

L'approche variationniste à la pratique terminologique d'entreprise

FRANCO BERTACCINI
Université de Bologne, Forlì, Italie
bertacci@sslmit.unibo.it

ALESSANDRA MATTEUCCI
Université de Bologne, Forlì, Italie
alessandra.matteucci@gmail.com

RÉSUMÉ

Cet article présente un projet de recherche sur la terminologie des composants structurels de la motocyclette Aprilia, axé sur une enquête de « sociolinguistique en milieu de travail » et qui a pour but de décrire le rapport réel entre terminologie et variétés de la langue, tout en considérant les études de Rita Temmerman sur la « théorie de la terminologie sociocognitive ».

La présence et l'utilisation de la variété vénète en milieu de travail a été vérifiée à l'aide d'un questionnaire de sociolinguistique, distribué à 10% des actifs chez Aprilia S.p.A. L'examen des données, a finalement mené à une analyse contrastive entre la « stratification linguistique en milieu de travail » et l'architecture de la langue italienne standard proposée par Berruto.

ABSTRACT

This paper attempts to shed new light on the possible relationships within terminology and language varieties, considering a more realistic approach to the linguistics facts and to the communication standards of a restricted “social network” from the viewpoint of Rita Temmerman's theory on sociocognitive approach to terminological description. A questionnaire has been distributed to 10% of the working employees of *Aprilia S.p.A*, a motorcycle producer, axing on the prestige and visibility of the regional variety as main language of communication of the working place. The gathering and analysis of the data gave an interesting outline which led us to a comparison between the “linguistic stratification” of the firm and the architecture of the standard Italian language.

MOTS-CLÉS/KEYWORDS

sociolinguistique en milieu de travail, variétés de la langue, stratification linguistique, terminologie sociocognitive, questionnaire de sociolinguistique

1. La terminologie d'entreprise

La terminologie a pour but non seulement la systématisation d'un ou plusieurs domaines spécifiques, mais aussi l'étude prévisionnelle des habitudes linguistiques qui vont prendre forme à partir de l'usage réel de la langue de la part des locuteurs.

Ces tendances doivent être étudiées sur la base d'une approche proactive-variationniste qui a pour objectif principal l'anticipation de nouvelles habitudes et qui comporte, pour l'entreprise, un réajustement technologique et méthodologique, mais aussi une nouvelle organisation des ressources humaines spécialisées permettant l'observation et l'analyse des phénomènes d'apprentissage de la langue de spécialité et, en même temps, du métier pour lequel elle a été créée. La systématisation de la langue d'un métier s'avère être fondamentale pour l'entreprise en raison des exigences de compétitivité du marché: un produit mal présenté sera inévitablement mal vendu. Par conséquent, il est essentiel pour l'entreprise d'avoir à disposition des informations transparentes sur ses produits

et, là où il est possible, de réduire les ambiguïtés linguistiques et terminologiques liées au manque de normalisation caractérisant certains domaines tels que la mécanique de la motocyclette, dans le cas spécifique.

2. L'approche proactive-variationniste : l'atout de l'entreprise

L'activité de monitoring d'une réalité linguistique en continuelle mutation, s'adaptant aux nouvelles technologies, peut exister seulement à travers une étude flexible de la terminologie en tant que miroir d'une société en évolution dans laquelle les facteurs extralinguistiques semblent devenir de plus en plus importants: *some terminological phenomena can be better described by using more flexible and powerful structures of concepts*. Temmerman, cité dans Kageura (2002:20).

L'approche proactive-variationniste se base sur quatre phases fondamentales :

1. **Analyse** du domaine d'étude tout en considérant les exigences des usagers et les produits déjà présents sur le marché mais qui doivent être modifiés et améliorés par rapport aux concurrents ;
2. **Définition et planification des stratégies** concernant, dans notre cas, l'individuation, le choix et la systématisation de la terminologie du domaine d'étude, mais aussi la nature du travail même de classification: descriptive, normalisante, etc. ;
3. **Application et développement**, considérés en tant que phases de création de la base de données, des fiches terminologiques et des glossaires du domaine à l'aide de logiciels dédiés. La terminotique, en tant qu'activité de stockage, gestion et diffusion des données terminologiques assume donc un rôle central dans le processus de systématisation de la langue du domaine d'étude ;
4. **Mesure et contrôle**, en tant que phases de mise à jour continue de la terminologie pour offrir un produit compétitif et dont on peut facilement jouir.

C'est à partir de ces points qu'on a décidé d'étudier la réalité linguistique de Aprilia S.p.A à l'aide d'un questionnaire de « sociolinguistique occupationnelle » distribué au personnel actif (10%, en date 20 septembre 2004) travaillant dans les différents secteurs de la firme qui nous a permis de mettre en évidence le possible rapport entre terminologie et variété de la langue : une recherche qui a été inspirée de la présence vive et visible du *veneto*, comme langue de communication privilégiée en milieu de travail. Les réflexions sur la systématisation de la terminologie des composants structurels de la motocyclette Aprilia ont donné lieu à une analyse de la « stratification linguistique en milieu de travail », tout en considérant le réseau social constitué par les individus ou par des petits groupes appartenant à une même catégorie (Berruto, 1974: 97). Dans notre cas, les groupes classés et étudiés sont les suivants :

- Ingénieurs et techniciens (Experts)
- Techniciens, responsables de la production et de la manutention (Semi-experts)
- Administratifs, responsables des ventes et ouvriers (Non Experts)

Souvent, chaque groupe mentionné, utilise une terminologie différente sur la base des différentes situations de communication, sans jamais exclure le choix d'une terminologie appartenant à la variété géolectale, générant ainsi des cas de *code mixing* et *code switching*.

En outre, les réponses de nos informateurs nous ont permis de mettre en évidence le fait qu'aux plus bas niveaux d'instruction correspond souvent une grande présence d'objets et, par conséquent, une plus grande présence de variation. C'est pourquoi l'individuation de la terminologie du domaine doit être étudiée surtout d'un point de vue pratique, prenant en considération les différentes classes d'utilisateurs qui s'approchent de la terminologie d'une manière unique, surtout à partir des contextes situationnels, du niveau de scolarisation et des contextes d'usage.

3. Conséquences linguistiques et pratiques de la variété: systématiser ou pas?

Le manque de normes spécifiques pour la formation de la terminologie de la majorité des composants structurels de la motocyclette, a donné lieu à une prolifération incontrôlée du jargon d'entreprise, autrement appelé variation occupationnelle, qui ne se nourrit pas seulement d'éléments linguistiques, mais surtout de facteurs extralinguistiques, voire technologiques. La systématisation de ce genre de terminologie devrait adopter une solution pour la gestion des connaissances occupationnelles, sur la base d'une plus étroite collaboration entre les interlocuteurs-employeurs qui s'occupent principalement de l'aspect pratique du métier (les mécaniciens, les pilotes qui effectuent les preuves sur piste, etc.) et les experts tels que les ingénieurs, qui travaillent avant tout sur la théorie du métier et donc sur un langage spécialisé, et puis sur sa mise en pratique. Une telle collaboration favoriserait la construction d'une *shared knowledge* du métier, puisque *terminologies are deliberate creations, [...] and the unique position of terminology is characterised by the combination of two contradictory factors, i.e. the quest for systematicity and flexibility.*" (Kageura, 2000:19). La terminologie conçue en tant que pure activité de systématisation des termes de la langue standard, aboutirait, dans le cas spécifique de Aprilia, à une fausse représentation d'une réalité terminologique très variée, qui se nourrit surtout d'anciennes racines linguistiques, même si limitées dans l'espace et dans la géographie.

Sur le plan sociolinguistique, par exemple, le choix terminologique est lié au « *status* socio-culturel » des locuteurs. Ils utilisent la langue de manière différente sur la base de leurs connaissances personnelles et professionnelles. Tous les niveaux de la langue peuvent ainsi établir un contact et déterminer des choix terminologiques intéressants. Par exemple, le locuteur moins cultivé adoptera la variante dialectale plutôt que le terme italien standardisé. La grille suivante illustre un exemple très intéressant de classification d'un terme et de ses variantes:

Terme	ammortizzatore posteriore (amortisseur arrière)	Terme technique
Synonyme	monoammortizzatore	Terme technique Spécifique-standardisé
Variante diastratique	mono (terme abrégé)	Terme technique Spécifique Non standardisé

Variante géoectale	amortisator da drio, amortisator par de drio	Terme dialectale
--------------------	--	------------------

Tableau 1 – Un exemple de variation terminologique

Au niveau intralinguistique, l'approche variationniste prend en considération non seulement la terminologie standardisée, mais focalise surtout sur ce qu'on pourrait appeler le "jargon d'entreprise" ou "variation occupationnelle", une langue de spécialité qui se forme en premier lieu sur les « mots » de locuteurs qui peuvent connaître très bien leur métier, mais qui parfois manquent des instruments linguistiques pour la correcte création d'une terminologie professionnelle.

L'oralité, trait primaire du niveau le plus haut de variété, à savoir le dialecte, devient source inépuisable de vieux et nouveaux termes qui vont compléter l'éventail des usagers : des plus experts aux néophytes comme le montre la représentation graphique suivante.

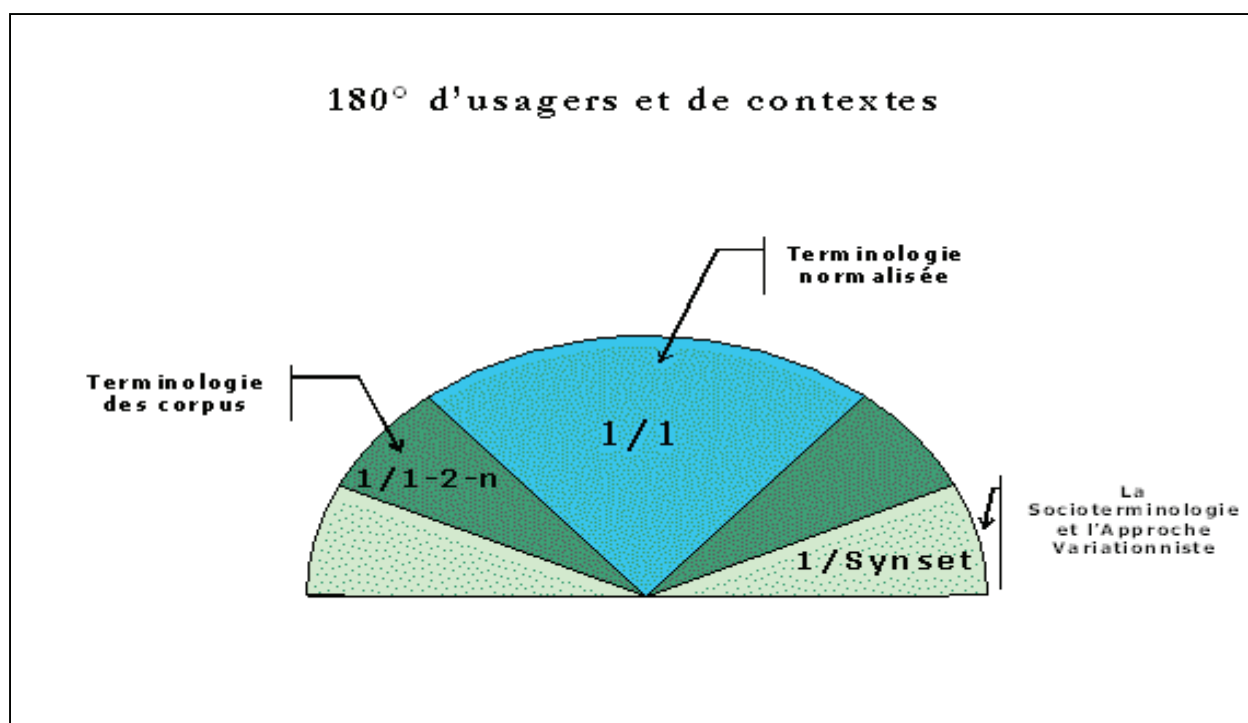


Diagramme 1 – Eventail des usagers de la terminologie

Si pour la terminologie des corpus à un concept peut correspondre un terme x ou un terme y et si pour la terminologie normalisée un concept x peut être représenté exclusivement par un terme x , pour la terminologie variationniste au même concept peuvent correspondre plusieurs termes. Ces termes forment un véritable *set* de synonymes et donc un *Synset*. De cette manière, on peut arriver à la construction d'une terminologie des besoins concrets pour des objectifs professionnels précis, structurée de manière empirique pour obtenir une communication parfaite à l'intérieur de l'entreprise.

4. La variété et la langue standard dans l'entreprise

L'importance de la variété, dans le cas spécifique du dialecte *veneto*, est justifiée par son usage quotidien de la part des employés de la firme, parmi lesquels on retrouve aussi des étrangers qui, dès leur recrutement, ont été initiés au *veneto* plutôt qu'à l'italien standard par les collègues indigènes. Si l'on considère donc les traits principaux d'une telle situation communicative, il est évident qu'une systématisation normative de la terminologie devient une opération presque impossible et que le niveau standard de la langue peut être touché seulement par des locuteurs suffisamment cultivés ou particulièrement intéressés à la question terminologique.

Les deux schémas suivants s'approprient donc à décrire de manière contrastive la stratification linguistique et terminologique à l'intérieur de l'entreprise et l'architecture de l'italien standard selon la théorie de Berruto, à démonstration des faits sus décrits :

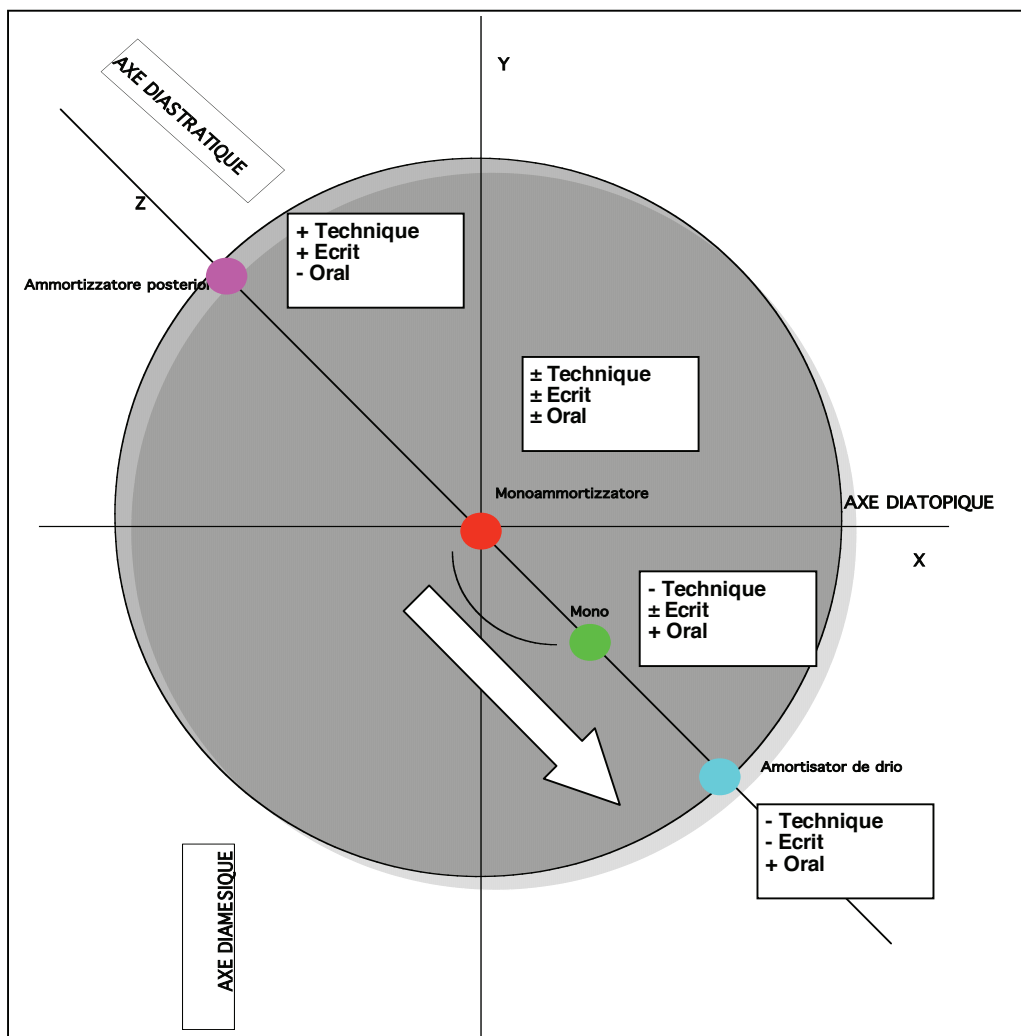


Diagramme 2 – La stratification linguistique à l'intérieur de l'entreprise

Le grand cercle est appelé « cercle diaphasique » et il représente l'espace à l'intérieur duquel la communication a lieu, dans le cas spécifique le siège de Aprilia S.p.A à Noale (VE). Au croisement

des trois axes et donc au point zéro, on retrouve le terme standard (monoammortizzatore-monoamortisseur), tandis que tout au long de l'axe diastratique (z) le même terme se réalise en toutes ses variétés. En effet, en haut à gauche, en correspondance du plus haut niveau de la langue on placera le terme « ammortizzatore posteriore » (amortisseur arrière), très peu utilisé en milieu de travail où l'on préfère la variante (forme abrégée) du terme standard, « mono » voire le terme géolectale oral « ammortisator de drìo ». Les locuteurs peuvent donc choisir le terme qui mieux s'adapte au contexte situationnel de la communication, mais il se peut aussi que les niveaux diastratiques sus décrits se croisent à cause de différentes compétences linguistiques, mais aussi professionnelles des locuteurs mêmes. On ne peut pas donc tracer une ligne de démarcation nette entre les variétés de la langue: les « habitudes communicatives » modernes prévoient, de la part des usagers, l'habilité de savoir exploiter tous les instruments linguistiques et extralinguistiques (ordinateur, téléphone, courrier électronique, etc.) à leur disposition, ce qui comporte souvent un déplacement vers le bas du niveau de la langue. L'ellipse la plus grande (en bleu) dans le diagramme suivant représente la position de « langue occupationnelle », à savoir le jargon d'entreprise chez *Aprilia* par rapport à la langue italienne standard (cercle en blanc). Il faut donc remarquer qu'à l'intérieur de l'entreprise et à tous les niveaux de la hiérarchie occupationnelle, on a la tendance à utiliser une langue et donc une terminologie non pas forcément standard, mais plutôt non standardisée voire appartenant à l'oralité du code de communication.

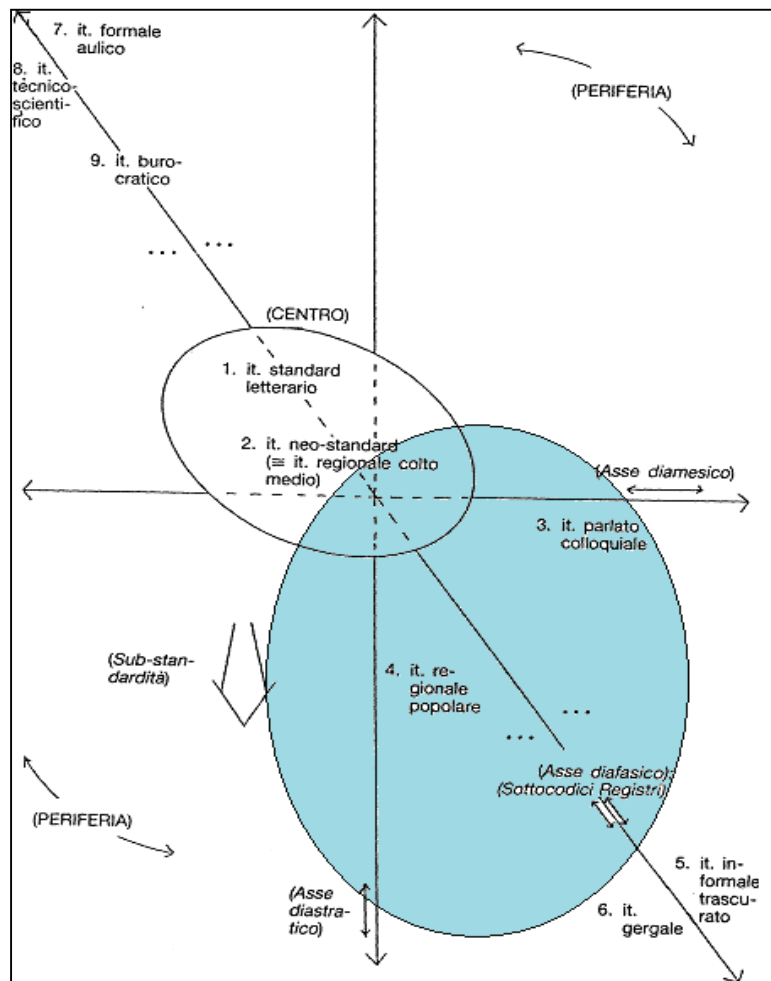


Diagramme 3 – Analyse contrastive de l'italien standard et de la langue occupationnelle (en bleu)

5. Conclusions

Compte tenu du “contexte d’usage” et du “contexte situationnel” on peut affirmer que la terminologie doit être ductile et malléable pour s’adapter à la situation de communication considérée. La communication et l’échange d’expériences professionnelles à travers la langue fait partie d’un processus sociologique qui ne peut ni ne doit être limité par des procédures de classification trop rigides.

Les variétés, elles aussi, peuvent acquérir, sur la base du contexte d’usage, le statut de langue, puisque on peut se trouver dans une situation de communication mixte dans laquelle les usagers peuvent utiliser en même temps tous les outils linguistiques dont ils disposent.

Compte tenu que *flexible changeability is itself an essential aspect of the structure of a category* (Geeraerst, cité dans Temmerman 2000:129), les termes et leurs possibles variantes contribuent à la description et à la représentation des richesses d’une langue et c’est pourquoi qu’on ne peut pas les négliger.

RÉFÉRENCES

- BERRUTO, G. (1999): *Sociolinguistica dell’italiano contemporaneo*, La Nuova Italia Scientifica (NIS).
- BERRUTO, G. (1994): *La sociolinguistica*, Bologna, Zanichelli.
- KAGEURA, K. (2002): *The Dynamics of Terminology. A descriptive theory of term formation and terminological growth*, Amsterdam/Philadelphia, John Benjamins Publishing Company.
- TEMMERMAN, R. (2000): *Towards New Ways of Terminology Description, The Sociocognitive approach*, Amsterdam, John Benjamins.
- ROY, J. (2004) : « Approche structurationniste du partage des connaissances terminologiques en milieu industriel et implantation informatique », Université de Lyon 3, ERSICOM, p 1-9.