

SOS, OLF

par Claire Savard

Vous ne savez plus où donner... de la langue ? L'Office de la langue française peut vous aider.

L'OLF a maintenant plus de 30 ans. C'est le plus âgé des gardiens de la langue française en Amérique du Nord. Pour mener le navire à bon port, l'organisme a mis de l'avant différents moyens. Depuis sa création, il a publié plus de 200 ouvrages de terminologie, vocabulaires ou lexiques. Il a travaillé avec de grandes sociétés québécoises productrices de terminologie spécialisée, notamment Bell Canada, Hydro-Québec, IBM, Via Rail et la Société Radio-Canada.

Plusieurs outils ont également été produits pour répondre à une clientèle diversifiée. À titre d'exemples, mentionnons le *Guide linguistique à l'intention des imprimeurs*, *Nota Bene*, fiches linguistiques et terminologiques à l'intention des médias, *Le français au bureau*, outil pratique conçu pour résoudre les problèmes courants de la correspondance administrative et commerciale et dont la dernière édition, grandement augmentée, est disponible aussi sur disquette, *Les 101 expressions à corriger*, *Terminogramme*, outil comprenant entre autres des articles de fond sur la terminologie, *La francisation en marche*, qui intègre maintenant le *Bloc-notes*, etc.

L'engagement de l'Office dans la réalisation de certains ouvrages ou dossiers est notable. Quel rédacteur ne connaît pas le *Multidictionnaire des difficultés de la langue française*, qui tient compte des avis de l'OLF ? L'Office a également été appelé à se prononcer lors de la publication du *Dictionnaire québécois d'aujourd'hui*, premier ouvrage lexicographique décrivant l'essentiel du français québécois. On se rappellera toutes les passions et la polémique qu'a soulevées cet ouvrage de la famille Robert.

Technologie oblige ! Le développement rapide des sciences et des technologies fait en sorte que les besoins de terminologie sont de plus en plus importants. L'OLF contribue activement à la mission que s'est donnée le Réseau international de néologie et de terminologie (RINT) afin d'adapter la langue française à cette réalité.

Vous vous souvenez de la réforme de l'orthographe ? La participation québécoise à cette réforme a été assumée par l'OLF qui s'est dit favorable à la modernisation de l'orthographe du français. Malheureusement, l'hésitation de partenaires francophones, comme l'Académie française, a amené l'OLF à recommander au gouvernement, en février 1991, de surseoir à l'utilisation des nouvelles règles. On se souviendra qu'un vif débat a opposé les partisans du statu quo et les défenseurs de la réforme après la publication des rectifications orthographiques. L'Académie française a finalement cédé à la pression et, après avoir accepté l'implantation progressive des rectifications, est

revenue en partie sur sa décision en préconisant que les nouvelles graphies soient soumises à l'épreuve du temps.

Besoin de dépannage ?

L'assistance linguistique est en quelque sorte le navire amiral de l'Office. C'est d'ailleurs ce qui l'a amené à offrir les services de linguistes et de terminologues aux personnes qui se heurtent aux écueils de la langue française.

Aux prises avec des difficultés d'ordre linguistique, vous pouvez recourir au Téléphone linguistique, au Service des consultations terminologiques et linguistiques ou encore à la Banque de terminologie (BTQ).

Un service téléphonique automatisé d'aide linguistique, offert sans frais sept jours sur sept, vingt-quatre heures sur vingt-quatre et à l'ensemble du territoire québécois, voilà ce qu'est le Téléphone linguistique (création en janvier 1991 à Montréal et en mars 1992 à Québec). Le contenu est un répertoire de quelque 150 capsules portant sur les questions d'ordre grammatical ou orthographique les plus courantes. Doit-on accentuer les majuscules ? Quelle est l'abréviation de Québec ? Comment se fait l'accord du verbe avec un collectif ? Vous trouverez réponse à ces questions et à bien d'autres encore.

Avec le Téléphone linguistique, l'Office espère rendre les usagers plus autonomes tout en améliorant son service au public. « De janvier 1991 à octobre 1995, le Téléphone linguistique a permis de répondre à 438 286 appels à l'aide, soit une moyenne de 279 appels par jour pour Montréal et de 131 pour Québec », indique M^{me} Noëlle Guilloton, responsable pendant longtemps du Service des consultations à l'OLF. Selon les statistiques sur le nombre d'appels reçus, la demande est constante.

« C'est un service qui répond bien aux besoins de la clientèle, poursuit M^{me} Pierrette Vachon-L'Heureux, chef de la Division de la promotion du français à l'OLF. Les usagers peuvent obtenir une réponse rapide, prendre des notes en écoutant et rappeler autant de fois qu'ils le désirent. Les capsules enregistrées éliminent le stress que vivent les gens au moment d'expliquer leurs problèmes. »

Interrogée sur l'élargissement éventuel du système, M^{me} Vachon-L'Heureux confirme que le travail est déjà amorcé. « Nous comptons offrir éventuellement 200 capsules linguistiques. Au départ, 900 cas fréquents avaient été répertoriés, mais les ressources humaines et financières étant restreintes, nous avons dû limiter le nombre de capsules. »

M^{me} Vachon-L'Heureux rappelle qu'il existe une version écrite et informatisée du Téléphone linguistique. *La Disquette linguistique* est un outil pratique compatible avec les appareils IBM. Elle est vendue par Les Publications du Québec au prix de 24,75 \$ (plus taxes).

Du vrai monde

Si vous êtes allergique aux répondeurs automatiques ou encore si votre problème requiert une réponse plus approfondie, oubliez le Téléphone linguistique et mettez le cap sur le Service des consultations terminologiques et linguistiques. Avec un peu de patience, vous devriez être en mesure d'obtenir la communication. Difficile à croire, me direz-vous ? C'est pourtant vrai. Plusieurs événements ont permis de désengorger ce service. Le premier est l'arrivée du Téléphone linguistique ; le deuxième, l'identification de personnes-ressources dans les ministères et organismes du gouvernement. Ces personnes, généralement responsables des activités langagières dans leur milieu, jouissent d'un accès privilégié à l'OLF. En contrepartie, elles doivent mettre à profit cet accès privilégié et servir de personnes-ressources en matière de français au sein de leur ministère, d'où la diminution du nombre d'appels au Service des consultations terminologiques et linguistiques.

Par ailleurs, depuis juillet 1995, la région de Québec jouit de son propre service de consultations terminologiques. Auparavant, tous les appels faits de Québec étaient dirigés vers Montréal, d'où l'encombrement. Autre facteur, et non le moindre, de désengorgement du service : depuis mai dernier, toutes les consultations personnalisées sont tarifées à raison de 5 \$ l'appel (tarif fixe). Parions que les gens qui recourront dorénavant au service dresseront une bonne liste de questions et que, s'ils sont moins nombreux, ils garderont la ligne plus longtemps.

Il est également possible de recourir au Service des consultations terminologiques et linguistiques par correspondance ou par télécopieur. Votre télécopie doit fournir votre numéro de téléphone, car c'est par téléphone que vous obtiendrez une réponse.

M^{me} Louise Gosselin, présidente de la Fédération des secrétaires professionnelles du Québec (FSPQ), organisme qui regroupe environ 350 secrétaires, adjointes administratives et techniciennes en gestion de bureau au Québec, reconnaît la qualité de ce service. « Nos membres entretiennent de très bons contacts avec l'OLF. Notre travail nous amène à être constamment en relations avec l'OLF pour du dépannage et nous apprécions la grande disponibilité de l'Office lors de nos appels. »

Pour leur part, les traducteurs professionnels en pratique privée utilisent peu ou pas ce service. C'est du moins ce que croit M. Claude Lebel, président de l'Ordre des traducteurs et interprètes agréés du Québec, qui affirme « qu'il est davantage destiné aux profanes et au grand public. En pratique professionnelle, les gens possèdent leurs propres outils de référence. Ils travaillent avec les lexiques, les glossaires, les vocabulaires spécialisés, la banque de terminologie, etc. ».

Pensez vite, pensez BTQ

« La Banque de terminologie du Québec est par contre un outil essentiel pour les traducteurs professionnels, estime Claude Lebel. L'Office a démontré qu'il était attentif aux besoins de sa clientèle en rendant accessible cette source d'information indispensable. »

La BTQ, c'est un dictionnaire informatisé destiné aux professionnels de la communication. À partir de votre poste de travail, vous avez accès aux différentes bases de données de la Banque de terminologie de l'OLF, soit plusieurs millions de renseignements terminologiques techniques couvrant plus de 200 domaines. C'est un outil privilégié pour la traduction, la rédaction et la recherche. Si vous avez besoin d'une grande quantité d'ouvrages de référence ou si vous devez remettre vos travaux dans des délais très courts, la BTQ est un moyen efficace de réduire le temps consacré à la recherche. La mise à jour régulière des fichiers assure en outre aux utilisateurs qu'ils disposent d'une information récente et fiable dans les domaines traditionnels comme dans les domaines de pointe.

Depuis plus d'un an, l'OLF offre le Disque optique compact (DOC). Le DOC, c'est la BTQ et sa banque documentaire ainsi que la quatrième édition du *Français au bureau*. Trois produits sur un support unique et convivial. René Gagnon, chef de la Division de la gestion et de l'enrichissement de la BTQ, estime que « le DOC assure une plus grande facilité d'accès puisque son utilisation ne requiert aucune connaissance particulière en informatique ni formation préalable. Cette nouvelle technologie permet donc une plus grande autonomie des utilisateurs. » Offert en versions DOS, Windows et Macintosh, le DOC est disponible aux Publications du Québec. Le prix est de 300 \$.

Un rôle à redéfinir ?

Tout le monde, ou presque, s'entend sur une chose : l'OLF rend des services de qualité. Ce qui semble également reconnu, c'est son attitude passive face à l'usage abusif des anglicismes et à l'affichage commercial. Sur ce dernier point, nous navigons en pleine polémique, pour ne pas dire en pleine politique. Pour l'affichage unilingue français, bilingue, voire unilingue anglais ? D'aucuns sont farouchement francophiles, d'autres défendent résolument la minorité anglophone, pendant qu'au centre ils sont nombreux à craindre que le débat ait des répercussions fâcheuses sur l'économie. Et c'est sans compter tous ceux qui considèrent que le Québec a bien d'autres chats à fouetter. Entendu de la bouche d'un politicien lors de la dernière campagne électorale provinciale : « Ce n'est pas grave de déroger aux dispositions de la loi 101. » Comment s'étonner dans ce contexte que l'OLF soit dans une situation ambiguë...?

Quant au problème des anglicismes, M^{me} Marité Vézina, langagière au Conseil du statut de la femme, est d'avis que « l'OLF doit se donner les moyens d'intervenir rapidement afin d'éviter que l'usage ne les consacre. Mais attention, il ne faut pas pour autant

uniformiser notre vocabulaire aux couleurs du *Petit Robert*, car on y perdrait beaucoup de régionalismes et d'usages fréquents pour désigner des réalités nord-américaines. La richesse de notre langue ne tient-elle pas à nos particularités ? Particularités qui tendent justement à disparaître avec l'universalisation du français. » Selon elle, il s'agit plutôt de maintenir un rôle de gardien pour enrayer les pratiques inconciliables avec une langue de qualité à une époque où même la France subit, et d'une manière peut-être plus insidieuse parce que la suspicion n'y est pas, la menace de l'envahissement de l'anglais que nous connaissons depuis toujours (ou presque) en raison du contexte géopolitique québécois.

Petit Office devenu grand

L'Office de la langue française a été créé le 14 mars 1961, en même temps que le ministère des Affaires culturelles. Sa mission depuis sa création : veiller à la correction et à l'enrichissement de la langue française parlée et écrite. Avec les années, diverses lois en matière linguistique ont accru son rôle dans la protection et la promotion du français au Québec. La loi 63, adoptée en 1969, lui confie la mission de conseiller le gouvernement en matière d'affichage. En juin 1970, le gouvernement se fixe comme objectif de faire du français la langue de travail au Québec. On prévoit alors la création de la Banque de terminologie du Québec, qui naîtra en 1971. Le 31 juillet 1974, l'Assemblée nationale adopte la loi 22, proclamant pour la première fois le français langue officielle. Apparaissent, entre autres, les programmes de francisation des entreprises et la normalisation linguistique. En 1977, la Charte de la langue française (loi 101) fait de l'Office le principal promoteur du français dans le milieu du travail, du commerce et des affaires. Adoptée en 1993, la loi 86 permet l'affichage bilingue et abolit la Commission de protection de la langue française. L'OLF se voit alors attribuer une fonction de vérification du respect de la langue à laquelle sont rattachés le pouvoir d'enquête et celui d'exiger des correctifs.

