



**HAL**  
open science

## L'analyse des besoins : un préalable à la qualité de la terminologie

Myriam Bouveret, Valérie Delavigne

► **To cite this version:**

Myriam Bouveret, Valérie Delavigne. L'analyse des besoins : un préalable à la qualité de la terminologie. La banque des mots, 1998, 8, p. 35-54. hal-00924194

**HAL Id: hal-00924194**

**<https://hal.science/hal-00924194>**

Submitted on 6 Jan 2014

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

## L'analyse des besoins : un préalable à la qualité de la terminologie

Poser la question de la qualité en terminologie réclame de s'interroger préalablement sur ce qu'on doit entendre par « qualité ». Faut-il y voir un synonyme de « sans ambiguïté » ? ou bien « adaptée aux besoins des usagers » ? Une distinction de fait s'impose : celle qu'on peut établir entre qualité des nomenclatures (en langue) et qualité des usages (en discours). Nous intéressant aux usages, et par là aux discours, nous argumenterons pour la seconde définition et lirons sous la notion de *qualité* « approprié aux usagers ».

Les locuteurs, qu'ils constituent une communauté linguistique apparemment homogène ou non, ne s'approprient pas la langue de la même façon, ce qui se traduit par des actualisations variables dans les discours. Un des acquis de la sociolinguistique est d'avoir mis en évidence cette propriété inhérente de la langue : la *variation*. C'est là la base même de la réflexion socioterminologique.

Dans un premier temps, nous examinerons la pertinence de la notion de qualité pour la terminologie. Nous en présenterons notre propre acception et dégagerons les choix méthodologiques qu'elle implique. Deux études en cours l'illustreront, l'une portant sur la terminologie du nucléaire, l'autre sur la constitution d'un lexique de bioinformatique.

### **1. LA QUALITE, DEFINITIONS ET PERTINENCE**

#### **1.1 VERS UNE DEFINITION DE LA QUALITE**

Partons des définitions proposées par le *Petit Robert* (1994) : la qualité peut être entendue comme « ce qui fait qu'une chose est plus ou moins recommandable » ; elle est définie « par des critères positifs » ; une garantie de qualité peut être « fournie par les appellations d'origine, les labels, les marques ». Notons que parler de la qualité sans qualificatif, c'est sous-entendre la plupart du temps qu'il s'agit de « bonne qualité ».

La notion de qualité a fait fortune dans le management (organisation et gestion des entreprises). Et elle n'est pas neuve : les cercles de qualité, « groupe de personnes chargées de travailler à la qualité des produits dans une entreprise » (*Petit Robert*), ont été encouragés dès la fin des années 1910, par l'Américaine Mary P. Follet, spécialiste en sciences sociales dans les années 20.

D'un point de vue transdisciplinaire, la qualité consiste à expliciter, pour une activité donnée, l'ensemble des processus mis en oeuvre dans l'élaboration d'un produit. Cette

« démarche qualité » s'exprime par une dynamique en deux temps : tout d'abord la mise en place d'une méthodologie afin de mener à bien l'élaboration d'un produit ou d'une action « de qualité » ; un deuxième volet de la démarche qualité contrôle le respect de cette méthodologie. Il s'agit donc d'une **démarche méthodologique** qui vise un **résultat** dit alors « de qualité ». C'est une opération évaluative.

## 1.2 PERTINENCE POUR LA TERMINOLOGIE

Que faut-il garder de cette approche rapide pour l'élaboration d'une définition de la qualité en terminologie ? Peut-être faut-il tout d'abord se demander dans quelle mesure on peut assimiler la qualité d'appareils ou de techniques à la qualité d'une langue : peut-on appliquer de la même manière la notion de qualité à des objets technologiques et à des objets langagiers ? En quoi la notion de qualité est-elle pertinente ? Examinons les différents niveaux auxquels peut se placer cette pertinence.

Au plan de l'**élaboration** des terminologies, parler de qualité revient à s'intéresser aux modes de genèse des terminologies. L'objet d'une « démarche qualité » pourrait être par exemple d'établir une méthodologie afin de guider les travaux des Commissions Ministérielles de Terminologie. C'est ce qui a été ébauché dans Delavigne et Gaudin (1996) où l'on a pu montrer que la seule évaluation des travaux menés par ces Commissions par différentes équipes donnait lieu à la mise en oeuvre de démarches variées.

Au niveau de la **diffusion** d'une terminologie spécifique, les termes diffusés tout comme les modes de diffusion peuvent être l'objet d'une approche en termes de qualité. Une démarche qualité viserait alors l'identification des termes à diffuser et des moyens de cette diffusion.

On peut envisager également une démarche de ce type au plan d'une terminologie donnée. Il s'agit alors d'élaborer des critères évaluatifs de cette terminologie particulière. Ces critères se réduisent aux réponses proposées à la question suivante : « qu'est-ce qu'une **bonne terminologie** ? ».

Là encore, il convient de savoir de quel point de vue on se place. Les ouvrages traitant de terminologie se rejoignent. Si l'on suit Rostislav Kocourek par exemple, une langue spécialisée se doit de viser la précision sémantique, l'économie formelle et sémantique, l'univocité et la neutralité émotive (1991 : 41). On peut se fonder sur l'unité terminologique pour juger de la qualité de la terminologie à laquelle elle appartient. Or, selon Guy Rondeau, le terme doit répondre principalement à trois critères : la biunivocité entre un terme et son concept, la monoréférentialité et l'appartenance à un domaine (1984 : 64), ce qui se peut se résumer *grosso modo* à « sans ambiguïté ». Nous ne reviendrons pas sur une critique de ces critères. On peut utilement consulter à ce propos François Gaudin (1993). Si une terminologie ne remplit pas toutes les exigences précitées, elle serait, de ce point de vue, jugée défectueuse, de « mauvaise qualité », même si les terminologues savent bien que ces caractéristiques prêtées au terme relèvent d'un idéal et non d'une réalité (cf. par exemple Spillner, 1994). Ces principes sont liés au caractère *prescriptif* de la terminologie : les objectifs sont ceux de la normalisation des usages. C'est le rôle de la norme AFNOR ou des prescriptions ministérielles publiées au *Journal Officiel*.

Il est d'usage d'assimiler la qualité d'une terminologie à une norme officielle. Ainsi peut-on également juger de la qualité d'une terminologie en fonction de son adéquation à des prescriptions officielles assurant une référence commune, un consensus. Si les termes

utilisés sont ceux qui sont prescrits, alors on pourrait parler de la bonne qualité de la terminologie. Cependant ne serait-il pas légitime de se poser la question de la pertinence face à des utilisateurs ? Etablir la qualité d'une terminologie reviendrait alors à mesurer des écarts ou des rapprochements par rapport à la norme considérée, donc à émettre des jugements sans entrer dans une démarche qualité telle que nous la définissons plus bas. On ne peut que constater que ces recommandations, ces normes, ne sont guère connues (cf. Gaudin et Delavigne, dir., 1994). Faudrait-il alors conclure à la « mauvaise qualité » des terminologies en usage ?

Si c'était là l'objet d'une démarche qualité, l'intérêt serait de notre point de vue limité au recueil des échos que peut avoir la norme en question. C'est certes déjà beaucoup. Mais il nous semble plus intéressant de réfléchir à l'élaboration d'une démarche qui vise à améliorer une terminologie non plus cette fois relativement à une norme, mais par rapport à une **intercompréhension**. Il s'agit là en fait de déplacer une norme officielle à une norme interne : la norme au sein d'une communauté. On voit là la notion de qualité rejoindre celles de **normaison** et d'**usage**. En effet, **qui** décide de la qualité d'une terminologie ? La norme, en terminologie, est une pression exercée par une instance ressentie comme extérieure, qui conseille, édicte, interdit, concrétisée par les arrêtés de terminologie ; c'est ce que l'on peut mettre sous le chapeau sémantique de la normalisation. Par opposition, « tout ensemble langagier permettant l'intercompréhension comporte ses normes systémiques : c'est cette logique que nous appelons normaison » (Guespin, 1993 : 217). Connaître les processus de normaison permet à coup sûr d'évaluer les **besoins** des locuteurs et donc de proposer l'équipement langagier adéquat.

On pourrait également se placer du point de vue de la terminologie entendue comme étude des terminologies, la métaterminologie en somme. La qualité d'une terminologie pourrait résider alors dans sa potentialité de mise en œuvre d'une description adaptée. Etablir une démarche qualité reviendrait alors à établir une méthodologie de description des usages terminologiques.

On le voit : la notion de qualité peut être précieuse en terminologie et les niveaux de mise en œuvre d'une démarche qualité sont variés.

### 1.3 DE L'OBSERVATION DE L'USAGE A LA PRESCRIPTION

Standardiser est certes faire œuvre utile (nous renvoyons le lecteur sur la question de la normalisation et de la standardisation à Louis Guespin, 1993). Mais toute standardisation nécessite de s'informer sur les usages existants. L'usage ne s'impose pas. Et la grande masse des locuteurs ignore même l'existence de normes terminologiques. Il s'agit donc de ne pas inverser la démarche, de ne pas prescrire avant d'avoir observé et d'avoir mesuré non seulement les éventuels dysfonctionnements et la nécessité d'une intervention, mais également l'usage.

En somme, pour établir la qualité d'une terminologie, nous préférierions substituer aux caractéristiques internes du signe terminologique ou à la référence à une norme externe une autre logique : celle de **l'usage**. Et, de ce point de vue, les critères de qualité d'une terminologie ne peuvent relever selon nous que d'une adéquation aux besoins des usagers. L'optique sociolinguistique est qu'on ne peut comprendre la dynamique des échanges linguistiques et leurs éventuels dysfonctionnements que par une description des usages. C'est dire qu'aucune prescription ne saurait se passer d'une description préalable, sous peine de passer à côté du but qu'elle se sera fixé. Tenter d'améliorer une terminologie ne

saurait donc se faire sans une analyse préalable de la situation existante, sans une mesure de l'usage par une **analyse des besoins**. Si les termes utilisés rencontrent un consensus auprès de l'ensemble des locuteurs, autrement dit, s'il existe une norme, alors on pourra conclure à la bonne qualité de la terminologie en usage. Sinon, des propositions éclairées pourront être émises afin de tenter de l'améliorer.

## **2. ASSURER LA QUALITE D'UNE TERMINOLOGIE : CHOIX METHODOLOGIQUES.**

Revenons maintenant à notre « démarche qualité ». Nous avons souligné qu'il s'agissait de l'établissement d'une *méthodologie*. Le lecteur nous aura suivi : il s'agit d'établir une **méthodologie d'analyse des besoins terminologiques** afin de pouvoir évaluer l'utilité d'interventions et la pertinence de propositions. La sociolinguistique avec sa méthodologie sous forme d'enquêtes peut beaucoup apporter à une réflexion sur la qualité et l'analyse des besoins.

### **2.1 DES ENQUETES DE TERRAIN POUR UNE ANALYSE DES BESOINS**

Quelles méthodes peut-on mettre en oeuvre pour l'analyse des besoins en matière de terminologie ? L'objet d'une analyse des besoins est de décrire des **usages réels** afin de préconiser des interventions qui pourront être de nature variée.

Qui dit besoins dit diagnostic d'éventuels dysfonctionnements. Or si dysfonctionnements il y a, ils sont généralement gommés à l'écrit. Il faut en outre considérer que la majorité des énoncés sont émis à l'oral. Dans la plupart des méthodologies terminologiques, cette primauté de l'oral est très peu considérée. Or, si l'on souhaite rendre compte des unités linguistiques réellement en usage et des problèmes que les usagers peuvent être amenés à rencontrer, une **analyse de l'oral** s'avère indispensable. Il convient donc de ne pas se limiter au recueil de corpus écrits et de s'affronter au terrain.

Se pose alors la question de la méthode d'investigation : **comment** interroger ? Toute technique d'enquête, toute constitution de corpus, dépendent des objectifs de travail. Recueillir la parole est aujourd'hui relativement aisé techniquement. Cependant, réfléchir à la méthodologie à employer en fonction des visées est un préalable indispensable. D'autre part, il s'agit certes de recueillir des discours, mais il convient aussi de s'interroger sur le type de discours à rassembler.

Faut-il recueillir des discours métalinguistiques, c'est-à-dire faire dire aux locuteurs ce qu'ils pensent de leur propres usages terminologiques, s'ils estiment qu'il existe des problèmes, où ils les situent ? Les usagers sont susceptibles de porter un jugement sur la terminologie qu'ils utilisent. On collecte alors des éléments sur la perception des termes, le sentiment linguistique des locuteurs, démarche qui possède toute sa pertinence. Cependant, « le comportement linguistique d'un locuteur est un comportement qui échappe en grande partie à sa conscience si bien qu'il lui est généralement difficile d'en faire une évaluation précise et juste. » (Martin, 1994 : 195). Un fossé peut séparer les déclarations d'usage et les attitudes langagières : on ne saurait donc faire abstraction des divergences entre les pratiques réelles et les opinions linguistiques qui transparaissent à travers les discours.

Aussi une autre démarche consiste à recueillir des discours plus ou moins spontanés afin d'obtenir un écho de l'usage effectif de termes, et pas seulement des opinions sur des termes en situation autonymique. Certains effets ne peuvent se révéler qu'au cours de

l'analyse et ne se montrer que par des alternances de dénominations et des ratages. Le sentiment des individus sur leur langue (que celle-ci soit « de spécialité » ou non) et sur les mots qu'ils emploient est à relever bien sûr, mais surtout la manière dont ils les mettent en discours.

Trois types de procédures peuvent être mises en œuvre afin de décrire les usages terminologiques. Cependant, nous en privilégions deux : **l'entretien** et **l'observation**, réservant les questionnaires à un usage de complément de recueil de données.

## **2.2 L'ENTRETIEN : UNE METHODE HEURISTIQUE**

Analyser les pratiques et les attitudes linguistiques des sujets parlants peut se faire par le biais d'un questionnaire. Le questionnaire a ses avantages : il permet d'obtenir des résultats généralement importants en nombre. L'aspect quantitatif peut être pris en compte. De plus, cocher une case est moins inhibant pour la personne interrogée que la présence d'un magnétophone qui entraîne parfois une surveillance langagière et risque de fausser les résultats.

Néanmoins la fiabilité des résultats obtenus peut être mise en doute. Les questionnaires permettent seulement de construire des représentations, et non de questionner le réel des pratiques (cf. Richard-Zapella, 1990). Dans le cas d'un recueil de données terminologiques, les résultats ne pourront que refléter l'image que le locuteur a de sa conduite langagière. Or la conscience de sa pratique personnelle est réduite : l'opinion sur sa propre façon de parler est souvent en inadéquation avec le comportement langagier réel. C'est généralement le reflet d'une idéologie spontanée. L'emprise de la norme que le locuteur a intégrée risque de biaiser les résultats en occultant le réel. On peut donc se défier des réponses ainsi obtenues. Ainsi, la déclaration d'un locuteur quant à l'utilisation d'un terme particulier permet seulement de dire qu'il pense l'utiliser : elle ne dit rien sur son utilisation réelle ni sur les autres termes en concurrence. Ce n'est alors que le sentiment linguistique (épilinguistique) des locuteurs qui est interrogé, non la pratique.

### **L'entretien à participation dialogisante**

C'est la raison pour laquelle l'entretien semi-directif nous semble être un outil d'investigation mieux adapté à une analyse de besoins. Outre que cette orientation sociolinguistique permet d'inclure la dimension orale, l'intérêt de l'entretien est de produire une parole *in situ*, de recueillir des pratiques linguistiques réelles, et donc des données fiables. Les discours se construisant au fil de l'entretien, cette démarche méthodologique permet d'explorer, de mesurer finement les besoins terminologiques.

Au plan de la validité méthodologique, l'entretien est un mode opératoire qui peut être discutable : l'ensemble des variables n'y est pas contrôlé. L'interaction mise en place est peu naturelle, loin des modes de production discursifs habituels. Dans cette situation particulière, les effets produits par l'enquêteur sur son interlocuteur ne sont pas simples : l'enquêteur n'est pas et ne peut pas être neutre. Et il n'est pas utile qu'il le soit : si l'on veut qu'une véritable interaction se crée, l'enquêteur ne saurait émettre un simple « écho » du dire de l'interviewé comme certaines méthodologies le préconisent. Certes, cette conduite est adaptée à d'autres objets, en psychologie par exemple, mais, augmentant le caractère artificiel de l'entrevue, elle n'est pas de notre point de vue apte à générer du matériel terminologique. Tendre à ce que Jeanne-Marie Barberis et Jacques Brès appellent « l'interview à participation dialogisante » (1989) pallie au maximum l'asymétrie de l'entretien et permet de se situer, dans la mesure du possible, au plus proche de

l'interaction quotidienne. En tentant de déjouer ainsi le cadre formel de l'entretien, on peut tenter de « débusquer la parole en action » (Barberis et Brès, *op. cit.* : 215).

La principale contrainte de cette procédure réside dans la nécessité d'intégrer la dimension singulière de chaque interaction ; l'entretien est en effet un mode de questionnement qu'on ne peut standardiser et où les rapports sociaux et interpersonnels priment. Cependant, cette situation particulière de production des données peut être prise en compte en intégrant dans l'analyse les énoncés de l'enquêteur grâce aux acquis de la linguistique interactionnelle.

L'entretien est de plus le lieu où peut se construire une nécessaire coopération entre le spécialiste et le terminologue : l'expérience du premier doit informer la recherche du second. Le linguiste ne peut se contenter d'énoncés métalinguistiques<sup>1</sup> et épilinguistiques<sup>2</sup> dans la mesure où provoquer des énoncés autour d'un terme active celui-ci alors qu'il n'entre peut-être pas dans la vocabulaire actif du locuteur interrogé. Mais le degré d'usage des termes peut néanmoins être mesuré par ce type de commentaires.

La description en vue d'une analyse des besoins se fonde sur l'observation des pratiques langagières, préoccupée de la variété des discours. Cette variété mène à un autre problème méthodologique : quels locuteurs interroger ? La procédure est lourde et ne peut que se limiter à quelques interlocuteurs qui auront pour fonction de *représenter* l'usage. Une bonne connaissance préalable de chaque sphère d'activité doit permettre de sélectionner au mieux les locuteurs à interroger et d'atteindre à une forme d'exemplarité, faute de représentativité. Les renseignements obtenus sont sans doute moindres en quantité que ceux auxquels on pourrait avoir accès en enregistrant les propos de spécialistes entre eux. Cependant, une batterie d'entretiens permettra sans nul doute un diagnostic « glottonomique » sûr, ce que Louis Guespin définissait comme la proposition « à la suite de l'analyse d'une situation langagière particulière, [des] modalités d'une intervention sur les pratiques langagières propres à cette situation » (1985 : 26). La pertinence et l'intérêt des données recueillies en font donc un moyen d'investigation très fin et très fiable.

### **Faire parler « nucléaire »**

Illustrons notre propos par un exemple qui possède certes sa spécificité, puisqu'il s'agit d'une terminologie de vulgarisation, mais dont la méthodologie mise en œuvre nous a permis d'obtenir des résultats probants. Nous souhaitons montrer ici l'intérêt d'entretiens dans l'évaluation de besoins terminologiques et certains des problèmes que nous avons été amenés à rencontrer avec une forme de questionnaire. Nous argumentons à la fois pour le caractère heuristique de l'entretien et le flou qui peut régner autour de réponses données à un questionnaire.

Un des buts de l'enquête en cours est de tenter d'évaluer la qualité (au sens de « adaptée aux besoins des usagers » que nous lui avons donné plus haut) de la terminologie de vulgarisation du nucléaire. Notre démarche méthodologique est la suivante : une entrevue est décomposée en deux parties successives et non commutables. La partie la plus longue de l'entrevue est constituée d'une interview à participation dialogisante dont le but est de faire parler l'interviewé sur sa pratique afin de débusquer les problèmes terminologiques, que ceux-ci soient conscients ou non. Cette première partie est suivie d'un bref questionnaire visant à tester la connaissance et l'usage déclaré d'un certain nombre de termes.

---

<sup>1</sup> de type définitoire

<sup>2</sup> de type appréciatif

Rapidement, nous dirons que les personnes interrogées sont de deux types. Les unes sont des « spécialistes du nucléaire » ; les autres sont extérieures à la sphère d'activité considérée. Le critère de sélection des spécialistes est un critère d'interface : les interviewés pratiquent tous une activité de diffusion des connaissances, ou didactique, ou vulgarisatrice, ou « informative ». Ces différents types de spécialistes peuvent être amenés d'une part à avoir des difficultés à communiquer dans leur pratique professionnelle (sentiment que certains termes ne « passent » pas, sont trop compliqués ou inutilement inquiétants). D'autre part, par le cadre de l'entretien où nous nous posons comme étrangère au domaine, des problèmes peuvent apparaître au cours des négociations du sens des termes.

Nous espérons trouver des termes plus adaptés à la communication, donc améliorer la qualité de la terminologie existante (second temps de la démarche qualité), par l'analyse d'entretiens qui deviennent le moment d'un discours polyphonique, où le spécialiste se faisant vulgarisateur met en scène ses mots d'experts en variant ses formulations ; d'autre part, la variation de ces dires d'experts est présente par l'hétérogénéité des spécialistes interrogés (formateurs, communicants, ingénieurs hygiène et sécurité, enseignants, ...) et des textes rassemblés. Cette variété nous ouvre un large éventail de reformulations.

D'un côté, nous réclamons de nos interviewés une activité mettant en oeuvre ce que Martin Riegel appelle la « compétence définitoire » des locuteurs à l'intérieur de leur « compétence communicative générale » (1987 : 29). Sont alors l'objet de notre attention les « paradigmes désignationnels » et « définitionnels » pour reprendre les termes de Marie-Françoise Mortureux et Gérard Petit (1989). Mais nous avons accès aussi à tout le travail d'ajustement préalable aux formulations estimées adéquates, c'est-à-dire aux reformulations interactives, issues de la négociation du sens, du « réglage du sens » (cf. Siblot 1989). Ce peut être par exemple des stratégies d'évitement d'un terme qui marque une prise de position : la reformulation de *déchets nucléaires* en *résidus* témoigne de l'adoption d'un point de vue spécifique quant aux déchets nucléaires. Au-delà du contenu, la méthode permet d'intégrer ce que les acteurs sociaux signifient par leur pratiques linguistiques. Plus simplement, le simple fait d'éviter une répétition au nom d'une norme discursive produit une tournure diaphorique. Il est intéressant alors d'examiner les anaphores qui apparaissent. Nos propres reformulations d'enquêteur et les réactions qu'elles suscitent chez l'interviewé sont tout autant prises en compte dans l'analyse. Certains termes sont l'objet de reformulations délicates. Nous songeons par exemple à *radioactivité* : devant notre demande de définition, ce terme a été l'objet de la part de certains spécialistes d'un refus de répondre, une définition simple étant impossible à trouver.

L'analyse interactionnelle permet donc la mise en lumière des négociations qui affleurent dans toute communication, et révèle ainsi le fonctionnement et les dysfonctionnements des termes en jeu.

La deuxième partie de l'entrevue soumet l'interviewé à un questionnaire portant sur des termes sur lesquels notre attention s'est portée au cours de l'analyse de notre corpus écrit ou lors d'entretiens exploratoires et pour lesquels nous souhaitons un complément de données. Ces questionnaires, constitués de listes de termes pour lesquels nous suscitons soit des énoncés définitoires, soit des réflexions épilinguistiques (clarté du terme, usages, terme dysphorique ou non...), sont intéressants d'un point de vue méthodologique dans la mesure où ils permettent de mesurer la difficulté de parler des termes hors contextes. Une telle démarche, outre qu'elle impose de travailler sur des termes présélectionnés, commande de n'en étudier qu'un petit nombre. Quant aux réponses émises à l'occasion de

ce questionnaire, elles ne sont pas homogènes. Les commentaires portent plus souvent sur le contenu que sur le terme considéré de façon autonymique, ce qui montre toute la difficulté pour le terminologue-linguiste à faire parler des mots.

Aussi, une des méthodes les plus enrichissantes du point de vue de l'analyse de besoins terminologiques est assurément l'observation des discours en train de se construire.

### **2.3 UN CAS D'OBSERVATION PARTICIPANTE**

L'observation participante relève de l'ethnographie de la communication (cf. Heller *et al.*, 1982). L'ethnographie de la communication procède d'une observation directe des pratiques langagières sur le terrain telle qu'elle peut se pratiquer en anthropologie par exemple. L'intérêt d'une telle méthode est de relever des stratégies d'emploi de tel ou tel type de termes, de telle ou telle formulation.

Nous illustrerons cette démarche par un cas de dictionnaire bilingue de bioinformatique<sup>3</sup>. Notre laboratoire a été sollicité par la Région Haute-Normandie pour répondre à un besoin dans le cadre d'un travail pluridisciplinaire : une école thématique de bioinformatique<sup>4</sup>. L'école s'adressait aux chercheurs et ingénieurs en biologie et en informatique intéressés par l'interface informatique/biologie. Elle reposait sur un double constat : d'une part le manque de formation minimale adéquate des chercheurs français en biologie moléculaire face aux services bioinformatiques, et d'autre part une situation où l'absence d'interaction entre les communautés des biologistes et des informaticiens freine la création d'outils bioinformatiques, marché qui de ce fait reste largement dominé par les pays anglo-saxons.

#### **Les enjeux de la bioinformatique<sup>5</sup>**

L'ADN est avant tout de l'information que les techniques de clonage et de séquençage permettent de lire. Des dizaines de milliers de fragments de génomes (humains et autres espèces) ont été séquencés, ce qui représente plusieurs millions de bases d'acides aminés. Le stockage de cette information et son exploitation ne sont envisageables que par les moyens informatiques. La mise en place de bases de données actualisées et l'existence de gros ordinateurs utilisés en temps partagé (via un modem et une ligne téléphonique ou via Internet) permettent aux chercheurs d'accéder à différentes banques et à des outils d'analyse pour des prix très raisonnables. Les progrès récents et constants de l'informatique ont été tels que n'importe quel laboratoire pourrait désormais disposer des moyens informatiques minimum nécessaires. Ces ressources apporteraient aux chercheurs des aides précieuses en amont et en aval de leur recherche (aide au clonage, aide au séquençage, comparaison des séquences, recherche de séquences parallèle, etc). Cependant, la plupart des chercheurs français en biologie moléculaire, faute de formation minimale adéquate, faute d'une suffisante convivialité des outils mis en place et aussi peut-être faute de temps, considèrent que l'ensemble des services bioinformatiques reste du domaine des spécialistes. Ainsi, en dehors de quelques rares centres spécialisés sur l'étude du génome où l'on voit émerger le développement de la bioinformatique, la grande majorité des laboratoires qui utilisent les approches moléculaires dans leur thématique, rencontrent de grandes difficultés pour utiliser l'ensemble de ces moyens informatiques. Par ailleurs la domination des pays anglo-saxons dans le développement des outils bioinformatiques peut s'expliquer en partie par une meilleure synergie entre biologistes et informaticiens. De

---

<sup>3</sup> Travaux réalisés sous contrat avec la Délégation Générale à la langue française

<sup>4</sup> cf. Joël Alexandre, 1995

<sup>5</sup> cf. Rapport d'évaluation (Bouveret, 1996)

nombreuses collaborations ont facilité l'imposition de standards, et la création d'outils dont la recherche française en biologie moléculaire est devenue de plus en plus dépendante, au risque de restreindre sa compétitivité.

C'est sur la conscience de ce manque que l'école thématique s'est créée. Mais la recherche et le travail en commun devaient rencontrer un premier obstacle : des difficultés de compréhension entre biologistes, informaticiens, statisticiens et mathématiciens impliqués dans la recherche en vue de l'utilisation et de la création d'outils logiciels de bioinformatique.

C'est donc pour accompagner ce projet que le suivi socioterminologique s'est mis en place, afin d'assurer la qualité d'une interface linguistique entre les différentes communautés scientifiques et optimiser ainsi la recherche en commun.

### **L'étude de terrain**

L'étude a commencé par une observation participante, c'est-à-dire une participation passive aux réunions du groupe pluridisciplinaire qui assurait la préparation de l'école thématique. Cela a permis de se familiariser à la problématique commune de ces disciplines - biologie, informatique, statistiques et mathématiques - dans le cadre des recherches en bioinformatique. Mais, d'un point de vue sociolinguistique, cela a aussi permis d'être témoin des « négociations de sens » (Gaudin, 1993) qui ne manquaient pas d'intervenir, demandes de reformulation, demandes de définitions, etc. qui ponctuaient tous les échanges, en particulier lors des exposés scientifiques de chacun des membres du groupe. Ces premières observations se sont ensuite poursuivies lors de l'école thématique dans toutes les activités pluridisciplinaires : réunions, tables rondes, conférences, travaux pratiques, etc) dont nous assurions également l'évaluation. Le suivi linguistique lors de l'école a donc pu se mettre en place parallèlement à l'évaluation, ce qui constitua un gros avantage car l'observation linguistique n'était pas perçue en tant que telle. Le principe de neutralité de l'observation était ainsi assez bien respecté.

Dès le début de l'école, une seconde forme de suivi a pu être mise sur pied par le biais de l'évaluation à travers la mise en place de représentants des différentes communautés. Lors de la première phase de l'évaluation précédant l'école, trois niveaux de public avaient été identifiés : initiation, moyen et fort. Le niveau initiation était représenté autant par les étudiants que par les enseignants ou chercheurs, nouveaux dans cette problématique de l'informatique en biologie moléculaire. Le niveau moyen était représenté également par les deux populations étudiants et enseignants-chercheurs, mais possédant déjà une certaine expérience dans les manipulations de logiciels. Le troisième niveau, représenté par un faible taux d'individus, comprenait les étudiants et enseignants-chercheurs ayant une expérience de travaux de recherche en commun en bioinformatique. Six représentants de communautés représentaient chacun un niveau en biologie et en informatique. Ils avaient été sélectionnés grâce aux questionnaires d'évaluation. Ces représentants se sont vus remettre une grille d'évaluation définissant leur rôle tout au long de l'école. Outre le fait qu'ils devaient sonder auprès de leur communauté les trois aspects scientifique, pédagogique et organisationnel directement liés à l'évaluation, ils devaient aussi chercher à dégager, mettre en forme et approfondir les difficultés et les interrogations de l'ordre des échanges interdisciplinaires. Leurs remarques devaient alimenter une table ronde organisée à mi-parcours de l'école, servant d'évaluation régulatrice, et à laquelle ils participaient avec le comité scientifique, le comité d'organisation et les représentants. Ce second aspect relevait donc d'une forme de commentaire métalinguistique. Toutefois, l'objet linguistique n'étant toujours pas révélé, cela permettait d'amener le thème de discussion où l'on voulait

voir émerger les difficultés linguistiques sans pour autant entraîner directement des commentaires d'ordre métalinguistique.

Cette table ronde a confirmé les difficultés de compréhension entre les communautés et a permis d'approfondir la collecte des termes, points sensibles de l'intercompréhension. Au cours de l'observation participante et de la table ronde, deux problèmes de base ont été identifiés : un ensemble de termes communs aux communautés, mais relevant de sens différents, c'est-à-dire de la polysémie entre disciplines. Et par ailleurs, le manque de connaissances d'un minimum de notions dans les autres disciplines.

A partir de là, l'élaboration d'un lexique de base de bioinformatique a été envisagée. Celui-ci devait être conçu comme un outil pédagogique destiné à apporter des clés pour « décoder le jargon » des autres communautés. Il fallait donc d'une part repérer les termes polysémiques et d'autre part repérer un ensemble de notions de base dans l'ensemble des disciplines concernées : biologie, informatique, statistiques et mathématiques. L'observation participante, outre la collecte de termes-clés pour la recherche interdisciplinaire, avait permis de collecter nombre de termes polysémiques comme *code*, *identité*, *mutation*, etc. Il restait donc à confirmer et compléter ce premier repérage et à comprendre les ambiguïtés. Les termes à inclure dans le lexique devaient être représentatifs de la situation d'échange observée, c'est-à-dire de trois ordres : difficultés de compréhension, lexique de base pour l'échange et identité des disciplines à travers un ensemble de termes-clés. La troisième phase de la méthode a donc consisté en un questionnaire faisant appel au sentiment linguistique des locuteurs spécialistes.

A l'issue de l'école thématique, au cours des réunions de travail qui ont suivi avec le groupe pluridisciplinaire, un questionnaire a été remis à ceux qui avaient été sensibilisés à l'aspect linguistique. Ce questionnaire avait pour but de confirmer la collecte de termes, de la compléter et surtout de faire un choix. Les propositions devaient aussi permettre la réduction à un lexique de base qui soit représentatif et pédagogiquement utile dans le cadre des cours et des stages de bioinformatique qui allaient se mettre en place à l'université. Trois questions ont été posées afin de cerner les notions de base et les termes-clés dans chaque discipline et d'identifier les termes pour lesquels existaient des difficultés de compréhension entre disciplines.

*- Citez des termes-clés dans votre discipline ;*

*- Citez des termes rencontrés à l'occasion de vos lectures ou de vos travaux en commun en biologie, informatique, statistiques qui vous ont posé des difficultés de compréhension ;*

*- Citez dans votre discipline les termes de base dont la compréhension vous paraît nécessaire pour les spécialistes des autres disciplines avec lesquels vous collaborez.*

La première question visait à recueillir spontanément les notions ressenties comme centrales dans la discipline. La troisième question en parallèle visait à approfondir cette première réponse et à envisager les termes dans le cadre d'un lexique de base conçu comme un lexique de vulgarisation pour des non-spécialistes. La deuxième question quant à elle visait à recueillir les termes rencontrés au cours de situations interdisciplinaires lors de l'école et lors des exposés du groupe.

Une centaine de notions ont ainsi été proposées. Dans une seconde étape, les termes collectés ont été soumis à discussion ce qui a permis d'en supprimer certains et d'en ajouter d'autres, jugés plus représentatifs. A partir de cette nouvelle liste, la constitution de

corpus a pu commencer. Les fiches furent soumises à discussion dans le cadre du groupe pluridisciplinaire.

Le lexique, conçu comme un lexique de base, est en mesure, grâce aux termes collectés lors de l'observation et à partir des questionnaires, de s'élargir à un ensemble plus large de fiches. Le lexique se veut consultable sous une forme qui soit pratique dans le cadre de ces travaux ; il est donc, grâce à un travail avec les informaticiens du groupe, en cours d'installation sur un serveur Internet. Il est conçu comme un dictionnaire en ligne avec des liens hypermédias, des renvois de termes à termes. La circularité des notions que l'on a pu constater à l'intérieur du lexique est garante de la fiabilité de la méthode sur laquelle a reposé la constitution du corpus. Toutes les fiches se renvoient les unes aux autres à travers au moins une notion à l'intérieur des rubriques.

### **Avantages et inconvénients de la méthode**

Quels sont les avantages et les inconvénients de l'observation participante ? Ce suivi a duré deux ans. Une durée identique s'est également avérée nécessaire pour une recherche au sein d'un milieu spécialisé dans le cadre d'une étude linguistique des biotechnologies (cf. Bouveret 1996b). Il semblerait donc que ce laps de temps soit nécessaire pour se familiariser avec le milieu, être intégré par les participants au sein des activités. Méthode longue et qui nécessite de s'initier au domaine concerné, l'observation participante est en ce sens contraignante. Toutefois, elle permet une analyse approfondie des besoins et tout à la fois une étude linguistique fine. Elle permet surtout de travailler en corrélation avec les spécialistes de la discipline, de faire éventuellement appel à leur sentiment linguistique, mais aussi d'être suffisamment intégré en tant qu'observateur pour avoir le recul nécessaire et s'assurer ainsi de la fiabilité de ce sentiment, de le provoquer ou de le contourner, ce qui s'avère indispensable.

Méthode fructueuse, il faut cependant admettre que l'observation participante n'est pas toujours aisée à mettre en œuvre. Si elle est, en théorie, la plus heuristique et n'apporte pas d'effets de biais trop importants, elle reste difficile à mettre en place : cette procédure nécessite un temps extrêmement long et une bonne intégration de l'observateur. Elle comporte en outre un risque : l'observateur, trop intégré dans le milieu, peut perdre le recul nécessaire. Ce sont sans doute les raisons qui poussent le socioterminologue à recourir plus fréquemment à d'autres procédures, adoptant alors une position médiane entre observateur et enquêteur.

### **3. CONCLUSION**

Parler de « démarche qualité » en terminologie peut donc s'avérer pertinent si une réflexion préalable s'attache à en établir les modalités. Les niveaux de mise en œuvre d'une démarche qualité peuvent être variés. Equivalent de notre point de vue à une analyse des besoins, le but d'une démarche qualité serait de mettre au jour les usages réels. A cette fin, les méthodologies à mettre en place relèvent de la méthodologie de l'enquête. Celle-ci, à adapter en fonction de l'objet, permet d'évaluer les besoins terminologiques, et par suite, la nature des interventions nécessaires afin de conformer les propositions aux besoins révélés.

Les enquêtes de terrain revêtent donc la plus grande importance pour accéder à une analyse des besoins. De ce point de vue, les méthodes de la socioterminologie sont redevables à la sociolinguistique. Elles constituent un potentiel méthodologique à explorer et il serait envisageable d'aller plus loin dans ce sens en n'hésitant pas à approfondir et systématiser les méthodes, en étant ouvert notamment à des approches permettant l'analyse de l'oral.

La prise en compte de la variation langagière constitue un autre axe de la démarche socioterminologique. Recueillir et construire des vocabulaires qui intègrent en particulier la variation sociolectale en synchronie, voilà l'acception de la notion de « qualité » que nous proposons de développer parallèlement à la définition d'une qualité normalisée.

## Bibliographie

ALEXANDRE Joël, 1995, *Actes de l'école thématique « Utilisations et développements de ressources informatiques en biologie moléculaire »*, Université de Rouen.

BARBERIS Jeanne-Marie et BRES Jacques, 1989, « Aspects personnels et temporels de l'interaction interviewer-interviewé », *L'interaction*, éd. A.S.L., Paris, pp.205-217.

BLANCHET Alain *et al.*, 1987, *L'entretien dans les sciences sociales*, Bordas, Paris, 197 p.

BLANCHET Alain, 1991, *Dire et faire dire. L'entretien*, Armand Colin, Paris, 173 p.

BOUVERET Myriam, 1996a, *Rapport d'évaluation de l'école thématique « Utilisations et développements de ressources informatiques en biologie moléculaire »*, Formation permanente CNRS, 76p.

BOUVERET Myriam, 1996b, *Néologie et terminologie : production de sens du terme*, thèse de doctorat en Sciences du langage, Université Paul Valéry-Montpellier III, 500p., 2 t.

DELAVIGNE Valérie, 1994, « Problèmes d'enquêtes en socioterminologie », *Actes des Secondes journées internationales de Terminologie. Le Havre : 14 et 15 octobre 1994*, CERTIL, Le Havre, pp.163-178.

DELAVIGNE Valérie et GAUDIN François (dir.), 1994, *Implantation des termes officiels. Terminologies nouvelles n°12*, Rint, Bruxelles, 165 p.

DELAVIGNE Valérie et GAUDIN François, 1996, « A propos d'implantation terminologique. Questionner l'usage ou le sentiment linguistique ? », *Le questionnement social, Actes du colloque international. Rouen : 16-17 mars 1995*, Université de Rouen, Mont Saint Aignan, pp.131-140.

GAMBIER Yves et GAUDIN François (dir.), 1993, *Socioterminologie. Le langage et l'homme*, vol.XXVIII, n°4, DeBoeck Université, Bruxelles, 333 p.

GAUDIN François, 1993, *Pour une socioterminologie*, Presses universitaires de Rouen, 255 p.

GAUDIN François et BOUVERET Myriam, à paraître, «Partage des noms, partage des notions ? Approche sociolinguistique de difficultés terminologiques en situation interdisciplinaire », *La dénomination*, sous la direction de Philippe Thoiron, Presses Universitaires de Lyon.

GAUDIN François et GUESPIN Louis, 1993, *Enquête sur l'impact des arrêtés terminologiques. Rapport final*, Délégation générale à la langue française, 111 p.

- GUESPIN Louis, 1985, « Matériaux pour une glottopolitique », *Cahiers de Linguistique Sociale* n°7, Publications de l'Université de Rouen, Mont Saint Aignan, pp.13-32.
- GUESPIN Louis, 1993, « Normaliser ou standardiser ? », dans Gambier et Gaudin, 1993, pp.213-222.
- HELLER Monica *et al.*, 1982, *Le processus de francisation dans une entreprise montréalaise : une analyse sociolinguistique*, Editeur officiel du Québec, Québec, 203 p.
- HUMBLEY John, 1989, « Terminologie et conscience linguistique », *La Banque des mots* n° spécial, CILF, Paris, pp.94-104.
- MARTIN A., 1994, « L'aménagement linguistique et la langue comme objet social », *Actes du colloque sur la problématique de l'aménagement linguistique (enjeux théoriques et pratiques)*, Gouvernement du Québec, Québec, pp. 187-200.
- MORTUREUX Marie-Françoise, PETIT Gérard, 1989, « Fonctionnement du vocabulaire dans la vulgarisation et problèmes de lexicque », *Signes et sens. DRLAV*, n°40, Université de Paris VIII et CNRS, Paris, pp.41-62.
- OTMAN Gabriel, 1993, « Le talon d'Achille de l'expertise terminologique », *La banque des mots numéro spécial*, CILF, pp.75-87.
- RICHARD-ZAPPELLA Jeanine, 1990, *La construction de l'opinion publique dans le sondage. De la question au discours de reformulation*, thèse de Doctorat de Sciences du Langage, Université de Rouen, 469 p.
- RIEGEL Martin, 1987, « Définition directe et indirecte dans le langage ordinaire : les énoncés définitoires copulatifs », *Langue française* n°73, Larousse, Paris, pp.29-53.
- RONDEAU Guy, 1884 (2ème éd.), *Introduction à la terminologie*, Gaëtan Morin éditeur, Chicoutimi (Québec), 238 p.
- SIBLOT Paul, 1989, « Isotopie et réglage du sens », *Cahiers de praxématique* n°12, Université Paul Valéry-Montpellier III, Montpellier, pp. 91-110
- SPILLNER Bernard, 1994, « Terminologie et connotations », *Français scientifique et technique et dictionnaire de langue*, Didier Erudition, Paris, pp.53-62.