialiste assure le dépouillement de toutes les traductions "maison" puis rédige, à partir des renseignements nouvellement acquis, des lexiques et des vocabulaires, réellement adaptés aux besoins spécifiques de l'entreprise. Il se charge enfin de la diffusion auprès de tous les employés.

Projet présomptueux qui restera lettre morte ou malicieux clin d'oeil à toute grande entreprise, soucieuse de servir la langue française ?

B. LE CENTRE DE DOCUMENTATION DE L'ENTREPRISE

"La documentation est un élément vital des activités langagières décrites ci-dessus ; elle doit en constituer la pierre angulaire. La terminologie la proclame inhérente à son processus et "c'est parce qu'ils sont essentiellement des communicateurs que rédacteurs et traducteurs doivent se tourner vers elle" (Robert Dubuc). Ainsi faut-il lui accorder, sans tarder et dès le départ, une place privilégiée dans l'organisation et la production du service linguistique. Elle se révèle vite d'une rentabilité mesurable, sous le rapport de la quantité et de la qualité, tant pour chacun des professionnels des services linguistiques que pour l'exploitation du service en tant que tel. La documentation, discipline ou recherche, est un investissement et un outil de saine gestion que d'autres groupes que les services linguistiques savent apprivoiser et intégrer à leur fonctionnement quotidien."

Nada KERPAN, Bell Canada, dans le numéro spécial de la revue Méta, intitulé "La documentation", mars 1980.

Déjà en 1980, Madame Kerpan soulignait avec insistance l'intérêt et le soin que doit porter tout service linguistique d'entreprise à la documentation. Car tout traducteur (ou terminologue, nous ne les distinguons pas à ce niveau de l'exposé) cherche des informations pour résoudre les difficultés terminologiques ou syntaxiques des textes qu'on lui remet. Si sa formation de spécialiste lui donne de l'assurance et si les banques documentaires lui apportent certaines réponses, il arrive encore qu'il peut douter de son travail ; or, aucune traduction ne souffre la moindre approximation. Il faut donc pour cela s'entourer d'outils documentaires de qualité, lesquels seront jaugés avec intelligence. Encore une fois, disons que la moindre fausse note dans une traduction, non seulement "blesse" la langue mais encore introduit un risque d'erreur, de faux-sens. Un centre de documentation implique, bien sûr, de lourds investissements au départ et des mises de fonds régulières : parmi les 19 services linguistiques visités, 18 possèdent un centre de documentation spécialisé. Nous ne parlerons pas du centre de documentation générale de l'entreprise car si 11 prétendent en avoir, nous ne possédons des chiffres que pour 4 d'entre eux : ce qui paraît insuffisant pour se faire une idée juste. Mentionnons que, là encore, règne la plus étonnante disparité : du minuscule réduit obscur -véritable annexe que convoitent les autres services ou qui résiste, bon an mal an, à la poussière- au grand espace éclairé dans lequel s'épanouissent et prospèrent les collections : nous avons tout vu ! Nous pouvons évaluer la superficie moyenne d'un centre de documentation d'entreprise à 25,5 m². 6 centres occupent moins de 20 m², 7 ont entre 20 et 50 m², 1 bénéficie de plus de 50 m². Les restrictions budgétaires ayant déjà affecté le personnel des services linguistiques, nous ne serons donc pas étonné de constater que 5 personnes seulement s'occupent, à temps complet, de la bibliothèque (dont 3 documentalistes et 2 faisant office d'apprentis-bibliothécaires). Trois documentalistes pour dix-neuf services linguistiques, jugés pourtant dynamiques, c'est dire à quel point la fonction documentaire s'impose mal ! La plupart du temps, des langagiers polyvalents procèdent donc à la sélection, l'acquisition et le traitement des documents. Robert Dubuc, de Radio-Canada, estime qu'un documentaliste qui dépouillerait les parutions spécialisées, permettrait, à ses collègues traducteurs ou terminologues, d'économiser de 1 500 à 2 000 heures de recherche par an. Sans parler du fait qu'une telle personne aurait encore du temps pour établir des liens avec des services similaires et de dresser des fichiers d'experts terminologiques, que l'on pourrait aisément contac-

ter et solliciter. Puisque l'heure est à la rentabilité à tout prix (!), nous pensons que ces chiffres en valent bien d'autres et qu'ils devraient permettre de repenser le centre de documentation, véritable "mine" d'informations, si l'on se donne la peine de le constituer et de l'alimenter. Est-ce vraiment un hasard si IBM-Canada "regrette" de ne pouvoir faire visiter sa bibliothèque spécialisée ? Mais que cachent donc ces unités documentaires ? Le lecteur se reportera à la typologie des ouvrages de référence que nous lui proposons sous la forme d'un grand tableau (c.f. les trois pages suivantes). La composition documentaire des bibliothèques linguistiques y est décrite, par le menu. L'on s'apercevra de l'importance accordée aux monographies et aux ouvrages techniques (897 en moyenne) ; bien loin derrière viennent : les dictionnaires (80 en moyenne), les lexiques (61), les vocabulaires (43), les périodiques (20), les grammaires (7), les guides de rédaction (5), les encyclopédies (3,6 collections et non volumes) :

TYPOLOGIE DES OUVRAGES DE REFERENCE

Documents	Entreprises																		
	1	2	3	4	5	6*	7	8**	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
<u>DICTIONNAIRES</u>																			
Nombre total.....	<u>65</u>	<u>125</u>	<u>300</u>	?	<u>70</u>		<u>22</u>		<u>9</u>	?	100 %	<u>26</u>	<u>45</u>	<u>24</u>	?	?	<u>26</u>	<u>147</u>	<u>100</u>
- en français.....	15	65	200		35		6		3		45 %	11	15	12			14	12	40
- en anglais.....	4	35	90		20		3		2		35 %	9	5	4			5	3	10
- en une autre langue..	1	-	10		-		-		-		-	-	-	-			-	-	-
- multilingues.....	45	25	-		15		13		4		20 %	6	25	8			7	132	50
<u>VOCABULAIRES</u>																			
Nombre total.....	<u>20</u>	<u>190</u>	<u>100</u>	?	<u>40</u>		<u>36</u>		<u>5</u>	<u>0</u>	100 %	<u>22</u>	<u>20</u>	<u>28</u>	?	<u>0</u>	<u>17</u>	<u>108</u>	<u>20</u>
- en français.....	15	150	80		30		2		-		45 %	21	20	20			14	-	20
- en anglais.....	5	40	20		10		-		-		35 %	1	-	8			3	-	-
- autres.....	-	-	-		-		34		-		20 %	-	-	-			-	108	-
<u>LEXIQUES</u>																			
Nombre total.....	<u>79</u>	<u>135</u>	<u>100</u>	?	<u>175</u>		<u>27</u>		<u>5</u>	<u>0</u>	100 %	<u>41</u>	<u>45</u>	<u>30</u>	?	<u>0</u>	<u>54</u>	<u>62</u>	<u>100</u>
- anglais/français.....	75	62	80		125		4		-		45 %	41	45	15			45	62	80
- français/anglais.....	4		20		50				-		35 %	-	-	15			9	-	20
- autres.....	-	73	-		-		23		-		20 %	-	-	-			-	-	-
<u>GRAMMAIRES</u>																			
Nombre total.....	<u>8</u>	<u>15</u>	<u>5</u>	?	<u>9</u>		<u>7</u>	<u>36</u>	<u>4</u>	<u>0</u>	100 %	<u>4</u>	<u>2</u>	<u>6</u>	?	<u>0</u>	<u>3</u>	<u>3</u>	<u>9</u>
- françaises.....	4	9	4		6		4	28	2		50 %	2	1	5			2	3	6
- anglaises.....	2	6	1		3		3	8	2		50 %	2	1	1			1	-	3
- autres.....	2	-	-		-		-	-	-		-	-	-	-			-	-	-

Entreprises																			
Documents	1	2	3	4	5	6*	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19

GUIDES DE REDACTION

Nombre total.....	<u>3</u>	<u>5</u>	<u>14</u>	?	<u>8</u>		<u>2</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	?	100 %	<u>6</u>	<u>5</u>	<u>2</u>	?	<u>0</u>	<u>2</u>	<u>21</u>	<u>20</u>
- en français.....	2	3	10		6		2				45 %	5	4	2			2	17	2
- en anglais.....	1	2	4		2		-				35 %	1	1	-			-	4	-
- autres.....	-	-	-		-		-				20 %	-	-	-			-	-	-

ENCYCLOPÉDIES

Nombre total.....	<u>2</u>	<u>19</u>	<u>7</u>	?	<u>5</u>		<u>0</u>	<u>0</u>	<u>1</u>	<u>0</u>	100 %	<u>0</u>	<u>1</u>	<u>10</u>	?	<u>3</u>	<u>0</u>	<u>1</u>	<u>5</u>
- en français.....	1	18	4		4				1		50 %		1	10				1	3
- en anglais.....	1	1	3		1				-		50 %		-	-				20	2
- autres.....	-	-	-		-				-		-		-	-				-	-

44

MONOGRAPHIES ET
OUVRAGES TECHNIQUES

Nombre total.....	<u>25</u>	<u>2465</u>	<u>250</u>	?	?		<u>20</u>	<u>8000</u>	<u>0</u>	?	100 %	<u>0</u>	<u>1</u>	<u>3</u>	?	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>4</u>	<u>900</u>
- en français.....	20	1972	150				15	7000			40 %		1	3				2	300
- en anglais.....	5	493	100				5	1000			50 %		-	-				2	600
- autres.....	-	-	-				-	-			10 %		-	-				-	-

PÉRIODIQUES

Nombre total d'abonnements.....	<u>9</u>	<u>60</u>	<u>6</u>	?	<u>13</u>		<u>2</u>	<u>87</u>	<u>3</u>	?	100 %	<u>3</u>		<u>2</u>	?	<u>10</u>		<u>2</u>	<u>50</u>
- en français.....	6	45	4		8		2	80	2		50 %	3		2				1	45
- en anglais.....	3	15	2		5		-	7	1		50 %	-		-				1	5
- autres.....	-	-	-		-		-	-	-		-			-				-	-

Remarques :

* L'entreprise n° 6 est la seule à ne pas posséder de centre de documentation dans son service linguistique.

** L'entreprise n° 8 ayant eu recours, dans ses réponses, à un découpage documentaire différent de celui que nous proposons, il nous a paru préférable de le restituer séparément, comme suit :

966 dictionnaires, lexiques et vocabulaires dont :

- 314 en français
- 153 en anglais
- 72 en une autre langue
- 427 multilingues

Pour ce qui concerne la presse générale et les revues, 8 entreprises seulement déclarent en posséder et lorsqu'elles livrent des chiffres, ceux-ci n'excèdent pas le seuil de 4 abonnements. Quant aux hebdomadaires, on peut les tenir pour quantité négligeable puisque 4 entreprises seulement en recensent un ou deux. D'autres documents ont par ailleurs été, de temps à autre, mentionnés. Il s'agit essentiellement de catalogues, de manuels techniques, de publications internes, de dossiers de traduction et de documentation, de répertoires et bulletins terminologiques ainsi que de divers documents publicitaires ou audiovisuels.

Tous les centres de documentation se structurent donc, généralement, comme suit :

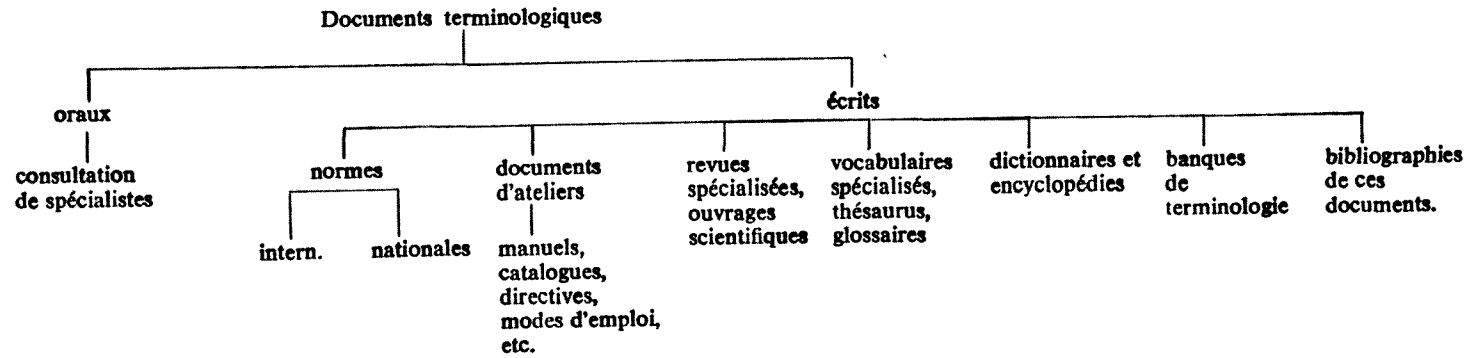
- d'un côté, nous trouvons, sur des rayonnages, des ouvrages de référence, classés par domaine et qui constituent l'information brute.

- d'un autre côté, nous avons des fichiers contenant les fiches terminologiques et documentaires, achetées, empruntées ou élaborées sur place.

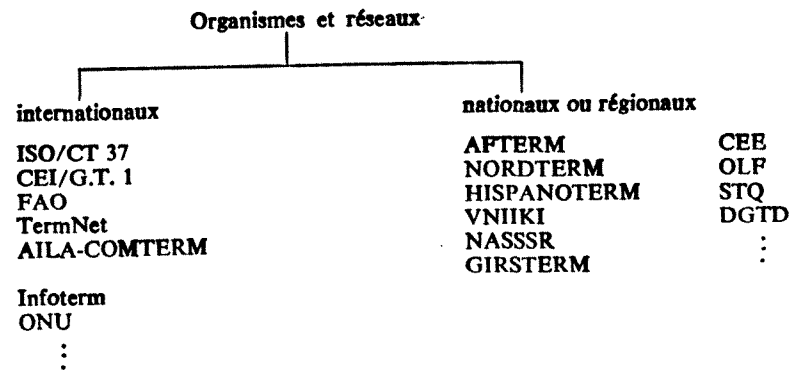
Nous n'insisterons pas davantage sur ces documents, indispensables à tout service linguistique, parce que rapidement exploitables (classés et faciles d'accès) et rentables (le fichier est tenu à jour et garantit la validité de l'information).

Pour le plaisir, nous empruntons à Robert Dubuc son arbre de la documentation terminologique, projection mirifique de la bibliothèque linguistique idéale :

Arbre de la documentation terminologique



Arbre de la documentation terminologique



Il nous faut dire deux mots de la documentation éparsse qui fournit également de précieux renseignements. On la repère sur le bureau des traducteurs et elle a pour noms : rapports techniques, photocopies d'articles de périodiques, adresses et numéros de téléphone de spécialistes de telle ou telle discipline, dépliants publicitaires, bibliographies personnelles, coupures de presse, etc. Souvent gratuites ou acquises à un coût dérisoire, ces sources constituent un bon matériau car elles permettent souvent de détecter les néologismes ou de s'assurer de l'usage d'un terme nouveau. Parfois encore, le service linguistique recueille des dons, cadeaux documentaires en provenance de l'Office ou d'entreprises privées. Le traducteur savoure alors la générosité de tels bienfaiteurs car cette manne lui permet d'économiser, un peu, sur le budget annuel des acquisitions, lequel va de 500 à 10 000 \$ canadiens (d'après les 9 réponses obtenues). La moyenne se situe autour de 3 500 \$.

Le centre de documentation est enfin présenté par tous les répondants comme un département indispensable au service linguistique car :

- il contribue à la diffusion terminologique.
- il forme et informe le personnel.
- il apparaît comme un modèle pour la francisation qu'il promeut, autant que faire se peut. Hélas, souvent le centre documentaire végète ou tourne au ralenti. Aussi retiendrons-nous le point de vue de ce chef-traducteur qui évoque le laxisme de l'Etat en matière de francisation. Selon lui, les autorités compétentes du Gouvernement provincial devraient offrir des subventions aux grandes entreprises, désireuses de monter une structure documentaire et fournir gratuitement des ouvrages de base, reconnus. Souhaitons une suite favorable à cette mise en demeure polie et, somme toute, bien légitime.

C. LES ASSISTANCES LINGUISTIQUES EXTERIEURES AUXQUELLES L'ENTREPRISE A RECOURS

1. L'Office de la Langue Française

Mandaté pour mettre en oeuvre la loi 101, l'Office de la Langue Française offre aux grandes entreprises un ensemble de services et de produits particuliers. Nous avons demandé aux répondants sélectionnés de signaler lesquels d'entre eux ils utilisaient et de les juger.

a) Le rôle du linguiste-conseil

Chargé d'aider l'entreprise à évaluer sa situation terminologique et à élaborer un programme de francisation, le linguiste-conseil se voit sollicité par les services linguistiques pour fournir la documentation de première nécessité. Toutes les entreprises disent recourir aux publications gratuites, ou en vente, de l'Office et en tirer très grand profit. L'Office a par exemple publié un vocabulaire technique général, un vocabulaire de la gestion et de l'Administration et un guide sur la francisation des raisons sociales. Il comptait, en outre, en 1987, 43 ouvrages de néologie ainsi que 200 vocabulaires et lexiques techniques et scientifiques. Si 15 entreprises apprécient la base terminologique offerte par le linguiste, ce tronc commun s'avère insuffisant. L'entreprise doit en effet élaborer elle-même les lexiques, propres à son domaine.

Autre intervention de l'Office, fort appréciée des entreprises : la recherche de termes français. 2 entreprises utilisent beaucoup ce service ; 15 un peu. Là aussi, le linguiste-conseil intervient, en répondant aux consultations téléphoniques (ou par courrier). La recherche de termes français relève aussi de la Division des consultations : quinze spécialistes permanents répondent au téléphone, par écrit ou sur place à quelque huit mille questions par an. Plus de 80 % des réponses sont immédiates grâce à la Banque de Terminologie du Québec (la B.T.Q.), à la bibliothèque tournante (offrant immédiatement une centaine d'ouvrages de référence), aux fichiers manuels et à la sagacité des terminologues. Les questions demeurées sans réponse imminente exigent alors des recherches plus poussées, à la bibliothèque de l'Office. Les statistiques nous apprennent que les entreprises interviennent pour plus de 40 % des demandes téléphoniques. Les autres produits ou services de l'Office sont quelque peu négligés :

	<u>Un peu</u>	<u>Jamais</u>
Conseils sur la méthode à suivre pour une recherche terminologique.....	3	14
Implantation de projets de terminologie.....		16
Animation linguistique auprès des employés.....	1	15
Evaluation de la connaissance du français.....	2	15
Séances de perfectionnement en rédaction administrative pour le personnel.....	1	15
Affiches terminologiques.....	2	14
Conseils et assistances techniques dans le domaine de l'informatique en français.....	5	13

b) Les bibliothèques de l'Office

Par ailleurs, l'Office dispose de deux bibliothèques, l'une installée à Montréal, l'autre à Québec. 63 % des répondants admettent que, faute de temps, ils ne fréquentent jamais ces centres documentaires, spécialisés dans les questions linguistiques. En revanche, 11 services linguistiques reçoivent régulièrement ou parfois les listes d'acquisitions courantes de ces deux bibliothèques importantes et documentées à souhait, comme on peut le constater, à la lecture des données suivantes :

Activité des 2 bibliothèques (de mars 1987 à mars 1988) :

Prêt de documents.....	7 804
Prêt entre bibliothèques.....	6 546
Référence.....	3 048
Téleréférence.....	304
Acquisitions.....	1 141

Fréquentation des bibliothèques pour la même période :

	<u>à Montréal</u>		<u>à Québec</u>
Personnel de l'O.L.F.	8 526		5 869
Entreprises.....	255		58
Etudiants.....,....	483		133
Pigistes.....	269		79
Autres.....	177		276
	-----		-----
Total.....	9 710	+	6 415
Total pour les 2...			16 125

Superficieà Montréal : 287 m²à Québec : 272 m²Personnelà Montréal : 2 bibliothécaires, 5 bibliotechniciennes,
1 agente de bureau

à Québec : même structure, à peu près

A leur tête se trouve le chef du Service des bibliothèques.

	MONTREAL	QUEBEC
<u>Nombre total de documents possédés</u>	environ 16 400 documents terminologiques et paraterminologiques, traités et monographies, auxquels il faudrait ajouter : catalogues, normes, périodiques, publications officielles. 69 % en français 28 % en anglais 3 % multilingues	environ 13 000 80 % en français 10 % en anglais 10 % multilingues
<u>Achats</u>	oui	oui
<u>Dons</u>	à l'occasion	-

Dictionnaires	496	indéterminé
Vocabulaires	363	"
Lexiques	389	"
Grammaires	24	120
Guides de rédaction	60	110
Encyclopédies	111	22
Monographies et ouvrages techniques	15 000	13 000
Périodiques	97	126
Presse	3	1
Hebdomadaires	2	3
Autres	<ul style="list-style-type: none"> - 15 000 catalogues ou notices techniques d'entreprises - Fiches de terminologie - Normes ISO, AFNOR, ACNOR, du Bureau de Normalisation du Québec - Publications officielles (Canada et Québec) : lois, règlements, commissions parlementaires, journal des débats, jurisprudence (loi 101) - Annuaires (collèges, universités...) - Rapports d'activités d'organismes gouvernementaux... 	<ul style="list-style-type: none"> Normes québécoises, françaises, ISO.... Catalogues divers

Un personnel compétent pour d'abondantes collections : deux conditions qui laissent rêveur... Pourtant, osons dire qu'une telle structure, certes favorable à la recherche fondamentale, demeure trop "lourde" et peu adaptée aux besoins concrets d'une entreprise. Ces deux bibliothèques jouent, pour le moins, un rôle de complément, d'orientation. De plus, quel traducteur d'entreprise peut légitimement consacrer du temps, pour des recherches à l'Office, alors même que l'attendent, sur son bureau, de nombreuses et exigeantes traductions ? Le temps contre lequel il faut lutter, la rentabilité pour laquelle il faut se battre dissuadent notre traducteur de hanter les bibliothèques ! Même sous-utilisation donc des bibliothèques universitaires et des services spécialisés, comme ceux d'H.E.C., de Polytechnique. Mais, notre "traqueur de mots" ne peut-il pas conduire à domicile -entendons : sur son écran- l'information manquante ?

c) Enfin la Banque de Terminologie du Québec vint !

Trois besoins ont, semble-t-il, justifié la création de banques terminologiques :

- D'abord, la centralisation de l'information existante. Des réservoirs comme Eurodicautom, Termium, Lexis, Normaterm, la B.T.Q., etc., parviennent désormais à concentrer des données, originellement éparses.

- Ensuite, le stockage et la mise à jour rapide des recherches terminologiques. L'information doit être fiable et actuelle ; or, de ce point de vue, les banques ne satisfont pas encore cette double exigence ; d'où des redondances, des lacunes, des termes obsolètes.. Les informaticiens tentent d'améliorer les systèmes pour ôter des déficiences.

- Enfin, la consultation et la diffusion rapide des recherches. On peut accéder directement aux informations voulues : celles-ci s'affichent à l'écran d'un terminal.

D'autre part, le Québec connaît, depuis une vingtaine d'années, une croissance industrielle décisive. En contexte nord-américain et au plan linguistique, nous n'étonnerons personne en précisant que la dénomination de la plupart des aspects de cette explosion technologique s'est d'abord effectuée en anglais. Il a donc fallu beaucoup traduire. Pourtant, comme on l'a mentionné au tout début, des législations linguistiques ont conféré au français une place de choix. Les artisans de l'aménagement linguistique ont donc rapidement compris combien il importait de doter la province des infrastructures dont elle avait besoin pour se franciser. Vers 1974, un vaste "chantier terminologique" est ainsi inauguré : première banque terminologique en Amérique du Nord, la B.T.Q. inventorie et emmagasine tous les termes dépistés. Elle constitue un véritable réseau international de diffusion et de consultation automatique. En 1984, elle pouvait déjà se vanter de dénombrer trois cent deux abonnés dont cent dix-neuf entreprises. Sur nos 19 répondants :

- 7 déclarent beaucoup s'y référer,
- 6 déclarent la consulter un peu,
- 4 déclarent ne jamais s'y connecter,
- 2 ne répondent pas.

Plutôt que de payer comptant l'utilisation du système -45 \$ l'heure-, les entreprises abonnées règlent leur facture mensuelle en transmettant à la B.T.Q. leurs propres fiches. Cet échange de bons procé-

dés réduit les coûts et enrichit les fichiers, au profit de tous les usagers. Si la Banque assure aujourd'hui entre 50 % et 90 % de réponses correctes, elle reste perfectible : en effet, il faut éliminer le "bruit" qu'occasionnent les doublons, gérer les demandes non satisfaites et intervenir sur les contenus lacunaires ou erronés. Les gestionnaires de la B.T.Q. proposent donc des projets de recherche terminologique, par domaine. Avec les spécialistes de la discipline et les comités inter-entreprises, ils espèrent alimenter la Banque, d'une manière pertinente et exhaustive, dans des domaines comme l'opto-électronique, les assurances, le traitement de texte, la robotique.... Ce n'est qu'à ce prix -c'est-à-dire en veillant à son bon fonctionnement, donc à son taux de consultation et de réponses exactes- que la B.T.Q. restera témoin fidèle de son temps et saura répondre aux attentes diversifiées de tous ses clients. Nous proposons, ci-après, une liste des produits de la Banque, l'état des fichiers interrogeables au 17 février 1987, le contenu par grands domaines génériques ainsi qu'un exemple d'interrogation :



PRINCIPAUX TYPES DE PRODUITS DE LA
BANQUE DE TERMINOLOGIE DU QUÉBEC

- fiches terminologiques sur un terme
- liste de termes dans un domaine avec l'ensemble des fiches terminologiques concernées
- ensemble de fiches de terminologie d'un secteur regroupées par dossier notionnel
- ensemble de fiches d'un domaine avec classement alphabétique
- publications terminologiques (lexiques, vocabulaires avec ou sans index et bibliographie)
- thésaurus de domaines d'emploi avec index permuté des domaines d'emploi
- liste des codes de rédacteurs et d'organismes, utilisés sur les fiches de terminologie
- liste des sources documentaires utilisées sur les fiches de terminologie
- fiches bibliographiques d'ouvrages publiés, non publiés et en cours

ÉTAT DES FICHIERS INTERROGEABLES

AU 17 FÉVRIER 1987

FICHIERS	NOMBRE DE FICHES
Terminologie	849 481
Inventaire	40 786
Sources	19 608

CONTENU DE LA B.T.Q. PAR GRANDS GÉNÉRIQUES

Agriculture	15 600
Alimentation	21 500
Art	23 450
Bâtiment	39 200
Caoutchouc	1 800
Chimie	23 500
Écologie	26 850
Économie politique et sociale	9 670
Énergie	39 950
Équipement ménager	10 000
Géologie	29 300
Imprimerie	10 900
Industrie du bois	17 300
Industrie de la confection	22 800
Industrie du cuir	13 200
Industrie minière	9 000
Ingénierie	13 700
Loisirs	22 650
Mathématiques	12 000
Médecine	94 500
Métallurgie	58 950
Science de l'information	14 450
Sciences humaines	46 400
Télécommunication	38 900
Transport	72 375

1987-04-08

1985/10/29

BANQUE DE TERMINOLOGIE DU QUEBEC

PAGE

1

** D514441 **

** laker (ENT AN)

NUM FICHE 005 D514441
 CODE DDC 025 D0448
 REDACTEUR 030 CTOLF
 ORGANISME 035 OLF
 DATE RED 040 8008
 DOM GEN 060 marine| transport|
 DOM SPEC 065 bateau| transport maritime|
 ENT AN 105 laker
 IN ENT AN 110 E; a
 DEF AN 115 A boat for lake navigation; esp: a ship esp. designed as to draft
 , beam, length, or structure to operate on the Great Lakes and
 associated canals. |b|
 ENT FR 205 cargo hors mer
 IN ENT FR 210 P3; n m; F; c
 DEF FR 215 Navire de commerce long et étroit, adapté aux écluses des nappes
 d'eau intérieures comme les Grands lacs et les estuaires. ((CTOLF P3)
) |c|
 ENT AD FR 235 1- navire des Grands Lacs |P5; n m; F; d| 2- bateau des Grands
 lacs |P5; n m; F; d|
 : 236 NOTE 1: Le service de traduction du ministère des Transports, à
 Ottawa, utilise le syntagme «navire des Grands lacs» pour rendre l'
 expression anglaise «laker». |d| NOTE 2: M. André Cayer, des Services
 de protection de l'environnement (Gouvernement du Québec), et M.
 Paul Normandeau, président de la voie maritime du Saint-Laurent au
 ministère canadien des Transports, utilisent tous deux le syntagme «
 bateau des Grands lacs» pour rendre l'expression anglaise «laker». |d|
 |
 SOURCES 295 SOURCE ANNEE VOLUME NUMERO MOIS PAGE MENTION
 a 005722 1977 11
 b 000648 1971 1265
 c 005368 1980 3 01 575
 d 005720 1977 11



d) A propos de l'Office...

Pour ce qui concerne les correctifs à apporter aux services de l'O.L.F., voilà ce que nous avons relevé sous la plume des répondants. Que l'Office :

- fasse mieux connaître les publications,
- édite davantage de lexiques dans les domaines spécialisés,
- augmente le nombre de ses fonctionnaires,
- songe aux problèmes que soulève la percée de la micro-informatique (problèmes qui n'ont pas été prévus par le législateur en 1977),

- règle la question de l'accessibilité téléphonique. Souvent le traducteur se heurte à un encombrement des lignes et se décourage.

Par 6 fois, l'excellence des services de l'Office a été soulignée. Egard dû à l'organisme provincial ? Politesse obligée ? Nous pouvons en douter, à juger ce que les services linguistiques des entreprises visitées attendent et espèrent de l'Office. Que ce dernier joue un rôle de :

- conseiller linguistique en francisation,
- concepteur de lexiques,
- chercheur en terminologie,
- médiateur : à ce titre, l'O.L.F. favoriserait la création de comités inter-entreprises et organiserait des rencontres, des débats, des missions internationales,
- formateur auprès des employés,
- informateur en assurant une sorte de "veille documentaire",
- pédagogique.

Un dernier mot pour dire -toujours au nom de nos répondants- que si l'Office accomplit un travail non négligeable dans le processus de francisation, il devrait toutefois être davantage présent sur le terrain et soulager financièrement les services linguistiques, en leur apportant des produits terminologiques finis et adaptés. Les ouvrages du tronc commun ont permis de compenser les grosses insuffisances linguistiques du début de la francisation ; mais, en 1988, les technologies de pointe exigent une très haute finition terminologique et des lexiques très spécialisés. Or une langue de spécialité qui prend du retard, c'est aussi une langue qui subira les plus ou moins bons traitements de la traduction.

2. Les agences de traduction

Question d'actualité que celle des agences de traduction. En effet, le numéro de juin 1988 du magazine "Circuit" ne porte-t-il pas le

titre évocateur de "Traitions de sous... traitance ? Les mots de la soustraitance ? De quoi s'agit-il donc ? On sait désormais, à la lecture des résultats précédents, que la crainte première du traducteur d'entreprise, c'est de ne pouvoir honorer son contrat. Débordés de travail et redoutant de rendre des copies approximatives, les membres du service linguistique se voient parfois obligés de consulter des agences de traduction. C'est le cas pour 12 de nos 19 répondants. Ainsi, de plus en plus fréquemment, de tels cabinets sont contactés pour venir en aide au service interne, pris de court ou pour se substituer franchement à un service, devenu moribond. Ce personnel extérieur assure, en règle générale, les travaux d'envergure et les traductions de longue haleine mais il reçoit aussi tous les textes qui ne peuvent être préparés sur place. Les prix pratiqués sont à l'unité : il suffit de compter les mots ; les tarifs oscillent de 15 à 25 cents par mot, selon la difficulté du texte. Or, il arrive que la Direction délaisse le service linguistique, jugé trop dispendieux, au profit de maisons, spécialisées dans la vente de traductions en tout genre. Nous nous retiendrons de prendre parti dans le difficile combat qui dresse, l'un contre l'autre, le service linguistique interne et l'agence de traduction. Sans-doute les estime-t-on complémentaires... Contentons-nous d'extraire de la revue "Circuit" un schéma qui se risque à énumérer les avantages et les inconvénients d'un service linguistique, interne à l'entreprise :

Avantages pour l'entreprise	Inconvénients pour l'entreprise
<ul style="list-style-type: none"> - Diversité des services professionnels et facilité d'accès à ces services. - Services "gestionnels". - Investissement dans les ressources humaines. - Disponibilité des ressources humaines pendant les périodes de pénurie de traduction. - Spécialisation en fonction des besoins de l'entreprise. - Influence directe et déterminante sur le système de contrôle de la qualité. 	<ul style="list-style-type: none"> - Obligation d'utiliser un groupe restreint de personnes ne pouvant connaître tous les domaines. - Alourdissement de la structure de l'entreprise. - Engagement budgétaire à long terme. - Risque de perdre des traducteurs dans lesquels on a "investi". - Augmentation du travail de gestion du personnel

- Qualité de la traduction plus prévisible (assurance de savoir qui fait le travail et dans quelles conditions).
- Homogénéité de la terminologie.
- Rétroaction facile.
- Accumulation d'une documentation pertinente.

- Risque de mauvais fonctionnement du service.

L'agence de traduction constitue donc, pour le service linguistique de l'entreprise un soutien et un recours toujours possible, à des professionnels qui exécuteront le travail, resté en souffrance. Si les traducteurs des entreprises se réjouissent du respect des délais par ces cabinets d'appoint, ils se plaignent parfois de la mauvaise qualité de certaines traductions. Or, le maintien, sur le marché québécois, des agences de traduction ne dépend que d'une chose : la qualité. Écoutons le patron des Traducteurs Tessier S.C.C., à ce propos :

"Vous savez, les clients ont bien des défauts. Ils sont exigeants. Ils ont besoin de traductions parfaitement fidèles. Ils désirent un travail bien présenté. Ils nous imposent des délais incroyablement courts. Ils rechignent sur les prix. Mais surtout, et c'est là leur principal défaut, ce sont des oiseaux sur la branche. Ils s'empressent de voler vers d'autres bureaux de traductions au moindre souffle d'insatisfaction ou de frustration. C'est pourquoi le contrôle de la qualité prend une importance si cruciale."

(dans 1er Congrès du Conseil des Traducteurs et Interprètes du Canada : Une profession au service d'un pays. Ottawa, 29, 30, 31 octobre 1987 - p. 171-2)

3. Les traducteurs pigistes ou indépendants

Un traducteur indépendant est un traducteur non salarié, qui tire, sinon la totalité, du moins la majeure partie de son revenu, de l'exercice privé de sa profession. Un traducteur pigiste, lui, occupe un emploi permanent (pas nécessairement de langagier), mais accepte, à titre privé, des travaux de traduction qu'il effectue en dehors de ses heures normales de travail.

11 des répondants affirment recourir à des traducteurs indépendants ou à des pigistes. Le plus souvent, ces personnes sont connues du service linguistique (elles ont même pu y travailler) et reconnues pour être expertes en tel ou tel domaine. Ces deux facteurs expliquent pourquoi les traducteurs des entreprises leur font appel. Le témoignage d'un jeune pigiste, rencontré à Montréal, suffira, nous semble-t-il, à montrer comment fonctionne le recrutement d'un "traducteur satellite", par une entreprise (en l'occurrence, il s'agit ici du Canadien National, grosse entreprise de transport) et pour une période donnée :

"Je suis entré au CN par la porte habituelle, je crois, en tout cas pour les pigistes. J'ai fait parvenir mon curriculum vitae par la poste et le hasard, le destin, Dieu, qui sait ? a voulu que je sois convoqué à une entrevue. Après vérification de la compatibilité des tempéraments, d'une part, et des ordinateurs, d'autre part, (la compatibilité des systèmes informatiques étant un critère d'embauche important), j'ai dû subir une épreuve écrite qui consistait en la traduction d'un échantillon de curriculum vitae. On m'a ensuite communiqué les résultats positifs de l'examen et l'on m'a placé sous la direction d'une réviseure chargée de m'accorder des contrats de travail selon les besoins de la compagnie.

Les sources utilisées varient, évidemment, en fonction du contenu du texte de départ. Parmi elles la quinzaine de lexiques publiés par le service terminologique du CN, des classiques de la traduction (le Dictionnaire de comptabilité, de Fernand Sylvain, le Dictionnaire d'informatique, de Michel Ginguay, le Dictionnaire technique général, de J.-Gérald Belle-Isle, le Dictionnaire canadien des relations du travail, de Gérard Dion, Langage et traduction, de Pierre Daviault, et bien entendu les dictionnaires généraux bilingues et unilingues français et anglais), la Banque de terminologie du Québec, celle d'Ottawa, les encyclopédies (Larousse, Universalis, Britannica), certains ouvrages publiés par le service terminologique d'autres compagnies (Bombardier, IBM, SNCF), et, bien

sûr, l'imposant fichier maître formé par les traducteurs du CN au fil des ans. On trouve tous ces documents à la bibliothèque du CN.

J'ai consulté à l'occasion les employés permanents du service linguistique du CN : terminologues, réviseurs, traducteurs spécialisés, secrétaires (questions relatives aux conventions typographiques du service). Parfois, d'autres employés du CN ont dû venir à la rescousse : ingénieurs et mécaniciens éclairant de leur savoir quelque terme technique, auteurs de textes abscons tenus d'expliquer le sens des phrases commises.

Il faut encore ajouter à cette liste de sources documentaires et humaines l'ensemble des traductions antérieures effectuées au CN, notamment les conventions collectives. L'impératif d'uniformisation de la terminologie au sein d'une entreprise force le traducteur à reprendre, le plus souvent possible, les termes utilisés par ses prédécesseurs.

Vu ma formation en traduction juridique, on m'a souvent confié des sentences arbitrales, dont la forme se rapproche de celle des jugements produits par les tribunaux. Je ne crois pas me tromper en disant que le service linguistique du CN préfère confier ses textes à chaque traducteur suivant son domaine de spécialisation."

4. A l'heure de la coopération

18 de nos répondants (1 s'étant abstenu) pensent qu'il serait souhaitable de développer les échanges en matière linguistique, entre les diverses entreprises d'un même secteur économique. Les raisons alléguées se ramènent essentiellement à quatre :

- les échanges étendent le champ des connaissances et cette mise en commun enrichit le fonds terminologique d'une langue de spécialité.
- ils favorisent aussi l'uniformisation des termes, sinon leur normalisation. Rappelons que la normalisation est "un acte par lequel un organisme officiel définit une notion et choisit un terme pour la désigner, de préférence à un autre ou à l'exclusion de tout autre, dans une langue ou plusieurs langues". L'uniformisation, elle, n'a rien d'officiel : moins coercitive, elle agit, à plus petite échelle, au sein d'une entreprise par exemple ou du regroupement de plusieurs.
- ils facilitent l'élimination des duplications dans les recherches. La concertation en effet évite la balkanisation ou la redondance et permet d'aboutir à un seul et même produit fini.

- ils assurent une bonne qualité du français. En vertu du vieil adage que "plusieurs avis valent mieux qu'un", un terme, qui reçoit l'approbation de plusieurs terminologues et a pour parrain toute une équipe de chercheurs, a sans doute plus de chance d'être utilisé et véhiculé.

Deux réserves cependant. La première met en doute la coopération internationale. Si, dès 1975, un réseau franco-qubécois de néologie scientifique et technique voit le jour, il faut bien constater que, sitôt quitté le cadre de la recherche linguistique fondamentale, la "concurrence" néologique s'impose, au risque de négliger la coopération. L'internationalisation de la production et de la distribution n'induit pas forcément l'internationalisation des lexiques et l'on peut parler d'une véritable crise de l'autorité terminologique entre deux grandes entreprises comme Hydro-Québec et EDF-GDF. L'autre réserve porte sur les restrictions budgétaires qui raréfient souvent (hélas !) les échanges linguistiques.

Pour éviter la babélisation de la terminologie, certaines entreprises d'un même secteur économique ont décidé de se regrouper afin de déterminer leurs besoins communs. Ressources, idées, compétences sont donc mises au service d'un seul objectif : produire une terminologie "sur mesure", uniformisée. Le comité se réunit et procède aux différentes phases de son travail terminologique collectif. Il conçoit ainsi des mini lexiques ou vocabulaires. On peut citer le cas des brasseurs du Québec qui, sous l'égide de l'O.L.F., ont produit un lexique de la brasserie et le cas de plusieurs entreprises de télécommunications qui ont assuré, pendant quelques années, la publication d'un bulletin terminologique. Le Comité de terminologie des télécommunications a pourtant cessé de se réunir et de communiquer le fruit de ses recherches en 1983. Il est bien évident qu'une telle initiative ne réussit que si plusieurs conditions sont constamment réunies : régularité des séances de travail, égale participation des intervenants, collaboration réelle. Or, l'expérience prouve que, petit à petit, les réunions plénières s'espacent, que l'activité diminue ou repose sur une seule entreprise, que le temps fait cruellement défaut. Certaines firmes ne se lancent donc pas dans des projets de recherche aussi ambitieux et se contentent de réalisations plus modestes, grâce aux travaux de comités intra-entreprises. A l'intérieur d'une même entreprise, les spécialistes (ingénieurs, cadres) consultent les membres du service linguistique et, ensemble, élaborent les lexiques voulus.

La terminologie n'a-t-elle pas tout à gagner de la concertation d'un expert de la langue et d'un ingénieur ? Allons même plus loin : ne serait-il pas souhaitable de réunir en une seule personne, ces deux fonctions, comme c'est le cas en U.R.S.S. où il faut se prévaloir d'un titre d'ingénieur avant d'étudier et d'approfondir la terminologie ?

Enfin, une entreprise, en manque d'informations terminologiques, peut toujours faire appel à d'autres entreprises qui publient, régulièrement, et à l'intention de tous, des bulletins de qualité. A titre d'exemples, on peut citer les fiches de Radio-Canada, de Téléglobe-Canada, d'I.B.M. Canada, d'Air Canada, de la Banque Royale, de Bell, d'Hydro-Québec. A cela s'ajoutent les bulletins diffusés par le Secrétariat d'Etat d'Ottawa ou par l'Université Laval. Les sources documentaires ne manquent donc pas et s'il fallait le montrer encore, nous pourrions mentionner les diverses associations professionnelles, les universités et les organismes nationaux ou internationaux qui rassemblent, classent et normalisent les termes... autant de pistes extérieures que les traducteurs, fins limiers du "maudit mot français", suivent avec intérêt et perspicacité.

D. L'EFFET INFORMATIQUE

1. L'informatique en français, est-ce possible ?

A cette très délicate question, nous obtenons 17 réponses positives, 1 négative et 1 abstention. Sur ces 17, 8 s'avèrent franchement optimistes et déclarent que le problème n'est plus de saison : en effet, les outils et les logiciels existent en français ; de plus, francisation et informatique vont de pair... Pourtant, face à cet enthousiasme et ces arguments péremptoires, 9 répondants se montrent plus réservés et avouent que l'informatique en français représente encore un sérieux défi, car :

- la France elle-même ne donne pas toujours le bon exemple,
- le marché des logiciels français s'ouvre lentement,
- le fait que le siège social d'une entreprise soit en Ontario encourage surtout la bilinguisation des programmes,
- la langue de création informatique reste trop souvent l'anglais.

Ces réticences, sans pour autant mettre en doute la nécessité d'adopter des systèmes français, se trouvent dans une certaine mesure,

confirmées par le taux de réponses positives, obtenu à la question 52 : 12 répondants estiment qu'il existe des domaines d'activité ou des situations de communication qu'il faut maintenir en anglais. Essayons de voir rapidement en quoi l'informatique risque de porter atteinte à la francisation et comment l'on peut concevoir l'informatique en français.

Dans les années quatre-vingts, nous avons été témoins de l'avènement de la micro-informatique et de l'arrivée de nouveaux logiciels comme les traitements de texte : 18 sur les 19 entreprises en ont acquis, mais certains, bien sûr, demeurent anglicisés. La langue de l'informatique est-elle vraiment un agent de transformation de la culture ? Si la preuve n'a pas été faite d'un appauvrissement manifeste de la culture francophone au Québec, il est notable, en tout cas, que les logiciels anglais arrivent plus vite sur marché que les logiciels français et donc que les milieux de travail peuvent subir, par ce biais, une nouvelle anglicisation. D'autre part, nous ne surprendrons personne en spécifiant que l'anglais a conquis le titre de langue internationale des sciences et des technologies et que les chercheurs francophones ne produisent pas moins en quantité mais plus dans ce nouvel "espéranto". Le problème linguistique surgit à nouveau et le Québec, qui n'a plus à faire la preuve de ses capacités pour innover ou exporter des produits de qualité, ne doit pas désarmer mais se lancer dans l'industrie des logiciels. La création et la diffusion de programmes francophones se définissent comme réalisables, avantageuses et souhaitables : en effet, l'identité culturelle d'un peuple tout comme son économie se trouvent impliquées dans cette nouvelle donne technologique, toujours changeante et imprévisible. Nous comprenons l'acuité du débat et combien il est essentiel, pour tous ceux qui oeuvrent pour une bonne francisation des milieux du travail, de posséder du matériel "parlant" français. L'Office n'a pas éludé la question et voilà les consignes qu'il passe auprès des fabricants et fournisseurs de matériel informatique, ainsi qu'à leur clientèle (c.f. feuille jointe) :

Réussir l'informatique en français

Aux fabricants et fournisseurs de matériel informatique ainsi qu'à leur clientèle

Doivent être en français:

- 1 Les documents publicitaires relatifs
 - au matériel,
 - aux logiciels,
 - aux progiciels,
 - aux didacticiels.
- 2 Les documents généraux, de même que les guides à l'utilisation du matériel et des logiciels, progiciels et didacticiels, à l'exception des documents hautement techniques.
- 3 Les cours de formation et les ouvrages didactiques.
- 4 Les inscriptions sur le matériel et les boutons de commande.
- 5 Les claviers et les imprimantes, ce qui suppose qu'ils comportent des accents.
- 6 Les inscriptions relatives à la sécurité.
- 7 Les commandes, menus et messages des
 - logiciels,
 - progiciels,
 - didacticiels.
- 8 Les sorties imprimées et les messages affichés (à l'écran).

L'Office de la langue française sera heureux de vous fournir l'aide technique et linguistique dont vous pourriez avoir besoin pour répondre à ces exigences.

Pour de plus amples renseignements, téléphonez à:

Office de la langue française: (514) 873-6565



Gouvernement du Québec
Office de la
langue française

2. La machine à traduire

Nous ne priverons pas notre lecteur du plaisir qu'il aura à prendre rapidement connaissance du dossier : Traductique (ou traduction informatique), lequel suscite bien des discussions dans les services linguistiques d'entreprises. Quel est le sérieux de cette nouvelle machine à gagner du temps ? Gadget ou élément indispensable de la panoplie du traducteur ? L'historique de la traduction automatique a connu de nombreux rebondissements ; or, depuis quelques années, la demande émanant des grandes entreprises et des organismes internationaux connaît, en ce secteur, une hausse exponentielle. Aujourd'hui, non seulement le volume de mots à traduire augmente (750 millions par an au Canada, dès 1986), mais encore l'information doit-elle être diffusée rapidement. Comment affronter ces demandes ? Deux types d'instruments informatiques permettent de gagner du temps : les traitements de texte et les banques terminologiques d'une part, les logiciels et systèmes complexes de traduction automatique (TA) ou assistée par ordinateur (TAO) d'autre part. Nous avons déjà évoqué les banques documentaires, nous nous contenterons donc de parler ici de la TAO. 3 répondants disent avoir expérimenté ces nouveaux outils mais ils déplorent l'insuccès de leurs tentatives ; 1 seul service s'est doté d'un tel système, mais le traducteur ne nous a pas fait part de ses impressions. Il paraît difficile de se prononcer sur une technologie de pointe qui évolue encore, en laboratoire : sauf exception, le texte traduit par la machine exige toujours une révision assez poussée. Nous pouvons simplement souligner qu'aucune traduction confiée à l'ordinateur, même dans le cas de textes élémentaires, ne peut se passer de l'intervention humaine : il y aura toujours un dialogue homme-machine. Quoi qu'il en soit, les spécialistes s'accordent à dire que la traduction automatique, même imparfaite, reste toutefois susceptible d'intéresser certains gros clients, comme :

- les grandes entreprises qui sont contraintes d'éditer, de faire traduire et d'exporter des documents ;
- les agences de traduction qui doivent, elles aussi, gagner du temps.

CONCLUSION

Nous terminerons cette étude en rappelant les conclusions auxquelles nous avons progressivement abouti. Les services documentaires -c'est-à-dire, pour nous, le service linguistique de l'entreprise, le centre de documentation et les aides extérieures- permettent-ils à la langue française d'occuper une meilleure place qu'auparavant dans les usages linguistiques des travailleurs québécois ? Si la législation linguistique des vingt dernières années a réussi à sauvegarder le caractère français du Québec et si l'on peut parler d'une victoire relative, il reste que la Belle-Province vit sous le signe de l'ambivalence (sinon de l'ambiguïté) et du dualisme culturel. A long terme donc, la survie et la bonne santé du processus de francisation dépendent de la vitalité du français et de ses capacités pour faire barrage à une langue concurrente, qui ne rêve que de "glottophagie" et de "phagocytose". Les tendances que nous avons observées peuvent être utiles pour qui veut imaginer l'avenir linguistique du Québec mais plus modestement : que pouvons-nous conclure sur l'utilisation et l'influence des sources documentaires ?

En 1971, la commission Gendron avertissait que dans le domaine du travail, le français était une "langue dominée et marginale", la langue des "basses tâches et des petits revenus", non pas une langue totalement menacée de disparition mais une langue encore timide et refoulée dans les situations de communications importantes. Du chemin a été parcouru depuis....

La francisation a, en effet, induit une activité terminologique intense, au Québec. Les grandes entreprises se sont dotées, chaque fois qu'elles l'ont pu, de services de traduction élaborés. Nous avons constaté l'ampleur et la qualité des travaux, fournis par ces laboratoires linguistiques, internes ou externes à l'entreprise. Des problèmes d'uniformité, de concurrence néologique, de retard dans le domaine terminologique, persistent mais les progrès sont visibles, tangibles, sensibles. Les membres du service linguistique mettent à la disposition du personnel -autant que faire se peut- des lexiques sur mesure faciles à consulter. Hélas, la production de tels ouvrages pratiques n'est pas habituelle : les versions "maison" se font attendre et souvent les manuels unilingues français demeurent à l'état de projets, d'épreuves. Quant à la terminologie, elle s'avère nécessaire mais balbutie encore dans de nombreux services. La plupart du temps, elle prend la forme de recherches dans les banques de données existantes : ainsi le langagier dispose-t-il, rapidement, sur son écran, de noms, de lexiques spécialisés, de fiches de tra-

ducteurs, d'appellations officielles, d'avis de normalisation, bref de toutes les nourritures terminologiques requises. Il est essentiel pour ces "réservoirs" (banques publiques -fédérale et provinciale- ou privées) de couvrir le plus possible de demandes : ces fichiers évitent au traducteur de poursuivre des recherches qu'il ne pourra, de toute façon, pas mener ! Banques et fichiers (même manuels) soutiennent donc activement l'effort de francisation. On peut espérer qu'avec l'avènement du vidéotex au Québec, les bases seront de plus en plus consultées. Mais, on l'a précédemment noté, le traducteur de l'entreprise doit, en outre, favoriser la généralisation de l'utilisation du français. De quels subterfuges va-t-il user pour déloger les expressions fautives ? Il lui faut sensibiliser le personnel et l'informer régulièrement : ainsi chroniques et jeux linguistiques, publiés dans le journal interne de l'entreprise, peuvent-ils remporter un vif succès. Les gens participent ; les mots sont appris, utilisés, diffusés. Pari tenu ? La terminologie adéquate détrônera-t-elle les anglicismes ?

Autre moyen sur lequel peut insister un service linguistique : l'apprentissage. Des cours de rédaction, une campagne d'affichage en français faisant appel à la mémoire visuelle, l'utilisation d'illustrations, des cours de formation ou de perfectionnement peuvent parfois s'avérer très efficaces, même s'il demeure difficile de mesurer, avec justesse, le taux de pénétration de la nouvelle terminologie. Les plans d'action et les ressources, tant matérielles qu'humaines, ne manquent donc pas. Mais il revient aux artisans et aux praticiens de la francisation -à savoir tous ceux qui ont joui d'une formation linguistique spécifique et qui ont à leur disposition des outils performants- de diffuser les produits, conçus en vase clos, de coopérer, d'échanger idées et publications, enfin de colporter un peu partout dans l'entreprise, le concept de francisation et ses applications. L'implantation terminologique ne doit-elle pas être planifiée, au même titre que l'aménagement linguistique, proprement dit ? Les moyens existent et semblent disponibles : il s'agit donc, non seulement de les utiliser avec discernement, mais encore de les orienter, avec tout autant d'intelligence, vers la seule fin convoitée : la francisation de l'entreprise et de son personnel.

Au Québec, la procrastination est formellement interdite. Nul ne peut s'aviser de dire : "on verra bien demain..." Toutes les ressources doivent être réquisitionnées, dès aujourd'hui et continûment, afin d'accom-

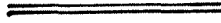
plir la promesse de la loi 101 : la francisation complète des entreprises.

"Si les langues n'étaient pas si compliquées, elles seraient simples."

Zygomar de la Palice

Oeuvres

A N N E X E S



B I B L I O G R A P H I E

Il conviendra de développer le sigle C.L.F. en Conseil de la langue française et le sigle O.L.F. en Office de la langue française.

Nous rappelons aussi que la plupart des ouvrages qui apparaissent dans cette bibliographie ont été empruntés au précieux fonds documentaire de la bibliothèque de l'Office.

Nous nous excusons enfin de ne pas avoir pu citer tous les articles ni toutes les publications que nous avons lus : leur mention aurait sans doute trop surchargé notre bibliographie -déjà très spécialisée.

ALAIN, Jean-Marie

Pour une gestion adaptée des services documentaires.

Montréal, Agence d'ARC inc (les éditions), 1988.

ALLAIRE, Yvan ; COTÉ Marcel ; MILLER, Roger E.

L'Analyse de la situation linguistique des entreprises : modèles conceptuels et démarche méthodologique. Montréal, Sécon inc. 1976.

ALLAIRE, Yvan et MILLER, Roger

L'Entreprise canadienne et la loi sur la francisation du milieu de travail. Montréal, l'Institut de recherches C.D.Hove, 1980.

ASSOCIATION DES CONSEILS EN FRANCISATION DU QUÉBEC. Comité des gestionnaires de services linguistique-

Préoccupations des gestionnaires de services linguistiques : actes du colloque 24 avril 1985. (Québec), Association des Conseils en francisation du Québec, 1985.

AYOTTE, Gaétan

Les Comités de francisation dans la grande entreprise : étude d'une expérience de participation. Montréal, Université de Montréal, 1982.

BAUDOT, Jean

"Les Banques de terminologie : l'avenir" dans Méta : Journal des traducteurs, vol. 31, n° 2, juin 1986, p. 153 à 158.

BÉDARD, Edith et Jacques MAURIS (éd.)

La Norme linguistique. Québec, C.L.F. et Paris, Editions le Robert, 1983

BERGERON, Gérard et Réjean PELLETIER (sous la direction de)

L'Etat du Québec en devenir. Montréal, Boréal Express, 1980

BERTRAND, Guy ; Diane BLAIS-IALENTE ; Johanne BOUCHER et alii

L'Automatisation et les services linguistiques. Montréal, Association des Conseils en Gestion linguistique, Comité des gestionnaires de services linguistiques, 1986

BOUCHARD, Pierre

Comment tenir compte du "temps" dans une étude de la francisation des entreprises : une application de l'analyse du déroulement des événements (conférence donnée lors du colloque de l'ASCALF, tenu en mai 1988. Association canadienne des sociologues et anthropologues de langue française).

BOUCHER, Michel

"Les Banques de terminologie" dans Documentation et Bibliothèques, 32, n° 3, juillet-septembre 1986

BOULET, J.A. et L. LAVALLÉE

L'Evolution des disparités linguistiques des revenus de travail au Canada de 1970 à 1980. Ottawa, Conseil Economique du Canada, 1983

BRETON, Raymond et GRANT, Gail

La langue de travail au Québec : synthèse de la recherche sur la rencontre de deux langues. Montréal, Institut de recherches politiques, 1981

CHAMPAGNE, René

Présence francophone, langue de travail et connaissance linguistique dans les grandes entreprises au moment de l'analyse linguistique. Montréal, Office de la langue française, 1982 (miméo)

Evolution de la présence francophone parmi les hauts dirigeants des grandes entreprises québécoises entre 1976 et 1982. Montréal, O.L.F., 1983

CORBEIL, Jean-Claude

L'Aménagement linguistique du Québec. Montréal, Guérin, Collection "Langues et sociétés", 1980

Langues et usage des langues. Québec, Conseil de la langue française, Coll. "Notes et documents", n° 50, 1986

DAOUST, Denise

La Qualité de la langue et la norme au Québec dans le cadre de la planification linguistique : évolution et perspective d'avenir. Montréal, O.L.F., 1980

"Le Changement terminologique planifié : un cas particulier de changement linguistique" dans Revue québécoise de linguistique, vol. 15, n° 2, 1986, p. 247 à 270

Le Changement terminologique dans une entreprise de transport. Gouvernement du Québec, O.L.F., Coll. "Langues et sociétés", 1987

Une décennie de planification linguistique au Québec : un premier bilan sociopolitique (O.L.F., document de travail, conférence préparée pour le colloque 36-339 "Language planning and political development, juillet 1987)

DAOUST, Denise et Jacques MAURAI

"L'Aménagement linguistique" dans Politique et aménagement linguistiques, textes publiés sous la direction de Jacques Maurais. Québec, C.L.F. 1987

DUMONT, Monique

"Le Centre de documentation d'entreprise" dans Revue Commerce, avril, mai, juin, juillet 1981

ÉCONOSULT INC.

Etude sur les avantages et les coûts de la francisation. Montréal, O.L.F., 1981

FÉDÉRATION DES TRAVAILLEURS ET TRAVAILLEUSES DU QUÉBEC

Travailler en français : nos droits, nos responsabilités, nos moyens d'action. Montréal, La Fédération, 1985

GAUTHIER, François

Rôles et avantages des services linguistiques d'entreprises. Montréal, Association des Conseils en francisation du Québec, Comité des gestionnaires de services linguistiques. 1985

GOVERNEMENT DU CANADA, Statistique Canada, Recensement du Canada, 1981
Population langue maternelle, langue officielle et langue parlée à la maison. Ottawa, catalogue n° 92-910, tableau 2

Population - Revenu total. Ottawa, catalogue n° 92-928, tableau 11

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC. CONSEIL DE LA LANGUE FRANÇAISE.

L'Etat de la francisation des entreprises : Avis à la Ministre responsable de l'application de la Charte de la langue française. 1986

Les Activités socio-économiques et le français au Québec : actes du congrès "Langue et société au Québec", tome 1 ; textes colligés et présentés par Michel AMYOT, 1984

Le Français dans l'entreprise. La gestion des services linguistiques : actes du colloque organisé par l'Association des conseils en francisation du Québec, le Centre de linguistique de l'entreprise, le Conseil de la langue française, la Société des traducteurs du Québec. Montréal, 8 et 9 avril 1986

L'Avenir du français dans les publications et les communications scientifiques et techniques : actes du colloque international, tenu à Montréal, du 1er au 3 novembre 1981, 3 vol. Collection "Documentation du C.L.F.", n° 12, vol. 2, 1983

Traduction et qualité de langue : actes du colloque organisé par la Société des traducteurs du Québec et le Conseil de la langue française, tenu à Hull (Québec) les 30, 31 janvier, 1er février 1983. Collection "Documentation du C.L.F.", n° 16, 1984

Prospective de la langue française au Québec, un cadre de réflexion stratégique : rapport de l'Institut Gammo. Collection "Documentation du C.L.F.", n° 25, 1985

La Francisation des entreprises : compte-rendu de la rencontre des 11, 12 et 13 février 1981, organisée par le Conseil de la langue française. Collection "Notes et documents", n° 20, 1981

Avis du Conseil de la langue française au Ministre responsable de la Charte de langue française sur la loi 101 et l'avenir de la langue française au Québec. Collection "Notes et documents", n° 37, 1983

Aspects de l'évolution de la situation linguistique au Québec : 4 textes de chercheurs de la Direction des études et recherches. Collection "Notes et documents", n° 52, 1986

Commentaires sur le rapport : Prospective de la langue française au Québec. Collection "Notes et documents", n° 55, 1987

Les Enjeux actuels de la francisation des entreprises : rapport du Conseil de la langue française sur la francisation des entreprises. Collection "Notes et documents", n° 57, 1986

L'Etat de la langue française au Québec : bilan et prospective. Collection "Notes et documents", n° 58 et 59, 1986

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC. DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE

Le Virage technologique - Bâtir le Québec - Phase 2 - Programme d'action économique 1982-1986. 1982

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC - OFFICE DE LA LANGUE FRANÇAISE

Méthodologie de la recherche terminologique ponctuelle. Essai de définition par Tina Célestin, Gilles Godbout, Pierrette Vachon-l'Heureux ; 1984

Rapport annuel 1986 - 1987

"1977 - 1987 : Dix ans de francisation dans l'entreprise québécoise" dans Francisation en marche, vol. 6, n° 3, février 1988

GROUPE INTERUNIVERSITAIRE POUR UNE PROSPECTIVE QUÉBÉCOISE (G.I.P.Q.)

Le Futur du Québec au conditionnel. Montréal, Gaétan Morin, 1982

HAGÈGE, Claude

"Pour une typologie des statuts et des fonctions des langues humaines" dans Bulletin de la Société de linguistique de Paris 80/1, p. 1 à 13, 1985

HELLER, Monica ; Jean-Paul BARTHOLOMOT ; Laurette LÉVY et Luc OSTIGUM

Le Processus de francisation dans une entreprise montréalaise : une analyse sociolinguistique. Gouvernement du Québec, O.L.F., Collection "Langues et sociétés", 1982

INSTITUT INTERNATIONAL DE LA COMMUNICATION

Les Nouvelles technologies de communication et leurs répercussions possibles sur la langue française au Québec : rapport présenté à l'Office de la langue française. Montréal, juillet 1984

LAPORTE, Pierre-Etienne

La Francisation des entreprises : une innovation québécoise ; allocution prononcée à Québec, le 5 septembre 1987

L'Informatique en français : aujourd'hui et demain, allocution prononcée au Palais des Congrès de Montréal, le 6 octobre 1987, lors du Colloque : "L'informatique et le bureau : les tendances de l'heure".

LECLERC, Jacques

Langue et société. Laval, Mondia, 1986

LECLERC, Johanne

Sondage sur les services linguistiques. Montréal, Association des Conseils en gestion linguistique, 1986

MAC ROBERTS, Kenneth et Dale POSTGATE

Développement et modernisation du Québec. Montréal, Boréal Express, 1983

MARTIN, André

La Terminologie française dans les communications chez 20 concessionnaires d'automobiles à Montréal. O.L.F., 18 avril 1988

MARTIN, André et Yves LARIVÉE

Les Travailleurs de l'entreprise privée et la francisation : la situation présente et les perspectives d'avenir. Description des données recueillies. Non publié, Montréal, O.L.F., 1986

MAURAI, Jacques

Aspects de l'aménagement linguistique du Québec. Gouvernement du Québec, C.L.F., Collection "Notes et documents", n° 49, 1985

MÉTA : JOURNAL DES TRADUCTEURS

Numéro spécial : "La Documentation", vol. 25, n° 1, mars 1980

Numéro spécial : "Vers l'an 2000 : la Terminotique : bilan et perspectives", vol. 32, n° 2, juin 1987

MONIÈRE, Denis

Le Développement des idéologies au Québec des origines à nos jours. Montréal, Québec - Amérique, 1982

Le Statut de la langue française - Mise à jour de quelques statistiques. Gouvernement du Québec, C.L.F. 1984 (miméo)

Opération Contact : rapport de projet à la Direction des programmes de francisation - O.L.F., 6 juin 1988

MONNIER, Daniel

L'Usage du français au travail. Gouvernement du Québec, C.L.F., Dossiers du C.L.F./Etudes et recherches, n° 15, 1983

La Situation de la langue française au Québec : statistiques récentes pour les domaines du travail, du commerce et des médias. Gouvernement du Québec, C.L.F., Coll. "Notes et documents", n° 40, 1984

PRAIRIE, Michel

La Francisation des entreprises : l'expérience vécue par des travailleurs et des travailleuses de la CSN et de la FTQ : rapport d'enquête. Montréal, juin 1986

RAYNAUD, André

La Propriété des entreprises au Québec, les années 60. Montréal, Presses de l'Université de Montréal, 1974

RAYNAUD, André et François VAILLANCOURT

L'Appartenance des entreprises : le cas du Québec en 1978. Gouvernement du Québec, C.L.F., Dossiers du C.L.F./Etudes et recherches, n° 19, 1984

Répertoire des avis linguistiques et terminologiques, vol. 1, mai 1979 - octobre 1985 (2eme édition revue et augmentée incluant l'Enoncé d'une politique relative aux québécoisismes). Gouvernement du Québec, Les Publications du Québec, 1986

Rôle du terminologue dans la fonction linguistique d'un organisme : journée d'étude organisée par l'Organisation des Nations-Unies, le Conseil international de recherche et d'étude en linguistique fondamentale et appliquée, le Secrétariat d'Etat du Gouvernement du Canada, à Montréal le 1er septembre 1984 - Publications Cirelfa, 1986

SALÈS, Arnaud et Noël BELANGER

Décideurs et gestionnaires : étude sur la direction et l'encadrement des secteurs privé et public. Gouvernement du Québec, C.L.F., "Dossiers du C.L.F.", n° 23, 1985

SALÈS, Arnaud ; Noël BÉLANGER et B. ALLAIRE

Langues, groupes linguistiques et position d'encadrement et de direction dans les secteurs privés et publics au Québec. Montréal, Département de sociologie de l'Université de Montréal, 1982, (miméo)

SORECOM INC. (Société de recherches en sciences du comportement)

Diffusion et utilisation de la terminologie technique de langue française dans 12 entreprises québécoises. (rapport écrit par Gilles Brunel)
Non publié, Montréal, O.L.F., 1981

La Charte de la langue française et le monde du travail : la situation actuelle et les perspectives d'avenir. Non publié, août 1985

SPARER, Michel

Libre-échange et droit linguistique. Québec, C.L.F., Collection "Notes et documents", N° 60, 1986

Terminologie et technologies nouvelles : actes du colloque du 9 au 11 décembre 1985, Paris - La Défense, organisé par l'O.L.F. et le Commissariat général de la langue française. Gouvernement du Québec, 1988

TURI, Joseph-G.

"Quelques considérations sur le droit linguistique" dans Les Cahiers du droit, vol. 27, n° 2, juin 1986, p. 463 à 476

VAILLANCOURT, F.

Le Français, les francophones et les législations linguistiques : une analyse économique. Québec, C.L.F., 1983; (miméo)

VEAUDELLE, Jean-Maurice

Evaluation de l'application des programmes de francisation : rapport d'étape : fin de la phase 1. Montréal, O.L.F., 1982

L'Impact de la Charte de la langue française sur la francisation des entreprises. Montréal, O.L.F., 1983

La Francisation des entreprises et l'implantation réelle des terminologies françaises. Montréal, Centre de linguistique de l'entreprise, 1984

LA CHARTE DE LA LANGUE FRANÇAISE



Chapitre C-11

CHARTRE DE LA LANGUE FRANÇAISE

PRÉAMBULE

Préambule. Langue distinctive d'un peuple majoritairement francophone, la langue française permet au peuple québécois d'exprimer son identité.

L'Assemblée nationale reconnaît la volonté des Québécois d'assurer la qualité et le rayonnement de la langue française. Elle est donc résolue à faire du français la langue de l'État et de la Loi aussi bien que la langue normale et habituelle du travail, de l'enseignement, des communications, du commerce et des affaires.

L'Assemblée nationale entend poursuivre cet objectif dans un esprit de justice et d'ouverture, dans le respect des institutions de la communauté québécoise d'expression anglaise et celui des minorités ethniques, dont elle reconnaît l'apport précieux au développement du Québec.

L'Assemblée nationale reconnaît aux Amérindiens et aux Inuit du Québec, descendants des premiers habitants du pays, le droit qu'ils ont de maintenir et de développer leur langue et culture d'origine.

Ces principes s'inscrivent dans le mouvement universel de revalorisation des cultures nationales qui confère à chaque peuple l'obligation d'apporter une contribution particulière à la communauté internationale.

SA MAJESTÉ, de l'avis et du consentement de l'Assemblée nationale du Québec, décrète ce qui suit:

TITRE I

LE STATUT DE LA LANGUE FRANÇAISE

CHAPITRE I

LA LANGUE OFFICIELLE DU QUÉBEC

Langue officielle. **1.** Le français est la langue officielle du Québec.
1977, c. 5, a. 1.

 LANGUE FRANÇAISE

CHAPITRE II
LES DROITS LINGUISTIQUES FONDAMENTAUX

- Droit de communiquer en français.** **2.** Toute personne a le droit que communiquent en français avec elle l'Administration, les services de santé et les services sociaux, les entreprises d'utilité publique, les ordres professionnels, les associations de salariés et les diverses entreprises exerçant au Québec.
1977, c. 5, a. 2.
- Intervention en assemblée délibérante.** **3.** En assemblée délibérante, toute personne a le droit de s'exprimer en français.
1977, c. 5, a. 3.
- Droit des travailleurs.** **4.** Les travailleurs ont le droit d'exercer leurs activités en français.
1977, c. 5, a. 4.
- Droit des consommateurs.** **5.** Les consommateurs de biens ou de services ont le droit d'être informés et servis en français.
1977, c. 5, a. 5.
- Droit à l'enseignement en français.** **6.** Toute personne admissible à l'enseignement au Québec a droit de recevoir cet enseignement en français.
1977, c. 5, a. 6.

CHAPITRE III
LA LANGUE DE LA LÉGISLATION ET DE LA JUSTICE

- Langue de la législation et de la justice.** **7.** Le français est la langue de la législation et de la justice au Québec.
1977, c. 5, a. 7.
- Langue des projets de loi.** **8.** Les projets de loi sont rédigés dans la langue officielle. Ils sont également, en cette langue, déposés à l'Assemblée nationale, adoptés et sanctionnés.
1977, c. 5, a. 8.
- Texte officiel.** **9.** Seul le texte français des lois et des règlements est officiel.
1977, c. 5, a. 9.

 LANGUE FRANÇAISE

langue française, délivrer un permis restrictif aux personnes déjà autorisées à exercer leur profession en vertu des lois d'une autre province ou d'un autre pays. Ce permis restrictif autorise son détenteur à exercer sa profession exclusivement pour le compte d'un seul employeur dans une fonction ne l'amenant pas à traiter avec le public.

Conjoint. Dans ces cas un permis peut également être délivré au conjoint.
1977, c. 5, a. 40; 1983, c. 56, a. 10.

CHAPITRE VI

LA LANGUE DU TRAVAIL

Communications de
l'employeur avec personnel.

41. L'employeur rédige dans la langue officielle les communications qu'il adresse à son personnel. Il rédige et publie en français les offres d'emploi ou de promotion.

1977, c. 5, a. 41.

Offre d'emploi.

42. Lorsqu'une offre d'emploi concerne un emploi dans l'Administration, dans un organisme parapublic ou dans une entreprise qui, en vertu des articles 136, 146 ou 151, doit selon le cas, posséder un certificat de francisation, instituer un comité de francisation ou appliquer un programme de francisation, l'employeur qui publie cette offre d'emploi dans un quotidien diffusant dans une langue autre que le français doit la publier simultanément dans un quotidien diffusant en français et ce, dans une présentation au moins équivalente.

1977, c. 5, a. 42.

Rédaction des conventions
collectives.

43. Les conventions collectives et leurs annexes doivent être rédigées dans la langue officielle, y compris celles qui doivent être déposées en vertu de l'article 72 du Code du travail (chapitre C-27).

1977, c. 5, a. 43.

Rédaction d'une sentence
arbitrale.

44. Lors de l'arbitrage d'un grief ou d'un différend relatif à la négociation, au renouvellement ou à la révision d'une convention collective, la sentence arbitrale doit être rédigée dans la langue officielle ou être accompagnée d'une version française dûment authentifiée. Seule la version française de la sentence est officielle.

LANGUE FRANÇAISE

Décisions rendues en vertu
du Code du travail.

Il en est de même des décisions rendues en vertu du Code du travail par les agents d'accréditation, les commissaires du travail et le Tribunal du travail.

1977, c. 5, a. 44; 1977, c. 41, a. 1.

Interdiction de congédier
ou rétrograder un employé.

45. Il est interdit à un employeur de congédier, de mettre à pied, de rétrograder ou de déplacer un membre de son personnel pour la

 LANGUE FRANÇAISE

seule raison que ce dernier ne parle que le français ou qu'il ne connaît pas suffisamment une langue donnée autre que la langue officielle.

1977, c. 5, a. 45.

Interdiction d'exiger une autre langue.

46. Il est interdit à un employeur d'exiger pour l'accès à un emploi ou à un poste la connaissance d'une langue autre que la langue officielle, à moins que l'accomplissement de la tâche ne nécessite la connaissance de cette autre langue.

Fardeau de la preuve.

Il incombe à l'employeur de prouver à la personne intéressée, à l'association de salariés intéressée ou, le cas échéant, à l'Office de la langue française que la connaissance de l'autre langue est nécessaire. L'Office de la langue française a compétence pour trancher le litige, le cas échéant.

1977, c. 5, a. 46.

Infraction et application du Code du travail.

47. Toute contravention aux articles 45 et 46, en plus de constituer une infraction à la présente loi, autorise un travailleur non régi par une convention collective à faire valoir ses droits auprès d'un commissaire du travail nommé en vertu du Code du travail, au même titre que s'il s'agissait d'un congédiement pour activités syndicales. Les articles 15 à 20 du Code du travail s'appliquent alors, compte tenu des changements nécessaires.

Arbitrage.

Si le travailleur est régi par une convention collective, il a le droit de soumettre son grief à l'arbitrage au même titre que son association, à défaut par cette dernière de le faire. Compte tenu des changements nécessaires, l'article 17 du Code du travail s'applique à l'arbitrage de ce grief.

1977, c. 5, a. 47; 1977, c. 41, a. 1.

Nullité des actes juridiques.

48. Sont nuls, sauf pour ce qui est des droits acquis des salariés et de leurs associations, les actes juridiques, décisions et autres documents non conformes au présent chapitre. L'usage d'une autre langue que celle prescrite par le présent chapitre ne peut être considéré comme un vice de forme visé par l'article 151 du Code du travail.

1977, c. 5, a. 48.

Communications écrites.

49. Une association de salariés utilise la langue officielle dans les communications écrites avec ses membres. Il lui est loisible d'utiliser la langue de son interlocuteur lorsqu'elle correspond avec un membre en particulier.

1977, c. 5, a. 49.

 LANGUE FRANÇAISE

Présomption. **50.** Les articles 41 à 49 de la présente loi sont réputés faire partie intégrante de toute convention collective. Une stipulation de la convention contraire à une disposition de la présente loi est nulle.
1977, c. 5, a. 50.

CHAPITRE VII

LA LANGUE DU COMMERCE ET DES AFFAIRES

Inscription sur produit. **51.** Toute inscription sur un produit, sur son contenant ou sur son emballage, sur un document ou objet accompagnant ce produit, y compris le mode d'emploi et les certificats de garantie, doit être rédigée en français. Cette règle s'applique également aux menus et aux cartes des vins.

Traduction. Le texte français peut être assorti d'une ou plusieurs traductions, mais aucune inscription rédigée dans une autre langue ne doit l'emporter sur celle qui est rédigée en français.
1977, c. 5, a. 51.

Rédaction en français. **52.** Les catalogues, les brochures, les dépliants et toute autre publication de même nature doivent être rédigés en français.
1977, c. 5, a. 52; 1983, c. 56, a. 11.

Dérogations. **53.** L'Office de la langue française peut, par règlement, prévoir, suivant les conditions qu'il fixe, des dérogations à l'article 51 ou à l'article 52.
1977, c. 5, a. 53; 1983, c. 56, a. 11.

Jouets ou jeux offerts au public. **54.** Sauf exception prévue par règlement de l'Office de la langue française, il est interdit d'offrir au public des jouets ou jeux dont le fonctionnement exige l'emploi d'un vocabulaire autre que français, à moins que le jouet ou jeu ne soit disponible en français sur le marché québécois dans des conditions au moins aussi favorables.
1977, c. 5, a. 54.

Langue des contrats d'adhésion. **55.** Les contrats d'adhésion, les contrats où figurent des clauses-types imprimées, ainsi que les documents qui s'y rattachent sont rédigés en français. Ils peuvent être rédigés dans une autre langue si telle est la volonté expresse des parties.
1977, c. 5, a. 55.

 LANGUE FRANÇAISE

- Naskapi de Schefferville. Compte tenu des changements nécessaires, le présent article s'applique aux Naskapi de Schefferville.
1977, c. 5, a. 95; 1983, c. 56, a. 51.
- Introduction de l'usage du français. **96.** Les organismes visés à l'article 95 doivent introduire l'usage du français dans leur administration afin d'une part, de communiquer en français avec le reste du Québec et ceux de leurs administrés qui ne sont pas visés au paragraphe a dudit article, et d'autre part d'assurer leurs services en français à ces derniers.
- Période transitoire. Pendant une période transitoire dont la durée est déterminée par le gouvernement après consultation des intéressés, les articles 16 et 17 de la présente loi ne s'appliquent pas aux communications de l'Administration avec les organismes visés à l'article 95.
- Naskapi de Schefferville. Compte tenu des changements nécessaires, le présent article s'applique aux Naskapi de Schefferville.
1977, c. 5, a. 96.
- Réserves indiennes. **97.** Les réserves indiennes ne sont pas soumises à la présente loi.
Dérégation. Le gouvernement fixe par règlement les cas, les conditions et les circonstances où un organisme mentionné à l'Annexe est autorisé à déroger à l'application d'une ou de plusieurs dispositions de la présente loi à l'égard d'une personne qui réside ou a résidé dans une réserve.
1977, c. 5, a. 97; 1983, c. 56, a. 23.
- Organismes visés. **98.** Sont énumérés à l'Annexe les divers organismes de l'Administration ainsi que les services de santé et les services sociaux, les entreprises d'utilité publique et les ordres professionnels visés par la présente loi.
1977, c. 5, a. 98.

TITRE II

L'OFFICE DE LA LANGUE FRANÇAISE ET LA
FRANCISATION

CHAPITRE I

INTERPRÉTATION

- Interprétation: **99.** Dans le présent titre, on entend par:
«Commission»; a) «Commission», la Commission de toponymie instituée par le présent titre;

 LANGUE FRANÇAISE

- «ministre»; b) «ministre», le ministre chargé de l'application de la présente loi;
- «Office». c) «Office», l'Office de la langue française institué par le présent titre.
- 1977, c. 5, a. 99.

CHAPITRE II

L'OFFICE DE LA LANGUE FRANÇAISE

- Institution. **100.** Un Office de la langue française est institué pour définir et conduire la politique québécoise en matière de recherche linguistique et de terminologie et pour veiller à ce que le français devienne, le plus tôt possible, la langue des communications, du travail, du commerce et des affaires dans l'Administration et les entreprises.
- 1977, c. 5, a. 100.
- Membres et mandat. **101.** L'Office est composé de cinq membres dont un président, nommés par le gouvernement pour au plus cinq ans.
- 1977, c. 5, a. 101.
- Nomination du personnel. **102.** Le personnel de l'Office est nommé et rémunéré suivant la Loi sur la fonction publique (chapitre F-3.1.1).
- 1977, c. 5, a. 102; 1978, c. 15, a. 140; 1983, c. 55, a. 161.
- Pouvoirs d'un dirigeant d'organisme. **103.** Le président exerce à l'égard des membres du personnel de l'Office les pouvoirs que la Loi sur la fonction publique (chapitre F-3.1.1) attribue à un dirigeant d'organisme.
- 1977, c. 5, a. 103; 1978, c. 15, a. 133, a. 140; 1983, c. 55, a. 161.
- Honoraires. **104.** Le gouvernement fixe les honoraires, les allocations ou le traitement du président et des autres membres de l'Office ou, le cas échéant, leur traitement supplémentaire.
- 1977, c. 5, a. 104.
- Incompatibilité. **105.** La qualité de président de l'Office est incompatible avec l'exercice de toute autre fonction.
- 1977, c. 5, a. 105.

 LANGUE FRANÇAISE

- Remplacement du président.** **106.** En cas d'incapacité, le président est remplacé par un autre membre nommé par le gouvernement.
1977, c. 5, a. 106.
- Intérêt personnel.** **107.** Les membres de l'Office ne peuvent prendre part aux délibérations sur une question dans laquelle ils ont un intérêt personnel.
Décision de la Régie. L'Office décide s'ils ont un intérêt personnel dans la question. Les membres en cause ne peuvent participer à cette décision.
1977, c. 5, a. 107.
- Quorum.** **108.** Le quorum de l'Office est de trois membres. En cas de partage égal des voix, le président dispose d'une voix supplémentaire.
1977, c. 5, a. 108.
- Fonctions continuées.** **109.** À la fin de leur mandat, le président et les autres membres de l'Office restent en fonction jusqu'à ce qu'ils soient nommés de nouveau ou remplacés.
1977, c. 5, a. 109.
- Siège.** **110.** L'Office a son siège dans la ville de Québec ou dans celle de Montréal selon que le décide le gouvernement.
Bureau. L'Office a un bureau dans chacune de ces deux villes.
Lieu des séances. L'Office peut tenir ses séances à tout endroit au Québec.
1977, c. 5, a. 110.
- Authenticité des procès-verbaux.** **111.** Sont authentiques les procès-verbaux des séances approuvés par l'Office et certifiés conformes par le président ou le secrétaire. Il en est de même des documents ou des copies émanant de l'Office ou faisant partie de ses archives, lorsqu'ils sont signés par le président ou le secrétaire de l'Office.
1977, c. 5, a. 111.
- Immunité.** **112.** Les membres de l'Office et de son personnel ne peuvent être poursuivis en justice en raison d'actes officiels accomplis par eux de bonne foi dans l'exercice de leurs fonctions.
1977, c. 5, a. 112.
- Devoirs de l'Office.** **113.** L'Office doit:
a) normaliser et diffuser les termes et expressions qu'il approuve;

 LANGUE FRANÇAISE

- b) établir les programmes de recherche nécessaires à l'application de la présente loi;
- c) préparer les règlements de sa compétence qui sont nécessaires à l'application de la présente loi et les soumettre pour avis au Conseil de la langue française, conformément à l'article 188;
- d) définir, par règlement, la procédure de délivrance, de suspension ou d'annulation du certificat de francisation;
- e) aider à définir et à élaborer les programmes de francisation prévus par la présente loi et en suivre l'application;
- f) reconnaître d'une part les organismes municipaux, les organismes scolaires, les services de santé et les services sociaux qui fournissent leurs services à des personnes en majorité d'une langue autre que française et d'autre part, les services qui, dans les organismes scolaires, sont chargés d'organiser ou de donner l'enseignement dans une langue autre que le français.

1977, c. 5, a. 113.

Pouvoirs de l'Office.

114. L'Office peut:

- a) adopter des règlements qui sont de sa compétence en vertu de la présente loi et qui seront soumis à l'examen du Conseil de la langue française;
- b) instituer des commissions de terminologie, en déterminer la composition et le fonctionnement et, au besoin, les déléguer auprès des ministères et organismes de l'Administration;
- c) adopter un règlement de régie interne soumis à l'approbation du gouvernement;
- d) établir, par règlement, les services et les comités nécessaires à l'accomplissement de sa tâche;
- e) conclure, conformément à la loi, des ententes avec d'autres organismes ou un gouvernement en vue de faciliter l'application de la présente loi;
- f) exiger de toute institution d'enseignement collégial ou universitaire un rapport sur la langue des manuels utilisés et faire état des observations en la matière dans son rapport annuel;
- g) assister les organismes de l'Administration, les organismes parapublics, les entreprises, les associations diverses et les individus en matière de correction et d'enrichissement de la langue française parlée et écrite au Québec.

1977, c. 5, a. 114; 1985, c. 30, a. 24.

Concours des ministères.

115. Le gouvernement peut, par règlement, prescrire les mesures que les ministères et les autres organismes de l'Administration doivent prendre pour apporter leurs concours à l'Office.

1977, c. 5, a. 115.

LANGUE FRANÇAISE

- Mission des commissions de terminologie. **116.** Les commissions de terminologie instituées par l'Office ont pour mission de faire l'inventaire des mots et expressions techniques employés dans le secteur qui leur est désigné, d'indiquer les lacunes qu'elles y trouvent et de dresser la liste des mots et expressions techniques qu'elles préconisent.
1977, c. 5, a. 116.
- Conclusions à l'Office. **117.** Dès leurs travaux terminés, les commissions de terminologie soumettent leurs conclusions à l'approbation de l'Office.
1977, c. 5, a. 117.
- Emploi obligatoire des expressions normalisées. **118.** Dès la publication à la *Gazette officielle du Québec* des termes et expressions normalisés par l'Office, leur emploi devient obligatoire dans les textes, les documents et l'affichage émanant de l'Administration ainsi que dans les contrats auxquels elle est partie, dans les ouvrages d'enseignement, de formation ou de recherche publiés en français au Québec et approuvés par le ministre de l'Éducation ou par le ministre de l'Enseignement supérieur, de la Science et de la Technologie.
1977, c. 5, a. 118; 1983, c. 56, a. 24; 1985, c. 21, a. 20.
- Rapport annuel. **119.** L'Office doit, au plus tard le 31 octobre de chaque année, remettre au ministre le rapport de ses activités de l'exercice précédent.
1977, c. 5, a. 119.
- Dépôt. **120.** Le ministre dépose le rapport de l'Office devant l'Assemblée nationale dans les trente jours qui suivent sa réception. S'il le reçoit alors que l'Assemblée nationale ne siège pas, il le dépose dans les trente jours de l'ouverture de la session suivante ou de la reprise des travaux, selon le cas.
1977, c. 5, a. 120.
- Immunité découlant de publication de rapports. **121.** Aucune action civile ne peut être intentée du fait de la publication intégrale ou partielle des rapports de l'Office ou de résumés desdits rapports, si cette publication est faite de bonne foi.
1977, c. 5, a. 121.

LANGUE FRANÇAISE

CHAPITRE V

LA FRANCISATION DES ENTREPRISES

- Champs d'application. **135.** Le présent chapitre s'applique également aux entreprises d'utilité publique.
1977, c. 5, a. 135.
- Délai pour se conformer. **136.** Les entreprises employant cinquante personnes ou plus doivent, à compter de la date déterminée conformément à l'article 152, posséder un certificat de francisation délivré par l'Office.
1977, c. 5, a. 136; 1983, c. 56, a. 28.
- Infraction. **137.** Une entreprise dont le certificat de francisation est exigible commet une infraction si elle ne le possède pas.
1977, c. 5, a. 137; 1983, c. 56, a. 29.
- Certificat de francisation. **138.** Le certificat de francisation atteste que l'entreprise applique un programme de francisation approuvé par l'Office ou que la langue française y possède déjà le statut que les programmes de francisation ont pour objet d'assurer.
1977, c. 5, a. 138.
- Programme de francisation. **138.1.** Lorsque, dans une entreprise soumise à l'obligation de posséder un certificat de francisation, la langue française ne possède pas, de l'avis de l'Office, le statut que les programmes de francisation ont pour objet d'assurer, l'entreprise doit adopter un programme de francisation et le faire approuver par l'Office dans le délai qu'il fixe par règlement.
1983, c. 56, a. 30.
- Inscription. **139.** Une entreprise soumise à l'obligation de posséder un certificat de francisation doit, dans les délais fixés par règlement, s'inscrire auprès de l'Office.
1977, c. 5, a. 139; 1983, c. 56, a. 31.
- Conditions d'octroi de certificat. **140.** L'Office accorde le certificat de francisation à une entreprise s'il est d'avis que celle-ci remplit les conditions prévues à l'article 138.
1977, c. 5, a. 140; 1983, c. 56, a. 32.

 LANGUE FRANÇAISE

- But des programmes de francisation.** **141.** Les programmes de francisation ont pour but la généralisation de l'utilisation du français à tous les niveaux de l'entreprise. Ce qui comporte:
- a) la connaissance de la langue officielle chez les dirigeants, les membres des ordres professionnels et les autres membres du personnel;
 - b) l'augmentation à tous les niveaux de l'entreprise, y compris au sein du conseil d'administration, du nombre de personnes ayant une bonne connaissance de la langue française de manière à en assurer l'utilisation généralisée;
 - c) l'utilisation du français comme langue du travail et des communications internes;
 - d) l'utilisation du français dans les documents de travail de l'entreprise, notamment dans les manuels et les catalogues;
 - e) l'utilisation du français dans les communications avec la clientèle, les fournisseurs et le public;
 - f) l'utilisation d'une terminologie française;
 - g) l'utilisation du français dans la publicité;
 - h) une politique d'embauche, de promotion et de mutation appropriée.
- 1977, c. 5, a. 141.
- Critères à considérer.** **142.** Les programmes de francisation doivent tenir compte de la situation des personnes qui sont près de la retraite ou qui ont de longs états de service au sein de l'entreprise.
- 1977, c. 5, a. 142.
- Critères à considérer.** **143.** Les programmes de francisation doivent tenir compte des relations de l'entreprise avec l'étranger et du cas particulier des sièges sociaux et des centres de recherche établis au Québec par des entreprises dont l'activité s'étend hors du Québec.
- 1977, c. 5, a. 143; 1983, c. 56, a. 33.
- Ententes particulières.** **144.** L'application des programmes de francisation à l'intérieur des sièges sociaux et des centres de recherche peut faire l'objet d'ententes particulières avec l'Office afin de permettre l'utilisation d'une autre langue que le français comme langue de fonctionnement.
- Matières visées.** Le gouvernement peut, par règlement, déterminer les matières sur lesquelles ces ententes doivent comporter des dispositions.
- Devoirs du siège social.** Tant qu'une telle entente est en vigueur, le siège social ou le centre de recherche concerné est réputé respecter les articles 136 à 156.
- 1977, c. 5, a. 144; 1983, c. 56, a. 34.

 LANGUE FRANÇAISE

- Reconnaissance par l'Office. **144.1.** L'Office reconnaît les sièges sociaux et les centres de recherche qui peuvent se prévaloir de l'article 144.
- Réglementation. Il peut, par règlement, définir ce qu'est un siège social et un centre de recherche et prescrire dans quels cas, à quelles conditions et suivant quelles modalités un siège social et un centre de recherche peuvent être reconnus et faire l'objet d'une entente.
- 1983, c. 56, a. 34.
- Entreprises de biens culturels à contenu linguistique. **145.** Dans les entreprises produisant des biens culturels à contenu linguistique, les programmes de francisation doivent tenir compte de la situation particulière des unités de production dont le travail est directement relié à ce contenu linguistique.
- 1977, c. 5, a. 145.
- Comité de francisation. **146.** Les entreprises employant cent personnes ou plus doivent instituer un comité de francisation d'au moins six personnes dont au moins le tiers est nommé conformément à l'article 147 pour représenter les travailleurs de l'entreprise.
- Réunions. Le comité de francisation doit se réunir au moins trois fois par année.
- 1977, c. 5, a. 146; 1983, c. 56, a. 35.
- Représentants des travailleurs. **147.** S'il n'y a dans l'entreprise qu'une seule association de salariés représentant la majorité des travailleurs, celle-ci désigne les représentants des travailleurs visés à l'article 146.
- Entente. S'il y a dans l'entreprise plusieurs associations de salariés qui, ensemble, représentent la majorité des travailleurs, ces associations peuvent, par entente, désigner les représentants des travailleurs visés à l'article 146.
- Représentants élus. S'il n'y a pas entente ou dans les autres cas, ces représentants sont élus par l'ensemble des travailleurs de l'entreprise, suivant des modalités déterminées par la direction de l'entreprise.
- Mandat. Les représentants des travailleurs sont désignés pour une période d'au plus deux ans. Leur mandat peut être renouvelé.
- 1977, c. 5, a. 147; 1983, c. 56, a. 36.
- Sous-comités. **148.** Le comité de francisation de l'entreprise peut désigner des sous-comités qui travaillent sous son autorité.
- Désignation des membres. Au moins le tiers des membres d'un sous-comité est désigné conformément à l'article 147.
- 1977, c. 5, a. 148; 1983, c. 56, a. 37.

 LANGUE FRANÇAISE

- Analyse de la situation linguistique.** **149.** À l'aide de formulaires et questionnaires fournis par l'Office, le comité de francisation procède à l'analyse de la situation linguistique de l'entreprise et fait rapport à la direction de l'entreprise pour transmission à l'Office.
1977, c. 5, a. 149.
- Mandat du comité de francisation.** **150.** Le comité de francisation a pour mandat d'élaborer, s'il y a lieu, le programme de francisation et d'en surveiller l'application. Il veille à ce que le français conserve dans l'entreprise le statut que les programmes de francisation ont pour objet d'assurer.
1977, c. 5, a. 150; 1983, c. 56, a. 38.
- Entreprise de moins de cinquante personnes.** **151.** Avec l'approbation du ministre, l'Office peut, à condition d'en publier avis à la *Gazette officielle du Québec*, exiger d'une entreprise employant moins de cinquante personnes qu'elle procède à l'analyse de sa situation linguistique, à l'élaboration et à l'application d'un programme de francisation.
Rapport. Chaque année, l'Office doit faire au ministre un rapport des démarches qu'il a ainsi faites et des mesures prises par les entreprises.
1977, c. 5, a. 151.
- Catégories d'entreprises définies par règlement.** **152.** L'Office peut, par règlement, établir des catégories d'entreprises suivant le genre d'activités et le nombre de personnes employées. Pour chacune des catégories ainsi établies, il peut fixer la date à laquelle les certificats de francisation deviennent exigibles, déterminer les modalités de délivrance de ces certificats et statuer sur les obligations des entreprises qui les possèdent.
Critères. L'Office peut, de la même façon, adopter des critères permettant de reconnaître les entreprises comme appartenant aux catégories employant plus de cinquante personnes ou à celles employant plus de cent personnes et, aux fins du présent chapitre, définir l'expression «entreprise».
1977, c. 5, a. 152.
- Exemption.** **153.** L'Office peut, pour la période qu'il détermine, exempter une entreprise de l'application de toute disposition de la présente loi ou d'un règlement:
a) lorsqu'il délivre une attestation d'inscription ou un certificat de francisation; ou
b) lorsqu'un programme de francisation approuvé par l'Office est en cours d'application dans une entreprise.

 LANGUE FRANÇAISE

- Avis à la commission.** L'Office en avise la Commission de protection de la langue française instituée par le titre III.
1977, c. 5, a. 153; 1983, c. 56, a. 39.
- Suspension ou annulation du certificat.** **154.** L'Office peut suspendre ou annuler le certificat d'une entreprise si elle ne respecte plus les obligations qui lui sont imposées par la présente loi ou les règlements ou si le français n'y est plus utilisé à tous les niveaux selon les termes de l'article 141.
1977, c. 5, a. 154; 1983, c. 56, a. 40.
- Audition.** **154.1.** Avant de refuser, de suspendre ou d'annuler un certificat de francisation, l'Office peut, suivant la procédure qu'il établit par règlement, recevoir les observations de toute personne intéressée sur la situation de l'entreprise en cause.
1983, c. 56, a. 40.
- Appel.** **155.** Il y a appel d'une décision de l'Office de refuser, de suspendre ou d'annuler un certificat de francisation. Une Commission d'appel est instituée à cette fin.
- Composition de la Commission d'appel.** Cette Commission est formée de trois membres dont un président, nommés par le gouvernement qui fixe également leurs conditions de travail.
- Secrétaire et membres du personnel.** Le secrétaire et les membres du personnel de la Commission sont nommés et rémunérés suivant la Loi sur la fonction publique (chapitre F-3.1.1).
1977, c. 5, a. 155; 1978, c. 18, a. 24; 1978, c. 15, a. 140; 1983, c. 56, a. 41; 1983, c. 55, a. 161.
- Procédure.** **155.1.** L'appel est formé et entendu selon la procédure et les règles de preuve prescrites par règlement du gouvernement et dans les délais qui y sont fixés.
1983, c. 56, a. 41.
- Pouvoirs de la Commission.** **155.2.** La Commission a tous les pouvoirs nécessaires à l'exercice de sa juridiction; elle peut rendre toute ordonnance qu'elle estime propre à sauvegarder les droits des parties et décider de toute question de fait ou de droit.
- Décision finale.** Sa décision est sans appel.
1983, c. 56, a. 41.

 LANGUE FRANÇAISE

- Immunités. **155.3.** Pour l'exercice des fonctions que leur confère la présente loi, les membres de la Commission sont investis des immunités prévues aux articles 16 et 17 de la Loi sur les commissions d'enquêtes (chapitre C-37).
1983, c. 56, a. 41.
- Audition. **155.4.** Avant de décider d'une demande, la Commission peut, suivant la procédure prévue par règlement du gouvernement, recevoir les observations de toute personne intéressée sur la situation de l'entreprise en cause.
1983, c. 56, a. 41.
- Rapport annuel. **156.** Dans son rapport annuel, l'Office signale les annulations de certificats qu'il a prononcées ainsi que les entreprises qui n'ont pas obtenu de certificat de francisation dans le délai prévu ou qui n'ont pas institué le comité de francisation prévu à l'article 146.
1977, c. 5, a. 156.

TITRE III

LA COMMISSION DE PROTECTION ET LES ENQUÊTES

- Interprétation: **157.** Dans le présent titre, on entend par:
«Commission de protection»; a) «Commission de protection», la Commission de protection de la langue française instituée par le présent titre;
«ministre»; b) «ministre», le ministre chargé de l'application de la présente loi;
«Office»; c) «Office», l'Office de la langue française;
«président». d) «président», le président de la Commission de protection.
1977, c. 5, a. 157; 1983, c. 56, a. 43.
- Institution. **158.** Une Commission de protection est instituée pour traiter des questions se rapportant au défaut de respect de la présente loi.
1977, c. 5, a. 158; 1983, c. 56, a. 43.
- Composition. **159.** La Commission de protection est dirigée par un président et formée de commissaires-enquêteurs, d'inspecteurs et du personnel nécessaire.
1977, c. 5, a. 159; 1983, c. 56, a. 43.

Q U E S T I O N N A I R E

QUESTIONNAIRE SUR LE ROLE DES SERVICES DOCUMENTAIRES DANS LA FRANCISATION DES GRANDES ENTREPRISES (JUILLET - AOUT 1988)

INTRODUCTION : IDENTIFICATION

1. Raison sociale de l'entreprise : _____

2. Adresse : _____

3. Origine nationale de la société-mère : _____

4. Secteur d'activité : _____
5. Nombre d'employés total : _____
francophones : _____
anglophones : _____
allophones : _____
6. Où se situe l'entreprise dans le processus de francisation? (cochez la bonne case et datez, s'il y a lieu)
 - a- Analyse linguistique _____
 - b- Etablissement du programme _____
 - c- Application du programme _____
↳, le cas échéant, depuis quelle date? _____
 - d- Obtention du certificat final (sceau bleu) _____
↳, le cas échéant, date d'obtention : _____

7. L'expression "Service linguistique", abrégée dans le questionnaire sous la forme S.L., sera pour nous synonyme de "Service de traduction".

Veuillez cocher la case qui correspond à la situation de votre entreprise, concernant ses services documentaires. Elle possède :

- a- un S.L. et deux centres de documentation (l'un spécialisé dans les questions linguistiques, l'autre plus général).
- b- un S.L. qui inclut son propre centre de documentation (spécialisé dans les questions linguistiques).
- c- un S.L. et un centre de documentation plus général (les deux étant indépendants).
- d- un unique centre de documentation pour toute l'entreprise

Si votre entreprise relève du :

- cas a, vous voudrez bien remplir toutes les rubriques.
- cas b ou c, vous voudrez bien remplir toutes les rubriques mais ne tenir compte que du centre de documentation approprié pour la rubrique II.
- cas d, ne tenez pas compte de la rubrique I.

I LE SERVICE LINGUISTIQUE DE L'ENTREPRISE

A - GÉNÉRALITÉS

8. Nom et titre du responsable du S.L. : _____
_____ N° de téléphone : _____
9. De qui relève le S.L. (titre de la personne uniquement)? _____
10. Organigramme du S.L. (titres uniquement).

11. Quels sont les services offerts par le S.L.?

- | | | | | |
|---|------------------------------|------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| - Traduction | oui <input type="checkbox"/> | non <input type="checkbox"/> | OUI | NON |
| - Lecture d'épreuves | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - Révision de textes | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - Recherche terminologique | ponctuelle | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | thématique | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - Formation et perfectionnement linguistiques | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - Aide à la rédaction | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - Publications d'une rubrique terminologique ou d'un bulletin | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - Centre de documentation | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - Autres (précisez) | _____ | | | |
-
-

12. Les membres du S.L. participent-ils

	Souvent	Parfois	Jamais
- à des missions de terminologie?			
de documentation?			
- à des réunions concernant les questions de langues et de francisation?			
- à d'autres rencontres (précisez)?	_____		

13. Ressources humaines

a- Nombre total de personnes qui travaillent

dans le S.L. :

Nombre de traducteurs :

terminologues :

secrétaires :

autres (précisez)

B - LA TRADUCTION

14. Considérez-vous la traduction comme le principal moyen pour franciser votre entreprise? OUI NON

Sinon, quel est-il, selon vous? _____

15. Quels documents l'entreprise a-t-elle dû faire traduire? OUI NON
- a- les documents officiels (formulaires, manuels, communications, divers)
- b- les documents de gestion et d'exploitation (ordres du jour, rapports marketing et vente, finances, production)
- c- autres (précisez)?
- _____
- _____

16. Vers quelle langue se fait majoritairement la traduction?
 - De l'anglais vers le français
 - Du français vers l'anglais

17. Avez-vous accès à des systèmes de traduction assistée par ordinateur (T.A.O.) (précisez)? OUI NON
- _____
- _____
- _____

Utilisez-vous d'autres logiciels (bases de données, traitements de texte...)? OUI NON

Si oui, lesquels? _____

C - LA TERMINOLOGIE

- | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 18. Avant de recourir à une "terminologie-maison", avez-vous vérifié s'il n'en existait pas déjà une en français? | OUI | NON |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 19. Utilisez-vous des terminologies provenant d'autres pays francophones? (précisez, s'il y a lieu) | OUI | NON |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
-
20. Informatisation et gestion des fichiers
- a- votre fichier terminologique est-il :
- | | | |
|----------------------------|--|--------------------------|
| informatisé? | | <input type="checkbox"/> |
| en voie d'informatisation? | | <input type="checkbox"/> |
| manuel? | | <input type="checkbox"/> |
- b- votre fichier documentaire est-il :
- | | | |
|---------------------------|--|--------------------------|
| informatisé? | | <input type="checkbox"/> |
| en voie d'informatisation | | <input type="checkbox"/> |
| manuel? | | <input type="checkbox"/> |
- c- le classement de vos dossiers de traduction est-il :
- | | | |
|----------------------------|--|--------------------------|
| informatisé? | | <input type="checkbox"/> |
| en voie d'informatisation? | | <input type="checkbox"/> |
| manuel? | | <input type="checkbox"/> |
- d- si vous êtes relié à des banques de terminologie, combien de de temps le S.L. leur consacre-t-il, en moyenne, par mois : (rattachement, consultation, envoi de fiches)
- | | | |
|----------------------|--|--------------------------|
| - moins de 5 heures? | | <input type="checkbox"/> |
| - de 5 à 10 heures? | | <input type="checkbox"/> |
| - de 10 à 20 heures? | | <input type="checkbox"/> |
| - 20 heures et plus? | | <input type="checkbox"/> |
- e- faites-vous de la mise à jour (modification et annulation) de fiches terminologiques?
- | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|
| | OUI | NON |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
21. Si vous établissez vos propres terminologies, avez-vous recours aux services de l'Office de la langue française?
- | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|
| | OUI | NON |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

22. Si votre fichier (ou banque) terminologique ne répond pas à vos questions, à quel type de documents vous référez-vous :

	Beaucoup	Un peu	Jamais
- à des dictionnaires?			
- à des lexiques ou vocabulaires?			
- à des ouvrages techniques non terminologiques?			
- à des revues spécialisées?			
- à des encyclopédies?			
- à la banque du Secrétariat d'Etat? du Québec?			
- à d'autres banques terminologiques? lesquelles? _____			
- à des banques documentaires? lesquelles? _____			
- à d'autres sources documentaires? lesquelles? _____			

23. Recherche thématique, production des publications

a- Le S.L. établit-il des vocabulaires

	OUI	NON
- français?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- anglais?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- autres (précisez)? _____		

- Parmi ceux-ci, combien comptent

- de 150 à 300 termes? _____
- de 300 à 500 termes? _____
- 500 termes et plus? _____

- Combien le S.L. en a-t-il déjà produit pour l'entreprise? _____

- Combien de personnes travaillent régulièrement à la rédaction de ces vocabulaires? _____

b- Le S.L. établit-il des lexiques

	OUI	NON
- de l'anglais au français?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- du français à l'anglais?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- autres (précisez)? _____		

- Parmi ceux-ci, combien comptent :

- de 150 à 300 termes? _____
- de 300 à 500 termes? _____
- 500 termes et plus? _____

- Combien le S.L. en a-t-il déjà produit pour l'entreprise? _____

24. Recherche ponctuelle

a- Si le S.L. fait de la recherche ponctuelle, à combien de demandes répond-il, en moyenne, par mois? _____

b- Combien de fiches terminologiques le S.L. possède-t-il aujourd'hui? _____

Quel est leur mode de classement et de sous-classement (par secteurs, ordre alphabétique, langue ...)?

Qui les consulte régulièrement (les titres seulement)?

25. Dépouillement terminologique

a- Le S.L. fait-il du dépouillement :

- de textes traduits?
- de revues tech. françaises?
- autres (précisez)?

Un peu	Beaucoup	Régulièrement

- Si oui, quel temps le S.L. y consacre-t-il en moyenne, par mois?:

- de 1 à 5 heures?
- de 5 à 10 heures?
- 10 heures et plus?

- Combien de termes le S.L. recueille-t-il ainsi, en moyenne, par mois :

- moins de 30 termes?
- de 30 à 50 termes?
- plus de 50 termes?

26. Rédaction

- Le S.L. publie-t-il des bulletins de terminologie composés d'articles, d'études ou de chroniques de langues?

Oui

Non

- Si oui, combien en moyenne, par an? _____

27. - Utilisez-vous les chroniques fournies par l'Office de la langue française?

Oui

Non

- Pourquoi?

28. L'entreprise dispose-t-elle d'articles de bulletins terminologiques produits par d'autres entreprises?

Oui

Non

Précisez (s'il y a lieu) :

D- LA DIFFUSION DES PUBLICATIONS A CARACTÈRE LINGUISTIQUE PRODUITES PAR L'ENTREPRISE.

29. L'entreprise dispose-t-elle d'un service de diffusion?

Oui

Non

- Sinon, qui prend en charge la diffusion?

- les clients
- les spécialistes de la langue
- le personnel en général
- autres (précisez) _____

30. Qui reçoit ces publications?

- les cadres
- les employés
- les clients
- les fournisseurs
- d'autres entreprises
- l'Office de la langue française
- les bibliothèques (municipales, universitaires, des laboratoires ou centres de recherche...)
- autres (précisez) _____

31. Pensez-vous qu'il serait souhaitable de développer les échanges en matière linguistique entre les diverses entreprises d'un même secteur économique (échanges nationaux ou internationaux)?

Oui

Non

- Pourquoi?

 II LES CENTRES DE DOCUMENTATION

L'expression "centre de documentation" sera abrégée dans le questionnaire sous la forme C.D.

	C.D. intégré au S.L.		C.D. de l'entreprise	
32. Quelle est la superficie approximative du C.D.?	_____ m ²		_____ m ²	
33. Une personne est-elle affectée à temps complet au C.D.?	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
- Quel est son titre?	_____		_____	
34. <u>Fréquentation du C.D.</u> Qui a accès au C.D. pour la consultation et l'emprunt de documents?	Oui	Non	Oui	Non
- les cadres	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- les professionnels de la langue	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- les employés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- autres (précisez) _____				
35. <u>Activité du C.D.</u> Pouvez-vous donner le nombre approximatif de documents empruntés et consultés, par jour?				
- moins de 10	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
- entre 10 et 50	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
- plus de 50	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
36. Nombre total de documents possédés par le C.D.:				
- Nombre ou pourcentage de documents				
- français				
- anglais				
- multilingues				
- autres				

	C.D. intégré au S.L.		C.D. de l'entreprise	
37. Comment l'entreprise s'y est-elle prise pour réunir cette documentation?	Oui	Non	Oui	Non
- achats	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- dons	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- titres des donateurs?	_____		_____	
- autres moyens (précisez)	_____		_____	
_____	_____		_____	
- budget annuel pour les acquisitions?	_____		_____	
38. <u>Typologie des ouvrages de références</u>	Oui	Non	Oui	Non
a Dictionnaires (généraux ou spécialisés)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nombre total :	_____		_____	
- en langue française :	_____		_____	
- en langue anglaise :	_____		_____	
- en une autre langue :	_____		_____	
- bilingues :	_____		_____	
b Vocabulaires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nombre total :	_____		_____	
- en français :	_____		_____	
- en anglais :	_____		_____	
- autres (précisez la langue) :	_____		_____	
_____	_____		_____	
c Lexiques	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nombre total :	_____		_____	
- anglais/français :	_____		_____	
- français/anglais :	_____		_____	
- autres (précisez les langues) :	_____		_____	
_____	_____		_____	
d grammaires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nombre total :	_____		_____	
- françaises :	_____		_____	
- anglaises :	_____		_____	
- autres (précisez la langue et leur utilité)	_____		_____	
_____	_____		_____	
_____	_____		_____	

	C.D. intégré au S.L.		C.D. de l'entreprise	
	Oui	Non	Oui	Non
e guides de rédaction	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nombre total :	_____		_____	
- en français :	_____		_____	
- en anglais :	_____		_____	
- autres (précisez la langue) :	_____		_____	
<hr/>				
f Encyclopédies générales ou spécialisées)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nombre total :	_____		_____	
- en langue française :	_____		_____	
- en langue anglaise :	_____		_____	
- en une autre langue :	_____		_____	
<hr/>				
g Monographies et ouvrages techniques :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Nombre total :	_____		_____	
- en français :	_____		_____	
- en anglais :	_____		_____	
- autres (précisez) :	_____		_____	
<hr/>				
h Périodiques	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nombre total d'abonnements :	_____		_____	
- en français :	_____		_____	
- en anglais :	_____		_____	
- autres (précisez la langue) :	_____		_____	
<hr/>				
i Presse (générale) ou revues	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
. Nombre total des quotidiens :	_____		_____	
- en français :	_____		_____	
- en anglais :	_____		_____	
- autres (précisez la langue) :	_____		_____	
<hr/>				
. Nombre total d'hebdomadaires	_____		_____	
- en français :	_____		_____	
- en anglais :	_____		_____	
- autres (précisez la langue) :	_____		_____	
<hr/>				
. Divers (précisez)	_____		_____	
<hr/>				

C.D. intégré au S.L.

C.D. de l'entreprise

j Le C.D. possède-t-il d'autres types de documents?	Oui	Non	Oui	Non
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- Si oui, lesquels?

- au C.D. intégré : _____

- au C.D. de l'entreprise ; _____

III ASSISTANCES LINGUISTIQUES EXTERIEURES AUXQUELLES VOTRE ENTREPRISE A
RECOURS

A- L'OFFICE DE LA LANGUE FRANCAISE

39. Parmi les services et les produits offerts par l'Office aux grandes entreprises, quels sont ceux que vous utilisez et qui vous satisfont (cochez)

	Beaucoup utilisé	Un peu	Jamais	Très satis. fait	Insatis. fait
Conseils sur la méthode à suivre pour une recherche terminologique					
Implantation de projets de terminologie					
Identification et suggestion d'ouvrages pertinents					
Animation linguistique auprès des employés					
Recherche de termes français					
Evaluation de la connaissance du français					
Séances de perfectionnement en rédaction administrative pour le personnel (journée gratuite)					
Affiches terminologiques pour diffuser dans l'entreprise					
Publications gratuites de l'Office					
Publications de l'Office en vente					
Conseils et assistance technique dans le domaine					

de l'informatique en français

--	--	--	--	--

40. Le personnel de l'entreprise fréquente-t-il les bibliothèques de l'Office (celle de Montréal ou celle de Québec)?

- Régulièrement
- Rarement/Parfois
- Jamais

Qui emprunte régulièrement les ouvrages de ces bibliothèques, en vue d'améliorer ses compétences linguistiques en français, ou plus généralement, dans le but de participer à la francisation de l'entreprise (titres seulement)?

41. Recevez-vous les listes des acquisitions courantes des bibliothèques de l'Office?

- Régulièrement
- Rarement/Parfois
- Jamais

42. Êtes-vous généralement satisfait des services et produits offerts par l'Office?

Oui Non

43. Y a-t-il, selon vous, des correctifs à apporter Si oui, lesquels? Oui Non

44. Quelles sont vos principales attentes vis-à-vis de l'Office? (plus ou moins de participation, d'intervention, de présence ...)?
Développez :

B- AUTRES

45. Faites-vous faire les traductions par
- | | | |
|------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | Oui | Non |
| - des pigistes? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - des agences de traduction? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

46. Quels sont les services documentaires et linguistiques extérieurs que vous consultez (agences de traduction, pigistes indépendants, autres)

Identification ou titre	Adresse ou n° de téléphone	Consulté	
		souvent	parfois

47. Pourquoi les consultez-vous? quels sont les services qu'ils vous proposent? (indiquez les tarifs qu'ils pratiquent, éventuellement)

48. Si vous ne les avez pas cités précédemment, pouvez-vous dire quelles sont les relations que vous entretenez avec les organismes suivants :

a- l'Association des conseils en gestion linguistique?

b- la Société des traducteurs du Québec?

c- les bibliothèques universitaires?

- Pensez-vous à d'autres organismes? si oui, lesquels?

 IV BILAN ET DÉFINITION DES BESOINS FUTURS

49. Pensez-vous que les moyens et les ressources documentaires dont dispose votre entreprise pour se franciser permettent (ou permettront rapidement) au français de devenir la langue de travail commune?

Oui Non

- Si oui, comment évaluez-vous le rôle qu'ils ont joué ou jouent encore, concernant :

	Capital	Important	Nul
↳ l'affichage ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
↳ la diffusion terminologique française ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
↳ l'utilisation du français comme langue de travail et des communications internes?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
↳ l'utilisation du français dans les documents de travail de l'entreprise?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

50. L'informatique en français, est-ce possible? (précisez)

Oui Non

51. Y a-t-il, selon vous, des domaines d'activité ou des situations de communication qu'il est nécessaire de maintenir en langue anglaise?

Si oui, pourquoi? Oui Non

52. Quels moyens suggéreriez-vous pour une implantation efficace de la terminologie française dans l'entreprise? _____

53. Quels moyens prendriez-vous ou proposeriez-vous pour obtenir des traductions de qualité ou pour augmenter la production de textes en français (langue source)? _____

54. Commentaires ou suggestions, quant au rôle des services documentaires dans la francisation des grandes entreprises :

Merci de votre collaboration!

QUELQUES DEFINITIONS

BANQUE DE TERMINOLOGIE DU QUÉBEC (B.T.Q.) :

Système d'information terminologique et documentaire public qui peut être interrogé en direct ou en différé. Ce système d'information bilingue et uninotionnel (conformément aux principes terminologiques, systématisés par l'O.L.F., au début des années 1970) comprend :

- les fichiers de terminologie (un million de fiches)
- le fichier sources (17 000 fiches)
- le fichier inventaire (47 000 documents) qui regroupe essentiellement l'information documentaire indispensable à la conduite des travaux terminologiques (catalogues spécialisés, titres de lexiques, vocabulaires, normes, dictionnaires, périodiques spécialisés, etc...).

CHARTE DE LA LANGUE FRANÇAISE (ou loi 101) :

Adoptée et sanctionnée le 27 août 1977, "la Charte proclame, dans le Titre premier, le statut de la langue française qu'elle fonde sur les 6 chapitres consacrés aux diverses catégories de la langue prévues par le législateur, soit la langue de la législation et de la justice (Chapitre III), la langue de l'Administration (Chapitre IV), la langue des organismes parapublics (Chapitre V), la langue du travail (Chapitre VI), la langue du commerce et des affaires (Chapitre VII) et la langue de l'enseignement (Chapitre VIII). La revalorisation du statut de la langue française passe, semble-t-il, par ces étapes obligatoires qui doivent conduire, à terme, à la francisation (Titre II) de l'Administration et des entreprises, orchestrées par l'Office de la langue française institué aux termes de l'article 100." (dans Les 3 états de la politique linguistique du Québec de Jean-Claude Gémard, p. 126)

FRANCISATION (1793 ; de : franciser)

Action de franciser.

Spécial. (1803). Ling. Action de donner une forme française, un caractère français ; fait d'être francisé (Le Robert).

FRANCISER (v. 1534) :

1. Donner une forme française à (une expression, un mot étranger).
2. (1698) Donner un caractère français à. (Le Robert)

FRANCOPHONE :

Toute personne dont la langue la mieux connue est le français ou toute personne dont la langue la mieux connue n'est pas le français mais qui en a une bonne connaissance (dans le Guide d'utilisation du document : Analyse linguistique de l'entreprise ; 1978, p. 28. Le terme "francophone" n'est pas défini dans la Charte).

GRANDE ENTREPRISE :

Toute entreprise, au Québec, qui emploie 100 employés et plus.

LINGUISTE-CONSEIL :

Ce professionnel de l'O.L.F. est chargé d'assister les entreprises de 50 employés et plus qui appliquent un programme de francisation, ainsi que les ministères et organismes de l'Administration publique, pour l'ensemble des questions d'ordre linguistique et terminologique. Son rôle consiste donc à :

- élaborer un programme de travail adapté aux entreprises ;
- rechercher les ouvrages pertinents aux besoins des entreprises ;
- conseiller les entreprises sur les méthodes de diffusion de la terminologie française ;
- offrir une assistance ponctuelle aux entreprises pour résoudre des difficultés d'ordre terminologique, linguistique et documentaire.

OFFICE DE LA LANGUE FRANÇAISE (O.L.F.) :

Organisme qui a pour mandat de veiller à l'application de la loi 101 (de la Charte) et plus spécifiquement de "veiller à ce que le français devienne, le plus tôt possible, la langue des communications, du travail, du commerce et des affaires dans l'Administration et les entreprises" (article 100) de même que dans les organismes parapublics et les ordres professionnels (articles 35 et 135).

PROGRAMME DE FRANCISATION :

Se reporter à l'article 141 de la Charte pour en avoir une définition précise.

TERMINOLOGUE :

1. Au service des consultations de l'O.L.F., le ou la terminologue effectue des recherches ponctuelles d'ordre terminologique, traductionnel, linguistique et documentaire ; ceci afin de diffuser, auprès de tous les usagers de l'Office, la terminologie française (article 113a de la Charte) et de les assister en matière de correction et d'enrichissement de la langue (article 114g).

2. Au service des travaux terminologiques, le ou la terminologue effectue les recherches et travaux nécessaires à l'élaboration d'ouvrages terminologiques spécialisés.

S T A T I S T I Q U E S

ENTREPRISES PAR RÉGION ADMINISTRATIVE (GE)

RÉGION	ENTREPRISES	PROGRAMMES	%	CERTIFICATS	%
*					
01	18	1	5.56	14	77.78
02	16	0	.00	13	81.25
03	184	26	14.13	133	72.28
04	58	13	22.41	41	70.69
05	24	4	16.67	15	62.50
07	14	6	42.86	7	50.00
08	22	3	13.64	17	77.27
09	9	5	55.56	3	33.33
10	1	0	.00	1	100.00
6A	747	336	44.98	340	45.52
6B	65	6	9.23	47	72.31
6C	134	49	36.57	71	52.99
AL	8	5	62.50	3	37.50
CB	9	4	44.44	3	33.33
FR	1	0	.00	1	100.00
MA	8	4	50.00	2	25.00
NB	1	0	.00	1	100.00
NE	1	1	100.00	0	.00
ON	300	188	62.67	99	33.00
TN	2	0	.00	2	100.00
TOTAL	1628	651	39.99	813	49.94

* Pour la localisation, c.f. table de correspondance des régions administratives du Québec

AL = Alberta

CB = Colombie Britannique

FR = France

MA = Manitoba

NB = Nouveau Brunswick

NE = Nouvelle-Ecosse

ON = Ontario

TN = Terre-Neuve

- Si près de 80 % des grandes entreprises québécoises ont leur siège social dans la province, il faut tout de même relever la présence de 18 % d'entre elles en Ontario, surtout à Toronto, ville en pleine expansion économique.

- Pour la seule province du Québec, 81 % des grandes entreprises se trouvent dans les régions les plus peuplées et les plus urbanisées, soit :

. 57 % à Montréal (6A)

. 14 % à Québec (03)

. 10 % en Montérégie (6C)

- Notons enfin que près de la moitié (44,98 %) des grandes entreprises de Montréal, la ville la plus anglophone du Québec, sont encore et toujours en cours de programme de francisation.

Régions administratives du Québec, 1987.

01A	Gaspésie - Iles de la Madeleine	114 226	habitants
01B	Bas-Saint-Laurent	217 353	"
02	Saguenay - Lac Saint-Jean	294 285	"
03A	Québec	587 261	"
03B	Québec-Sud	363 942	"
04	Mauricie - Bois-Francs	460 075	"
05	Estrie	261 957	"
06A	Montréal	1 734 156	"
06B	Laurentides	325 245	"
06C	Montérégie	1 096 160	"
06D	Lanaudière	279 941	"
06E	Laval	282 900	"
07	Outaouais	251 356	"
08	Abitibi - Témiscamingue	148 861	"
09	Côte-Nord	105 040	"
10	Nord-du-Québec	18 606	"

ENTREPRISES PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE (GE)

S-A-E	ENTREPRISES	PROGRAMMES	%	CERTIFICATS	%
1a	142	43	30.28	77	54.23
1b	80	8	10.00	65	81.25
2a	78	34	43.59	37	47.44
2b	90	17	18.89	61	67.78
2c	17	3	17.65	10	58.82
2d	53	25	47.17	26	49.06
3a	104	48	46.15	45	43.27
3b	79	36	45.57	38	48.10
4a	41	14	34.15	25	60.98
4b	14	1	7.14	11	78.57
4c	40	11	27.50	27	67.50
4d	54	10	18.52	44	81.48
5a	19	6	31.58	11	57.89
5b	6	1	16.67	5	83.33
5c	29	14	48.28	11	37.93
5d	46	22	47.83	18	39.13
6	110	57	51.82	46	41.82
7a	60	34	56.67	19	31.67
7b	34	24	70.59	8	23.53
7c	9	0	.00	8	88.89
7d	101	28	27.72	55	54.46
8a	46	7	15.22	34	73.91
8b	3	0	.00	2	66.67
8c	13	5	38.46	8	61.54
8d	47	21	44.68	18	38.30
8e	39	33	84.62	5	12.82
9a	45	24	53.33	15	33.33
9b	51	32	62.75	15	29.41

ENTREPRISES PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE (GE)

S-A-E	ENTREPRISES	PROGRAMMES	%	CERTIFICATS	%
9c	44	39	88.64	3	6.82
9d	34	14	41.18	16	47.06
10a	27	13	48.15	11	40.74
10b	2	0	.00	1	50.00
10c	23	13	56.52	8	34.78
10d	6	3	50.00	3	50.00
10e	22	7	31.82	11	50.00
10f	17	2	11.76	15	88.24
10g	3	2	66.67	1	33.33
TOTAL	1628	651	39.99	813	49.94

Les secteurs économiques les plus importants :

- (6) Habillement : 57 en cours de programme
- (3a) Commerce en gros : 48 " (ex : Honeywell)
- (1a) Commerce de détail : 43 " (ex : Marks et Spencer, Sears)

Secteurs économiques importants :

- (9c) Fabrication de machines et d'équipement de transport..... 39 en cours de programme (ex : Canadair)
- (3b) Industrie des aliments et boissons.... 36 (ex : Kraft)
- (2a) Transport et entreposage..... 34
- (7a) Fabrication de produits métalliques... 34 (ex : Stelco)
- (8e) Fabrication de matériel électrique.... 33
- (9b) Industrie de produits chimiques..... 32 (ex : C.I.L.)

ENTREPRISES PAR SECTEURS REGROUPÉS (GE)

SECTEURS	ENTREPRISES	PROGRAMMES	%	CERTIFICATS	%
PRIMAIRE	44	15	34.09	24	54.55
SECONDAIRE	741	387	52.23	293	39.54
TERTIAIRE	843	249	29.54	496	58.84
TOTAL	1628	651	39.99	813	49.94

- Pour des raisons de commodité, nous avons inclus dans le secteur secondaire : l'industrie de l'habillement, l'industrie du bois ainsi que la chasse et la pêche. Cette intégration est arbitraire puisque ces trois activités pourraient également se trouver dans le secteur primaire.

- Rappelons brièvement les définitions des secteurs économiques -découpage auquel l'économie traditionnelle est familière :

"Sc. écon. Division des activités économiques qui tient compte de la nature de l'activité ou des biens produits. (Depuis Colin Clark, on distingue les secteurs primaire, secondaire et tertiaire). [Le secteur primaire correspond aux activités agricoles et aux industries extractives, le secteur secondaire aux activités de production et de transformation industrielles, le secteur tertiaire aux activités productrices de services (commerce, administration, enseignement, transport, etc.)] (dans le GDEL, entrée "secteur").

Nous n'avons pas tenu compte du tout nouveau concept de secteur quaternaire ainsi défini dans le GDEL : "Se dit parfois de la partie la plus évoluée des activités économiques que l'on différencie ainsi du secteur tertiaire (informatique, recherche-développement, etc.).

- Même si le secteur secondaire demeure très lourd, nous noterons la percée et la progression continue du secteur tertiaire, au Québec, comme dans tout pays industrialisé qui vit à l'heure de la technologie de pointe et de la bureautique.

T A B L E D E S M A T I E R E S

INTRODUCTION

1 - La situation linguistique au Québec : les balbutiements...	4
2 - La Charte de la langue française (ou loi 101) et la francisation des grandes entreprises.....	5

CHAPITRE 1 : Description de l'étude

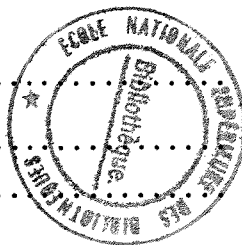
A - Le modèle d'échantillonnage.....	12
B - Le questionnaire et la collecte des données.....	17

CHAPITRE 2 : Analyse des résultats ou le rôle des servicesdocumentaires dans la francisation

A - Le service linguistique de l'entreprise.....	21
1. La traduction.....	25
2. La terminologie.....	27
3. La diffusion.....	30
B - Le centre de documentation de l'entreprise.....	40
C - Les assistances linguistiques extérieures auxquelles l'entreprise a recours.....	49
1. L'Office de la langue française.....	49
a - Le rôle du linguiste-conseil.....	49
b - Les bibliothèques de l'Office.....	50
c - Enfin la B.T.Q. vint.....	53
d - A propos de l'Office.....	58
2. Les agences de traduction.....	58
3. Les traducteurs pigistes ou indépendants.....	60
4. A l'heure de la coopération.....	62
D - L'effet informatique.....	64
1. L'informatique en français, est-ce possible ?	64
2. La machine à traduire.....	67
<u>CONCLUSION</u>	69

ANNEXES

Bibliographie.....	74
Charte de la langue française.....	83
Questionnaire.....	101
Quelques définitions.....	122
Statistiques.....	126
<u>TABLE DES MATIERES</u>	132





* 9 5 4 0 8 2 8 *