

Faire participer le public à l'aménagement terminologique
Proposition et application du modèle d'externalisation ouverte « En bons termes »

Elizabeth Saint

Thèse soumise dans le cadre des exigences du programme de
Doctorat en traductologie

École de traduction et d'interprétation
Faculté des Arts
Université d'Ottawa

Table des matières

TABLE DES MATIÈRES	II
LISTE DES TABLEAUX	VI
LISTE DES FIGURES	VIII
LISTE DES ANNEXES	IX
LISTE DES ABRÉVIATIONS	X
REMERCIEMENTS	XI
RÉSUMÉ	XII
ABSTRACT	XIII
INTRODUCTION	1
1. Les services linguistiques de la Société Radio-Canada et Twitter	2
2. L'Office québécois de la langue française et le magazine <i>L'actualité</i>.	4
3. Problématique et question de la recherche	8
4. Présentation de la thèse	11
4.1. L'aménagement et l'implantation terminologiques	11
4.2. L'intelligence collective et l'externalisation ouverte	13
4.3. L'externalisation ouverte en aménagement terminologique : recension	16
4.4. Méthodologie : la recherche collaborative	17
4.5. La fabrication d'un modèle collaboratif	19
5. Posture générale	23
CHAPITRE 1. L'AMÉNAGEMENT ET L'IMPLANTATION TERMINOLOGIQUES	24
1. Le nécessaire aménagement des langues et des termes	24
2. L'aménagement linguistique, approche sociale de l'interventionnisme linguistique	28
2.1. La notion de <i>language planning</i>	28
2.2. Planification linguistique, glottopolitique ou aménagement linguistique	31
2.3. L'aménagement du statut et du corpus des langues	33
3. L'aménagement terminologique	35
3.1. L'aménagement terminologique – définition	35
3.2. L'aménagement terminologique selon une approche traditionnelle de la terminologie	36
3.3. La remise en question de l'approche traditionnelle de la terminologie	38
3.3.1. L'impact des autres disciplines	38
3.3.2. L'impact de l'anglais	40
3.3.3. L'impact de la popularisation de la terminologie	42
3.4. L'aménagement terminologique selon une approche socioterminologique	44
3.4.1. L'approche sociolinguistique de terrain de l'aménagement québécois	44
3.4.2. La socioterminologie, une approche sociale de la terminologie	46
3.5. Les phases du processus d'aménagement terminologique	49
4. L'implantation, élément-clé de l'aménagement terminologique	53

4.1.	Les études d'implantation terminologique	53
4.1.1.	Les premières enquêtes sur le terrain	53
4.1.2.	Les enquêtes terminométriques	55
4.2.	La valeur des facteurs socioterminologiques pour l'implantation	57
4.3.	Les limites des études d'implantation terminologique	58
5.	Pour une participation des usagers dans l'aménagement terminologique	61
5.1.	Faire participer les usagers pour mieux implanter	61
5.2.	Faire participer les usagers en ligne	63
5.2.1.	Exploiter la culture de la participation et de l'action de groupe en ligne	63
5.2.2.	Détecter les sentiments des usagers vis-à-vis des termes par les réseaux sociaux	64
5.2.3.	Employer les réseaux sociaux pour rehausser la confiance citoyenne en ses institutions	66
	CHAPITRE 2. L'INTELLIGENCE COLLECTIVE ET L'EXTERNALISATION OUVERTE	69
1.	L'intelligence collective en contexte numérique	69
1.1.	La vision sociologique et anthropologique de Lévy (1994)	69
1.2.	Un concept encore flou dans les recherches récentes	71
1.3.	Intelligence collective et sagesse de la foule	73
1.4.	Vers une modélisation de l'intelligence collective	75
2.	L'externalisation ouverte	77
2.1.	L'origine du terme <i>crowdsourcing</i> et de sa traduction	77
2.2.	La définition de l'externalisation ouverte	79
2.3.	Ce que l'externalisation ouverte n'est pas	81
2.3.1.	Code source libre, <i>open source</i> ou FLOSS	81
2.3.2.	Production participative ou collaborative	82
2.3.3.	Innovation ouverte (<i>open innovation</i>)	82
2.3.4.	Innovation par les utilisateurs (<i>user innovation</i>)	83
2.3.5.	Étude de marchés ou vote	83
2.3.6.	Un phénomène hors ligne	83
2.4.	Les formes d'externalisation ouverte	84
2.5.	La foule de l'externalisation ouverte et ses enjeux	88
2.5.1.	La notion de « foule » : taille et composition	89
2.5.2.	Les facteurs de la participation de la foule	92
2.5.2.1.	La motivation de la foule	94
2.5.2.2.	La motivation de la foule en contexte langagier	98
2.5.2.3.	La gestion de la foule	101
	CHAPITRE 3. RECENSION DES ÉCRITS : L'EXTERNALISATION OUVERTE EN AMÉNAGEMENT TERMINOLOGIQUE	104
1.	L'externalisation ouverte en traduction	104
2.	Les cas exclus de la recension	105

2.1.	La terminologie collaborative	105
2.2.	La participation des usagers hors ligne	106
2.3.	L'externalisation ouverte pour la terminographie ou la lexicographie	107
3.	L'externalisation ouverte en aménagement terminologique : recension	108
3.1.	Karsch (2006)	109
3.2.	DePalma et Kelly (2011)	111
3.3.	Karsch (2014a)	115
3.4.	Bonet et Ibern (2014)	117
3.5.	Nilsson (2014a, 2014b)	118
3.6.	Saint (2016a)	120
4.	Synthèse des études recensées	125
4.1.	Les tâches externalisées en aménagement terminologique	125
4.2.	La foule vers qui on externalise en aménagement terminologique	126
4.3.	Les outils pour externaliser en aménagement terminologique	129
4.4.	Les possibles bienfaits de l'externalisation ouverte en aménagement terminologique	129
5.	Rappel de la problématique et de la question de la recherche	130
CHAPITRE 4. MÉTHODOLOGIE : LA RECHERCHE COLLABORATIVE		132
1.	Pour une approche de recherche participative	132
1.1.	Principes épistémologiques de la recherche participative	133
1.2.	Approches méthodologiques ancrées dans la recherche participative	134
1.2.1.	La recherche-action	134
1.2.2.	La recherche collaborative	135
1.2.2.1.	Le rôle des participants en recherche collaborative	136
1.2.2.2.	Les étapes de la recherche collaborative	137
2.	Les participants à la recherche collaborative	138
2.1.	Les aménageurs du Comité de terminologie de Radio-Canada	139
2.2.	Méthode de travail du Comité de terminologie de Radio-Canada	140
2.3.	Intérêts d'une collaboration avec le Comité de terminologie de Radio-Canada	141
2.3.1.	La recherche terminologique ponctuelle en collaboration	141
2.3.2.	Le public visé par le travail des membres du Comité de terminologie de Radio-Canada	142
2.3.3.	La nature des termes traités au sein du Comité de terminologie de Radio-Canada	144
2.3.4.	Le caractère collectif du Comité de terminologie de Radio-Canada	144
3.	Le processus méthodologique du projet collaboratif « En bons termes »	145
CHAPITRE 5. RÉSULTATS ET DISCUSSION : LA FABRICATION D'UN MODÈLE COLLABORATIF		149
1.	Ébauche du projet collaboratif « En bons termes » – de novembre 2016 à février 2017	149
1.1.	Objectifs et durée du projet	149

1.2.	Participants au projet et recrutement des internautes	151
1.3.	Modalités de la collaboration	155
1.3.1.	Lieu de la collaboration	155
1.3.2.	Déroulement prévu de la collaboration : ébauche d'un modèle	158
2.	Rencontres avec les aménageurs – de mars à juin 2017	164
3.	Mise sur pied du projet « En bons termes » – de juin à octobre 2017	168
4.	La phase pilote du projet – octobre 2017	178
4.1.	Durée, recrutement et inscriptions	178
4.2.	Les internautes	180
4.2.1.	Origine et résidence	180
4.2.2.	Âge	181
4.2.3.	Sexe	182
4.2.4.	Scolarité	183
4.2.5.	Langue(s) parlée(s)	183
4.3.	Problèmes terminologiques et calendrier des discussions	184
4.4.	Participation des internautes	185
4.5.	Déroulement	190
4.5.1.	Forum de discussion	191
4.5.2.	Votes en ligne	196
4.5.3.	Problèmes techniques	198
4.6.	Réunion régulière du Comité de terminologie de Radio-Canada	199
4.7.	Bilan de la phase pilote du projet	203
5.	L'expérience « En bons termes » - d'octobre 2017 à février 2018	207
5.1.	Durée, recrutement et inscriptions	207
5.2.	Les internautes	208
5.2.1.	Origine et résidence	208
5.2.2.	Âge	209
5.2.3.	Sexe	210
5.2.4.	Scolarité	211
5.2.5.	Langue(s) parlée(s)	211
5.3.	Problèmes terminologiques, calendrier des discussions et participation des internautes	212
5.4.	Déroulement	213
5.4.1.	Forum de discussion	213
5.4.2.	Idées de cas terminologiques à traiter	219
5.4.3.	Activité du Comité de terminologie de Radio-Canada sur le forum	222
5.4.4.	Problèmes techniques	225
5.5.	Bilan de l'expérience « En bons termes »	227
5.5.1.	Rétroaction des internautes	228
5.5.1.1.	Activité professionnelle des répondants	228

5.5.1.2. Mode de recrutement des répondants	230
5.5.1.3. Motivations des répondants	232
5.5.1.4. Perception de l'intérêt et de l'écoute des experts	235
5.5.1.5. Évaluation du succès de l'externalisation ouverte « En bons termes »	237
5.5.2. Rétroaction du Comité de terminologie de Radio-Canada	238
5.5.2.1. Diffusion des résultats du projet « En bons termes »	240
5.5.2.2. Traitement des suggestions des internautes par les aménageurs	241
5.5.2.3. Étapes supprimées du schéma collaboratif : le vote	244
5.5.2.4. Idées de cas terminologiques à traiter	246
6. Proposition d'un modèle de participation du public à l'aménagement terminologique par externalisation ouverte	246
CONCLUSION	251
1. Synthèse de l'argumentation	251
2. Réponse à la question	254
3. Limites	257
4. Contribution et perspectives	260
RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES	262
ANNEXES	281

Liste des tableaux

Tableau 1. Description de l'expérience de collaboration entre l'Office québécois de la langue française et les lecteurs de <i>L'actualité</i> , selon les billets de Marc-André Sabourin-----	6
Tableau 2. Le modèle du <i>language planning</i> selon Haugen (1966, p. 17-26)-----	28
Tableau 3. Divergences conceptuelles entre la terminologie classique et la socioterminologie (Ballarin, 2009, p. 13)-----	48
Tableau 4. Les trois définitions de <i>crowdsourcing</i> les plus citées, selon la recension des écrits de Estellés et González (2012b) -----	80
Tableau 5. Typologie de l'EO selon les tâches soumises à la foule (source : Brabham, 2013)	85
Tableau 6. Typologie intégrative de l'EO selon les tâches soumises à la foule (source : Estellés et González, 2012a) -----	87
Tableau 7. Typologie des motivations à la participation en EO (adapté de Kaufmann et coll., 2011) -----	97
Tableau 8. Application de la typologie de Kaufmann et coll. (2011) aux principaux facteurs de motivation à la participation en EO relevés par Brabham (2013, p. 68) dans diverses études de cas -----	98
Tableau 9. Nombre de fils de discussions initiés entre septembre 2011 et octobre 2015 sur le wikiLF -----	123

Tableau 10.	Total et pourcentage des propositions d'internautes et d'animateurs publiées sur le wikiLF et publiées dans le <i>Journal officiel</i> (JO) -----	124
Tableau 11.	Synthèse des études rapportant des initiatives d'externalisation ouverte en aménagement terminologique-----	128
Tableau 12.	Description des tâches prévues de l'externalisation ouverte « En bons termes », selon les acteurs et pour chaque stade de la collaboration -----	160
Tableau 13.	Permissions des participants selon leur statut et pour chaque espace de discussion disponible dans le forum « En bons termes »-----	174
Tableau 14.	Pays et provinces d'origine et de résidence des internautes ayant participé à la phase pilote du projet « En bons termes »-----	181
Tableau 15.	Tranches d'âge représentées chez les internautes ayant participé à la phase pilote du projet « En bons termes »-----	182
Tableau 16.	Niveaux de scolarité des internautes ayant participé à la phase pilote du projet « En bons termes »-----	183
Tableau 17.	Calendrier de la discussion pour les problèmes terminologiques traités lors de la phase pilote du projet « En bons termes »-----	185
Tableau 18.	Nombre de messages publiés par les internautes et de suggestions récoltées pour chacun des problèmes terminologiques traités lors de la phase pilote du projet « En bons termes » -----	186
Tableau 19.	Extraits des discussions de la phase pilote du projet « En bons termes » montrant que les internautes lisent les messages des autres -----	189
Tableau 20.	Extraits des discussions de la phase pilote du projet « En bons termes » montrant que les internautes ont tendance à expliciter leurs choix-----	190
Tableau 21.	Description et propositions d'équivalents fournies par le Comité de terminologie de Radio-Canada pour le concept <i>bump stock</i> -----	197
Tableau 22.	Contenu des fiches terminologiques des aménageurs du Comité de terminologie de Radio-Canada pour le concept <i>zero-acreage farming</i> (pilote)-----	201
Tableau 23.	Compte-rendu envoyé aux internautes des décisions du Comité de terminologie de Radio-Canada concernant les problèmes terminologiques de la phase pilote du projet « En bons termes »-----	202
Tableau 24.	Description des tâches de l'externalisation ouverte « En bons termes », selon les acteurs et pour chaque stade de la collaboration, telles que modifiées après la phase pilote -----	205
Tableau 25.	Pays et provinces d'origine et de résidence des internautes ayant participé à l'expérience « En bons termes »-----	209
Tableau 26.	Tranches d'âge représentées chez les internautes ayant participé à l'expérience « En bons termes »-----	210
Tableau 27.	Niveaux de scolarité des internautes ayant participé à l'expérience « En bons termes » -----	211

Tableau 28.	Échange entre le CTCRC et l'internaute EBTP29 concernant la rétroaction sur le concept <i>hater</i>	218
Tableau 29.	Suggestions de problèmes terminologiques à traiter par le Comité de terminologie de Radio-Canada, de la part des internautes et des visiteurs du forum « En bons termes »	220
Tableau 30.	Tâches du modèle d'externalisation ouverte en contexte d'aménagement terminologique, selon les acteurs et pour chaque stade de la collaboration	250

Liste des figures

Figure 1.	Modèle du processus d'aménagement terminologique selon Auger (1986; 1994). 50	
Figure 2.	Chronologie de la cosituation et de la coopération du projet en « En bons termes »	146
Figure 3.	Schéma de la collaboration prévue du projet « En bons termes » pour chaque problème terminologique traité	159
Figure 4.	Espaces de discussion du forum EBT et description	171
Figure 5.	Page d'accueil publique du forum « En bons termes ».....	177
Figure 6.	Invitation par courriel à la phase pilote du projet collaboratif « En bons termes »	179
Figure 7.	Flux des inscriptions sur le site du projet collaboratif « En bons termes » pour l'intégralité du projet (phase pilote + expérience).....	180
Figure 8.	Messages de relance de la discussion publiés par l'administratrice du site au sein des fils de discussion 1 et 3 de la phase pilote du projet « En bons termes ».....	187
Figure 9.	Modifications apportées pendant la phase pilote du projet « En bons termes » au schéma de la collaboration initialement prévue	192
Figure 10.	Résultat du vote de préférences des internautes parmi les suggestions issues de la discussion <i>skinny-fat</i> (pilote).....	194
Figure 11.	Résultats du vote de préférences des internautes pour le cas <i>skinny-fat</i> , tels qu'envoyés aux membres du Comité de terminologie de Radio-Canada (pilote).....	195
Figure 12.	Résultat du sondage en ligne pour la notion <i>bump stock</i> qui a eu lieu dans l'espace de vote public du forum en ligne (pilote)	198
Figure 13.	Schéma de la collaboration du projet « En bons termes » pour chaque problème terminologique traité, tel que modifié après la phase pilote.....	204
Figure 14.	Modifications apportées pendant l'expérience « En bons termes » au schéma de la collaboration	214
Figure 15.	Copie du message publié le 31 janvier 2018 par un membre du Comité de terminologie de Radio-Canada, dans la section publique « Idées de cas terminologiques à traiter » du forum « En bons termes »	222

Figure 16.	Extrait de l'échange qui a suivi l'intervention directe sur le site d'un des membres du Comité de terminologie de Radio-Canada	224
Figure 17.	Activité professionnelle des répondants au questionnaire de fin de projet.....	230
Figure 18.	Mode de recrutement des répondants au questionnaire de fin de projet.....	232
Figure 19.	Raisons de la participation des internautes au projet « En bons termes »	234
Figure 20.	Perception des internautes quant à l'intérêt porté par les aménageurs du Comité de terminologie de Radio-Canada à leurs contributions	236
Figure 21.	Intérêt des internautes à participer de nouveau aux tâches de l'aménagement terminologique en collaboration avec les aménageurs	238
Figure 22.	Proposition d'un schéma collaboratif pour externaliser des tâches de l'aménagement terminologique vers le grand public sur un forum de discussion	248

Liste des annexes

Annexe 1.	Typologie de l'EO selon les tâches soumises à la foule (source : Lebraty et Lobre, 2015)	281
Annexe 2.	Modèle de la proposition de projet envoyée aux aménageurs du CTTC à l'étape de cosituation du projet « En bons termes ».....	282
Annexe 3.	Copie du certificat d'approbation éthique.....	284
Annexe 4.	Formulaire d'information et de consentement de participation à la recherche pour les internautes désirant s'inscrire sur le forum « En bons termes » pour la phase pilote du projet	285
Annexe 5.	Formulaire d'information et de consentement de participation à la recherche pour les internautes désirant s'inscrire sur le forum « En bons termes »	289
Annexe 6.	Page d'inscription sur le forum « En bons termes » : récolte de données démographiques.....	293
Annexe 7.	Page d'inscription sur le forum « En bons termes » : lettre d'information et consentement de participation à la recherche	293
Annexe 8.	Formulaire d'information et de consentement de participation à la recherche pour les membres du CTTC.....	294
Annexe 9.	Document de recrutement détaillé pour la phase pilote du projet collaboratif « En bons termes »	298
Annexe 10.	Données démographiques et de participation complètes des internautes du projet « En bons termes »	300
Annexe 11.	Problèmes terminologiques retenus et leur description, tels que fournis par le Comité de terminologie de Radio-Canada et tels que publiés sur le forum du projet « En bons termes », lors de la phase pilote	304
Annexe 12.	Données sur les problèmes terminologiques traités lors de l'expérience « En bons termes » : liste des concepts, calendrier des discussions, participation (messages et	

suggestions), date de publication des décisions et création ou non d'une fiche terminologique.....	306
Annexe 13. Copie d'un courriel type, envoyé aux aménageurs du Comité de terminologie de Radio-Canada, le 4 décembre 2017	307
Annexe 14. Extrait de l'« Espace CTRC » du forum « En bons termes », contenant une publication d'un des aménageurs du Comité de terminologie de Radio-Canada.....	308
Annexe 15. Résumé du contenu du questionnaire d'évaluation du projet « En bons termes » soumis en ligne aux internautes entre le 26 janvier et le 4 mars 2018	309
Annexe 16. Données partielles du questionnaire de fin de projet « En bons termes » soumis aux internautes, en réponse aux questions de la section « Informations générales », à deux questions de la section « La terminologie » et à la question 3 de la section « Évaluation globale » (v. Annexe 15)	312
Annexe 17. Guide semi-directif pour les entretiens de fin de projet avec les membres du Comité de terminologie de Radio-Canada.....	314

Liste des abréviations

CTRC	Comité de terminologie de Radio-Canada
EBT	En bons termes
EO	Externalisation ouverte
GDT	Grand Dictionnaire terminologique
OPALE	Réseau des organismes francophones de politique et d'aménagement linguistiques
SRC	Société Radio-Canada

Remerciements

Je remercie les soutiens financiers suivants qui m'ont permis de mener mes études et ce projet de doctorat :

- Le fonds du Programme des bourses d'études supérieures du Canada Joseph-Armand Bombardier du Conseil de recherches en sciences humaines du Canada (2015-2018)
- Le fonds des bourses d'excellence de l'Université d'Ottawa (2014-2018)
- Le fonds des bourses d'études supérieures de l'Ontario (2014-2015; 2018-2019)
- Le fonds des bourses pour l'étude d'une langue officielle (francophone) du ministère de l'Éducation de la Colombie-Britannique (2014-2015)

Je remercie aussi mon directeur de thèse, le professeur Jean Quirion, pour ses conseils éclairés, son appui indéfectible et ses encouragements continus. Je n'aurais pu espérer être mieux guidée dans mes études et mes recherches.

Je remercie également tout le corps professoral et administratif de l'École de traduction et d'interprétation pour les enseignements et les sérieux coups de pouce que toutes et tous m'ont donnés depuis mon arrivée à l'Université d'Ottawa.

J'adresse un merci tout spécial à :

1. tous les membres du Comité de terminologie de Radio-Canada, ainsi qu'aux employés de la Société Radio-Canada, de l'Office québécois de la langue française, du Bureau de la traduction et du Portail linguistique du Gouvernement du Canada qui ont participé, de près ou de loin, à ce projet de recherche et l'ont soutenu;
2. tous les membres du public qui ont généreusement donné de leur temps et partagé leurs idées, suggestions et opinion avec les membres du Comité de terminologie de Radio-Canada et moi-même, sur le forum « En bons termes ».

Finalement, j'exprime tout mon amour et ma reconnaissance à ma famille et mes proches amies et amis, sans qui je n'aurais pas réussi à surmonter ni mes doutes ni les difficultés placées sur mon parcours. Cette thèse vous revient autant qu'à moi!



Conseil de recherches en
sciences humaines du Canada

Social Sciences and Humanities
Research Council of Canada

Canada

Résumé

Cette thèse s'inscrit dans la lignée des études sur l'implantation dans l'usage des termes issus de l'aménagement terminologique, qui suggèrent de faire participer les utilisateurs finaux des terminologies aménagistes dans le processus de création et d'évaluation néologique et terminologique. Y sont soulignés, d'une part, le potentiel créatif de l'approche participative, pouvant fournir de nouvelles pistes de réflexion aux aménageurs de la langue dans leur tâche de dénomination de nouveaux concepts en français et, d'autre part, en raison du caractère inclusif de la démarche, l'influence possible qu'elle pourrait avoir sur le but ultime de toute action interventionniste sur la langue : l'adoption rapide et durable des terminologies par les usagers.

Depuis l'avènement des technologies du Web 2.0 permettant de se rapprocher des locuteurs, les institutions d'aménagement terminologique tentent de manière régulière de les faire intervenir dans le processus de création ou d'évaluation des termes et définitions qu'elles proposent, notamment par le biais de l'externalisation ouverte (*crowdsourcing*). Toutefois, elles font face à de multiples défis, dont l'essentiel est dû, selon nous, à une absence de méthode. En effet, nos recherches indiquent que peu d'études se sont intéressées aux occasions d'externalisation ouverte en contexte d'aménagement linguistique et terminologique, laissant les acteurs sur le terrain sans filet théorique ou méthodologique.

Pour combler cette lacune et en adoptant une méthodologie qui tient compte du savoir d'action des professionnels sur le terrain à toutes les étapes du projet de recherche, notre thèse propose un modèle fondé sur l'expérience d'externalisation ouverte « En bons termes », que nous avons menée en coopération avec les membres du Comité de terminologie de Radio-Canada (CTRC) et où sont représentées trois grandes institutions aménagistes canadiennes : l'Office québécois de la langue française, le Bureau de la traduction du gouvernement du Canada et la Société Radio-Canada. En nous appuyant sur les théories de l'intelligence collective et de la participation en ligne, nous décrivons la genèse, le développement, le déroulement de ce projet participatif qui aura duré quatre mois et auquel plus de 60 internautes auront participé pour offrir leurs suggestions aux membres du CTRC, visant à dénommer 24 concepts. Nous montrons combien notre modèle collaboratif initial a évolué à la lumière des apprentissages acquis pendant l'expérience, des concessions et adaptations qu'il nous a fallu faire pour qu'il cadre avec les réalités de travail des institutions suscitées et des rétroactions des participants, afin de parvenir à proposer un modèle d'externalisation ouverte qui puisse éclairer et guider les initiatives futures.

Abstract

This thesis is in line with studies on terminology usage in language planning contexts, which propose involving end users of planned terms in the process of neological and terminological creation and evaluation. On the one hand, these studies highlight the creative potential of this participatory approach, which can provide new avenues of reflection for language planners in their task of naming new concepts in French. On the other hand, the inclusive nature of the approach could have an influence on the ultimate goal of any intervention on language, which is the rapid and sustainable adoption of terminologies by users.

Since the advent of Web 2.0 technologies facilitating closer contact with speakers, term planning organizations have regularly tried to involve these stakeholders in the process of creating or evaluating the terms and definitions they propose, particularly through crowdsourcing. They were, however, faced with many challenges, most of which we believe are due to a lack of method. Indeed, our research indicates that few studies have looked at the opportunities for crowdsourcing in the context of term planning, leaving organizations on the ground without any safety net in terms of theory or methodology.

In order to fill this gap, our thesis proposes a model based on the crowdsourcing experiment *En bons termes*, which we conducted in cooperation with the members of the *Comité de terminologie de Radio-Canada* (CTRC). The following three major Canadian planning institutions are represented in the CTRC: the *Office québécois de la langue française*, the Translation Bureau of the Government of Canada and the Canadian Broadcasting Corporation.

Our study is anchored on the theories of collective intelligence and online participation and follows a methodology that takes into account the knowledge of professionals in the field at all stages of the research project. It describes the genesis, development and progress of our participatory project, which lasted four months and in which more than 60 Internet users offered their suggestions to name 24 concepts. It shows how our initial collaborative model has evolved in light of the learning during the experience, the concessions and adaptations we had to make to fit the working realities of the institutions involved, and the feedback from participants, in order to propose a crowdsourcing model that can inform and guide future initiatives.

Introduction

La présente étude décrit la mise sur pied d'un projet qui a permis d'externaliser des tâches de l'aménagement terminologique vers le grand public. Elle s'inscrit dans la lignée des travaux qui étudient l'impact des efforts déployés par les organismes chargés de l'aménagement linguistique et terminologique pour orienter un certain usage. Notre intérêt pour ce domaine de recherche s'est développé dans le cadre de nos études de maîtrise et nous a fait prendre conscience que le premier et principal objectif de toute approche interventionniste sur la langue, si souple soit-elle, est que les termes et expressions concoctés et diffusés par les institutions aménagistes soient effectivement employés par les usagers à qui ils se destinent. Au fil des ans, nous avons eu l'occasion d'aborder cet objet de recherche à la fois sous l'angle de l'évaluation de l'implantation des termes dans l'usage (Saint, 2013a, 2013b, 2016a) et sous celui des facteurs qui influencent l'implantation (Saint, 2016b), pour finalement en arriver à considérer que l'une des solutions pour favoriser l'implantation résiderait dans l'intégration des usagers au processus d'élaboration terminologique. Il ne s'agit d'ailleurs pas d'une idée si étrangère aux aménageurs sur le terrain qui, de manière régulière, tentent de faire participer les locuteurs à l'activité néologique et terminologique, voyant dans cette collaboration une occasion d'obtenir des suggestions innovantes et de profiter d'une rétroaction immédiate sur les efforts aménagistes, de même qu'un potentiel facteur positif pour une adoption rapide des termes. Pour illustrer cet intérêt et présenter notre hypothèse de recherche, nous donnerons deux exemples de collaboration avec les usagers, qui nous ont été contés directement par les aménageurs concernés. On nous pardonnera le fait de commencer par présenter des données que nous avons récoltées à la fin d'un projet de recherche que nous n'avons pas encore présenté, mais les cas qui sont relatés ici vont nous servir, par le biais d'exemples concrets, à expliquer le point de départ de notre démarche et de notre raisonnement.

1. LES SERVICES LINGUISTIQUES DE LA SOCIÉTÉ RADIO-CANADA ET TWITTER

Lors de notre entrevue de fin de projet de recherche, nous avons demandé aux deux représentants des services linguistiques de la Société Radio-Canada (désormais SRC) – service chargé d’orienter l’usage des journalistes du média public – de nous raconter les deux exercices de consultation populaire auxquels ils se sont livrés vers la fin des années 2010, à partir du compte Twitter du premier conseiller linguistique, qui comptait alors environ 14 000 abonnés. On avait jugé qu’il serait productif de faire participer ce groupe d’usagers, dont on estimait qu’il était essentiellement composé, soit de personnes généralement intéressées par les questions de langue, soit d’auditeurs fidèles des programmes de la SRC, désireux de faire remonter les problèmes linguistiques entendus sur les ondes. La première consultation a eu lieu vers 2009-2010, peu de temps après que l’Office québécois de la langue française a proposé le terme « mot-clic » pour remplacer *hashtag*, parce qu’on ressentait un accueil du terme peu favorable par les journalistes et les usagers. Le premier conseiller linguistique avait alors sondé ses abonnés sur Twitter pour savoir quelles autres propositions ils pouvaient avoir pour dénommer ce concept. Une centaine de réponses ont été reçues, dont la plupart ont été décrites comme étant « burlesques » (Saint, 2018a). Si certaines propositions n’étaient pas inintéressantes, elles demeuraient, dans l’ensemble, inutilisables, car mal formées sur le plan terminologique. Malgré tout, quelque temps plus tard, le conseiller linguistique a de nouveau sollicité ses abonnés sur le réseau social pour qu’ils l’aident à trouver un terme qui remplacerait l’anglais *car-dooring*. De nouveau, des centaines de suggestions lui ont été envoyées, dont certaines, provenant de cyclistes, lui indiquaient que les termes « emportiage¹ » ou « emportièrement » étaient déjà employés pour dénommer cette notion. Hormis ces quelques suggestions sérieuses, le reste des contributions des utilisateurs de Twitter

¹ Terme finalement proposé par l’Office québécois de la langue française en 2014 (http://gdt.oqlf.gouv.qc.ca/ficheOqlf.aspx?Id_Fiche=26529120).

ont été décrites comme étant « un feu roulant de niaiseries » (Saint, 2018a), pour lesquelles certains de leurs auteurs exigeaient de voir leur nom sur la fiche ou de recevoir des droits d'auteur, si leur suggestion était retenue. En somme, l'expérience a semblé révélatrice du fait que la vaste majorité des usagers n'était pas équipée pour former des termes valides en français. De plus, le public ne semblait pas prendre l'exercice participatif au sérieux et y voyait essentiellement une occasion de s'amuser avec la langue :

Ce que j'ai constaté, c'est qu'il n'y avait pas de respect des façons de former les mots en français, de la façon standard de former les mots en français. On allait dans toutes les directions, on faisait des mots-valises qui n'avaient aucun sens. Des fois, je ne les comprenais pas. Il fallait que je les lise à voix haute pour comprendre ce que ça voulait dire. (Saint, 2018a)

Le divertissement ressenti par les utilisateurs de Twitter n'ayant malheureusement pas été partagé par les services linguistiques de la SRC, aucune autre consultation populaire ne s'est répétée par la suite, et ce, bien que les personnes interrogées restent convaincues de l'apport des locuteurs à leur travail pour éviter

[I]es vœux pieux de terminologues [...]. C'est qu'il y a des terminologues qui sont extrêmement compétents et qui connaissent la façon parfaite de former les mots, qui ont des idées intéressantes et qui vont chercher le sens [...] du mot d'origine et ils vont le rendre parfaitement, à la perfection, dans un syntagme, dans un mot-valise, peu importe, et on sait pertinemment que ça n'a aucune chance de s'implanter. Ça, j'appelle ça des vœux de terminologues. (Saint, 2018a)

En fait, à travers la consultation populaire, les aménageurs² linguistiques de la SRC ne recherchaient ni ne s'attendaient à l'exactitude terminologique de la part des locuteurs. Ce qu'ils souhaitaient obtenir était des indices de l'usage réel. Dès lors, on est en droit de conclure que ce n'est pas tant l'aspect farfelu des suggestions reçues qui les a découragés de renouveler l'expérience, que la gestion de ces suggestions et le temps qui a été nécessaire pour trier le bon grain de l'ivraie.

² Si les acteurs de l'aménagement linguistique et terminologique sont parfois aussi dénommés « aménagistes » (p. ex. Quirion, 2014b), nous préférons retenir l'appellation que leur donne Taifi (2012) dans son analyse du concept d'aménagement en contexte linguistique.

2. L'OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE ET LE MAGAZINE *L'ACTUALITÉ*.

À l'automne 2016, lors du colloque annuel de l'OPALE³ qui se tenait à Québec, l'occasion nous a été donnée de discuter, de façon tout à fait informelle, avec un petit groupe de représentants de l'Office québécois de la langue française (désormais Office) et d'aborder avec eux la question d'une collaboration plus étroite avec les usagers. Si la réaction générale des trois représentants de l'Office n'a pas été entièrement négative, elle est toutefois restée prudente, voire sceptique. Nous avons ainsi pu confirmer qu'ils perçoivent l'intérêt d'un rapprochement auprès des locuteurs et reconnaissent la place centrale que joue le public dans le succès de l'implantation des termes et expressions proposés. Toutefois, une expérience de collaboration qu'ils venaient de vivre les portait à douter de l'utilité de la participation du grand public, non spécialiste de domaines ou de linguistique, pour aboutir à des propositions terminologiques potentiellement plus implantables. L'expérience en question avait été initiée par Marc-André Sabourin, journaliste indépendant, spécialiste des questions technologiques pour le magazine québécois *L'actualité*, qui, comme il allait l'expliquer le lendemain lors de son intervention au colloque de l'OPALE, se demandait « comment les terminologues créaient de nouveaux mots » (Sabourin, 2017, p. 367). Il avait donc cherché à comprendre en s'invitant, avec ses lecteurs, dans le processus d'aménagement linguistique et terminologique mené par l'Office. L'organisme a accepté d'y participer, car il y voyait une occasion de démystifier le travail des terminologues auprès du grand public (Saint, 2018a). L'expérience a été documentée dans trois billets publiés par Sabourin sur son blogue de *L'actualité*, entre le 26 février et le 6 juin 2015, que nous décrivons dans le Tableau 1 (v. p. 6).

³ Il s'agit du Réseau des Organismes francophones de politique et d'aménagement linguistiques (<https://www.reseau-opale.org/>), qui réunit les organismes chargés de l'aménagement linguistique de la Belgique, de la France, de la Suisse et du Québec. L'Organisation internationale de la Francophonie est également membre observateur du Réseau. Les membres de l'OPALE se réunissent généralement une fois par an pour discuter des divers enjeux entourant l'aménagement de la langue française. Les colloques annuels sont ouverts au public sur invitation et notre directeur de thèse nous en avait procuré une pour que nous puissions assister à la rencontre de 2016, à Québec.

Sabourin indiquait avoir été « agréablement surpris de l'intérêt et de la participation des lecteurs » (Sabourin, 2017, p. 367), qui, selon lui, avaient eu l'occasion « de mieux comprendre comment se créent les néologismes français » (Sabourin, 2017, p. 368). Faisant état des réactions plutôt positives de la part des lecteurs à cette expérience, il semblait juger qu'elle avait été un franc succès.

En revanche, lors de notre discussion, nous avons appris que les représentants de l'Office ne partageaient pas le même enthousiasme et nous avons pu déduire que cette évaluation mitigée provenait essentiellement de problèmes de méthode. En effet, il nous a été expliqué que, si l'Office est très intéressé à s'engager dans des initiatives innovantes qui permettent un rapprochement avec les locuteurs, il n'est pas en mesure de mettre à disposition des ressources humaines ou matérielles particulières pour cela et toute nouvelle initiative vient donc s'ajouter à la charge de travail quotidienne des terminologues. Dans un tel contexte, les moyens et le temps qu'a exigés la collaboration avec Sabourin pour ne produire que cinq nouveaux termes, dépassent considérablement ce que l'aménageur est capable d'offrir. La première difficulté s'est trouvée dans le fait que les terminologues de l'Office ont reçu du journaliste l'intégralité des commentaires laissés par les lecteurs⁴ et se sont chargés d'y faire eux-mêmes le tri pour en extraire les informations pertinentes.

⁴ Ce fait nous a été confirmé par Marc-André Sabourin quand nous l'avons interrogé à ce sujet, après son intervention au colloque, le 19 octobre 2016.

Tableau 1. Description de l'expérience de collaboration entre l'Office québécois de la langue française et les lecteurs de *L'actualité*, selon les billets de Marc-André Sabourin

BILLETS DE BLOGUE	DATE DE PUBLICATION	DESCRIPTION
Billet n° 1 (Sabourin, 2015a)	26 février 2015	Sabourin explique à ses lecteurs la raison de sa curiosité pour le travail de l'Office et les invite à soumettre « une série de mots anglophones, sans équivalents français, qui définissent des concepts technologiques » (Sabourin, 2015a). Il les fera suivre à l'Office, qui sélectionnera alors un terme à franciser et autorisera le journaliste à observer le processus de néologie de l'intérieur en le jumelant avec une ou un terminologue. En contrepartie, Sabourin s'engage à partager avec ses lecteurs les détails de cette aventure, pour qu'ils découvrent, eux aussi, comment l'Office procède pour parvenir à une suggestion terminologique. Son billet a reçu une trentaine de commentaires contenant 16 suggestions à franciser.
Billet n° 2 (Sabourin, 2015b)	21 avril 2015	Sabourin révèle à ses lecteurs que l'Office a retenu cinq de leurs suggestions à franciser (<i>selfie stick</i> ; <i>digital afterlife</i> ; <i>webrooming</i> ; <i>binge watching</i> et <i>unboxing</i>) et il explique les raisons de cette sélection. Semble alors s'ajouter une étape qui n'était pas prévue dans l'idée de départ et qui viendrait corroborer tout l'intérêt que portent les aménageurs au rapprochement avec le public : Sabourin invite ses lecteurs à suggérer des équivalents en français en laissant un commentaire sur le site de <i>L'actualité</i> . Une courte définition accompagne chacun des termes. Son billet a reçu une soixantaine de commentaires contenant 114 suggestions terminologiques (Sabourin, 2017, p. 367), que Sabourin a fait suivre aux terminologues de l'Office pour évaluation.
Billet n° 3 (Sabourin, 2015c)	8 juin 2015	Sabourin informe ses lecteurs des décisions de l'Office pour chacun des cinq termes. Celles-ci sont : « perche à égoportrait » pour <i>selfie stick</i> ; « au-delà numérique » pour <i>digital afterlife</i> ; « webrepérage » pour <i>webrooming</i> ; « visionnage en rafale » pour <i>binge watching</i> ; « déballage vidéo » pour <i>unboxing</i> . Tout en incluant le contenu des fiches terminologiques telles qu'on peut les trouver dans le <i>Grand Dictionnaire terminologique</i> , la banque de données terminologiques de l'Office, le journaliste s'attache à expliquer le processus de travail des terminologues avec qui il a passé une heure « pour savoir sur quels critères ils fondaient leurs recommandations » (Sabourin, 2017, p. 367). Le souci du service au public qu'a l'aménageur québécois se ressent dans ce dernier billet de Sabourin, où il est indiqué que l'Office souhaite recevoir l'opinion des lecteurs, sachant qu'en général « [l]es premières réactions à nos suggestions sont très souvent négatives » (Johanne Maltais, terminologue à l'Office, citée dans Sabourin, 2015c). Neuf lecteurs ont répondu et ont, en général, exprimé une opinion positive vis-à-vis des choix de l'Office. Le tiers de ces lecteurs en profitait aussi pour remercier l'Office d'avoir collaboré avec les usagers.

Ensuite, et bien que nombre des 114 propositions aient été tout simplement irrecevables selon les règles qui régissent la constitution d'un terme acceptable, les terminologues ont dû prendre le temps de justifier leurs choix au journaliste, celui-ci n'étant pas spécialiste des questions langagières. En fin de compte, sur l'ensemble des suggestions des lecteurs de *L'actualité*, très peu leur ont été d'une quelconque utilité ou inspiration pour parvenir à leur décision. Tout comme les représentants des services linguistiques de la SRC, ceux de l'Office continuaient de croire en l'importance d'un rapprochement avec les usagers, mais l'expérience menée avec le journaliste de *L'actualité* les amenait à aussi se demander si le jeu de la collaboration avec le grand public en valait bien la chandelle. Au chapitre de leurs réticences, on trouve non seulement des raisons étroitement liées au contexte spécifique de l'organisme d'aménagement linguistique et terminologique québécois (p. ex. capacité ou incapacité à investir du temps ou des ressources humaines dans ce type d'initiative), mais aussi des craintes quant à, d'une part, la motivation de la foule (p. ex. les raisons qui la poussent à participer et l'impact de sa motivation sur ses contributions) et, d'autre part, son contrôle (p. ex. débordements de la discussion ou possibles attaques à l'égard des aménageurs).

Toutefois, le hasard faisant parfois bien les choses, une intervention du journaliste Jean-Benoît Nadeau⁵ est venue enfoncer le clou de la nécessaire considération de la terminologie spontanée du grand public et de son opinion, le lendemain de notre discussion avec les représentants de l'Office. Invité à prendre part à la même table ronde que Marc-André Sabourin, M. Nadeau a présenté son point de vue vis-à-vis des anglicismes et de leur traitement par les organismes d'aménagement linguistique et terminologique. Entre autres choses, il a dénoncé une

⁵ Chroniqueur au journal *Le Devoir*, Jean-Benoît Nadeau est un journaliste assez influent dans les médias québécois francophones. Il est aussi l'auteur de plusieurs ouvrages à teneur linguistique, notamment concernant la langue française et ses accents.

« cuistrerie généralisée, qui atteint aussi certains “experts”, et même des linguistes » (Nadeau, 2017, p. 356) quand vient le temps d’identifier ce qu’est un anglicisme, de même qu’« une espèce de purisme scolaire, castrant » (Nadeau, 2017, p. 358) qui ne fait qu’encourager la néologie par l’anglais. Selon lui, « on aurait un peu plus de succès à franciser des anglicismes si on laissait plus de place à l’improvisation, ou à l’initiative des premiers concernés. Le peuple le fait parfois très bien » (Nadeau, 2017, p. 358). C’est pourquoi, à ce sujet, il a déploré le fait que les aménageurs ne tirent pas profit des avancées technologiques pour faire intervenir la voix du grand public dans leur processus décisionnel :

Parmi tout ce que j’ai entendu hier sur vos processus, j’ai été surpris de ne pas entendre comment vous travaillez avec le public pour produire des alternatives aux anglicismes. Avec tous les moyens électroniques dont on dispose à l’heure actuelle, comment se fait-il que les organismes d’aménagement linguistique ne soient pas capables d’introduire un système de votation et de choix proposés par le public pour des termes? Ça, c’est l’idée qui découle de l’observation. Si deux têtes valent mieux qu’une, 600 têtes, c’est encore mieux. Vous auriez des douzaines de propositions du public, surtout de la part de gens que la question intéresse, et vous auriez des dizaines de milliers de votes sur certains termes. Vous créeriez la norme par un système ouvert, plutôt que par un système fermé et technocratique. (Nadeau, 2017, p. 358-359)

De manière inopinée, mais fort opportune pour nous, l’appel lancé par Jean-Benoît Nadeau au colloque de l’OPALE a ravivé l’intérêt de l’Office à collaborer avec les usagers et a, sans aucun doute, incité l’aménageur à soutenir le projet que nous présentons dans cette thèse, de même qu’à y participer.

3. PROBLÉMATIQUE ET QUESTION DE LA RECHERCHE

Ce que révèlent ces deux expériences est que l’intégration de l’usager dans la démarche aménagiste est considérée, par les acteurs sur le terrain, comme un atout potentiel à la production néologique et terminologique. Tout d’abord, elle pourrait contribuer à une adoption rapide des termes dans l’usage et donc, à leur implantation réussie dans le temps, ce qui reste le but ultime de tout effort d’orientation de l’usage. De plus, malgré le peu de solutions terminologiques viables

fournies par les locuteurs, elle permettrait aux aménageurs de sonder l'usage et de recevoir une rétroaction directe sur leurs propositions, élément très recherché, mais auquel ils n'ont généralement pas accès avant de constater l'implantation ou la non-implantation des termes. Ajoutons que les aménageurs ne sont pas les seuls à nourrir ce désir de rapprochement, car, comme le laisse entendre l'enthousiasme débordant des utilisateurs de Twitter, les commentaires des lecteurs de *L'actualité* et le coup de gueule de Jean-Benoît Nadeau, le public semble, lui aussi, désireux de participer à l'aménagement de la langue et de donner son avis sur les termes, puisque l'usage(r) est roi.

Cependant, ces deux exemples révèlent aussi que cette collaboration peut s'avérer difficile à mettre en place, à gérer et à maintenir dans la durée. Les organismes d'aménagement linguistique et terminologique ne peuvent allouer les ressources humaines, matérielles ou de temps à la mise en œuvre d'une telle collaboration. De fait, les aménageurs se sont rapidement sentis submergés par la tâche de tri des innombrables suggestions fantasmagoriques ou inutilisables de locuteurs non avertis et peu soucieux du sérieux de l'exercice. Le fait que les utilisateurs soient surtout intéressés à voter ou à proposer rapidement des termes sans faire de recherches ou sans réfléchir à leur adéquation au système linguistique global du français ne réduit pas la charge de travail du terminologue; bien au contraire, il a plutôt l'impression de devoir faire le double du travail. Finalement, la collaboration crée des attentes de la part du public participant, voire des justifications coûteuses en matière d'investissement personnel ou de temps qui peuvent échauder les aménageurs et les rendre réticents à l'exercice dans son ensemble. Parmi ces craintes se trouvent les débats infructueux autour des choix terminologiques finaux, la naissance de controverses évitables ou le débordement de la discussion avec le public, qui pourraient influencer négativement la réputation de l'aménageur.

Ce constat nous amène à faire l'hypothèse suivante : le fait que les aménageurs ne consultent pas les usagers aussi souvent que ces derniers pourraient le souhaiter (v. Nadeau, 2017, p. 358-359) ne serait le fruit ni d'un désintérêt de l'opinion publique, ni d'un mépris des compétences des locuteurs non langagiers, mais résulterait plutôt d'une méconnaissance du mode d'emploi pour établir une collaboration pérenne et productive pour le processus d'aménagement linguistique et terminologique. En effet, comme nous tenterons de le montrer dans cette thèse, alors que les pratiques collaboratives, tous domaines confondus, sont devenues légion depuis la démocratisation des technologies 2.0, peu nombreuses sont les études qui recensent les occasions d'externalisation des tâches de l'aménagement linguistique ou terminologique vers le grand public. Cette absence d'analyse descriptive et critique pousse les aménageurs sur le terrain à se lancer dans des pratiques collaboratives sans filet théorique ni pratique et à faire l'expérience de désagréments suffisamment désenchantés pour les empêcher soit de renouveler l'expérience soit de la considérer durable et à grande échelle. En fin de compte, alors qu'ils continuent de croire en l'utilité de l'approche collaborative et d'un rapprochement du public, les aménageurs se demandent encore comment faire pour prendre le pouls de l'usage, pour profiter de la créativité linguistique et pour recueillir l'opinion des usagers en aménagement linguistique et terminologique de manière positive et durable. C'est ce constat qui nous pousse à tenter de répondre à la question suivante : quel modèle proposer pour externaliser certaines tâches de l'aménagement terminologique vers le grand public, de manière à ce que celui-ci participe activement et contribue positivement?

Espérant apporter quelques éléments de réponse aux incertitudes auxquelles font face les aménageurs dans leur désir d'inclure les usagers à leur processus de travail, notre thèse offre une ample description théorique de la mise en œuvre d'une intelligence collective en contexte

numérique et des enjeux de la collaboration en ligne. L'accent est mis sur l'externalisation ouverte, forme de collaboration en ligne à laquelle recourent naturellement les aménageurs sur le terrain quand ils consultent les locuteurs, puisqu'il s'agit d'un appel à la participation et à la contribution au sujet d'un élément choisi et précis, sur lequel ils conservent un contrôle, un droit de propriété et, donc, de décision. Notre recension des écrits sur la question révèle qu'il y a une carence d'études dans ce domaine et celles existantes n'apportent pas assez d'informations permettant l'élaboration d'un modèle d'externalisation ouverte. De même, en l'absence d'une plateforme collaborative qui externaliserait des tâches du processus d'aménagement terminologique vers les usagers et que nous aurions pu étudier et évaluer afin d'en dessiner le modèle valide⁶, nous avons mis sur pied notre propre expérience d'externalisation ouverte. Ce projet, que nous avons dénommé « En bons termes », a fait collaborer en ligne un groupe d'aménageurs canadiens et une soixantaine de volontaires du grand public et a amené les premiers à externaliser vers les seconds trois tâches du processus d'aménagement terminologique, soit la collecte, la création et l'évaluation de termes et de définitions. Notre thèse décrit le déroulement de cette initiative étape par étape, de sa genèse à son aboutissement, afin d'en extraire un modèle qui pourra, nous l'espérons, être réutilisé par d'autres.

4. PRÉSENTATION DE LA THÈSE

4.1. L'aménagement et l'implantation terminologiques

Dans un premier chapitre qui s'attardera sur les définitions, notamment sur celle de notre domaine d'étude, l'aménagement terminologique, nous rappellerons que le pouvoir d'une langue

⁶ Le WikiLF est la seule plateforme de ce type que nous connaissions. Elle a été mise sur pied en 2011 pour servir l'aménagement linguistique et terminologique français, mais est inactive depuis 2015. Nous aurons l'occasion d'en reparler, notamment dans le troisième chapitre de cette thèse qui portera sur la recension des écrits (v. section 3.6, p. 120).

ne dépend pas de son « génie » naturel ou de ses valeurs intrinsèques, mais bien du pouvoir des gens qui la parlent. Par conséquent, ce sont surtout des facteurs socio-politico-économiques qui gouvernent la valeur d'une langue par rapport à d'autres, qui la placent, de gré ou de force, au centre du système linguistique global (de Swaan, 2001) et qui poussent de plus en plus de locuteurs à la parler, parfois aux dépens de leur langue maternelle. Des lois linguistiques peuvent mener à l'adoption de mesures interventionnistes sur la langue, soit à ce qu'on appelle un « aménagement linguistique » (terme issu des actions de protection de la langue française au Québec), et forcer le changement de statut d'une langue (p. ex. accorder un statut officiel à une langue et non à une autre; interdire l'enseignement dans une langue et non dans une autre) ou altérer son corpus (p. ex. identifier les mots à proscrire de la langue; imposer des normes orthographiques, phonétiques ou grammaticales). L'aménagement du corpus d'une langue peut concerner la langue générale comme celle de spécialité. Dans ce dernier cas, il est question d'« aménagement terminologique ». L'approche traditionnelle et onomasiologique de la terminologie concevant le processus d'aménagement terminologique comme un moyen de parvenir à une communication internationale claire et non ambiguë dans les domaines de spécialité a rapidement montré ses limites face à la mouvance des termes et au fait que, comme tous les autres éléments du lexique d'une langue, ceux-ci sont des construits sociaux. Vu sous cet angle, l'aménagement terminologique dépend d'un consensus entre les usagers, qui, depuis la démocratisation des sciences et des technologies, ne se limitent plus aux experts de domaines. Trouvant sa place dans la communication générale tout comme dans la communication scientifique, la terminologie est progressivement passée des mains des spécialistes et scientifiques à celles des langagiers et a commencé à être abordée selon une approche socioterminologique. Le Québec a été pionnier dans l'élaboration de la définition de l'aménagement terminologique sous l'angle socioterminologique et dans la description des phases

qui composent ce processus complexe (Auger, 1986), dont la plus cruciale est la phase de l'implantation terminologique. C'est sur cette phase-clé que nous mettrons l'accent dans les sections 4 et 5 du chapitre. Nous montrerons notamment combien elle demeure difficile à garantir et à évaluer, du fait qu'elle dépend surtout de facteurs socioterminologiques difficiles à cerner ou anticiper. Nous reviendrons, à cet effet, sur les méthodes d'évaluation de l'implantation terminologique depuis la fin des années 1980 et sur les conclusions de ces études quant à la compréhension des facteurs d'implantation. Cette analyse nous permettra de révéler les limites des études et des approches existantes dans ce domaine et de suggérer plutôt, dans le but de favoriser l'implantation des termes, de profiter des nouvelles technologies participatives octroyant une place aux usagers au sein du processus d'aménagement terminologique et les rendant ainsi parties prenantes.

4.2. L'intelligence collective et l'externalisation ouverte

Le second chapitre de cette thèse se divise en deux parties, dont la première présentera le concept d'intelligence collective sur lequel se fondent les initiatives de collaboration ou d'action de groupes en ligne. Selon ce principe, pour résoudre un problème rapidement et avec efficacité, la participation du plus grand nombre serait un avantage. Nous montrerons que le concept original de l'intelligence collective, souvent cité dans la littérature scientifique, a été pensé par Pierre Lévy en 1994, soit bien avant le Web 2.0 et la démocratisation des plateformes collaboratives et participatives en ligne. Anticipant une montée en puissance des technologies informatiques et la création d'un *cyberspace*, Lévy a imaginé une société qui profiterait des moyens techniques pour valoriser et coordonner les savoirs individuels en vue de créer une intelligence collective. L'arrivée des premières initiatives mettant en œuvre la notion d'intelligence collective en ligne (p. ex. Wikipédia) a donné lieu à plusieurs études de cas qui ont eu du mal à s'appuyer pleinement sur la

notion théorique et utopique de Lévy, menant à un flou définitoire de l'intelligence collective, encore présent de nos jours. En fait, quoique la définition de Lévy soit partiellement encore citée par de nombreux auteurs, on constate que l'intelligence collective est surtout devenue synonyme du concept de sagesse de la foule (*crowd wisdom*, en anglais), développé par Surowiecki en 2005. Une description de ce concept sera faite pour révéler les différences fondamentales qui existent entre l'intelligence collective de Lévy, qui se fonde sur la valorisation et une différenciation des intelligences humaines individuelles, et la sagesse de la foule de Surowiecki, qui procède d'un simple « truisme mathématique » permettant, par le biais des probabilités, de discerner le bon résultat parmi un grand nombre de bonnes et de mauvaises réponses. Par opposition à la vision essentiellement anthropologique de Lévy, pour Surowiecki, le fonctionnement des sociétés animales (p. ex. les fourmilières ou les essaims d'abeilles) tout comme les algorithmes de Google, sont des preuves d'intelligence collective.

La seconde partie du chapitre portera sur le concept d'externalisation ouverte (*crowdsourcing*, en anglais), qui lui aussi fait l'objet de multiples définitions. Nous nous appuyerons sur la définition intégrative d'Estellés et González (2012b), qui indique qu'il s'agit d'une activité en ligne initiée par un organisateur par le biais d'un appel ouvert, qui, d'une part, donne une tâche à un groupe de personnes volontaires et dont, d'autre part, les deux parties tireront des bénéfices. Cette définition nous permettra de différencier l'externalisation ouverte d'autres notions avec lesquelles elle a tendance à être confondue (p. ex. les externalisations hors ligne; la production participative ou collaborative, telle Wikipédia). Nous présenterons ensuite les diverses formes que peut prendre l'externalisation ouverte en fonction de la tâche que l'on soumet à la foule. Nous remarquerons qu'il est possible d'amener la foule à effectuer une multitude de tâches en ligne, allant de la simple expression de son opinion par le vote à la résolution de problèmes

complexes, en passant par la campagne de financement. Là encore, les typologies et la terminologie pour s'y référer varient grandement d'un auteur à l'autre et tendent à s'adapter aux cas spécifiques à l'étude. Nous retiendrons donc, de nouveau, une typologie intégrative de l'externalisation ouverte provenant d'Estellés et González (2012a), qui se sont appuyés sur une recension assez complète des écrits du domaine. Les auteurs ont alors relevé 10 types et sous-types qui dépendent de la tâche que l'on externalise (v. Tableau 6, p. 87).

Pour clore cette seconde partie, nous nous concentrerons sur la foule vers qui on se tourne pour accomplir la tâche, en commençant par montrer que, selon la tâche, elle peut se composer de milliers de personnes comme d'une simple poignée d'individus. Nous reviendrons aussi sur la question de l'amateurisme de la foule à laquelle on fait appel, qui, comme l'ont évoqué les aménageurs de la SRC et de l'Office ci-dessus, fait craindre, d'une part, un manque de sérieux et de fiabilité des contributions et, d'autre part, une déprofessionnalisation des spécialistes jusqu'alors chargés d'accomplir ces tâches. Toutefois, les études sur l'externalisation ouverte permettent de douter du fait que les « amateurs » qui participent à la tâche externalisée manqueraient réellement d'expertise, de même que cette approche pourrait vraiment remplacer les professionnels au long terme. Il sera ensuite question de ce qui motive la foule à se lancer dans un projet d'externalisation ouverte et à s'investir dans la tâche pendant la durée du projet. Nous nous appuyerons notamment sur la typologie des motivations à la participation que Kaufmann et ses collaborateurs (2011) ont dressée afin de révéler les particularités de la motivation en contexte d'externalisation ouverte. En appliquant cette typologie aux diverses études portant sur la motivation des traducteurs bénévoles (O'Brien et Schäler, 2010; McDonough Dolmaya, 2011; Mesipuu, 2012; Dombek, 2014; Olohan, 2014), nous noterons qu'en contexte langagier, la participation est surtout mue par deux facteurs extrinsèques, soit la sensibilité à une cause ou à un

sujet et le désir d'apprendre ou de s'améliorer, et par un facteur intrinsèque, soit la satisfaction d'avoir un impact visible sur la tâche. Finalement, nous aborderons l'enjeu de la gestion de la foule, tant en termes de son comportement que de ses contributions, et présenterons les quelques stratégies évoquées par divers auteurs pour contrer les retombées négatives de participation en ligne.

4.3. L'externalisation ouverte en aménagement terminologique : recension

Dans le troisième chapitre, nous nous pencherons sur les études universitaires qui portent spécifiquement sur l'externalisation ouverte de la terminologie vers les usagers, en contexte d'aménagement linguistique et terminologique, afin de voir ce qu'elles peuvent nous apprendre de leur méthode. Nous excluons de notre recension les études qui portent sur la terminologie collaborative en ligne (p. ex. TermWiki ou Humanterm), puisque, contrairement à ce que nous avons défini comme étant l'externalisation ouverte où une entité soumet une tâche précise à un groupe de personnes en échange d'un gain quelconque et sur laquelle elle garde le contrôle, les initiatives collaboratives en ligne font travailler un groupe de personnes sur un objet commun qui appartient à tous. De même, nous ne retiendrons pas les expériences où la participation des usagers a été obtenue hors ligne, puisque cette approche ne se situe pas dans notre cadre conceptuel en contexte numérique. Finalement, nous ferons aussi l'impasse sur les collaborations par externalisation ouverte à des fins terminographiques ou lexicographiques qui sortent du champ de notre étude, puisque nous ne nous intéressons pas à la contribution du public pour des questions de recension, de description ou de consignation des termes, mais plutôt pour des questions d'impact sociolinguistique, en vue de l'adoption et de l'usage réel des termes consignés.

Nous constaterons, dans le domaine langagier, un nombre croissant d'études sur la traduction collaborative ou participative, dont celles mentionnées plus haut, mais encore très peu

concernant l'externalisation ouverte en aménagement linguistique et terminologique. De fait, nous avons relevé six études, dont la moitié n'a fait l'objet que de présentations en colloques (v. Bonet et Ibern, 2014; Nilsson, 2014a et 2014b; Saint, 2016a), qui apportent un regard parcellaire sur la méthode. En particulier, nous remarquerons que le choix de la foule vers qui on externalise n'est pas toujours expliqué, même si on peut déduire que le domaine concerné joue un rôle sur le niveau de compétences attendu de la foule et sur sa taille. Les études de notre recension ont aussi tendance à rester évasives sur les raisons qui motivent le choix de la plateforme ayant servi à recueillir le fruit de la participation de la foule et sur l'adéquation de l'outil avec les objectifs que les aménageurs s'étaient fixés. Tout au plus, peut-on supposer que c'est le degré de visibilité que l'on souhaitait donner à l'initiative qui aura joué un rôle sur la sélection de l'outil (p. ex. utilisation du réseau social Facebook [Bonet et Ibern, 2014] pour recruter un grand nombre de personnes ou utilisation d'un Sharepoint fermé [Karsch, 2006] pour limiter la participation à un groupe restreint et préidentifié). La question des enjeux de l'externalisation ouverte est aussi laissée en suspens dans les études recensées, qui tendent uniquement à se concentrer sur les résultats, à savoir la qualité des contributions de la foule pour le travail des aménageurs (DePalma et Kelly, 2011; Nilsson, 2014a, 2014b), les suggestions de la foule qui ont été retenues ou pas (Karsch, 2006; Bonet et Ibern, 2014; Saint, 2016a) et l'impact de l'approche participative sur l'usage (Saint, 2016a). Toutefois, cette poignée d'études révèle assez nettement que les tâches qui s'externalisent en aménagement linguistique et terminologique sont la collecte de termes, la création de termes et l'évaluation de termes et de définitions.

4.4. Méthodologie : la recherche collaborative

Notre projet d'externalisation des tâches de l'aménagement linguistique et terminologique ne pouvant se faire sans la coopération et la connaissance des acteurs sur le terrain,

soit les aménageurs, nous avons adopté une approche méthodologique qui s'inscrit dans les méthodes de recherche participatives intitulée « recherche collaborative ». Le quatrième chapitre de la thèse portera sur la description de cette approche méthodologique, telle qu'elle a été définie par Desgagné (1997) dans le contexte de l'éducation, ainsi que sur l'identification des aménageurs qui participeront au projet.

Prenant appui sur une épistémologie coconstructiviste, la recherche collaborative cherche à réduire l'écart entre la pratique et la théorie et à éviter le regard omniscient du chercheur qui fait de la recherche *sur* et non *avec* les acteurs sur le terrain (Desgagné et Bednarz, 2005, p. 251). En cela, elle tient compte du savoir professionnel des praticiens, qu'elle inclut à toutes les étapes de la recherche non uniquement à titre d'informateurs, mais aussi à titre d'acteurs de la recherche. Toutefois, contrairement à la recherche-action où, selon les mêmes principes, les praticiens sont cochercheurs et participent à la transformation de leur pratique par un procédé cyclique d'action et de réflexion, la recherche collaborative ne cherche pas à modifier la pratique des acteurs sur le terrain. Ainsi, si les praticiens tirent des bénéfices à collaborer à l'étude, ceux-ci sont perçus comme des avantages collatéraux (Morrissette, 2013, p. 41), comme des occasions de développement professionnel, et n'ont pas nécessairement d'influence sur l'objet d'étude du chercheur. Cette approche se prête particulièrement bien à notre étude qui, si elle ne peut se passer de l'agir et du savoir d'action de l'aménageur sur son travail de production terminologique, n'entend pas changer le processus d'aménagement terminologique, du moins, à ce moment précis⁷. En recherche collaborative, le chercheur élabore les contours de l'étude à laquelle il collabore, non

⁷ Notre projet de thèse requiert une collaboration ponctuelle des aménageurs, mais n'exige d'eux aucune adhésion à l'approche participative organisée des usagers ni l'intégration de cette approche à leurs méthodes de travail. Nul doute que si l'externalisation ouverte devient monnaie courante dans la pratique des aménageurs, le processus d'aménagement terminologique s'en verra modifié. Cependant, ce changement ne fait pas partie des objectifs énoncés de notre étude, qui se limitera à présenter un modèle.

en tant qu'agent de changement de la pratique, mais en tant qu'observateur participant et médiateur entre le monde de la théorie et le monde de la pratique. Pour mettre en œuvre une recherche qui intègre les points de vue de tous dans la construction du savoir, Desgagné (1997) propose un déploiement du projet de recherche en trois étapes : la cosituation ou la négociation de la collaboration entre les parties, la coopération ou la collecte des données et la coproduction ou l'analyse des données et la diffusion des résultats.

Pour notre étude, nous avons recherché et obtenu la participation des membres du Comité de terminologie de Radio-Canada (désormais CTRC), soit des représentants de trois grandes organisations chargées de l'aménagement linguistique et terminologique au Canada : les services linguistiques de la SRC, l'Office et le Bureau de la traduction du gouvernement du Canada (désormais Bureau). Si des considérations pratiques, telles que la proximité géographique et la facilité d'accès aux membres du CTRC, ont influencé notre choix, c'est surtout la nature du travail de ce comité qui nous a convaincue de l'intérêt de collaborer avec ce groupe d'aménageurs, notamment l'esprit de travail en collaboration déjà en place, le traitement de la terminologie ponctuelle issue principalement de l'actualité et le vaste public francophone du Canada visé par l'activité aménagiste du groupe.

4.5. La fabrication d'un modèle collaboratif

Les résultats que nous présenterons dans le cinquième chapitre de la thèse suivent chronologiquement la genèse, le développement et le déploiement du projet « En bons termes », entre le 18 octobre 2016 et le 23 février 2018. En nous appuyant sur les discussions que nous avons eues avec les aménageurs et les données récoltées par le biais d'une observation participante et de la rétroaction des participants à l'externalisation ouverte, nous montrerons comment, à chaque étape du processus de recherche, les considérations pratiques des acteurs sur le terrain ont influencé

et fait évoluer notre modèle collaboratif servant à externaliser les tâches de création, collecte et évaluation terminologiques en contexte d'aménagement linguistique et terminologique.

Dans les sections 1, 2 et 3 du chapitre, nous nous attarderons sur la mise sur pied de la proposition de projet initiale, mettant l'accent sur les objectifs et la durée du projet, sur la composition et le recrutement du groupe de locuteurs et sur les modalités prévues de la collaboration. Il s'agit de la phase de cosituation de notre projet. Nous expliquerons, notamment, les raisons qui nous ont amenée à privilégier un mode de recrutement des participants non probabiliste par « boule de neige » et une plateforme dédiée à l'expérience plutôt qu'un réseau social existant, qui aurait pourtant contribué à réduire les obstacles à la participation. Nous proposerons un premier modèle collaboratif composé d'un schéma de la collaboration en 10 étapes (v. Figure 3, p. 159) et d'un détail du déroulement des tâches affectées à chaque acteur ou groupe d'acteurs (v. Tableau 12, p. 160) : les internautes (les locuteurs, les membres du grand public); les experts (les aménageurs du CTRC); la modératrice/administratrice du site (nous, la chercheuse). L'élaboration du projet a été suivie de rencontres avec chacun des aménageurs, qui se sont déroulées entre le 8 mars 2017 et le 5 juin 2017, dans le but de négocier les termes de la collaboration tels qu'énoncés dans la proposition de projet (v. Annexe 2), c'est-à-dire de les préciser, les développer, de répondre aux possibles inquiétudes et réticences des aménageurs du CTRC et de prendre note des contraintes associées à leur participation. Si notre projet faisait toujours l'objet d'un certain scepticisme à la fin de l'étape de cosituation, sa description a été acceptée par les aménageurs que nous avons rencontrés et nous a permis d'aller de l'avant avec la soutenance de projet, l'obtention du certificat d'approbation éthique nous donnant le droit de recruter des participants et de récolter les données qu'ils produiront, et la création du forum en ligne, à l'aide du script libre de droits phpBB.

Les sections 4 et 5 du chapitre correspondent à la phase de coopération du projet. Celle-ci a débuté avec un projet pilote, qui a eu lieu du 2 octobre 2017 au 17 octobre 2017 et que nous avons choisi de lancer pour, d'une part, tester le bon fonctionnement de notre plateforme en ligne et, d'autre part, rappeler notre projet au bon souvenir des aménageurs que nous avons rencontrés plusieurs mois auparavant. Au total, 17 personnes ont participé à la phase pilote et ont émis des suggestions pour quatre concepts que nous avons extraits de la liste des notions qui seraient traitées en réunion, par le CTRC, le 18 octobre 2017. Nous montrerons que, si aucun problème technique n'a été repéré lors de cette phase pilote, nous avons été amenée à modifier notre schéma collaboratif initial pour y insérer de nouvelles étapes, notamment pour éviter de faire parvenir les suggestions des internautes au CTRC selon un classement arbitraire, mais plutôt représentatif des préférences. Quoique certaines étapes de notre schéma n'aient pu être testées, nous les avons conservées dans notre schéma collaboratif modifié (v. Figure 13, p. 204) et avons précisé le déroulement des diverses tâches, en fonction des observations faites pendant la phase pilote (v. Tableau 24, p. 205), avant de lancer l'expérience « En bons termes » qui, elle, s'est déroulée du 30 octobre 2017 au 4 février 2018. Au total, 63 personnes ont participé à l'expérience dont 12 provenaient de la phase pilote. Nous partagerons des informations démographiques permettant de dresser le portrait des internautes qui ont participé au projet, de même que des détails sur les 20 concepts qui ont été discutés pendant les 81 jours d'expérience « En bons termes ». De nombreuses suggestions ont été soumises au CTRC et l'activité du site est restée la même pendant toute la durée du projet, démontrant un intérêt et un engagement réels des participants. Le CTRC a créé des fiches terminologiques pour 11 des 20 concepts discutés en étudiant les contributions des internautes. Le déroulement de la collaboration a fait l'impasse sur quatre des étapes de notre schéma, que nous n'avions pu tester lors de la phase pilote et en a modifié deux autres

(v. Figure 14, p. 214). Ces étapes visaient à donner un rôle plus important aux locuteurs dans le choix des termes qui intègrent les fiches terminologiques, en leur donnant l'occasion de voter pour le terme de leur préférence parmi une sélection approuvée par le CTRC. Notre intention était de laisser les locuteurs informer les aménageurs des termes ayant le plus haut potentiel d'implantation. Toutefois, dans le bilan que nous ferons de l'expérience et dans lequel nous analyserons les réponses de 17 internautes au questionnaire de fin de projet, nous constatons que l'absence de ces étapes du processus collaboratif n'a pas eu d'impact sur la perception que les locuteurs du projet « En bons termes » ont eue d'être écoutés et entendus par les aménageurs. D'ailleurs, parmi les répondants au questionnaire de fin de projet, plus de 80 % ont mentionné leur intérêt à participer de nouveau à une telle initiative collaborative, signe de leur haut degré de satisfaction à l'égard de leur expérience. Nous terminerons cette phase de coopération du projet « En bons termes » en faisant valoir l'opinion des aménageurs sur la recherche à laquelle ils ont collaboré. Pour cela, nous nous appuyerons sur un contenu choisi des entrevues semi-directives que nous avons réalisées en personne, à la fin du projet, les 22 et 23 février 2018. En particulier, nous nous concentrerons sur les questions qui sont restées sans réponse à la suite de l'expérience en ligne. Par exemple, nous chercherons à mieux comprendre les raisons qui ont amené les aménageurs à ne pas profiter de toutes les étapes de notre schéma collaboratif ou encore à ne pas créer une fiche terminologique pour tous les concepts qui ont été traités dans le cadre du projet et pour lesquels ils ont reçu des suggestions d'internautes. Les réponses apportées par les aménageurs renseigneront sur le fonctionnement du CTRC ou sur la manière de travailler des aménageurs et elles éclaireront notre ultime version d'un modèle collaboratif d'externalisation des tâches de l'aménagement terminologique vers le grand public (v. Figure 22, p. 248).

5. POSTURE GÉNÉRALE

Nous l'avons dit, notre étude vise à contribuer aux recherches évaluant l'impact des mesures prises et actions menées par certains organismes mandatés par des politiques linguistiques pour orienter l'usage terminologique. Par évaluation, nous n'entendons toutefois pas poser un jugement de valeur sur le fonctionnement de tels organismes dans le paysage sociolinguistique canadien, contexte de notre étude. Cela signifie que nous ne questionnons pas, dans le cadre de cette thèse, le bien-fondé ou la préférence d'une démarche interventionniste ou aménagiste comparée à une approche du laisser-faire pour le maintien ou l'évolution de la langue. Notre position consiste à reconnaître l'existence de l'aménagement linguistique et terminologique et d'en présenter, avec les nuances qui s'imposent, les divers contextes (historiques, sociaux, économiques et politiques) qui lui ont donné naissance et qui ont défini son champ d'action. Ainsi, en inscrivant notre thèse dans la continuité des études sur l'évaluation des efforts d'aménagement terminologique, notre but est de participer à la réflexion générale de leur impact réel sur l'usage et vérifier si les organismes aménagistes atteignent leurs objectifs et dans quelle mesure.

Chapitre 1.

L'aménagement et l'implantation terminologiques

1. LE NÉCESSAIRE AMÉNAGEMENT DES LANGUES ET DES TERMES

Chaque époque connaît une langue qui saura se montrer plus influente que les autres, que de nombreuses élites souhaiteront maîtriser et qui incarnera pouvoir et modernité. Le français a joui d'un tel statut en endossant le rôle de *lingua franca*⁸, en Europe, de la fin du XVI^e siècle jusqu'à la Révolution française. Selon les discours puristes de l'époque, l'« universalité » (Rivarol, 1784) de la langue française provenait de ses qualités intrinsèques, notamment sa clarté⁹. Cette argumentation, qui a donné naissance au « mythe du génie de la langue française » (Meschonnic, 1997), continue d'ailleurs à être véhiculée pour expliquer et raviver la grandeur passée du français sur la scène internationale. De fait, voici ce que disait, il y a quelques années à peine, l'Académicien Gabriel de Broglie, dans une conférence intitulée « La beauté de la langue française » :

Les spécialistes des langues décrivent de manière générale les langues par des caractères généraux. L'espagnol est considéré comme une langue noble, l'italien comme une langue harmonieuse, l'allemand comme une langue précise, l'anglais comme une langue naturelle et pour le français on met généralement en avant la qualité de la clarté. [...] C'est en effet ce caractère souvent célébré comme le génie de la langue française qui lui a permis, pendant quelques siècles, de succéder au latin, même avant le latin au grec, je veux parler des XVII^e et XVIII^e siècles. [...] Des quantités d'écrivains et de professeurs ont insisté sur ce caractère du français. [...] [H]éritier non seulement de la clarté mais d'une conséquence de la clarté, [...] le français tend à l'abstraction du langage. Il possède des qualités d'expression, de transmission, de précision et de synthèse qui ont fait qu'il a été pendant quelques siècles la langue mondiale de la diplomatie. Ce n'est plus le cas aujourd'hui, mais cela a été le cas jusqu'en 1914, précisément pour ces raisons-là. (de Broglie, 2014)

⁸ Si le terme *lingua franca* a tout d'abord désigné les langues, jargons ou dialectes qui naissent de situations de travail multiethniques pour jouer un rôle de langue commune (p. ex. les créoles nés dans les plantations à l'époque des colonies), dans son acception plus moderne, « the term *lingua franca* has been expanded to include not only language situations or overtly unequal social structures, but also any situation where a common language, including a transplanted language is used by speakers from different language backgrounds in a particular community, domain, or focus » (Friedrich et Matsuda, 2010, p. 21).

⁹ On doit à Rivarol (1784, p. 49) la célèbre citation suivante : « [L]a syntaxe française est incorruptible. C'est de-là que résulte cette admirable clarté, base éternelle de notre Langue : ce qui n'est pas clair n'est pas français; ce qui n'est pas clair est encore anglais, italien, grec ou latin ».

À l'instar de Meschonnic (1997) et contrairement à de Broglie (2014), les linguistes, spécialistes des langues, sont nombreux à rejeter toute forme de supériorité d'une langue sur une autre sur la base de ses propriétés structurelles, phonétiques ou lexicales. Wright (2006a, p. 36-37) précise que le statut de *lingua franca* n'est pas figé dans le temps et qu'il dépend plutôt de facteurs extralinguistiques politiques, économiques, militaires, intellectuels, culturels ou idéologiques qui agissent en sa faveur :

To posit a cause and effect relationship between any unique linguistic property of the French language and its historical role as a *lingua franca* completely overlooks the political and economic reasons for which languages spread. [...]

[W]hen use of a language spreads outside the mother tongue group to become a prestige *lingua franca*, there are always extralinguistic phenomena that precede and accompany the spread. These may be political and military power (one group conquers and rules another), economic power (one group is the dominant partner in a trading relationship), scholarship and technological superiority (one group has knowledge that others wish to acquire), cultural attractiveness (one group has cultural products that others wish to acquire and/or emulate), religious and ideological leadership (one group develops religious or political ideologies to which others convert), or a mixture of any or all of them.

Crystal (2003, p. 9) renchérit en indiquant que c'est le pouvoir des gens qui parlent une certaine langue qui peut donner à celle-ci un statut de langue globale :

A language does not become a global language because of its intrinsic structural properties, or because of the size of its vocabulary, or because it has been a vehicle of a great literature in the past, or because it was once associated with a great culture or religion. These are all factors which can motivate someone to learn a language, of course, but none of them alone, or in combination, can ensure a language's world spread. Indeed, such factors cannot even guarantee survival as a living language – as is clear from the case of Latin, learned today as a classical language by only a scholarly and religious few. Correspondingly, inconvenient structural properties (such as awkward spelling) do not stop a language achieving international status either. A language has traditionally become an international language for one chief reason: the power of its people – especially their political and military power.

C'est d'ailleurs ce que l'on constate avec l'anglais depuis le 19^e siècle, période à laquelle cette langue a commencé à s'imposer comme langue globale et *lingua franca*, tout d'abord grâce à l'essor industriel et commercial en Angleterre et à l'importante croissance démographique américaine, puis, au cours d'un 20^e siècle marqué par deux guerres mondiales, grâce à la domination militaire, technique et économique des États-Unis et à l'avènement de la

mondialisation qui a virtuellement aplani les frontières pour favoriser les échanges et la communication entre les nations (Humbley, 2002, p. 108-109; Chansou, 2003, p. 28-30; Crystal, 2003, p. 10). Si l'on parlait déjà d'une prédominance de l'anglais sur la scène internationale dans les années 1960, la révolution électronique des années 1970, en provenance des États-Unis, a contribué à lui assurer son statut de langue globale (Crystal, 2003, p. 121-122) qui lui garantit une place hypercentrale dans la hiérarchie du système linguistique global des langues (de Swaan, 2001)¹⁰. Selon ce système, toutes les langues parlées sur la planète sont connectées les unes aux autres par les locuteurs multilingues (traducteurs, interprètes ou autres) qui contribuent à établir une cohérence interlinguistique : « It is multilingualism that has kept humanity, separated by so many languages, together » (de Swaan, 2001, p. 1). Toutefois, étant donné qu'apprendre une langue représente un certain effort et que personne ne peut apprendre un nombre illimité de langues, la faveur des apprenants se tourne vers les langues qui apporteront des bénéfices au moins équivalents, voire supérieurs, aux efforts investis pour parvenir à les parler couramment (de Swaan, 2001, p. 27). Au final, plus une langue contient de locuteurs multilingues, plus elle acquiert une place centrale au sein du système (de Swaan, 1993, p. 219) et, du même coup, plus elle est apprise : « Apparently, language learning occurs mostly upward, in a 'centripetal' mode: people prefer to learn a language that is at a higher level in the hierarchy. This again reinforces the

¹⁰ Dans le système linguistique global d'Abram de Swaan (2001), les milliers de langues parlées sur la planète se situent à divers niveaux d'une échelle hiérarchique selon leur valeur de communication relative. Selon lui, 98 % des langues du monde se trouvent à la périphérie du système et ne sont parlées que par 10 % de la population globale (de Swaan, 2001, p. 4). La plupart des locuteurs de ces langues périphériques s'expriment aussi dans une langue seconde et bien souvent employée dans le système éducatif ou d'autres sphères de la vie publique. Ces langues secondes, appelées « centrales », tendent à être des langues nationales ou officielles. Si les locuteurs des langues centrales ressentent le besoin d'apprendre une autre langue, leur choix se portera généralement sur une langue située dans la catégorie supérieure du système, c'est-à-dire sur une des douze langues supercentrales comptant chacune plus de cent millions de locuteurs : l'allemand, l'anglais, l'arabe, le chinois, l'espagnol, le français, l'hindi, le japonais, le malais, le portugais, le russe et le swahili (de Swaan, 2001, p. 5). Ce qui fait de l'anglais une langue hypercentrale provient du fait que les locuteurs des diverses langues supercentrales du système recourent en priorité à l'anglais pour communiquer entre eux (de Swaan, 2001, p. 6).

hierarchical nature of the world language system » (de Swaan, 2001, p. 5). L'hypercentralité de l'anglais dans le système global des langues lui donne donc le statut le plus élevé dans la hiérarchie et toutes les autres langues ont une valeur de communication relative (*Q-value*, selon de Swaan [2001, p. 33-40]) moindre, du moins pour le moment. En effet, il s'agit d'un système dynamique dont les décisions individuelles et les choix collectifs, eux-mêmes influencés par des facteurs extralinguistiques, modifient continuellement la configuration :

People learn a language because they expect it will help them to communicate with others and they make anticipatory calculations about the best medium to adopt for themselves or for their children. Into these calculations enter their expectations or the expectations of others, which may result in a highly unstable situation, in which quite suddenly a “tipping point” is reached and preferences switch towards an alternative second language. (de Swaan, 1993, p. 221)

De plus, bien que les groupes linguistiques ressentent le besoin d'apprendre une langue à valeur de communication supérieure à la leur, ils conservent un intérêt collectif à voir leur propre langue survivre puisqu'elle est garante de leur capital culturel. Par conséquent, quand la survie du bien commun qu'est la langue se trouve menacée, la collectivité linguistique peut décider d'adopter des mesures qui visent à la protéger et à rehausser sa valeur de communication. C'est notamment le cas du français au Canada, sujet et contexte de notre étude, pour lequel diverses lois linguistiques ont été votées reconnaissant sa légitimité ou son officialité. Par exemple, au niveau fédéral, la Loi sur les langues officielles de 1969 et la Charte des droits et libertés de 1982 lui garantissent un statut officiel égal à l'anglais au Parlement et au gouvernement canadiens. De même, toutes les provinces et tous les territoires canadiens, exception faite de la Colombie-Britannique, se sont dotés de lois, de politiques ou de règlements qui attribuent un statut officiel à la langue française¹¹ ou lui accordent une légitimité suffisante pour offrir des services en français, comme c'est le cas en Ontario (Quell, 2019). Ces politiques linguistiques constituent un ensemble

¹¹ Le Québec est la seule province canadienne à avoir fait du français sa seule et unique langue officielle. Toutefois, dans les Territoires du Nord-Ouest, au Yukon, au Nunavut et au Nouveau-Brunswick, le français partage ce statut avec d'autres langues, notamment l'anglais et diverses langues autochtones.

décisionnel qui guide toutes les formes d'intervention délibérée sur le statut ou le corpus du français au Canada. La mise en œuvre de ces décisions relève de ce que l'on appelle le *language planning* ou « aménagement linguistique » (Hermans, 1991, p. 687).

2. L'AMÉNAGEMENT LINGUISTIQUE, APPROCHE SOCIALE DE L'INTERVENTIONNISME LINGUISTIQUE

2.1. La notion de *language planning*

Comme le remarque Wright (2006b, p. 164), toutes les sociétés contiennent une forme ou une autre de *language planning*, puisque tous les locuteurs régulent, protègent et diffusent leur(s) langue(s) pour socialiser et se faire comprendre. Toutefois, indique-t-elle, l'idéal nationaliste d'une communauté culturelle et linguistique homogène et différenciée des communautés voisines a entraîné une vision interventionniste du *language planning*. Introduite par le linguiste américain Einar Haugen au début des années 1960 (Ballarin, 2009, p. 36; Drame, 2009, p. 78), la notion de *language planning* renvoie, dans sa définition la plus brève, à « an attempt by someone to modify the linguistic behaviour of some community for some reason » (Kaplan et Baldauf, 1997, p. 3). Selon Haugen (1966, p. 17-18), le *language planning* s'attaque à deux types de problèmes, ceux liés à la forme (ou structure) de la langue et ceux liés à la fonction (ou usages) de la langue, qu'il gère en deux temps : premièrement, lors d'une phase d'« initiation » ou de prise de décisions et, deuxièmement, lors d'une phase d'« implémentation » ou de mise en œuvre des décisions (v. Tableau 2).

Tableau 2. Le modèle du *language planning* selon Haugen (1966, p. 17-26)

	FORME	FONCTION
phase « initiation »	sélection d'une norme	élaboration de la fonction
phase « implémentation »	codification de la forme	acceptation par la communauté

Selon ce modèle, pour régler les problèmes de forme, on commence par sélectionner une norme, avant de la codifier, c'est-à-dire avant d'agir sur l'orthographe, la grammaire ou le lexique de la langue (Antia, 2000, p. 1-2). Vu qu'il n'existe quasiment pas de cas où les membres d'une communauté parlent de manière identique (Haugen, 1966, p. 18), les choix qui seront faits pour la mise en place d'une nouvelle norme ou pour la modification d'une norme existante entraîneront nécessairement leur lot de résistances, puisque dans un cas comme dans l'autre une variété linguistique sera privilégiée par rapport à d'autres. C'est pourquoi, pour réussir, tout changement de codification, tel le remplacement des xénismes par des équivalents en langue maternelle (Haugen, 1966, p. 19-20), se doit de commencer « by having a clear picture of the nature of previous codifications, if any, and their relation to the facts of usage » (Haugen, 1966, p. 21). Nous nous intéresserons dans le cadre de notre travail uniquement au vocabulaire et, plus précisément, aux unités terminologiques.

Face à des problèmes liés à la fonction de la langue, il s'agira de commencer par élaborer des terminologies en recourant à l'une ou l'autre de deux approches : (1) l'adaptation qui « requires only that an already existent model in another language be adjusted to the structures of one's own » (Haugen, 1966, p. 23) et (2) l'innovation qui, par purisme ou par fierté, crée des équivalents de toute pièce. Si, à chacune des étapes de son modèle, Haugen insiste sur la nécessaire prise en considération de la société dans laquelle se déploie tout processus de *language planning*, c'est au moment de l'implémentation du produit de l'élaboration terminologique et lexicale que l'influence sociale est la plus forte. D'ailleurs, pour Antia (2000, p. 2), cette phase est « un exercice social ». En effet, en dénommant cette étape « acceptation par la communauté », Haugen insiste sur le fait que « [t]he planner proposes, but the community disposes » (Haugen, 1966, p. 24) et que de nombreux facteurs sur lesquels le décideur n'a pas de contrôle entrent aussi en ligne de compte

dans l'acceptation du changement ou de son rejet par la communauté (Haugen, 1966, p. 25). C'est d'ailleurs ce qui l'amène à proposer que le *language planning* s'accompagne d'enquêtes d'opinion pour mieux anticiper le degré de réception des propositions de changements linguistiques :

Public opinion research may actually have much to say about the possibility of launching linguistic changes. Language habits, like floating icebergs, are mostly submerged. Their essential nature is still largely hidden from us, and planners who act on the assumption that they understand their nature risk running afoul of the invisible nine tenths.

Language planning is therefore still more of an art than a science. Like politics, of which it is a part, it is the art of the possible. The language planner must have some of the equipment of the prophet or the soothsayer: to foresee the wave of the future and ride it to its goal [...] [H]e can do so only if his goal is substantially the same as that which the people have unconsciously accepted as their own. (Haugen, 1966, p. 25-26)

Notons que cette vision du *language planning* interventionniste et descendant, espérant contrôler l'usage linguistique et le modifier afin qu'il reflète une idéologie ou une identité nationale, s'inscrit dans une perception des langues comme des « independent, bounded systems, and whose existence is predicated on the basis of them being relatively uniform internally as well as sufficiently distinct from one another » (Saraneci, 2017, p. 114). Dans ce contexte, les frontières entre les nations et les langues sont bien établies. Toutefois, l'avènement de la globalisation a mis à mal l'idéal de l'État-nation souverain et homogène, où l'on parlerait une langue stable et structurée. Aujourd'hui, la notion de langue comme système est largement rejetée et critiquée par les sociolinguistes, qui la conçoivent plutôt comme une pratique sociale (Saraneci, 2017, p. 115). Pour eux, la langue et la parole (ou le discours) sont révélatrices de la manière dont les locuteurs, acteurs sociaux, façonnent l'identité et l'idéologie de leur société et le *language planning* est une aberration puisqu'aucune institution ne peut contenir la langue dans sa complexité, la codifier, la modifier ou l'orienter : « The paradigmatic change that postmodernism brought to sociolinguistics has produced a scholarly literature informed by the belief that diversity is inevitable and incontrovertible and that the policies of nation builders were both utopian and doomed to failure »

(Wright, 2016, p. 311). Toutefois, les vieux principes ont la dent dure et la société elle-même adhère encore en grande partie au respect d'une norme linguistique :

This current trend in contemporary sociolinguistics to dismiss the idea that language is a stable structure has, however, not found universal acceptance among the general public. There are very many people who would disagree with the proposition that 'it is a total myth that any unitary structure equates to Indonesian, Swahili, French or any other language'. So I think that it makes sense to acknowledge that many people desire language to be a stable structure and accept the fiction. (Wright, 2016, p. 220)

Ce constat place le *language planning* dont il est question dans cette thèse dans une situation complexe entre, d'un côté, interventionnisme sur l'usage en proposant une norme et, de l'autre, prise en considération de l'usage(r) en reconnaissant sa diversité. Cette intrication se ressent à tous les niveaux, comme nous le verrons dans les sections qui vont suivre.

2.2. Planification linguistique, glottopolitique ou aménagement linguistique

La notion de *language planning* fait l'objet de diverses traductions en français, dont la version littérale de « planification linguistique » qui a tout d'abord « fait référence essentiellement [...] à un type d'intervention sur le système linguistique et à une discussion des problèmes de standardisation du code lui-même » (Loubier, 2002, p. 1) pour finalement renvoyer « à tout type d'intervention pour régler des problèmes sociolinguistiques » (Loubier, 2002, p. 1). On traduit aussi parfois *language planning* par l'expression « politique linguistique », même s'« il peut y avoir politique linguistique sans qu'il y ait planification » (Ballarin, 2009, p. 37), ou par le terme « glottopolitique » qui cherche à « neutraliser, sans s'exprimer à son égard, l'opposition entre langue et parole » (Guespin et Marcellesi, 1986, p. 5). Alors que « le terme *politique linguistique* ne prend en compte que les actions les plus visibles [et] entraîne avec lui une conception unilatérale de la langue, excluant les pratiques langagières » (Gaudin, 2003, p. 176, italiques de l'auteur), la glottopolitique :

désigne les diverses approches qu'une société a de l'action sur le langage, qu'elle en soit consciente ou non : aussi bien la langue, quand la société légifère sur les statuts réciproques du français et des langues minoritaires par exemple; la parole, quand elle réprime tel emploi chez tel ou tel; le discours, quand l'école fait de la production de tel type de texte matières à examen : *Glottopolitique* est nécessaire pour englober tous les faits de langage où l'action de la société revêt la forme du politique. (Guespin et Marcellesi, 1986, p. 5)

Le terme « glottopolitique » ne cherche donc pas à se substituer à des expressions telles que « planification linguistique » ou « politique linguistique », mais plutôt à engager une vaste réflexion sur le changement linguistique planifié.

Au Canada, comme en général dans les contextes francophones (Humbley, 2018, p. 256), c'est toutefois l'expression « aménagement linguistique » qui prévaut aujourd'hui pour dénommer la notion de *language planning*. Proposée au début des années 1970 par le linguiste Jean-Claude Corbeil, alors directeur de l'Office¹², l'expression « aménagement linguistique » décrit, avant tout, le modèle d'intervention mis en place au Québec et peut se définir ainsi :

Toute intervention d'une instance nationale ou internationale, ou d'un acteur social, qui vise à définir les fonctions ou le statut d'une langue ou de plusieurs langues en concurrence, sur un territoire ou dans un espace donné (aménagement du statut), ou à standardiser ou à instrumentaliser une ou plusieurs langues pour les rendre aptes à remplir les fonctions qu'on leur a assignées (aménagement du corpus) dans le cadre d'une politique linguistique préalablement définie. (Rousseau, 2005, p. 95-96)

Suggéré pour remplacer des termes comme « planification », « interventionnisme » ou « dirigisme » linguistiques (Auger, 1994, p. 53), l'expression « aménagement linguistique » n'est cependant pas le fruit d'un simple caprice terminologique. En effet, elle cherche avant tout à refléter le désir d'une action concertée entre les institutions et les usagers plutôt que celui d'une intervention coercitive :

Les mots, même les plus abstraits, traînent avec eux, comme leur ombre, des associations, des connotations qui sont comme leur réputation, qui font naître chez les usagers des préjugés favorables ou défavorables. Nous avons remarqué que le syntagme « planification linguistique » pouvait facilement avoir en français une connotation péjorative : l'expression suggère une intervention dirigiste, de type bureaucratique, où les experts ont le pas sur les citoyens et les hommes politiques. Par contre, l'expression « aménagement linguistique » [...] évoque un effort à

¹² Alors appelé « Office de la langue française », il a été renommé « Office québécois de la langue française » en 2002.

moyen et à long termes pour mieux tirer parti d'une ressource collective, la ou les langues, en fonction des besoins et des intérêts de la nation, selon **un plan souple qui oriente l'évolution de la société sans la brusquer mais au contraire en réclamant son adhésion et sa participation.** (Corbeil, 1980, p. 9, nous soulignons)

L'expression « aménagement linguistique » signifie que l'approche interventionniste « s'inscrit de fait à l'intérieur du jeu des forces sociales, qui façonne les objectifs des membres d'une communauté et qui conditionne en définitive le succès de l'intervention sociolinguistique » (Loubier, 2002, p. 1). C'est pourquoi le fait qu'il y ait plusieurs langues en concurrence sur un même territoire ne suffit pas à inciter l'État à intervenir ouvertement sur les questions linguistiques. Il faut qu'il s'accompagne d'une « conscience de cette concurrence et [du] désir d'intervenir, non seulement chez quelques personnes, mais dans de larges secteurs de la population » (Corbeil, 1980, p. 113).

2.3. L'aménagement du statut et du corpus des langues

La distinction entre « aménagement du statut » (*status planning*) et « aménagement du corpus » (*corpus planning*) que fait Rousseau (2005, p. 95-96) dans sa définition de l'aménagement linguistique ci-dessus, aurait été faite pour la première fois par le linguiste allemand Heinz Kloss, lors d'un séjour à l'Université Laval, au Québec, en 1969 (Ballarin, 2009, p. 185). Avant de décrire plus amplement ces deux catégories de l'aménagement linguistique, précisons qu'il est commun d'en trouver une troisième dans les études sur le sujet : l'« aménagement de l'acquisition » (*acquisition planning*). Introduite par Cooper (1990), elle correspond à la mise en application et à la transmission (généralement, par l'éducation) des décisions prises concernant le statut et le corpus d'une langue (Wright, 2006b, p. 165).

L'aménagement du statut signifie que l'intervention « porte sur l'aspect social de la langue, sur la position d'une langue par rapport aux autres langues, sur la répartition des fonctions entre langues dans une même société » (Ballarin, 2009, p. 186). Cette forme d'aménagement

touche à ce que Depecker (2016, p. 13) appelle « l'extérieur » de la langue et vient s'opposer à l'« intérieur » de la langue, à sa forme ou à son code, autrement dit à son corpus. Ainsi, l'aménagement du corpus

concerne principalement le développement des ressources linguistiques [...] comme la modernisation des terminologies, le développement des ressources lexicales, l'élaboration de normes grammaticales ou encore le développement d'un code graphique dans le cas d'une langue non encore écrite. (Ballarin, 2009, p. 188)

Comme l'indique Drame (2009, p. 82), l'aménagement du corpus et l'aménagement du statut dépendent l'un de l'autre : « [o]n the one hand, corpus planning is a prerequisite to obtain an official status, on the other hand, once a language has received a status, this often has positive implications on work concerning its corpus, too ».

Selon Depecker (2016, p. 14-15), il existe une variété de statuts des langues, dont le statut de fait (qui place les langues par rapport aux milliers d'autres langues dans le monde; p. ex. le français est une langue supercentrale au sein du système linguistique global), le statut juridique (qui confère une certaine position aux langues dans les textes et dans les symboles des communautés linguistiques; p. ex. le français est l'unique langue officielle du Québec selon la loi 101) et le statut réglementaire (qui définit les langues de communication dans certains contextes; p. ex. l'anglais est la langue de communication dans le domaine de l'aviation).

Pour leur part, Kaplan et Baldauf (1997, p. 38), se basant sur Vikør (1993, p. 280-284), rappellent que, bien que l'aménagement du corpus concerne principalement les aspects internes de la langue, il implique aussi de faire des choix liés au contexte social. Ainsi, au-delà des considérations purement linguistiques, le corpus est aussi aménagé en tenant compte des attitudes à l'égard des autres langues (p. ex. on décidera alors soit de se rapprocher des autres langues en contact [cf. adaptation] soit d'y réagir [cf. purisme]), de la relation que les usagers entretiennent avec leur langue (p. ex. les usagers se laissent influencer par la norme de la majorité ou celle des

discours officiels, adoptent des formes prestigieuses ou, au contraire, communes, parce qu'elles leur semblent belles, pratiques ou efficaces) et des idéologies linguistiques qui ont cours dans la société (p. ex. nationalisme, traditionalisme, égalitarisme, libéralisme, autoritarisme). Ce constat vaut tant pour l'aménagement du corpus de la langue générale, qui, selon Hermans (1991, p. 688), concerne typiquement l'orthographe d'une langue nationale, que pour celui du corpus des langues spécialisées, qui cherche à développer, élargir, moderniser et normaliser des terminologies (Drame, 2009, p. 82). Ce travail sur les terminologies, qui relève de ce que l'on appelle le *terminology planning* ou l'« aménagement terminologique », confirme le lien étroit qui existe entre le corpus et le statut des langues, puisque c'est grâce à une terminologie riche que celles-ci garantissent leur vitalité et, donc, leur survie :

The health and survival of a language depend on its being appropriate for all contexts of communication identified by a society. A language reduced to informal usage only begins to lose its prestige and in the end disappears. In this sense, **special languages are key parts of the real capabilities of survival of a language**. Developed or developing societies need to have at their disposal an up-to-date language they can use for international contacts. **This language must have modern terminology – either created or borrowed – that allows it to refer to all the new concepts needed for the development of technology [and science]**. (Cabré Castellví, 1999, p. 48, nous soulignons)

3. L'AMÉNAGEMENT TERMINOLOGIQUE

3.1. L'aménagement terminologique – définition

Dans le cadre d'une approche traditionnelle de la terminologie, l'aménagement terminologique (désormais AT) est une activité synonyme de normalisation terminologique, fin en soi et garante d'une communication professionnelle claire, exacte et efficace (nous élaborerons ce sujet dans la section suivante, p. 36). En revanche, dans le cadre d'une approche socioterminologique (v. section 3.4, p. 44), l'AT est envisagé comme un processus, qui part d'une situation bien définie, qui établit des objectifs à atteindre et qui met en œuvre des méthodes pour favoriser le changement linguistique et terminologique planifié. Dans ce processus, la

normalisation terminologique, moment du processus qui entérine une unité comme étant d'un usage privilégié ou obligatoire dans certains contextes en vue d'une harmonisation terminologique, n'est qu'une étape parmi d'autres. Rousseau (2005, p. 98-99) en donne la définition suivante :

Domaine d'intervention de l'aménagement linguistique visant la description, la modernisation ou le développement des terminologies, leur diffusion sociale, dans une ou plusieurs langues, dont l'État ou un acteur social faisant autorité préconise l'usage.

L'aménagement terminologique s'appuie généralement sur une politique linguistique, formulée ou non, et inclut tous les aspects de l'activité terminologique, de la recherche à l'implantation des termes auprès des milieux professionnels ciblés. L'aménagement terminologique, en tant que pratique, a accompagné la naissance d'un nouveau champ d'expérience que l'on nomme aujourd'hui la socioterminologie. (Rousseau, 2005, p. 98-99)

3.2. L'aménagement terminologique selon une approche traditionnelle de la terminologie

Selon *Infoterm* (2013), le *terminology planning* ou l'« aménagement terminologique » est spécifiquement une composante de l'aménagement du corpus¹³, « an activity that is carried out by many institutions, organizations or communities for an array of purposes » et qui est étroitement associée à la normalisation terminologique¹⁴ à différents niveaux allant du local à l'international¹⁵. L'un des premiers objectifs de l'AT quand il est synonyme de normalisation des termes est de « make specialized, or subject-field communication clearer, more comprehensive and less cumbersome and ambiguous » (Drame, 2009, p. 87) et cela passe par une terminologie concise, précise et adéquate :

¹³ La définition d'*Infoterm* (2013) précise que, parfois, en raison de la complexité de certains domaines qui s'adaptent mal aux règles linguistiques générales (p. ex. les représentations conceptuelles non linguistiques comme les formules ou les pictogrammes), l'AT dépasse le champ de l'aménagement linguistique pour devenir une discipline ou une activité à part entière.

¹⁴ Nous privilégions le terme « normalisation » comme traduction française de l'anglais *standardization*, plutôt que « standardisation », bien que les deux expressions soient souvent employées comme synonymes l'une de l'autre (Cabré Castellví, 1999, p. 195).

¹⁵ Selon Cabré Castellví (1999, p. 197-199), la normalisation au niveau international est menée par deux organisations : l'IEC (*International Electrotechnical Commission*) et l'ISO (*International Organization for Standardization*). Ces deux organisations ont aussi des comités nationaux et régionaux, auxquels viennent s'ajouter d'autres organisations qui approfondissent ce que l'IEC ou l'ISO n'abordent que succinctement ou qui agissent dans un espace géographique spécifique. Finalement, les entreprises réalisent aussi des travaux de normalisation (p. ex. Microsoft).

Progress in science, technology and economy is heavily dependent on communication of information. This communication of information, however, is strongly impeded by difficulties which arise because of ambiguous terminology. Unambiguous communication is only possible if the concepts – the elements of thinking – have the same meaning for all who participate in the communication process at the national or international level. (Felber, 1984, cité dans Cabré Castellví, 1999, p. 194)

C'est pourquoi, très tôt, les spécialistes (scientifiques, ingénieurs, professeurs ou techniciens) ont privilégié la normalisation et ont développé des méthodes pour élaborer des terminologies multilingues uniformisées (Auger, 1982). Le procédé sera formalisé dans la théorie générale de la terminologie (TGT) proposée dans les années 1970 par l'ingénieur Eugen Wüster. L'idéal wüsterien est celui d'un terme transparent, universel, biunivoque et monosémique, où le lexique spécialisé se doit de présenter « une seule dénomination par langue pour chaque concept » (Cabré Castellví, 2013, p. 137) et où la polysémie et la synonymie sont à proscrire, car sources d'ambiguïtés dans la communication et l'organisation de la pensée. Les terminologies sont donc le résultat d'un travail onomasiologique qui débute par un processus d'uniformisation des concepts :

[Cette] uniformisation [est] basée sur la réduction des caractéristiques culturellement idiosyncrasiques de l'objet sur la base de ses caractéristiques communément acceptées. Ce processus d'uniformisation se traduit par une définition, par une image ou par la place qu'occupe chaque concept à l'intérieur d'un système hiérarchique préalablement établi par les experts. Il se poursuit par la compilation des dénominations existantes et débouche sur la fixation d'une dénomination par langue, c'est-à-dire sur l'établissement de termes normalisés qui doivent être les seuls utilisés en situation de communication professionnelle poursuivant l'exactitude et l'efficacité. (Cabré Castellví, 2013, p. 138)

Selon la TGT, la terminologie et son aménagement ne peuvent être menés que par les experts de domaines, puisqu'« ils sont les seuls à connaître le domaine de spécialité et ses formes dénominatives, et les seuls à avoir une approche des termes à partir des concepts » (Cabré Castellví, 2013, p. 138).

3.3. La remise en question de l'approche traditionnelle de la terminologie

3.3.1. L'impact des autres disciplines

Bien qu'elle ait donné ses premières lettres de noblesse à la terminologie en tant que discipline (Boulanger, 1995, p. 195; Cabré Castellví, 2003, p. 169), la TGT a fait l'objet de nombreuses critiques à partir de la fin des années 1980. Celles-ci sont surtout le fait de connaissances acquises dans d'autres domaines de recherche, ainsi que celui de l'élargissement des situations de communication dans lesquelles intervient la terminologie et qui ne se limitent plus au discours spécialisé par, pour et entre les experts. Par exemple, les sciences cognitives ont montré que les concepts « sont des "constructions mentales" [...] et que dans les processus de construction de la connaissance interviennent des facteurs d'ordre culturel, social et psychologique qui déterminent la diversité de la connaissance, y compris la connaissance spécialisée » (Cabré Castellví, 2013, p. 140) et ont ainsi remis en question l'idée d'un concept universel à la base d'une terminologie multilingue normalisée (v. notamment Temmerman, 2000a, 2000b). De même, la distinction de fonctionnement des termes et des unités lexicales de la langue générale qui sous-entend « que les termes ne doivent pas être traités comme des unités appartenant aux langues naturelles » (Cabré Castellví, 2013, p. 140) a été contestée par les sciences du langage (v. notamment Bourigault et Slodzian, 1999; L'Homme, 2004b, 2004a) et la linguistique de corpus, où l'arrivée des outils informatisés d'analyse textuelle a permis d'« enrichi[r] notre compréhension du comportement linguistique des termes » (L'Homme et coll., 2003, p. 156). L'influence de la linguistique sur la terminologie est d'ailleurs telle qu'elle amène Humbley et Picton (2017, p. 2) à affirmer : « There is hardly a subfield of linguistics that has not influenced terminology, from corpus linguistics and natural language processing, sociolinguistics, communication theory, frame semantics to cognitive linguistics... and the list could be continued ».

Enfin, les sciences sociales ont montré que les communications spécialisées étaient, elles aussi, empreintes de connotations culturelles, politiques ou sociales, où, par exemple, « les termes spécialisés sont conçus comme des unités identifiant différents groupes sociaux et discriminant ces groupes entre eux » (Cabré Castellví, 2013, p. 140). Hermans (1991) confirme cela dans un article court et percutant, intitulé « Language planning and terminology planning. Sociolinguistic aspects » :

The aim of terminology planning is (or should be) the improvement of scientific and technical communication. In practice, terminology planning is often an element of status planning and of common language politics. [...] Generally, the improvement of communication is not the first aim. Terminology planning is often the rationalisation and legitimation of decisions that are taken elsewhere by politicians, and takes part in the power play. (Hermans, 1991, p. 688)

En effet, comme l'explique l'auteur, dans le cadre des communications scientifiques, le succès et la reconnaissance d'un auteur dépendent de la manière dont les termes qu'il propose et emploie sont repris et adoptés par ses pairs. En somme, peu importe la qualité du terme, c'est sa circulation au sein de ce groupe exclusif qui lui donne sa légitimité. Plus qu'un idéal de transparence ou de clarté, le terme est un construit social « dependent on the technical or scientific status of the writer, the status of the reader and the status of the circumstances in which the communication takes place. This status is, like any other social status, the result of recognition, benefits and opportunities » (Hermans, 1991, p. 688). En outre, « [s]cientific and technological development is institutionalised and the direction of scientific development depends on public investment and political decisions » (Hermans, 1991, p. 689). Ainsi, bien que l'éthique de travail scientifique veuille que la recherche soit dénuée d'intentions politiques, l'AT des domaines scientifiques n'échappe pas à l'influence des attentes des politiques et de la société, puisque, d'une part, la politique n'hésite pas à s'appuyer sur les résultats pouvant servir sa cause et, d'autre part, elle joue un rôle déterminant dans la distribution des fonds pour la recherche et sa réalisation.

3.3.2. *L'impact de l'anglais*

La position hégémonique acquise par l'anglais au cours de la seconde moitié du XX^e siècle a aussi joué un rôle dans la critique de l'idéal terminologique wüstérien, car elle a contribué à faire de l'activité terminologique un travail de traduction plus que de normalisation multilingue. En effet, comme le soulignent Humbley et García Palacios (2012, p. 59-62), le rapport asymétrique entre l'anglais et les autres langues n'exempte pas le contexte des sciences et des technologies. Les communications scientifiques privilégient, elles aussi, l'usage de l'anglais, à un point tel que les langues supercentrales, comme le français, y deviennent quasiment périphériques, voire « minoritaires » selon l'acceptation de Cronin (1998, p. 151). Le « modèle plurilingue restreint, mais équilibré » (Hamel, 2013, p. 53) à trois langues (allemand, anglais, français) qui a longtemps caractérisé la communication scientifique mondiale et sur lequel se basait la TGT s'est, du même coup, transformé en « un modèle vertical, marqué par l'usage hégémonique de l'anglais » (Hamel, 2013, p. 53), faisant naître une diglossie fonctionnelle chez les spécialistes non anglophones :

Scientists read in English, publish in English but generally communicate orally within their research team in [their native language], unless international researchers are present. Communication with students will largely be in the native language especially in lectures and seminars, and theses are generally still written in the national language [...]. However more and more teaching is taking place in English, especially at graduate level, and there is mounting pressure in several fields for doctoral theses to be written in English. (Humbley et García Palacios, 2012, p. 62)

On tend donc, dans les communications spécialisées, vers un « monolinguisme croissant [...], à la fois composant et résultat de l'hégémonie de l'anglais » (Hamel, 2013, p. 62), qui, s'il ne manquera pas de devenir un handicap pour la communauté scientifique¹⁶, pose actuellement un

¹⁶ À ce propos, Hamel (2013, p. 62) précise que « le monolinguisme intellectuel exclut le chercheur de l'expérience fondamentale de connaître et de s'appropriier d'autres modèles et perspectives scientifiques, forgés dans d'autres langues et cultures, et de pouvoir les confronter avec les siens. Découvrir l'étrangeté d'une pensée en langue étrangère constitue une expérience herméneutique fondamentale, étant donné qu'une telle rencontre peut déclencher un processus qui contribue à augmenter l'incertitude positive et à remettre en cause les convictions propres pour construire ainsi une barrière contre l'ethnocentrisme dans la pensée scientifique ».

problème de dépendance terminologique pour les autres langues. En effet, la vaste majorité des avancées scientifiques ou innovations technologiques étant dénommées en tout premier lieu en anglais (la « terminologie primaire », selon Sager [1989] ou « néologie primaire » selon Hermans et Vansteelandt [1999]) par les scientifiques et chercheurs qui participent à leur découverte, les autres langues que l'anglais, quand elles n'adoptent pas tout bonnement les dénominations anglaises, ont recours à ce que Sager appelle la « terminologie secondaire », soit à des équivalents en langue cible :

Secondary term formation occurs when a new term is created for a known concept and happens as a result of monolingual revision of a terminology, e. g. for the purpose of producing a standards document, or as a result of knowledge transfer to another linguistic community which is carried out by means of term creation. [...] [I]n secondary term formation there always is the precedent of an existent term with its own motivation. The new term to be created must be justified in some way and this justification may include reference to the form of existent terms. Secondary term formation is [...] often subject to guidelines and [...] the proper concern of terminologists [...]. (Sager, 1989, p. 159-160)

En dénommant cette terminologie secondaire « néologie traductive », Hermans et Vansteelandt (1999) insistent particulièrement sur le fait qu'il s'agit d'un processus résultant du travail, non plus des experts de domaines, mais des langagiers, notamment des terminologues et des traducteurs :

En effet, la néologie traductive peut être le fait, sporadique ou plus ou moins systématique, d'instances chargées de terminologie. Ces instances proposent souvent des équivalents pour des termes qui circulent déjà dans la langue d'arrivée sous forme d'emprunts, de calques ou de termes jugés mal formés. Cependant, l'environnement le plus ancien et le plus naturel de la néologie traductive [...] est la traduction. C'est que les traducteurs sont les premiers à être confrontés aux nouveaux termes en LS (langue-source) et aux nouveaux concepts, pour lesquels leur métier les contraint à proposer un équivalent dans la LC (langue-cible). (Hermans et Vansteelandt, 1999, p. 37-38)

Que l'AT devienne une affaire de traduction de l'anglais vers d'autres langues et une activité gérée par des langagiers pose certains problèmes. D'une part, c'est la compétence des experts de la langue à dénommer des concepts hors de leur domaine de spécialisation qui est remise en question : « why is it accepted that experts create a terminology in English when it concerns a

scientific discipline, but that any localisation supposedly should be controlled by linguists and terminologists? » (Keet et Barbour, 2014, p. 16). Comme l'indique Nilsson (2014a, p. 100), cette perception du terminologue bon uniquement à fournir des informations d'ordre orthographique ou grammatical perdure au sein des comités professionnels de terminologie et mériterait d'être révisée par une meilleure description des rôles de chacun et une meilleure formation en terminologie des experts. D'autre part, c'est l'influence qu'a ce processus traductif sur la structure et le statut de la langue cible qui soulève une certaine inquiétude. En effet, plusieurs chercheurs notent que la terminologie secondaire comporte bien souvent les marques de sa dépendance à l'anglais, que ce soit dans ses aspects phonétiques, morphologiques, syntaxiques, sémantiques ou même typographiques (Hermans et Vansteelandt, 1999, p. 39-41; García Palacios et Humbley, 2012, p. 6-9; Humbley et García Palacios, 2012, p. 65). Cependant, cette subordination à l'anglais comporte là aussi un caractère plus idéologique, résultat direct du caractère hégémonique de cette langue sur les autres, qui affecterait à la fois la perception qu'ont les spécialistes de leur propre langue et celle qu'ils ont de la langue dominante :

One of the symptoms which characterises linguistic dependency is the lack of self-respect which speakers feel both as individuals and as members of a community [...], feeling clearly shown by the scientists' rejection of their own language, because it does not afford them the same visibility as English does. [...] The second aspect is linked to the prestige of the dominant foreign language [...]. The hegemony takes the form of a prestige situation, [...] but is also reflected in terms of asymmetry and disproportion, and an unquestioning acceptance of any expression coming from English. (Humbley et García Palacios, 2012, p. 67)

3.3.3. *L'impact de la popularisation de la terminologie*

La démocratisation des outils informatiques qui a marqué la fin du 20^e siècle a contribué à populariser la terminologie et à la faire sortir du giron des spécialistes de domaines. Les banques de données terminologiques ont vu le jour et ont rendu la terminologie accessible à un plus grand nombre de personnes (Delisle, 2008, p. 211). Les traducteurs, dotés d'ordinateurs personnels et d'outils d'aide à la traduction, se sont approprié l'activité de recherche terminologique sans

nécessairement adopter les principes de la terminologie classique (Bowker, 2011, 2015). Les usagers des terminologies sont donc devenus de plus en plus nombreux depuis les 20 ou 30 dernières années :

In the last twenty years, there has been an increase in the use of technical terms outside their original fields, largely due to the western world's shift to a knowledge society. Obvious examples are technology and computing, as well as economics, environmental studies, genetics and healthcare. [...] Popularisation [and determinologisation] (in activities such as translation, journalism and education) has meant that terminology has become more important to a wide public than ever before, in new ways. [...] It is augmented by the development and growth of the Internet. (Bhreathnach, 2012, p. 94)

Ainsi, parmi les usagers des terminologies, se trouvent les professionnels et spécialistes des sphères d'activité concernées, les enseignants et formateurs, les médias, les langagiers (traducteurs spécialisés, réviseurs, etc.), les fonctionnaires et autres travailleurs du secteur public, les entreprises privées et les individus (Bhreathnach, 2012, p. 94). En somme, tout le monde est ou peut être concerné par les termes émanant de l'AT. Cette popularisation a largement contribué, d'une part, à une remise en question de la normalisation terminologique comme outil garantissant une intercompréhension, comme l'explique Delavigne (2017, p. 32), « [a]mong a community of experts in a given field, the same terms – with the same meaning – are used, and there is a mutual understanding. However, the moment a technical or scientific term moves outside the boundaries of its typical or “natural” environment, mutual understanding is lost ». D'autre part, en dépassant les frontières de la communication scientifique, la TGT a été confrontée à ses limites :

Il n'y aurait eu aucune objection à la proposition de Wüster [...] si les seuls responsables du travail terminologique avaient été les spécialistes, et seulement eux, dans la mesure où leur approche des termes se réalise à partir de leurs connaissances dans le domaine de spécialité. Cependant, la diffusion rapide des connaissances spécialisées et leur pénétration dans des domaines ni contrôlés ni gérés par des spécialistes de la matière [...] ont mis en évidence le caractère inadéquat de la méthodologie [onomasiologique] wüstérienne. (Cabré Castellví, 2013, p. 138)

Ce constat a donné naissance à de nouvelles approches méthodologiques, dont la socioterminologie. En effet, alors que les spécialistes concevaient « la normalisation des termes

sur le modèle d'une normalisation technique » (Ballarin, 2009, p. 11)¹⁷, l'arrivée des langagiers dans le domaine de la terminologie et de son aménagement a contribué à une réflexion sur la discipline sous un angle nouveau (Auger, 1982), celui d'une sociolinguistique de la terminologie.

3.4. L'aménagement terminologique selon une approche socioterminologique

3.4.1. *L'approche sociolinguistique de terrain de l'aménagement québécois*

Si le terme « socioterminologie » a commencé à apparaître dans les écrits universitaires vers la fin des années 1980 et sa théorie s'est développée dans les années 1990 (Gaudin, 2003, p. 12), il s'agit d'un concept qui existe depuis toujours dans la pratique de l'aménagement linguistique québécois :

La socioterminologie vit depuis longtemps en filigrane dans le concept même d'« aménagement linguistique ». Les premières quêtes terminologiques québécoises eurent bel et bien lieu sur le terrain au début des années 1970. Au Québec, elle était donc en amont du maelström de termes [...]. Dix ans plus tard, vers 1980, elle revint, en aval des termes cette fois, lors du développement du concept de « diffusion » et surtout de celui d'« implantation ». (Boulanger, 1995, p. 195)

Dans l'aménagement linguistique québécois, la terminologie a très rapidement joué un rôle prépondérant, car le déséquilibre entre l'anglais et le français s'opérait surtout dans les contextes professionnels, où l'anglais prédominait et plaçait les francophones en situation minoritaire malgré leur majorité démographique :

Il est rapidement apparu évident que la prédominance de l'anglais se manifestait concrètement par l'emploi et la diffusion de la langue et de la terminologie anglaises, totalement au niveau de la direction des entreprises, largement au niveau de l'exécution ou de la commercialisation. **Disposer de la terminologie française équivalente devenait donc un préalable à toute action.** (Corbeil, 2007, p. 94, nous soulignons)

¹⁷ Voir Rondeau (1983) pour une plus ample discussion sur les correspondances entre normalisation technique et normalisation terminologique.

En représentant la face visible d'une lutte linguistique sous-jacente dans un environnement où plusieurs langues se côtoient, la terminologie jouerait même un rôle symbolique du succès de l'aménagement linguistique québécois :

It can [...] be said that terminology [...] serves as an evaluative tool indicating to which extent the target language is making headway in the workplace, and most importantly from a sociolinguistic viewpoint, this sort of impressionistic judgment can be made by the average worker, thus creating some feeling of linguistic security and confidence about the language's future. (Maurais, 1993, p. 114-115)

Dans ce contexte, l'objectif premier de la normalisation terminologique n'était pas l'uniformisation des concepts et de leurs dénominations multilingues pour l'amélioration, d'une part, des communications entre experts et, d'autre part, des échanges internationaux des savoirs. Son intérêt premier consistait plutôt à développer le corpus spécialisé d'une langue menacée, le français, pour soutenir son développement, sa vitalité, en d'autres termes, son statut :

La normalisation terminologique devient une étape importante qu'il faut franchir pour réussir l'entreprise de valorisation de la langue nationale. [...] **[Elle] prend une autre valeur et devient « (l')action par laquelle un organisme officiel entérine un usage linguistique (ou terminologique), un mot (ou terme) de préférence à un autre ou à l'exclusion de tout autre ».** Cet usage devient ainsi la norme officielle sur un territoire donné. Les organismes d'État engagés dans ces projets et qui ont principalement une vocation linguistique et terminologique emploient avant tout des spécialistes de la langue pour ce type de normalisation. (Auger, 1982, p. 147-148, nous soulignons)

Néanmoins, jusque dans les années 1980 et comme partout ailleurs, l'influence des principes de la TGT sur la pratique terminologique a amené les acteurs de l'AT québécois à ignorer les observations qu'ils pouvaient faire sur le terrain, telle la variation lexicale et sémantique, pour privilégier des descriptions terminographiques respectant le canon réducteur de biunivocité du terme et de sa notion. Pour Boulanger, « [l]a défaillance majeure [de l'AT québécois] fut de se retirer du terrain pour des raisons qui n'ont rien à voir avec les aspects linguistiques de la terminologie. On aura payé cher cette déchirure » (1995, p. 195), car « [p]endant ce temps, les discours réels évoluaient et s'éloignaient » (1995, p. 195). En effet, quand le moment est venu d'évaluer la portée du travail d'AT (v. section 4, p. 53), les résultats ont révélé un certain échec de

la tentative d'une démarche normalisatrice et prescriptive, car les termes ne concordaient pas avec les besoins et les expériences des Québécois et représentaient pour eux une « langue de papier » (Turcotte, 2013, p. 2-3). Ce constat a entraîné des révisions qui ont marqué le début d'une approche socioterminologique (qui n'en portait alors pas encore le nom), telle que la reconnaissance de la diachronie avec la normalisation terminologique intervenant après un temps d'observation de l'usage ou le changement d'attitude à l'égard de la synonymie pour tenir compte de l'usage réel (Boulanger, 1995, p. 196). Toutefois, les débuts de l'AT québécois ont laissé des traces encore visibles d'insécurité linguistique et terminologique, puisque « des locuteurs continuent [...] de croire que les termes maintenant acceptés sont d'emploi douteux » (Turcotte, 2013, p. 3).

3.4.2. La socioterminologie, une approche sociale de la terminologie

C'est Gambier qui, en 1987, aurait été un des premiers à appuyer explicitement l'application d'une approche sociale de la terminologie, une « socioterminologie » (terme lancé au début des années 1980 [Boulanger, 1991]), en contestation à l'approche héritée de la TGT (Boulanger, 1995, p. 197). Selon lui, les principes wüstériens qui nourrissent le « rêve d'une langue limpide » relèvent d'un idéalisme qui ne sert que « le dirigisme, l'obsession normative de certaines organisations terminologiques, intégrées aux rouages de l'État » (Gambier, 1987, p. 320). Montrant qu'il n'existe pas de terminologie « hors de l'histoire, hors des rapports de force [...], hors des pratiques sociales que sont les discours [...], hors des forces productives en concurrence, en opposition » (Gambier, 1987, p. 319-320), l'auteur (1987, p. 320) en appelle à une socioterminologie qui permettrait de « comprendre la circulation des termes, la réaction aux néologismes, les résistances devant les listes terminologiques officielles » et « de définir et d'évaluer des politiques d'aménagement terminologique » :

Un terme ne peut pas être vu seulement par rapport à un *système* (adéquation de la désignation, rattachement à un réseau de notions...) : il est aussi à voir dans son *fonctionnement*, sur le terrain des contradictions sociales. (Qui utilise quoi ? Qui innove ? Comment et par qui les termes se diffusent-ils ? Comment s'opèrent les réajustements terminologiques, les reformulations ? etc.). (Gambier, 1987, p. 320)

Comme le précise Gaudin (2005), l'approche socioterminologique ne vient pas remplacer la manière dont on fait de la terminologie, mais permet de lui donner un nouvel éclairage et ainsi d'élargir son champ d'étude :

[L]'affirmation d'une orientation socioterminologique a permis de mettre au jour des connaissances relatives au fonctionnement discursif et social des termes qu'une approche traditionnelle eût ignorées. Il ne s'agit pas de fonder une critique de la terminologie d'inspiration wüstérienne, mais d'élargir le champ de la terminologie, de dépasser son idéalisme, son volontarisme et son logicisme, dans une perspective qui tienne compte des acquis divers, depuis le repérage automatique et ses implications au plan de la description linguistique jusqu'aux avancées de l'histoire des sciences et de l'épistémologie. (Gaudin, 2005, p. 84)

Ballarin (2009, p. 13) offre, à ce propos, un tableau contrastif des concepts de la socioterminologie en regard de ceux de la terminologie classique, que nous reproduisons ci-dessous (v. Tableau 3), pour résumer ce qui différencie les deux approches.

Tableau 3. Divergences conceptuelles entre la terminologie classique et la socioterminologie (Ballarin, 2009, p. 13)

TERMINOLOGIE [CLASSIQUE]	SOCIOTERMINOLOGIE
Approche prescriptive	Approche descriptive
Focalisation sur un <i>domaine</i> (technoscientifique ou un domaine de l'activité humaine)	<i>Sphère d'activité</i> (pas de structuration, mais accent sur les relations entre les termes). Intérêt pour les domaines pluridisciplinaires.
Accent mis sur la <i>dimension synchronique</i> (étude synchronique des vocabulaires)	Intégration de la <i>dimension diachronique</i> dans l'étude des vocabulaires
Recours à la <i>normalisation</i> (le terme est imposé)	Prise en considération de la <i>normaison</i> (le terme est négocié)
Le terme est <i>monosémique</i> Contrôle de la synonymie	Le terme est <i>polysémique</i> (le terme est un signe linguistique) Observation de la synonymie
Primauté des discours écrits « purs »	Diversification des discours (discours d'interface, discours de vulgarisation, discours oraux)

Ainsi, en premier lieu, l'approche socioterminologique impose de décrire, et non de prescrire, tous les usages terminologiques. De ce fait, la socioterminologie « ne peut faire l'impasse d'une prise en compte des discours oraux (enquêtes socioterminologiques), des discours de vulgarisation¹⁸ ou des discours d'interface [...] (discours entre spécialistes de disciplines diverses) » (Ballarin, 2009, p. 15). Ensuite, le classement des termes au sein de domaines stricts et bien délimités ne semble pas viable dans le cadre d'une socioterminologie qui reconnaît l'interdisciplinarité scientifique et qui préfère parler de sphère d'activité. Puis, contrairement à la terminologie wüstérienne, la socioterminologie conçoit le terme comme un signe linguistique acquérant son sens en contexte, de même qu'elle lui reconnaît sa nature polysémique et

¹⁸ « La vulgarisation scientifique [...] est classiquement considérée comme une activité de diffusion, vers l'extérieur, de connaissances scientifiques déjà produites et circulant à l'intérieur d'une communauté plus restreinte; cette diffusion se fait hors de l'institution scolaire-universitaire et ne vise pas à former des spécialistes, c'est-à-dire à étendre la communauté d'origine » (Authier, 1982, p. 34, citée dans Delavigne, 2007, p. 21).

synonymique. Ajoutons aussi que, le langage scientifique et technique étant sujet à des influences extérieures dépendantes de leur époque, comme l'a montré Hermans (1991), les termes ne sont pas des unités figées dans le temps et leur étude en diachronie permet d'en faire ressortir leur nature sociale. Pour finir, tous ces concepts caractérisant la socioterminologie imposent que l'on se questionne aussi sur la notion de normalisation qui, selon Guespin (1993) est une norme obtenue par l'intervention de forces extérieures au système linguistique (p. ex. enseignement, purisme) pour « favoriser, déconseiller, interdire telle ou telle forme en une opération métalinguistique consciente » (Guespin, 1993, p. 217). Pour lui, l'approche socioterminologique exige que l'on accepte une autre forme de norme, qu'il appelle la « normaison ». Celle-ci renvoie à la norme naturelle de tout système linguistique, aux formes qui naissent des pratiques langagières et qui acquièrent un statut de normes quand elles se stabilisent par voie de consensus entre les locuteurs, pour faciliter l'intercompréhension (Gaudin, 2003, p. 179).

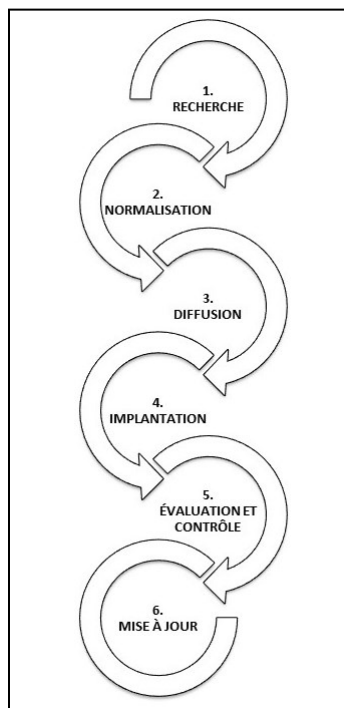
3.5. Les phases du processus d'aménagement terminologique

Auger, qui a dressé le premier modèle de l'AT (1986), précise qu'il s'agit d'un processus complexe « éclairé et réfléchi par lequel sont conçues, élaborées et implantées des terminologies dans le vécu langagier d'une communauté linguistique » (1994, p. 53) et dont l'objectif ultime est, à l'instar de l'aménagement linguistique, le « changement (social) linguistique planifié » (1994, p. 52). Ce modèle contient « six phases¹⁹ principales, toutes aussi essentielles les unes que les autres » (Auger, 1994, p. 53), que nous illustrons dans la Figure 1. On trouve, tout d'abord, une phase de recherche terminologique, qui est suivie d'une phase de sélection des termes à privilégier qu'Auger dénomme « normalisation », mais qu'il conviendrait d'appeler « normaison » selon les

¹⁹ Auger emploie le terme « fonctions » au lieu de « phases » dans son article de 1986.

principes socioterminologiques (Guespin et Marcellesi, 1986; Guespin, 1993; Gaudin, 2003, 2005), puisqu'il s'agit d'y voir le « processus global par lequel un système terminologique donné s'auto-régularise au fur et à mesure que le consensus du milieu concerné est en train de s'effectuer » (Auger, 1986 cité dans Quirion, 2003, p. 15). Le consensus est recherché en vue d'augmenter le degré d'implantabilité²⁰ des termes, car « [s]i le terme est agréé par les spécialistes consultés, on croit que ses chances d'être repris par les acteurs du milieu se bonifient » (Quirion, 2003, p. 15).

Figure 1. Modèle du processus d'aménagement terminologique selon Auger (1986; 1994)



La troisième phase est celle de la diffusion de terminologies privilégiées afin de les faire connaître des locuteurs et, ainsi, contribuer au succès de la phase suivante, celle de l'implantation, qu'Auger considère comme étant la « pièce maîtresse » (1994, p. 53) de tout projet d'AT. En effet,

²⁰ L'implantabilité d'un terme correspond au potentiel d'implantation du terme dans l'usage (Auger, 1994, p. 47).

sans l'implantation, il est vain d'espérer un quelconque changement des pratiques linguistiques et terminologiques :

L'implantation terminologique comprend des techniques d'intervention permettant le difficile passage de la connaissance passive d'une terminologie à sa réutilisation dans le vécu langagier quotidien d'un groupe socio-professionnel donné. Ses techniques d'intervention relèvent d'une approche sociolinguistique permettant d'identifier les conditions d'acceptabilité d'une terminologie dans un groupe en analysant les différents facteurs de résistance qui s'affirment dans la mise en œuvre du changement linguistique planifié. [...] Un tel changement ne peut s'effectuer par la simple diffusion de répertoires terminologiques. Des activités spécifiques d'animation doivent être conduites auprès des milieux visés et donc à partir de besoins bien identifiés. [...] [U]ne approche personnalisée est privilégiée, de même que l'élaboration de produits faits sur mesure et leur implantation en situation réelle de travail. (Auger, 1994, p. 53)

Viennent ensuite deux dernières étapes qu'Auger aurait été l'un des premiers à mettre de l'avant comme faisant partie intégrante du processus d'AT (Quirion, 2003, p. 16) : l'évaluation et le contrôle, puis la mise à jour des terminologies. L'évaluation et le contrôle de l'évolution des terminologies dans l'usage permettent non seulement de constater leur degré d'implantation, mais aussi de tenter de comprendre les raisons de leur adoption ou de leur rejet par les locuteurs concernés. La mise à jour des terminologies s'engage, elle, à revoir et moderniser les terminologies, du fait que l'on reconnaît que le temps donne lieu à de nouvelles réalités et à des évolutions linguistiques. En effet, « une implantation réussie à un moment donné de l'histoire ne signifie pas que le but visé soit définitivement atteint » (Quirion, 2003, p. 17) et il est donc important de mettre à jour périodiquement les termes privilégiés afin qu'ils demeurent un reflet réel de l'usage terminologique de la société qu'ils représentent.

À notre connaissance et tout comme le suggère Fathi (2017, p. 74), ces phases ou étapes élaborées par Auger, qu'elles soient renommées, réorganisées ou développées, se trouvent à la base de toutes les tentatives de modélisation de parties ou de l'ensemble du processus d'AT faites à ce jour (v. Martin, 1992, 1994; Cabré Castellví, 1999, 2010; Depecker, 2001; Galanes Santos, 2005; Drame, 2009; Bhreathnach, 2011, 2012; Zarnikhi, 2014, 2016). Par exemple, Martin (1992,

1994) se concentre spécifiquement sur le développement des étapes de diffusion et d'implantation des terminologies en s'appuyant sur la théorie de la diffusion des innovations de Rogers (1962)²¹. Cabré Castellví (1999, p. 49) suit à l'identique le modèle d'Auger, mais subdivise la phase « recherche » en trois étapes successives : (1) analyse des besoins terminologiques et sélection des stratégies d'intervention les mieux adaptées en fonction de la situation, (2) préparation d'un plan de recherche terminologique adapté et (3) préparation de la terminologie avec la participation des utilisateurs concernés. Par la suite, Cabré Castellví (2010, p. 4-6) précisera la phase d'implantation pour en faire un processus en trois temps, dont elle développe les différentes étapes, s'inspirant visiblement elle aussi de la théorie de la diffusion des innovations. Pour sa part, Depecker (2001) adapte le modèle d'Auger, notamment pour le faire débiter par un état de l'usage terminologique initial, seul moyen, selon lui, d'évaluer si, au bout du compte, un changement s'est opéré : « il est assez vain de publier et de diffuser des terminologies en se contentant de vérifier quelque temps après si les termes ont pris : n'ayant pas de bilan initial, on ne peut comparer le résultat qu'à l'aune de sa propre intuition » (Depecker, 2001, p. 604, cité dans Renwick, 2018, p. 60). De son côté, Galanes Santos (2005, p. 52-53) ajoute deux étapes complémentaires au modèle d'Auger pour l'adapter au contexte galicien, l'une dénommée « planification », qui imposerait à l'aménageur d'évaluer et, au besoin, de réviser le déroulement des diverses étapes de son AT, et l'autre dénommée « formation », qui pousserait ce même aménageur à participer à l'élaboration de programmes de formation en terminologie dans les milieux universitaires ou professionnels. Dans sa synthèse des modèles d'AT existants, Fathi (2017, p. 74-81) montre que les modèles plus récents ont mis l'accent sur la non-linéarité des étapes de l'AT. Ainsi, Bhreathnach (2011, 2012)

²¹ Rogers a publié la première édition de son livre *Diffusion of Innovations* en 1962. Une seconde édition coécrite avec F. Floyd Shoemaker et intitulée *Communication of Innovations: A Cross-Cultural Approach* a été publiée en 1971. Depuis 1983, quatre nouvelles éditions de l'ouvrage sont parues sous le titre original de *Diffusion of Innovations* et elles sont toutes signées par Everett M. Rogers.

accorde une place centrale à l'implantation terminologique dans un modèle où celle-ci n'est plus une étape « passive » (Bhreathnach, 2012, p. 98) située après la diffusion et avant l'évaluation, mais plutôt la raison d'être de l'AT dans sa globalité. Dans ce modèle, les diverses phases de l'AT (recherche, normalisation, diffusion, formation, etc.) doivent toutes servir l'implantation terminologique. Un peu dans la même veine, Zarnikhi (2016, p. 216) propose un modèle multidimensionnel où les étapes sont en interaction les unes avec les autres et où l'AT est considéré comme un système complexe dynamique. Finalement, Fathi (2017) se concentre sur la question de l'évaluation de l'AT et montre qu'elle devrait intervenir sur chaque fonction de l'AT et non seulement, comme cela est souvent le cas dans les modèles existants, pour juger de l'impact des efforts aménagistes, c'est-à-dire pour évaluer l'implantation terminologique.

4. L'IMPLANTATION, ÉLÉMENT-CLÉ DE L'AMÉNAGEMENT TERMINOLOGIQUE

On constate donc que l'implantation terminologique peut à la fois renvoyer à la diffusion et la dissémination des terminologies de la part des acteurs de l'AT et à l'emploi effectif de ces résultats par les usagers visés. Bien qu'il s'agisse – ou parce qu'il s'agit – d'un « gigantesque défi, tentaculaire, [et] compliqué par le fait que l'on dispose de maigres données sur les variables d'implantation » (Quirion, 2003, p. 16), c'est sur cet enjeu que porte l'essentiel des recherches en AT.

4.1. Les études d'implantation terminologique

4.1.1. *Les premières enquêtes sur le terrain*

À notre connaissance, on doit les premières enquêtes visant à évaluer l'impact des efforts aménagistes sur l'usage à Alloni-Fainberg (1974), qui a cherché à évaluer le degré de connaissance et d'usage de 25 termes hébreux officiels et normalisés, provenant du secteur de l'automobile,

auprès de 144 personnes issues de quatre groupes différents (élèves en établissement professionnel; chauffeurs ou mécaniciens de l'armée; instructeurs en école de conduite; propriétaires de voiture de la société civile). L'enquête, qui s'est déroulée par voie de questionnaire (donnant accès à ce que l'on appelle un « usage déclaré » par les participants), visait aussi à déceler les attitudes des participants envers les termes officiels, c'est-à-dire à comprendre pourquoi ces derniers étaient employés ou rejetés à la faveur de termes concurrents, ainsi qu'à corrélérer ces comportements linguistiques avec les informations démographiques des participants afin de faire ressortir ce que Quirion (2004) identifiera comme étant les facteurs procéduraux (liés aux caractéristiques intrinsèques du terme), terminologiques (liés aux conditions de création et de diffusion des termes) ou socioterminologiques (liés aux contextes d'usage des termes), qui favorisent ou qui entravent l'implantation. Toutefois, c'est surtout à partir des recherches menées en contexte québécois au début des années 1980, sous l'impulsion d'un programme de recherches créé en partie par l'Office pour « faire le point sur l'utilisation des terminologies dans l'entreprise et [...] identifier les différents facteurs qui sous-tendent le processus de diffusion et d'utilisation des terminologies de langue française » (Daoust et Martin, 1982, p. 32), que ce type d'enquêtes a commencé à se développer. Les études menées dans le cadre de ce programme (Aléong et coll., 1981; Chrétien, 1981; SORECOM, 1981; Daoust et Martin, 1982; Heller et coll., 1982; Dupuis et Martin, 1985; Daoust, 1987) et celles réalisées par la suite en contexte français (Le Guilly-Wallis, 1991; Gasquet et Villebrun, 1994; Gouadec, 1994, 1997; Chansou, 1997; Fossat et Rouges-Martinez, 1997; Fossat et coll., 1997; Gaudin et Guespin, 1997) se sont déroulées sur le terrain, par le biais d'une observation de l'usage ou de questionnaires dans lesquels les participants s'exprimaient sur leur usage déclaré ou sur leur perception des termes et de leurs concurrents. Inscrite dans une perspective sociolinguistique, la terminologie est alors considérée, au même titre

que le lexique de la langue générale, comme un « système social qui reflète les valeurs socio-culturelles et socio-économiques du groupe qui l'utilise » (Daoust et Martin, 1982, p. 32) et qui explique, du même coup, « pourquoi toute tentative de changement au niveau des habitudes terminologiques provoque un phénomène de rejet et de résistance » (Daoust et Martin, 1982, p. 32). D'une part, ces enquêtes d'implantation ont ouvert la voie à une réflexion plus théorique sur le processus de création, d'officialisation et de diffusion terminologiques qui mènera à l'élaboration d'une socioterminologie comme nous l'avons déjà évoqué ci-dessus (v. section 3.4, p. 44). D'autre part, si elles ont prouvé combien il était utile et nécessaire de procéder à une évaluation systématique de l'impact du processus d'AT, car les termes « no matter how good, are irrelevant if they are not used, or *implanted* » (Bhreathnach, 2012, p. 97, italiques de l'auteure), les multiples approches méthodologiques auxquelles elles ont eu recours ont généré des résultats, intéressants certes, mais difficilement comparables ou reproductibles.

4.1.2. *Les enquêtes terminométriques*

C'est ce constat qui a encouragé Quirion (2000) à proposer un protocole d'analyse de l'implantation terminologique, appelé « protocole terminométrique »²², qui rend compte de l'usage réel et non pas déclaré, qui fasse appel à une méthodologie de constitution de corpus rigoureuse afin de permettre la reproductibilité des études et qui mène ainsi à l'obtention de résultats comparables, ce qui signifie qu'en réitérant la méthode à intervalles réguliers, il devient possible d'obtenir des données diachroniques fiables de l'usage terminologique réel. Depuis 2000, pratiquement toutes les enquêtes d'implantation terminologique s'appuient sur le protocole

²² Le protocole terminométrique évalue et chiffre l'implantation des termes officialisés proportionnellement à celle de tous les termes concurrents (synonymes ou emprunts) servant à nommer une même notion, au sein d'un corpus de textes authentiques. Le résultat de cette mesure est exprimé à l'aide d'un coefficient d'implantation pour chacun des termes étudiés situé entre 0 et 1, 0 signalant une implantation nulle et 1 indiquant un usage exclusif du terme dans le corpus.

terminométrique²³ (Giaufret, 2007; Loinaz, 2008; Karabacak, 2009; Quirion, 2011, 2014a; Bilgen, 2012, 2016; Font i Trasserra, 2012; Saint 2013a, 2013b; Kim, 2015, 2017; Roy, 2015; Renwick, 2018), preuve de l'apport et de l'intérêt réels de cette approche méthodologique, applicable à toute organisation et à toute langue. Toutefois, la mesure terminométrique de l'implantation n'est pas sans contrainte ni limite. Tout d'abord, il s'agit d'une activité chronophage et non dotée, à notre connaissance, d'un soutien informatisé qui puisse en accélérer son exécution²⁴, ce qui pourrait en partie expliquer le petit nombre d'études conduites dans ce domaine au cours des deux dernières décennies. Ensuite, les enquêtes terminométriques n'étant jusqu'à présent menées que sur des corpus écrits, les résultats qu'elles révèlent ne sont pas représentatifs de l'usage dans son ensemble, mais de son aspect le plus contrôlé. Finalement, le seul recours au protocole terminométrique, méthode quantitative, ne permet pas de comprendre pourquoi un terme s'implante et non un autre. Quelques chercheurs ont tenté de jumeler l'enquête terminométrique à une analyse qualitative en interrogeant les auteurs des textes de leur corpus (Karabacak, 2009) ou en faisant intervenir des données qualifiées de « sociolinguistiques », car elles tentent d'apporter un éclairage sur l'implantation dans la langue orale (Font i Trasserra, 2012). Plus complètes, ces approches ont souvent l'avantage de permettre une corrélation entre l'usage réel (volet quantitatif) et l'usage déclaré, les attitudes, les perceptions et les opinions (volet qualitatif). En revanche, elles restent complexes et lentes à mettre sur pied et restreignent du même coup le nombre d'études y ayant recours. Quirion (2004) a également proposé un modèle d'évaluation en quatre temps qui

²³ On notera les quelques exceptions suivantes, où les chercheurs ont opté pour une approche méthodologique différente : Van Compernelle, 2008; Arbour et coll., 2014; Pozuelo-Ollé, 2015; Dury et Picton, 2016.

²⁴ Nous précisons que Quirion a initié un projet d'automatisation de son protocole terminométrique (2005) et a créé le logiciel Web de terminométrie, Dixit, en 2017, en collaboration avec le Centre de recherche informatique de Montréal. Pour des motifs techniques, ce logiciel n'a pas connu de diffusion. Il semblerait toutefois qu'un processus d'automatisation de la terminométrie ait pris forme en Catalogne sous la direction de Cabré Castellví et ses collaborateurs avec le logiciel ESTEN (Lorente, 2012), ainsi qu'au Pays basque avec le système TEIS (Loinaz, 2008). V. aussi Cabré Castellví, 2010.

permettrait de vérifier une série d'axiomes concernant les trois types de facteurs d'influence (terminologiques, procéduraux et socioterminologiques) sur des termes qu'une enquête terminométrique préalable aura identifiés comme étant totalement implantés ou non implantés dans l'usage. Testé partiellement sur 271 termes des domaines du transport et des régimes de retraite (Quirion et Lanthier, 2006), ce modèle n'a pour le moment permis que de confirmer les axiomes les mieux connus (Quirion, 2004, p. 199), soit les facteurs terminologiques d'implantation (p. ex. la concision des termes, l'absence de termes concurrents, la dérivabilité formelle des termes et la conformité des termes aux règles de la langue). Pour sa part, Montané March (2012) tente d'élargir le protocole terminométrique proposé par Quirion, en lui ajoutant une phase d'analyse des caractéristiques des termes qui font concurrence à la terminologie officialisée. En adoptant une telle approche, l'auteure souhaitait « obtenir des données quantitatives et qualitatives sur l'implantation à partir desquelles on peut tenter de trouver des facteurs qui influencent positivement ou négativement l'implantation des termes normalisés » (Montané March, 2012, p. 160, notre traduction). Toutefois, Montané March, ne s'intéressant qu'aux facteurs linguistiques intrinsèques (morphosyntaxe, structure, origine) et aux facteurs de diffusion des termes (présence ou non des termes dans les dictionnaires de langue générale ou de spécialité), laisse de côté toute forme d'influence des facteurs socioterminologiques.

4.2. La valeur des facteurs socioterminologiques pour l'implantation

Pourtant, Quirion (2004, p. 199) note que « les ferments primordiaux d'enracinement sont de nature socioterminologique, malgré le fait que les germes terminologiques aient souvent été présentés jusqu'ici en qualité d'éléments-clés d'une implantation réussie ». Martin (1998) arrivait déjà à une conclusion similaire alors qu'il constatait une implantation mitigée des termes de l'éducation 15 ans après leur diffusion : « C'est sur [d]es facteurs de pertinence sociolinguistique

des officialismes que portaient une bonne partie des critiques [...]. Dans ce sens on peut considérer aujourd'hui que ces critiques étaient annonciatrices des difficultés d'implantation » (Martin, 1998, p. 27). Il est d'ailleurs difficile de nier le rôle crucial que jouent les facteurs sociaux sur l'AT à la lumière de l'évolution théorique que l'identification et la compréhension de certains d'entre eux a entraînée. En effet, nous l'avons montré, ce sont bel et bien les études sur le terrain québécois qui ont jeté les bases de l'énoncé socioterminologique (v. section 3.4, p. 44) et Quirion (2013), qui recense ces études pour en extraire les facteurs sociaux qu'elles dévoilent, montre qu'elles ont notamment mis en lumière la présence d'une variation terminologique en fonction des registres de langue et des situations de communication et l'existence d'attitudes vis-à-vis des termes favorisant la normaison, mais résistant à la normalisation. De plus, le terme, étant « pour le sujet parlant, [un] mot [qui] s'insère ou non dans son environnement, dans ses relations avec ses collègues, ses camarades de classe, ses professeurs, etc. » (Quirion, 2013, p. 56), devrait être considéré « dans son *fonctionnement*, sur le terrain des contradictions sociales » et non seulement « par rapport à un *système* » (Gambier, 1987, p. 320, italiques de l'auteur). Outre l'apport théorique, la connaissance des facteurs socioterminologiques a permis d'adapter l'AT en contexte québécois et a incité l'Office à « troqu[er] l'approche essentiellement normalisatrice caractérisée par l'exclusivisme [...] contre une approche actualisée et réaliste de la langue en tant qu'outil à géométrie variable qui se modèle sur toute circonstance de communication » (Turcotte, 2013, p. 1).

4.3. Les limites des études d'implantation terminologique

Tout dispositif d'AT qui vise un changement linguistique planifié saisit qu'il a intérêt à savoir déchiffrer et prendre en considération les facteurs d'implantation, particulièrement socioterminologiques, pour être en mesure de fournir des termes qui passeront outre le mur des résistances au changement et auront de meilleures chances de s'implanter dans l'usage.

Néanmoins, ces motifs peuvent être difficiles à déceler et les longues et exigeantes méthodes de recherche et d'analyse actuelles présentent des limites qui nous amènent à douter de leur efficacité pour le travail quotidien des aménageurs, tout en reconnaissant leur indispensabilité dans le processus d'évaluation du rendement de l'AT, de ses réussites et de ses insuccès.

Tout d'abord, nous l'avons dit, sur le plan méthodologique, « on doit recourir à de longues et coûteuses analyses sur l'emploi des appellations [qui] [j]usqu'ici, ont reposé, entre autres, sur des entrevues avec des spécialistes, sur des techniques d'observation ou sur des questionnaires distribués dans des milieux experts » (Quirion, 2013, p. 48), ainsi que sur la mesure des occurrences terminologiques dans des corpus essentiellement écrits. Outre l'investissement en temps et en ressources qu'elles impliquent, ces formes d'enquêtes ne peuvent se dérouler que sur un échantillon des locuteurs concernés par les terminologies, qui, même en cherchant à être le plus représentatif possible, ne fournira jamais qu'une vision parcellaire, d'une part, de l'usage terminologique (p. ex. usage déclaré plutôt que réel; usage écrit plutôt qu'oral; usage limité à certains contextes professionnels, géographiques, sociaux) et, d'autre part, des raisons qui le motivent. Les études terminométriques, quant à elles, « laissent en friche le champ socioterminologique, où germeraient des explications sur les cordes sensibles entourant les choix lexicaux » (Quirion, 2013, p. 58).

Ensuite, on constate que plusieurs facteurs connus ne peuvent être mis directement à profit pour l'offre terminologique future. Par exemple, certaines recherches (Chrétien, 1981; Daoust et Martin, 1982) ont établi un lien entre le canal de diffusion des termes et l'empressement qu'ont certains locuteurs à les employer, notant particulièrement l'importance des « réseaux de pairs » (Quirion, 2013, p. 54) autant que celle de l'autorité linguistique. On voit mal, ici, comment l'aménageur peut contrôler toutes les voies par lesquelles les termes parviennent aux locuteurs,

même s'il s'agit là d'un enseignement vital pour tout AT où la diffusion fait non seulement partie intégrante du processus, mais joue aussi un rôle direct sur le succès de l'implantation terminologique. L'adaptation de la théorie de la diffusion des innovations à l'AT, notamment à ses phases de diffusion et d'implantation, a été évoquée pour tenter d'identifier les agents de changement ou les leaders d'opinion (Chrétien, 1981; Dupuis et Martin, 1985; Martin, 1992, 1994; Martin et Loubier, 1993; Cabré Castellví, 2010), mais l'application de la démarche reste à éprouver. Il en va de même pour les études ayant établi une corrélation entre l'usage terminologique et le sexe et l'âge des locuteurs (Dupuis et Martin, 1985; Daoust, 1987) ou pour celles relevant l'impact de la perception des termes et de leurs connotations par les locuteurs (Leblanc et Bilodeau, 2009; Saint, 2016b), puisqu'il s'agit là de variables sur lesquelles l'aménageur n'a que peu ou pas d'influence.

Finalement, l'implantation terminologique étant évaluée à partir des attestations d'usage, déclarées ou réelles, les enquêtes menées à ce jour, qu'elles soient quantitatives, qualitatives ou qu'elles amalgament les deux méthodes, ont dressé un portrait, plus ou moins précis et complet, de la réussite ou de l'échec d'implantation de certains termes, à un moment précis ou en diachronie, en tentant ou non d'en expliquer les raisons, mais sans jamais être en mesure de modifier le sort de ces mêmes termes. De plus, ces études visant à juger de l'intégration durable des termes dans l'usage ont généralement lieu plusieurs années après le moment où les aménageurs les ont proposés. Ainsi, le contexte social à l'instant de la diffusion des termes, qui aura nécessairement influencé la manière dont les usagers les auront accueillis, est différent de l'instant qui, trois, cinq ou dix ans plus tard, révélera le degré de leur implantation et émettra des hypothèses sur les facteurs en cause dans ces résultats. Par conséquent, si au terme de lourdes enquêtes, on parvient à déceler des facteurs agissant sur l'implantation terminologique qui s'avèrent obsolètes, notamment ceux

socioterminologiques jugés « ferments d'enracinement primordiaux » (Quirion, 2004, p. 199), on est en droit de se demander si les recherches actuelles, qui concentrent leurs efforts sur l'évaluation du dispositif d'AT et dans une moindre mesure sur la diffusion des termes, sont la meilleure voie à suivre pour aider l'aménageur à proposer des terminologies dotées dès le départ d'un bon potentiel d'implantation.

5. POUR UNE PARTICIPATION DES USAGERS DANS L'AMÉNAGEMENT TERMINOLOGIQUE

5.1. Faire participer les usagers pour mieux planter

Globalement, cela fait de 30 à 40 ans que la recherche et les aménageurs sur le terrain tentent de comprendre les raisons qui font qu'un terme sera adopté par les locuteurs et qu'il s'implantera dans l'usage. Ces travaux ont montré que la détection des facteurs d'implantation est complexe, que les méthodes de recherche actuelles servant à les relever sont lourdes, peu informatisées et probablement dissuasives (ce qui expliquerait d'ailleurs leur nombre relativement faible). De plus, une fois connus, ces facteurs demeurent d'une utilité relative pour répondre à deux questions fondamentales de l'AT : « – Comment améliorer la diffusion et la circulation des travaux terminologiques? – Comment prédire le succès ou l'échec d'un néologisme? » (Quirion, 2014b, p. 107). Nous avons mentionné précédemment (v. section 4, p. 53) que très peu de travaux se sont penchés sur la question de la diffusion des terminologies et, comme le précise Quirion (2014b, p. 107), ils ont concerné les résultats, la notion de diffusion étant bien souvent incluse dans celle d'implantation, mais pas le processus, exception faite des essais d'adaptation de la théorie des innovations de Rogers (1962). La seconde question de Quirion n'est pas sans rappeler ce que disait Haugen en 1966 (v. section 2.1, p. 28) au sujet de l'aménageur, dont le rôle s'apparentait à celui du prophète ou du devin capable de prévoir l'avenir et, force est de constater qu'elle demeure sans réponse :

De toute évidence, l'ingrédient magique assurant qu'un soufflé lexical va lever n'a pas encore été inventé. Spontanément, les linguistes de tous horizons ont disséqué les néologismes pour le trouver [et] si les aptitudes formelles des termes s'avéraient vitales, on pourrait prédire avec une certaine exactitude qu'une proposition s'inscrira ou pas dans l'usage. Or, ce n'est pas le cas. [...] Des éléments extralinguistiques influencent aussi le sort d'une proposition. L'acceptation néologique évolue dans le temps et est également tributaire des situations de communication. [...] Tout compte fait, il demeure pour le moins hasardeux de prédire le sort d'un néologisme. (Quirion, 2014b, p. 108-109)

L'une des propositions de Quirion (2014b, p. 110) consiste à réduire la distance qui existe entre les aménageurs et les locuteurs à qui sont destinés les termes. Certes, les aménageurs ne travaillent pas en vase clos et, surtout depuis que l'AT est devenu une activité prise en charge par les langagiers, les experts de domaines (« contacts personnels, [i]nformateurs variés, [...] collaborateurs aux commissions de néologie ou de terminologie, etc. » [Quirion, 2014b, p. 112]) sont régulièrement consultés soit à travers le dépouillement de leurs publications soit directement pour comprendre les notions ou obtenir leur opinion sur les termes. Bourigault et Slodzian (1999, p. 30) indiquaient à ce propos que « [l]'expert doit être considéré comme un partenaire du linguiste terminologue, dans un travail de collaboration ». Cependant, l'aménageur ne peut pas toujours identifier les experts dont il aurait besoin ou se voir offrir leur entière disponibilité. Dans tous les cas, « il s'avère impossible de multiplier les initiatives [de consultation des experts] au point d'obtenir une représentation juste des divers groupes qui forment une communauté spécialisée » (Quirion, 2014b, p. 112). Diki-Kidiri (2007) propose aussi, lors de son énoncé d'une terminologie culturelle, de faire des partenaires de tous les usagers visés par les terminologies. De cette manière, au moment de la diffusion des termes, et parce qu'ils auront investi de leur temps et de leur savoir à leur élaboration, ils seront plus prompts à les adopter et l'implantation terminologique sera donc facilitée : « la visée permet d'identifier les utilisateurs finaux de la terminologie envisagée et de les associer aussi étroitement que possible à l'élaboration même de cette terminologie. Réussir à faire cela, c'est déjà gagner d'avance 50 % de l'implantation des résultats du travail » (Diki-Kidiri,

2007, p. 16-17). On notera cependant que la démarche proposée par Diki-Kidiri débute par une identification claire du contexte socioculturel concerné par la terminologie à élaborer et des usagers qui seront invités à devenir partenaires des terminologues, tâche qui peut s'avérer difficile à mettre sur pied, surtout depuis que la terminologie s'est popularisée (v. section 3.3.3, p. 42) et que son usage a dépassé les communications spécialisées pour se répandre à une variété d'échanges entre diverses communautés de locuteurs. Toutefois, pour tout aménageur, dont l'objectif est d'orienter l'usage et de créer des termes qui seront ultimement adoptés et employés par les usagers, la proposition d'un tel gain d'implantation ne peut guère se refuser.

5.2. Faire participer les usagers en ligne

La culture de la participation et de l'action de groupe en ligne, née de la généralisation de l'Internet et du Web 2.0, semble se présenter comme un phénomène propice au rapprochement entre aménageurs et usagers.

5.2.1. Exploiter la culture de la participation et de l'action de groupe en ligne

Internet a émergé au milieu des années 1990²⁵ et s'est rapidement développé et démocratisé à l'échelle globale (Brabham, 2010a, p. 23; Delwiche et Henderson, 2013, p. 5-6). Très vite, les utilisateurs se sont emparés du pouvoir de publication que leur offrait cette technologie, pouvoir qui s'est vu renforcé, à partir des années 2000, par l'arrivée de plateformes conviviales permettant de publier du contenu à l'aide d'un simple clic (p. ex. Flickr et Facebook, apparus en 2004 ou encore YouTube, datant de 2005). En exploitant le potentiel de l'Internet, c'est-à-dire ses capacités en matière de « speed, reach, temporal flexibility, anonymity,

²⁵ Dans ces années-là, sont nés de nombreux sites, outils ou entreprises en ligne encore bien présents aujourd'hui : « Internet Movie Database (1993), Yahoo (1994), web-based electronic mail (1994), the Linux operating system (1994), Amazon (1994), streaming audio (1995), Craigslist (1995), eBay (1995), and Google (1996) » (Delwiche et Henderson, 2013, p. 5).

interactivity, low barriers to entry, and ability to carry every other form of mediated content » (Brabham, 2013, p. 12), les internautes ont contribué au développement d'une culture de la participation que Jenkins et ses collaborateurs définissent ainsi (2007, p. 24) :

Participatory culture [is] one where:

- there are relatively low barriers to artistic expression and civic engagement
- there is a strong support for creating and sharing what you create with others
- there is some kind of informal mentorship whereby what is known by the most experienced gets passed along to newbies and novices
- members feel that their contributions matter
- members feel some degree of social connection with each other at least to the degree to which they care what other people think about what they have created.

Ce faisant, ils ont bouleversé le monopole que détenaient les médias traditionnels ou les institutions éducatives en usurpant leurs fonctions de diffusion de la connaissance (Delwiche et Henderson, 2013, p. 3). En outre, les nouveaux outils technologiques de communication étant parvenus à la hauteur des compétences sociales des êtres humains, ils ont donné à ces derniers les moyens de se rassembler et de s'organiser sans devoir dépendre d'une quelconque gestion institutionnelle (Shirky, 2009, p. 20).

En modifiant la manière dont les groupes fonctionnent, l'ubiquité technologique a entraîné un changement de la société dans son ensemble :

Group action gives human society its particular character, and anything that changes the way groups get things done will affect society as a whole [...]: newly capable groups are assembling, they are working without the managerial imperative and outside of previous strictures that bounded their effectiveness. These changes will transform the world everywhere groups of people come together to accomplish something, which is to say everywhere. (Shirky, 2009, p. 23-24)

5.2.2. *Détecter les sentiments des usagers vis-à-vis des termes par les réseaux sociaux*

Cette transformation des interactions sociales, provoquée par l'aisance avec laquelle des milliers de gens peuvent dorénavant se retrouver pour collaborer et agir envers des intérêts communs, offre donc de nouvelles possibilités à explorer et exploiter pour les aménageurs. Parmi elles, se trouvent les réseaux sociaux, qui « représentent le fantasme des néologues » (Quirion,

2014b, p. 112) du fait qu'ils comptent des millions d'utilisateurs et qu'ils encouragent « l'interaction sociale, la création et le partage d'informations » (Quirion, 2014b, p. 113) comme moyen d'évaluer les sentiments que génère l'introduction de nouvelles terminologies provenant de l'AT.

Nous avons personnellement testé cette dernière hypothèse au moment où l'Office a proposé le néologisme « cuisinomane » pour remplacer l'emprunt à l'anglais *foodie* (Saint, 2016b). Après avoir extrait du réseau social Twitter tous les micromessages mentionnant ce nouveau terme au cours de l'année 2015, nous avons pu constater le potentiel de diffusion des nouvelles terminologies que peuvent représenter les réseaux sociaux. En effet, alors que le néologisme de l'Office a intégré le GDT le 24 avril 2015, un premier micromessage le mentionnant apparaissait dès le 6 mai 2015 sur Twitter. De plus, entre le 24 avril et le 31 décembre 2015 (date à laquelle nous avons cessé notre collecte de données), le terme s'était taillé une place dans des micromessages à travers le monde. Cela laisse supposer que les réseaux sociaux, en plus de faciliter une diffusion rapide des termes, pourraient contribuer à les faire connaître à une plus grande échelle que celle originellement visée par l'AT. Nous avons aussi pu remarquer avec cette étude que les réseaux sociaux permettaient d'accéder aux opinions des usagers vis-à-vis des nouvelles terminologies, la vaste majorité des micromessages exprimant des sentiments soit positifs soit négatifs à l'encontre de « cuisinomane ». Finalement, parce que les auteurs des micromessages avaient tendance à expliquer les raisons du sentiment que provoquait chez eux ce nouveau terme, on peut s'attendre à ce que les réseaux sociaux soient en mesure d'éclairer certains facteurs d'implantation qui, plusieurs années après la diffusion des termes, ont de bonnes chances de nous échapper. C'est ainsi que notre étude a révélé que près de 27 % des opinions soit positives soit négatives exprimées sur Twitter ne portaient pas sur le néologisme « cuisinomane », mais sur

l'aménageur et la démarche d'AT en général. En effet, les avis négatifs, quatre fois supérieurs à ceux positifs, critiquaient, d'une part, une attitude de l'Office décrite comme autoritaire et critique envers l'usage linguistique des locuteurs et, d'autre part, un protectionnisme linguistique qui pousse l'Office à proposer des termes jugés ridicules ou inadaptés. Dans certains de ces micromessages, on déclarait aussi que l'approche aménagiste était dommageable et embarrassante pour la réputation et les affaires internationales du Québec et que le travail d'AT était inutile ou un gaspillage des fonds publics. Ces résultats nous amenaient alors à conclure que, si les réseaux sociaux semblaient présenter de nombreux avantages pour les aménageurs, ces derniers auraient tout intérêt à y recourir pour sonder les usagers en amont de la diffusion (Saint, 2016b, paragr. 26) et, ainsi, tenter de diminuer ces sentiments de contrôle et d'autoritarisme qui viennent influencer autant la réputation de l'AT que le sort des termes qu'il propose.

5.2.3. Employer les réseaux sociaux pour rehausser la confiance citoyenne en ses institutions

Les opinions relevées dans notre étude de 2016 à l'égard de la mission et des acteurs de l'AT suggèrent que les organismes chargés d'orienter l'usage linguistique et terminologique ne sont pas exempts de la perte de respect et de confiance citoyenne qui frappe les gouvernements et les institutions de nos sociétés développées et qui, en fait, touche « la plupart des formes d'autorité, non seulement les gouvernements, mais [aussi] les entreprises, les syndicats, les églises, les parents, etc. » (Sims, 2001, p. 5). Les raisons du déclin de cette confiance sont multiples (Zussman, 1997; Sims, 2001; Cotter, 2015; Neuman, 2018), autant de nature socio-politico-économique que liées directement à la performance des gouvernement et institutions, et elles remettent en question la compétence de ces derniers à demeurer les « pillars of leadership and stability » d'autrefois (Neuman, 2018, paragr. 1). Au Canada, comme ailleurs, les tentatives pour regagner la confiance des citoyens se sont traduites par le développement « d'une culture de service à la clientèle et

l'amélioration de la prestation des services » (Sims, 2001, p. 23), où les technologies de l'information et de la communication jouent un rôle important pour se rapprocher des citoyens, en s'ouvrant à eux et en les faisant participer aux activités du gouvernement et des institutions (OCDE, 2020b).

Dès lors, on ne voit pas pourquoi l'AT ne pourrait pas bénéficier, lui aussi, de ces outils pour tenter, d'une part, de diluer le sentiment de contrôle et d'autorité qu'il suscite chez certains locuteurs, qui ont l'impression qu'on leur impose, contre leur volonté, des termes sur lesquels on ne leur a pas demandé leur avis et, d'autre part, d'en tirer certains bénéfices pour le processus de création terminologique même. L'aménageur pourrait alors sonder le degré d'implantabilité des termes avant qu'ils ne soient confrontés au jugement public, par exemple, ce qui lui donnerait l'occasion, soit de corriger le tir soit de se sentir conforté dans son travail et ses décisions. De même, il pourrait inviter les usagers à participer au processus de création terminologique, ce qui lui donnerait l'occasion de profiter du potentiel d'innovation et de créativité du public et d'un nouveau vivier de solutions terminologiques.

En somme, outre l'influence positive qu'il peut avoir sur le respect et la confiance que le public accorde à l'AT et à ses acteurs et sur l'anticipation de l'implantabilité des termes, le rapprochement avec les usagers à l'aide des technologies numériques a le potentiel d'aider le terminologue dans sa tâche de création terminologique. Comme le suggère Quirion (2014b, p. 113), cela peut se faire par le biais de l'externalisation ouverte, activité qui permet de mettre à profit l'intelligence collective de la communauté en ligne pour répondre aux besoins créatifs, décisionnels ou de résolution de problèmes exprimés par une entité déterminée (Brabham, 2013, p. xix). D'ailleurs, on estime que la création néologique fait partie des tâches du processus de gestion terminologique qui, avec la collecte de termes et l'évaluation (par voie de votes ou de

commentaires) des termes et de leur définition, gagnerait à voir l'implication d'une multitude de personnes non expertes plutôt que d'une poignée d'experts triés sur le volet (Karsch, 2014b, diapo. 3; Nilsson, 2014a, p. 101).

Chapitre 2. L'intelligence collective et l'externalisation ouverte

1. L'INTELLIGENCE COLLECTIVE EN CONTEXTE NUMÉRIQUE

1.1. La vision sociologique et anthropologique de Lévy (1994)

En contexte numérique, le concept d'intelligence collective a été introduit et élaboré en 1994 par l'universitaire et « cyberthéoricien » (Jenkins, 2006, p. 4) Pierre Lévy, dans un ouvrage philosophique et utopique intitulé *L'intelligence collective. Pour une anthropologie du cyberspace*. Selon lui, les rapides développements techniques et scientifiques, ainsi que la circulation massive de l'information, sont l'occasion idéale de concevoir le cadre d'un nouvel espace où l'Homme parviendrait à la fois à maîtriser ces changements et à y construire une nouvelle identité sociale basée sur l'intelligence collective. Sans les remplacer ni les effacer, ce nouvel espace, dénommé « Espace du savoir », aurait préséance sur les espaces anthropologiques qui ont tour à tour forgé les valeurs des sociétés humaines, soit la Terre (où notre patronyme nous identifie socialement), le Territoire (où nous nous définissons par rapport à un lieu) et l'Espace des marchandises (où notre identité sociale se crée à travers le travail salarié et sur la base de ce que nous possédons). Dans l'Espace du savoir, les identités individuelles deviendraient des « identités de savoir » (Lévy, 1994, p. 28), où l'Autre est quelqu'un qui sait ce que d'autres ne savent ni ne pourront jamais savoir, puisque le savoir est « coextensif à la vie » (Lévy, 1994, p. 138) et fait de son détenteur le seul expert. Dès lors, personne ne serait interchangeable et apprendre ce que sait une personne ne signifierait pas apprendre qui elle est. En reconnaissant que si « personne ne sait tout, tout le monde sait quelque chose » (Lévy, 1994, p. 29) qui peut soudainement être d'une valeur inestimable, le nouvel espace anthropologique se créerait autour d'un savoir « partout distribué » et profiterait du fait que les technologies numériques autorisent la coordination et la

mobilisation en temps réel de ces nombreuses intelligences et compétences. C'est donc dans ce sens qu'il convient de comprendre la définition que donne Lévy à l'intelligence collective : « C'est une intelligence partout distribuée, sans cesse valorisée, coordonnée en temps réel, qui aboutit à une mobilisation effective des compétences » (Lévy, 1994, p. 29), qui ne peut naître que d'une redéfinition du lien social ou du « relationnel » (Lévy, 1994, p. 43). À partir de cette nouvelle économie fondée sur les qualités humaines,

les groupes ne sont plus considérés comme des sources d'énergie à faire travailler, ni comme des forces à exploiter, mais comme des intelligences collectives qui élaborent et réélaborent leurs projets et leurs ressources, raffinent continûment leurs compétences, visent indéfiniment l'enrichissement de leurs qualités. (Lévy, 1994, p. 62)

Dans l'Espace du savoir, les technologies et le cyberspace rendraient possible, à grande échelle, l'auto-organisation des communautés, la valorisation des qualités individuelles et la matérialisation d'une « démocratie directe assistée par ordinateur – ou d'une agora virtuelle » (Lévy, 1994, p. 65) en temps réel. Cette vision implique une entière horizontalité dans l'organisation des collectifs intelligents, exempte de « centre », « supercerveau » ou « médiation transcendante » (Lévy, 1994, p. 63), où chacun serait libre de faire valoir sa différence tout en accordant une place à la singularité des autres pour parvenir à un effet d'ensemble harmonieux. Selon Lévy, ce collectif ressemblerait à un « chœur polyphonique improvisé » (1994, p. 75), dont la survie dépend de la capacité de ses entités à ni chanter plus haut que les autres ni se taire ni produire ensemble un même et unique son : « la démocratie directe dans le *cyberspace* mettrait en œuvre une *civilité assistée par ordinateur* » (Lévy, 1994, p. 75, italiques de l'auteur).

De manière pratique, l'intelligence collective s'auto-organiserait par le biais d'un processus dynamique à sept phases : l'écoute et l'expression qui feraient « remonter le murmure nombreux du collectif » (Lévy, 1994, p. 78), suivies d'une phase de décision où les majorités se formeraient et les minorités continueraient à tester leurs points de vue sans mettre en danger les

majorités. Viendraient alors une phase d'évaluation des décisions de la majorité par le collectif et une phase d'organisation qui, naturellement, s'accompagnerait d'une phase de désorganisation ou de connexion. Le tout devrait alors aboutir à une « vision collective » (Lévy, 1994, p. 82), « face émergente et globale de l'écoute » (Lévy, 1994, p. 83).

Ce que propose Lévy est une utopie sociale, le rêve d'une société qui saurait tirer profit des avancées technologiques pour faire de l'ensemble des savoirs individuels – autrement dit, de l'intelligence collective – le moteur de son fonctionnement et qui se débarrasserait de toute tentative d'atteinte du pouvoir pour embrasser « l'instable et [le] multiple » (Lévy, 1994, p. 235) et le coordonner afin d'atteindre un « meilleur toujours nouveau et partout varié » (Lévy, 1994, p. 236).

1.2. Un concept encore flou dans les recherches récentes

En consultant les écrits qui ont suivi la conceptualisation de l'intelligence collective par Lévy, on s'étonne de constater que les auteurs ont tendance à confondre la notion avec des concepts associés, mais pourtant bien distincts. Ainsi, comme le montre Salminen (2012) dans sa recension de 41 écrits universitaires concernant l'intelligence collective chez les humains, dans certains cas, le concept est perçu comme un phénomène connexe à l'intelligence des essaims (en anglais, *swarm intelligence*) ou similaire à la façon dont les algorithmes informatiques parviennent à devenir intelligents collectivement (Salminen, 2012, p. 1). Dans d'autres cas, les auteurs associent l'intelligence collective, ou la jugent équivalente, à l'intelligence distribuée (en anglais, *distributed intelligence*), à l'innovation ouverte ou encore à l'externalisation ouverte (Brabham, 2008a; Malone et coll., 2009; Doan et coll., 2011; Salminen, 2012; Wang, 2013; Duval et Speidel, 2014).

Cependant, c'est tout particulièrement avec la notion « sagesse de la foule », énoncée par l'éditorialiste James Surowiecki dans son ouvrage *The Wisdom of Crowds* (2005), que

l'intelligence collective est le plus fréquemment amalgamée, probablement parce que, comme Lévy, Surowiecki aborde la question sous un angle sociologique. Dans ce cas, les auteurs tendent soit à faire du concept de Lévy un précurseur de la sagesse de la foule (Brabham, 2008a, 2010a), soit à considérer que cette dernière a servi à populariser le concept d'« intelligence collective » (Aitamurto et coll., 2011), soit à tout bonnement rendre les deux notions synonymes l'une de l'autre (Salminen, 2012). Il y a donc un flou qui semble régner dans les écrits universitaires quand vient le moment de définir et de décrire l'intelligence collective et qui présente des problèmes de cohérence que la recherche aurait intérêt à résoudre sous peine de voir le domaine glisser vers sa fragmentation :

Although a certain amount of diversity is probably good for the advancement of a scientific field [...], a lack of overarching structure could make the field appear confusing and make it challenging to tie the efforts of different disciplines together in a coherent way. Furthermore, due to the lack of a common framework, it is not possible to assess what is already known. It is challenging for researchers from different disciplines to be aware of advancements in other fields, possibly under differently named concepts. (Salminen, 2012, p. 1)

On peut se demander pourquoi les chercheurs, qui citent fréquemment Lévy et ne sont donc pas sans connaître son travail, ressentent le besoin de redéfinir sans cesse les contours de ce concept au lieu de s'appuyer sur son énoncé initial. Selon nous, ce flottement définitoire proviendrait du fait que, contrairement à celle de Lévy, toutes les tentatives de conceptualisation de l'intelligence collective dont nous avons pu prendre connaissance ont eu lieu après la manifestation concrète d'initiatives collaboratives de masse en ligne (p. ex. Wikipédia). Par conséquent, alors que la réflexion de Lévy repose sur un objet virtuel et théorique, les études récentes ont dû composer avec les nombreux exemples que leur offrait la culture de la participation et de l'action de groupe en ligne. Leur approche empirique les forcerait donc à conceptualiser un phénomène dans les limites des cas spécifiques à l'étude.

1.3. Intelligence collective et sagesse de la foule

Bien qu'en contexte numérique l'intelligence collective soit souvent synonyme de sagesse de la foule, il est important de comprendre qu'il existe entre elles de nombreuses différences fondamentales. En les mettant en exergue ici, notre objectif n'est ni de faire des concepts distincts de ces deux appellations, ni d'offrir une autre définition à l'intelligence collective, mais plutôt de mettre de l'avant des aspects sur lesquels les auteurs ont tendance à faire l'impasse et de montrer combien l'approche empirique de Surowiecki (2005) a fait évoluer la notion issue de la démarche rationaliste de Lévy (1994).

Tout d'abord, sur la base de multiples exemples qui illustrent la capacité qu'ont les groupes à parvenir à des solutions « intelligentes », Surowiecki crée une abstraction de l'intelligence collective ou, selon ses termes, de la sagesse de la foule, contrainte à rester réduite à l'espace de ses manifestations et de ses applications. De fait, parmi ses exemples, on trouve la capacité qu'a eu un groupe de visiteurs d'une foire agricole, en 1906, à estimer correctement le poids d'un bœuf une fois abattu et paré (Surowiecki, 2005, p. xi-xiii), celle de groupes d'étudiants, dans les années 1920, à estimer le nombre de jujubes dans un contenant (Surowiecki, 2005, p. 5) ou encore, celle du grand public à prédire les résultats d'une élection (Surowiecki, 2005, p. 17-19) ou la localisation quasi-exacte de l'épave d'un sous-marin (Surowiecki, 2005, p. xx-xxi). Ainsi, contrairement à Lévy pour qui l'émergence d'une intelligence collective va de pair avec le potentiel de communication et d'accès au savoir global offert par le numérique (le cyberspace), Surowiecki envisage la sagesse de la foule comme un phénomène qui peut ne pas être médiatisé par les technologies.

Ensuite, en décrivant l'intelligence collective en jeu parmi les essaims d'abeilles (Surowiecki, 2005, p. 26-27) ou dans les algorithmes de Google (Surowiecki, 2005, p. 7-11), Surowiecki s'éloigne, voire s'oppose, à la vision anthropologique qu'en a Lévy. En effet, ce

dernier refuse catégoriquement que tout amalgame soit fait avec les sociétés non humaines, où le comportement des individus, bien qu'il mène à un tout intelligent, est fixe et irréfléchi, et implique leur entière interchangeabilité. Prenant l'exemple de la fourmilière, il affirme ce qui suit :

Dans une fourmilière, les individus sont « bêtes », ils n'ont aucune vision d'ensemble et ne savent pas comment ce qu'ils font se compose avec les actes des autres individus. Mais bien que les fourmis isolées soient « stupides », leur interaction produit un comportement émergent globalement intelligent. Ajoutons que la fourmilière possède une structure absolument fixe, que les fourmis sont rigidelement divisées en castes, et qu'elles sont interchangeables au sein de ces castes. **La fourmilière donne l'exemple du contraire de l'intelligence collective [...].** Loin de pointer vers l'Espace du savoir, la fourmilière est antérieure à la Terre, elle est tout simplement pré-humaine. **Seront réputées haïssables et barbares toutes les tentatives pour rapprocher peu ou prou le fonctionnement de la société à celui d'une fourmilière.** (Lévy, 1994, p. 31-32, nous soulignons)

Ainsi, l'intelligence collective telle que conçue par Lévy ne résulte ni d'une agrégation des intelligences individuelles ni d'un quelconque procédé arithmétique, puisqu'il s'agit d'un « processus de croissance, de différenciation et de relance mutuelle des singularités » (Lévy, 1994, p. 33), alors que pour Surowiecki, elle est le simple produit du « truisme mathématique » suivant :

If you ask a large enough group of diverse, independent people to make a prediction or estimate a probability, and then average those estimates, the errors each of them makes in coming up with an answer will cancel themselves out. Each person's guess, you might say, has two components: information and error. Subtract the error, and you're left with the information. Now, even with the errors canceled out, it's possible that a group's judgment will be bad. For the group to be smart, there has to be some information in the "information" part of the "information minus error" equation. (Surowiecki, 2005, p. 10)

De plus, contrairement à Lévy qui fait de l'intelligence collective le moteur d'une société qui se forgerait et se modifierait sous les actions et décisions volontaires et réfléchies d'individus non interchangeables, car dotés d'un savoir unique, Surowiecki perçoit l'être humain comme étant limité de par ses connaissances (son côté rationnel) et ses émotions (son côté irrationnel).

Finalement, pour Surowiecki, la sagesse des foules n'a d'utilité que pour résoudre trois types précis de problèmes (cognition, coordination et coopération) et ne prend forme qu'au sein des groupes qui respectent trois conditions de base : la diversité, l'indépendance et la décentralisation. Néanmoins, selon lui, dans ces conditions et à l'aide d'un système permettant

l'agrégation des contributions individuelles, il peut s'avérer plus avantageux en termes de coûts et de qualité des résultats obtenus de faire appel aux groupes plutôt que de recourir aux experts :

Under the right circumstances, groups are remarkably intelligent, and are often smarter than the smartest people in them. Groups do not need to be dominated by exceptionally intelligent people in order to be smart. Even if most of the people within a group are not especially well-informed or rational, it can still reach a collectively wise decision. [...] [We] human beings are not perfectly designed decision makers. Instead we are [...] "boundedly-rational". We generally have less information than we'd like. We have limited foresight into the future. Most of us lack the ability – and the desire – to make sophisticated cost-benefit calculations. Instead of insisting on finding the best possible decision, we will often accept one that seems good enough. And we often let emotion affect our judgment. Yet despite all these limitations, when our imperfect judgments are aggregated in the right way, our collective intelligence is often excellent. This intelligence [is] what I'll call "the wisdom of crowds" [...]. (Surowiecki, 2005, p. xiii-xiv)

En opposant l'intelligence collective à celle de l'expert, on s'éloigne de nouveau de la perception de Lévy, pour qui l'intelligence collective ne s'oppose pas à l'intelligence individuelle (p. ex. celle de l'expert), ni même à la stupidité collective, mais plutôt à l'intelligence artificielle : « It is a scientific, technical and political project that aims to make people smarter with computers, instead of trying to make computers smarter than people » (Lévy, dans Peters, 2015, p. 261).

1.4. Vers une modélisation de l'intelligence collective

Sous l'influence des études empiriques qui dévoilent son fonctionnement dans la pratique, on constate que l'intelligence collective est surtout étudiée pour expliquer comment elle se manifeste et, surtout, comment s'y prendre pour la solliciter et en tirer profit quand on en a besoin. En somme, et même si elles profiteraient d'une plus grande cohérence entre elles (Salminen, 2012), ces études cherchent à créer des modèles permettant de comprendre et reproduire l'intelligence collective, ce qui expliquerait, d'une part, pourquoi la notion est parfois synonyme de modèles qui la mobilisent (p. ex. innovation ouverte; externalisation ouverte [v. section 2, p. 77]) et, d'autre part, pourquoi les chercheurs en limitent son usage et son utilité à certaines tâches uniquement. C'est le cas, nous l'avons dit, de Surowiecki (2005), qui considère que le groupe n'est en mesure

d'offrir une information « intelligente » qu'à des problèmes de cognition (où il existe une solution précise et définitive; p. ex. estimer le nombre de jujubes dans un contenant), de coordination (qui exige des membres du groupe un ajustement de leur comportement pour aboutir à la solution; p. ex. s'organiser en files d'attente pour accéder à un même service) ou de coopération (où la solution est trouvée par le biais d'une collaboration et d'une confiance²⁶ entre les membres du groupe; p. ex. payer ses impôts). Pour cela, cependant, le groupe doit montrer une certaine diversité « not in a sociological sense, but rather in a conceptual and cognitive sense » (2005, p. 28), pourvoyeuse d'une grande quantité d'options ou de solutions diverses provenant d'individus ayant des points de vue différents, ce qui évite de tomber dans le piège de la « pensée de groupe » ou du *groupthink*, selon le concept du psychologue Irving Janis²⁷. Ensuite, les individus du groupe doivent démontrer une entière indépendance d'analyse, d'interprétation ou d'intuition. Finalement, le groupe doit favoriser la décentralisation, c'est-à-dire créer et profiter de la spécialisation ou du savoir tacite de chacun, caractéristique proche de la conception de Lévy d'un savoir individuel unique et coextensif à la vie : « Tacit knowledge is knowledge that can't be easily summarized or conveyed to others because it is specific to a particular place or job or experience, but it is nonetheless tremendously valuable » (Surowiecki, 2005, p. 71). Pour être en mesure d'utiliser collectivement

²⁶ Surowiecki précise que la notion de « confiance » est à prendre dans son acception au sein du capitalisme moderne qui, s'il est habituellement représenté comme un espace impersonnel où seules les relations fondées sur l'argent prolifèrent, a modifié la notion de confiance, sans toutefois la supprimer : « Previously, trust had been the product primarily of a personal or in-group relationship [...] rather than a more general assumption upon which you could do business. Modern capitalism made the idea of trusting people with whom you had "no prior personal ties" seem reasonable, if only by demonstrating that strangers would not, as a matter of course, betray you. [...] Buying and selling no longer required a personal connection. It could be driven instead by the benefits of mutual exchange » (2005, p. 123).

²⁷ Dans son ouvrage paru en 1972 et réédité en 1982, sous le titre *Groupthink: Psychological Studies of Policy Decisions and Fiascoes*, Irving Janis définissait la pensée de groupe comme « a mode of thinking that people engage in when they are deeply involved in a cohesive in-group, when the members' strivings for unanimity override their motivation to realistically appraise alternative courses of action » (1982, p. 9). L'homogénéité d'un groupe en simplifie sa cohésion, qui, à son tour, entraîne une dépendance et un conformisme des membres au groupe, les poussant à taire leurs opinions dissidentes pour éviter toute confrontation et menant à des décisions prises par le biais d'un consensus illusoire qui convainc le groupe de l'exactitude de ses choix.

ce savoir local et éviter que « décentralisation » ne devienne synonyme de « désorganisation » (Surowiecki, 2005, p. 76), il est nécessaire que le système ait un moyen de récolter et d'agréger les multiples contributions individuelles.

De nombreux chercheurs ont depuis apporté leurs propres modèles de l'intelligence collective (v. notamment Bonabeau, 2009; Lykourantzou et coll., 2009; Malone et coll., 2009, 2010; Edouard et Gratacap, 2011; Alag, 2012; Georgi et Jung, 2012; Kornrumpf et Baumöl, 2013, 2015; Suárez Valencia et coll., 2015), car, si l'idée de faire collaborer la foule pour résoudre certains problèmes semble alléchante et prometteuse, la mise sur pied de telles initiatives peut s'avérer plus compliquée que ne le laissent paraître des expériences à succès (p. ex. Wikipédia) :

These examples of web-enabled collective intelligence are inspiring to read about. More than inspiring, even; they've come to look like management wish fulfillment – evidence that a committed embrace of collective intelligence is all it takes for a company to magically divine market desires, create exactly what's needed to satisfy them and do it all at little or no cost. Come let the crowd get your work done for you – cheap, perfect and now.

In fact, it's possible that collective intelligence has come to seem just a little bit too much like magic in the view of many managers. Magic is cool [...], but it's awfully hard to replicate. If collective intelligence is such a powerful way for organizations to get things done in this age of crowd wisdom and wkinomics, **why don't more businesses use it?**

The answer, we think, is that they don't know how. (Malone et coll., 2010, p. 22, nous soulignons)

Dans ce fondement conceptuel qui réconcilie difficilement sa base théorique (cf. Lévy, 1994) avec sa pratique en contexte numérique, s'inscrit l'externalisation ouverte, approche permettant d'accéder à l'intelligence collective en ligne et de la mobiliser au service de la résolution de problèmes et de l'accomplissement de tâches diverses.

2. L'EXTERNALISATION OUVERTE

2.1. L'origine du terme *crowdsourcing* et de sa traduction

On attribue la paternité du terme *crowdsourcing* aux journalistes Jeff Howe et Mark Robinson et on trouve sa première occurrence dans un article de 2006, publié par Howe, dans le

magazine *Wired*, sous le titre : « The Rise of Crowdsourcing » (Brabham, 2008a, p. 76). Là, Howe présentait différents modèles d'entreprises innovants, dont Mechanical Turk d'Amazon²⁸, Threadless²⁹ ou Innocentive³⁰, qui ont en commun de faire contribuer de larges groupes d'amateurs (nous reviendrons sur le sens de ce terme à la section 2.5, p. 88) pour résoudre des problèmes ou créer des produits ou du contenu, au lieu de faire appel à des employés à l'interne ou à des professionnels à l'externe. Voyant dans ces modèles une forme d'externalisation ouverte à des réseaux généralement larges de travailleurs potentiels (*outsourcing*, en anglais), il proposa le terme *crowdsourcing* (Howe, 2006a). L'expression « externalisation ouverte » est l'un des équivalents proposés par les grandes banques de données terminologiques francophones du terme anglais *crowdsourcing*, parallèlement à d'autres expressions, comme « externalisation à grande échelle », « production participative » et, plus rarement, « production collaborative » ou « impartition à grande échelle »³¹. L'expression « externalisation ouverte » (désormais EO) aurait été proposée, en 2009, par Lebraty, à la fois pour différencier le *crowdsourcing* de l'externalisation traditionnelle faisant appel à une organisation présélectionnée et pour faire ressortir le caractère « fondant » du concept qui le rapproche du monde des logiciels libres ou *open source* (Lebraty et Lobre, 2015,

²⁸ La plateforme Mechanical Turk (<https://www.mturk.com/mturk/welcome>) est une initiative d'Amazon où n'importe qui peut soumettre des micro-tâches spécifiques, telles que la traduction d'extraits de textes, la transcription d'extraits sonores ou le balisage d'éléments graphiques, à une foule distribuée sur l'ensemble de la planète (les « turkers »). Chaque micro-tâche est à réaliser en un temps limité, contre une rémunération minimale, et le résultat contribue à l'avancement d'un projet plus large et plus complexe du demandeur, auquel le travailleur n'a pas accès.

²⁹ Sur le site de Threadless (<https://www.threadless.com/>), des artistes graphiques soumettent des dessins et des logos originaux. Un concours au sein de la communauté en ligne permet à ses membres de voter et sélectionner la création qui sera alors imprimée sur des tee-shirts et autres accessoires vendus par la compagnie.

³⁰ Innocentive (<http://www.innocentive.com/>) place sur son site des appels à résolution de problèmes empiriques que soumettent des entreprises ou « seekers ». Toute personne intéressée et idéalement compétente (les « solvers ») peut décider de relever le défi et, si elle trouve la solution, gagner en reconnaissance, pécuniaire ou non.

³¹ Nous avons consulté les banques canadiennes et européennes suivantes : *Le grand dictionnaire terminologique* (GDT), *Termium Plus*, *Interactive terminology for Europe* (IATE) et *FranceTerme*. À l'exception de *FranceTerme* qui propose « production participative », toutes les banques présentent « externalisation ouverte » comme équivalent privilégié de *crowdsourcing*. Elles intègrent aussi l'expression « production participative », en précisant, dans le cas de *Termium Plus*, qu'il s'agit d'une préférence française. Seuls *Termium Plus* et IATE proposent « externalisation à grande échelle ». Finalement, « production collaborative » n'apparaît que dans une note complémentaire dans *FranceTerme* et « impartition à grande échelle » n'est présent que dans IATE.

p. 31). Howe ancre aussi l'EO dans le courant du code source libre³² et lui donne même la définition abrégée suivante : « [Crowdsourcing is] the application of Open Source principles to fields outside of software » (Howe, 2006b). Selon lui, ce serait à partir du mouvement des logiciels gratuits, ces logiciels développés par des groupes d'informaticiens compétents et bénévoles³³, que l'on aurait pris plus largement conscience du fait que « labor can often be organized more efficiently in the context of community than it can in the context of a corporation » (Howe, 2008a, p. 8) et cela, parce qu'il y règne un souci de solidarité et non de compétitivité (Estellés et González, 2012b, p. 287).

2.2. La définition de l'externalisation ouverte

Le concept d'EO a donné lieu à une variété de définitions et de descriptions dans les écrits universitaires (Estellés et González, 2012b). Selon toute vraisemblance, cela proviendrait du fait que les premiers écrits sur l'EO (Brabham, 2008a, 2010a; Howe, 2006a, 2006b, 2008a, 2008b; Schenk et Guittard, 2009, 2011; Shirky, 2009) se sont basés, à l'instar des nombreuses recherches sur l'intelligence collective, sur la description de cas précis pour conceptualiser ce nouvel objet de recherche : « As is typical to a new discipline, early crowdsourcing literature includes conceptual articles mostly based on case illustrations and on the introduction of the phenomenon » (Hossain et Kauranen, 2015, p. 8). Par conséquent, l'EO est associée à une variété de concepts connexes, avec lesquels elle ne partage parfois que le fait d'impliquer un grand nombre de personnes en ligne (Estellés et coll., 2015, p. 34), et il devient difficile de discerner ce qui fait qu'une initiative relève de l'EO ou non (nous aborderons certaines de ces confusions dans la section 2.3, p. 81). Pour

³² Dans le domaine de l'informatique, « code source libre » est l'équivalent donné par le GDT pour la notion *open source* (http://gdt.oqlf.gouv.qc.ca/ficheOqlf.aspx?Id_Fiche=8362923). Schenk et Guittard (2009, 2012) utilisent l'acronyme FLOSS (*Free-Libre-Open Source Software*) pour renvoyer à ce phénomène des logiciels gratuits.

³³ Nous renvoyons notamment le lecteur au cas de Linux (Raymond, 1999), exemple le plus connu et, semble-t-il, fondateur du mouvement.

remédier à ce désordre définitoire, Estellés et González (2012b) ont recensé et analysé 209 articles tirés de six bases de données bibliographiques qui offraient des définitions de l'EO. Cette recension a permis de relever 40 définitions originales tirées de 32 articles distincts. Les auteurs notent à ce propos que les définitions les plus fréquemment citées sont celles de Howe, Brabham et Wikipédia (v. Tableau 4).

Tableau 4. Les trois définitions de *crowdsourcing* les plus citées, selon la recension des écrits de Estellés et González (2012b)

SOURCE	DÉFINITION
Howe (2008b, p. 47)	[Crowdsourcing] is defined as the act of taking a job once performed by employees and outsourcing it to a large, undefined group of people via an open call, generally over the Internet.
Brabham (2008a, p. 79)	Crowdsourcing is not merely a web 2.0 buzzword, but it is instead a strategic model to attract an interested, motivated crowd of individuals capable of providing solutions superior in quality and quantity to those that even traditional forms of business can.
Wikipédia (« Crowdsourcing », 2011) ³⁴	Crowdsourcing is the act of outsourcing tasks, traditionally performed by an employee or contractor, to an undefined, large group of people or community (a “crowd”), through an open call.

Une analyse textuelle des définitions leur a permis d'extraire huit caractéristiques de l'EO divisées en trois catégories, soit la foule, l'initiateur et le processus :

- (a) there is a clearly defined crowd;
 - (b) there exists a task with a clear goal;
 - (c) the recompense received by the crowd is clear;
 - (d) the crowdsourcer is clearly identified;
 - (e) the compensation to be received by the crowdsourcer is clearly defined;
 - (f) it is an online assigned process of participative type;
 - (g) it uses an open call of variable extent;
 - (h) it uses the Internet.
- (Estellés et González, 2012b, p. 197)

³⁴ Nous avons extrait ici la définition qu'Estellés et González (2012b) étaient en mesure de voir le 15 août 2011, moment de leur consultation du site Wikipédia, selon leurs indications bibliographiques. Pour cela, nous avons utilisé l'outil en ligne, *Wayback Machine* (<https://archive.org/web/web.php>), permettant d'accéder aux archives des pages Web.

Une vérification de ces caractéristiques sur 11 initiatives d'EO existantes leur a permis d'offrir une définition, dont ils reconnaîtront quelques années plus tard (Estellés et coll., 2015, p. 34) que la longueur puisse être un frein à sa reprise dans les écrits universitaires :

Crowdsourcing is a type of participative online activity in which an individual, an institution, a non-profit organization, or company proposes to a group of individuals of varying knowledge, heterogeneity, and number, via a flexible open call, the voluntary undertaking of a task. The undertaking of the task, of variable complexity and modularity, and in which the crowd should participate bringing their work, money, knowledge and/or experience, always entails mutual benefit. The user will receive the satisfaction of a given type of need, be it economic, social recognition, self-esteem, or the development of individual skills, while the crowdsourcer will obtain and utilize to their advantage what the user has brought to the venture, whose form will depend on the type of activity undertaken. (Estellés et González, 2012b, p. 197)

Dans cette thèse, nous nous appuyerons sur cette définition complète et intégrative de la notion, qui nous permettra de différencier l'EO d'autres concepts connexes avec lesquels les écrits ont tendance à la confondre.

2.3. Ce que l'externalisation ouverte n'est pas

2.3.1. Code source libre, open source ou FLOSS

L'EO ne peut se confondre avec le code source libre, même si Howe y voit certaines similitudes (v. section 1, p. 69). En effet, dans la production de logiciels libres, comme Linux ou Firefox, il n'existe pas de gestion verticale descendante du projet. Cela signifie que les communautés de participants s'autogouvernent et sont les seules en contrôle de la production :

In principle, open-source projects are intended to be bottom-up, self-organized collaborations among programmers who work toward a common goal. [...] Conceptually, [...] open-source production is a departure from the traditional "closed" production in which an organization dictates the design of a product and directs the labor of employees or contractors toward the realization of the design. (Brabham, 2013, p. 6-7)

C'est ce qui amène Schenk et Guittard à considérer que le code source libre n'est pas tant un concept similaire à l'EO, qu'une application qui suit le mode de production de l'EO (2009, p. 12).

2.3.2. *Production participative ou collaborative*

Dans le même ordre, les plateformes de production participative ou collaborative, telles Wikipédia, où il n'existe pas de tâches déterminées et soumises par une organisation qui reste en contrôle du produit final, ne peuvent non plus être considérées comme relevant de l'EO : « The growth of *Wikipedia* is driven solely by the community of Wikipedians who contribute their labor and intelligence to improve the resource. [...] *Wikipedia* does not drive the production of knowledge on the site » (Brabham, 2013, p. 7-8). Par conséquent, sur la base de la définition de l'EO que nous retenons au sein de ce travail (Estellés et González, 2012b), les équivalents proposés par *FranceTerme* (v. note de bas de page 31, p. 78) ne renvoient pas à la notion de *crowdsourcing* et sont considérés comme étant incorrects.

2.3.3. *Innovation ouverte (open innovation)*

Ce concept, introduit par Chesbrough (2003), se définit comme suit :

[O]pen innovation [is] a distributed innovation process based on purposively managed knowledge flows across organizational boundaries, using pecuniary and nonpecuniary mechanisms in line with the organization's business model. [...] In this definition, innovation refers to the development and commercialization of new or improved products, processes, or services, while the openness aspect is represented by the knowledge flows across the permeable organizational boundary. (Chesbrough et Bogers, 2014, p. 17)

Il s'agit ici de mettre l'accent sur le fait que les entreprises ont intérêt à ne pas s'appuyer uniquement sur la recherche et le développement menés à l'interne, mais plutôt à instaurer avec leurs partenaires un système où les flux de connaissances entrent et sortent. Contrairement à l'EO qui concerne une variété d'activités auxquelles participent des individus extérieurs à l'organisation, l'innovation ouverte ne s'intéresse qu'aux procédés d'innovation et ne porte que sur les échanges d'informations et de connaissances entre organisations. Tout au plus, dans le cas des activités visant l'innovation, l'EO peut être considérée comme une forme d'innovation ouverte où la foule serait le contributeur (Schenk et Guittard, 2009, 2012).

2.3.4. *Innovation par les utilisateurs (user innovation)*

Au sein de ce concept, développé par von Hippel (1988),

les utilisateurs [sont] des éléments centraux des processus d'innovation. L'innovation provient ici de *lead users*, qui font face à des besoins spécifiques et qui acceptent d'assumer une partie des coûts et des risques afférents à l'innovation. Ainsi, l'*User innovation* décrit une vision non linéaire de l'innovation, où cette dernière résulte d'allers-retours entre l'entreprise et ses clients. (Schenk et Guittard, 2012, p. 91)

Si les participants se trouvent en dehors du cadre de l'organisation, les projets d'innovation sont, contrairement à l'EO, menés par les utilisateurs et non par l'organisation et seules les activités d'innovation sont concernées. De plus, en contexte d'innovation par les utilisateurs, les participants sont un groupe bien précis, représentant les clients de l'organisation et non « un grand nombre d'individus dont l'identité est le plus souvent anonyme » (Lebraty et Lobre, 2015, p. 31).

2.3.5. *Étude de marchés ou vote*

Pour sa part, Brabham (2013) exclut de l'EO toutes les initiatives qui invitent la foule à simplement exprimer son opinion, comme dans le cas des votes, des études de marchés ou des classements. Selon lui, dans ces cas, l'intérêt et la gestion verticale de l'organisation sont trop prédominants et la créativité ou le pouvoir de décision de la foule sondée ne sont pas assez sollicités :

[I]n simple voting or rating, companies give only small amounts of creative or decision power to the crowd, so no crowdsourcing is happening. In this situation, the locus of control regarding the creative production of goods and ideas resides in the organization, not among the consumers. (Brabham, 2013, p. 9)

2.3.6. *Un phénomène hors ligne*

Finalement, la définition d'Estellés et González (2012b) que nous retenons ici requiert la présence de l'Internet pour qu'il y ait EO. Cela signifie donc que toutes les formes d'externalisation vers un large groupe de personnes ayant lieu en dehors d'un contexte connecté à Internet (p. ex.

l'enrichissement du *Oxford English Dictionary* [Brabham, 2013, p. 9]) ne sont pas considérées comme étant des initiatives d'EO.

2.4. Les formes d'externalisation ouverte

La diversité des tâches que l'on peut externaliser vers la foule contribue à donner une variété de formes à l'EO. Là aussi, selon les exemples sur lesquels ils s'appuient, les auteurs offrent des typologies diverses et créent leur propre terminologie. Ainsi, Howe (2008a, p. 280-282) différencie l'intelligence collective qui capture le savoir des groupes, du *crowdcreation*, du *crowdvoting* et du *crowdfunding* qui en saisissent respectivement l'énergie créative, l'opinion et les préférences, ou l'argent. Brabham, pour qui, comme nous l'avons mentionné ci-dessus (v. section 2.3.5, p. 83), l'opinion de la foule ne comporte pas de composante décisionnelle ou créatrice suffisante pour appartenir au phénomène *crowdsourcing*, offre une typologie qui cadre parfaitement avec les exemples d'EO qu'il explore (v. Tableau 5).

Tableau 5. Typologie de l'EO selon les tâches soumises à la foule (source : Brabham, 2013)

TYPE	DESCRIPTION
Découverte et gestion du savoir	Les participants sont incités à trouver et à rassembler de l'information dispersée et désorganisée en un même endroit et un même format. Idéal pour la collecte d'information ou la soumission de problèmes observés. P. ex. Ushahidi ³⁵ .
Recherche disséminée	Les participants sont appelés à trouver la solution à un problème, généralement en échange d'une récompense. Le problème est ouvert au plus large groupe possible pour y trouver la personne qui connaîtrait la réponse. Idéal pour les problèmes innovants où il existe une solution qui peut être démontrée de manière empirique. P. ex. Innocentive.
Production créative évaluée par les pairs	Les participants sont invités à créer et à voter pour les créations des autres. Idéal pour les problèmes de conception ou de créativité, où la solution dépend des préférences du marché visé. P. ex. Threadless.
Intelligence humaine distribuée	Les participants sont amenés à analyser, par micro-tâches, un très grand nombre de données. Idéal pour les tâches où la compétence de l'humain est plus efficace que celle de la machine. P. ex. Mechanical Turk.

De leur côté, Schenk et Guittard (2011, 2012) proposent une catégorisation plus générale où ils différencient les initiatives d'EO qui intègrent les contributions de la foule dans une base de données ou un catalogue (EO intégrative) de celles qui sélectionnent certaines contributions parmi toutes celles soumises par la foule (EO sélective). Cette sélection peut se faire au niveau de l'organisation ou au niveau de la foule, par le biais du *crowdvoting* de Howe, par exemple : « Dans ce *crowdsourcing* évolué, la foule est sollicitée à la fois pour sa capacité de création et pour sa capacité d'évaluation des options » (Schenk et Guittard, 2012, p. 94). Ces deux formes d'EO peuvent ensuite se classer selon trois types de tâches : (1) les tâches simples où peu de compétences cognitives sont nécessaires; (2) les tâches complexes où des compétences cognitives

³⁵ Ushahidi (<https://www.usahidi.com>) demande à la foule de partager les instances de violence dont elle est témoin. Ces données permettent alors de cartographier les lieux de conflits ou « dangereux » dans le monde et de servir de guide pour les organismes de distribution d'aide humanitaire.

élevées et expertes sont recherchées; (3) les tâches créatives où la créativité et l'originalité des individus sont visées. Pour leur part, Lebraty et Lobre (2015) identifient 11 types d'EO (v. Annexe 1) et démontrent une volonté de se distinguer des travaux précédents en recourant à une terminologie originale ou en redéfinissant les termes existants (p. ex. *crowdwisdom* renvoie en partie au *crowdvoting* de Howe). Finalement, dans un souci d'offrir une typologie intégrative commune, Estellés et González ont effectué une recension des écrits (2012a) et ont relevé dix types et sous-types d'EO en fonction de ce que l'on demande de faire aux participants (v. Tableau 6). Quelques années après avoir soumis leur classification, ils ont effectué une recension élargie afin de vérifier si d'autres formes d'EO méritaient d'intégrer leur typologie initiale (Estellés et coll., 2015). Leur travail a révélé que, d'une part, peu d'écrits s'intéressaient à offrir une base typologique à l'EO, la majorité présentant plutôt des applications de l'EO dans des domaines divers, et, d'autre part, les quelques propositions de classifications offertes, quoiqu'employant une terminologie différente, trouvaient leur place au sein de la typologie intégrative élaborée en 2012 (Estellés et coll., 2015, p. 42-43).

Tableau 6. Typologie intégrative de l'EO selon les tâches soumises à la foule (source : Estellés et González, 2012a)

TYPE	DESCRIPTION
<i>Crowdcasting</i>	Les participants résolvent un problème ou accomplissent une tâche dans un contexte compétitif, où sont récompensés les premiers ou les meilleurs.
<i>Crowdcollaboration</i>	Les participants sont amenés à communiquer ensemble pour accomplir la tâche qui leur est demandée, généralement sans que les organisateurs de l'EO ne s'impliquent dans la discussion ou qu'une récompense d'ordre économique ne soit offerte. Les deux sous-types suivants existent :
<i>Crowdstorming</i>	Remue-méninges en ligne, qui génèrent de nombreuses idées que les participants appuient de leurs commentaires ou de leurs votes.
<i>Crowdsupport</i>	Les participants participent à la résolution de problèmes d'autres personnes dans la même situation qu'eux (p. ex. des clients d'une même compagnie) avant un service d'appui offert par l'organisation ou en remplacement de celui-ci.
<i>Crowdcontent</i>	Les participants créent ou trouvent des contenus divers dans un contexte non compétitif (ce qui le différencie du <i>crowdcasting</i>). Les contributions individuelles sont assemblées à la fin pour former un tout. Les trois sous-types suivants existent :
<i>Crowdproduction</i>	Les participants créent du contenu, en collaboration ou individuellement.
<i>Crowdsearching</i>	Les participants recherchent du contenu en ligne avec un objectif précis.
<i>Crowdanalyzing</i>	Comme pour le <i>crowdsearching</i> , les participants recherchent des informations en ligne, mais dans du contenu multimédia (p. ex. images, vidéos) et non dans des pages sur Internet.
<i>Crowdfunding</i>	Les participants soutiennent financièrement une personne ou un groupe (p. ex. organisation; entreprise) en échange d'une récompense.
<i>Crowdopinion</i>	Les participants expriment leur opinion sur un sujet ou un produit en recourant au vote, aux commentaires, au balisage ou même à la vente de parts de marché (similaire au <i>crowdvoting</i> de Howe [2008a] ou aux <i>crowdwisdom</i> et « <i>crowdcasting</i> et authenticité » de Lebraty et Lobre [2015]).

Indépendamment de la terminologie employée, ces typologies montrent que l'EO est un modèle qui fait participer les groupes en ligne, mais qui, selon ce que l'on cherche à leur faire accomplir, se décline en de nombreuses variantes. Au moment de s'engager dans la mise sur pied d'une initiative d'EO, il convient donc de bien déterminer ce que l'on attend du groupe et de choisir un format d'EO adéquat. Cependant, comme la tâche n'est rien en EO sans les acteurs qui l'accompliront, il est aussi nécessaire de bien cerner le groupe, cette « foule », à qui elle sera soumise.

2.5. La foule de l'externalisation ouverte et ses enjeux

Malgré les nombreux avantages dont peut profiter une organisation en recourant à l'EO (p. ex. accès à une variété d'avis et d'information; identification rapide de spécialistes; coûts réduits en recherche et développement; accélération des processus d'innovation [Renault, 2013, p. 19-20]), cette approche présente aussi plusieurs difficultés, dont la première réside dans la compréhension de la notion de « foule » en matière de sa taille et de sa composition. Vient ensuite, la question de son recrutement qui dépend largement des facteurs qui la motivent à participer. Finalement, comme le relevaient Ray et Lommel (2009, p. 21, cités dans Mesipuu, 2012, p. 43) dans une publication de la *Localization Industry Standards Association*³⁶, outre la question de la motivation, c'est celle de la gestion des groupes qui préoccupe le plus les entreprises souhaitant recourir à l'EO : « the biggest challenges that everyone sees [is] not quality, tools, cost savings or having a community to leverage. It's engaging, recruiting, motivating and rewarding the crowd for the long haul [...] ».

³⁶ Malgré nos efforts, nous n'avons pas été en mesure d'obtenir une copie de cette publication, ce qui nous oblige à nous appuyer sur les auteurs qui y font référence.

2.5.1. La notion de « foule » : taille et composition

Selon la définition du *Robert* (« Foule », s. d., paragr. 1), la foule se définit comme une « multitude de personnes rassemblées en un lieu ». Dans le cas de la participation de la foule en ligne, dont l'EO est un des modèles, et surtout sur la base des grands exemples utilisés dans la littérature sur le sujet (p. ex. Mechanical Turk, Wikipédia, iStockPhoto), il est tentant d'imaginer que le succès de ces initiatives dépend systématiquement de l'investissement de milliers de personnes. Certes, le truisme mathématique de Surowiecki (2005) implique que le groupe soit assez large pour être intelligent ou « sage », mais, plus que le nombre, c'est la diversité, l'indépendance et la décentralisation de la foule qui lui donnent son efficacité (v. section 1.3, p. 73). C'est pourquoi, « si Internet permet d'entrer en contact avec des millions de contributeurs potentiels, seule une poignée d'entre eux suffit à la réussite de certains projets » (Renault, 2017, p. 48). À titre d'illustration, Mesipuu (2012), qui a comparé les processus d'externalisation de la traduction de Facebook et de Skype vers la foule, montre que celle-ci peut être ouverte avec ou sans certaines conditions (p. ex. tout le monde peut se joindre à l'EO de la traduction de Facebook, à condition d'être un utilisateur du réseau social inscrit depuis « a certain amount of time » [Mesipuu, 2012, p. 35]). Elle peut toutefois être fermée et triée sur le volet, comme dans le cas de Skype qui, pour sa traduction dans les langues dites « officielles » (Mesipuu, 2012, p. 38), a fait appel à un groupe fermé d'utilisateurs de longue date de la plateforme : « The translations are provided by a Skype translators' community that grew partly out of its pool of software beta testers » (Mesipuu, 2012, p. 38). Cette approche permet à cet organisateur d'EO, d'une part, d'établir un lien plus étroit avec les participants, dont il connaît la loyauté voire même l'identité (Mesipuu, 2012, p. 39), et d'autre part, de leur imposer certaines conditions auxquelles il est plus difficile de faire se plier une communauté ouverte (p. ex. imposer des échéanciers ou la signature d'ententes de confidentialité [Mesipuu, 2012, p. 38]). En EO, la « multitude » des participants est

« un potentiel qui n'est pas nécessairement activé » (Renault, 2017, p. 47) et la taille de la foule est donc très variable.

Les premiers écrits mettant en valeur les effets de la démocratisation de l'Internet et des outils technologiques et numériques pour connecter et faire collaborer les groupes en ligne ont souligné la montée d'un amateurisme de masse (Howe, 2006a, 2008a; Shirky, 2009) et remis en question la position de l'expert (Surowiecki, 2005). C'est d'ailleurs ce qui vaut à l'EO ses plus vives critiques. On lui reproche, notamment pour résoudre des problèmes parfois complexes, de préférer faire appel à des groupes composés soit de personnes dénuées des compétences ou des connaissances minimales requises, soit d'individus qui participent pour passer le temps et ne prennent donc pas l'exercice au sérieux, plutôt que de s'appuyer sur le savoir des professionnels ou des experts. Les deux cas que nous avons présentés en introduction faisaient état des mêmes conclusions et on remarque que, ne serait-ce que dans le domaine de la traductologie où plusieurs recherches sur le sujet ont vu le jour depuis la fin des années 2000, le recours à l'EO³⁷ suscite de nombreuses questions concernant son impact sur la pratique de la traduction traditionnelle, sur le statut du traducteur professionnel ou sur la qualité du produit de la traduction externalisée vers des amateurs (Díaz Cintas et Muñoz Sánchez, 2006; Désilets, 2007; Perrino, 2009; Cronin, 2010; O'Hagan, 2011, 2016; Flanagan, 2016). Il semble pourtant que ces perceptions, attitudes ou inquiétudes soient le fait d'une mauvaise interprétation du terme « amateur » qui est polysémique (Renault, 2017, p. 47). Ainsi, quand Howe indique que l'EO a contribué au « rise of the amateur » (2008a, p. 23-46) ou quand Shirky juge que les nouveaux outils de communication en ligne favorisent la « mass amateurization » (2009, p. 55-80), il n'est pas question de la masse populaire

³⁷ Parfois associée ou amalgamée à la traduction communautaire, la traduction collaborative, la traduction non professionnelle/amateure (O'Hagan, 2017, p. 26), voire au *fansubbing* (Kelly et coll., 2011, p. 89).

dans son ensemble, indépendamment de son niveau de connaissances et de compétences. Pour expliquer ce qu'entend Howe, Brabham (2013, p. 69) précise :

Howe argues [...] that individuals who participate in crowdsourcing applications are largely products of liberal arts educations, have many talents and creative interests, find themselves in the increasingly specialized work world of late capitalism, and seek crowdsourcing endeavors as a way to exercise their untapped talents. In the sense that their day job do not match their online creative pursuits, Howe calls these crowdsourcers amateurs.

Ainsi, chez ces auteurs, la notion d'« amateur » est à opposer à celle de « professionnel » dans le sens où, sur deux personnes ayant des talents identiques, le professionnel les met à profit dans une activité salariée dont il vit, alors que l'amateur, s'il les exploite, le fait en dehors de ses obligations professionnelles. Cependant, dans les deux cas, talent et savoir il doit y avoir. Renault (2017, p. 52) les compare aux *pro-ams* (abréviation de *professional amateurs*) qui sont « ceux qui exercent leur activité en amateur selon les standards et exigences professionnels ».

Quant à la question de la dévalorisation des experts, il est important de clarifier que la sagesse de la foule de Surowiecki (2005) n'entend pas faire l'apologie du savoir de Monsieur-et-Madame-tout-le-monde par opposition à celui de l'expert, mais plutôt à mettre en garde contre la trop grande importance que l'on tend parfois à donner aux décisions provenant d'un seul individu, tout expert soit-il :

The truth is that *The Wisdom of Crowds* was never intended as a defense of laypeople against experts. [...] Expertise is valuable; smart people are valuable. [...] Recognizing that expertise is valuable, though, is not the same as saying you should rely on a single expert to make decisions. [...] I think there are two big problems with relying on a single individual – no matter how well-informed. The first is that true experts [...] are surprisingly hard to identify. [...] The second, and more important, problem is that even brilliant experts have biases and blind spots, and so they make mistakes. [...] That's why it's worthwhile to cast a wider net [...] (Surowiecki, 2005, p. 277-278)

Brabham (2013, p. 73) ajoute, à ce propos, que la foule de l'EO n'est généralement pas composée d'amateurs uniquement. Elle se construit aussi autour d'experts et de professionnels intéressés par une tâche ou un problème à résoudre.

Pour finir, contrairement à ce que certains professionnels craignent, la foule participante ne semble avoir aucun désir de prendre en charge les tâches des spécialistes qui la sollicitent, et ce, qu'elle en soit capable ou non. C'est, par exemple, ce que Howe a pu constater à l'occasion du lancement de son initiative *Assignment Zero* qui souhaitait faire participer la foule à la rédaction d'articles d'enquêtes du magazine *Wired* sur des sujets choisis (2008b), soit en apportant des faits pour alimenter le sujet, en participant à la réflexion et en écrivant l'article. L'initiative, ayant bénéficié d'une grande visibilité, a attiré, dès la première semaine, des centaines de participants. Toutefois, six semaines après le lancement, la plupart des pages de la plateforme étaient vides d'activité, forçant les organisateurs à changer de cap. Parmi les leçons tirées de cet échec, Howe explique:

We failed to anticipate that while building a community can be difficult, maintaining it is much harder. We didn't have a tier of organizers ready to answer questions and guide people in the right direction. With their earnest e-mails unanswered, quite naturally most volunteers drifted away. We expected the crowd would fall all over themselves to produce all the artifacts of the journalistic practice [...]. It turned out that asking people to write a feature proved about as appealing as asking them to rewrite their college thesis. And so our contributors spoke with their feet. (Howe, 2008b, p. 48)

2.5.2. *Les facteurs de la participation de la foule*

Hormis le désintérêt des participants à faire les tâches des professionnels, ce que Howe met en exergue est le rôle que joue la motivation de la foule sur la participation et l'importance pour les externalisateurs de maintenir cette motivation tout au long du projet d'EO. Comme le souligne Shirky (2009, p. 260-292), ce qui fait fonctionner toute initiative collaborative en ligne résulte d'un bon mélange de facteurs technologiques et sociaux, d'un parfait équilibre entre la promesse (*promise*) explicite ou implicite de la plateforme, soit la raison pour laquelle les utilisateurs se joignent à une plateforme, l'outil (*tool*) qui va aider le groupe à tenir sa promesse selon sa taille et sa durée de vie et, finalement, l'entente sociale (*bargain*) explicite ou implicite entre toutes les parties, c'est-à-dire ce qui est attendu de chacun et ce que chacun attend des autres.

La promesse de l'EO est l'élément le plus important puisque c'est par elle que les utilisateurs potentiels deviendront des utilisateurs réels et elle doit leur permettre de répondre positivement à deux questions : « vais-je aimer participer? » et « y aura-t-il suffisamment d'autres personnes qui aimeront participer pour que ça en vaille la peine? ». Cette double réflexion est d'ailleurs ce qui rend le recrutement plus difficile sur les plateformes qui dépendent de la participation de très grands groupes, rappelle Shirky (2009, p. 262-263), car, en voyant la promesse de l'initiative, les utilisateurs potentiels se demandent si elle sera en mesure d'attirer le nombre de personnes nécessaires à son fonctionnement. La promesse d'outils sociaux en ligne est plus affaire de défi que de garantie et Shirky précise que ce qui est explicitement promis peut s'avérer bien différent de ce qui est actuellement vécu (2009, p. 262), soit la promesse implicite. Une fois la promesse définie, il est nécessaire de choisir l'outil adéquat. En effet, « [m]aking a promise without having a way to deliver on it isn't plausible, by definition. Tools are tied into the mode of group interaction they need to support » (Shirky, 2009, p. 268). C'est pourquoi en choisissant l'outil, il est important de bien cerner les contraintes de l'action de groupe déterminées par la taille du groupe et la durée de vie de son interaction. L'aspect le plus difficile à cerner dans le fonctionnement du groupe est son entente, soit la connaissance et la compréhension que les utilisateurs ont des règles de leur participation, de même que leur adhésion à ces règles. L'entente sociale peut rarement être planifiée ou contrôlée, car elle prend forme dans l'interaction du groupe. Plus le fonctionnement de la plateforme dépend de l'interaction et de la collaboration entre les membres du groupe, plus les règles qui gouvernent leurs relations deviennent complexes. Ces relations peuvent changer l'entente de départ et mener à la création d'un groupe entièrement différent, même s'il se compose des mêmes personnes (Shirky, 2009, p. 275-277).

Creating a promise that enough people believe in is the basic requirement. The promise creates the basic desire to participate. Then come the tools. [...] [G]etting the tools right matters to the kind of interactions the group will rely on. Then comes the bargain. Tools don't completely determine

behavior. [...] A successful bargain among users must be a good fit for both the promise and the tools used. Taken together, these three characteristics are useful for understanding both successes and failures of groups relying on social tools. (Shirky, 2009, p. 261)

Si on reprend l'exemple du projet *Assignment Zero*, les participants qui se sont engagés étaient de prime abord motivés et enthousiastes. La description du projet (sa promesse explicite³⁸) aura su les attirer et les convaincre du fait qu'ils prendront plaisir à participer, qu'un nombre suffisant d'autres personnes trouveront aussi cela intéressant et que, par conséquent, le projet était viable. Par contre, puisque la contribution de chacun visait à alimenter le travail de journalistes professionnels, décideurs finaux de ce qu'ils conservent ou rejettent, l'exercice ne reposait pas sur une interaction forte entre les participants à cette EO sélective, selon la terminologie de Schenk et Guittard (2011, 2012). Chacun pouvant contribuer à l'EO sans réellement avoir à collaborer avec le groupe, on peut déduire que le pouvoir de l'entente sociale sur la réussite ou l'échec de l'initiative n'était pas aussi fort que celui de la promesse non tenue. En effet, en s'engageant, les participants, n'étant pas journalistes eux-mêmes, ont probablement tenu pour acquis qu'ils seraient guidés et encadrés (promesse implicite), ce à quoi ont failli les organisateurs du projet *Assignment Zero*, ne donnant pas de réponses aux questions que posaient les participants sur la plateforme.

2.5.2.1. La motivation de la foule

La promesse et l'entente sociale sont toutes deux étroitement liées à la motivation des participants qui, comme le rappelle Dombek (2014, p. 74-75), est un phénomène complexe, intériorisé, donc non observable, et pas toujours explicitement exprimé ou exprimable. Le comprendre passe donc souvent par un processus de déduction basé sur des comportements individuels, sur le niveau d'engagement, sur des indices physiologiques ou sur des motivations

³⁸ Howe (2008b, p. 48) décrit cette promesse explicite dans ces termes : « *Assignment Zero* was intended to demonstrate [...] that [...] a team of professionals, working with scores of citizen journalists, is capable of completing an investigative project of far greater scope than a team of two or three professionals ever could ».

autoproclamées. En EO, l'analyse de la motivation des participants se fait principalement à partir des réponses que donnent les participants à divers questionnaires, sondages ou entretiens (Hars et Ou, 2002; Lakhani et Wolf, 2005; Brabham, 2008b, 2010a, 2010b; Kaufmann et coll., 2011; Roth, et coll., 2015; Roth, 2016; Naderi, 2018). Ceux-ci sont conçus de manière à évaluer l'influence, sur la participation à l'EO, des motivations extrinsèques (« which refers to doing something because it leads to a separable outcome » [Ryan et Deci, 2000, p. 55]; p. ex. obtenir une compensation, éviter une sanction) et des motivations intrinsèques (« which refers to doing something because it is inherently interesting or enjoyable » [Ryan and Deci, 2000, p. 55]), distinction que l'on doit à la théorie de l'autodétermination de Deci et Ryan (1985).

Afin de rendre compte de la spécificité de la motivation des participants en contexte d'EO, Kaufmann et ses collaborateurs (2011) ont proposé une typologie pour l'étudier et la mesurer en s'inspirant à la fois de la théorie de l'autodétermination, des études menées dans le domaine du code source libre et des recherches sur la motivation en milieu de travail ou en éducation. Les éléments de cette typologie résumés dans le Tableau 7 (v. p. 97) montrent que les auteurs isolent les divers facteurs qui sont à même de contribuer à la motivation intrinsèque ou à la motivation extrinsèque des participants et qui dépendent de ce que recherchent les participants (p. ex. si une personne participe dans l'objectif de faire de nouvelles rencontres [I₂₂], c'est le fait que l'EO donne l'occasion de faire partie d'une communauté qui la motive à participer [I₂], et ce facteur est un élément de motivation intrinsèque[I]).

À notre connaissance, les auteurs n'ont effectué qu'un seul test de validation de leur typologie sur un cas d'EO (spécifiquement sur Mechanical Turk) et envisageaient de faire de plus amples tests dont nous n'avons pas trouvé les résultats. Par curiosité et pour tenter de tester cette typologie, nous avons donc profité du fait que Brabham (2013, p. 61-68), au lieu d'offrir une

typologie générale, relève la récurrence de dix raisons pour lesquelles les participants s'investissent en EO en s'appuyant sur plusieurs études de cas (v. Tableau 8, p. 98). Selon lui, ces facteurs de motivation jouent un rôle plus ou moins important en fonction des tâches.

Bien que nous devions admettre qu'en l'absence d'exemples ou d'une description plus élaborée de ces facteurs, notre classement s'est fait de manière un peu arbitraire, il nous paraît intéressant de faire remarquer que tous les types de motivations extrinsèques relevés par Kaufmann et ses collaborateurs (2011) y sont représentés, exception faite de E₃₂ (« demande ou exigence, explicite ou implicite, extérieure »). À l'opposé, en ce qui concerne les motivations intrinsèques, ce sont surtout celles qui relèvent du plaisir qui sont représentées, laissant de côté l'aspect « communautaire », exception faite du désir de rencontrer des gens (I₂₂). Cela reviendrait à dire qu'en EO, la tâche, l'organisateur, le processus et la plateforme sont des facteurs d'influence importants sur la motivation des participants, mais si aucun plaisir n'est retiré de l'expérience, ces facteurs extrinsèques ont de fortes chances de demeurer insuffisants pour inciter la foule à s'investir durablement.

Tableau 7. Typologie des motivations à la participation en EO (adapté de Kaufmann et coll., 2011)

	DIVISÉE EN...	DUE À...	MÛ / MUE PAR...
MOTIVATIONS DES PARTICIPANTS	I - motivation intrinsèque	I₁ - plaisir	I₁₁ - variété des compétences requises
			I₁₂ - anticipation de la tâche accomplie
			I₁₃ - degré d'autonomie pour accomplir la tâche
			I₁₄ - perception directe de l'impact de la tâche accomplie ou en cours d'accomplissement
			I₁₅ - besoin ou envie de tuer le temps
		I₂ - communauté	I₂₁ - adoption inconsciente des normes et des valeurs de l'EO (p. ex. réputation d'une plateforme d'EO)
		I₂₂ - désir de rencontrer des gens	
	E - motivation extrinsèque	E₁ - compensation immédiate	E₁₁ - paiement obtenu pour avoir accompli la tâche
			E₂₁ - visibilité acquise pendant la participation et à faire valoir ailleurs
			E₂₂ - acquisition de compétences pendant la participation et à faire valoir ailleurs
E₃ - société		E₃₁ - concordance des valeurs de l'EO avec celles partagées par le participant au sein de la société	
		E₃₂ - demande ou exigence, explicite ou implicite, extérieure	
		E₃₃ - anticipation d'une rétroaction d'autres personnes à faire valoir ailleurs	

Tableau 8. Application de la typologie de Kaufmann et coll. (2011) aux principaux facteurs de motivation à la participation en EO relevés par Brabham (2013, p. 68) dans diverses études de cas

FACTEUR DE MOTIVATION RELEVÉS PAR BRABHAM	TYPE DE MOTIVATION (V. TABLEAU 7)
gagner de l'argent (dans le cas de tâches rémunérées)	E ₁₁
développer des compétences (créatives)	E ₂₂
réseauter avec d'autres professionnels (créatifs)	E ₃₃
se créer un portfolio professionnel pour des emplois futurs	E ₂₁ (E ₂₂)
relever un défi (créatif/intellectuel)	I ₁₁ , I ₁₂ , I ₁₃
socialiser et se faire des amis	I ₂₂
passer le temps et tromper l'ennui	I ₁₅
contribuer à un projet d'intérêt/servir une cause qui tient à cœur	E ₃₁
partager avec d'autres personnes	I ₁₄ , I ₂₂
s'amuser, prendre du plaisir	I ₁

2.5.2.2. La motivation de la foule en contexte langagier

Les études de cas ayant permis de révéler les motivations ci-dessus ne traitent pas de problèmes langagiers et nous sommes donc en droit de nous demander si, en traductologie, d'autres facteurs de motivation à la participation ont pu être identifiés. Nos recherches n'ont relevé qu'une poignée d'auteurs ayant étudié ce sujet et tous se sont penchés sur les raisons qui poussent les traducteurs à s'impliquer bénévolement dans des initiatives telles que la traduction par EO de Facebook (Mesipuu, 2012; Dombek, 2014), de Skype (Mesipuu, 2012) ou des TEDTalks (Olohan, 2014), ainsi que la traduction collaborative de Wikipédia (McDonough Dolmaya, 2011) ou l'offre de services de traduction bénévole pour la Rosetta Foundation (O'Brien et Schäler, 2010).

O'Brien et Schäler (2010) indiquent que les participants à la fondation Rosetta sont essentiellement mus par la mission de la fondation et par l'envie d'acquérir de l'expérience professionnelle qu'ils pourront faire valoir ultérieurement. En outre, plus qu'une compensation matérielle (argent ou cadeaux), les facteurs qui contribueraient à maintenir leur niveau de motivation sont la possibilité de recevoir de la rétroaction de la part d'autres traducteurs ou des clients de la fondation, ainsi que celle d'être invités à des événements permettant de réseauter ou de socialiser. McDonough Dolmaya (2011), pour sa part, note que les traducteurs bénévoles de Wikipédia sont surtout motivés par l'envie de partager le contenu de la plateforme avec des locuteurs d'autres langues, par la stimulation intellectuelle que leur apporte l'activité et par le désir de soutenir une initiative en laquelle ils croient. De plus, une grande partie d'entre eux y voient une occasion de développer leurs compétences soit linguistiques soit traductives. Mesipuu (2012) indique que les participants à la traduction de Facebook et de Skype souhaitent atteindre leur potentiel en tant que traducteur, en traduisant dans des domaines et pour des formats différents de leur quotidien. Dans leur cas, leur envie d'apprendre et de développer leurs compétences se double de celle de contribuer à améliorer les traductions existantes ou à fournir le contenu des plateformes dans des langues qui en étaient absentes. Finalement, les traducteurs étaient motivés à l'idée de promouvoir et faire valoir ailleurs (auprès d'un employeur actuel ou potentiel, par exemple) leur implication et leurs contributions au processus d'EO. Olohan (2012) a mené une étude qui se démarque des autres du fait qu'elle s'appuie sur des données authentiques, et non des questionnaires, sondages ou entrevues. En effet, elle choisit d'analyser 11 billets de blogues de traducteurs bénévoles pour TEDTalks, pour en extraire les motivations qu'ils expriment

spontanément³⁹. Son travail fait état de cinq facteurs de motivation, dont le premier est le désir de partager avec le plus grand nombre le contenu des TEDTalks. Viennent ensuite le fait que les traducteurs améliorent leurs connaissances générales et sont stimulés intellectuellement en traduisant les TEDTalks, ainsi que le fait qu'ils croient en la mission de TED et qu'ils retirent une grande satisfaction à l'idée d'y avoir participé. Finalement, les traducteurs indiquent qu'ils sont heureux de faire partie de la communauté de TED. On retrouve les mêmes caractéristiques chez les traducteurs bénévoles de Facebook en polonais dans l'étude de Dombek (2014). Entre autres, ils mentionnent avoir voulu se joindre à l'initiative pour offrir ou corriger les pages de Facebook dans la langue de leurs compatriotes et que cette participation leur apporte un sentiment de satisfaction. Ils tirent aussi profit de cette expérience pour améliorer leurs compétences en anglais, mais aussi en traduction. Finalement, ils jugent que c'est une bonne façon de passer le temps.

Si nous appliquons la typologie de Kaufmann et ses collaborateurs (2011) aux résultats de ces études (tout en reconnaissant qu'il s'agit là d'une interprétation très subjective), nous pouvons déduire que les participants à l'EO en contexte langagier, et précisément en situation de traduction bénévole, sont surtout influencés par des facteurs extrinsèques dus par leur sensibilité à une cause particulière (motivation E₃₁) et leur désir d'apprendre et d'améliorer leurs compétences et connaissances (motivation E₂₂). Un facteur intrinsèque semble jouer un rôle central dans l'implication des traducteurs bénévoles : l'effet visible et tangible qu'a ou peut avoir leur participation (motivation I₁₄). C'est notamment le cas quand les participants indiquent vouloir améliorer des traductions de piètre qualité ou vouloir traduire pour que les locuteurs des langues

³⁹ Comme le précise Olohan (2012, p. 23-24), les auteurs ont rédigé ces billets de blogues à partir de trois questions posées par TEDTalks. Les billets ont été publiés sur le site de la compagnie dans les premiers mois qui ont suivi le lancement de l'opération de traduction par EO dans le but de recruter un plus grand nombre de traducteurs. L'aspect « spontané » de l'expression des motivations est donc à prendre avec réserve, tout d'abord, parce que le format « questionnaire » a guidé la rédaction et, ensuite, parce que l'on ne peut savoir si les 11 billets de blogue représentent la globalité des réponses des traducteurs ou simplement un échantillon choisi opportunément par TEDTalks.

cibles puissent profiter du contenu. Cette évaluation rejoint les facteurs de motivation de traducteurs bénévoles dont font état DePalma et Kelly (2011, p. 404) sous la classification suivante : (1) loyauté envers une organisation, un produit ou une cause; (2) altruisme envers la communauté générale par le partage de son expertise; (3) développement professionnel avec la reconnaissance de l'engagement et le réseautage.

2.5.2.3. La gestion de la foule

Contrairement à l'externalisation classique, l'EO invite la participation d'un nombre incertain et parfois large de participants aux intérêts très divers, que les organisateurs de l'EO n'ont pas choisis et qui les confrontent à des défis de gestion, voire à des pertes de contrôle. Brabham (2013, p. 74-81) identifie plusieurs formes de résistance de la part de la foule qui peuvent nuire au bon fonctionnement de l'initiative d'EO et qui peuvent devenir problématiques pour les initiateurs de l'EO, particulièrement s'ils relèvent d'institutions gouvernementales :

This question is especially important for government-run crowdsourcing activities where the interests of the state and the citizenry intersect with good online community-management principles. A government-sponsored crowdsourcing application faces the challenge of managing citizens' protests without infringing on their right to speak about and against the government. (Brabham, 2013, p. 75)

Ces mouvements de protestation ou de résistance, que l'auteur dénomme *crowdslapping* (littéralement, « gifles de la foule »), peuvent avoir pour but de perturber (*disruptive crowdslapping*) ou de détruire (*destructive crowdslapping*) l'initiative. Dans le premier cas, les organisateurs de l'EO font face à des plaintes ou à des critiques qui sont exprimées publiquement (p. ex. sur un forum de discussion), sans toutefois empêcher le reste de la communauté de continuer à participer. En revanche, dans le second cas, les contestations sont exprimées de manière à nuire à la fréquentation de la plateforme d'EO et à la participation de ses membres. Brabham (2013, p. 76) fait ainsi état de deux formes d'attaques, voisines l'une de l'autre, qui visent à envahir

d'insultes (*flaming*) ou de texte inapproprié (*flooding*) les espaces communautaires de la plateforme d'EO, de manière à repousser les visiteurs et les participants en leur ôtant toute possibilité de communiquer de manière constructive et rationnelle en ligne. Deux autres formes d'attitudes nuisibles peuvent détruire la plateforme d'EO elle-même : la première (*cracking*) entrave le bon fonctionnement du site par le piratage du code ou par d'autres procédés informatiques et la seconde (*ignoring*), sans doute la plus sereine et la plus efficace, consiste tout bonnement à ne pas participer à l'initiative d'EO (Brabham, 2013, p. 76-77). Roth (2016, p. 76-78) ajoute que les critiques provenant de l'extérieur peuvent aussi nuire à l'EO, telles celles qui jugent cette approche « précarisante » ou dénuée de considérations déontologiques pour les professionnels, de même que les résistances internes, comme dans les cas où les employés de l'organisation considèrent que le recours à l'EO remet en question leurs compétences ou adoptent une attitude de rejet vis-à-vis de toute production ou contribution qui n'est pas maison. Les organisateurs d'EO peuvent aussi avoir à faire face à une variété de techniques frauduleuses à fort potentiel de nuisance, dont la manipulation des informations où des personnes peuvent, par exemple, créer de multiples comptes pour influencer le cours d'une discussion ou le résultat d'un vote.

Alors que nous mentionnions plus haut (v. section 5.2.3, ch. 1, p. 66) que l'EO peut contribuer à un regain de confiance et de respect de la part des usagers envers leurs institutions, nous voyons combien ce résultat est tributaire d'une gestion contrôlée de la foule participante. Pour se préserver des débordements évoqués ci-dessus, certains recommandent de recourir aux capacités techniques des logiciels en ligne : « the most effective online communities are equipped with lines of software code that enable the community to deal effectively with others and help to enforce community standards » (Brabham, 2013, p. 80) ou d'établir des contrats, des règlements

d'usage ou des codes de conduite en EO (Shirky, 2009; DePalma et Kelly, 2011; Brabham, 2013; Renault, 2013). D'autres suggèrent l'intervention d'« intermédiaires spécialisés » (Roth, 2016, p. 81) qui peuvent prendre en charge l'initiative d'EO pour l'organisateur, le recours à des plateformes fermées (DePalma et Kelly, 2011) ou encore la constitution de petits groupes (Renault, 2013) moins sujets aux problèmes évoqués ci-dessus.

Un dernier aspect concernant les défis de gestion de l'EO provient de la somme des contributions qui « peuvent être minimales [ou] tout au contraire conséquentes » (Renault, 2013, p. 21). Si l'on considère que, comme le laissent entendre Lebraty et Lobre (2010, p. 19), la foule fait à 90 % des contributions insignifiantes, à 9 % des propositions intéressantes et à 1 % des suggestions très intéressantes, « il peut [...] se révéler difficile de sélectionner les idées les plus fécondes dans une masse d'information colossale » (Renault, 2013, p. 21). Pour soulager l'organisateur et l'aider à séparer le bon grain de l'ivraie, on peut, par exemple, recourir à des intermédiaires (Roth, 2016) ou mettre en place des processus de contrôle de la qualité à plusieurs étapes, comme l'a fait Facebook en accueillant toutes les traductions des participants, mais en faisant ensuite voter sa communauté pour procéder à un premier tri des contributions (DePalma et Kelly, 2011).

Chapitre 3.

Recension des écrits : L'externalisation ouverte en aménagement terminologique

1. L'EXTERNALISATION OUVERTE EN TRADUCTION

À la lumière des recherches que nous avons évoquées (v. section 2, ch. 2, p. 77), nous constatons que la conceptualisation de l'EO, ses définitions ou ses typologies se sont forgées surtout à partir d'études situées hors du domaine langagier, quoiqu'il faille noter que parmi les micro-tâches assignées sur la plateforme Mechanical Turk d'Amazon se trouvent de nombreuses demandes de traduction, preuve que cette tâche s'externalise aussi bien qu'une autre. Depuis la fin des années 2000, on trouve un nombre croissant de recherches issues de la traductologie qui s'intéressent en particulier à la question de la traduction par EO⁴⁰, l'associant ou l'amalgamant bien souvent, comme nous l'avons déjà souligné, aux questions de la traduction par les amateurs, de la traduction collaborative, de la traduction participative ou du *fansubbing*, sous-titrage réalisé par les adeptes de programmes audiovisuels. Les chercheurs se concentrent sur une variété d'aspects liés à cette nouvelle pratique traductive, dont la motivation ou l'impact sur la professionnalisation des traducteurs que nous avons abordés ci-dessus (v. section 2.5, ch. 2, p. 88), mais aussi aux questions techniques et technologiques de la collaboration (Désilets, 2007; Perrino, 2009) ou aux bonnes pratiques de celle-ci (Désilets et van der Meer, 2011). Dans certaines études, on s'interroge sur les questions légales et éthiques de cette nouvelle façon de traduire (Díaz Cintas et Muñoz Sánchez, 2006; Drugan, 2011; McDonough Dolmaya, 2011) ou on cherche à évaluer la

⁴⁰ Voir notamment les études suivantes : Shimohata et coll., 2001; Utiyama et Isahara, 2003; Bey et coll., 2005; Díaz Cintas et Muñoz Sánchez, 2006; Désilets, 2007; DePalma et Kelly, 2008, 2011; O'Hagan, 2009, 2011, 2016, 2017; Perrino, 2009; Cronin, 2010; O'Brien et Schäler, 2010; Drugan, 2011; Désilets et van der Meer, 2011; Kelly et coll., 2011; McDonough Dolmaya, 2011, 2012; Mesipuu, 2012; Dombek, 2014; Olohan, 2014; Flanagan, 2016; Jiménez-Crespo, 2017 (voir notamment sa recension des initiatives ayant eu recours à l'externalisation ouverte, p. 50-54).

qualité du produit de la traduction (Díaz Cintas et Muñoz Sánchez, 2006). Dans le contexte de la terminologie, et notamment dans celui de l'AT qui nous intéresse ici, l'EO reste un phénomène peu étudié.

2. LES CAS EXCLUS DE LA RECENSION

2.1. La terminologie collaborative

En terminologie, où, certes, la collaboration n'est pas un phénomène nouveau puisque les terminologues ne travaillent jamais réellement en vase clos (v. section 3, ch. 1, p. 35), le développement de logiciels collaboratifs, qui peuvent s'intégrer aux postes de travail et amener des individus aux parcours variés à intervenir de façon dynamique dans le travail terminologique et terminographique (Vargas-Sierra, 2011, p. 62), a engendré des recherches sur cette nouvelle forme de terminologie collaborative, où « two or more people would be involved in the elaboration or editing of the same term record, which will also result from an individual terminologist's cognitive process, but supported by cooperative interaction among colleagues, domain specialists, multilingual experts, and so on » (Vargas-Sierra, 2011, p. 61). Parmi les illustrations de cette approche, se trouvent les plateformes de création et de gestion terminologiques multilingues TermWiki⁴¹ (Muegge, 2010; DesRochers et Corbeil, 2012; Gariépy, 2013), Humanterm⁴² (Rico, 2013) ou TZOS⁴³ (Arregi et coll., 2013), qui impliquent une communauté locale ou mondiale autour d'intérêts communs (p. ex. domaines technologique, humanitaire, éducatif). On relève aussi des initiatives comme l'élaboration du lexique panlatin des biocarburants⁴⁴ (Ojeda Zúñiga, 2012) qui amènent une communauté choisie (cf. dans ce cas, les membres du Réseau panlatin de

⁴¹ Plateforme accessible à <https://en.termwiki.com/>.

⁴² Plateforme accessible à <https://humantermuem.es/tiki-index.php>.

⁴³ Plateforme accessible à <http://tzos.ehu.es>.

⁴⁴ Lexique disponible à <http://www.realiter.net/wp-content/uploads/2013/06/L%C3%A8xic-biocarburants.pdf>.

Terminologie [Realiter]) à collaborer à grande échelle sur un projet spécifique et ponctuel. Les réflexions sur la terminologie collaborative ont contribué au développement de divers outils technologiques facilitant la création, la représentation et la gestion en ligne de ressources terminologiques multilingues (v. notamment Désilets et coll., 2009; Kudashev et coll., 2010). Comme cela est le cas dans les recherches en EO (v. section 2, ch. 2, p. 77), ces plateformes collaboratives ont tendance à être confondues avec des initiatives d'EO : « Le mode de fonctionnement de TermWiki tombe clairement sous la coupe de l'externalisation ouverte » indiquait, par exemple, Quirion (2014b, p. 114). Or, selon les critères qui sont les nôtres, aucun de ces exemples ne peut être considéré comme relevant de l'EO, puisque les tâches à accomplir ne le sont pas à la demande d'une entité particulière, à qui les résultats du travail de collaboration appartiendront exclusivement et profiteront directement. Ces plateformes sont donc, pour nous, des manifestations de la production participative ou collaborative (v. section 2.3.2, ch. 2, p. 82) et sortent du cadre de notre recherche qui s'intéressera, elle, aux études qui présentent des exemples d'EO de la terminologie en contexte d'AT.

2.2. La participation des usagers hors ligne

Depuis la prise de conscience sociolinguistique qui a transformé la démarche d'AT et a donné naissance à la socioterminologie (v. section 3.4, ch. 1, p. 44), l'usage est au centre du travail terminologique. Les porteurs de cet usage, les locuteurs, font aussi l'objet d'une attention accrue de la part des aménageurs en raison de leur rôle crucial dans l'objectif premier de l'AT, soit l'implantation des termes (v. section 4, ch. 1, p. 53). C'est pourquoi la volonté d'inclure les usagers à la démarche de l'AT n'a pas attendu l'arrivée d'Internet ou ne s'est pas toujours appuyée sur les technologies informatiques pour externaliser des parties du processus. C'est ainsi que Dupuis et Martin (1985) rapportent une consultation par questionnaire auprès de 79 personnes,

considérées « leaders d'opinion », pour aider l'Office à féminiser les titres de professions. Williams-van Klinken (2004), elle, présente la consultation en groupes de discussion d'une vingtaine de locuteurs pour évaluer le lexique officiel des élections en tétoum, au Timor oriental. En France, Delavigne et ses collaborateurs ont, pour leur part, publié de nombreux articles expliquant la place et la parole données aux patients touchés par le cancer et à leurs proches, pour élaborer un lexique d'oncologie, le *Lexonco* (Delavigne, 2007, 2008; Delavigne et coll., 2007; Carretier et coll., 2010). Toutefois, aucune de ces approches n'a eu lieu en ligne par le biais d'Internet, ce qui fait partie des caractéristiques essentielles de l'EO (v. section 2.2, ch. 2, p. 79). Voilà donc pourquoi elles ne seront pas couvertes dans notre recension.

2.3. L'externalisation ouverte pour la terminographie ou la lexicographie

Comme le rappelle L'Homme (2004b, p. 21), la terminologie comporte un volet théorique et un volet appliqué, aussi appelé « terminographie ». Ce second volet « regroupe un ensemble d'activités dont l'objectif principal est de décrire des termes dans les dictionnaires spécialisés ou les banques de terminologie ». Si pendant longtemps la terminographie s'est distinguée de la lexicographie par la nature des unités lexicales traitées et par certains principes méthodologiques, on constate un effacement progressif des différences entre les deux pratiques (L'Homme, 2004b, p. 23; Bowker, 2018).

Dans le cadre de ce rapprochement, il pourrait être intéressant de consulter les études terminographiques ou lexicographiques, afin de voir comment elles peuvent éclairer notre projet. En effet, plusieurs recherches portent sur l'EO de micro-tâches vers un public non langagier, par exemple, pour le développement de dictionnaires (p. ex. Lew, 2013; Čibej et coll., 2015; Rundell, 2016), l'annotation de ressources lexicographiques (p. ex. Mohammad et Turney, 2013) ou encore la collecte de données lexico-sémantiques (p. ex. Lafourcade et coll., 2014). Cependant, notre

thèse cherche à déterminer « comment » faire collaborer les aménageurs avec le public et ne s'intéresse pas au « quoi » de cette collaboration, soit les unités lexicales générales ou spécialisées produites. De fait, comme nous le verrons dans les résultats de notre étude (v. ch. 5, p. 149), nous n'analysons ni les propositions des internautes, ni la manière dont les aménageurs les ont traitées, décrites ou inscrites au sein de leurs fiches terminologiques.

C'est pourquoi, malgré le rapprochement des pratiques et les attestations du recours à l'EO pour des questions terminographiques ou lexicographiques, nous avons choisi de laisser de côté les recherches faites dans ce domaine, dans le cadre précis de notre étude. Rappelons que celle-ci s'inscrit dans la lignée des enquêtes d'implantation terminologique et cherche donc à apporter une méthode susceptible d'influencer la portée de l'AT et son impact sur l'usage en vue de son orientation.

3. L'EXTERNALISATION OUVERTE EN AMÉNAGEMENT TERMINOLOGIQUE : RECENSION

Notre recherche n'a révélé qu'une poignée d'études issues d'articles (Karsch, 2006, 2014a; DePalma et Kelly, 2011) ou de conférences (Karsch, 2014b⁴⁵; Bonet et Ibern, 2014; Nilsson, 2014a, 2014b⁴⁵; Saint, 2016a) qui font référence à ce que, dans le cadre de notre étude, nous considérons être des initiatives d'EO en contexte d'AT. Dans les pages qui vont suivre, nous allons résumer chacune de ces études en tentant de révéler ce qu'elles nous apprennent de leur élaboration et de leur déroulement, en particulier concernant les tâches de l'EO, les participants, les modes de recrutement et de gestion de la foule et les outils et plateformes technologiques utilisés.

⁴⁵ Notons que Karsch (2014b) et Nilsson (2014b) se limitent à quelques diapositives présentées en conférence. Dans le cas de Karsch (2014b), le texte de la présentation n'est pas disponible. Nous incluons donc cette référence surtout par souci d'exhaustivité. Le texte de la présentation de Nilsson (2014b) se trouve publié dans les actes de la conférence (v. Nilsson, 2014a). Nous utiliserons donc les deux références conjointement dans notre recension.

3.1. Karsch (2006)

Dans cet article, Karsch présente les résultats d'une initiative d'EO menée par Microsoft, dans le cadre de la localisation en allemand du système d'exploitation Windows Vista. Son article se divise en trois parties : la présentation du groupe cible de l'EO et l'intérêt que ce groupe présente pour les langagiers de Microsoft, la description sommaire du processus, l'analyse des résultats à travers cinq concepts traités lors de l'expérience d'EO, incluant la définition du concept, les suggestions faites par le groupe cible et les décisions des terminologies de Microsoft.

Dans le souci d'offrir une terminologie qui soit en accord avec la communauté linguistique à laquelle elle se destine (Karsch, 2006, p. 8), les terminologues et localisateurs du géant informatique ont invité les MVP (*most valuable professionals*) germanophones de Microsoft à soumettre leurs équivalents à 39 termes techniques. Les MVP, comme les décrit Microsoft, sont des « recognized, credible, and accessible individuals with expertise in one or more Microsoft products and technologies who actively participate in online and offline communities to share their knowledge and expertise with other Microsoft customers » (Karsch, 2006, p. 9). En 2006, le programme MVP de Microsoft comptait environ 1 000 membres, dont 144 étaient germanophones. Pour les organisateurs de l'EO, les MVP sont le groupe idéal avec qui collaborer puisqu'il s'agit de personnes qui, à la fois, détiennent une expertise technique des produits Microsoft et ont une connaissance des niveaux de compétence en informatique de la communauté linguistique desservie par Microsoft. Finalement, ces MVP agissent comme agents de diffusion des terminologies auprès des utilisateurs allemands des produits Microsoft (Karsch, 2006, p. 9).

Les terminologues ont tout d'abord procédé à l'extraction et à la définition d'environ 800 termes présents dans les fichiers du logiciel, puis ils en ont sélectionné 39 qui dénommaient soit des fonctions ludiques soit des caractéristiques spécifiques. C'est cette sélection qui a été partagée avec les MVP germanophones sur Microsoft SharePoint, une suite logicielle pour la

collaboration en ligne. Un compte d'accès a été créé pour les MVP, qui étaient invités, après avoir signé un accord de non-divulgence, à fournir un équivalent pour chaque terme en s'appuyant sur la définition et les captures d'écran fournies. Au total, neuf MVP ont participé⁴⁶. Leurs suggestions ont ensuite été discutées au sein d'un comité regroupant divers membres des services internes de Microsoft (spécialistes du marketing, gestionnaires de programmes, localisateurs, terminologues). Au bout du compte, 34 des 39 concepts soumis ont été dénommés, certains à partir des suggestions intégrales des MVP (cela a été le cas pour 19 concepts), d'autres en s'inspirant des suggestions des MVP (cela a été le cas pour 10 concepts).

Karsch (2006, p. 9-11) retient alors cinq des concepts traités par EO, qui se veulent révélateurs des résultats globaux de l'expérience. Les suggestions des MVP sont listées dans l'article et les choix des langagiers sont indiqués, accompagnés du raisonnement qui les soutient. En conclusion, le comité de sélection des propositions aura retenu plus de 85 % des équivalents proposés par les MVP et la part de créativité recherchée (et trouvée!) chez les MVP a été profitable aux terminologues qui peuvent parfois en manquer : « When terms are produced “artificially” by a terminologist who covers dozens of terms per day from various products and subject matters, without doubt creativity can get lost. The MVPs were uninhibited, as it were, even in creating new technical terms » (Karsch, 2006, p. 11). Karsch note toutefois que le comité a accordé une plus grande importance à la convivialité (*user-friendliness*) des termes que cela n'est habituellement le cas (Karsch, 2006, p. 11). Finalement, elle remarque que l'engagement administratif pour parvenir à dénommer 39 concepts dans une seule langue est relativement lourd, tout en reconnaissant que c'est un luxe qu'il vaut peut-être la peine de s'offrir si, comme on l'espère, les termes finissent par

⁴⁶ Si, comme nous pouvons le comprendre de l'article de Karsch (2006), les 144 MVP germanophones de l'époque ont été invités, cela revient à comprendre que seuls 6 % d'entre eux ont participé.

être largement adoptés par le public allemand et que, du même coup, moins de corrections post-diffusion sont nécessaires (Karsch, 2006, p. 11).

3.2. DePalma et Kelly (2011)

Dans leur article, DePalma et Kelly s'appuient sur quatre entreprises qu'ils considèrent comme étant les pionnières de la collaboration avec la foule dans le domaine langagier. Leur objectif est de décrire ce que ces entreprises ont fait, comment elles l'ont fait, avec quels outils et quelles approches de contrôle de la foule elles ont été mises en place (DePalma et Kelly, 2011, p. 381). Dans une première partie où ils reviennent sur le concept d'EO (DePalma et Kelly, 2011, p. 382), les auteurs indiquent que leur notion de « traduction externalisée » (*crowdsourced translation*, dans le texte) tient compte à la fois d'initiatives de collaboration en ligne et d'initiative d'EO, telle que nous avons défini celle-ci dans le cadre de notre thèse. Les auteurs présentent alors tour à tour les quatre cas de leur étude, dont trois portent sur des projets de traduction collaborative. Nous nous attarderons ici sur le seul cas qui concerne la terminologie, domaine d'étude qui nous intéresse, et qui décrit une initiative d'EO menée par Microsoft. Dans le cadre de la localisation de ses produits, l'entreprise implique la communauté de ses utilisateurs pour développer des glossaires dans les langues minoritaires (p. ex. basque, inuit, gaélique, maori) et pour recevoir de la rétroaction sur la terminologie employée dans ses produits et logiciels. En effet, « Microsoft believes that closer engagement with its customers is important to help the company meet market expectations by using terminology that more closely reflects the local culture » (DePalma et Kelly, 2011, p. 393). Cela rejoint ce que les auteurs notaient ailleurs en évoquant succinctement le cas de Norton Antivirus qui, dans son processus de traduction collaborative, avait aussi mis sur pied une petite composante de terminologie où les utilisateurs de ses produits pouvaient suggérer, discuter et valider des termes :

This ensures that the terms that will appear in its products are not merely terms selected by whichever individual translator happened to work on a project, as would usually be the case in a TEP [translate-edit-proofread] process, but rather, terms that have been suggested by actual consumers of their products and services and are more likely to be understood by other prospective customers. (Kelly et coll., 2011, p. 91)

Pour faire intervenir la communauté dans son processus d'AT, Microsoft a mis sur pied deux initiatives. La première est le portail linguistique *Microsoft Language Portal*, qui permet de faire des recherches au sein des banques de données terminologiques de l'entreprise dans près de 100 langues, de télécharger des glossaires et de soumettre sa rétroaction à Microsoft⁴⁷. La seconde initiative sur laquelle se concentrent les auteurs est le forum MTCF (Microsoft Terminology Community Forum). Il s'agit d'un forum disponible dans 12 langues (DePalma et Kelly, 2011, p. 390), où les langagiers de Microsoft publient les termes et définitions dans la langue source et invitent la communauté à contribuer à la création d'équivalents dans les différentes régions linguistiques, à commenter les suggestions faites et à voter. À partir des suggestions, de l'opinion et du plébiscite de la foule, les terminologues de l'entreprise peuvent créer des termes à la fois respectueux des règles de formation terminologique et représentatifs des attentes des futurs utilisateurs de produits Microsoft.

Ne s'attardant pas sur les résultats de la contribution des participants à l'EO, DePalma et Kelly signalent tout de même que les données extraites du MTCF durant le projet de terminologie de Windows 8 ont révélé que seules certaines des suggestions des utilisateurs sont utiles aux terminologues et que leur valeur dépend à la fois du niveau de connaissances des participants et de la qualité de l'entrée initiale. En faisant référence au MTCF dans son article de 2014 que nous recensons ci-dessous (v. section 3.3, p. 115), Karsch renchérit sur ce dernier point et indique que, quand la définition ne décrit pas clairement le concept, « it is hard to imagine that participants

⁴⁷ L'outil de rétroaction ne semble plus disponible sur le *Microsoft Language Portal* (<https://www.microsoft.com/en-us/language>).

could suggest a good target-language equivalent » (Karsch, 2014a, p. 300). Malgré tout, le forum MTCF reste un outil très utile pour les terminologues de Microsoft (Karsch, 2014a, p. 300) et « Microsoft considers MTCF to be an overall success » (DePalma et Kelly, 2011, p. 391).

L'intérêt de l'article de DePalma et Kelly pour notre recherche repose sur le fait que les auteurs ont porté une attention plus détaillée au « comment » de l'initiative. Ainsi, nous apprenons que le MTCF est un forum qui n'est ouvert à la communauté qu'en cas de besoin de Microsoft et qui fonctionne par projets d'EO ponctuels qui durent chacun environ quatre semaines. Pour chaque projet d'EO, Microsoft suit un processus de mise sur pied en quatre étapes :

1. L'entreprise crée tout d'abord un glossaire qui contient les termes et définitions sources, les équivalents cibles et toute autre information pouvant éclairer la notion.
2. Ensuite, elle détermine clairement la communauté de participants à qui elle souhaite faire appel en fonction de la terminologie concernée, « which can range from consumer software to highly technical server systems » (DePalma et Kelly, 2011, p. 390). Une fois les participants à l'EO identifiés, Microsoft procède à la publicisation de l'initiative d'EO pour attirer les participants d'une certaine région linguistique (*locale*) ou envoie des invitations ciblées qui permettront la participation de groupes sélectionnés et fermés (p. ex. les experts MVP). Concernant cette phase d'identification et de recrutement des participants, l'article nous apprend que « Microsoft conducts MTCF launch campaigns and ongoing public relations efforts in all applicable markets » (DePalma et Kelly, 2011, p. 392), mais que cette responsabilité incombe aux succursales locales qui ont du mal à jongler avec les annonces du MTCF, les campagnes de promotion régulières et leurs tâches quotidiennes. Microsoft a donc parfois du mal à recruter, notamment dans certaines

régions linguistiques, et à estimer dans quelle mesure les participants sont vraiment représentatifs de la communauté ciblée. Deux autres freins au recrutement sont soulevés, à savoir : (1) le fait que le forum MTCF soit un site à part et généralement inconnu des utilisateurs des produits dont on veut développer la terminologie et (2) les utilisateurs doivent, pour participer, signer un formulaire de déclaration à valeur juridique qui, note Microsoft, ralentit le processus et peut agir comme un frein à l'engagement (DePalma et Kelly, 2011, p. 391).

3. Puis, les participants à l'EO peuvent soumettre leurs propres équivalents terminologiques, commenter les équivalents proposés par Microsoft et voter pour l'équivalent qu'ils préfèrent. L'article ne donne aucun détail sur le degré de participation des utilisateurs pendant les projets d'EO, mais indique que l'entreprise « found the level of participation encouraging and has decided to continue offering opportunities for proactive customer feedback as part of the localization process » (DePalma et Kelly, 2011, p. 393).
4. Finalement, les terminologues, ingénieurs et experts du marketing de l'entreprise se réunissent pour évaluer les résultats de l'EO et choisir les termes finaux en fonction de la popularité de l'équivalent suggéré soit par Microsoft soit par la communauté. Cette approche s'intègre sur plan de la communication de l'entreprise dans son ensemble (« Microsoft listens to its users » [DePalma et Kelly, 2011, p. 390]) et permet d'accroître l'adoption et la visibilité des produits actuels et à venir. Toutefois, il ne s'agit pas d'un choix simple à faire. Cela est notamment le cas quand il n'est pas possible de juger du niveau de connaissances et de compétences préalables des auteurs des commentaires ou quand les termes plébiscités risquent de

créer des problèmes de cohérence terminologique et d'affecter la convivialité des produits localisés : « This reality leads to a difficult trade-off between implementing a community preference and keeping an existing term for purposes of usability and backward-compatibility » (DePalma et Kelly, 2011, p. 391). La banque de données terminologiques maîtresse est alors mise à jour et devient la référence de tous les projets de localisation.

Chaque projet d'EO nécessite un investissement substantiel de la part de Microsoft (DePalma et Kelly, 2011, p. 391) et l'entreprise estime que le succès de l'EO dépend d'une part de l'engagement de l'externalisateur dans l'initiative d'EO sur les plans de la technologie utilisée, du temps investi et des ressources humaines déployées pour le recrutement, le déroulement et la vérification de la qualité et, d'autre part, de la reconnaissance donnée à la participation de la communauté « to demonstrate that their feedback is being implemented in the actual product » (DePalma et Kelly, 2011, p. 393). En effet, comme nous l'avons mentionné précédemment, cette reconnaissance est un important facteur contributeur de motivation chez les participants bénévoles à toute initiative collaborative (v. section 2.5.2, ch. 2, p. 92).

3.3. Karsch (2014a)

Dans cet article, Karsch mène une réflexion sur l'intérêt et les moyens d'inclure l'EO dans la routine de travail des terminologues, notamment aux moments où des décisions s'imposent puisque, selon le principe d'intelligence collective dans lequel l'EO s'ancre, la foule serait plus intelligente que quelques experts. L'article se divise en trois parties, dont la première porte sur les approches terminologiques et décrit les personnes qui font la terminologie. Karsch y met d'ailleurs en exergue, tel que nous l'avons fait ci-dessus (v. section 3, ch. 1, p. 35), la complexité de la définition de l'« expert » dans ce contexte, qui peut être le langagier-terminologue, le spécialiste

du domaine ou l'utilisateur final. La seconde partie présente la notion d'EO et les types de foules qui sont mises à profit dans ce type d'initiatives (foule ouverte, fermée, hybride ou modérée) et la troisième partie découpe la tâche du terminologue en étapes. Parmi ces étapes se trouvent : (1) la production terminologique, qui peut débuter avec un concept qu'il faut nommer, un objet qu'il faut conceptualiser et nommer ou un terme qu'il faut associer à un concept; (2) la préparation et la diffusion de la terminologie; (3) l'usage de la terminologie; (4) le contrôle de la qualité et la mise à jour de la terminologie (Karsch, 2014a, p. 297). Alors que les étapes 2 et 3 reviennent uniquement au terminologue, Karsch estime qu'il existe certaines tâches des étapes 1 et 4 qui pourraient être externalisées, particulièrement à l'étape de production terminologique où les foules ouvertes ou fermées pourraient contribuer à la suggestion de termes, à la révision de listes de candidats-termes⁴⁸, à la recherche de concepts, à la sélection des meilleurs candidats-termes et à la révision des fiches. De même, à l'étape de contrôle de la qualité et de mise à jour de la terminologie, ces mêmes types de foules pourraient vérifier le contenu de banques de données, y repérer les doublons et faire part de leurs commentaires concernant la qualité des fiches. Finalement, la quatrième et dernière partie de l'article s'appuie sur quelques exemples de collaboration avec la foule pour démontrer pourquoi, en production terminologique et en contrôle de la qualité/mise à jour des terminologies, certaines tâches sont propices à la collaboration avec la foule (voir les tâches susmentionnées) et d'autres non (p. ex. récolte de candidats-termes, la diffusion ou le contrôle de la qualité des fiches). Parmi les exemples sur lesquels Karsch s'appuie, on trouve les deux initiatives d'EO de Microsoft décrites précédemment (Karsch, 2006 et DePalma & Kelly, 2011), mais aussi le TermWiki qui, selon nos critères, n'entre cependant pas dans la définition de l'EO.

⁴⁸ Les candidats-termes sont « des mots ou des suites de mots qui sont susceptibles d'être des unités terminologiques » (L'Homme, 2004b, p. 167). Notons que, pour L'Homme, les candidats-termes sont révélés par le biais du processus d'extraction terminologique.

3.4. Bonet et Ibern (2014)

Dans ce court article tiré des actes du Septième Sommet de Terminologie de TERMCAT, l'institution chargée de l'AT catalan, qui s'est tenu le 27 et 28 novembre 2014 à Barcelone, Bonet et Ibern relatent leur expérience d'EO, dans le cadre de la mise à jour du *Diccionari general de l'esport*⁴⁹ (« Dictionnaire général des sports »). Il s'agit d'un projet mandaté par TERMCAT à l'Union des fédérations sportives de la Catalogne, en 2014. Pour le mener à bien, les auteurs ont décidé de recourir aux réseaux sociaux pour faire participer les locuteurs à la tâche, tout en se donnant les moyens de mesurer aisément à la fois le nombre de participants et de néologismes proposés. L'initiative d'EO, intitulée « *Mou-te en catalá!* » (« Bouge en catalan! »), visait spécifiquement les athlètes, les sportifs amateurs et les passionnés des questions linguistiques. Elle a duré un mois (du 22 mars au 22 avril 2014), au terme duquel un tirage au sort s'est déroulé pour offrir à une ou un des participants un abonnement d'un an dans un centre sportif. Les participants avaient pour tâche, d'une part, de consulter le dictionnaire et de soumettre à TERMCAT les termes qui leur semblaient absents et, d'autre part, de répondre à un jeu-questionnaire d'une dizaine de questions générales sur le sport, via le réseau social Facebook. Les auteurs ne précisent pas les objectifs de ce questionnaire, qui présentait à la fois des questions concernant la dénomination terminologique (p. ex. « Le judo se pratique sur une surface rectangulaire, plane et horizontale appelée... [trois termes possibles] ») et des questions de connaissances sportives générales (p. ex. « Combien d'accessoires existe-t-il en gymnastique rythmique? » [quatre réponses possibles] »)⁵⁰. Nous ne pouvons donc malheureusement pas juger si ce questionnaire, auquel plus de 1 200 personnes ont répondu, cherchait à vérifier le degré de connaissance des termes et des règles

⁴⁹ Dictionnaire accessible à http://www.termcat.cat/ca/Diccionaris_En_Linia/114/.

⁵⁰ Nous avons trouvé ces deux exemples dans la présentation Prezi des auteurs (<https://prezi.com/dk7idwrpaegt/mou-te-en-catala/>).

du sport, à extraire les possibles variations terminologiques qui apparaissent dans l'usage ou tout simplement à ajouter un aspect ludique à la campagne participative. Nous ne savons pas non plus si le jeu-questionnaire était séparé de la première étape de collecte des termes manquants. Ce que nous savons, par contre, c'est que les auteurs ont, au final, reçu 230 suggestions à ajouter au dictionnaire, dont 105 étaient déjà présentes sous une orthographe différente. Les autres termes suggérés étaient des emprunts à l'anglais, dont 62 disposaient déjà d'équivalents catalans dans le dictionnaire qui n'étaient cependant pas appréciés des usagers. Pour ces cas-ci, les auteurs indiquent n'avoir apporté aucune modification au dictionnaire et avoir informé les participants de leur décision. En revanche, il n'est pas précisé si les locuteurs avaient proposé des solutions terminologiques ou néologiques avec leur message initial, dont les terminologues de TERMCAT auraient pu ou voulu s'inspirer. Les 63 derniers termes concernaient de nouveaux sports (p. ex. *speedgolf*) et ont été ajoutés au dictionnaire. En attendant leur normalisation, les auteurs ont offert des solutions temporaires aux participants qui en exprimaient le besoin.

Bien que les auteurs ne portent aucune appréciation spécifique sur la campagne (p. ex. Était-elle à la mesure de leurs attentes? A-t-elle requis beaucoup (trop?) d'efforts au regard des résultats? Recommanderaient-ils ou renouvelleraient-ils cette initiative de consultation populaire?), le nombre de réponses reçues permet de penser que le recours au réseau social Facebook aura été un choix judicieux pour assurer une visibilité à l'initiative et pour inciter un assez grand nombre d'utilisateurs à y participer, en un court laps de temps.

3.5. Nilsson (2014a, 2014b)

Dans cette présentation donnée aussi à l'occasion du Septième Sommet de terminologie de TERMCAT, Nilsson s'intéresse surtout aux avantages et inconvénients généraux de la participation du grand public dans le travail terminologique, en s'appuyant succinctement sur deux

expériences d'EO suédoises. La première, initiée par l'Association suédoise des technologies de l'environnement et de l'énergie, visait à ajouter 8 000 termes suédois au dictionnaire international « Chauffage, ventilation et conditionnement d'air » (en anglais, *HVAC [heating, ventilation and air conditioning]*). Manquant de ressources humaines et financières pour mener ce projet à l'interne, l'association a décidé de l'externaliser vers la communauté de ses membres sous forme d'un concours en ligne. En fin de compte, n'importe qui, et non uniquement les membres semble-t-il, pouvait participer, s'inscrire sur le site en tant que « traducteur » et fournir des équivalents suédois aux termes anglais. Les termes étaient présentés aux internautes par groupe de cinq, tirés au hasard parmi les 8 000 termes à traduire. Les participants pouvaient aussi passer sur les termes qui leur étaient présentés pour voir s'afficher une autre liste de cinq termes à traduire. Parallèlement à leurs suggestions, des données statistiques étaient récoltées au sujet des participants, le tout en échange de tickets de loterie. Le projet a duré deux ans et l'auteur, qui y a participé en tant que « traducteur », en fait l'évaluation non formelle suivante : tout d'abord, remarque-t-il, il était difficile de fournir des équivalents, car les termes à traduire ne présentaient ni définition ni contexte. Ensuite, bien que toutes les suggestions fournies aient été évaluées et corrigées par le gestionnaire du projet, il est fort probable qu'elles n'ont pas toutes été acceptables. Ainsi, selon Nilsson, le gain monétaire d'une telle approche pourrait se solder en un déficit sur le plan de la qualité. Finalement, l'auteur s'inquiète de l'impossible construction d'un système conceptuel, en adoptant une telle approche : « Since definitions were missing, this was not a project which lent itself easily to the construction of a concept system for Swedish, later to be compared to an English concept system for the establishment of equivalence, which could have been the way of working in a traditional top-down approach » (Nilsson, 2014a, p. 97-98).

La seconde expérience présentée par Nilsson a été initiée par le Bureau des inscriptions des entreprises suédoises et cherchait à vérifier la compréhension qu'avait le public général d'une quarantaine de néologismes du domaine des affaires et de l'entreprise. Deux questions étaient posées par le biais de sondages en ligne, la première pour savoir si les répondants comprenaient le terme ou l'expression dans le contexte d'une phrase, et la seconde pour leur demander d'expliquer ce même terme dans leurs propres mots. Si l'auteur pose un constat assez dur sur les résultats (« results showed that many respondents with a positive answer to the first question about term comprehension, later exposed themselves as ignorant when answering the second question » [Nilsson, 2014a, p. 102]), il reconnaît toutefois qu'ils ont permis à l'institution organisatrice de prendre conscience du fait que certains de leurs néologismes étaient problématiques et méritaient d'être mieux explicités ou illustrés. Nilsson ne fournit pas d'autres informations sur le déroulement de ces expériences, mais il émet deux conclusions sur l'utilité du public en création néologique : de manière indirecte pour permettre aux terminologues de récolter des termes (p. ex. par le biais de la consultation de corpus représentatifs de l'usage) et de manière directe pour créer des termes ou pour évaluer la qualité des termes et des définitions (p. ex. par le biais de l'EO). Selon lui, la collecte, la création et l'évaluation de termes sont les trois seules étapes du processus de gestion et création terminologiques qui gagnent à recevoir la participation directe ou indirecte du plus grand nombre, peu importe le niveau d'expertise (Nilsson, 2014a, p. 101).

3.6. Saint (2016a)

Dans le cadre du 86^e Congrès de l'Acfas qui s'est tenu en mai 2016 à Montréal, nous avons eu l'occasion de présenter les résultats d'une étude que nous avons menée sur ce qui est, à notre connaissance, la plus large initiative d'EO en contexte d'AT francophone : le wikiLF ou « wiki de la langue française » (<https://wikilf.culture.fr/>). Malgré l'envergure de ce projet, nous

devons souligner que nous n'avons trouvé aucune autre étude universitaire qui s'y soit intéressée. Notre travail souhaitait évaluer l'impact sur l'usage terminologique de la collaboration avec le public. Pour cela, nous avons sélectionné quatre termes issus de cette initiative d'EO, dont nous avons observé le degré d'implantation dans sept quotidiens nationaux français, sur une période allant d'un an avant la publication officielle des termes par l'organisme d'AT de la France (la DGLFLF, « Délégation générale à la langue française et aux langues de France ») jusqu'à quelques mois avant notre présentation au colloque, soit février 2016. Il s'agissait donc d'une étude qui portait plus sur les résultats de l'EO et son impact sur l'usage terminologique que sur le « comment » de l'initiative, n'ayant nous-même pas été impliquée dans sa mise sur pied et n'ayant pu obtenir de la part de la DGLFLF aucune information nous permettant d'affiner notre compréhension sur ce point. Nous tenterons, toutefois, de partager ici ce que nous avons pu noter du déroulement de l'EO, sur la base de nos recherches et de notre observation du site.

Lancé en 2011, à l'occasion de la Semaine de la langue française, le wikiLF est un forum de discussion ouvert, gratuit⁵¹, consultable en tout temps, qui permet à quiconque le souhaite de participer au développement de la langue et qui doit sa raison d'être au fait que l'aménageur français reconnaisse qu'« un néologisme ne saurait être adopté que s'il fait mouche auprès de ses potentiels usagers » (Délégation générale à la langue française et aux langues de France, 2011). Une fois inscrit, l'internaute peut suggérer, à la demande de l'aménageur, un équivalent pour une notion spécifique (p. ex. « Trouver un équivalent français à MOOC » [Animateur du WikiLF, 2013]) ou il peut créer son propre fil de discussion pour suggérer un terme à franciser, en l'accompagnant au minimum d'une explication ou définition, de contextes ou exemples, et d'un équivalent en français. Les autres utilisateurs du site peuvent alors évaluer la proposition de

⁵¹ S'il est nécessaire de s'inscrire pour participer, le processus est simple et rapide et consiste uniquement à fournir une adresse courriel.

l'internaute en accordant une note sur dix ou répondre à son fil de discussion pour offrir des commentaires ou d'autres équivalents en français. L'internaute peut aussi donner son avis sur des termes ou des définitions de deux autres façons : (1) en choisissant un terme à franciser en priorité parmi une liste soumise par l'aménageur (p. ex. « Quels mots faut-il traiter en priorité : *networking*, *community manager* ou *liker* ? » [Animateur du WikiLF, 2011a]); (2) en votant en réponse à une variété de questions, dont l'équivalent français que l'on préfère parmi une liste de termes proposés par les terminologues (p. ex. décider du terme qui remplacera le mieux *big data* entre « hyperdonnées »; « masse de données » ou « myriade de données (ou myriadonnées) » [Animateur du WikiLF, 2012] ou déterminer la définition qui décrit le mieux ce qu'est un livre électronique [Animateur du WikiLF, 2011b]).

Bien que le wikiLF soit encore en ligne au moment où nous rédigeons ce texte et qu'il soit possible pour les internautes inscrits d'y ajouter des messages, il semble que les organisateurs aient mis la plateforme en sommeil en octobre 2015, mois qui a accueilli le dernier message d'un des animateurs du site. Les raisons exactes de cet arrêt d'activité nous sont inconnues et nous n'avons trouvé aucune documentation pouvant nous éclairer, mais notre étude laissait toutefois transparaître un essoufflement de l'activité du forum. Nous avons attribué cette perte de vitesse en partie au manque d'animation et de modération de la part de l'aménageur et au manque de considération donnée aux suggestions des participants.

Typiquement, l'activité participative d'un forum de discussion repose sur trois types de participants : le « lecteur silencieux » (*lurker*), le « participant occasionnel » (souvent celui qui débute les fils de discussion) et l'animateur (Marcoccia, 2004, paragr. 35). Les animateurs de forum

se distinguent des autres producteurs de messages sur différents critères comme la quantité de messages envoyés, et plus précisément de réponses à d'autres messages, le type de rôle qu'ils

assument – jouer le rôle d’expert, relancer et modérer la discussion, rappeler les règles du collectif [...] –, et la nature des relations avec les autres participants (Marcochia, 2004, paragr. 35).

L’animateur de forum se doit de trouver un juste équilibre entre trop d’interventions ou pas assez, entre être un « ghost in the wings », modérateur et expert passif, ou son opposé, le « sage on the stage » (Mazzolini et Maddison, 2003, 2007) et, idéalement, il assurera un rôle de facilitateur de la conversation, un rôle que Mazzolini et Maddison (2003, 2007) appellent « guide on the side ».

Or, sur le wikiLF, on observe qu’entre septembre 2011 (date de la première publication sur le forum) et octobre 2015, un total de 247 fils de discussion ont été initiés sur le forum, dont 215 (ou 87 %) par les internautes (v. Tableau 9). On peut donc déduire une réelle absence des animateurs sur la plateforme et on ne peut guère s’étonner du déclin rapide de la participation sur le forum.

Tableau 9. Nombre de fils de discussions initiés entre septembre 2011 et octobre 2015 sur le wikiLF

	2011	2012	2013	2014	2015	TOTAL DES FILS DE DISCUSSIONS
Fils de discussion initiés par les internautes	75	45	36	43	16	215 (87 %)
Fils de discussion initiés par les animateurs	9	10	5	3	5	32 (13 %)
Total des fils de discussion	84	55	41	46	21	247

Cela dit, cette chute de l’activité pourrait aussi provenir de la faible prise en compte des suggestions des internautes dans le processus réel d’enrichissement de la langue française. En effet, sur les 215 propositions terminologiques à franciser émises par les internautes, seules 26 (12 %)

ont abouti à une publication dans le *Journal officiel*⁵² contre 39 % des 28 propositions de traduction faites par les animateurs du site (v. Tableau 10). À cela, il est nécessaire de préciser que seules neuf des 215 propositions d'internautes pouvaient légitimement être ignorées par l'aménageur, du fait qu'elles avaient déjà été publiées dans le *Journal officiel* et étaient présentes dans la banque de données terminologiques FranceTerme⁵³.

Tableau 10. Total et pourcentage des propositions d'internautes et d'animateurs publiées sur le wikiLF et publiées dans le *Journal officiel* (JO)

	2011	2012	2013	2014	2015	TOTAL
Total des propositions d'internautes	75	45	36	43	16	215
Total et pourcentage des propositions d'internautes publiées dans le JO	12 (16 %)	7 (16 %)	3 (8 %)	2 (5 %)	2 (13 %)	26 (12 %)
Total des propositions d'animateurs	6	10	5	3	4	28
Total et pourcentage des propositions d'animateurs publiées dans le JO	3 (50 %)	4 (40 %)	3 (60 %)	1 (33 %)	0 (0 %)	11 (39 %)

Bien que l'on ne puisse s'attendre à ce que l'aménageur retienne aveuglément toutes les propositions qui ont été faites sur le wikiLF, il est possible que les internautes, dont on sollicite

⁵² En France, la DGLFLF coordonne la Commission d'enrichissement à la langue française, elle-même composée de « dix-neuf collègues d'experts chargés de la terminologie [...] dont la mission est de proposer des termes français pour désigner les réalités du monde contemporain et contribuer ainsi au maintien de la fonctionnalité de [la] langue » (Ministère de la Culture, 2019, paragr. 2). Les termes, expressions et définitions proposés sont alors harmonisés avec ceux établis et en usage dans d'autres organismes de terminologie, normalisation ou d'autres pays francophones (selon l'article 8 du Décret 96-602 du 3 juillet 1996 relatif à l'enrichissement de la langue française), puis soumis à l'accord de l'Académie française, avant d'être publiés au *Journal officiel* et au *Bulletin officiel du ministère de l'Éducation nationale* et d'intégrer la banque de données terminologique FranceTerme.

⁵³ Une publication préalable au *Journal officiel* est la seule condition selon laquelle des termes soumis sur le wikiLF pourraient ne pas être considérés. Le contributeur serait alors redirigé vers la base FranceTerme et pourrait « profiter de ce petit détour pour découvrir l'un des 6 000 termes publiés depuis l'origine du dispositif d'enrichissement de la langue française ! » (Délégation générale à la langue française et aux langues de France, 2014, p. 2).

« l'expertise » (WikiLF, 2016, paragr. 3) sans leur expliquer exactement dans quelle mesure on retiendra ou non leurs contributions, aient pu ressentir une déception ou un découragement en constatant que leur apport ne contribue que de manière très marginale à l'enrichissement de la langue française.

Considérant leur investissement inutile dans une initiative qui ne semble pas tenir sa promesse (Shirky, 2009), les internautes auront visiblement choisi de se désolidariser du projet dans son ensemble.

4. SYNTHÈSE DES ÉTUDES RECENSÉES

4.1. Les tâches externalisées en aménagement terminologique

La synthèse de cette recension (v. Tableau 11, p. 128) révèle que s'il est un aspect sur lequel les institutions d'AT qui ont recours à l'EO s'accordent, c'est le type de tâches que l'on peut soumettre à la foule en contexte d'AT. Ainsi, les usagers sont invités à contribuer à la collecte de termes, à la création de termes ou à l'évaluation de termes et de définitions. De fait, comme le suggèrent Karsch (2014b, diapo. 3) et Nilsson (2014a, p. 101), l'intelligence collective sert les aménageurs à plusieurs niveaux de la démarche terminologique : généralement, c'est la fonction créatrice de la foule qui est sollicitée et on lui demande de fournir des idées de dénominations aux terminologues; dans certains cas, comme dans le cas du dictionnaire catalan des sports (Bonet et Ibern, 2014) ou du wikiLF (Saint, 2016a), elle est employée telle une veille terminologique, permettant aux aménageurs de récolter des termes et des notions à traiter; enfin, l'opinion des participants est aussi recherchée, dans le cas du wikiLF (Saint 2016a) ou du bureau des inscriptions des entreprises suédoises (Nilsson, 2014a, 2014b) par exemple, pour évaluer l'implantabilité des termes ou l'adéquation et la compréhensibilité des définitions. On constate donc qu'en contexte d'AT, l'EO se décline sous trois formes recensées dans la typologie intégrative d'Estellés et

González (2012a)⁵⁴ : (1) elle est *crowdopinion* et offre un espace où les participants peuvent donner leur avis; (2) elle est *crowdstorming* et facilite la participation productive et créatrice, par le biais de remue-méninges collaboratifs; (3) elle est *crowdcasting* et facilite la participation productive et créatrice par le biais de concours menant à l'obtention d'un prix, avec tirage ou non.

4.2. La foule vers qui on externalise en aménagement terminologique

Un autre élément que nous pouvons tirer de notre recension est que tous les domaines semblent pouvoir être abordés par EO, mais, selon le degré de spécialisation, le domaine externalisé influencera le type de foule vers qui on décide de se tourner. C'est ainsi que Nilsson (2014a, 2014b) explique que l'activité de création terminologique des domaines du chauffage, de la ventilation et du conditionnement d'air ont été soumis aux membres de l'Association suédoise des technologies de l'environnement et de l'énergie, de même que certains projets d'EO menés par Microsoft sont dirigés vers des groupes bien ciblés, tels que les *Most Valuable Professionals* (Karsch, 2006) ou ouverts sur invitation uniquement (DePalma et Kelly, 2011). La foule recherchée par les aménageurs, son mode de recrutement et le degré de visibilité donnée à l'EO semblent avoir une incidence sur le nombre de participants qui se joignent à l'initiative. Par exemple, l'aménageur catalan (Bonet et Ibern, 2014) a reçu un grand nombre de réponses en un seul mois d'EO et on peut s'attendre à ce que cela soit dû à la grande campagne de promotion mise en place pour l'occasion et au fait que l'EO s'est déroulée sur un réseau social (en l'occurrence, Facebook) où se trouvaient déjà les participants recherchés, n'exigeant ainsi aucune inscription supplémentaire de leur part. Par contre, l'accès facilité à l'EO ne garantit pas toujours l'engagement, comme le démontrent les 6 % de MVP qui ont participé à l'élaboration de la

⁵⁴ V. Tableau 6, p. 87.

terminologie en allemand de Windows Vista (Karsch, 2006, 2014a, 2014b), et ce, bien qu'un accès à SharePoint leur ait été directement donné. Dans ce cas précis, on peut se demander si le fait de viser un groupe de personnes très compétentes et déjà reconnues pour leur investissement bénévole n'aura pas été contreproductif.

En effet, les MVP auront probablement trouvé que l'aménageur tirait un peu trop sur la corde de leur générosité, ce qui n'est pas sans rappeler l'expérience vécue par Howe (2008b) avec le projet *Assignment Zero* (v. section 2.5.2., ch. 2, p. 92). De même, la forte participation et la quantité des contributions issues de l'EO laissent planer un doute sur la qualité des propositions émises par les participants et sur leur compétence à intervenir sur les questions linguistiques et terminologiques. Certains indices semblent tout de même pointer vers le besoin de fournir les éléments de base nécessaires à la bonne compréhension du concept, comme les définitions et les contextes (Nilsson, 2014a, 2014b).

Tableau 11. Synthèse des études rapportant des initiatives d'externalisation ouverte en aménagement terminologique

ÉTUDE	LANGUES	DOMAINES CONCERNÉS	OUTILS EMPLOYÉS	TÂCHES CONCERNÉES SELON LA TYPOLOGIE INTÉGRATIVE DE L'EO	TYPE DE FOULE ⁵⁵	RECRUTEMENT	GESTION DE LA FOULE
Karsch (2006, 2014a)	Allemand	Informatique (Microsoft Vista)	SharePoint fermé	Création de termes (<i>Crowdstorming</i>)	144 MVP, experts en technologies Microsoft	Non spécifié, mais probablement sur invitation (note : seuls 6 % du groupe ciblé ont participé)	Groupe sélectionné et fermé
DePalma et Kelly (2011); Karsch (2014a, 2014b)	Divers	Informatique (produits Microsoft)	Forum en ligne	Création et évaluation de termes (<i>Crowdstorming</i> et <i>Crowdopinion</i>)	Tout public ou groupes ciblés selon degré de spécialisation	Par campagne de promotion et sur invitation	Durée limitée; modération active du forum; signature d'une déclaration à valeur juridique
Bonet et Ibern (2014)	Catalan	Sports	Facebook	Collecte de termes (<i>Crowdcasting</i>)	Tout public, mais amateurs de sports et de linguistique ciblés	Sur Facebook et divers canaux en ligne de l'Union des fédérations sportives	Non spécifié
Nilsson (2014a, 2014b)	Suédois	1. Chauffage Ventilation Conditionnement d'air 2. Entreprise et affaires	1. Site Web 2. Sondage en ligne	1. Création de termes (<i>Crowdcasting</i>) 2. Évaluation de termes et de définitions (<i>Crowdopinion</i>)	1. Membres d'une association professionnelle 2. Tout public	Non spécifié	Non spécifié
Saint (2016a)	Français	Tous domaines	Forum en ligne	Collecte et création de termes; évaluation de termes et de définitions (<i>Crowdstorming</i> et <i>Crowdopinion</i>)	Tout public	Non spécifié	Inscription en ligne nécessaire; faible modération du forum

⁵⁵ Nous employons le terme « foule » en tenant compte de ses multiples formes (v. section 2.5, ch. 2, p. 88).

4.3. Les outils pour externaliser en aménagement terminologique

En ce qui concerne les outils de l'EO, notre recension offre des réponses incomplètes. Si le cas de Bonet et Ibern indique assez clairement que c'est dans un but de visibilité et de recrutement à grande échelle qu'ils ont choisi la plateforme Facebook pour mener leur projet d'EO, il est plus difficile de comprendre ce qui a motivé le choix des outils et plateformes qui ont accueilli les autres initiatives d'EO recensées. En effet, les auteurs ne s'expriment pas sur cette question. Bien que nous puissions anticiper que la tâche a joué un rôle sur ces décisions, nous constatons qu'une même tâche peut avoir lieu sur des plateformes différentes (p. ex. l'évaluation de termes et de définitions par le biais d'un sondage en ligne [Nilsson, 2014a, 2014b], ou par celui d'un forum de discussion en ligne [Saint, 2016a]). De même, la sélection de l'outil aura pu être guidée par son potentiel en matière de contrôle de la participation, mais, là encore, les études ne le précisent pas et, d'ailleurs, ne fournissent que peu d'informations sur leurs approches en matière de gestion de la foule et les possibles défis qu'ils ont pu rencontrer. Toutefois, la participation de la foule paraît dépendante d'un encadrement clair et régulier de la part des aménageurs et de la reconnaissance de l'investissement fourni bénévolement. Le désengagement progressif des participants sur le wikiLF (Saint, 2016a) semble, en effet, démontrer que l'enthousiasme initial doit être nourri de manière régulière et, qu'en l'absence de rétribution matérielle ou monétaire, l'aménageur devra trouver un moyen de récompenser ou de reconnaître l'investissement des locuteurs.

4.4. Les possibles bienfaits de l'externalisation ouverte en aménagement terminologique

Finalement, notre recension ne permet guère de dépasser le niveau de l'hypothèse quant aux bienfaits de la collaboration par EO avec les locuteurs en contexte d'AT. De manière générale, les aménageurs semblent percevoir l'EO comme un moyen de traiter un grand nombre de termes

à moindre coût, même dans les cas de *crowdcasting*, comme pour les lexiques des sports (Bonet et Ibern, 2014) et du chauffage, de la ventilation et du conditionnement d'air (Nilsson, 2014a, 2014b), où l'EO s'est déployée sous forme de concours récompensant la participation. Par contre, si en recourant à l'intelligence collective, ils anticipaient aussi un gain de temps pour parvenir à la proposition finale de termes, il semblerait que cela ne soit pas nécessairement le cas qu'on fasse appel à un groupe fermé ou à un nombre limité de participants (Karsch, 2006, 2014a, 2014b) ou qu'on externalise vers la large foule (Nilsson, 2014a, 2014b). En revanche, si le gain de temps n'est pas au rendez-vous, les aménageurs restent optimistes et enclins à renouveler les expériences et continuent de croire que l'EO peut avoir un impact positif sur la bonne réception des termes par les usagers (Karsch, 2006, 2014a; DePalma et Kelly, 2011) et sur leur adoption, objectif premier de toute mesure visant à orienter l'usage linguistique et terminologique. Toutefois, pour dépasser le stade de l'hypothèse, il serait nécessaire d'étudier un plus grand nombre d'initiatives d'EO en AT, car ce ne sera qu'à partir du moment où nous aurons suffisamment de données que nous serons en mesure de juger de la pertinence d'une telle approche pour réduire la distance entre les aménageurs et les usagers et influencer à la fois leur confiance envers la démarche aménagiste et l'implantation des termes.

5. RAPPEL DE LA PROBLÉMATIQUE ET DE LA QUESTION DE LA RECHERCHE

Ce que notre recension met en évidence, c'est que les études actuelles décrivant des initiatives d'EO avec les usagers en contexte d'AT sont rares et fournissent des données éparses qui informent de façon incomplète la marche à suivre pour mettre sur pied des initiatives d'EO futures. D'une part, la recherche laisse entendre qu'il existerait un intérêt à se rapprocher des usagers en contexte d'AT pour, notamment, renforcer la confiance qu'accordent les usagers aux aménageurs, améliorer la perception qu'ils ont des produits de l'AT et appuyer l'implantation

rapide et durable des termes. D'autre part, pour effectuer ce rapprochement, il serait profitable d'intégrer les usagers dans le processus d'AT et d'engager leur participation à diverses activités terminologiques. Parmi les activités qui font partie du processus d'AT, certaines se verraient bonifier par la participation du plus grand nombre. C'est notamment le cas de la collecte de termes, de la création de termes et de l'évaluation de termes et de définitions, qui deviennent toutes des tâches qui peuvent être externalisées vers les usagers. Toutefois, si, sur le terrain, les aménageurs tentent d'externaliser ces tâches vers le plus grand nombre, la recherche ne semble pas y prêter une grande attention. Ce déficit théorique pousse la pratique à se lancer sans filet dans des approches collaboratives qui ne répondent pas toujours aux espoirs des aménageurs et tendent à laisser un goût amer. C'est pourquoi nous proposons, dans le cadre de notre thèse, de documenter le développement d'une initiative d'EO en contexte d'AT et de montrer comment les aménageurs ont externalisé les tâches de collecte, de création et d'évaluation de la terminologie vers la foule. Cela nous permettra d'offrir un premier modèle, qui, nous l'espérons, contribuera à combler une des lacunes de la recherche actuelle et apportera un outil méthodologique aux aménageurs qui souhaitent faire intervenir les locuteurs dans leur processus de travail.

Chapitre 4.

Méthodologie : La recherche collaborative

1. POUR UNE APPROCHE DE RECHERCHE PARTICIPATIVE

Pour répondre à notre question de recherche, deux choix se présentent à nous : nous pouvons identifier une initiative d'EO existante en contexte d'AT et, par le biais de l'observation, de questionnaires ou d'entrevues, récolter les données qui nous permettront de la décrire et d'en dresser son modèle. Toutefois, comme nous l'avons vu précédemment, les initiatives de ce type sont à la fois rares et généralement brèves et ponctuelles, à l'exception du WikiLF qui, malheureusement, est maintenant inactif (v. section 3.6, ch. 3, p. 120). C'est pourquoi, en l'absence de cas à étudier, nous optons pour le développement d'une initiative originale d'EO, que nous documenterons amplement et dont nous décrirons le déroulement. Pour mener à bien un tel projet, un prérequis s'impose : celui d'identifier l'aménageur qui acceptera de participer à l'étude en offrant des tâches authentiques de création, de collecte et d'évaluation de terminologies à externaliser, mais aussi en analysant les propositions soumises par la « foule » d'internautes. Notre recherche ne peut prendre forme que si une collaboration étroite s'établit entre nous, la chercheuse, qui souhaitons développer et observer le déroulement d'un projet collaboratif en ligne, et l'aménageur, qui deviendra l'acteur principal de cette collaboration avec le public. La participation et le rôle de l'aménageur sont centraux à la réussite du projet et déterminants pour le recrutement des participants à l'expérience. En effet, le choix de l'aménageur influencera le public visé par l'AT en question (p. ex. si l'aménageur est l'Office, nous aurons intérêt à recruter des participants principalement québécois et plus largement canadiens), de même que la façon dont nous recruterons ces internautes et les amènerons à participer positivement et à proposer activement des

suggestions créatives ou faire part de leur opinion. Indéniablement, notre approche méthodologique se doit d'être ancrée dans le courant des recherches participatives.

1.1. Principes épistémologiques de la recherche participative

L'objectif principal de l'approche participative est de réduire l'écart entre le monde de la pratique et celui de la théorie et de prendre en compte tous les acteurs concernés par la recherche :

Ces approches [participatives] répondent à l'exigence d'établir un lien entre la recherche et l'action, entre la théorie et la pratique, entre la logique du chercheur et celle des praticiens. Elles envisagent le sujet (la personne ou la communauté) dans son contexte et tentent de comprendre la signification et les implications du problème de recherche et de sa solution pour la communauté. [...] La force de ce type de recherche se situe dans sa faculté d'influencer positivement la pratique, tout en recueillant systématiquement des données. [...]

Les fondements épistémologiques de la recherche participative, ainsi que les approches méthodologiques auxquelles les différents domaines font référence, ne sont pas monolithiques, car une très grande diversité caractérise ce type de recherche. (Anadón et Couture, 2007, p. 3-4)

Inscrite dans une perspective coconstructiviste du savoir, la recherche participative cherche à « faire de la recherche “avec” plutôt que “sur” les praticiens » (Desgagné et Bednarz, 2005, p. 251). Elle tient pour acquis que le praticien est détenteur d'un savoir tout aussi important et légitime que celui du chercheur. Le « savoir professionnel » ou « savoir d'action » (Desgagné et Bednarz, 2005, p. 248) du praticien naît de la résolution de problèmes pratiques dans l'exercice de son métier qui le poussent à réfléchir sur sa démarche. En cela, le praticien est « “un acteur social compétent”, c'est-à-dire globalement un praticien qui exerce un certain “contrôle” dit “réflexif” sur son agir » (Desgagné, 1997, p. 385). Dès lors, le savoir du chercheur universitaire n'a pas plus de mérite que celui acquis en contexte par le praticien et tout objet de savoir se doit d'être coconstruit par le biais d'une interaction entre les deux parties :

[L]a reconnaissance du savoir d'action du praticien le place de plain-pied comme un constructeur de savoir, un savoir qui demeure sans doute informel, tacite, tant qu'il n'est pas explicité par la recherche, mais un savoir tout de même agissant dans la pratique concernée. En ce sens le chercheur ne peut plus prétendre construire un savoir pour le praticien sans considération, à la base, du savoir qu'avec ou sans lui le praticien construit et fait évoluer tout au long de son expérience. D'où la nécessité, d'ordre épistémologique tout autant que méthodologique, pour le chercheur, d'intégrer le praticien dans la construction d'un savoir lié à la pratique. (Desgagné et Bednarz, 2005, p. 248)

Le chercheur doit donc repositionner sa démarche de recherche et se faire l'interprète du savoir que génère le praticien en agissant. Cela l'oblige, à chaque étape du processus de recherche, à respecter une double contrainte, celle de son étude et celle de la pratique, selon le principe de la double vraisemblance développé par le sociologue François Dubet et que Nadine Bednarz, dans un entretien réalisé par Rinaudo et Roditi, décrit ainsi :

[D]ouble pertinence sociale lorsque se co-construit le projet, double rigueur méthodologique dans la co-activité réflexive autour des pratiques, qui permet tout à la fois un espace de collecte de données pour le chercheur et l'opportunité d'un développement professionnel pour les praticiens; enfin, double fécondité des résultats, à la fois sur le plan professionnel et sur le plan académique sur des questions liées à la pratique. (Bednarz et coll., 2015, p. 175-176)

1.2. Approches méthodologiques ancrées dans la recherche participative

1.2.1. La recherche-action

En termes de méthodologies de recherche, c'est la recherche-action qui représente « le premier jalon posé dans l'intention de mieux ancrer la recherche dans la pratique » (Couture, Bednarz et Barry, 2007, p. 208), qu'elle soit appelée ainsi ou non⁵⁶. La recherche-action a pour objectif de changer concrètement une certaine pratique sur la base d'un processus cyclique qui contient diverses étapes selon les modèles (Morrissette, 2013, p. 39-40) et qui, en faisant du praticien un acteur de la recherche, encourage une réflexion sur ses actions en vue du changement :

Action research is directed toward changing practices, since its primary goal is to produce change in the concrete situation. The approach is thus based on a set of action-reflection cycles that both support and shed light on this transformation. [...] [T]he cyclical research process can be compared to a kind of rigorous problem-solving approach: explanation of the problem, planning action, action, assessment of action, sharing results, emergence of a new problem situation, etc. Practitioners are co-researchers, with the action research being driven by the practitioners themselves, grounded in their own problems. (Savoie-Zajc et Descamps-Bednarz, 2007, p. 578)

Quoique très commune et largement documentée, le modèle méthodologique de la recherche-action ne nous a pas paru se prêter à notre étude et à son objectif. Si nous espérons que

⁵⁶ En effet, Couture et ses collaborateurs (2007, p. 208) précisent qu'il existe une grande variété d'appellations qui partagent toutes, avec la recherche-action, l'objectif du changement d'une pratique.

notre recherche contribuera à plus ou moins long terme à modifier le processus d'AT en accordant une plus grande place à la voix des locuteurs, à ce stade, notre projet ne vise pas le changement d'une pratique de la part des aménageurs, mais uniquement la modélisation d'une approche collaborative qui puisse être utilisée dans le cadre de l'AT. De plus, nous n'attendons pas des aménageurs (ni des internautes) qu'ils deviennent des cochercheurs et participent à la collecte ou l'analyse des données, par exemple.

1.2.2. La recherche collaborative

C'est pourquoi, au lieu de nous appuyer sur les principes méthodologiques de la recherche-action, nous préférons nous inspirer du modèle de recherche collaborative que Desgagné (1997) a conceptualisé pour le domaine de l'éducation. « L'idée centrale [de la recherche collaborative] est de mettre à contribution des expertises différentes pour construire un savoir qui ne pourrait être le même s'il n'était conçu que par des chercheurs ou des praticiens » (Couture, Bednarz et Barry, 2007, p. 209). Ainsi, les préoccupations du chercheur et celles du praticien sont réunies au sein de leur collaboration sur un même objet d'étude, que chacun traite toutefois selon sa perspective propre :

[C]ontrairement à la visée de changement planifié de la recherche-action, la recherche collaborative vise principalement un rapprochement entre le monde de la recherche et celui de la pratique professionnelle, au travers d'une démarche qui sert l'examen de cet objet en même temps qu'elle est une occasion de développement professionnel pour les participants. Les partenaires ne poseront pas de regard normatif sur les pratiques, ne tenteront pas de déceler ce qu'il conviendrait de changer; c'est plutôt la compréhension en profondeur de l'objet de préoccupation mutuelle qui les mobilise. L'hypothèse sous-jacente est que cette démarche compréhensive va servir le développement professionnel, à titre d'"avantage collatéral", même si cela n'est pas la visée affirmée comme dans le cas de la recherche-action. (Morrissette, 2013, p. 41)

En cela, il s'agit d'une méthode de recherche qui sied particulièrement à notre projet. Là où nous souhaitons obtenir des données qui nous permettront de dessiner les contours d'une approche collaborative avec le public en contexte d'AT, les aménageurs, en participant à l'étude,

en tireront sans doute d'autres enseignements, comme des suggestions valables et utiles à la proposition d'équivalents terminologiques, des indices de l'opinion des usagers à l'égard de certaines propositions ou une occasion supplémentaire d'évaluer l'intérêt et la valeur de la participation des locuteurs au processus d'AT.

1.2.2.1. Le rôle des participants en recherche collaborative

La recherche collaborative cherche à donner plus de contrôle aux acteurs de terrain qui collaborent avec les chercheurs afin d'aboutir à des processus de recherche plus démocratiques. Par conséquent, elle ne recourt pas au praticien comme à un simple informateur que le chercheur consulterait pour éclairer un certain problème de recherche, mais, au contraire, quand on le sollicite, le praticien doit « s'engager à explorer un aspect de [sa] pratique et à en livrer [sa] compréhension en contexte » (Morrissette, 2012, p. 8). En cela, la recherche collaborative est une méthodologie d'intervention et non de consultation, où le chercheur devient observateur participant⁵⁷ au sein d'une activité qu'il aura spécifiquement aménagée dans la réalité du praticien pour qu'elle suscite chez ce dernier une réflexion sur un sujet donné, aussi objet d'étude du chercheur (Desgagné, 1997, p. 386; Bednarz et coll., 2015, p. 174). Le chercheur est donc la personne qui balise et oriente la compréhension en contexte de ce qui va se construire au sein de la recherche collaborative et qui prépare les plans de la recherche et de la collaboration. Desgagné le nomme « agent médiateur » entre les deux mondes de la pratique et de la théorie ou « acteur interface » :

Cet agent médiateur [...] se meut dans les deux mondes en vue de les rapprocher, voire de créer un point de jonction entre les deux cultures de travail qu'ils représentent, afin que s'édifie une culture commune, issue de cette démarche de médiation, où les connaissances construites en collaboration

⁵⁷ Pour Desgagné (1997, p. 386), le chercheur est considéré observateur participant en recherche collaborative en raison de la double identité qu'il y adopte : d'un côté, celle du membre participant qui s'intègre à la communauté et y exerce une fonction particulière et, de l'autre, celle du chercheur qui observe et enquête sur la communauté à l'étude.

tiennent compte à la fois des contraintes et des ressources des deux mondes, celui de la recherche et celui de la pratique. (Desgagné, 1997, p. 383)

[E]n tant qu'acteur interface, c'est lui qui assure que le savoir à construire est cositué, coopéré et coproduit. C'est lui qui, dans son rôle d'organisateur, maintient le cap sur la double vraisemblance de la démarche, sur l'ensemble du déroulement de ces étapes ; vraisemblance pour la communauté professionnelle, d'une part, vraisemblance pour la communauté scientifique, d'autre part. C'est lui encore, dans la scénarisation du savoir, qui se fait l'artisan du savant bricolage entre raison pratique et raison théorique pour renouveler le savoir coproduit au carrefour de cette double vraisemblance. (Desgagné, 2007, p. 114)

Le praticien, de son côté, emploie la collaboration comme une activité de formation ou de développement continu, lui permettant de réfléchir à sa pratique. En tant que praticien réflexif, il n'a pas à participer formellement à la recherche en tant que cochercheur⁵⁸, mais en tant que coconstructeur du savoir, « étant entendu que c'est [sa] compréhension en contexte du phénomène exploré (et investigué) qui est essentielle à la démarche » (Desgagné, 1997, p. 380).

1.2.2.2. Les étapes de la recherche collaborative

L'un des points forts de la recherche collaborative telle que décrite par Desgagné (1997, p. 389) réside dans les trois étapes distinctes à travers lesquelles elle se déploie et avec lesquelles nous serons en mesure de décrire notre projet et de bien documenter son déroulement. Il s'agit de la cosituation, de la coopération et de la coproduction. Si, à chacune de ces étapes, les points de vue du chercheur et du praticien doivent être constamment mis en relation et pris en considération, le préfixe « co- » adjoint aux diverses étapes de la recherche collaborative ne signifie pas que toutes les parties prenantes à la recherche participent de manière égale à toutes les étapes, mais plutôt que l'on accorde une place au point de vue de tous dans la construction du savoir (Desgagné, 2007).

⁵⁸ L'absence de ce rôle de cochercheur pour le praticien est en partie ce qui différencie la recherche collaborative de la recherche-action : « À la différence de la recherche-action, les [praticiens de la recherche collaborative] ne sont pas à appelés à participer à toutes les étapes d'une recherche, à l'élaboration de la problématique, à la construction de la méthodologie, au recueil des données et à leur analyse » (Bednarz et coll., 2015, p. 177).

Lors de la cosituation s'établit la problématique de la recherche et se négocie le partenariat :

Il s'agit en fait de s'entendre sur les conditions du contrat collaboratif, [...] ce qui permet de spécifier les rôles de chacun et les attentes réciproques. À cette étape, l'enjeu pour le chercheur est de faire en sorte que s'harmonisent les préoccupations de la communauté de praticiens concernés et celles de la communauté de chercheurs qui œuvrent dans le champ de l'objet. (Morrissette, 2013, p. 43)

Il s'agit de l'étape cruciale de la recherche collaborative selon Yerly et Kappeler, (2015, p. 80), car c'est là que se décident le rôle et les attentes de chacune des parties impliquées, de même que leur degré d'engagement, déterminant pour la réussite de la recherche.

L'étape de coopération, « correspond peu ou prou à [...] l'étape de la collecte des données, s'effectuant par l'entremise d'activités réflexives aménagées pour servir les deux volets de la recherche collaborative » (Morrissette, 2013, p. 43), c'est-à-dire le volet « recherche » et le volet « formation ou développement continu ». À cette étape, tous les acteurs impliqués dans la recherche construisent ensemble les données de la recherche grâce à leurs actions et à leurs interactions.

Au moment de la coproduction, les données produites à l'étape précédente sont analysées dans le but de parvenir à un savoir nouveau. Il est commun qu'à cette dernière étape « le chercheur se retrouve plus ou moins seul avec les données à analyser et le savoir à produire » (Desgagné, 2007, p. 92).

2. LES PARTICIPANTS À LA RECHERCHE COLLABORATIVE

Pour des questions pratiques, nous privilégions une collaboration avec des aménageurs basés au Canada, songeant que la proximité géographique facilitera le rapprochement et l'établissement d'une collaboration plus étroite. De plus, notre directeur de thèse et nous avons déjà quelques connaissances au sein de certains organismes de l'AT canadien, ce qui nous

simplifiera notre première prise de contact. Au lieu d'impliquer un organisme d'AT particulier, nous avons choisi, pour plusieurs raisons que nous allons expliquer ci-dessous, de proposer une collaboration à un collectif d'aménageurs canadiens, œuvrant au sein du Comité de terminologie de Radio-Canada (CTRC). Il s'agit d'un comité qui a été formé en 1998 par l'actuel premier conseiller linguistique de la radio française de la Société Radio-Canada (SRC), Guy Bertrand (Groupe de travail sur la qualité de la langue, 2003, p. 7). Inopérant pendant plusieurs années après sa création initiale, il a repris une activité assez régulière depuis 2012 (Saint, 2018a) et ses membres se réunissent trois à quatre fois par an pour « proposer des équivalents français pour des termes nouveaux relevés dans les textes d'actualité; faire des constats d'usage et corriger la terminologie en place, au besoin; établir des contacts avec les organismes internationaux spécialisés en terminologie; diffuser le fruit de ses recherches » (Lafrance et Gourd, 2004, p. 27).

2.1. Les aménageurs du Comité de terminologie de Radio-Canada

Selon le plus récent document à notre disposition présentant la politique linguistique de la SRC, le CTRC serait composé des membres suivants :

- Premier conseiller linguistique de Radio-Canada (président du Comité);
- Conseillers linguistiques de Radio-Canada⁵⁹;
- Représentant de la salle des nouvelles radio de Radio-Canada;
- Représentant de la salle des nouvelles télévision de Radio-Canada;
- Représentant de la Direction générale des nouveaux médias de Radio-Canada;
- Représentant de l'Office québécois de la langue française;
- Correspondants d'autres pays francophones [une note indique qu'ils envoient le fruit de leurs recherches au président du Comité avant chaque réunion, mais n'y assistent que s'ils sont en visite à Montréal];
- Spécialistes (pour des cas précis).

(Lafrance et Gourd, 2004, p. 27)

⁵⁹ Les conseillers linguistiques travaillent au service du personnel de la SRC et ont pour rôle de formuler des conseils sur la qualité de la langue française et d'assurer l'évaluation et la formation linguistiques. Ils élaborent aussi des stratégies pour améliorer la qualité du français à l'antenne et sur Internet (Lafrance et Gourd, 2004, p. 25).

Toutefois, lors de nos récentes participations au CTRC et sans que nous n'en connaissions les raisons, nous avons pu constater que cette composition différait. Ainsi, sont généralement présents aux rencontres du CTRC plusieurs langagiers de la SRC (les conseillers linguistiques, dont le premier conseiller et président du CTRC, une terminologue, des traducteurs et des réviseurs), des terminologues de l'Office et du Bureau de la traduction du gouvernement du Canada (Bureau), des professeurs de l'École de traduction et d'interprétation de l'Université d'Ottawa et une représentante de la direction éditoriale du dictionnaire *Usito*⁶⁰.

2.2. Méthode de travail du Comité de terminologie de Radio-Canada

En prévision de chaque réunion, le président du CTRC compile les problèmes terminologiques relevés dans les textes produits par la SRC ou soumis par des membres du CTRC et les envoie à l'ensemble du groupe pour étude. Quelques semaines sont accordées aux membres pour réaliser leur propre travail de recherche et de suggestions terminologiques. Lors des réunions, chaque problème terminologique est discuté et le fruit des recherches individuelles, partagé. Les décisions sont prises par consensus et le président rédige alors un compte-rendu de réunion, qu'il fait suivre à tous les membres du CTRC et dont il « diffuse le contenu dans *Le français au micro*⁶¹, dans ses chroniques linguistiques et dans le site linguistique⁶² » (Lafrance et Gourd, 2004, p. 27). Dans la plupart des cas, les membres du CTRC diffusent eux aussi le résultat des discussions sur leur plateforme (GDT, TERMIUM Plus⁶³, *Usito*) et dans leurs réseaux respectifs.

⁶⁰ *Usito* (<https://usito.usherbrooke.ca/>) est un dictionnaire en ligne, gratuit depuis 2019, développé à l'Université de Sherbrooke et dont l'objectif est de « décrire le français standard en usage au Québec, tout en faisant le pont avec le reste de la francophonie » (« Usito », 2017).

⁶¹ Il s'agit d'une capsule linguistique diffusée sur les ondes de la SRC, dans laquelle le premier conseiller linguistique corrige et explique diverses expressions entendues à l'antenne.

⁶² Le site linguistique est uniquement accessible via intranet.

⁶³ Il s'agit de la banque de données terminologiques du gouvernement du Canada, gérée par le Bureau de la traduction (<http://www.btb.termiumplus.gc.ca>).

2.3. Intérêts d'une collaboration avec le Comité de terminologie de Radio-Canada

Nous avons sollicité la participation du CTRC pour plusieurs raisons que nous évoquons rapidement ici, mais que nous détaillerons ci-dessous. Tout d'abord, nous avons trouvé intéressant le fait que, dans la démarche de travail du CTRC, les décisions se prennent en collaboration et que son travail porte sur la terminologie ponctuelle. De plus, il s'agit d'une terminologie potentiellement d'intérêt pour le grand public, puisque présente dans les articles de presse. Ensuite, il n'est pas inutile de préciser qu'en raison des publics visés par chacun des aménageurs membres, c'est presque l'ensemble de la population francophone du Canada qui est concernée par le travail du CTRC. Finalement, nous avons trouvé avantageuse la structure collective du CTRC, où les décisions prises par les langagiers sont présentées comme provenant du groupe et non de l'un de ses membres.

2.3.1. La recherche terminologique ponctuelle en collaboration

Tout d'abord, le fait que les membres du CTRC aient choisi de s'associer pour « intervenir précocement et harmonieusement sur l'usage [tout en] assur[ant] une large diffusion auprès des locuteurs » (Turcotte, 2013, p. 5) nous semble de bon augure pour notre proposition d'élargissement de la collaboration aux locuteurs. En effet, nous pensons que les aménageurs du CTRC, étant visiblement déjà convaincus de la plus-value de l'action de groupe pour la réussite de l'AT, comprendront plus aisément l'intérêt de faire participer le grand public au processus.

De plus, le CTRC travaille sur des problèmes terminologiques isolés, essentiellement issus des textes d'actualité de la SRC ou en réponse à des besoins exprimés par des usagers. Ainsi, et par opposition à la terminologie thématique qui est une recherche terminologique qui porte sur « un ensemble structuré de termes qui est utilisé par un groupe socio-professionnel et qui constitue

un vocabulaire spécialisé » (Célestin et coll., 1984, p. 17), le CTRC s'occupe de terminologie ponctuelle que Célestin et ses collaborateurs (1984, p. 17-18) décrivent ainsi :

Tout en relevant de la terminologie et de la recherche terminologique, la recherche terminologique ponctuelle s'en distingue en se posant comme une technique d'investigation d'un terme ou d'un groupe restreint de termes appartenant à n'importe quel domaine de l'activité humaine, en vue de satisfaire un besoin immédiat exprimé par un usager. [...] [Q]u'il s'agisse de termes isolés ou de petits groupes de termes, tous font l'objet d'une étude qui s'effectue en l'absence de tous les autres termes appartenant au même domaine, contrairement à la pratique en recherche terminologique thématique.

Bien que cette façon de faire de la terminologie ait pendant longtemps été considérée inférieure à la recherche terminologique thématique⁶⁴, la terminologie ponctuelle est la seule approche de recherche terminologique qui prenne les besoins des usagers en très grande considération et qui se positionne comme « un acte de service direct au public » (Dubuc, 1984, p. 8). Les exigences « esthétiques, politiques ou sociologiques » (Dubuc, 1984, p. 9) qui peuvent habituellement préoccuper le terminologue dans sa démarche de travail deviennent secondaires en contexte de terminologie ponctuelle, où ce sont les besoins de communication de l'utilisateur qui comptent. Il existe donc dans cette forme de terminologie, un « respect du public [qui] se traduit aussi par un appel à sa collaboration » (Dubuc, 1984, p. 9) et, en cela, notre initiative d'EO semble naturellement s'insérer dans la démarche de travail terminologique mené au sein du CTRC.

2.3.2. *Le public visé par le travail des membres du Comité de terminologie de Radio-Canada*

Ensuite, si comme les recherches le laissent entendre, la participation des usagers à qui se destinent les termes de l'AT peut faire « gagner d'avance 50 % de [leur] implantation » (Diki-Kidiri, 2007, p. 16-17), le fait de s'intéresser aux termes de l'actualité, qui a pour vocation

⁶⁴ Dubuc (1984, p. 7) indiquait à ce propos : « Sans qu'on ne sache trop ni pourquoi ni comment, la recherche terminologique, portant sur des problèmes isolés de terminologie, s'est trouvée dévalorisée aux yeux des terminologues eux-mêmes. On la considérait, non sans une nuance de mépris, comme un "travail de pompier" qui gênait l'application de solutions à long terme par le biais d'une recherche approfondie par thème. »

d'informer la population générale, place le CTRC dans une position favorable à un rapprochement du grand public. On pourra certes arguer que le travail terminologique et néologique du CTRC n'est pas destiné à l'ensemble des locuteurs, car aucun des aménageurs n'a pour mandat officiel d'intervenir sur l'usage général. Au contraire, ils interviennent sur les usages linguistiques et terminologiques de l'Administration et des entreprises québécoises, dans le cas de l'Office et tel que mandaté par l'article 159 de la Charte de la langue française (Éditeur officiel du Québec, 2019, p. 31); des « ministères et autres organismes institués par une loi fédérale ou par un décret en conseil, ainsi que les deux Chambres du Parlement », dans le cas du Bureau et tel que stipulé dans l'énoncé de sa mission (Gouvernement du Canada, 2019); et, dans le cas de la SRC, au sein des émissions diffusées sur ses ondes, dans ses autopublicités et dans son contenu Web, à l'exception des émissions de fiction, dramatiques ou politiques, des paroles de chansons et des citations (Lafrance et Gourd, 2004, p. 2-3). Toutefois, nier l'impact réel ou désiré des travaux d'AT du CTRC sur l'usage linguistique et terminologique général serait ignorer l'importante part d'exemplarité que jouent les individus ciblés par chaque aménageur (politiques, employés des ministères, des administrations ou des entreprises, journalistes, etc.), de même que leur rôle d'agents véhiculant le bon usage dans la société⁶⁵. Dans ce contexte, la pertinence d'une initiative d'externalisation vers le grand public nous paraît évidente, puisqu'il s'agit là des usagers qui sont ultimement visés par les mesures d'AT et sur qui on compte pour que les termes s'implantent dans l'usage.

⁶⁵ Voir notamment le rapport sur la qualité du français à Radio-Canada qui présente les résultats d'une consultation auprès des artisans et des auditeurs de Radio-Canada et où ces derniers expriment clairement le rôle d'exemplarité que joue le diffuseur pour la francophonie canadienne (Groupe de travail sur la qualité de la langue, 2003).

2.3.3. La nature des termes traités au sein du Comité de terminologie de Radio-Canada

La nature des termes dont s'occupe le CTRC présente aussi quelques avantages pour notre initiative d'EO. Issus de l'actualité, ces termes risquent moins d'être cantonnés à des domaines hautement spécialisés exigeant des connaissances pointues que le grand public, estimé plutôt généraliste, ne détiendrait probablement pas. En outre, les termes ont de fortes chances de renvoyer à des thématiques dont les locuteurs auront déjà entendu parler dans les médias, ce qui devrait à la fois simplifier la tâche de compréhension des concepts et susciter leur envie de contribuer à la terminologie qui touche à des sujets par lesquels ils se sentent concernés.

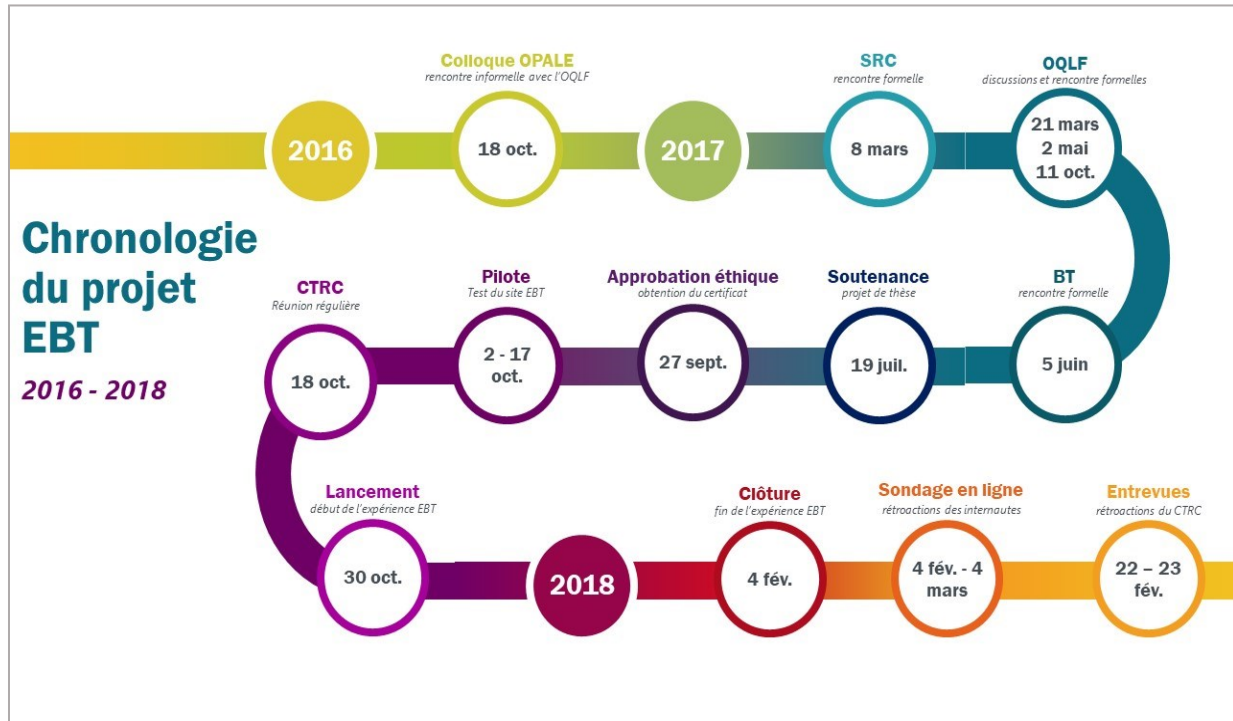
2.3.4. Le caractère collectif du Comité de terminologie de Radio-Canada

Finalement, nous l'avons déjà constaté (Saint, 2016b), quand les usagers expriment une opinion sur l'AT, celle-ci concerne tout autant les produits (les termes) que les acteurs (les aménageurs). C'est pourquoi nous trouvons dans le CTRC une occasion de faire participer les grandes institutions de l'AT canadien sans, d'une part, les soumettre ouvertement à la critique publique ciblée ni, d'autre part, risquer de les voir payer individuellement le prix de nos possibles ratés. Pour parvenir à cela, nous avons recouru à des appellations englobantes, telles que « Comité », « CTRC », « aménageurs », pour présenter les décisions terminologiques aux participants à l'EO et pour diffuser les résultats de notre recherche lors de conférences (Saint, 2018b, 2018c) ou au sein de publications (Saint, 2019). Nous maintiendrons cet « anonymat » dans la présente thèse, mais nous assurerons d'apporter les nuances que la rigueur scientifique nous imposera et qui seront nécessaires pour interpréter les données de notre étude et en tirer des conclusions fiables.

3. LE PROCESSUS MÉTHODOLOGIQUE DU PROJET COLLABORATIF « EN BONS TERMES »

Pour résumer, notre approche de recherche collaborative nous encourage à construire un savoir lié à une pratique, soit l'objet d'étude (ici, quel modèle pour externaliser des tâches du processus d'AT vers le grand public), en prenant systématiquement en considération le savoir professionnel des praticiens (ici, les aménageurs du CTRC) et ce que nous apprend le contexte où se déploie le projet de recherche (ici, l'initiative d'EO même). C'est pourquoi nous verrons que le modèle d'EO en AT qui nous permettra de démarrer notre projet de recherche sera révisé et modifié tout au long de notre étude, à la lumière des apprentissages recueillis sur le terrain. Pour refléter cette évolution, nous adopterons une approche chronologique pour présenter les résultats de notre recherche et montrerons comment nous avons conçu notre modèle de l'EO en contexte d'AT et comment il s'est affiné à chaque étape de l'expérience. La chronologie illustrée dans la Figure 2 présente les étapes de cosituation et de coopération de notre projet, que nous avons dénommé « En bons termes » (désormais EBT). À elles seules, ces étapes se sont déroulées sur près d'une année et demie, entre le 18 octobre 2016, date de notre première entrevue avec les aménageurs au colloque de l'OPALE (v. section 2, introduction, p. 4), et le 23 février 2018, date de notre dernière entrevue de fin de projet avec les aménageurs.

Figure 2. Chronologie de la cosituation et de la coopération du projet en « En bons termes »



La présente thèse est, quant à elle, une attestation du « volet recherche » (Morrissette, 2013, p. 43) de l'étape de coproduction du projet, tout comme le sont les résultats que nous avons eu l'occasion de présenter et publier depuis (Saint 2018b, 2018c, 2019). Nous estimons que le « volet formation ou développement continu » (Morrissette, 2013, p. 43) de la coproduction des résultats se manifeste, d'une part, dans les fiches terminologiques que les aménageurs auront produites et diffusées à l'issue de cette collaboration par EO avec les internautes et, d'autre part, dans l'évaluation qu'ils auront faite de cette expérience et les apprentissages qu'ils en auront retirés. Cet « avantage collatéral » (Morrissette, 2013, p. 41), quoiqu'intéressant et utile pour déterminer la valeur ajoutée sur le processus d'AT de la collaboration avec les usagers, ne sera pas analysé dans le cadre de cette thèse. Nous avons publié une portion de ces résultats ailleurs (Saint, 2019) et nous invitons les lecteurs intéressés à s'y référer.

L'étape de cosituation de notre projet a eu lieu entre le 18 octobre 2016 et le 1^{er} octobre 2017, soit entre le moment où nous avons émis l'hypothèse que les aménageurs

pouvaient se montrer réticents à la collaboration avec les locuteurs pour des raisons plus méthodologiques qu'idéologiques et celui où nous avons lancé le projet d'EO en ligne. Cette période aura été l'occasion de mettre en contexte notre recherche et d'énoncer sa problématique et la question à laquelle nous tenterons de répondre et d'identifier l'EO comme approche possible pour faire participer les usagers à l'AT. Pour cela, nous nous sommes surtout appuyée sur les écrits universitaires et les résultats de ce travail se trouvent dans les parties 1 à 3 de cette thèse. Cette première année aura aussi été le lieu de discussions avec les aménageurs et de négociations visant à élaborer le premier schéma de notre modèle collaboratif par EO, en garantissant que les attentes de la chercheuse et des praticiens sont bien prises en considération. Nous décrirons comment les informations recueillies lors de nos rencontres avec les aménageurs du CTRC ont contribué à mettre au point une plateforme en ligne (le forum EBT), spécialement aménagée pour que l'EO se déroule avec des aménageurs capables d'y exercer leurs tâches à leur convenance et avec nous, la chercheuse, capable d'y être observatrice participante (Desgagné, 1997).

Nous situons l'étape de coopération entre le 2 octobre 2017, date du lancement de l'EO sur la plateforme en ligne et le 23 février 2018, date de notre dernière entrevue avec les aménageurs. Cette étape se divise en deux grands moments : la phase pilote du projet EBT et l'expérience EBT même. Au cours de ces cinq mois, les aménageurs et nous, la chercheuse, avons agi en contexte et réfléchi sur notre agir, les premiers pour en tirer des éléments formateurs pouvant servir au développement de leur pratique et la seconde pour comprendre son objet de recherche. Durant cette période, les aménageurs ont externalisé des problèmes authentiques de terminologie ponctuelle qu'ils avaient à résoudre et les ont soumis à la créativité d'un groupe d'internautes inscrits sur le forum EBT. Ce faisant, ils ont pu créer de nouvelles fiches terminologiques, de même que découvrir et évaluer ce que la participation avec le grand public, par le biais de l'EO,

pouvait apporter à leur pratique professionnelle en matière de créativité lexicale, de rapidité, d'indices socioterminologiques, par exemple. Il s'agit de « l'avantage collatéral » (Morrissette, 2013, p. 41) espéré dans l'adoption d'une approche de recherche collaborative où l'expérience fournit des occasions de développement professionnel pour les praticiens. Pour notre part, en participant comme administratrice/modératrice du forum EBT, nous avons pu observer comment s'est déroulée l'EO, interagir avec les internautes et les aménageurs, apprécier la nature de leur participation, soupeser les écueils possibles de la démarche et obtenir leur rétroaction sur l'expérience globale. Tous ces éléments rassemblent les données sur lesquelles nous nous sommes appuyées pour développer notre modèle d'EO en contexte d'AT.

Chapitre 5.

Résultats et discussion : La fabrication d'un modèle collaboratif

1. ÉBAUCHE DU PROJET COLLABORATIF « EN BONS TERMES » – DE NOVEMBRE 2016 À FÉVRIER 2017

Sur la base des données de la recherche et des informations récoltées lors de notre première discussion avec les aménageurs de l'Office en octobre 2016 (v. section 2, introduction, p. 4), nous avons produit l'ébauche du projet qui allait devenir « En bons termes » (EBT) et qui, dans l'esprit de la recherche collaborative, tente d'« harmonise[r] les préoccupations de la communauté de praticiens concernés » (Morrissette, 2013, p. 43) à celles du chercheur et de son objet d'étude. C'est aussi à cette étape de travail que nous avons eu connaissance de l'existence du CTRC et qu'il nous est apparu comme le partenaire idéal de la collaboration que nous souhaitons mener, pour les nombreuses raisons que nous avons déjà expliquées (v. section 2.3, ch. 3, p. 141). La proposition de projet en Annexe 2 est celle que nous avons soumise à chacun des trois grands aménageurs du CTRC (la SRC, l'Office, le Bureau) et elle présente l'initiative de collaboration selon trois grandes lignes : (1) Objectifs et durée du projet; (2) Participants au projet et recrutement des internautes; (3) Modalités de la collaboration. Nous avons envoyé notre proposition accompagnée d'une demande de rencontre en personne, qui devait nous permettre de discuter plus amplement du projet avec chacun des aménageurs et de négocier les termes de notre partenariat, telle que cette étape de cosituation en recherche collaborative l'exige (Desgagné, 1997; Morrissette, 2013; Yerly et Kappeler, 2015).

1.1. Objectifs et durée du projet

Notre proposition de projet a un double objectif, l'un guidé par nos propres intérêts de recherche et le second axé sur ce que les aménageurs peuvent retirer de l'expérience. Pour notre

part, nous cherchons à déterminer comment faire intervenir les locuteurs dans le processus d'AT par le biais de l'EO. Quoiqu'inspirés des résultats de nos recherches et de notre discussion initiale avec les représentants de l'Office (v. section 2, introduction, p. 4), les objectifs de la collaboration attribués aux aménageurs demeurent spéculatifs à ce stade et nous comptons en partie sur nos rencontres avec les aménageurs pour les vérifier. D'un côté, nous avons tenu pour acquis qu'en participant au projet les aménageurs souhaitent accéder rapidement à des propositions spontanées et créatives qui peuvent servir à leur travail ou vérifier auprès du public l'implantabilité de leurs propositions avant de les diffuser. De l'autre, nous avons fait l'hypothèse que les aménageurs y voient une occasion :

1. de mieux cerner les atouts et les défis d'un rapprochement des locuteurs par le biais d'une collaboration directe – rapprochement auquel ils semblent continuer à attribuer une certaine valeur;
2. de profiter des quelques semaines de ce projet pour traiter et proposer des termes sans avoir à attendre la prochaine réunion du CTRC;
3. de tester les avantages que présente la modalité en ligne pour interagir entre eux et innover en AT.

Nous n'avons pas précisé dans notre proposition de projet ce qui pousse le grand public à participer, mais sur la base des informations que nous avons tirées de l'analyse des motivations des participants à l'EO (v. section 2.5.2.2, ch. 2, p. 98), nous savons que les internautes semblent accepter de participer bénévolement à des tâches externalisées, parce qu'ils en tirent un certain plaisir (motivation intrinsèque I_1 , selon la grille de Kaufmann et ses collaborateurs [2011]⁶⁶). En contexte langagier, particulièrement, les participants sont motivés par une cause qu'ils jugent

⁶⁶ V. Tableau 7, p. 97.

légitime (motivation extrinsèque E₃₁), parce qu'ils peuvent en profiter pour acquérir ou faire valoir des connaissances ou compétences (motivation extrinsèque E₂₂) et parce qu'ils ont la possibilité de ressentir les effets concrets de leur engagement (motivation intrinsèque I₁₄). Nous nous attendons donc à ce que le public qui participera à notre projet choisisse de le faire :

1. parce qu'il est attiré par les questions de linguistique (motivation I₁)
2. pour se sentir inclus dans la construction et le renouvellement de sa propre langue (motivations E₃₁ et I₁₄);
3. pour ressentir qu'il est libre de choisir les termes qui lui conviennent le mieux, par le biais du vote notamment (motivation I₁₄);
4. pour améliorer ses connaissances d'un certain sujet, d'un domaine de spécialité, de la langue, etc. (motivation E₂₂);
5. pour mieux comprendre le processus d'AT (motivation E₂₂);
6. pour agir en veilleur des terminologies, en informant les aménageurs des nouvelles notions à franciser (motivations E₃₁ et I₁₄).

Notre proposition suggère que le projet soit d'une durée de 8 à 10 semaines, ce qui, selon nous, donne l'occasion de traiter entre 15 et 20 problèmes terminologiques en collaboration avec le grand public (environ deux problèmes terminologiques par semaine). Optimiste, nous avons indiqué être ouverte à l'idée de prolonger l'expérience si les aménageurs en expriment le désir.

1.2. Participants au projet et recrutement des internautes

Notre proposition précise que tous les membres du CTRC sont invités à prendre part à ce projet. Cela signifie que tous peuvent donc se sentir rassurés d'apprendre que la mise en œuvre et le bon déroulement du projet ne reposent pas sur les seules épaules de leur organisme. En ce qui concerne le grand public, nous souhaitons, d'une part, créer un groupe de discussion restreint de

20 à 30 internautes et, d'autre part, ouvrir à tous une portion du site destinée à l'expression des préférences terminologiques par la voie du vote en ligne. En raison de la courte durée du projet, nous estimons qu'un total d'une ou deux centaines de personnes participeront à cette tâche à mesure que le projet gagnera en visibilité sur les plateformes des aménageurs du CTRC.

Nous avons déjà eu l'occasion de le mentionner (v. section 2.5, ch. 2, p. 88), la réussite d'une initiative d'EO ne dépend pas uniquement de la participation d'un nombre très important de personnes et parfois, seule une poignée de contributeurs suffisent (Renault, 2017, p. 48). Comme le montre Mesipuu (2012, p. 39) dans sa comparaison des approches employées par Facebook et par Skype pour externaliser la traduction de leur plateforme respective, une même tâche peut être prise en charge par une communauté ouverte, où les membres ne sont ni limités ni sélectionnés (cas de Facebook) ou, au contraire, par une communauté fermée, composée de personnes triées sur le volet (cas de Skype). Ce sont essentiellement les objectifs et les besoins de l'organisateur de l'EO qui dictent le choix de l'une ou de l'autre approche (Mesipuu, 2012, p. 34). Pour notre part, nous proposons d'adopter à la fois une approche ouverte, pour le vote, et une approche fermée pour la discussion. Le vote permet au public d'exprimer ses préférences terminologiques et a pour ambition de tester l'implantabilité des termes retenus par les aménageurs. Pour cela, aucune restriction n'est imposée aux internautes et un nombre illimité de personnes peuvent voter sans avoir à s'inscrire sur le forum. En adoptant cette approche, nous entendons réduire au minimum les obstacles à la participation et, ainsi, recueillir un échantillon assez significatif, voire représentatif⁶⁷, de suffrages.

⁶⁷ Nous employons ce terme avec une grande réserve, car nous sommes consciente qu'à l'échelle de notre projet, où nous comptons sur la participation de quelques centaines de votants, les résultats obtenus ne pourront en aucun cas prétendre être représentatifs de l'opinion générale. Toutefois, nous avons conçu cette tâche en tenant compte du fait qu'en dehors du contexte de notre projet de recherche, elle pourrait acquérir une valeur de représentativité et nous avons tenté de réunir toutes les conditions méthodologiques et techniques à cet effet.

Pour le groupe de discussion, nous optons pour une approche fermée, du fait que ce type de communauté en ligne tend à susciter une participation plus spécialisée, plus loyale, plus sérieuse et plus gérable, où se développent aussi de forts sentiments d'appartenance et de satisfaction (Mesipuu, 2012). En effet, les attentes que nous nourrissons envers ce groupe ne sont pas affaire de quantité, mais plutôt de qualité, et nous avons gardé en tête que, parmi les facteurs d'incertitude des aménageurs à l'égard de la collaboration avec le grand public, se trouvent le fait que les suggestions sont souvent très (trop) nombreuses (ce qui entraîne un problème de gestion de la quantité), le fait que le public ne semble pas prendre l'exercice au sérieux (ce qui dénote un manque de considération pour la tâche ou pour l'AT dans son ensemble) et le fait que les aménageurs peuvent avoir à expliquer les raisons de leurs décisions finales, voire à en débattre. Or, quand les suggestions du public ne sont tout simplement pas recevables sur les plans linguistique et terminologique, de tels débats s'avèrent infructueux pour les aménageurs et représentent une dépense de temps et de ressources, dont ils ne disposent pas toujours. C'est pour répondre à ces diverses appréhensions que nous optons pour une méthode de recrutement non probabiliste, à laquelle nous demandons aussi la participation des membres du CTRC en tant que co-recruteurs (c.-à-d., notre directeur de thèse, les représentants des trois grands organismes d'AT et les autres partenaires universitaires). L'approche choisie s'inspire de la méthode d'échantillonnage en fonction des participants (*respondent-driven sampling*), elle-même dérivée de la méthode d'échantillonnage cumulatif ou par « boule de neige » (*snowball sampling*). Habituellement employée pour tenter d'atteindre des groupes plus difficiles à joindre (p. ex. les personnes dépendantes aux drogues; les victimes de traumatismes; les membres de communautés minoritaires ou minorisées), cette méthode s'appuie sur le recrutement initial de quelques participants (les « germes » [Johnston et Sabin, 2010, p. 40] ou « graines » [Bataille et coll., 2018,

paragr. 8]) faisant partie du cercle des connaissances du chercheur (famille, amis, collègues, etc.) ou ayant été spécifiquement ciblés pour la recherche. Ces « germes » recrutent, à leur tour, quelques personnes de leur entourage, et ainsi de suite. Si cette approche est souvent employée dans les contextes de recherche évoqués ci-dessus, c'est parce qu'elle fait appel aux réseaux d'amis ou de connaissances et à la confiance qui y est inhérente. Comme l'indiquent Holmes et Hazen (2013, p. 51), les chercheurs « benefit from preexisting relationships and the trust inherent in being known to a friend or acquaintance, which can encourage participation. If someone familiar has contributed to the project, we are more likely to do so as well ». Cela dit, ce mode de recrutement des participants peut présenter quelques défis. D'une part, on trouve le problème de représentativité de l'échantillon qui, dès le départ, n'est pas constitué au hasard et qui ne laisse donc pas participer quiconque le souhaite (ce qui est le propre des approches probabilistes). D'autre part, il y a le problème des biais du chercheur et des participants-recruteurs dans le choix des personnes qu'ils enrôlent dans l'étude (Fashola, 2010). Néanmoins, en dépit de ces défis, nous jugeons que, pour notre projet, cette méthode présente de nombreux avantages pour tenter de constituer un groupe qui soit composé de personnes étrangères les unes aux autres, tout en ayant nécessairement un lien avec au moins une ou un autre participant(e) (soit, au minimum, avec leur recruteur). De cette façon, nous conservons un certain degré de diversité et d'hétérogénéité au sein de ce petit groupe, ce qui lui évite de tomber dans le piège de la « pensée de groupe » (Janis, 1982), tout en limitant le complet anonymat entre les participants, généralement plus propice à l'émergence de comportements nuisibles à la discussion (p. ex. le *crowdslapping* ou le *flaming* décrits par Brabham, [2013, p. 76-77]; v. section 2.5.2.3, ch. 2, p. 101). De plus, en faisant appel à des *primo* recruteurs qui exercent tous dans le domaine langagier, nous espérons trouver, du moins parmi les premiers « germes », quelques personnes spécialistes des questions de langue ou

qui, simplement, s’y intéressent ou y sont sensibles. De cette manière, notre groupe contiendra des « garde-fous » potentiels aux suggestions inacceptables ou loufoques que les aménageurs jugent caractéristiques des propositions du grand public. Pour finir, nous exigeons des participants qu’ils s’inscrivent sur le site pour participer à la discussion et qu’ils signent le formulaire d’éthique de la recherche. Pour cela, ils doivent aussi déclarer avoir 14 ans ou plus. Il s’agit là de l’âge minimum auquel nous avons déterminé, sur les conseils du Bureau d’éthique et d’intégrité de la recherche de l’Université d’Ottawa, que les participants à notre étude seront « en mesure de donner leur consentement libre et éclairé [car ils ont] la capacité de comprendre le but ainsi que les risques et les bienfaits du projet » (Bureau d’éthique et d’intégrité de la recherche, 2009, art. 2.5).

1.3. Modalités de la collaboration

1.3.1. Lieu de la collaboration

Notre proposition indique notre choix de créer une plateforme spécifiquement dédiée à notre projet, après avoir considéré et mis de côté l’idée de recourir à des plateformes en ligne existantes. Nous avons notamment contemplé l’usage du réseau social Facebook qui, à première vue, présentait de nombreux intérêts pour notre recherche. En effet, parce qu’il s’agit du réseau social qui compte le plus grand nombre d’utilisateurs de tous les âges au Canada⁶⁸, Facebook nous aurait permis de profiter de cet immense réservoir de participants potentiels et d’aller les chercher là où ils se trouvent. De plus, en employant un outil déjà connu des participants, on réduit les obstacles à la participation, que l’inscription sur une nouvelle plateforme et l’orientation au sein de celle-ci peuvent occasionner. Finalement, plusieurs recherches ont montré que pour les recrutements de type « boule de neige », le recours à un réseau social comme Facebook permet de

⁶⁸ Les données les plus récentes indiquent que près de 90 % des Canadiens ont un accès à Internet. Selon l’Autorité canadienne pour les enregistrements Internet (ACEI), 77 % de ces utilisateurs disposeraient d’un compte Facebook et se diviseraient de manière à peu près identique dans les diverses tranches de l’âge adulte (McKinnon, 2019).

ratisser plus large, plus rapidement, à moindre coût, tout en apportant une portion probabiliste à la procédure et, de ce fait, en atténuant certains biais liés à la sélection des participants (Evans et Mathur, 2005 ; Baltar et Brunet, 2012).

Malgré ces atouts, nous avons décidé de ne pas mener notre étude au sein d'un réseau social existant, et ce, pour deux raisons : l'une éthique et l'autre technique. D'un point de vue éthique, recourir à un réseau social tel que Facebook exige de se soumettre aux conditions d'usage de la plateforme, conditions qui ne sont pas toujours compatibles avec celles liées à l'éthique de la recherche. Par exemple, l'emploi d'un groupe de discussion fermé sur Facebook ne permet pas au chercheur de garantir à ses participants que les données qu'ils produiront seront protégées et utilisées uniquement aux fins décrites dans le projet de recherche. En effet, comme l'indique clairement la *Politique d'utilisation des données* du réseau social (Facebook, 2020), toutes les données qui sont publiées sur Facebook et au sein de ses produits dérivés (p. ex. Instagram, Messenger), sont récoltées, analysées et utilisées à des fins servant les intérêts de l'entreprise (p. ex. à des fins commerciales, statistiques ou de recherche). De plus, la participation à un projet de recherche sur Facebook amène des personnes qui ne sont pas « amies⁶⁹ » à se côtoyer et à partager des éléments de leur profil et de leur activité sur le réseau social avec des personnes qu'elles n'ont pas spécifiquement choisies, situations qui peuvent freiner l'envie de participer à un projet ou mener à des débordements sur la vie privée des participants difficiles à anticiper ou à mesurer. D'ailleurs, comme le rappellent Henderson et ses collaborateurs (2013, p. 548-549), mener des recherches au sein d'environnements émergents et complexes comme les réseaux sociaux soulève de nombreux défis éthiques qui dépassent bien souvent les compétences des

⁶⁹ Dans le sens que le réseau social donne à ce terme, soit tous les abonnés à un même compte.

comités universitaires chargés d'autoriser les chercheurs à mener des études impliquant des êtres vivants.

D'un point de vue technique, quand on utilise un réseau social existant pour mener une recherche telle que la nôtre, il est parfois nécessaire de faire des concessions sur les objectifs ou les modalités de l'étude, afin de les adapter aux fonctionnalités disponibles sur le média social. Par exemple, l'outil de sondage offert au sein de Facebook est assez limité et ne permet pas de répondre aux besoins de sondage de notre étude. En décidant de mener notre étude au sein du réseau social, nous aurions donc probablement dû soit réduire nos ambitions soit recourir à des outils externes (p. ex. d'autres logiciels de sondage, tels SurveyMonkey ou Google Forms), ce qui soulève d'autres enjeux, dont celui de s'assurer que les modalités d'utilisation de tout nouvel outil concordent avec les objectifs et les considérations éthiques de la recherche. Ajoutons à cela le fait que les fonctionnalités des outils existants peuvent disparaître, être remplacées ou être modifiées à tout moment par leur(s) propriétaire(s). De telles situations peuvent arriver sans préavis et nuire au bon déroulement de l'étude (p. ex. arrêt de la collecte ou modification du type de données récoltées). Par exemple, au début de l'automne 2019, Facebook a annoncé qu'il envisageait de retirer, à une date indéterminée, le compteur lié au bouton « J'aime », qui a fait sa réputation. Cette décision aura pour effet de ne plus permettre à d'autres personnes que celle qui a publié le message de voir le nombre de mentions « J'aime » que sa publication a reçues (v. Titcomb, 2019). On peut aisément imaginer combien la viabilité d'une étude qui aurait fondé une partie de sa collecte de données sur l'utilisation de cette fonctionnalité « ancestrale » de Facebook – fonctionnalité dont peu de personnes auraient pu prévoir la possible disparition – peut être menacée.

Toutes ces raisons expliquent pourquoi nous proposons aux aménageurs de mener notre expérience sur une plateforme en ligne spécifiquement dédiée au projet de recherche, qui nous permettra de :

1. créer des forums de discussion ouverts et fermés en privilégiant l'accès à certains groupes de participants (p. ex. les internautes inscrits ayant signé le formulaire d'éthique; les membres du CTRC; les internautes simples visiteurs du site);
2. insérer des sondages ouverts ou fermés à certains groupes de participants;
3. gérer le format, la durée ou le contenu des discussions;
4. récolter les informations nécessaires au sujet des participants sans empiéter sur d'autres aspects de leur vie privée;
5. garantir aux utilisateurs que les données qu'ils fournissent seront strictement employées aux fins de la recherche à laquelle ils ont consenti de participer.

1.3.2. Déroulement prévu de la collaboration : ébauche d'un modèle

La Figure 3 illustre la manière dont nous envisageons le déroulement de la collaboration à cette étape de cosituation. Dans ce modèle applicable à chaque problème terminologique traité, les aménageurs, les internautes et nous, la chercheuse et modératrice de la collaboration en ligne, intervenons à des degrés divers et à différents stades du processus pour accomplir des tâches spécifiques, comme le décrit le Tableau 12 (v. p. 160).

Figure 3. Schéma de la collaboration prévue du projet « En bons termes » pour chaque problème terminologique traité

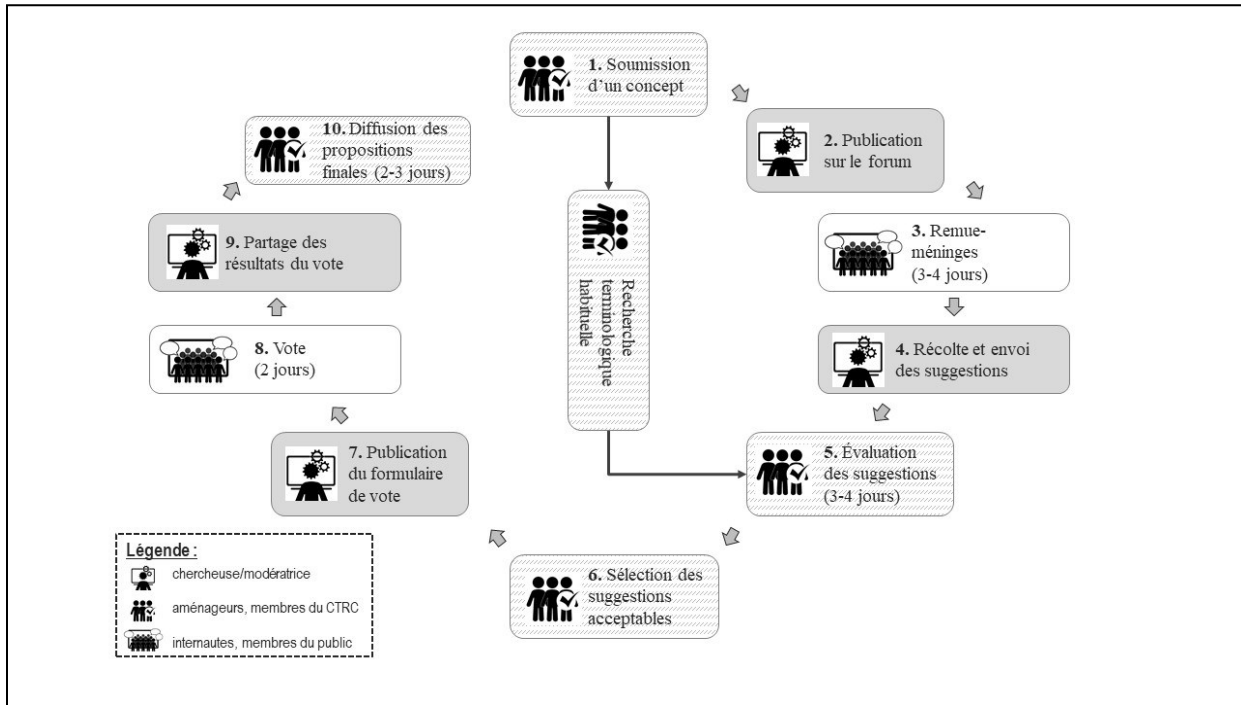








Tableau 12. Description des tâches prévues de l'externalisation ouverte « En bons termes », selon les acteurs et pour chaque stade de la collaboration

STADES DE LA COLLABORATION	 TÂCHES DE LA CHERCHEUSE/MODÉRATRICE	 TÂCHES DES AMÉNAGEURS	 TÂCHES DES INTERNAUTES
1. Soumission d'un concept	Recevoir les soumissions des aménageurs et leur demander les précisions nécessaires (p. ex. définitions; contextes; illustrations)	Proposer un mot, un terme ou une expression pour laquelle ils souhaitent obtenir les suggestions des internautes	
2. Publication sur le forum	Publier en ligne les problèmes terminologiques fournis par les aménageurs et informer les internautes des modalités de participation (p. ex. durée de la discussion; attentes des aménageurs)		
3. Remue-méninges (3-4 jours)	Assurer le suivi technique et agir, au besoin, comme modératrice pour une collaboration positive en ligne	Intervenir dans la discussion, au besoin et s'ils le désirent	Fournir leurs suggestions et, peut-être (idéalement), les discuter entre eux (groupe de discussion fermé uniquement)
4. Récolte et envoi des suggestions	Récolter les suggestions des internautes et les transmettre aux aménageurs Remercier les internautes, les informer de la liste de termes soumise aux aménageurs et fermer l'espace de discussion		
5. Évaluation des suggestions (3-4 jours)		Évaluer les suggestions des internautes et sélectionner les termes qu'ils jugent adéquats pour dénommer le concept discuté, issus des suggestions des internautes et des résultats de leurs propres recherches	

STADES DE LA COLLABORATION	 TÂCHES DE LA CHERCHEUSE/MODÉRATRICE	 TÂCHES DES AMÉNAGEURS	 TÂCHES DES INTERNAUTES
6. Sélection des suggestions acceptables	Recevoir la sélection des propositions terminologiques jugées adéquates par les aménageurs et leur demander des éléments de justification, au besoin	Soumettre leur sélection des propositions terminologiques qu'ils jugent acceptables, issues des suggestions des internautes ou de leurs propres recherches, ainsi qu'une brève justification de leurs choix	
7. Publication du formulaire de vote	Préparer et mettre en ligne le bulletin de vote accompagné d'instructions liées à la participation Transmettre le lien URL du bulletin de vote aux aménageurs pour une plus large diffusion	Diffuser le lien URL du bulletin de vote sur leurs ondes ou leurs plateformes de diffusion respectives	Prendre connaissance de la sélection des aménageurs et de la justification associée (pour le groupe fermé ayant participé au remue-méninges uniquement)
8. Vote (2 jours)	Assurer le bon fonctionnement technique du vote, au besoin Clore le vote le moment venu		Voter pour élire une proposition parmi la sélection des aménageurs (pour le groupe fermé et pour tous les internautes intéressés à participer) et laisser des commentaires, s'ils le désirent
9. Partage des résultats du vote	Récouter les résultats du vote, ainsi que les commentaires potentiels laissés par les internautes, et les transmettre aux aménageurs et aux internautes du groupe fermé, pour information		
10. Diffusion des propositions finales (2-3 jours)	Recevoir la rétroaction des aménageurs (et des internautes, le cas échéant) et l'intégrer au processus, si possible	Diffuser les propositions ayant reçu le plus grand nombre de votes dans des fiches qui reconnaissent la participation des membres du public Faire part à la chercheuse de leur évaluation générale	Prendre connaissance des résultats du vote (pour le groupe fermé ayant participé au remue-méninges uniquement)

Le Tableau 12 révèle notre omniprésence en tant que modératrice (ou animatrice selon la terminologie de Marcoccia, 2004) à tous les stades de la collaboration visant à résoudre un problème terminologique, excepté quand les aménageurs évaluent, retiennent ou rejettent les suggestions des internautes ou parviennent à leurs propres suggestions pour dénommer la notion en question. Le fait d'être si impliquée dans le déroulement de la collaboration ne découle ni d'une volonté de contrôle ni d'un besoin de surveillance des activités du projet, mais s'inscrit plutôt dans le rôle d'observateur participant qu'adopte le chercheur en recherche collaborative (Desgagné, 1997). De plus, cette position se veut aussi une proposition de réponse aux problèmes de temps et de ressources dont manquent les aménageurs. En effet, en prenant à notre charge les tâches de gestion des publications, de récolte des suggestions et d'intermédiaire entre les aménageurs et les internautes, nous nous assurons que la collaboration s'insère le plus aisément possible dans l'activité professionnelle quotidienne des aménageurs et leur évitons de faire face à une charge de travail additionnelle. Notre rôle prépondérant dans le déroulement de la collaboration entend en outre répondre au besoin de gestion de la foule, d'un côté, pour s'assurer de la participation active des internautes et éviter l'essoufflement qu'a vécu un projet comme le WikiLF (v. section 3.6, ch. 3, p. 120) et, de l'autre côté, pour garantir que la discussion reste ciblée sur le sujet et limiter les risques de dérives évoquées par la recherche en EO (v. section 2.5.2.3, ch. 2, p. 101). Si nous n'empêchons ni les internautes d'exprimer librement leur opinion ou d'engager des conversations entre eux, ni les aménageurs d'intervenir directement dans les échanges avec les internautes, le déroulement de la collaboration ne dépend pas de ces interactions pour atteindre son objectif. En somme, en faisant une modération active, nous souhaitons que les aménageurs comme les internautes puissent se concentrer sur la tâche pour laquelle leur participation était requise, c'est-à-dire trouver ensemble des solutions à divers problèmes terminologiques. Nous devons toutefois

mettre l'accent sur la dualité de notre engagement dans notre recherche, où notre rôle de chercheuse nous place à l'extérieur de l'étude et celui de modératrice, à l'intérieur. Cette position nous oblige à reconnaître que notre rôle de modératrice, tout essentiel qu'il soit dans un projet comme le nôtre, ne présente pas le degré d'objectivité et de neutralité auquel on pourrait s'attendre dans un autre contexte. En effet, il est peu probable qu'en dehors d'un projet de doctorat, ce soit la même personne qui se charge, d'une part, de concevoir l'initiative d'EO et en recruter ses participants et, d'autre part, de modérer la participation en ligne. Il s'agit néanmoins de la situation à laquelle nous serons confrontée et qui va entraîner que nous connaissions personnellement certains internautes du forum EBT. C'est pourquoi, pour limiter notre influence dans le déroulement de la collaboration, nous nous astreindrons à suivre le protocole de participation décrit dans le Tableau 12 et éviterons, autant que possible, d'intervenir dans la discussion.

Comme nous l'avons mentionné dans la section 1.1 (v. p. 149), à l'étape de cosituation, notre proposition de projet se base sur le fait qu'un grand nombre de locuteurs seront amenés à découvrir les termes issus du projet d'EO, afin de pouvoir évaluer la réception que leur réserve les usagers. Pour cela, nous comptons sur les réseaux de communication des aménageurs du CTRC (p. ex. le site de la SRC, le GDT ou les réseaux sociaux de l'Office, le Portail linguistique du Canada ou la banque de données terminologiques du gouvernement du Canada, TERMIUM Plus) pour diffuser largement les invitations à choisir un terme préféré et les décisions finales qui intégreraient les fiches terminologiques (voir les stades de la collaboration n° 7 et n° 10 du Tableau 12).

Le schéma et la description des stades de la collaboration présentés ci-dessus constituent les éléments-clés de notre modèle collaboratif prévu au moment de l'envoi de notre proposition de projet. N'étant à ce moment-là qu'au tout début de l'étape de cosituation de notre recherche, nous

pouvons nous attendre à ce que ce modèle initial subisse des modifications qui tiendront compte des résultats de notre phase de négociation avec les aménageurs.

2. RENCONTRES AVEC LES AMÉNAGEURS – DE MARS À JUIN 2017

Une fois la proposition de projet en Annexe 2 envoyée aux aménageurs, nous sommes allée à leur rencontre, accompagnée de notre directeur de thèse, pour nous entendre sur les conditions de la collaboration, comme l'étape de cosituation en recherche collaborative le requiert. Nous avons tout d'abord rencontré deux personnes de la SRC, un linguiste et une terminologue, le 8 mars 2017, dans leurs locaux de Montréal. Puis, nous avons discuté avec un groupe de représentants de l'Office à trois reprises avant le début du projet : au téléphone avec trois terminologues, le 21 mars 2017⁷⁰; en personne, à Québec, avec trois terminologues et leur gestionnaire, le 2 mai 2017⁷¹; de nouveau au téléphone avec trois terminologues et leur gestionnaire le 11 octobre 2017, alors que le projet pilote venait de débiter et que le formulaire de consentement était à signer et qu'une terminologue de l'Office était assignée à notre projet⁷². Finalement, le 5 juin 2017, nous avons rendu visite à deux gestionnaires du Bureau, dans leurs locaux situés à Gatineau. Le terminologue qui représente le Bureau au sein du CTRC était aussi présent par visioconférence. Les conversations téléphoniques et les rencontres ont duré respectivement entre 30 minutes et 1 h et entre 1 h et 1 h 30. L'objectif de ces discussions était de préciser et développer le contenu de la proposition que nous leur avons envoyée, de répondre à

⁷⁰ Initialement, les aménageurs ont souhaité discuter de la proposition qui leur avait été envoyée par téléphone. Lors de cette discussion, nous leur avons proposé d'aller les rencontrer à Québec pour en parler de vive voix au besoin, idée qu'ils ont acceptée après avoir fait un compte-rendu de notre conversation téléphonique à leur gestionnaire.

⁷¹ Les trois terminologues étaient les mêmes personnes à qui nous avons parlé par téléphone le 21 mars 2017. Notre directeur de thèse nous a rejoint par visioconférence à cette occasion.

⁷² Deux des trois terminologues et la gestionnaire étaient les mêmes personnes à qui nous avons parlé précédemment. La troisième terminologue à qui nous parlions pour la première fois allait devenir notre interlocutrice principale sur la durée du projet et cette conversation téléphonique avait aussi pour but de nous la présenter. Notre directeur de thèse n'a pas participé à cette conversation.

leurs questions, de prendre note des possibles limites à leur participation et des raisons de ces limites et de proposer des solutions de remplacement qui conviennent à tous. En somme, elles nous ont servi à négocier les termes de la collaboration et à nous assurer que toutes les parties impliquées y trouvaient leur compte, ce qui signifie, pour les aménageurs, qu'ils puissent tirer profit de suggestions du public pour enrichir leur travail de proposition terminologique et, pour nous, la chercheuse, que nous puissions récolter des données nous permettant de répondre à notre question de recherche.

Les commentaires recueillis à chaque rencontre nous ont permis de confirmer la viabilité de certains aspects de notre proposition et de faire quelques ajustements à d'autres. Après chaque rencontre, nous avons modifié notre proposition en conséquence, ce qui signifie que les aménageurs de l'Office ont pris connaissance d'une version qui tenait compte des commentaires récoltés lors de la rencontre avec la SRC et la version envoyée au Bureau contenait les ajustements découlant des deux précédentes rencontres (d'où la mention de « modèle » de proposition que nous présentons en Annexe 2).

Eu égard au caractère collectif du CTCRC et à l'« anonymat » que nous souhaitons maintenir concernant ces organismes ou individus membres, nous présenterons globalement les résultats de cette étape.

Si, à l'issue des rencontres, aucun des aménageurs n'a indiqué son refus de participer à l'expérience, nous avons été accueillie dans chacun des cas, à notre grand étonnement, par un scepticisme visible à l'égard de notre initiative et de sa réussite. En effet, nous avons pensé que si les aménageurs acceptaient de nous rencontrer après avoir pris connaissance de notre proposition de projet, c'est qu'ils étaient convaincus du bien-fondé de notre étude. Comme nous venons de le

mentionner, selon nous, ces rencontres avaient donc surtout pour objectif de clarifier les modalités de leur participation d'ores et déjà acquise. Or, chaque rencontre a débuté sur une forme de débat durant lequel les aménageurs ont, d'une part, partagé de multiples expériences de collaboration avec le public qu'ils avaient menées par le passé et qui n'avaient pas porté les fruits escomptés et, d'autre part, souhaité que nous leur démontrions en quoi notre initiative portait, elle, les marques de la réussite. Outre le fait de nous avoir étonnée, cette situation a démontré toute l'importance d'une approche collaborative pour mener une telle recherche et toute la pertinence de cette étape de cosituation, où se négocient la nature et le degré d'influence de la contribution des praticiens et du chercheur dans la coconstruction du projet (Desgagné, 1997).

Nos rencontres ont aussi permis de confirmer que les réticences vis-à-vis de la collaboration avec le public en AT que nous avons relevées lors de nos recherches et dont nous avons tenu compte dans l'élaboration de notre modèle de collaboration étaient ressenties par les trois aménageurs avec qui nous souhaitions travailler. Ainsi, tous ont exprimé leur crainte de manquer de temps et de ressources; de voir le public ne porter aucun sérieux à cet exercice et faire part essentiellement de suggestions farfelues et, donc, inutiles; d'être confrontés aux débordements de la discussion (p. ex. les internautes s'en prennent à la fonction, au rôle ou au travail de l'aménageur; la question linguistique devient une question politique; les internautes demandent à recevoir des droits d'auteur s'ils jugent être à la source de la suggestion); d'avoir à décider des termes à proposer sur la base d'un vote public, sachant qu'en général les gens votent pour ce qui leur semble sympathique ou amusant, mais non nécessairement pour ce qui est correct sur le plan linguistique.

Un élément commun est ressorti des conversations que nous avons eues avec les trois aménageurs : bien qu'ils voient l'intérêt de collaborer avec le public, les aménageurs ont exprimé

leur préférence à le faire avec un public composé de spécialistes de domaines uniquement. Ainsi, il nous a été proposé d'utiliser les experts auxquels font déjà appel les aménageurs pour les aider à répondre à des problèmes divers ou encore de profiter des problèmes terminologiques du CTRC pour aller à la recherche d'un plus grand éventail d'experts sur lesquels les aménageurs pourront dorénavant s'appuyer. En effet, comme nous l'avons vu précédemment (v. section 3.3.2, ch. 1, p. 40) depuis que l'AT est devenu une activité prise en charge par les langagiers, les experts de domaines représentent une source de consultation essentielle, mais à laquelle il n'est pas toujours facile d'accéder. Notre projet a donc été perçu comme une occasion de combler ce manque. On nous a aussi suggéré de faire appel à des langagiers en herbe (p. ex. des étudiants des programmes de traduction), estimant que, tout en ayant un minimum de connaissances pour offrir des suggestions correctes sur le plan linguistique, il est possible qu'ils fassent encore preuve d'une spontanéité et d'une créativité lexicales à l'image du locuteur non spécialiste des questions langagières. Là encore, le fait d'avoir adopté une approche de recherche collaborative montre toute sa pertinence. En effet, si nous avons accordé le rôle de cochercheurs (Savoie-Zajc et Descamps-Bednarz, 2007) aux aménageurs, comme cela aurait été le cas si nous avions opté pour la recherche-action, nous aurions certainement été poussée à consentir à ce que le forum devienne (aussi) une plateforme de recrutement de personnes avec qui les aménageurs ont l'habitude de travailler et dont ils valorisent les connaissances ou compétences, alors que tout l'intérêt de notre recherche porte sur la contribution du grand public, utilisateur final des propositions issues de l'AT, surtout depuis que la terminologie se popularise. Toutefois, parce que nous avons eu recours à une méthodologie fondée sur la recherche collaborative pour mener notre projet, nous avons pu faire valoir notre objectif de recherche initial et négocier pour le conserver, tout en tenant compte des commentaires des aménageurs.

Pour finir, en rencontrant les aménageurs, nous avons aussi souhaité vérifier qu'ils accepteraient de diffuser largement les propositions issues de l'EO et de mentionner la contribution des locuteurs dans les fiches terminologiques, en guise de reconnaissance. Il s'agit là d'une suggestion qui, sur la base de nos recherches, nous a semblé essentielle au recrutement réussi et à la rétention des locuteurs au sein du forum, puisqu'elle contribue à la promesse (Shirky, 2009) de l'EO vis-à-vis des internautes. Selon nous, en acceptant de participer à l'EO, les internautes souhaiteront légitimement voir des preuves tangibles du fait que leur contribution est prise en considération par les aménageurs. Une première mesure de cette prise en considération réside dans notre engagement à publier les rétroactions des aménageurs dans le forum fermé, à l'attention de tous les internautes qui ont fait part de leurs suggestions. Nous jugeons que mentionner la participation des internautes dans les fiches permettrait de la rendre publique, ce qui a un effet valorisant, encourage à continuer à participer et contribue à attirer plus de participants à la discussion ou au vote. À ces deux requêtes, nous avons eu une réponse positive de la part des trois aménageurs qui nous ont indiqué être en mesure d'utiliser leurs plateformes respectives (p. ex. au sein des fiches publiées dans leur banque terminologique; au sein d'annonces mettant en vedette les termes issus de la collaboration; au sein des pages Web touchant aux questions linguistiques et dont on connaît le haut niveau de fréquentation). L'assurance qui nous a été donnée ne s'est toutefois malheureusement pas concrétisée.

3. MISE SUR PIED DU PROJET « EN BONS TERMES » – DE JUIN À OCTOBRE 2017

Pour terminer, une fois élaboré et négocié avec les aménageurs, nous avons mis sur pied le projet EBT. Nous passons outre les exigences administratives associées à la réalisation du projet dans le cadre de nos études de doctorat et qui nous ont amenée à :

1. Préparer et soumettre une proposition de projet de thèse et à la faire accepter par un comité d'évaluation à l'issue d'une soutenance de projet. Ce processus a duré environ deux mois et nous avons satisfait à cette exigence le 19 juillet 2017.
2. Préparer, soumettre et faire valider une demande d'approbation éthique auprès du Bureau d'éthique et d'intégrité de la recherche de l'Université d'Ottawa, indispensable à tout projet visant à recruter des participants et à récolter des données auprès d'eux. Ce processus a duré un peu plus de deux mois et nous avons satisfait à cette exigence le 27 septembre 2017. Une copie du certificat d'approbation éthique du projet est disponible en Annexe 3.

Entretiens, nous avons développé la plateforme en ligne qui allait accueillir les participants à l'EO, selon les modalités décrites ci-dessus (v. section 1.3, p. 155) et dans le respect de l'éthique de la recherche. Nous avons, pour cela, choisi de recourir au script de forum phpBB, parce qu'il s'agit d'un script gratuit, libre de droits, relativement simple d'utilisation et soutenu par une immense communauté d'utilisateurs à travers le monde. C'est grâce à cette communauté d'adeptes qu'il existe une excellente assistance technique, un nombre impressionnant de modules d'extension permettant de personnaliser le script de base et une localisation de tous ces services dans plus de 20 langues, avec une version en français de très bonne qualité et modifiable au besoin. La réputation, la stabilité et la flexibilité du script phpBB sont autant de raisons qui nous ont incitée à l'employer pour bâtir le site <https://enbonstermes.com>. Au-delà du forum, nous avons eu besoin d'un hébergeur canadien, tel que recommandé par le Bureau d'éthique et d'intégrité de la recherche de l'Université d'Ottawa (Bureau d'éthique et d'intégrité de la recherche, 2009, art. 4.1). Notre choix s'est porté sur la compagnie torontoise, HostUpon, qui offre un hébergement annuel à un tarif accessible et, selon les appréciations d'utilisateurs, un service fiable et un soutien technique

rapide et efficace. Le fait que cette société soit localisée sous notre fuseau horaire nous a aussi semblé avantageux au cas où nous aurions à communiquer avec elle. Nous pouvons d'ores et déjà signaler que nous n'avons pas eu à regretter notre choix de script de forum ou d'hébergement sur toute la durée du projet et même au-delà.

Comme tout forum en ligne, EBT est composé d'espaces de discussion publics et privés et fonctionne selon des fils de discussion, organisés par date de publication. Les fils de discussion peuvent aussi prendre l'allure d'« annonces » ou de « notes », ce qui facilite leur repérage en les plaçant soit dans une sous-section spécifique soit en tête des autres fils de discussion. Un outil de sondage intégré au script phpBB permet aussi de créer des formulaires de vote en ligne. Selon leur niveau de permissions⁷³, les participants peuvent ou non consulter les discussions ou les résultats de sondages (droit de lecture), participer à des fils de discussion ou des sondages (droit de modification) ou créer un nouveau fil de discussion ou sondage (droit d'écriture). Le forum EBT se divise en quatre grandes sections, comme le montre la Figure 4, qui remplissent des fonctions spécifiques que nous décrivons ci-dessous.

⁷³ Dans le contexte des forums en ligne, le terme « permission » renvoie aux autorisations ou restrictions d'accès à certaines zones ou fonctionnalités du forum qu'a chaque participant. Généralement, les niveaux de permissions sont caractérisés par le statut des utilisateurs du forum (p. ex. administrateur; modérateur; utilisateur inscrit; visiteur).

Figure 4. Espaces de discussion du forum EBT et description

The screenshot shows the forum interface for 'EN BONS TERMES'. The main content is a table of forum categories with columns for 'Sujets', 'Messages', and 'Dernier message'. To the right of the table, eight orange callout boxes are connected to specific rows by lines, identifying the following spaces:

- 1. Espace CTRC
- 2. Espace de discussion
- 3. Idées de cas terminologiques à traiter
- 4. Le salon
- 5. Espace de vote
- 6. Généralités
- 7. Mon espace
- 8. Information

La première section du forum EBT contient les cinq espaces de discussion principaux (aussi appelés « forums de discussion »). Parmi eux, se trouvent :

1. **L'espace CTRC**, mis en place pour communiquer le calendrier des discussions aux membres du CTRC, leur offrir un espace de collaboration pour traiter les problèmes terminologiques en temps réel et faciliter la communication entre eux et nous, la chercheuse;
2. **L'espace de discussion**, mis en place pour soumettre les problèmes terminologiques aux internautes inscrits sur le forum et récolter leurs suggestions et préférences à l'aide du vote;

3. **Les idées de cas terminologiques à traiter**, mis en place pour accueillir de la part de tout visiteur du site des suggestions de termes ou expressions que les aménageurs pourraient vouloir traiter et franciser;
4. **Le salon**, mis en place pour permettre aux participants du forum EBT de discuter de sujets divers (p. ex. questions linguistiques; échanges de points de vue sur la création terminologique);
5. **L'espace de vote**, mis en place pour accueillir les occasions de vote public permettant de déterminer la proposition des aménageurs que les locuteurs préfèrent et qui comporterait donc le plus haut degré d'implantation potentiel.

La deuxième section du forum EBT, intitulée **Généralités**, contient des forums de discussion non liés directement à l'objectif de la collaboration. Ainsi, on y trouve un espace permettant de publier des informations générales sur le projet EBT, un autre fournissant des tutoriels vidéo qui visent à aider les utilisateurs à naviguer dans le forum et un dernier relevant les problèmes techniques auxquels font face les utilisateurs du site.

La troisième section, elle aussi intitulée **Forum**, contient un espace de discussion qui nous était réservé à nous, la chercheuse et administratrice du site (d'où l'appellation « Mon espace »), et qui était invisible du reste des utilisateurs. Nous y avons préparé des fils de discussion à l'avance, fait des tests avant publication, stocké diverses informations personnelles et utiles au fonctionnement du site et au bon déroulement du projet.

La quatrième et dernière section du forum EBT (**Information**) est un espace par défaut du script phpBB fournissant des données statistiques sur les utilisateurs du site.

Selon la catégorie (ou le statut) de participants à laquelle ils appartiennent, les utilisateurs du site ont un niveau de permissions qui leur donne accès ou non aux divers espaces mentionnés ci-dessus. Dans le forum EBT, il existe quatre statuts d'utilisateurs :

1. L'administratrice (c'est-à-dire, nous, la chercheuse);
2. Les membres du CTRC;
3. Les internautes inscrits;
4. Les visiteurs du site.

Seule l'administratrice a un accès illimité à toutes les sections du site. Comme le montre le Tableau 13 ci-dessous. Les autres utilisateurs ont, selon leur statut, un droit de lecture (L), un droit de modification (M) ou un droit d'écriture (É) sur certaines sections uniquement.

Le statut d'internaute inscrit est attribué à toute personne se créant un compte sur le forum EBT. Pour s'inscrire, il est nécessaire de prendre connaissance des informations liées à la recherche et de consentir à y participer (voir les annexes pour les formulaires d'information et de consentement à la recherche de la phase pilote [Annexe 4] et du projet EBT [Annexe 5]). De même, il est indispensable de se créer un nom d'utilisateur et un mot de passe et de fournir une adresse courriel et les données démographiques suivantes : sexe, âge, langue maternelle, autre(s) langue(s) parlée(s), niveau de scolarité, pays d'origine et de résidence actuelle, ainsi que province canadienne, le cas échéant (v. Annexe 7 et Annexe 6).

Tableau 13. Permissions des participants selon leur statut et pour chaque espace de discussion disponible dans le forum « En bons termes »

	MEMBRES DU CTRC			INTERNAUTES INSCRITS			VISITEURS DU SITE		
	L	M	É	L	M	É	L	M	É
Espace CTRC	✓	✓	✓						
Espace de discussion	✓	✓		✓	✓				
Idées de cas terminologiques à traiter	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Le salon	✓	✓	✓	✓	✓	✓			
Espace de vote	✓			✓	✓		✓	✓	
Généralités : information générale	✓			✓					
Généralités : tutoriels	✓			✓					
Généralités : rapporter les problèmes techniques	✓	✓	✓	✓	✓	✓			
Mon espace									

Dans notre relevé des données démographiques, nous aurions aussi aimé connaître le profil professionnel des personnes qui s'intéressent à ce type de projet, mais toutes les manières de récolter cette information auxquelles nous avons pu penser au moment de la mise sur pied du projet entraînaient un alourdissement de la procédure d'inscription et, donc, le risque de rebuter les participants potentiels. Nous avons donc opté pour une récolte de cette information en fin de projet, avec le questionnaire d'évaluation que nous soumettrions aux participants. Malheureusement, peu de participants (17 au total) ont rempli ce questionnaire de fin de projet et nos résultats ne permettent donc pas de connaître le profil professionnel des participants au projet

EBT. Notons que plusieurs mois après la fin de notre projet, lors d'une présentation de nos résultats dans un séminaire de 2^e et 3^e cycles à l'Université d'Ottawa, la professeure Lynne Bowker nous a apporté une solution qui nous aurait permis de récolter partiellement de telles données dès l'inscription sur le site, en posant une question fermée du type : « Exercez-vous ou avez-vous exercé une activité professionnelle du secteur langagier ou en lien avec celui-ci (p. ex. traduction, révision, rédaction, journalisme)? »

Les membres du CTRC ont des droits d'accès quasiment identiques à ceux des utilisateurs inscrits au sein du forum, à l'exception de leur accès réservé à l'espace CTRC et de leur non-autorisation à participer aux sondages de l'espace de vote. Nous les avons inscrits sur le site après avoir reçu par courriel leur formulaire d'information et de consentement de participation à la recherche signé (v. Annexe 8). Leur compte a été créé en utilisant leur adresse courriel professionnelle et en leur attribuant un mot de passe temporaire qu'ils ont été invités à changer dès leur première connexion. L'usage du forum n'a pas été imposé aux membres du CTRC, ni dans les conditions de leur participation au projet EBT ni pour assurer le bon déroulement de notre étude en général, puisque c'est nous, la chercheuse, qui nous sommes chargée de communiquer directement avec eux. En revanche, nous avons jugé important de donner aux aménageurs un accès au site, pour qu'ils aient l'occasion de découvrir ce qu'un tel outil peut apporter à leur collaboration au sein du CTRC et pour qu'ils aient un espace sur lequel ils peuvent interagir directement avec les internautes, s'ils le souhaitent.

À leur arrivée sur le site, les visiteurs non inscrits sont en mesure de voir trois espaces de discussion (Figure 5, p. 177). Les espaces auxquels ils peuvent avoir accès sont celui où ils peuvent déposer des « idées de cas terminologiques à traiter » et l'« espace de vote ». Pour accéder à ces deux espaces et y participer, les visiteurs n'ont pas besoin de s'inscrire sur le site, mais, par mesure

de sécurité et pour éviter le piratage des sondages par des robots informatiques, il leur faut passer un test CAPTCHA⁷⁴. Deux options étaient offertes dans le script de forum phpBB : *simple image* et le *reCaptcha* de Google. Nous avons opté pour la première option⁷⁵. De plus, pour tout fil de discussion qu'ils démarrent ou auquel ils répondent, leur message doit être validé par nous, l'administratrice du site, avant d'être publié. Les visiteurs peuvent aussi voir à leur arrivée sur le site qu'il existe un « Espace de discussion », de même que le nombre de sujets de discussion et de messages qui y sont publiés. Toutefois, ils ne peuvent voir le contenu de la discussion réservée aux internautes inscrits sur le site. Notre intention, en dévoilant l'existence de l'« Espace de discussion » à quiconque visite le site, est de susciter l'intérêt et de recruter plus de participants au projet pilote et à l'expérience.

La plateforme en ligne a été prête à accueillir ses premiers participants à la fin du mois de septembre, au moment de la réception de notre certificat d'approbation éthique. Toutefois, beaucoup de temps s'était écoulé entre nos premières discussions avec les aménageurs du CTRC et le moment attendu du lancement du projet et c'est pourquoi il nous a paru essentiel, à ce moment précis, d'ajouter une phase pilote au projet qui agirait comme un moyen de tester le bon fonctionnement de la plateforme, comme une occasion de rétablir un contact progressif avec les membres du CTRC et pour les plus réticents d'entre eux, comme une preuve préliminaire de la faisabilité du projet. Ayant été informée le 14 septembre 2017 que la prochaine réunion régulière du CTRC aurait lieu le 18 octobre 2017, nous avons saisi cette occasion pour entrer dans l'étape de coopération du projet, qui allait nous permettre d'observer comment se déroule la collaboration

⁷⁴ Le test CAPTCHA, acronyme de « Completely Automated Public Turing test to tell Computers and Humans Apart », est un programme empêche les programmes informatiques d'accéder à des sites ou des pages Web en soumettant l'utilisateur à un petit test que seul un être humain est capable de résoudre (p. ex. déchiffrer un fragment de texte; repérer un certain objet au sein d'un groupe d'images).

⁷⁵ Comme nous l'expliquerons (v. section 5.4.4, p. 225), nous avons changé l'option *simple image* en *reCaptcha* de Google, le 6 novembre 2017, après avoir remarqué que de nombreux robots informatiques parvenaient à soumettre des formulaires sur le site, particulièrement dans la zone « Idées de cas terminologiques à traiter ».

entre aménageurs et locuteurs et de récolter les données qui contribueront à évaluer notre modèle collaboratif.

Figure 5. Page d'accueil publique du forum « En bons termes »

The screenshot shows the public homepage of the forum 'EN BONS TERMES'. The header features the title 'EN BONS TERMES' and the subtitle 'L'espace de collaboration entre les locuteurs et les experts en terminologie'. Below the header is a navigation bar with 'FAQ' and 'Connexion' links. The main content area is divided into sections: 'FORUMS', 'INFORMATION', and a footer. The 'FORUMS' section contains two discussion topics: 'ESPACE DE DISCUSSION' with 48 subjects and 271 messages, and 'IDÉES DE CAS TERMINOLOGIQUES À TRAITER' with 10 subjects and 20 messages. The 'INFORMATION' section includes a login form for 'Connexion' and a 'Qui est en ligne ?' section showing 1 user online. The footer contains 'Accueil du forum', 'À propos', and 'Supprimer tous les cookies du forum' links, along with copyright information for pnpBB Forum Software.

FORUMS	Sujets	Messages	Dernier message
ESPACE DE DISCUSSION <i>Venez offrir vos suggestions en réponse aux questions des experts du Comité de terminologie de Radio-Canada. Toutes vos trouvailles les inspireront et les aideront dans leur travail.</i>	48	271	par admin le 23 févr. 2018, 16:00
IDÉES DE CAS TERMINOLOGIQUES À TRAITER <i>Pensez-vous à des mots, des termes ou des expressions qui n'ont pas d'équivalents en français ? Ou qui sont déjà employés, mais qui ne vous semblent pas adéquats ? Ajoutez-les ici.</i>	10	20	Grid girls par admin le 31 janv. 2018, 12:37

L'étape de coopération du projet EBT a été divisée en deux parties : une phase pilote et l'expérience même. Le temps et l'espace qui nous sont alloués ici ne nous permettent pas d'offrir une analyse de toutes les discussions qui se sont tenues dans le forum EBT, des suggestions qui ont été soumises par les internautes, ni des décisions et des évaluations faites par le CTTC de ces suggestions. Étant donné que de nombreux éléments de la phase pilote se sont répétés lors de l'expérience, nous avons choisi d'examiner en détail les données de cette première partie de l'étape de coopération, et ce, de manière à donner un meilleur aperçu de notre expérience d'EO. Ainsi, pour la phase pilote, nous traiterons du déroulement de la collaboration et évaluerons notre modèle collaboratif initial, de même que nous présenterons les résultats de la collaboration, à savoir les termes traités, les propositions reçues de la part des internautes, la nature de la communication sur

le forum, les décisions et les rétroactions du CTRC. Pour l'expérience, nous nous concentrerons surtout sur la question du déroulement et de son impact sur notre modèle collaboratif. Bien qu'elles ne soient pas toutes analysées en profondeur dans le cadre de cette thèse, les données démographiques et de participation complètes du projet (phase pilote et expérience) sont disponibles en Annexe 10, pour toute personne intéressée.

4. LA PHASE PILOTE DU PROJET – OCTOBRE 2017

4.1. Durée, recrutement et inscriptions

Comme l'indique la documentation⁷⁶, la phase pilote du projet a débuté le 2 octobre 2017 et s'est terminée le 17 octobre 2017 (durée : 16 jours). Il s'agit de la période pendant laquelle les internautes ont été invités à participer sur le forum EBT. Toutefois, nous avons commencé à les recruter dès que nous avons été autorisée à le faire, soit le 28 septembre 2017. Comme nous l'avons expliqué ci-dessus (v. section 1.2, p. 151), nous avons procédé à un recrutement inspiré de l'approche d'échantillonnage par « boule de neige » et diffusé dans nos cercles personnels et professionnels une invitation par courriel (v. Figure 6), à laquelle était jointe une courte vidéo⁷⁷ et un document de recrutement détaillé (v. Annexe 9). Nous avons aussi publié l'information sur notre compte Twitter personnel qui comptait, en septembre 2017, 245 abonnés. Nous avons alors une utilisation très modérée de ce compte Twitter et uniquement à des fins professionnelles. Les abonnés à notre compte étaient donc surtout des utilisateurs ayant un intérêt pour nous, en tant qu'individu, ou pour les questions langagières. En cela, ils correspondent aux participants visés

⁷⁶ On fait référence ici aux textes employés pour le recrutement de participants (v. Figure 6 ou Annexe 9), ainsi qu'au formulaire d'information et de consentement à la participation (v. Annexe 4).

⁷⁷ Cette vidéo a été déposée en ligne le 29 septembre 2017 (<https://www.youtube.com/watch?v=2Rh3eiDobok&feature=youtu.be>).

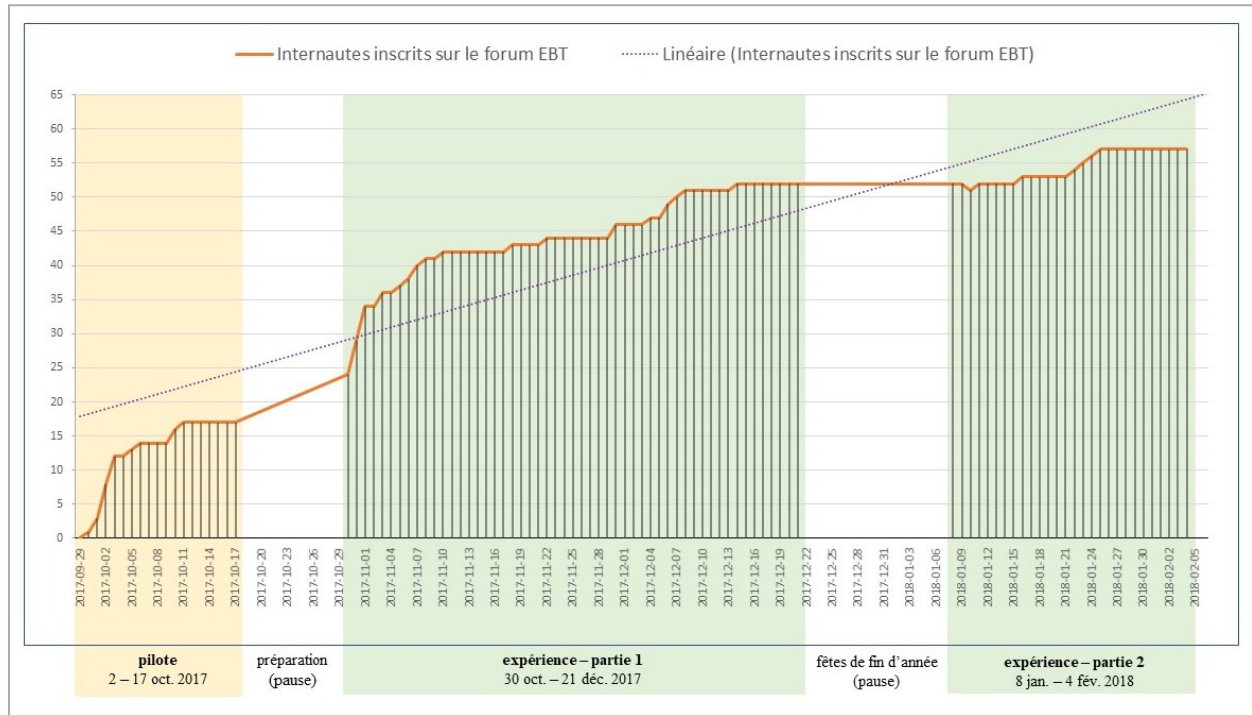
par notre étude et, en relayant nos gazouillis, ils maintiennent l'approche par « boule de neige » choisie pour recruter les internautes de notre projet.

Figure 6. Invitation par courriel à la phase pilote du projet collaboratif « En bons termes »



Au total, 17 internautes ont participé à la phase pilote du projet et, comme l'indique la Figure 7 qui présente le flux des inscriptions sur le site du projet EBT à la fois lors de la phase pilote et lors de l'expérience, le nombre d'internautes a régulièrement augmenté au cours des quatre mois de projet et la tendance linéaire indique qu'il s'agit d'une croissance stable et continue qui se serait maintenue si le projet avait été prolongé. On peut en déduire que les internautes se sont inscrits à mesure qu'ils ont eu vent du projet, ce qui correspond aux attentes que nous avions quand nous avons décidé d'adopter une approche de recrutement par « boule de neige ».

Figure 7. Flux des inscriptions sur le site du projet collaboratif « En bons termes » pour l'intégralité du projet (phase pilote + expérience)



4.2. Les internautes

4.2.1. Origine et résidence

Comme l'indique le Tableau 14, sur les 17 internautes qui ont participé à la phase pilote du projet, près de 53 % d'entre eux (soit 9 internautes sur 17) étaient originaires du Canada, dont près de 78 % venaient du Québec (soit 7 internautes sur 9) et deux personnes du Nouveau-Brunswick et de l'Ontario, respectivement. Environ 30 % des internautes à la phase pilote étaient originaires de la France (soit 5 internautes sur 17) et trois personnes provenaient de chacun des pays suivants : Royaume-Uni, Algérie et États-Unis. Cependant, on remarque qu'au moment de leur participation la vaste majorité des internautes (soit 13 sur 17 ou 76 %) résidaient dans diverses provinces canadiennes. En effet, un peu plus de 38 % d'entre eux demeuraient au Québec, près de 31 % se trouvaient en Ontario, 23 % en Colombie-Britannique et une personne vivait en Alberta.

Les quatre autres internautes de la phase pilote étaient domiciliés en parts égales en France et au Royaume-Uni.

Tableau 14. Pays et provinces d'origine et de résidence des internautes ayant participé à la phase pilote du projet « En bons termes »

PAYS ET PROVINCE	INTERNAUTES EN ÉTANT ORIGINAIRES		INTERNAUTES Y RÉSIDANT AU MOMENT DE LEUR PARTICIPATION AU PROJET	
	NOMBRE	POURCENTAGE	NOMBRE	POURCENTAGE
Canada	9	52,94 %	13	76,47 %
<i>Alberta</i>	0	0 %	1	7,69 %
<i>Nouveau-Brunswick</i>	1	11,11 %		0 %
<i>Québec</i>	7	77,78 %	5	38,46 %
<i>Ontario</i>	1	11,11 %	4	30,77 %
<i>Colombie-Britannique</i>	0	0 %	3	23,08 %
France	5	29,41 %	2	11,76 %
Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord	1	5,88 %	2	11,76 %
Algérie	1	5,88 %	0	0 %
États-Unis d'Amérique	1	5,88 %	0	0 %

4.2.2. Âge

Tel que l'indique le Tableau 15, à l'exception des 56-65 ans, toutes les tranches d'âge sont représentées chez les internautes qui ont participé à la phase pilote du projet EBT. On observe qu'un peu plus de 82 % des internautes (soit 14 sur 17) font partie du principal groupe d'âge actif

au Canada⁷⁸, la moitié d’entre eux ayant entre 36 et 45 ans. On compte à peu près le même nombre de personnes ayant entre 46 et 55 ans (soit 4 au total) que celles ayant entre 26 et 35 ans (soit 3 au total) et la phase pilote a aussi accueilli un internaute dans chacun des groupes d’âge suivants : les 14-17 ans, les 18-25 ans et les plus de 65 ans.

Tableau 15. Tranches d’âge représentées chez les internautes ayant participé à la phase pilote du projet « En bons termes »

TRANCHES D’ÂGE	INTERNAUTES	
	NOMBRE	POURCENTAGE
14-17 ans	1	5,88 %
18-25 ans	1	5,88 %
26-35	3	17,65 %
36-45	7	41,18 %
46-55	4	23,53 %
56-65	0	0 %
Plus de 65 ans	1	5,88 %

4.2.3. Sexe

Plus de 82 % des internautes qui ont participé à la phase pilote du projet EBT sont des femmes, soit 14 participantes contre trois participants, au total.

⁷⁸ Si la population d’âge actif comprend toutes les personnes en âge de travailler et, donc, âgées de 15 à 64 ans (OCDE, 2020a), Statistique Canada précise que le « principal groupe d’âge actif » englobe les personnes âgées de 25 à 54 ans, car « [c]es personnes sont plus susceptibles d’avoir terminé leurs études et moins susceptibles d’être à la retraite que les personnes de 15 à 24 ans ou de 55 ans et plus » (Statistique Canada, 2009, p. 119).

4.2.4. Scolarité

Parmi les niveaux de scolarité représentés chez les internautes qui ont participé au projet EBT dans son ensemble (phase pilote et expérience incluses), le Tableau 16 montre comment se répartissent les internautes ayant participé à la phase pilote du projet. On remarque que plus de 82 % d'entre eux ont fait des études postsecondaires à l'université ou au collège (soit 14 internautes sur 17) et, parmi eux, près de 79 % détiennent un diplôme d'études supérieures. Parmi les trois autres internautes, deux ont un niveau d'études secondaires et un détient un diplôme professionnel.

Tableau 16. Niveaux de scolarité des internautes ayant participé à la phase pilote du projet « En bons termes »

NIVEAUX DE SCOLARITÉ	INTERNAUTES	
	NOMBRE	POURCENTAGE
Études secondaires partielles	1	5,88 %
Études secondaires terminées	1	5,88 %
Diplôme professionnel	1	5,88 %
Études universitaires ou collégiales partielles	1	5,88 %
Études universitaires ou collégiales terminées	2	11,76 %
Diplôme d'études supérieures (maîtrise, doctorat ou équivalent)	11	64,71 %

4.2.5. Langue(s) parlée(s)⁷⁹

Parmi tous les internautes ayant participé à la phase pilote, un seul a indiqué avoir l'anglais comme langue maternelle, mais tous les autres, soit 16 internautes sur 17 ou 94 % d'entre eux, avaient le français comme langue maternelle. La majorité des participants (soit 14 sur 17 ou un peu plus de 82 %) ont déclaré parler au moins deux langues, à l'exception de trois internautes

⁷⁹ Les données démographiques complètes se trouvent en Annexe 10.

(soit 18 %) qui se sont identifiés comme étant uniquement francophones. Une seule personne n'a pas indiqué le français parmi ses langues parlées et il s'agit de la même personne qui a l'anglais comme langue maternelle. Pour les 13 internautes qui se sont déclarés bilingues ou multilingues (soit plus de 76 %), tous ont l'anglais comme autre langue parlée et, parmi eux, cinq personnes (soit environ 38 %) ont indiqué être en mesure de parler au moins trois langues.

4.3. Problèmes terminologiques et calendrier des discussions

Comme nous l'avons déjà mentionné, nous avons été informée le 14 septembre 2017 de la prochaine réunion régulière du CTRC. Typiquement, ces réunions sont programmées par le président du CTRC qui envoie un courriel à tous les membres en y joignant la liste des problèmes terminologiques auxquels ils doivent réfléchir pour qu'une solution leur soit trouvée au moment de la rencontre (v. section 2.2, ch. 4, p. 140). La liste accompagnant le courriel du 14 septembre 2017 comprenait les sept problèmes terminologiques suivants : (1) *skinny-fat*, *TOFI* (*thin outside, fat inside*); (2) éclipse médiatique; (3) *mom entrepreneur*; (4) vipisation; (5) *tower dump*; (6) remigration, réémigration; (7) *zero-acreage farming*, *Z-farming*. Après avoir consulté les aménageurs et tenu compte de leurs préférences, nous avons choisi de soumettre aux internautes quatre de ces problèmes terminologiques (v. Annexe 11). Dans les cas de *skinny fat* et « vipisation », nous avons conservé la description fournie par les aménageurs, mais pour les deux autres cas (*Z-farming*; *tower dump*), nous l'avons élargie pour aider les internautes à cerner ces deux notions plus techniques et que les aménageurs décrivaient peu ou en recourant surtout à des définitions ou à des contextes en anglais. Les quatre problèmes terminologiques ont été publiés sur la plateforme en ligne les uns après les autres entre le 2 et le 15 octobre 2017 (v. Tableau 17) et les internautes ont, pour chacun d'entre eux, offert leurs suggestions sur une durée limitée qui leur était précisée à la fois sur le forum et dans les courriels que nous leur envoyions pour les

informer de l'ouverture d'un nouveau fil de discussion. Nous l'expliquerons plus amplement ci-dessous (v. section 4.5.1, p. 191), mais chaque période de discussion a été suivie d'une période de vote, avant que les suggestions des internautes ne soient envoyées au CTRC.

Tableau 17. Calendrier de la discussion pour les problèmes terminologiques traités lors de la phase pilote du projet « En bons termes »

PROBLÈME TERMINOLOGIQUE	PÉRIODE DE DISCUSSION	PÉRIODE DE VOTE
<i>skinny-fat; TOFI (thin outside, fat inside)</i>	2-6 octobre 2017	6-9 octobre 2017
vipisation	5-9 octobre 2017	9-11 octobre 2017
<i>zero-acreage farming; Z-farming</i>	8-13 octobre 2017	13-15 octobre 2017
<i>tower dump</i>	11-15 octobre 2017	15-17 octobre 2017

4.4. Participation des internautes

Chacun des fils de discussion a reçu un nombre à peu près équivalent de réponses, tant en termes de messages publiés par les internautes en réponse à la question initiale qu'en termes de suggestions récoltées à l'issue de la discussion (v. Tableau 18). Si on note une participation plus faible pour le dernier sujet de discussion *tower dump*, plus qu'à un désintérêt croissant des internautes pour le projet, il est possible de l'attribuer à la complexité et à la technicité de la notion qui sortent probablement du champ de compétence des 17 participants de la phase pilote. D'ailleurs, nous le verrons, les aménageurs se sont eux-mêmes trouvés dans une impasse quand ils ont eu à se pencher sur ce problème terminologique (v. Tableau 23, p. 202).

Tableau 18. Nombre de messages publiés par les internautes et de suggestions récoltées pour chacun des problèmes terminologiques traités lors de la phase pilote du projet « En bons termes »

PROBLÈME TERMINOLOGIQUE	NOMBRE DE MESSAGES PUBLIÉS	NOMBRE DE SUGGESTIONS RÉCOLTÉES
<i>skinny-fat; TOFI (thin outside, fat inside)</i>	9	10
vipisation	9	9
<i>zero-acreage farming; Z-farming</i>	8	9
<i>tower dump</i>	6	8

En règle générale, les internautes ont participé assez positivement et activement à la discussion. La quasi-équivalence entre le nombre de messages et le nombre de suggestions terminologiques faites par les internautes montre aussi que, lorsqu'ils ont participé, c'était pour proposer une solution au problème qui leur était posé et non pour publier des commentaires hors de propos. Nos interventions sur le site, en tant qu'administratrice/modératrice du site, ont été peu nombreuses et dans deux cas sur quatre, cela a été pour apporter une réponse à une question d'internaute. En fait, nous n'avons ressenti le besoin d'intervenir pour relancer la discussion et encourager la participation qu'à deux reprises (v. Figure 8), lors des discussions n° 1 (*skinny-fat*) et n° 3 (*Z-Farming*). Notons que notre faible niveau d'intervention dans la discussion même ne signifie pas que nous étions absente du site. En effet, comme nous l'avons montré dans notre schéma, nous intervenons à presque tous les stades de la collaboration (v. Tableau 12, p. 160) et les internautes ne pouvaient pas ignorer notre présence sur le site.

Figure 8. Messages de relance de la discussion publiés par l’administratrice du site au sein des fils de discussion 1 et 3 de la phase pilote du projet « En bons termes »



Dans le cas de *skinny-fat*, le fil de discussion n’avait récolté que deux réponses d’internautes 24 heures après sa publication sur le forum, alors que le site comptait déjà, à ce moment-là, neuf des 17 internautes ayant participé à la phase pilote. Nous avons donc choisi de publier un message contenant quelques questions complémentaires qui, nous l’espérons, inciteraient une plus ample participation. Cette initiative a eu l’effet escompté, car, dans la même journée, le fil de discussion a récolté cinq de ses neuf réponses totales. Pour *Z-Farming*, nous avons constaté que le fil de discussion n’avait récolté que deux réponses d’internautes plus de 48 heures après sa publication sur le forum. Nous avons donc décidé de rebondir sur les réponses apportées pour tenter de susciter un plus vaste intérêt chez les autres internautes. De nouveau, cette intervention a porté ses fruits, puisque le fil de discussion a reçu un total de huit messages de réponse, soit six messages publiés après notre relance. Quant au degré de notre participation dans

la discussion, en tant que modératrice/administratrice du site, nous pensons avoir adopté le rôle recommandé de « *guide on the side* » (Mazzolini et Maddison, 2003; v. section 3.6, ch. 3, p. 120).

Si certains internautes nous ont posé des questions au sein des fils de discussion et ont donc engagé une conversation directement avec nous, nous devons constater qu'il n'y a pas eu de telles interactions entre internautes de la phase pilote de notre projet. En fait, ces derniers n'ont pas cherché à échanger avec les autres participants⁸⁰ ou à socialiser, mais se sont contentés de faire ce que l'on attendait d'eux, soit d'offrir des suggestions terminologiques en réponse aux problèmes posés. Pour reprendre la terminologie de Shirky (2009), on pourrait en conclure qu'au sein du forum EBT, il a existé un bon équilibre entre la promesse et l'entente sociale de l'initiative, soit entre la raison pour laquelle les internautes se sont joints à l'initiative et leurs attentes vis-à-vis d'elle (v. section 2.5.2, ch. 2, p. 92). Cela ne signifie pourtant pas qu'ils aient ignoré les divers messages publiés au sein des fils de discussion. En effet, comme le montre le Tableau 19 (v. p. 189), on remarque que les internautes n'hésitent pas à faire référence aux propositions faites précédemment (EBTP04), à les soutenir (EBTP01; EBTP08) ou, au contraire, à se montrer en désaccord avec les choix des autres (EBTP03; EBTP09).

Nous avons aussi pu noter que les internautes ne se sont pas limités à fournir des équivalents terminologiques, mais ont aussi eu tendance à prendre le temps d'expliquer leurs choix (v.

Tableau 20, p. 190). Ainsi, certains ont appuyé leurs suggestions de références complémentaires issues de leurs recherches personnelles (EBTP06; EBTP09), d'autres les ont

⁸⁰ Notons que les internautes avaient aussi accès à une messagerie privée sur le site, par laquelle il est possible qu'ils aient mené des discussions dont nous n'avons pas connaissance. On notera toutefois que, sur les 17 répondants au questionnaire de fin de projet, seules trois personnes (soit un peu moins de 18 %) ont mentionné avoir fait usage de cette fonction.

ancrées dans un contexte sémantique (EBTP08) ou social (EBTP11), ou encore les ont justifiées sur la base d'opinions plus personnelles (EBTP10).

Finalement, concernant la participation, nous remarquons que cinq des internautes qui se sont inscrits pour participer à la phase pilote du projet, soit près de 30 % d'entre eux, n'ont soumis aucune proposition ni participé à aucune discussion⁸¹. Ces internautes pourraient ne pas avoir trouvé ce qu'ils cherchaient dans l'initiative et s'en être éloignés, tout comme ils auraient pu n'avoir aucune suggestion ou aucun commentaire à faire sur les quatre problèmes terminologiques soumis par le CTRC. Toutefois, un message privé que nous avons reçu au cours de la première discussion de la phase pilote, nous demandant où on pouvait voter, suggère que certains internautes auraient pu se joindre au projet uniquement pour exprimer leur opinion vis-à-vis des suggestions terminologiques, par le biais du vote en ligne.

Tableau 19. Extraits des discussions de la phase pilote du projet « En bons termes » montrant que les internautes lisent les messages des autres

FIL DE DISCUSSION	PARTICIPANT	EXTRAIT
<i>skinny-fat</i>	EBTP03	« Je ne suis pas d'accord avec plusieurs des propositions susmentionnées »
	EBTP09	« J'aime moins la proposition de [EBTP03] car [...] »
<i>vipisation</i>	EBTP08	« Je pense que, comme proposé par [EBTP01], élitisation (du sport) pourrait être utilisé [...] »
<i>Z-Farming</i>	EBTP04	« Comme on l'a déjà mentionné ici, pour moi, agriculture urbaine réfère déjà à l'espace limité »
<i>tower dump</i>	EBTP01	« J'appuie par contre la proposition donnée ci-dessus [...] »

⁸¹ Il s'agit des participants suivants : EBTP07; EBTP13; EBTP15; EBTP16; EBTP17 (v. Annexe 10)

Tableau 20. Extraits des discussions de la phase pilote du projet « En bons termes » montrant que les internautes ont tendance à expliciter leurs choix

FIL DE DISCUSSION	PARTICIPANT	EXTRAIT
<i>skinny-fat</i>	EBTP09	« Sur le site suivant on parle de “maigras” : [URL] »
	EBTP10	« Pour ce qui est de l’acronyme, si ce n’est pas accrocheur, c’est inutile à mon avis. »
vipisation	EBTP11	« Vipisation [...] n’est pas plus choquant et tout aussi compréhensible que tous ces nouveaux termes qui sont utilisés pour illustrer de “nouveaux” phénomènes de société tels que boboïsation ou ubérisation par exemple.
<i>Z-Farming</i>	EBTP06	« J’ai trouvé “agriculture urbaine verticale” que je trouve très pertinente mais je ne suis pas sûre [sic] que l’image associée au terme ne sera pas celle de plantes descendant le long d’un immeuble... ou d’un mur végétal par exemple... ce qui laisserait un peu de côté les toits végétaux, évidemment très horizontaux, mais également regroupés sous le concept de Zfarming... »
<i>tower dump</i>	EBTP08	« L’expression déversement de tour cellulaire me semble convenable, mais pourrait être plus transparente. J’aurais tendance à focaliser sur le but de l’action plutôt : récupération de données/numéros de tour cellulaire, dont le sens est légèrement différent, par contre. On pourrait aussi utiliser déchargement au lieu de déversement, car déchargement est utilisé dans le domaine informatique (pour l’action de copier des données) : déchargement de tour cellulaire. »

4.5. Déroulement

Tel que mentionné à la page 1 de la lettre d’information en Annexe 4, « le but du projet pilote est de s’assurer que la plateforme en ligne permet aux participants de participer à tous les aspects de l’étude aisément et sans rencontrer de difficultés technologiques ». Pour cela, notre phase pilote comportait trois volets. Le premier consistait à faire participer les internautes

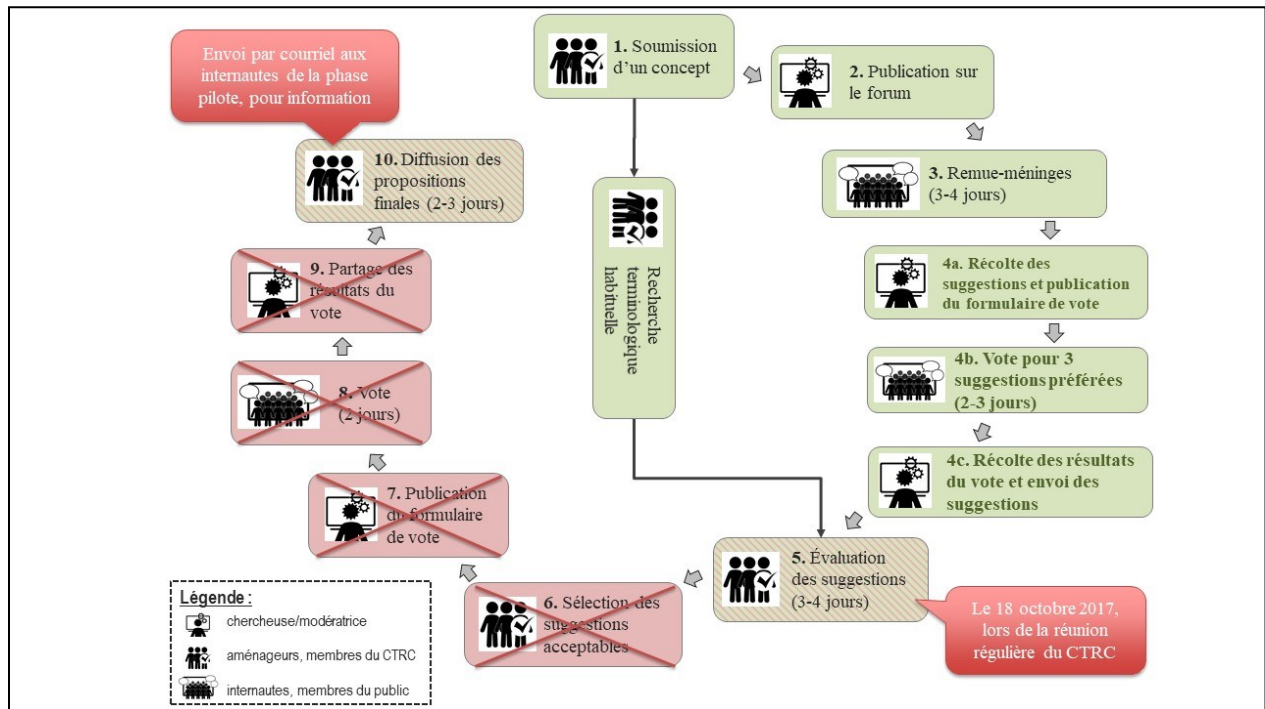
volontaires sur le forum de discussion et à recueillir leurs suggestions pour quatre problèmes terminologiques. Le second souhaitait voir les internautes utiliser l'espace de vote et indiquer leur proposition préférée parmi des sélections fournies par les aménageurs. Le troisième visait à récolter et régler tous les problèmes techniques auxquels les internautes volontaires faisaient face sur la plateforme en ligne et dont ils nous faisaient part.

4.5.1. Forum de discussion

À l'étape de cosituation du projet, nous avons établi 10 stades au déroulement de la collaboration pour chaque problème terminologique traité au sein du forum de discussion (v. section 1.3.2, p. 158). Dû au fait que les problèmes terminologiques traités durant la phase pilote du projet étaient voués à être étudiés et discutés par le CTRC en réunion régulière et parce que cette première mise en pratique de notre étude a révélé la nécessaire introduction de stades de collaboration supplémentaires, nous avons été amenée à modifier notre schéma collaboratif initial⁸², notamment en omettant les stades 6 à 9 de la collaboration, en adaptant les stades 5 et 10 et en ajoutant deux stades pour parvenir au stade 4 (v. Figure 9). Ainsi, seuls les stades 1 à 3 du déroulement de la collaboration ont pu avoir lieu comme nous les avions anticipés.

⁸² V. Figure 3, p. 159.

Figure 9. Modifications apportées pendant la phase pilote du projet « En bons termes » au schéma de la collaboration initialement prévue



Nous avons reçu, de la part du CTRC, la liste des concepts que les membres étudieront en réunion (stade 1) et nous en avons sélectionné quatre⁸³, que nous avons soumis au fur et à mesure sur le forum (stade 2)⁸⁴. Pour chaque problème, nous avons laissé quelques jours aux internautes pour faire part de leurs suggestions (stade 3). La nature des messages laissés par les internautes nous a placée devant un dilemme quand est venu le moment de compiler les suggestions faites dans le premier fil de discussion (*skinny-fat*) et de les envoyer aux membres du CTRC (stade 4 du schéma initial). En effet, il nous est apparu évident, en lisant les messages, que tout en suggérant leurs propres équivalents terminologiques, les internautes semblaient être ouverts à certaines propositions plutôt que d'autres et que des préférences se dessinaient au fil de la discussion. Dès lors, envoyer les suggestions en usant d'un classement par ordre alphabétique

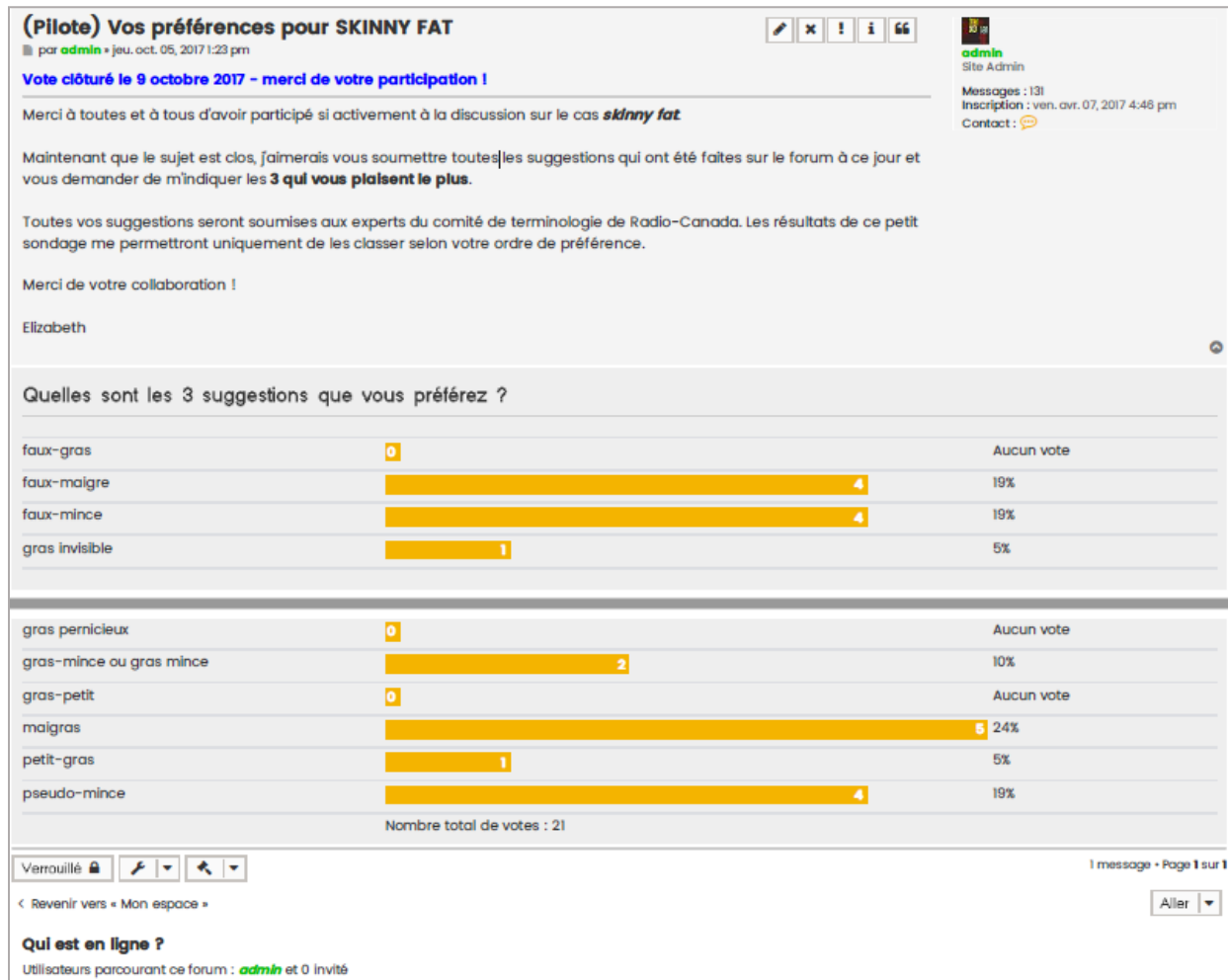
⁸³ V. Annexe 11.

⁸⁴ V. Tableau 17, p. 185.

n'offrirait aux membres du CTRC qu'une vue partielle des contributions des internautes, dénuée de leur opinion, alors que celle-ci est justement l'élément auquel on espère accéder en faisant participer les usagers dans le processus d'AT⁸⁵. De même, classer nous-mêmes les suggestions par ordre de préférence sur la base des indices laissés dans les messages des internautes ne nous a pas semblé faisable et aurait mené à un classement trop arbitraire et donc imparfait. Finalement, ce ne sont pas tous les internautes qui ont fait part de leur opinion au sein des discussions et ce ne sont pas tous les internautes inscrits sur le site qui ont participé aux discussions de la phase pilote. Cela ne signifie toutefois pas que ces personnes n'aient pas d'opinion ou qu'elles ne souhaitent pas exprimer cette opinion. Ces nombreux questionnements nous ont incitée à insérer un nouveau stade dans le déroulement de la collaboration, qui allait inviter tous les internautes à sélectionner les trois propositions terminologiques qui leur plaisaient le plus parmi celles qu'ils avaient suggérées pendant la discussion. Nous avons décidé de leur faire choisir trois suggestions pour éviter que chaque internaute ne privilégie sa propre suggestion et pour voir se dessiner une tendance. Nous constatons toutefois que certaines suggestions, comme dans le cas de *skinny fat* (v. Figure 10), n'ont reçu aucun vote. D'un côté, ce constat laisse entendre que, même sans cette mesure, les internautes ne seraient probablement pas tombés dans le piège de l'autoplébiscite. De l'autre, cela pourrait confirmer que les internautes qui votent ne sont pas ceux qui participent à la discussion, preuve que les participants se joignent à l'expérience pour des raisons et avec des intentions différentes.

⁸⁵ Voir notamment la section 5 du chapitre 1, p. 61, intitulée : « Pour une participation des usagers dans l'aménagement terminologique ».

Figure 10. Résultat du vote de préférences des internautes parmi les suggestions issues de la discussion *skinny-fat* (pilote)



C'est ainsi qu'après le stade 3 de la collaboration, nous avons commencé à récolter toutes les suggestions présentes dans chaque fil de discussion et les avons présentées, par ordre alphabétique, dans un sondage en ligne (stade 4a). Nous avons alors donné entre deux et trois jours aux internautes pour voter (stade 4b), puis une fois le sondage clôturé, nous avons réuni toutes les suggestions sous forme de tableau et les avons envoyées au CTCRC (v. Figure 11), classées dans l'ordre des préférences exprimées lors du vote (stade 4c).

Figure 11. Résultats du vote de préférences des internautes pour le cas *skinny-fat*, tels qu’envoyés aux membres du Comité de terminologie de Radio-Canada (pilote)

1 ^e position (proposition ayant reçu le plus grand nombre de votes) :	<ul style="list-style-type: none"> • <i>maigras</i>
2 ^e position :	<ul style="list-style-type: none"> • <i>faux-maigre</i> • <i>faux-mince</i> • <i>pseudo-mince</i>
3 ^e position :	<ul style="list-style-type: none"> • <i>gras-mince (ou gras mince, sans trait d'union)</i>
4 ^e position :	<ul style="list-style-type: none"> • <i>gras invisible</i> • <i>petit-gras</i>
Autres propositions n'ayant reçu aucun vote :	<ul style="list-style-type: none"> • <i>faux-gras</i> • <i>gras pernicieux</i> • <i>gras-petit</i>

Les utilisateurs du site ont aussi fait les propositions suivantes pour *TOFI (thin outside, fat inside)* :

- *MEGI (mince/maigre à l'intérieur, gras/gros à l'extérieur)*
- *GDMD (gras dehors, mince dehors) - ou l'inverse*
- Une personne a indiqué que l'acronyme est inutile s'il n'est pas accrocheur.

Alors que, dans notre schéma de collaboration initial, l’étude des suggestions des internautes se fait au fur et à mesure de leur réception par les aménageurs (stade 5), dans le cadre de la phase pilote du projet, celle-ci a eu lieu à l’occasion de la réunion régulière du CTRC, le 18 octobre 2017. Étant donné que les membres prennent leurs décisions finales lors de ces réunions, nous avons retiré du déroulement de la phase pilote les stades 6 à 9 de la collaboration, qui ont pour objectif d’inviter le grand public à voter pour l’équivalent qu’il préfère parmi la liste de propositions jugées acceptables et possibles par les aménageurs pour le problème terminologique traité sur le forum EBT. Ayant assisté en personne à la réunion du 18 octobre 2017, nous avons récolté les commentaires et les décisions prises par les membres du CTRC et les avons relayées par courriel aux internautes le 24 octobre 2017 (stade 10), en les invitant participer de nouveau à l’expérience collaborative EBT, dont le lancement était prévu le 30 octobre 2017.

4.5.2. *Votes en ligne*

Au moment de la conception de la phase pilote, nous avons cherché un moyen de tester la fonction « sondage » du forum en ligne, tout en sachant que les stades de la collaboration que nous avons prévus à cet effet, à l'étape de cosituation du projet, seraient supprimés du pilote. De plus, à ce moment-là, nous n'avions pas encore envisagé de modifier le stade 4 pour y insérer un vote permettant le classement des suggestions des internautes par ordre de préférence. Nous avons donc misé sur la collaboration des aménageurs pour mettre notre espace de vote à l'essai et les avons invités à nous soumettre, pour des concepts actuellement à l'étude, leurs listes d'équivalents terminologiques potentiels, s'ils en avaient. Avant qu'ils ne prennent une décision sur l'équivalent qui convient le mieux, nous leur proposons de soumettre la liste aux internautes et de les laisser voter pour leur proposition préférée. Les résultats de ce vote pourraient alors aider les aménageurs dans leur choix final en leur donnant un indice de l'opinion des usagers et leur offrant la rétroaction qui semble tant les intéresser (v. section 3, introduction, p. 8). Soit les aménageurs n'ont pas été convaincus par cette idée, soit ils n'ont éprouvé aucune hésitation à choisir l'équivalent le plus adéquat pour les concepts qu'ils étudiaient, mais aucune liste ne nous a été soumise pendant la phase pilote du projet.

Nous avons, toutefois, réussi à publier un sondage dans l'espace de vote, quand le 10 octobre 2017, un nouveau problème terminologique a été ajouté à la liste des membres du CTRC. Il s'agissait du concept *bump stock*, terme décrivant un dispositif qui peut être ajouté sur une arme à feu automatique pour en accélérer le débit et qui a été employé dans une fusillade de masse, le 1^{er} octobre 2017, à Las Vegas (Radio-Canada, 2017). Cet événement a entraîné de nombreux débats dans les jours et mois qui ont suivi et qui ont mené à une loi interdisant l'utilisation d'un tel dispositif aux États-Unis, un an plus tard (Radio-Canada, 2018). Puisque cet ajout à la liste de travail des membres du CTRC arrivait tardivement, le membre qui l'a soumis a

aussi fourni quatre propositions préliminaires d'équivalents (v. Tableau 21) que nous avons utilisées dans le sondage de l'espace de vote.

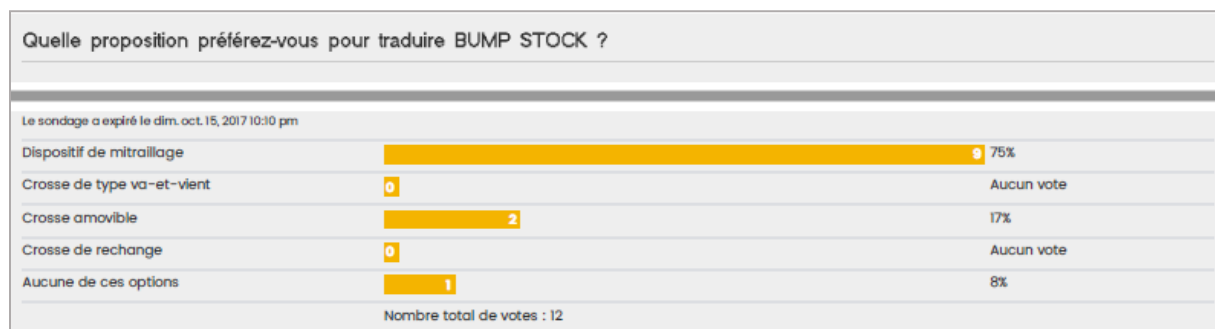
Tableau 21. Description et propositions d'équivalents fournies par le Comité de terminologie de Radio-Canada pour le concept *bump stock*

PROBLÈME TERMINOLOGIQUE	PROPOSITIONS ET DESCRIPTION FOURNIES PAR LE CTRC ⁸⁶
<i>Bump stock</i> (aussi appelé <i>bump fire stock</i>)	<p>Propositions :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dispositif de mitraillage - Crosse de type va-et-vient - Crosse amovible - Crosse de rechange <p>Contextes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le « bump stock » est une crosse amovible qui utilise l'énergie du recul de l'arme pour imprimer un mouvement de va-et-vient extrêmement rapide au fusil, dont les projectiles se rechargent au même rythme. - Ce dispositif va utiliser l'énergie du recul de l'arme pour copier un mouvement de va-et-vient très rapide au fusil et ainsi augmenter sa cadence de tir. Cette crosse amovible va dès lors transformer une arme semi-automatique en une arme automatique dont la vente est officiellement interdite aux particuliers outre-Atlantique.

Nous avons publié le sondage le 10 octobre 2017 et avons donné cinq jours aux internautes inscrits et visiteurs du site pour voter pour la proposition qui leur semblait la plus appropriée ou pour soumettre leur propre équivalent. Nous avons informé les internautes participant à la phase pilote du projet par courriel et avons publié un micromessage sur notre compte Twitter pour faire connaître publiquement cette occasion de vote en ligne. Un total de 12 personnes ont voté, privilégiant à 75 % la proposition « dispositif de mitraillage » du CTRC (v. Figure 12).

⁸⁶ Nous avons retiré les liens URL pour faciliter la lecture du tableau.

Figure 12. Résultat du sondage en ligne pour la notion *bump stock* qui a eu lieu dans l'espace de vote public du forum en ligne (pilote)



Deux commentaires ont aussi été laissés sur le site. Le premier provenait d'un internaute inscrit sur le site (EBTP06) et indiquait avoir voté pour la proposition « dispositif de mitrillage », tout en recommandant d'y ajouter l'adjectif « automatique ». Le second offrait la nouvelle suggestion suivante : « mécanisme de tir en rafale » et avait été publié par un visiteur du forum. Bien que le nombre de participants à ce premier vote ouvert à tous soit très petit, notamment en raison de la nouveauté du projet, de surcroît dans sa phase pilote avec uniquement 17 inscrits sur le site, le fait qu'il ait attiré un commentaire et probablement le vote de personnes extérieures au projet nous a semblé de bon augure pour les occasions de votes publics futurs, alors que le projet aura pris de l'ampleur.

4.5.3. Problèmes techniques

En ce qui concerne les problèmes techniques, la phase pilote nous a finalement permis de tester toutes les fonctionnalités nécessaires du site (p. ex. gestion des inscriptions; publication de fils de discussion; participation à la discussion; publication de sondages et participation aux sondages), de constater que tout fonctionnait comme prévu et, n'ayant reçu aucun commentaire de la part des internautes inscrits, de prendre pour acquis que le site ne présentait aucun problème technique qui puisse agir comme frein à la participation.

4.6. Réunion régulière du Comité de terminologie de Radio-Canada

En prévision de la réunion du 18 octobre 2017, nous avons envoyé aux membres du CTRC un compte-rendu d'une page de la phase pilote du projet EBT, qui avait pour but, d'une part, d'apporter du contexte aux suggestions que nous leur avons fait suivre par courriel au cours des derniers jours et, d'autre part, de faire connaître le projet aux membres que nous n'avions pas eu l'occasion de rencontrer lors de la cosituation du projet. Ce compte-rendu a uniquement fourni les données quantitatives, dont les dates de la phase pilote, le nombre de participants et leurs caractéristiques démographiques (v. section 4.2, p. 180) et les chiffres de la participation (v. section 4.4, p. 185).

Nous avons assisté en personne à la réunion ce qui nous a permis de prendre connaissance des décisions du CTRC concernant les problèmes de leur liste et d'observer la manière dont ses membres parviennent à une décision. Ce dernier point a été particulièrement instructif, car nous n'avions qu'une compréhension partielle du fonctionnement de ce comité. Ainsi, nous avons pu observer que chaque membre arrive à la réunion avec les résultats de son travail personnel concernant les concepts de la liste envoyée par courriel. Pendant la réunion, menée par le président du CTRC, les concepts de la liste sont discutés un à un, les suggestions de chacun sont évaluées et des corrections sont apportées aux définitions. Une fois le tour de table terminé, l'équivalent retenu par le CTRC est décidé par voie de consensus parmi toutes les propositions faites et, en cas d'indécision, c'est le président du CTRC qui a le dernier mot. Les décisions du CTRC viennent automatiquement s'ajouter aux recommandations linguistiques de la SRC, sans avoir valeur d'obligation pour les deux autres aménageurs, le Bureau et l'Office. Ainsi, contrairement à ce que nous croyions initialement et un peu naïvement, les décisions prises au sein du CTRC ne sont pas toujours relayées d'une seule et même voix par les membres. Il est donc possible que les décisions du CTRC ne fassent pas l'objet de fiches dans les banques de données terminologiques des autres

aménageurs, car elles renvoient à des notions qu'ils ne couvrent pas, dans le cadre de leur mandat. En effet, comme nous l'avons précisé précédemment (v. section 2.3.3, ch. 4, p. 144), les termes dont s'occupe le CTRC sont surtout tirés de l'actualité et ont un degré de spécialité peu élevé – raison pour laquelle nous avons trouvé qu'ils convenaient parfaitement à une expérience d'EO vers le grand public –, qui n'ont pas nécessairement lieu d'apparaître dans la banque de données terminologiques de l'Office qui est un dictionnaire de langue spécialisée et non usuelle. C'est ce qui explique pourquoi le GDT ne contient pas de fiche pour les concepts *skinny-fat* ou « vipisation », qui ont été discutés lors de la phase pilote de notre projet. De même, et comme nous avons pu l'observer avec le cas de *zero-acreage farming*, le mode de fonctionnement du CTRC peut entraîner la production de fiches terminologiques qui diffèrent d'un aménageur à l'autre, ceux-ci pouvant ne pas avoir adhéré à toutes les décisions prises en réunion. En effet, la remarque d'un internaute, pour qui le préfixe « agri- » aurait lieu d'être supprimé pour bien nommer ce concept⁸⁷, a entraîné une réflexion sur la question de la part des membres du CTRC et la décision finale, qui est revenue au président du CTRC, a été d'adopter le terme « culture » plutôt qu'« agriculture » et d'en préciser les raisons dans une note (v. Tableau 22, p. 201).

Toutefois, comme le montre le contenu de la fiche de l'Office par exemple, il ne s'agit pas d'une décision qui a fait l'unanimité et l'aménageur québécois a choisi de proposer un équivalent différent. De même, la fiche du Bureau n'indique aucune définition ni n'inclut l'ensemble des équivalents retenus en réunion. Nous aurons l'occasion de revenir sur ces divergences dans le bilan de l'expérience (v. section 5.5.2, p. 238).

⁸⁷ « Pour ma part je banni [sic] le préfixe agri qui est contraire à l'idée de “zero acreage” et je proposerai : culture en bâti urbain ou culture en bâti » (EBTP09, 13 octobre 2017).

Tableau 22. Contenu des fiches terminologiques des aménageurs du Comité de terminologie de Radio-Canada pour le concept *zero-acreage farming* (pilote)

AMÉNAGEURS	TERMES DE LA FICHE	DÉFINITION
SRC (site linguistique)⁸⁸	<ul style="list-style-type: none"> - Culture sur bâti urbain - Culture sur structure urbaine <p>Autres termes acceptés :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Culture urbaine à surface nulle - Culture urbaine à superficie restreinte <p>Terme non accepté :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Culture en bâti urbain 	<p>Culture pratiquée en milieu urbain et uniquement sur des espaces ayant une autre fonction première.</p> <p>Note : Par définition, l’agriculture est une activité nécessitant l’utilisation de terres arables. Comme la culture sur bâti urbain se fait ailleurs que dans un contexte agricole traditionnel, le terme culture semble plus pertinent pour désigner cette réalité.</p>
Bureau (TERMIUM Plus)	<ul style="list-style-type: none"> - Culture sur bâti urbain - Culture sur structure urbaine 	<i>Pas de définition en français</i>
Office (GDT)	<ul style="list-style-type: none"> - Agriculture urbaine à surface nulle 	<p>Agriculture pratiquée en milieu urbain sur des espaces ayant également une autre utilité.</p> <p>Note : L’agriculture urbaine à surface nulle est pratiquée, par exemple, sur le toit des immeubles ou sur des surfaces verticales.</p>

Au cours de la réunion, nous avons pris note des grandes lignes de la discussion et des décisions prises par les membres du CTRC pour les problèmes terminologiques discutés lors de la phase pilote du projet EBT. À ce propos, nous avons constaté que, bien que les membres du CTRC aient reçu les suggestions des internautes par courriel de notre part, plusieurs d’entre eux ont pris le temps de se rendre sur le site du projet et de tirer profit des commentaires des internautes. C’est d’ailleurs ce qui a amené la réflexion sur l’usage de « culture » ou « agriculture » pour la notion *zero-acreage farming*, que nous avons évoquée ci-dessus. À l’issue de la rencontre, nous avons

⁸⁸ La fiche du site linguistique de la SRC est celle que le président du CTRC a envoyée à tous les membres (courriel du 4 décembre 2017), dans son compte-rendu de la réunion régulière du 18 octobre 2017.

préparé un court compte-rendu (v. Tableau 23), que nous avons envoyé aux internautes en guise de reconnaissance de leur investissement.

Tableau 23. Compte-rendu envoyé aux internautes des décisions du Comité de terminologie de Radio-Canada concernant les problèmes terminologiques de la phase pilote du projet « En bons termes »

PROBLÈME TERMINOLOGIQUE	RÉTROACTION
<i>skinny-fat</i>	Les experts trouvent important de placer l'accent sur le caractère métabolique de cette notion et non seulement sur l'apparence. C'est pourquoi ils ont préféré « maigre » à « mince » et ont choisi de proposer l'équivalent « faux maigre », sans trait d'union. Ils ont souligné l'intérêt de la proposition « maigras » qu'ils trouvent séduisante, mais qu'ils n'ont pas retenue, car elle ne semble pas immédiatement compréhensible.
<i>vipisation</i>	En tout premier lieu, les experts ont noté que, si cette notion a été largement associée au cas du pilote automobile Lance Stroll, elle ne semble plus être très présente dans la presse canadienne. À ce stade, ils se questionnent sur l'utilité de proposer un équivalent pour un concept qui risque de ne pas revenir, mais ils ont toutefois exprimé leur préférence pour « élitisation » au lieu de « vipisation ». Ils préfèrent aussi « élitisation » à « embourgeoisement », qui a déjà été utilisé par le passé pour renvoyer à un concept à peu près similaire.
<i>zero-acreage farming</i>	Les experts sont très reconnaissants des remarques faites sur le forum et qui suggéraient la chute du préfixe <i>agri-</i> . Ils sont d'accord qu'il vaudrait mieux parler de « culture » plutôt que d'« agriculture » dans ce contexte. Parmi leurs propositions non définitives, on trouve : « culture urbaine à surface nulle », « culture sur structure urbaine » ou encore « culture sur bâti urbain ». Il est possible que l'on revoie ce concept à l'occasion d'un vote en ligne! 😊
<i>tower dump</i>	Les experts se sont beaucoup inspirés de vos commentaires sur le forum pour travailler sur cette notion. Comme divers aspects juridiques entourant la notion ont été soulevés durant la réunion, aucune proposition finale n'a été formulée. Cependant, les experts ont privilégié les idées de « récupération » et « réquisition » que vous aviez suggérées. Ils se sont aussi questionnés sur la nécessité de conserver le terme « tour ». En attendant d'obtenir plus d'informations pour étudier de nouveau cette notion, ils ont avancé les propositions suivantes : « récupération de métadonnées cellulaires » ou « réquisition de métadonnées cellulaires ».
<i>bump stock</i>	Après discussion, d'autres suggestions sont venues s'ajouter à celles qui avaient été soumises au vote en ligne, dont « crosse amovible de tir en rafale », « crosse amovible de mitraille », « crosse de mécanisme de mitraille » ou encore « crosse accélératrice ». Le travail se poursuit sur ce terme.

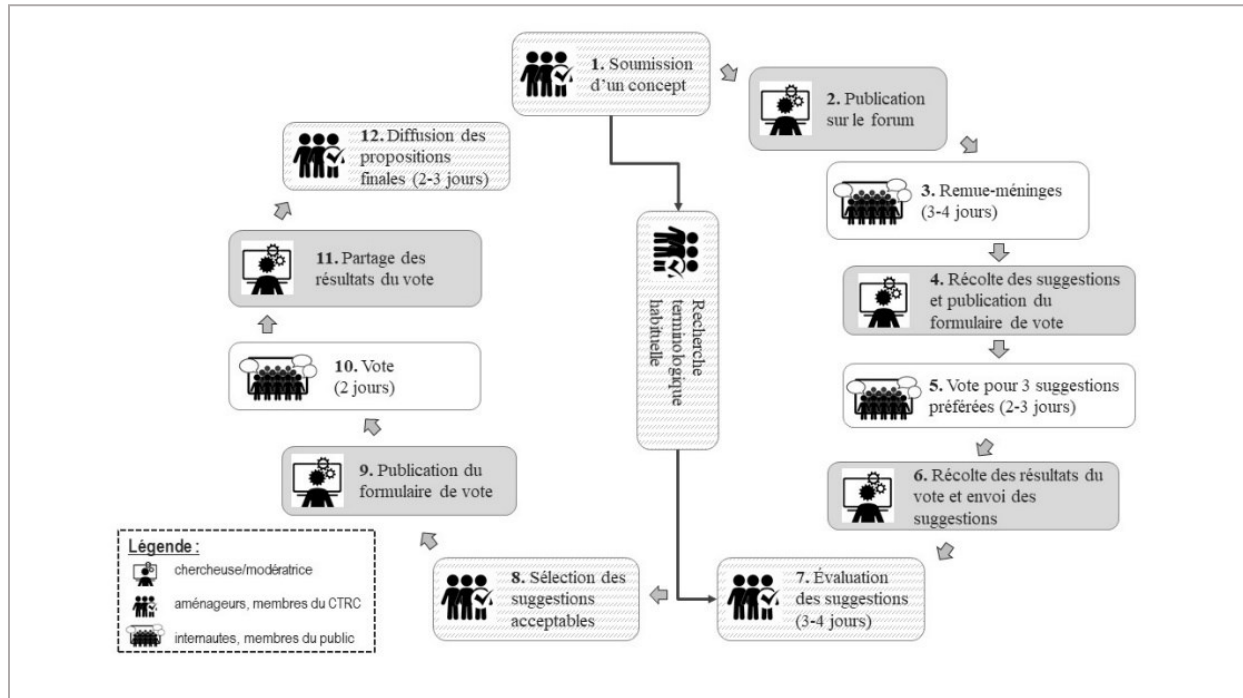
Il nous semble important de signaler que nous avons reçu plusieurs messages de remerciements d'internautes qui semblaient ne pas s'attendre à recevoir une telle rétroaction (bien que cela ait été mentionné dans la lettre d'information qu'ils ont signée) et qui ont exprimé le plaisir qu'ils ont eu à connaître les décisions prises par le CTRC.

4.7. Bilan de la phase pilote du projet

Si nous ressentions toujours un certain scepticisme chez quelques membres concernant la valeur ajoutée de la participation du public, nous avons eu le plaisir de noter que la majorité faisait preuve d'un réel enthousiasme et nous pouvons affirmer que la phase pilote du projet EBT a eu, sur eux, l'effet escompté, à savoir : (1) rappeler aux aménageurs les contours de notre étude et la faire connaître de tous les membres du CTRC, (2) en confirmer sa faisabilité, (3) prouver qu'elle leur permettra d'avoir accès à une variété de commentaires et de suggestions du public, sans requérir un engagement trop lourd de leur part et (4) rassurer sur le fait que s'ils s'engagent à participer à cette étude, ils demeureront en contrôle des décisions finales.




Pour notre part, cette phase pilote a permis de confirmer que la plateforme en ligne était à la fois prête et adaptée pour recevoir l'expérience en ligne, mais aussi de mieux définir le déroulement de la collaboration. En effet, nous avons ainsi pu modifier le schéma que nous avons initialement élaboré à l'étape de cosituation (v. section 1.3.2, p. 158), afin d'y ajouter les étapes qui nous permettent de faire parvenir aux aménageurs les suggestions des internautes, classées dans l'ordre des préférences exprimées à l'occasion d'un vote. Ainsi, au sortir de la phase pilote, les tâches accomplies par les différents acteurs de l'EO et décrites dans le Tableau 24 (v. p. 205) prenaient place au sein d'un schéma collaboratif comportant 12 stades au lieu de 10 (v. Figure 13).




Figure 13. Schéma de la collaboration du projet « En bons termes » pour chaque problème terminologique traité, tel que modifié après la phase pilote



Enfin, la phase pilote du projet aura permis de fidéliser 12 des 17 internautes qui y ont participé, nous garantissant ainsi, dès le lancement de l'expérience, une base de participants ayant une connaissance de la plateforme et de son fonctionnement, sachant comment participer, montrant un intérêt à le faire, étant capables de guider les nouveaux venus et d'instaurer, par l'exemple, un code de conduite et de participation sur le site.

Tableau 24. Description des tâches de l'externalisation ouverte « En bons termes », selon les acteurs et pour chaque stade de la collaboration, telles que modifiées après la phase pilote

STADES DE LA COLLABORATION	 TÂCHES DE LA CHERCHEUSE/MODÉRATRICE	 TÂCHES DES AMÉNAGEURS	 TÂCHES DES INTERNAUTES
1. Soumission d'un concept	Recevoir les soumissions des aménageurs et leur demander les précisions nécessaires	Proposer un mot, un terme ou une expression pour laquelle ils souhaitent obtenir les suggestions des internautes	
2. Publication sur le forum	Publier en ligne les problèmes terminologiques fournis par les aménageurs et informer les internautes des modalités de participation		
3. Remue-méninges (3-4 jours)	Assurer le suivi technique et agir, au besoin, comme modératrice pour une collaboration positive en ligne	Intervenir dans la discussion, au besoin et s'ils le désirent	Fournir leurs suggestions et, peut-être (idéalement), les discuter entre eux (groupe fermé uniquement)
4. Récolte et publication du formulaire de vote	Remercier les internautes et fermer l'espace de discussion Récolter toutes les suggestions des internautes et les inclure dans un sondage Publier en ligne le formulaire de vote	Travailler de leur côté à trouver des solutions terminologiques aux problèmes soumis aux internautes	
5. Vote (1-2 jours)	Assurer le bon fonctionnement technique du vote, au besoin Clore le vote le moment venu		Voter pour élire les trois suggestions préférées parmi toutes celles proposées lors de la discussion (groupe fermé uniquement)
6. Récolte et envoi des résultats du vote	Transmettre aux aménageurs les suggestions des internautes classées dans l'ordre de leurs préférences		

STADES DE LA COLLABORATION	 TÂCHES DE LA CHERCHEUSE/MODÉRATRICE	 TÂCHES DES AMÉNAGEURS	 TÂCHES DES INTERNAUTES
7. Évaluation des suggestions (3-4 jours)		Évaluer les suggestions des internautes et sélectionner les termes qu'ils jugent adéquats pour dénommer le concept discuté, issus des suggestions des internautes et des résultats de leurs propres recherches	
8. Sélection des suggestions acceptables	Recevoir la sélection des propositions terminologiques jugées adéquates par les aménageurs et leur demander des éléments de justification, au besoin	Soumettre leur sélection des propositions terminologiques qu'ils jugent acceptables, issues des suggestions des internautes ou de leurs propres recherches, ainsi qu'une brève justification de leurs choix	
9. Publication du formulaire de vote	Préparer et mettre en ligne le bulletin de vote accompagné d'instructions liées à la participation Transmettre le lien URL du bulletin de vote aux aménageurs pour une plus large diffusion	Diffuser le lien URL du bulletin de vote sur leurs ondes ou leurs plateformes de diffusion respectives	Prendre connaissance de la sélection des aménageurs et de la justification associée (groupe fermé uniquement)
10. Vote (2-3 jours)	Assurer le bon fonctionnement technique du vote, au besoin Clore le vote le moment venu		Voter pour élire une proposition parmi la sélection des aménageurs (groupes fermé et public) et laisser des commentaires, s'ils le désirent
11. Partage des résultats du vote	Récouter les résultats du vote et les commentaires potentiels Les transmettre aux aménageurs et aux internautes du groupe fermé, pour information		
12. Diffusion des propositions finales (2-3 jours)	Recevoir la rétroaction des aménageurs (et des internautes, le cas échéant) et l'intégrer au processus, si possible	Diffuser les propositions ayant reçu le plus grand nombre de votes dans des fiches qui reconnaissent la participation des membres du public Faire part à la chercheuse de leur évaluation générale	Prendre connaissance des résultats du vote (groupe fermé uniquement)

5. L'EXPÉRIENCE « EN BONS TERMES » - D'OCTOBRE 2017 À FÉVRIER 2018

5.1. Durée, recrutement et inscriptions

L'expérience EBT s'est déroulée du 30 octobre 2017 au 4 février 2018 inclus et a connu une pause de 17 jours, entre le 22 décembre 2017 et le 7 janvier 2018 inclus, en raison de la période des fêtes de fin d'année. Durant cette pause, le site est resté ouvert aux internautes déjà inscrits, mais n'étant pas supervisé, aucune discussion n'a eu lieu. Au total, l'expérience EBT a duré 81 jours. Le mode de recrutement a été semblable à l'approche adoptée pendant la phase pilote du projet et nous avons continué à compter sur le recrutement par « boule de neige » et à utiliser notre compte Twitter pour inviter de nouvelles personnes à participer à la discussion. Le flux des inscriptions que nous avons présenté dans la Figure 7 (v. p. 180) indique une rapide progression des inscriptions dans les premiers jours de l'expérience, qui peut s'expliquer par le fait que des institutions ayant une forte présence sur Twitter ont fait un suivi de nos micromessages sur leur propre compte. Parmi elles, se trouvent notamment le Portail linguistique du Canada, qui, notons-le, a suivi et soutenu notre expérience sur le réseau social jusqu'au bout, et l'Université d'Ottawa. Au total, 58 internautes ont participé à l'expérience EBT, dont 12 provenaient de la phase pilote du projet. Seul le participant EBTP39 a demandé à se retirer officiellement de l'expérience, le 10 décembre 2017, indiquant avoir des problèmes oculaires qui rendaient difficiles sa lecture à ordinateur et, de fait, sa participation en ligne. Les chiffres que nous présentons ci-dessous concernant les internautes se fondent toutefois sur le total des inscriptions, car il nous est, de toutes les façons, impossible d'estimer combien des 58 participants inscrits sont restés actifs et engagés pendant l'intégralité des 81 jours de projet.

5.2. Les internautes⁸⁹

5.2.1. Origine et résidence

L'expérience EBT a attiré des internautes qui partagent de nombreuses caractéristiques avec ceux de la phase pilote du projet. Tout d'abord, comme le révèle le Tableau 25, l'expérience a attiré une très large majorité de personnes originaires du Canada, soit environ 76 % ou 44 internautes sur 58. Tout comme à la phase pilote, ceux-ci venaient principalement du Québec (35 sur 44 ou près de 80 %), de l'Ontario (6 sur 44 ou environ 17 %) et du Nouveau-Brunswick (2 sur 44 ou un peu plus de 4 %). Alors que 30 % des internautes du pilote étaient originaires de la France, ce n'était le cas que de 19 % des internautes de l'expérience. Comme précédemment, l'expérience a accueilli un internaute originaire de chacun des pays suivants : le Royaume-Uni, l'Algérie et les États-Unis. Notons que les internautes originaires de ces deux derniers pays sont les mêmes personnes qui ont participé à la phase pilote du projet.

Plus de 91 % des internautes de l'expérience (ou 53 personnes sur 58) résidaient au Canada au moment de leur participation et, parmi eux, 66 % se trouvaient au Québec, laissant les autres provinces nettement moins représentées, avec environ 13 % d'internautes vivant en Ontario et en Colombie-Britannique respectivement, près de 4 % se trouvant en Alberta et moins de 2 % au Nouveau-Brunswick. Les cinq autres personnes participant à l'expérience résidaient, elles, soit en France (4 internautes) soit au Royaume-Uni (1 internaute).

⁸⁹ Les données démographiques complètes des participants se trouvent en Annexe 10.

Tableau 25. Pays et provinces d'origine et de résidence des internautes ayant participé à l'expérience « En bons termes »

PAYS ET PROVINCE	INTERNAUTES EN ÉTANT ORIGINAIRES		INTERNAUTES Y RÉSIDANT AU MOMENT DE LEUR PARTICIPATION AU PROJET	
	NOMBRE	POURCENTAGE	NOMBRE	POURCENTAGE
Canada	44 ⁹⁰	75,86 %	53 ⁹⁰	91,38 %
<i>Alberta</i>	0	0 %	2	3,77 %
<i>Nouveau-Brunswick</i>	2	4,55 %	1	1,89 %
<i>Québec</i>	35	79,55 %	35	66,04 %
<i>Ontario</i>	6	13,64 %	7	13,21 %
<i>Colombie-Britannique</i>	0	0 %	7	13,21 %
France	11	18,97 %	4	6,90 %
Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord	1	1,72 %	1	1,72 %
Algérie	1	1,72 %	0	0 %
États-Unis d'Amérique	1	1,72 %	0	0 %

5.2.2. Âge

Contrairement à la phase pilote du projet, on constate que l'expérience EBT a attiré des participants issus de tous les groupes d'âge admissibles à notre étude, sans exception (v. Tableau 26). En effet, alors que les 56-65 ans n'étaient pas représentés au moment du pilote, ce groupe comprend le nombre le plus élevé de participants (14 internautes sur 58 ou un peu plus de 24 %), avec celui des 36-45 ans qui compte 15 internautes sur 58, soit près de 26 %. Les plus de 65 ans sont plus présents au sein de l'expérience (près de 14 % ou 8 internautes sur 58) qu'ils

⁹⁰ Notons qu'un internaute ayant indiqué être originaire du Canada et y résider au moment de sa participation au projet n'a pas précisé sa province ou son territoire d'origine ni de résidence.

ne l'étaient lors du pilote, où ils ne représentaient qu'un peu moins de 6 % des participants. Globalement, avec environ 57 % (33 internautes sur 58), le groupe principal d'âge actif⁹¹ reste majoritaire au sein de l'expérience, quoiqu'en moindre proportion que pendant le pilote où il représentait 82 % des participants.

Tableau 26. Tranches d'âge représentées chez les internautes ayant participé à l'expérience
« En bons termes »

TRANCHES D'ÂGE	INTERNAUTES	
	NOMBRE	POURCENTAGE
14-17 ans	1	1,72 %
18-25 ans	2	3,45 %
26-35	7	12,07 %
36-45	15	25,86 %
46-55	11	18,97 %
56-65	14	24,14 %
Plus de 65 ans	8	13,79 %

5.2.3. Sexe

Les femmes restent plus nombreuses au sein de l'expérience avec 40 participantes sur 58 (ou 69 % des internautes), bien que les hommes soient mieux représentés que pendant la phase pilote. En effet, ne comptant que pour 17,6 % des internautes au pilote, ils sont pratiquement le double à participer à l'expérience (18 participants sur 58, ou 31 %).

⁹¹ Soit le groupe des personnes âgées de 25 à 54 ans (Statistique Canada, 2009).

5.2.4. Scolarité

Le niveau de scolarité des internautes ayant participé à l'expérience est fort similaire à celui des participants à la phase pilote. En effet, comme l'indique le Tableau 27, la très grande majorité d'entre eux ont fait des études au niveau universitaire ou collégial (52 internautes sur 58 ou près de 90 %). Toutefois, alors que les diplômés des cycles supérieurs prédominaient parmi les internautes de cette catégorie lors de la phase pilote (représentant 79 % d'entre eux), ils ne comptent que pour 36,5 % (soit 19 internautes sur 52) au sein de l'expérience, soit près de 22 % de moins que les diplômés du premier cycle (30 internautes sur 52 ou près de 58 %).

Tableau 27. Niveaux de scolarité des internautes ayant participé à l'expérience « En bons termes »

NIVEAUX DE SCOLARITÉ	INTERNAUTES	
	NOMBRE	POURCENTAGE
Études primaires terminées	1	1,72 %
Études secondaires partielles	1	1,72 %
Études secondaires terminées	1	1,72 %
Diplôme professionnel	3	5,17 %
Études universitaires ou collégiales partielles	3	5,17 %
Études universitaires ou collégiales terminées	30	51,72 %
Diplôme d'études supérieures (maîtrise, doctorat ou équivalent)	19	32,76 %

5.2.5. Langue(s) parlée(s)

Un peu plus de 91 % des internautes de l'expérience ont indiqué avoir le français comme langue maternelle (soit 53 personnes sur 58), quatre personnes, l'anglais et une personne, l'acadien. Contrairement à la personne de langue maternelle anglaise ayant participé au pilote, tous

les anglophones natifs de l'expérience ont déclaré parler aussi français. Les internautes de la phase pilote et ceux de l'expérience partagent cependant un profil quasiment identique en termes de langue(s) parlée(s) puisque, hormis neuf personnes qui se sont identifiées comme francophones uniquement (soit 15,5 %), tous sont soit bilingues soit multilingues et parlent au minimum le français et l'anglais. Environ 36 % des internautes (soit 21 personnes sur 58) se sont dits capables de parler au moins trois langues.

5.3. Problèmes terminologiques, calendrier des discussions et participation des internautes

Au total, 20 concepts ont été soumis aux internautes de l'expérience EBT entre le 30 octobre 2017 et le 4 février 2018 (v. Annexe 12). Les discussions ont eu lieu, en général, les unes après les autres, avec, dans certains cas, un léger chevauchement entre elles (p. ex. entre les concepts *man cave* et *crowd gaming* ou *egosurfing* et *humblebrag, humblebragging*).

Les concepts discutés nous ont été soumis par les aménageurs du CTRC entre la fin de la phase pilote et le lancement de l'expérience EBT, à l'exception du concept *water square* qui est venu s'ajouter à la suite d'une demande spécifique et urgente reçue par l'un des aménageurs. L'aménageur ayant jugé qu'il serait intéressant et utile de le soumettre aux internautes du projet EBT, nous avons choisi, pour gagner du temps, de contourner la période de vote et de soumettre toutes les suggestions récoltées dans le fil de discussion classées par ordre alphabétique plutôt que par ordre de préférence. Comme pour la phase pilote du projet, les concepts envoyés par les aménageurs étaient publiés dans les fils de discussion accompagnés de définitions, de contextes, d'exemples et de toute autre information pouvant aider les internautes à cerner la notion. De manière générale, les discussions se déroulaient aussi sur trois à quatre jours et étaient suivies d'un à deux jours de sélection des trois propositions préférées, par le biais d'un sondage en ligne. Des exceptions à ce calendrier ont eu lieu afin de tenir compte des fins de semaine et des jours fériés.

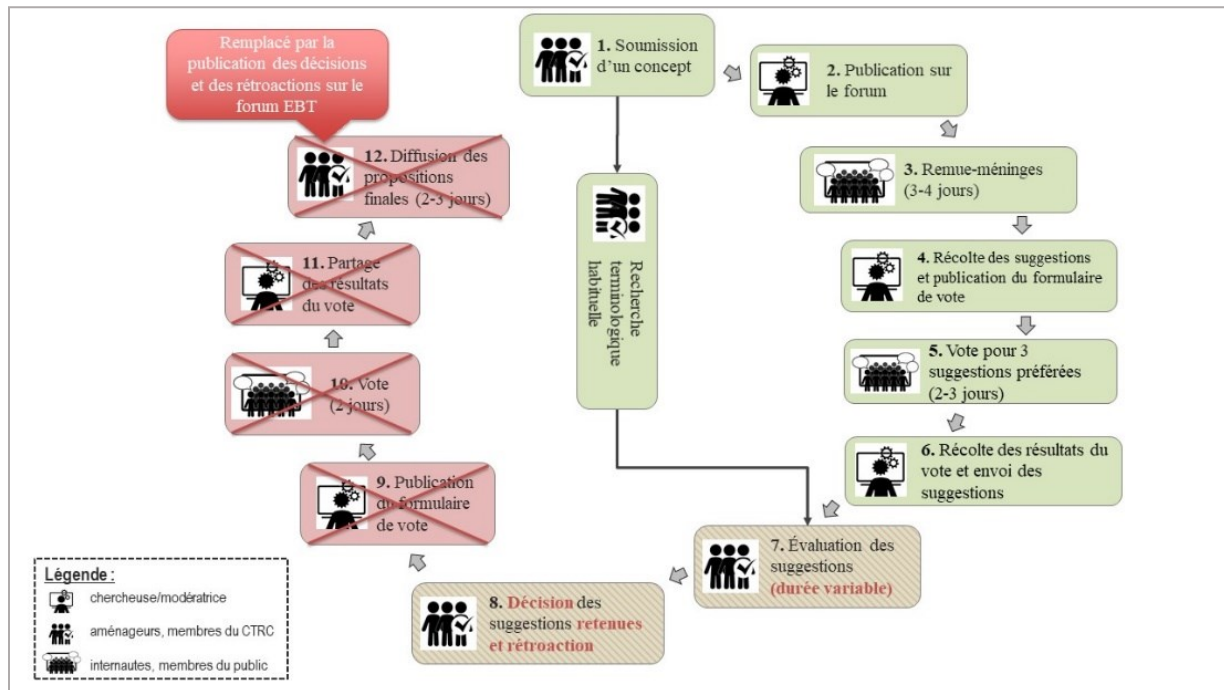
La participation des internautes au cours de l'expérience EBT présente les mêmes caractéristiques que celle de la phase pilote du projet, à savoir des interventions régulières se concentrant sur le problème posé et ne nécessitant aucune modération, si ce n'est pour relancer de temps à autre la discussion ou pour répondre aux rares questions qui nous ont été directement posées. Comme on le voit dans l'Annexe 12, le nombre de réponses aux fils de discussion demeure quasiment identique au cours des 81 jours d'expérience et il correspond aussi généralement au nombre de suggestions récoltées, ce qui révèle, comme lors du pilote, que les internautes sont intervenus sur le site pour proposer des solutions aux problèmes terminologiques posés et non pour échanger en dehors de ce propos. En outre, lors de l'expérience aussi, nous remarquons que les internautes ont eu tendance à faire des suggestions en les accompagnant d'explications ou du résultat de leurs propres recherches. Finalement, nous notons que plus d'un tiers des internautes de l'expérience EBT, soit 20 participants sur 58, n'ont ni participé aux discussions ni offert de suggestions terminologiques. Ce chiffre est presque proportionnel à celui relevé pendant la phase pilote et laisse supposer qu'environ un tiers des participants se détournent de l'expérience, préfèrent rester observateurs ou souhaitent limiter leur participation aux occasions de votes.

5.4. Déroulement

5.4.1. Forum de discussion

Le schéma à 12 stades que nous avons dessiné au sortir de la phase pilote du projet EBT (v. Figure 13, p. 204) a subi de nouvelles modifications lors de l'expérience, comme le montre la Figure 14, où on voit des changements survenir à partir du stade 6, moment où les suggestions des internautes sont envoyées aux membres du CTRC pour évaluation.

Figure 14. Modifications apportées pendant l'expérience « En bons termes » au schéma de la collaboration



À la phase pilote déjà, nous n'avions pas pu tester le fonctionnement des stades 8 à 11, car les termes étaient voués à être traités par les membres du CTRC lors de leur réunion régulière et non sur le forum en ligne. Pour rappel, le but des stades 8 à 11 est de permettre aux aménageurs de sélectionner les solutions terminologiques qu'ils jugent acceptables pour répondre aux problèmes posés sur le forum, qu'elles soient le résultat de leurs recherches personnelles ou le fruit des suggestions des internautes, et de les soumettre au vote public pour obtenir un indice de leur implantabilité. La proposition plébiscitée intégrerait alors les fiches terminologiques des aménageurs et serait largement diffusée par eux. La contribution des membres du public serait aussi signalée dans les fiches. De cette manière, les aménageurs garderaient la main sur les décisions finales, puisque, dans la liste des termes sélectionnés, on ne trouverait que des propositions acceptables et acceptées par eux.

L'expérience EBT ne nous a pas donné, elle non plus, l'occasion de tester ni la validité ni le potentiel de ces stades du déroulement de l'EO, et ce, malgré tout l'intérêt que nous leur portions. En effet, ces étapes visaient à accéder à l'opinion des locuteurs en amont de la diffusion de la fiche terminologique, élément souvent manquant et recherché en contexte d'AT, de même que potentiellement crucial pour favoriser l'implantation des termes (Quirion, 2014b; Saint, 2016b). On constate plutôt, qu'une fois en possession des suggestions des internautes classées dans l'ordre de leurs préférences, les aménageurs ont soit évalué et pris une décision qu'ils ont diffusée dans une fiche terminologique, soit consulté les suggestions, mais remis à plus tard la décision de créer et diffuser une fiche terminologique. Dans aucun des cas, ils n'ont ressenti le besoin de faire de nouveau appel au grand public pour les aider dans leur prise de décision, par le biais d'un vote. Pourtant, sur les 20 concepts traités par EO dans le cadre de l'expérience EBT, neuf d'entre eux (45 %) ne bénéficient d'aucune fiche terminologique qui ait été publiée dans l'un ou plusieurs des répertoires⁹² des aménageurs (v. Annexe 12). On est, dès lors, en droit de se demander dans quelle mesure l'indécision des aménageurs aurait pu être réglée en faisant intervenir l'opinion des locuteurs, comme nous l'avions prévu avec les stades 8 à 11 de notre schéma.

Ajoutons à cela que, dans les cas où les aménageurs ont publié une fiche terminologique, celle-ci n'a jamais fait mention de la participation des membres du public. Pourtant, il a été démontré, particulièrement dans le contexte de l'externalisation ouverte en contexte langagier (DePalma et Kelly, 2011), que la reconnaissance de l'engagement et de l'investissement des participants bénévoles à l'EO est un facteur important de motivation. Il est toutefois intéressant de noter que les internautes du projet EBT ne se sont pas étonnés ni n'ont exprimé une quelconque insatisfaction à l'égard de cette non-reconnaissance. On peut en déduire que d'autres facteurs ont

⁹² Ici, on fait référence au GDT de l'Office, à TERMIUM Plus du Bureau ou au site linguistique de la SRC.

contribué à maintenir un niveau élevé de motivation chez les internautes du projet EBT et, parmi eux, se trouvent les rétroactions fournies par les aménageurs du CTRC.

À la phase pilote, une rétroaction de l'évaluation du CTRC avait été envoyée par courriel aux participants et avait été particulièrement bien accueillie (v. section 4.6, p. 199). Pendant l'expérience, nous avons publié les rétroactions directement dans le forum EBT, accompagnée des décisions ou absences de décisions des aménageurs. Un courriel était aussi envoyé aux internautes les avisant qu'une décision avait été prise de la part du CTRC et qu'ils pouvaient la consulter sur le forum. Le fil de discussion n'était plus ouvert à de nouvelles contributions à ce stade, ce qui signifie que les internautes prenaient connaissance de la rétroaction, mais ne pouvaient pas la commenter. La publication fermée a pour but d'inciter les internautes à rester concentrés sur la tâche (c'est-à-dire la dénomination des concepts) et de les décourager à investir du temps dans l'expression d'une opinion positive ou négative à l'égard des décisions du CTRC, pouvant vite faire dérailler la collaboration en ligne. Nous reconnaissons que cette approche aura pu freiner le partage de remarques ou de jugements de la part des internautes, mais d'autres espaces de discussion au sein du forum étaient disponibles et pouvaient aisément être investis pour faire entendre sa voix, son accord ou son désaccord (p. ex. dans le salon, v. Figure 4, p. 171). C'est d'ailleurs ce qu'a fait une internaute à la suite de la publication de la rétroaction pour le concept *hater* (v. Tableau 28, p. 218), ne comprenant pas la justification apportée par le CTRC. Nous avons fait suivre, par courriel, sa remarque aux aménageurs qui avaient soumis la rétroaction originale et demandé s'il était possible de fournir un complément d'information. Celui-ci est parvenu à l'internaute une petite dizaine de jours après la publication de son commentaire et a suffi à répondre de manière satisfaisante à ses questions. Il s'agit du seul commentaire reçu au cours des 81 jours de projet au sujet des choix des aménageurs, ce qui nous laisse entendre que le fait de soumettre

une rétroaction et de se montrer disposés à l'élaborer au besoin a contenté les internautes du projet EBT, a cultivé leur engagement et leur a donné le sentiment que leurs contributions comptaient et étaient valorisées. Dans ce contexte, le fait que le CTRC n'ait pas prolongé la consultation des internautes à travers un vote public parmi une sélection de suggestions acceptables, même dans les cas d'indécision, n'a pas été perçu comme un désaveu de son intérêt pour l'opinion des locuteurs et n'a suscité aucune réaction négative chez les internautes, qui pourrait se manifester par la publication de commentaires antagonistes ou le déclin de leur participation.

Tableau 28. Échange entre le CTRC et l'internaute EBTP29 concernant la rétroaction sur le concept *hater*

<p>RÉTROACTION DU CTRC, PUBLIÉE LE 16 JANVIER 2018</p>	<p>Les experts n'ont pas encore convenu d'un équivalent pour hater. En analysant vos suggestions, ils ont jugé que les termes hargneux, haineux et rageux ne convenaient pas, car ils sont répertoriés comme adjectifs seulement dans les dictionnaires. Il y a donc un problème de catégorie grammaticale. Par ailleurs, les autres termes leur ont semblé trop généraux et pouvant s'appliquer à une multitude de contextes. Ils ont noté aussi que le terme croque-toile était peu évocateur de la notion. Le travail se poursuit donc pour ce terme.</p>
<p>COMMENTAIRE DE L'INTERNAUTE EBTP29, PUBLIÉ LE 18 JANVIER 2018</p>	<p>Je constate avec intérêt que, dans le cas du hater. « Les experts n'ont pas encore convenu d'un équivalent [...]. En analysant vos suggestions, ils ont jugé que les termes hargneux, haineux et rageux ne convenaient pas, car ils sont répertoriés comme adjectifs seulement dans les dictionnaires. Il y a donc un problème de catégorie grammaticale » Je suis curieuse de savoir pourquoi, car la langue française regorge d'exemples où des adjectifs sont employés comme des noms : les grands et les petits, les gentils et les méchants, les actifs et les passifs, les sportis [sic] et les paresseux – la liste serait interminable. Ai-je oublié une règle grammaticale? Quelqu'un peut-il éclairer ma lanterne? »</p>
<p>RÉPONSE DU CTRC, PUBLIÉE LE 25 JANVIER 2018</p>	<p>Bonjour et merci pour ce commentaire et cette question.</p> <p>Vous avez entièrement raison sur le fait que de nombreux mots sont employés à la fois comme substantifs et comme adjectifs dans la langue française. De plus, il est vrai que le changement de catégorie grammaticale est l'un des moyens employés pour créer des termes en néologie. On peut, en effet, donner à un mot une nouvelle acception en le faisant changer de catégorie grammaticale. Toutefois, avant de créer de nouveaux termes, nous tentons de relever ceux qui sont déjà répertoriés dans l'usage et dans les dictionnaires. Pour hargneux, haineux et rageux, nous avons constaté que les deux premiers n'y étaient consignés que comme adjectifs (seul <i>Le grand Robert de la langue française</i> répertorie hargneux également comme substantif) et nous n'avons pas trouvé d'occurrences du dernier terme (rageux) dans nos ouvrages de référence.</p> <p>La question qui s'est ensuite posée était celle de savoir si le possible emploi des substantifs « un hargneux », « un haineux » et « un rageux » renvoyaient strictement à une personne qui publie des commentaires haineux et provocants dans les réseaux sociaux. Nous avons convenu que, s'ils peuvent convenir en contexte, ces termes font partie de la langue générale et peuvent donc s'appliquer à de nombreux autres contextes. Cela peut donc mener à des ambiguïtés.</p> <p>Finalement, le passage d'un terme de la langue générale à la langue de spécialité fait aussi partie des procédés utilisés en néologie, mais nous n'envisageons pas d'y recourir avec ces termes pour le moment. Cependant, si jamais ils venaient à s'implanter dans l'usage dans ce contexte, nous réévaluerions notre position.</p> <p>Notre travail sur le concept de hater continue donc!</p> <p>Nous espérons que ce message répond à votre question. Merci de nous avoir donné l'occasion de développer notre résumé initial et de fournir quelques informations complémentaires sur nos procédés de travail.</p> <p>Le Comité de terminologie de Radio-Canada »</p>
<p>RÉPONSE DE L'INTERNAUTE EBTP29, PUBLIÉE LE 25 JANVIER 2018</p>	<p>Merci beaucoup aux membres du comité de terminologie pour ces explications qui éclaircissent bien ma question.</p>

Nous avons dû modifier un autre élément de notre schéma de la collaboration lors de l'expérience, comme le montre la Figure 14 (v. p. 214) : il s'agit de la durée de l'évaluation des suggestions des internautes. Nous avons initialement alloué entre trois et quatre jours au CTRC pour évaluer l'ensemble des suggestions des internautes pour un concept et en extraire une sélection de propositions acceptables que l'on pourrait soumettre au vote. La phase pilote de notre projet ne nous avait pas donné l'occasion de tester la validité de cette durée estimée, puisque les décisions se sont prises lors d'une des réunions régulières du CTRC. Cependant, quand l'expérience EBT a débuté, nous nous sommes très rapidement rendu compte combien il était illusoire de penser que les aménageurs seraient en mesure d'évaluer les suggestions des internautes en si peu de temps. En fait, la durée d'évaluation moyenne se situe plutôt entre neuf et dix jours⁹³ et ce n'est que dans le cas des concepts de *ethical hacking* et *ethical hacker* que le CTRC est parvenu à fournir sa rétroaction et sa décision en deux jours (v. Annexe 12). Sachant que ces deux concepts n'ont pas donné lieu à la création de fiches terminologiques, on pourrait conclure que c'est la raison pour laquelle les aménageurs ont été si rapides à fournir leur rétroaction. Cependant, on remarque qu'il a fallu 31 et 30 jours respectivement au CTRC pour faire part de sa décision quant aux concepts *egosurfing* et *humblebrag, humblebragging*, sans que cela n'aboutisse non plus à la création de fiches terminologiques.

5.4.2. Idées de cas terminologiques à traiter

Comme nous l'avons expliqué au moment où nous mettions sur pied notre projet (v. section 3, p. 168), le forum EBT offrait un espace ouvert à tous, internautes inscrits et visiteurs

⁹³ Notre calcul du nombre de jours qui se sont écoulés entre la fin de la période de vote, moment où le CTRC avait accès à toutes les suggestions classées dans l'ordre des préférences des internautes, et la publication de la rétroaction et de la décision des aménageurs sur le forum EBT ne tient compte ni des fins de semaine ni des jours fériés ou de congé.

du site, pour proposer des problèmes terminologiques que les aménageurs du CTRC pourraient avoir intérêt à traiter. Nous l'avons vu, la collecte des termes à franciser ou la veille terminologique fait partie des tâches de l'AT qui semblent bien se prêter à l'EO (v. section 4.1, ch. 3, p. 125). Au cours des 81 jours d'expérience, neuf messages ont été publiés dans cette section du forum EBT, dont deux par des visiteurs du site et un par un membre du CTRC, proposant un total 10 concepts à considérer (v. Tableau 29).

Tableau 29. Suggestions de problèmes terminologiques à traiter par le Comité de terminologie de Radio-Canada, de la part des internautes et des visiteurs du forum « En bons termes »

DATE DE PUBLICATION	INTERNAUTE	PROBLÈME TERMINOLOGIQUE PROPOSÉ
7 nov. 2017	EBTP39	brunch
10 nov. 2017	EBTP47	<i>hepeating</i>
11 nov. 2017	EBTP23	<i>friend zone</i>
14 nov. 2017	EBTP11	<i>whitewashing</i>
06 déc. 2017	EBTP32	<i>ghost producer/producing back-to-back set</i>
07 déc. 2017	visiteur	<i>nothingburger</i>
08 déc. 2017	visiteur	<i>sheshed</i>
26 janv. 2018	EBTP29	<i>core</i>
31 janv. 2018	Membre du CTRC	<i>grid girls</i>

En tant que modératrice du forum, nous avons apporté une réponse à chaque internaute, dans chacun des fils de discussion créé, exception faite du membre du CTRC pour une raison que nous allons expliquer. Hormis dans le cas de « brunch », notre réponse consistait en un remerciement adressé à l'internaute et une confirmation que sa suggestion de problème terminologique à traiter serait envoyée aux membres du CTRC qui décideraient s'ils souhaitent

l'étudier ou non. Pour la suggestion de francisation de « brunch », nous avons informé l'internaute du fait que les banques terminologiques du Canada et du Québec détenaient déjà des fiches pour ce concept et avons précisé que le CTRC ne chercherait pas à remplacer un terme dont l'usage est depuis longtemps considéré comme étant correct, puisque solidement implanté dans l'usage. Notons aussi que dans deux cas, « brunch » et *friend zone*, des internautes (EBTP48 et EBTP56 respectivement) ont offert des suggestions de francisation.

De notre côté, nous avons informé le CTRC de l'existence de ces idées de termes à franciser lors de nos envois réguliers par courriel du classement des suggestions des internautes inscrits aux problèmes terminologiques posés dans le forum EBT. Nous n'avons reçu aucune expression d'intérêt de la part des aménageurs et aucune des idées publiées dans cette section du forum EBT n'a, à notre connaissance, été traitée par eux.

Comme nous l'avons indiqué, un des messages publiés provenait d'un membre du CTRC (v. Figure 15). Nous avons choisi de n'y apporter aucune réponse ni d'y faire de suivi pour la raison suivante : à la lecture du message, il nous a paru évident que l'auteur souhaitait solliciter les internautes du forum EBT plutôt que soumettre une idée de terme à franciser à ses collègues du CTRC. Il s'agit donc d'un message qui aurait dû être publié dans la section « Espace de discussion » du forum EBT (v. Figure 4, p. 171). Étant donné que ce message a été publié le 31 janvier 2018, alors que le projet tirait à sa fin et que les internautes venaient d'entamer la toute dernière discussion sur le concept *blamestorming* (v. Annexe 12), nous avons choisi de ne pas donner suite à cette requête.

Figure 15. Copie du message publié le 31 janvier 2018 par un membre du Comité de terminologie de Radio-Canada, dans la section publique « Idées de cas terminologiques à traiter » du forum « En bons termes »



5.4.3. *Activité du Comité de terminologie de Radio-Canada sur le forum*

Le message ci-dessus constitue la quatrième et dernière publication directe d'un membre du CTRC sur le forum EBT, ce qui montre qu'au cours des 81 jours d'expérience, les aménageurs ont été peu actifs sur le site, préférant interagir directement avec nous, la chercheuse, par courriel ou, parfois, par téléphone. Comme nous l'avons expliqué plus haut (v. section 1.3.2, p. 158), nous avons conçu notre expérience d'EO de manière à ce que sa réussite ne dépende pas de l'interaction qui s'établit entre les aménageurs et les internautes, d'où notre omniprésence en tant que modératrice et administratrice du forum EBT. Toutefois, sans les y obliger, nous avons régulièrement invité ou incité les aménageurs à aller consulter les commentaires des locuteurs directement dans le forum, de même qu'à y publier leurs rétroactions et décisions dans l'« Espace CTRC » du site qui leur était réservé, à des fins de collaboration entre eux uniquement, puisque les internautes ne pouvaient pas le consulter. À cet effet, nos courriels informant le CTRC des suggestions des locuteurs contenaient des liens directs vers les pages du forum en ligne⁹⁴ et nous

⁹⁴ Un exemple des courriels que nous faisons parvenir au CTRC à la fin de chaque discussion sur le forum EBT se trouve en Annexe 13.

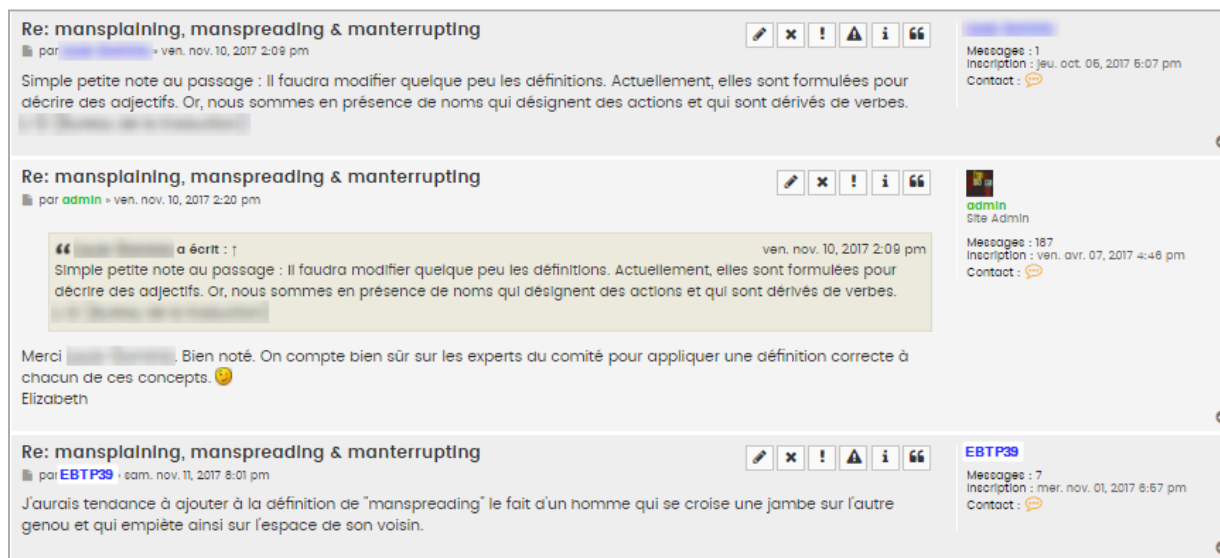
faisons aussi copie de ces suggestions dans l'« Espace CTRC ». Nous notons que les aménageurs n'ont utilisé que deux fois l'« Espace CTRC » pour publier leur rétroaction⁹⁵ et n'ont également interagi directement avec les internautes qu'à deux reprises, l'une d'elles étant l'exemple mentionné ci-dessus (v. Figure 15, p. 222).

L'autre occasion, que nous qualifierons de « manquée », a eu lieu au cours de la discussion sur les concepts *mansplaining*, *manspreading* et *maninterrupting*. Les concepts nous avaient été envoyés par les aménageurs du CTRC avec des définitions débutant, fautivement, par « Se dit d'un homme qui... » et que nous avons publiées telles quelles sur le forum EBT, sans y prêter grande attention. La discussion allait bon train dans le forum, les internautes offrant leurs suggestions, agrémentées de commentaires, pour résoudre les problèmes terminologiques qu'on venait de leur soumettre. Il s'agissait de la quatrième discussion de l'expérience EBT et nous nous satisfaisions de voir que le forum demeurait actif et les internautes engagés. Nous nous sommes d'autant plus réjoui de découvrir qu'un des aménageurs avait publié un message directement dans le fil de discussion, première tentative d'échange en direct avec les internautes. L'auteur avait même signé son message et indiqué l'organisme d'AT qu'il représentait. Toutefois, nous constatons aussi que son message soulignait le problème des définitions qui accompagnaient les concepts soumis aux internautes, plutôt qu'il n'engageait la conversation avec les internautes pour les aider dans la tâche qu'on les invitait à accomplir, soit la dénomination en français de concepts. À la lumière de nos lectures sur la gestion de la participation en ligne, ce message nous est apparu comme risquant de faire dévier les internautes de l'objectif initial de l'EO, de la raison pour laquelle nous faisons appel à eux. C'est d'ailleurs ce qui est arrivé le lendemain de la publication du message du membre du CTRC, où l'internaute EBTP39 a choisi de participer non pour offrir

⁹⁵ Un exemple de publications des aménageurs dans l'espace CTRC se trouve en Annexe 14.

des suggestions terminologiques pour remplacer les concepts proposés, mais pour élaborer sur la définition donnée au concept *manspreading* (v. Figure 16).

Figure 16. Extrait de l'échange qui a suivi l'intervention directe sur le site d'un des membres du Comité de terminologie de Radio-Canada



Pour notre part, nous avons choisi de souligner sur le forum, dans un message que nous espérons cordial, que la question des définitions des concepts restait à la charge du CTRC et avons appliqué les changements recommandés aux définitions apparaissant dans le fil de discussion. Dans l'esprit de notre approche de recherche collaborative où l'expérience progresse et se développe en tenant compte des perspectives de tous les acteurs, nous avons aussi envoyé un courriel au membre du CTRC pour le remercier de son intervention sur le forum et pour lui faire part de notre avis sur les risques de dérive de la discussion quand on insère d'autres tâches que celles qui ont amené les internautes à participer à l'EO. Bien que nous n'ayons eu d'autres intentions que de partager des éléments de notre connaissance en vue du succès de l'initiative d'EO et de suggérer plutôt que d'imposer, il est à craindre que notre courriel ait été perçu comme une critique et ait contribué à ôter l'enthousiasme de l'aménageur vis-à-vis de l'expérience EBT. En effet, quoiqu'il nous ait confirmé comprendre nos remarques, nous notons qu'il s'est néanmoins

détourné du projet et n'est plus jamais intervenu, à notre regret, ni sur le site ni au sein d'échanges plus directs entre le CTRC et nous.

Hormis cette occasion manquée et le message publié dans la mauvaise section du site (v. Figure 15, p. 222), on peut dire que le CTRC n'a pas montré un grand intérêt à entrer en interaction directe avec les internautes. Cela n'est pas très surprenant si l'on se souvient des réticences provoquées par d'autres expériences de collaboration avec le public⁹⁶ et leur inquiétude à l'idée d'être pris à partie ou confrontés à des débordements de la discussion. Cela dit, comme nous le verrons à la section 5.5.2, (v. p. 238), cela ne signifie pas qu'ils ne se sont pas intéressés aux commentaires laissés sur le forum EBT.

5.4.4. *Problèmes techniques*

Nous n'avons pas relevé de problèmes techniques ou technologiques majeurs pendant l'expérience EBT, hormis une erreur de serveur survenue le 20 décembre 2017 et réglée dans la journée, qui a temporairement empêché l'accès au site. L'impact sur l'expérience est resté minime et nous ne croyons pas que les utilisateurs s'en soient même aperçus, puisqu'aucun message ne nous a été adressé à cet égard. Nous avons néanmoins prolongé la durée du vote pour le concept *hate-watching* de 24 heures, en réponse à ce léger problème.

L'autre défi technique auquel nous avons dû faire face est la gestion des nombreuses tentatives d'accès au site par des robots informatiques. Dès que le site a commencé à devenir plus actif et que des informations concernant l'initiative ont circulé sur les réseaux sociaux, notamment sur Twitter grâce au soutien du Portail linguistique du Canada, nous avons constaté un achalandage sur la plateforme qui n'était pas représentatif de l'intérêt qu'elle suscitait vraiment. Ainsi, nous

⁹⁶ Voir notamment les sections 1 et 2 de l'introduction et la section 2 du chapitre 5, décrivant nos rencontres avec les aménageurs du CTRC à la phase de cosituation du projet.

avons remarqué que dans les secondes qui suivaient un envoi sur Twitter concernant l'ouverture d'un nouveau sujet de discussion, les statistiques du site indiquaient que plusieurs dizaines de visiteurs étaient soudainement sur le site EBT. Bien entendu, ces visites ne se sont jamais concrétisées en des inscriptions supplémentaires et elles disparaissaient toutes aussi vite qu'elles étaient venues. Si, la plupart du temps, les robots informatiques ne faisaient que passer sur la plateforme, il est toutefois arrivé que certains, plus malveillants, réussissent à trouver une brèche dans nos mesures de sécurité. Par exemple, nous avons reçu quelques inscriptions douteuses et plusieurs messages d'hameçonnage ont été soumis dans la section « Idées de cas terminologiques à traiter ». Cela signifie que les robots informatiques ont réussi à déjouer les tests CAPTCHA censés les repérer et les distinguer des êtres humains (v. note de bas de page 74, p. 176). Dans un cas comme dans l'autre, ces tentatives frauduleuses d'accès au site EBT ont pu être interceptées avant qu'elles ne déstabilisent l'activité légitime du site, car il existait un second niveau de modération. En effet, les inscriptions devaient être validées par l'utilisateur par le biais d'un courriel d'activation avant qu'il ne puisse accéder au forum et participer aux discussions et les messages laissés sur la page des « Idées de cas terminologiques à traiter » devaient être validés par nous, l'administratrice du site, avant d'être publiés et visibles de tous. Ce système de sécurité à deux étapes a permis de rendre ces attaques inopérantes et, donc, inaperçues des internautes. Nous avons néanmoins opté, le 6 novembre 2017, pour l'utilisation du *reCaptcha* de Google plutôt que de l'image simple (*simple image*), afin de renforcer le test CAPTCHA, ce qui s'est révélé être un meilleur choix dans la durée.

Selon nous, ce défi technique démontre, d'une part, toute l'importance de bien choisir son outil avant de se lancer dans une initiative en ligne. L'outil doit permettre de tenir la promesse de l'initiative (Shirky, 2009, p. 260-292), mais aussi offrir des mesures de sécurité fiables pour que

les participants puissent eux-mêmes tenir cette promesse et participer selon ses termes. D'autre part, il prouve qu'il convient de ne pas se fier aux stricts dispositifs technologiques pour assurer la sécurité du site, mais d'y ajouter des couches de modération supplémentaires et de suivre son activité avec vigilance.

Finalement, nous devons reconnaître qu'en choisissant notre outil et en concevant notre forum en ligne, nous avons omis de nous assurer qu'il permettrait la participation des personnes en situation de handicap. Le retrait d'une participante de l'expérience pour des raisons de malvoyance (v. section 5.1, p. 207) révèle combien il est important que toute initiative en ligne, quelle qu'en soit son objectif ou son envergure, respecte les Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.0 (aussi connues sous l'acronyme *WCAG 2.0*, pour *Web Content Accessibility Guidelines*).

5.5. Bilan de l'expérience « En bons termes »

L'expérience EBT a engendré de nouvelles modifications au modèle que la phase pilote nous avait permis de peaufiner. En particulier, nous avons constaté une approche plus décisive que prévue, de la part des aménageurs vis-à-vis des suggestions des participants, qui a rendu caduque l'idée d'un second niveau de consultation du public par le biais du vote. Avant de supprimer entièrement ces étapes de notre schéma collaboratif, nous proposons de faire un retour sur l'évaluation qu'ont faite les participants à l'étude, c'est-à-dire les internautes, membres du public, et les aménageurs du CTRC. Nous intégrerons alors ces commentaires dans notre proposition d'un modèle de collaboration par EO en contexte d'AT.

5.5.1. *Rétroaction des internautes*

Dès la fin de l'avant-dernière discussion sur le forum EBT, soit le 26 janvier 2018, nous avons mis à disposition des internautes un questionnaire d'évaluation du projet. Il s'agissait d'un questionnaire en ligne, créé avec le logiciel SurveyMonkey, qui cherchait, d'un côté, à récolter des données que nous avons manquées à l'inscription des internautes (notamment, leur activité professionnelle; v. section 3, p. 168) et, de l'autre, à savoir ce qu'ils ont pensé du site, de la collaboration avec les experts et des concepts discutés. L'Annexe 15 présente l'ensemble des questions qui ont été posées aux internautes. Au total, 17 personnes ont répondu au sondage, ce qui correspond à près de 30 % des internautes inscrits sur le forum EBT pour l'expérience. Pour des raisons d'espace et de temps, nous ne présenterons pas l'intégralité des résultats de ce questionnaire, mais nous concentrerons plutôt sur les réponses des internautes qui permettront de compléter ou de valider des informations présentées précédemment. Nous nous pencherons notamment sur ce que nous avons relevé plus haut comme étant les grands enjeux de l'externalisation ouverte : le recrutement, la motivation et la récompense ou satisfaction de la foule (v. section 2.5, ch. 2, p. 88). Le détail des réponses qui ont été analysées pour présenter ces résultats se trouve en Annexe 16.

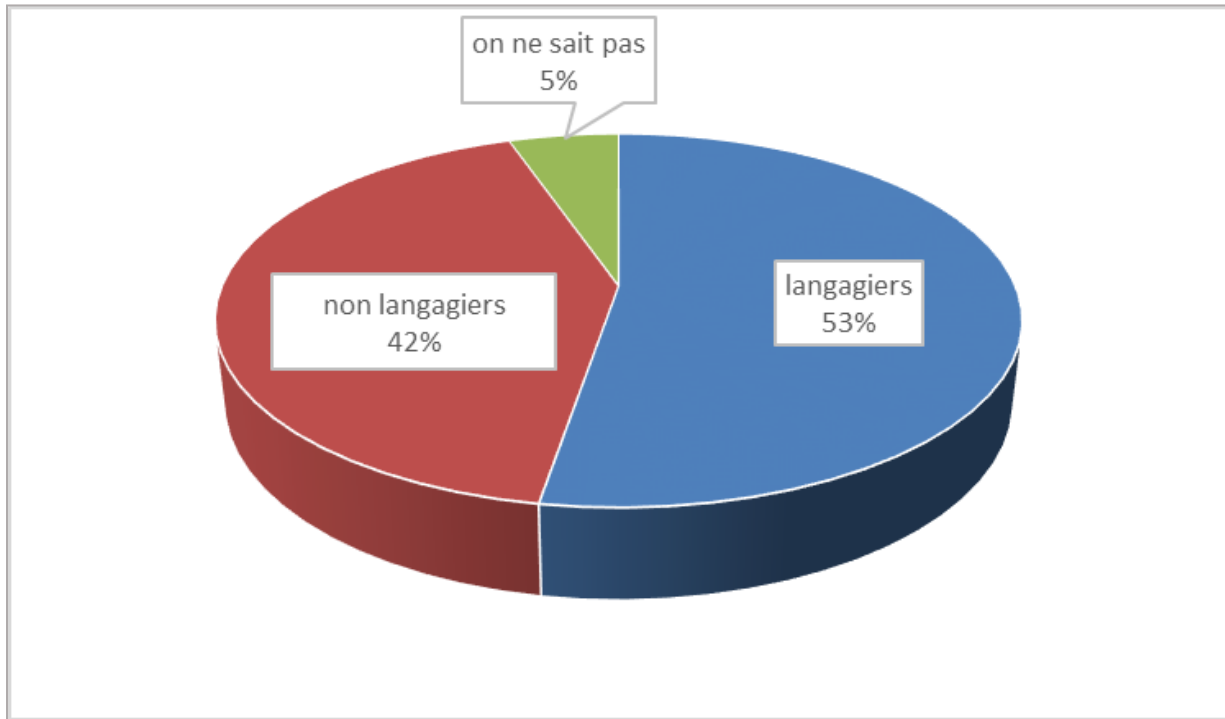
5.5.1.1. Activité professionnelle des répondants

Afin de compléter le portrait des internautes qui ont participé à l'expérience EBT⁹⁷, nous donnerons une indication de leur profession (v. Figure 17, p. 230). Nous rappelons qu'il s'agit d'une information que nous aurions idéalement voulu et dû poser au moment de l'inscription des participants sur le forum EBT, mais que nous n'étions pas parvenue à intégrer de manière fluide et efficace dans notre formulaire d'inscription. Cela nous avait poussée à compter sur une forte

⁹⁷ Voir notamment les portraits fournis dans les sections 4.2 (v. p. 180) et 5.2 (v. p. 208).

participation au questionnaire de fin de projet pour offrir un portrait professionnel de la « foule » d'EBT. Ainsi, nous constatons que 53 % des participants (soit 10 répondants sur 17) sont des langagiers (traducteurs, rédacteurs, réviseurs, enseignants de langue, linguistique ou traductologie ou chercheurs dans ces domaines), tandis que 42 % (soit 8 répondants sur 17) ont une activité professionnelle sans lien avec ce domaine (p. ex. hydrographe, animateur de communauté, infirmier, ergothérapeute, postier). Un participant a indiqué être à la retraite sans mentionner de quelle activité professionnelle. Avec un taux de réponse d'à peine 30 %, il est important de ne pas accorder à ces résultats une valeur de représentativité ferme du profil professionnel des internautes du projet EBT. Cependant, le fait que les langagiers soient majoritaires parmi les répondants demeure cohérent avec les observations de la recherche en EO, qui révèle que la foule participante est souvent composée de *professional amateurs* ou même d'experts du domaine dont la tâche est issue (Surowiecki, 2005; Brabham, 2013; Renault, 2017). La présence de nombreux langagiers au sein du forum EBT serait aussi appuyée par la forte proportion de femmes chez les internautes (82 % pour la phase pilote et 69 % pour l'expérience). En effet, comme l'avait relevé le Conference Board du Canada (2007, p. 9), l'industrie de la langue est très largement « dominée par les femmes », où elles représentent 68 % des professionnels de la traduction, de la terminologie et de l'interprétation.

Figure 17. Activité professionnelle des répondants au questionnaire de fin de projet



5.5.1.2. Mode de recrutement des répondants

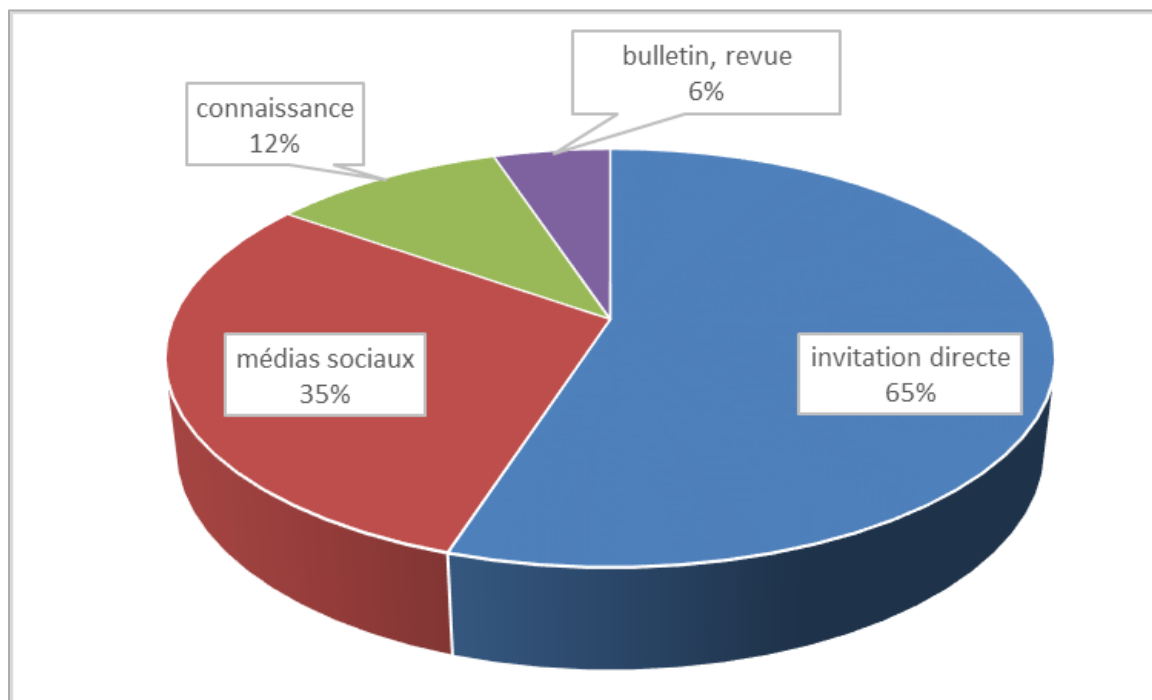
Le recrutement des participants jouant un rôle important dans la conception et la mise sur pied de toute initiative collaborative en ligne, il nous paraît intéressant de voir comment les répondants à notre questionnaire ont eu vent du projet et, ainsi, d'évaluer notre mode de recrutement par « boule de neige » (v. section 1.2, p. 151).

La Figure 18 (v. p. 232) révèle que la majorité des répondants (11 répondants sur 17, soit 65 %) à notre questionnaire ont participé à l'expérience après avoir été invités directement par notre directeur de thèse ou nous. Il s'agirait donc des participants « germes » de notre initiative faisant partie de notre cercle de connaissances (famille, collègue, amis, etc.), sur lesquels nous comptons pour recruter, à leur tour, des membres de leur entourage. Sur la base des informations à notre disposition, nous remarquons que les participants « germes » ont eu tendance à rester fidèles à l'expérience de recherche (p. ex. ils sont restés présents et actifs pendant toute la durée

du projet, comme leur forte participation au questionnaire de fin de projet le prouve) et, en cela, on peut s'attendre à ce qu'ils aient vraiment joué le rôle de « garde-fous » auquel nous nous attendions en adoptant cette approche de recrutement. Par contre, dans le cas du projet EBT, nous ne pouvons pas affirmer qu'ils aient été les *primo* recruteurs escomptés, puisque seuls 12 % des répondants au questionnaire (soit 2 personnes sur 17) ont indiqué avoir entendu parler de l'expérience par le biais d'un « proche, ami, collègue ou connaissance », mais aussi avoir été invités à participer directement par notre directeur de thèse ou nous⁹⁸. En fait, avec un total de 35 %, ce sont les approches plus probabilistes (p. ex. à travers les réseaux sociaux et la publication dans des bulletins ou revues) qui semblent avoir été le deuxième facteur de recrutement des participants au projet EBT. En effet, 6 répondants sur 17 (soit 30 %) ont indiqué s'être joints à l'expérience après l'avoir découverte sur un média social qu'ils fréquentent et une personne (soit 6 % des répondants), après avoir vu une annonce dans un bulletin ou une revue. Notre groupe de participants semble avoir montré les caractéristiques de diversité nécessaires, qui l'auront empêché de tomber dans le piège de la pensée de groupe, selon le concept de Janis (1982), et du consensus rapide (v. section 1.4, ch. 2, p. 75).

⁹⁸ Notons aussi que la forte proportion de *primo* recruteurs ayant répondu au questionnaire de fin de projet pourrait aussi avoir une influence sur le profil professionnel des répondants que nous avons présenté dans la section précédente, vu que notre cercle professionnel, composé essentiellement de langagiers, faisait partie de ce groupe.

Figure 18. Mode de recrutement des répondants au questionnaire de fin de projet



5.5.1.3. Motivations des répondants

Nous avons montré au chapitre 2 (v. section 2.5.2, p. 92) combien il est important, pour la réussite et la pérennité d'une initiative d'EO, de comprendre ce qui motive les participants à s'y joindre. Au moment de la mise sur pied de notre projet EBT (v. section 1.1, p. 149), nous nous attendions à ce que les participants soient mus par divers types de motivations intrinsèques et extrinsèques, selon la grille de Kaufmann et ses collaborateurs (2011)⁹⁹, notamment :

1. des motivations intrinsèques de type I_1 , qui proviennent du plaisir de l'activité proposée par l'EO (p. ex. l'intérêt pour les questions linguistiques);
2. des motivations intrinsèques de type I_{14} , qui proviennent du plaisir de ressentir les effets concrets de sa contribution (p. ex. voir une de ses suggestions être intégrée à une fiche terminologique);

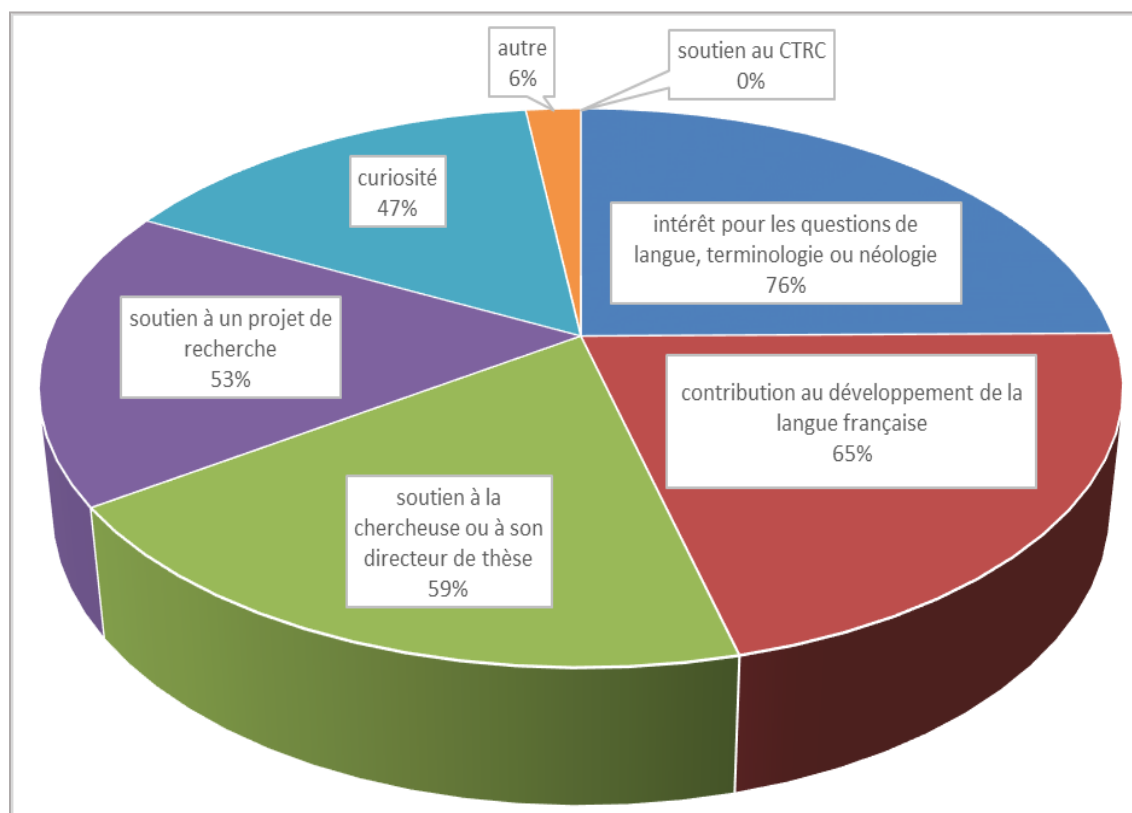
⁹⁹ V. Tableau 7, p. 97.

3. des motivations extrinsèques de type E₂₂, qui sont liées aux gains que les participants peuvent tirer de leur participation et qu'ils peuvent faire valoir ailleurs (p. ex. découvrir de nouvelles notions ou comprendre le fonctionnement de l'aménagement terminologique);
4. des motivations extrinsèques de type E₃₁, portées par le fait que l'activité de l'EO concorde avec les convictions et les valeurs des participants (p. ex. trouver important de contribuer à la vitalité de la langue française).

Dans notre questionnaire de fin de projet, nous avons tenté de déceler les raisons qui ont motivé les participants à s'inscrire sur le site EBT et à participer au projet. Les divers niveaux de motivations se trouvaient inclus parmi les réponses possibles¹⁰⁰. Nous avons donc opté pour une option « autre », espérant qu'elle révélerait des motivations insoupçonnées. La Figure 19 indique que pour 76 % des répondants (soit 13 personnes sur 17), c'est l'intérêt qu'ils portent aux questions de langue, de terminologie ou de néologie qui les a amenés à participer au projet EBT, ce qui n'est guère étonnant maintenant que l'on connaît la forte proportion de langagiers parmi les répondants au questionnaire de fin de projet. Si l'on ajoute à ce chiffre que 47 % des internautes (soit 8 personnes sur 17) se sont inscrits par curiosité, on est en mesure de confirmer que, pour qu'une foule se joigne à une initiative d'EO, il est nécessaire qu'elle la trouve potentiellement intéressante et plaisante.

¹⁰⁰ Les choix de réponses étaient les suivants : 1. Pour soutenir la chercheuse ou son directeur de thèse (I₁; E₃₁); 2. Pour soutenir un projet de recherche universitaire (E₃₁ et I₁₄); 3. Pour soutenir le CTRC (I₁; E₂₂; E₃₁); 4. Parce que je suis intéressé(e) par les questions de langue, terminologie ou néologie (I₁; I₁₄; E₂₂); 5. Pour contribuer à développer la langue française (I₁₄; E₃₁); 6. Par curiosité (I₁); 7. Autre.

Figure 19. Raisons de la participation des internautes au projet « En bons termes »



Ensuite, les internautes ont exprimé s'être joints à l'initiative pour contribuer au développement de la langue française (65 % ou 11 personnes sur 17) et pour soutenir soit la chercheuse ou son directeur de thèse (59 % ou 10 personnes sur 17) soit un projet de recherche universitaire (53 % ou 9 personnes sur 17). Dans les trois cas, il s'agit de motivations qui sont mues par des croyances, valeurs ou convictions que les internautes partagent avec l'initiative, qu'il s'agisse de ses acteurs (notre directeur de thèse ou nous, la chercheuse), de son contexte (projet universitaire) ou de ses objectifs (enrichir et protéger le français).

Finalement, une personne (6 % des répondants) a indiqué avoir participé parce que cela fait partie du mandat de son employeur¹⁰¹, ce qui correspond peu ou prou à une motivation

¹⁰¹ Pour maintenir l'anonymat des répondants, nous nous limiterons à indiquer que cette personne a dit travailler pour une grande entreprise du domaine langagier et y tenir le rôle de gestionnaire de communauté. Il s'agit du répondant EBTR07 de l'Annexe 16.

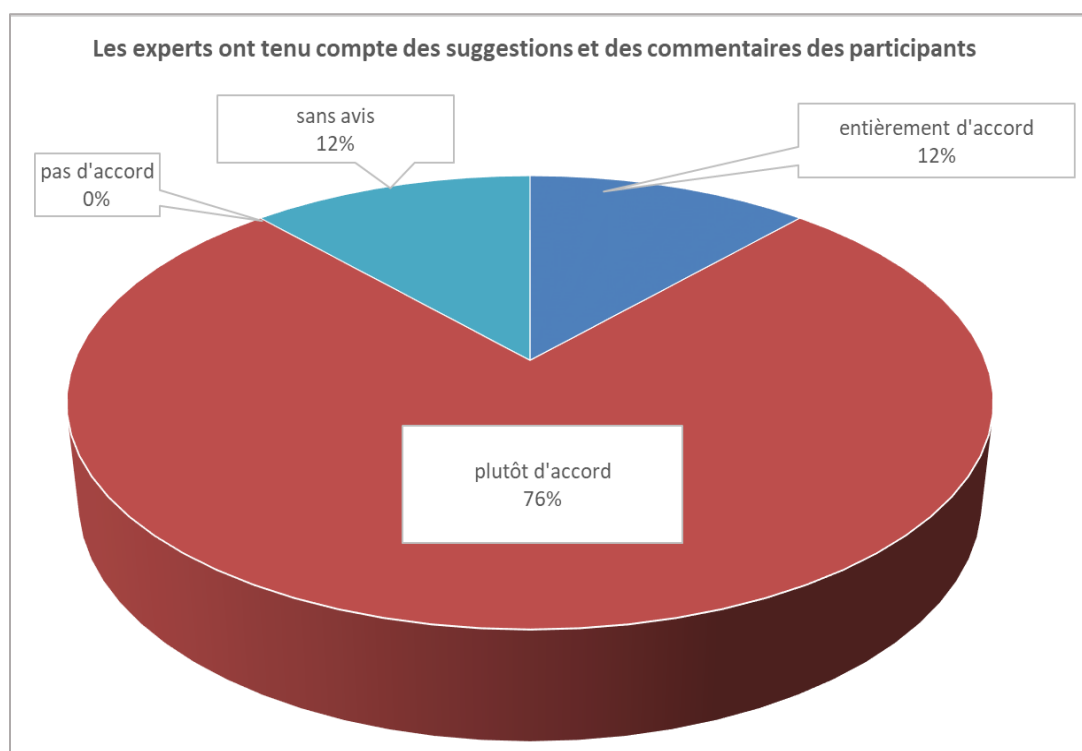
extrinsèque de type E₃₂ de la grille de Kaufmann et coll. (2011). En effet, il semblerait que la participation de cet internaute ait été forcée, explicitement ou implicitement, par son employeur ou son rôle au sein de son entreprise. Cela dit, il faut noter que cette motivation seule n'a pas suffi à amener cette personne à s'inscrire, puisqu'elle indique aussi avoir participé pour soutenir un projet de recherche universitaire, pour contribuer à développer la langue française et parce qu'elle est intéressée par les questions de langue. Ainsi, même dans les cas où la participation serait le fruit d'une exigence externe, il semble tout de même nécessaire que les participants perçoivent un certain plaisir à l'activité externalisée et croient en ses objectifs pour demeurer motivés et engagés.

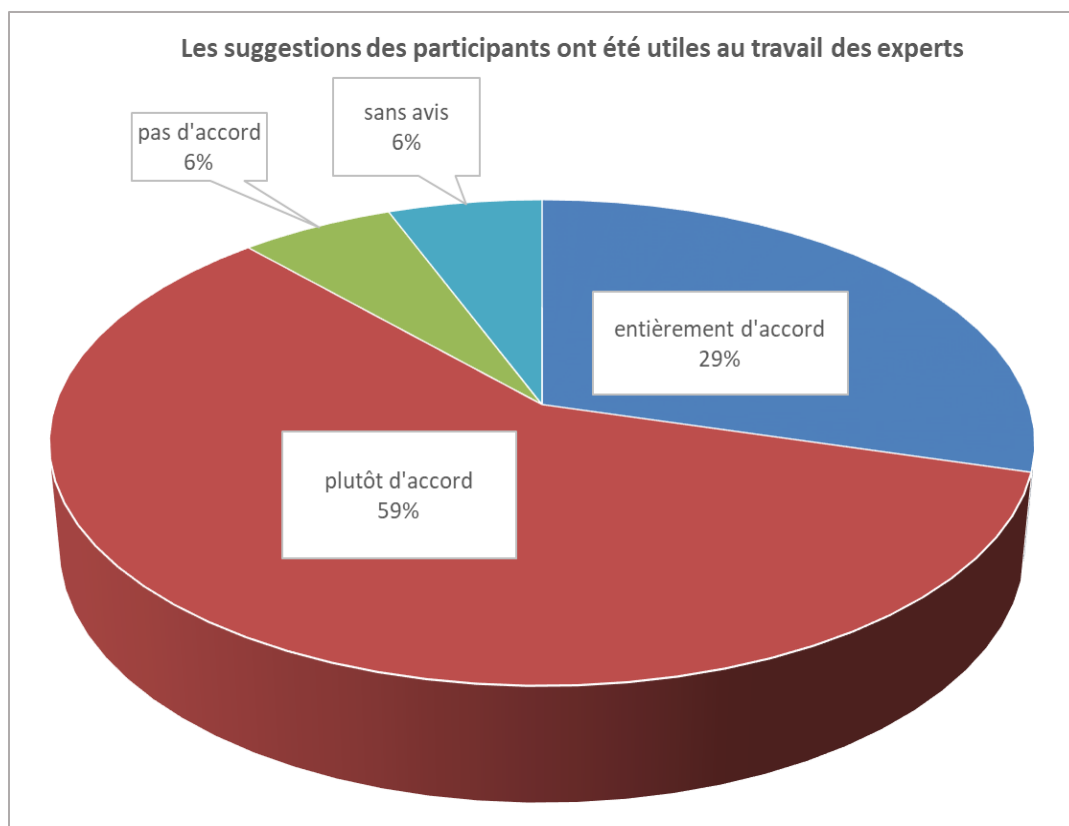
5.5.1.4. Perception de l'intérêt et de l'écoute des experts

La promesse explicite du projet EBT, pour reprendre la terminologie de Shirky (2009), était que la participation des internautes aiderait les aménageurs dans leur tâche de francisation de nouveaux concepts. Implicitement, cela signifie que les aménageurs tiendront compte des suggestions des participants d'une manière ou d'une autre. Comme nous l'avions planifié à la phase de cosituation du projet (v. section 2, p. 164), nous avons misé sur deux façons de tenir cette promesse implicite auprès des internautes : la première était de leur fournir de la rétroaction sur les décisions des aménageurs pendant l'initiative et la seconde était d'indiquer la participation des locuteurs sur les fiches terminologiques qui seraient publiées à l'issue du projet EBT. Sachant que la seconde proposition n'a pas été prise en compte par les aménageurs dans les 11 fiches terminologiques qui ont été produites par le CTRC, il nous paraît intéressant de vérifier dans quelle mesure les répondants au questionnaire de fin de projet ont trouvé que l'on a tenu compte de leurs contributions et que celles-ci ont semblé avoir été utiles pour le travail des aménageurs. La Figure 20 (v. p. 236) révèle que 88 % des répondants ont trouvé que les aménageurs du CTRC avaient tenu compte de leurs suggestions et de leurs commentaires, 12 % (soit 2 participants sur

17) d'entre eux indiquant une conviction totale et 76 % (soit 13 participants sur 17) une conviction relative. Alors que deux répondants (ou 12 %) ont mentionné ne pas avoir d'avis sur la question, il est intéressant et satisfaisant de noter qu'aucun des répondants ne s'est senti ignoré par les aménageurs du CTRC. En ce qui concerne leur perception de l'utilité de leurs suggestions pour l'AT, les résultats sont sensiblement similaires, puisque 88 % d'entre eux jugent que leurs suggestions ont été utiles. Ils sont même encore plus nombreux à exprimer une conviction totale de l'utilité de leur contribution (29 % ou 5 répondants sur 17). Dix répondants (ou 59 %) indiquent, eux, être « plutôt d'accord » avec l'énoncé. Une personne reste sans avis, tandis qu'une autre indique son désaccord sur la question. Au vu de ces résultats, on peut conclure que la rétroaction aura suffi à tenir la promesse implicite de notre projet EBT et à contribuer à sa réussite.

Figure 20. Perception des internautes quant à l'intérêt porté par les aménageurs du Comité de terminologie de Radio-Canada à leurs contributions

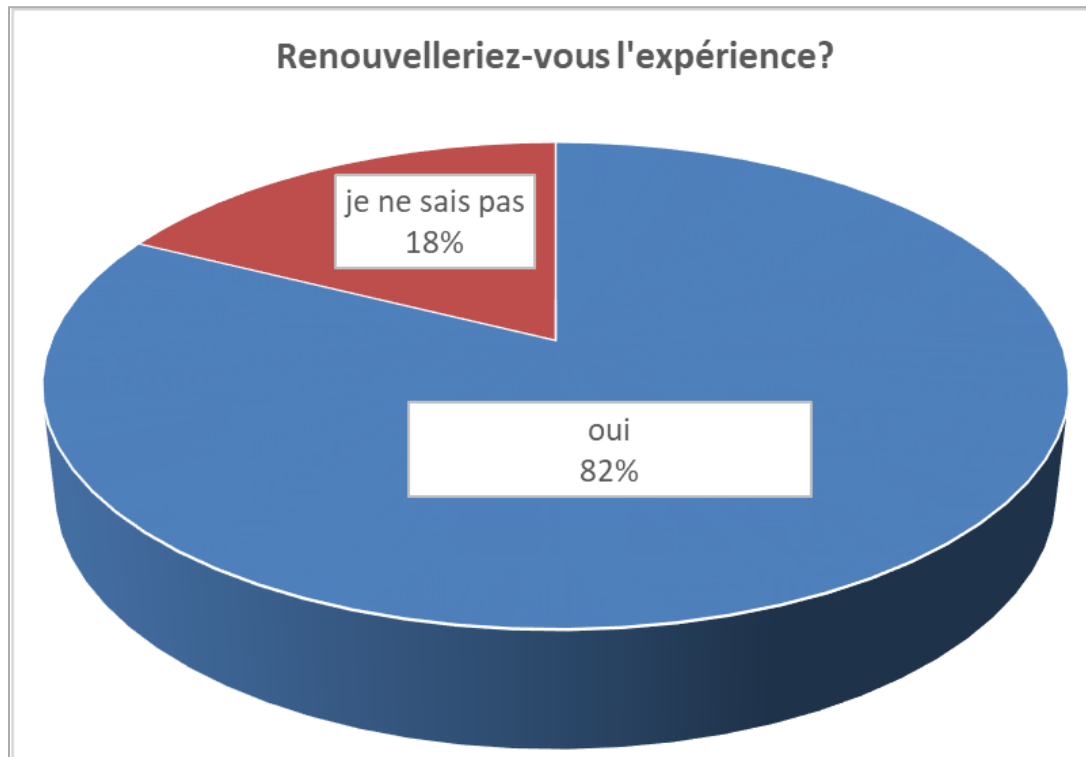




5.5.1.5. Évaluation du succès de l'externalisation ouverte « En bons termes »

Nous avons finalement voulu connaître la proportion de répondants qui se disent prêts à renouveler l'expérience de collaboration avec les aménageurs du CTRC, si celle-ci était relancée. La Figure 21 montre clairement que la très grande majorité des participants (82 %, soit 14 personnes sur 17) disent qu'ils participeraient de nouveau à une telle collaboration, contre 18 % d'indécis (3 personnes sur 17), ce qui est révélateur de leur niveau de satisfaction envers l'expérience. Il est particulièrement intéressant de noter que personne n'a exprimé un « non » catégorique à cette idée, ce qui nous permet de conclure à la réussite de l'initiative EBT, du point de vue de la foule participante.

Figure 21. Intérêt des internautes à participer de nouveau aux tâches de l'aménagement terminologique en collaboration avec les aménageurs



5.5.2. *Rétroaction du Comité de terminologie de Radio-Canada*

Les données présentées ci-dessus et appuyées de l'évaluation des internautes ayant participé au projet EBT nous permettent déjà de répondre à notre question de recherche et d'affirmer que le modèle d'EO que nous avons élaboré permet d'externaliser certaines tâches de l'AT vers le grand public, de manière à ce que celui-ci participe activement et contribue positivement. Toutefois, pour qu'une telle approche soit renouvelée dans le futur, l'adhésion des aménageurs est nécessaire. Or, nous l'avons constaté, certains aspects de notre schéma original de collaboration n'ont pas pu être testés pendant la phase pilote ou l'expérience. Dès lors, il nous paraît intéressant de présenter le point de vue des aménageurs quant au déroulement de l'EO, avant d'offrir un modèle qui, dans l'esprit de la méthode de recherche collaborative, tienne compte de la perception et de l'opinion de tous les acteurs impliqués.

Les 22 et 23 février 2018, nous sommes allée à la rencontre de deux des grands aménageurs du CTRC, le troisième n'ayant pas vraiment participé à l'initiative et n'étant plus en contact avec nous. Le but de ces rencontres était de récolter leur rétroaction sur le projet EBT. Nos entretiens de fin de projet, qui ont duré entre 90 et 120 minutes, étaient semi-directifs et s'intéressaient aux expériences passées des aménageurs en matière de collaboration avec les locuteurs dans le cadre de l'AT¹⁰² et à leur opinion concernant la technologie, le déroulement et la terminologie du projet EBT. Une dernière question tentait de cerner leur opinion générale à l'égard de l'intégration des usagers dans le processus d'AT et de l'avenir de cette approche collaborative pour le CTRC ou leur propre organisme d'AT. Le guide de l'entretien semi-directif est fourni en Annexe 17, pour référence. Comme pour les rétroactions des internautes, nous n'avons, ici, ni l'espace ni le temps de rendre compte de l'intégralité des réponses récoltées au cours de ces longs entretiens et nous nous concentrerons donc sur des aspects directement reliés aux résultats que nous avons présentés dans cette thèse. En particulier, nous tenterons de répondre à plusieurs questions qui se sont posées pendant le projet, telles que :

1. Pourquoi le CTRC n'a pas fait de diffusion collective des résultats issus du projet EBT?
2. Quelles sont les raisons qui peuvent expliquer la durée variable d'analyse des suggestions des internautes et le fait que 9 des 20 concepts discutés sur le site pendant l'expérience EBT n'aient fait l'objet d'aucune fiche terminologique (v. Annexe 12)?

¹⁰² Nous avons eu ces discussions avec certains d'entre eux lors de la phase de cosituation du projet, mais ces rencontres n'ayant pas été enregistrées, nous avons pensé qu'il serait bon de les répéter à l'occasion des entretiens de fin de projet.

3. Comment expliquer le fait que les aménageurs n'aient pas ressenti le besoin de sonder de nouveau les internautes pour valider, par voie de vote, leurs propositions avant leur insertion sur une fiche terminologique (v. section 5.4.1, p. 213)?
4. Qu'est-ce qui explique le fait qu'aucune des « idées de cas terminologiques à traiter » publiées sur le forum EBT n'ait été reprise et étudiée par le CTRC (v. Tableau 29, p. 220)?

En accord avec notre volonté de présenter les résultats de manière anonyme, nous présenterons les éléments de réponses à ces questions sous l'étiquette unique CTRC, sans faire de distinction entre les aménageurs que nous avons interrogés.

5.5.2.1. Diffusion des résultats du projet « En bons termes »

Nous souhaitons aborder cette question de la diffusion des décisions du CTRC, car elle a eu un impact sur les objectifs initiaux de notre recherche qui, comme nous l'avons évoqué dans les limites de la thèse (v. section 3, conclusion, p. 257), étaient ancrés dans les études de l'implantation terminologique. En effet, comptant sur la diffusion d'une seule voix des termes issus de notre projet de la part des trois grands aménageurs du CTRC, nous estimions être en mesure d'évaluer la portée de l'AT en collaboration avec les locuteurs dans la visibilité, la réception et l'usage des termes. Toutefois, quand nous avons assisté à la réunion du CTRC à l'issue de la phase pilote du projet EBT (v. section 4.6, p. 199), nous avons pu observer que les décisions prises autour de la table et adoptées par la SRC ne l'étaient pas nécessairement par les autres aménageurs, soit l'Office et le Bureau, de même que le contenu des fiches terminologiques produites par chacun des aménageurs n'était pas nécessairement identique. Les aménageurs expliquent et justifient ces différences de traitement terminologique au sein du CTRC par le fait que les trois organismes d'AT membres n'ont pas le même mandat (Saint, 2018a) :

On peut travailler de façon indépendante. On peut discuter d'un même concept [...] et puis arriver à des conclusions différentes. Ce qui est plutôt rare, je pense. [...] Ce qui n'est pas souhaitable non plus. Mais ça se peut qu'on arrive à deux propositions. Nous on trouve que notre proposition, elle est meilleure que la leur et puis, chacun tire de son côté. On va quand même rédiger une fiche ici, mais elle ne sera pas signée par le comité. [...] Ce sera notre proposition à nous, par exemple. Ou [...] on peut très bien choisir de mettre leur proposition en synonyme aussi sur la fiche, mais de conserver notre proposition en terme principal. Donc, je ne pense pas qu'il y a de guerre entre nous. [...] On a des réalités différentes.

[...] On ne cherche même pas le consensus nécessairement, [...] il y a des réalités différentes : [le Bureau] est axé davantage sur le client, [...] [l'Office] sur l'utilisateur québécois et [la SRC] c'est [les] journalistes, c'est la vulgarisation.

Donc, on n'a pas les mêmes besoins, on n'a pas les mêmes façons de faire non plus.

Contrairement à notre compréhension initiale du fonctionnement du CTRC, les propositions publiées par l'un des aménageurs n'étaient donc pas relayées par tous, d'une seule et même voix, ce qui a eu pour effet de ne pas faire connaître les résultats du projet EBT aussi largement que l'avions espéré et de compromettre notre plan de recherche initial. Il s'agit là d'une réalité du terrain qui nous était inconnue et qui, de nouveau, révèle toute la valeur d'une approche de recherche participative comme la nôtre, qui oblige le chercheur à tenir compte des faits concernant la pratique professionnelle, d'en accepter ses contraintes, sans s'y opposer ou imposer un regard normatif. Malgré son impact sur notre recherche, cette prise de conscience a été fort instructive, ne serait-ce que dans la mesure où elle nous a informée sur la manière dont la notion de « travail en collaboration » était comprise au sein du CTRC.

5.5.2.2. Traitement des suggestions des internautes par les aménageurs

Parmi les intérêts qu'il peut y avoir à externaliser des tâches de l'AT vers les locuteurs se trouve le potentiel d'une offre rapide de solutions terminologiques, facteur clé pour l'implantation des termes. Il s'agit en effet d'une des promesses de l'EO qui donnerait l'occasion à la foule de remplir les tâches de l'externalisateur de manière « cheap, perfect and now » (Malone et coll., 2010, p. 22). Lors de la mise sur pied de notre projet EBT, nous avons souhaité offrir un modèle

qui permettrait aux aménageurs d’obtenir des suggestions terminologiques sous une semaine et de parvenir à publier leurs décisions, validées par les locuteurs par le biais d’un vote public, dans des fiches terminologiques en une quinzaine de jours maximum. Cette estimation se fondait sur la capacité des aménageurs à évaluer les suggestions des internautes en trois ou quatre jours maximum (v. Tableau 12, p. 160). Or, comme nous avons pu l’observer dans le déroulement de l’expérience EBT (v. section 5.4.1, p. 213), cet objectif n’a pas été atteint et la durée moyenne de révision des suggestions par les aménageurs se situait plutôt entre neuf et dix jours. Si, comme pour les autres initiatives d’EO en contexte d’AT que nous avons été en mesure de recenser (v. section 4.4, ch. 3, p. 129), le gain de temps anticipé par la participation du public n’a pas été au rendez-vous, il nous a paru intéressant de comprendre pourquoi.

Les aménageurs du CTRC traitent leurs divers problèmes terminologiques en fonction de la priorité qu’ils leur accordent et qui est guidée par deux facteurs : le premier concerne le potentiel d’implantation rapide du terme (généralement en anglais) à remplacer dans l’usage, faute d’une solution en français disponible; le second dépend du client de qui provient la demande d’une solution terminologique en français. Dans le cas d’un problème prioritaire, les aménageurs nous ont informée qu’« habituellement, la fiche part en révision et est [publiée] en moins d’une semaine, du début du traitement, un peu plus qu’une semaine, mais dans ces eaux-là » (Saint, 2018a). Il arrive même que cela soit affaire d’une journée ou deux, dans les cas où l’urgence est telle qu’« on peut rédiger une fiche pour dépanner les gens, mais on sait très bien qu’on va y revenir parce qu’on n’est pas du tout satisfaits de ce qu’on a proposé » (Saint, 2018a). Toutefois, ces demandes urgentes n’étant soumises à aucun calendrier et pouvant arriver à tout moment de l’année, la courte durée de l’expérience EBT et sa ponctualité n’auront pas permis de juger réellement de l’apport des locuteurs dans le traitement de ce type de demandes. Tout porte donc à croire qu’une initiative

d'EO en contexte d'AT doit s'installer dans la durée, pour qu'elle soit en mesure de réellement porter des fruits. Les aménageurs du CTRC jugent qu'ils auraient pu fournir des cas terminologiques plus intéressants et plus urgents si le projet avait duré un an, plutôt que quelques mois. Cela leur aurait évité de fournir des cas tirés de leurs listes de veille terminologique, soit des termes qu'ils relèvent au quotidien, se disant qu'il faudra probablement les franciser à un moment ou à un autre, mais qui ne revêtent pas de caractère urgent au moment de leur collecte :

[L]es termes qu'on vous a proposés, [...] ils figuraient sur une liste, mais ils n'étaient pas nécessairement très urgents.

C'était un dossier de veille terminologique. [...] Quelqu'un de l'équipe avait noté qu'il avait vu ça quelque part. « Devrait-on s'intéresser à ça, nommer ça? ». Bon, on l'avait gardé dans une liste. [...] Puis, on est allés puiser là-dedans à certaines occasions [pour EBT]. [Mais] on ne se serait peut-être pas penchés là-dessus, cette année. Peut-être que dans deux ans, ce serait revenu. Puis là, on aurait beaucoup entendu parler de ça, puis on aurait dit : « bon, là, c'est le temps [...]! » (Saint, 2018a)

En fait, le seul problème urgent qui ait été soumis sur le forum EBT est *water square* (v. section 5.3, p. 212) et, même dans ce cas-ci, les aménageurs n'ont pas indiqué avoir profité des suggestions des internautes pour des questions de rapidité. En revanche, ils ont clairement exprimé l'intérêt de ces suggestions pour leur réflexion et pour la confiance qu'ils ont eu d'être parvenus à fournir au client une solution terminologique adéquate :

Ça nous a tous aidés. [...] Nous, on pense à certaines choses quand on réfléchit, puis on essaie de nommer, puis on essaie de cibler, [...] mais on n'est pas omniscients. Les gens, ils nous apportaient des pistes de réflexion. Puis, c'était intéressant de pouvoir puiser là-dedans. [...] des pistes qu'on n'aurait peut-être jamais vues. (Saint, 2018a)

Finalement, c'est le caractère non urgent et non prioritaire des cas terminologiques traités avec les internautes, en raison de la fugacité du projet EBT, qui aura joué le plus grand rôle dans le fait que près de 45 % sont restés sans fiche terminologique. Comme le précise un des aménageurs interrogés : « Il y avait une première analyse des termes, mais sans aller nécessairement plus loin, parce qu'[on] n'avait pas un besoin urgent de créer une fiche » (Saint, 2018a). Cela contredit ce que nous avons interprété précédemment comme étant le résultat d'une

possible indécision de la part des aménageurs sur le terme à proposer, qu'un vote public aurait pu combler.

5.5.2.3. Étapes supprimées du schéma collaboratif : le vote

Ce vote public est ce que nous proposons dans le cadre des quatre dernières étapes de notre schéma collaboratif. Toutefois, comme nous l'avons montré dans la Figure 14 (v. p. 214), à aucun moment les aménageurs n'ont ressenti le besoin d'y recourir. Ajoutées au fait que les cas terminologiques, même ceux qui sont restés sans fiche, n'ont pas laissé les aménageurs indécis, nos entrevues de fin de projet ont révélé qu'il s'agissait là d'étapes qui ne présentaient pas de réel intérêt pour eux. En effet, les aménageurs jugent, tout d'abord, que le vote public permet de déterminer la popularité d'un terme, mais pas nécessairement sa qualité. Ensuite, ils estiment que c'est à eux de décider des termes qui doivent apparaître sur les fiches, que cela fait partie de leur tâche professionnelle : « Ça fait partie aussi de notre travail de prendre la décision finale, de trancher, à un moment donné » (Saint, 2018a). Finalement, quand il y a indécision ou incertitude sur le terme qui aura le plus de chances de s'implanter, les aménageurs n'hésitent pas à incorporer plusieurs termes synonymes sur la même fiche :

Quand, par exemple, on a deux termes – on a les ouvrages qui proposent un terme, puis les usagers qui [en] utilisent un autre, qui ne figure pas dans les dictionnaires – [...] parfois, on retient les deux. On a la possibilité de mettre plusieurs termes, de [...] mettre en terme principal celui qui nous semble le plus correctement formé, le plus représentatif, évocateur [...]. Mais on ne fait pas fi de l'usage [...] qui va utiliser [un autre terme] pour nommer le même concept. [...] On choisit de mettre les deux, deux possibilités.

Puis, avec le temps, on observe. On observe l'usage après cinq ans, dix ans. Il y en a un qui s'impose [et] il y en a un qui n'a jamais été utilisé, qui n'a jamais été retenu pour une raison qu'on ignore. Bon, on regarde notre fiche et puis on décide de l'enlever. [...]

Alors, dans ce temps-là, on consulte [...] avec le recul [...] les locuteurs, parce que c'est eux qui vont décider. Mais, ce ne sera pas une décision de « cliquez oui, cliquez non ». Ça va être une décision dans le temps.

(Saint, 2018a)

Les aménageurs du CTRC ne croient donc pas qu'il soit possible d'évaluer le degré d'implantabilité d'un terme par le biais d'un simple vote et qu'il revienne aux locuteurs de

décider de cette manière du terme qui finira par s'implanter dans l'usage. Ce qu'ils auraient toutefois souhaité recevoir, c'est de la rétroaction sur les décisions qu'ils ont prises. Ils ont indiqué regretter que leurs rétroactions publiées sur le forum n'aient pas été ouvertes aux commentaires spontanés des internautes, tout en comprenant « en même temps que cela aurait pu relancer d'autres débats, d'autres discussions et puis que le but, c'était aussi de ramener les gens vers le prochain concept à nommer » (Saint, 2018a). En effet, tous ont exprimé, non une indécision face aux choix des termes qu'ils choisissent d'intégrer à une fiche, mais un doute sur la réception de leurs propositions, qu'une rétroaction des locuteurs aurait peut-être permis d'atténuer :

On doute beaucoup quand même. À certains moments, il faut dire : « Bon, ok, j'assume, je choisis ça, je choisis de définir ce concept de cette manière et de le nommer de cette manière. Je fais le choix, j'assume. » [...] [Mais] on lance une bouteille à la mer. Et puis on ne sait pas [ce qui] va arriver [...]

On est sans filet. C'est-à-dire qu'on lance quelque chose et puis on se dit : « J'espère qu'on n'a pas fait une grosse connerie ». [...] Quand on a un terme qu'on a lancé et qu'on reçoit un accueil quand même favorable [...], ça nous fait toujours plaisir et ça nous rassure. Et, inversement, quand on a une fin de non-recevoir, [...] on n'aime pas ça et des fois, on a raison, mais ça nous oblige quand même à nous remettre en question et ce n'est pas une mauvaise chose. Ce n'est pas une science exacte.

(Saint, 2018a)

En fin de compte, les quatre dernières étapes de notre schéma collaboratif n'ont peut-être plus lieu d'être, mais nos entrevues avec les aménageurs révèlent un besoin d'ajustements ailleurs, comme nous le montrerons dans la proposition de notre modèle de participation du public à l'AT, ci-dessous (v. section 6, p. 246). Néanmoins, nous souhaitons souligner de nouveau tout l'intérêt de la méthodologie que nous avons choisie pour mener notre projet et qui nous permet de façonner notre modèle à mesure du déroulement de la collaboration sur le terrain et à la lumière des commentaires des praticiens, d'une valeur inestimable pour comprendre la réalité de leur métier.

5.5.2.4. Idées de cas terminologiques à traiter

Pour terminer, nous avons tenté de mieux comprendre pourquoi les aménageurs n'avaient pas traité une seule des suggestions laissées par les internautes et visiteurs du forum EBT sur la page « Idées de cas terminologiques à traiter » (v. Tableau 29, p. 220) et dont nous leur avons, de surcroît, fait part dans nos courriels. La raison invoquée par tous les aménageurs a été la même : le manque de temps et le manque de ressources à consacrer à des suggestions qui n'entrent pas nécessairement dans leurs priorités de travail.

6. PROPOSITION D'UN MODÈLE DE PARTICIPATION DU PUBLIC À L'AMÉNAGEMENT TERMINOLOGIQUE PAR EXTERNALISATION OUVERTE

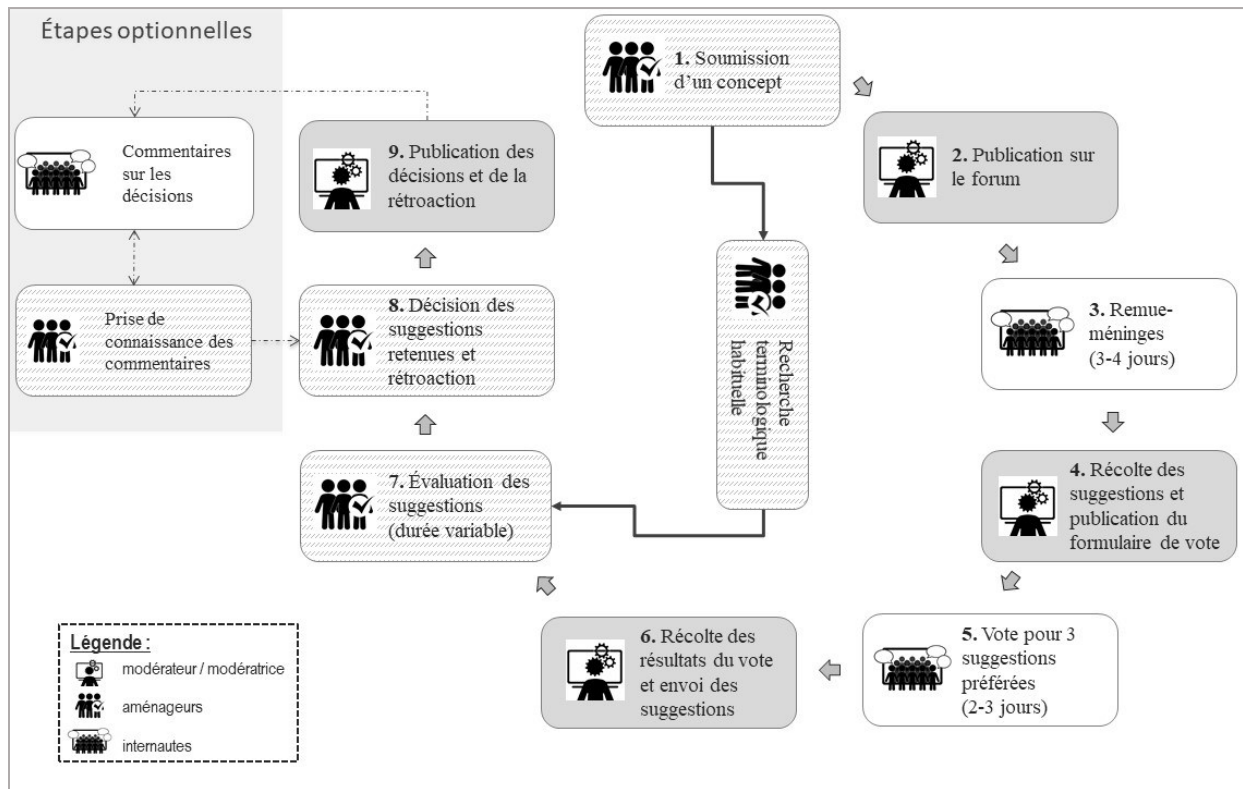
L'expérience EBT a démontré le bon fonctionnement du modèle que nous avons modifié au sortir de la phase pilote (v. section 0, p. 203). En effet, nous sommes parvenue à recruter un nombre croissant de membres du public, à les faire participer activement à la tâche externalisée pendant 81 jours de manière positive et sans dérives comportementales, à les amener à offrir des suggestions pour 20 cas terminologiques qui ont abouti à la création de 11 fiches terminologiques et à les fidéliser à la tâche dans la durée, au point que plusieurs seraient désireux de renouveler l'expérience. De plus, notre expérience confirme l'adéquation du forum de discussion en ligne, modéré, pour mener un tel projet collaboratif. Les dernières étapes de notre déroulement collaboratif, concernant l'introduction d'un vote public qui déciderait du terme à privilégier sur la fiche terminologique, n'ont pas eu l'occasion d'être testées. La phase pilote avait déjà fait l'impasse sur ces étapes, car la prise de décisions au sein de la réunion régulière du CTRC ne se prêtait pas à l'exercice. Nous avons donc décidé de conserver ces étapes et nous n'avons aucune raison de les croire inutiles, puisque les aménageurs, avec qui nous avons cositué notre projet de recherche, n'avaient exprimé aucune incrédulité à leur sujet. Toutefois, de nos entrevues de fin de

projet avec ces mêmes aménageurs, se dégage le fait que ces étapes ne collent finalement pas à la réalité du travail d'AT sur le terrain (v. section 5.5.2.3, p. 244) et qu'elles n'ont donc aucune raison d'apparaître dans notre modèle collaboratif. En revanche, il semblerait que certaines étapes gagneraient à être ajoutées au modèle, afin de satisfaire la curiosité des aménageurs, soit connaître l'opinion des locuteurs au sujet de leurs décisions et propositions. Avant de songer à insérer ces étapes dans le modèle, il s'agit de retenir deux points. Premièrement, notre expérience EBT a montré que les internautes ont su, d'une part, se contenter d'une rétroaction des aménageurs non ouverte à la discussion et, d'autre part, trouver les moyens d'exprimer leur insatisfaction ou demander des explications par le biais d'autres espaces ouverts à la discussion sur le forum. Par conséquent, l'intérêt qu'ont les aménageurs pour les commentaires des internautes ne répond pas nécessairement à un besoin de ces derniers. Deuxièmement, ouvrir la discussion au sujet des rétroactions des aménageurs, alors que leur décision est prise, qu'ils ont « tranché » et qu'ils comptent sur l'usage dans le temps pour voir s'il est nécessaire de modifier le contenu de la fiche, risque de mener, à la fois, à des échanges de points de vue non productifs et à la frustration des internautes, à qui on demanderait leur avis sans donner l'air de s'en soucier. L'ajout de telles étapes exigera que l'on clarifie les attentes de toutes les parties impliquées, c'est-à-dire que l'on s'assure que la promesse implicite ou explicite de l'initiative collaborative sera bien comprise des participants. Il s'agira d'annoncer clairement que, s'il est possible de commenter les rétroactions des aménageurs, les messages des internautes ne seront reçus qu'à titre informatif et n'auront pas vocation à faire changer la décision du CTRC.

C'est pourquoi nous proposons, comme le montre la Figure 22, de rendre ces étapes optionnelles, une fois les rétroactions des aménageurs publiées sur le site. D'une part, on autoriserait les internautes qui le souhaitent à commenter la rétroaction des aménageurs publiée

sur le forum EBT et, d'autre part, on donnerait l'occasion à tous les aménageurs de prendre connaissance de ces commentaires et, à ceux qui le souhaitent, d'y répondre ou de les prendre en considération pour modifier leurs décisions initiales.

Figure 22. Proposition d'un schéma collaboratif pour externaliser des tâches de l'aménagement terminologique vers le grand public sur un forum de discussion



Le Tableau 30 (v. p. 250), présente les tâches du modèle d'EO en contexte d'AT que nous proposons, à la lumière de notre expérience EBT, de ses résultats et des commentaires des internautes et des aménageurs.




Contrairement à notre déroulement original de la collaboration, et même à celui modifié après la phase pilote de notre projet EBT (v. Tableau 12, p. 160 et Tableau 24, p. 205), nous proposons ici un modèle d'externalisation ouverte qui fait intervenir un groupe d'internautes inscrits uniquement, soit un groupe fermé. Cela est dû au fait que les étapes du vote public en ont été supprimées. Le seul endroit où les visiteurs du site (c'est-à-dire des utilisateurs non inscrits)

sont en mesure de participer est pour offrir des suggestions de cas terminologiques à franciser. Comme nous l'avons vu précédemment, nous n'avons pas supprimé cette tâche de notre modèle, puisque la seule raison pour laquelle elle n'a pas été considérée pendant notre expérience EBT est le manque de temps, et non le manque d'intérêt, de la part des aménageurs.

Comme dans les tableaux précédents décrivant le déroulement de la collaboration, on constatera ici aussi l'omniprésence du modérateur ou de la modératrice. En effet, notre expérience EBT nous aura démontré que pour que l'EO fonctionne et qu'internautes et aménageurs puissent se concentrer sur les tâches qui leur incombent, il est crucial de conserver un acteur qui jouera l'intermédiaire entre les deux mondes, qui se portera garant du maintien de la promesse de l'initiative et qui s'assurera du bon fonctionnement technique du site. Nous l'avons vu, même en prenant soin de consulter amplement les aménageurs en début de parcours et de valider avec eux les étapes de la collaboration, rien ne garantit qu'ils comprennent tous l'ensemble des enjeux de la collaboration en ligne. C'est ainsi que, dans notre expérience EBT, certains ont publié des messages pouvant faire dévier les internautes de la tâche pour laquelle on fait appel à eux ou que d'autres cherchent à faire participer les internautes en publiant dans la mauvaise section du forum en ligne¹⁰³. Sans notre présence en tant que modératrice, il est certain que les résultats de notre projet auraient été différents. D'ailleurs, certains aménageurs, lors de nos entrevues de février 2018, ont indiqué n'être jamais allés directement sur le forum, mais de s'être uniquement basés sur nos courriels pour prendre leurs décisions.

¹⁰³ Voir notamment ce que nous avons appelé l'« occasion manquée » de notre expérience (section 5.4.3, p. 222) et le cas de *grid girls* (section 5.4.2, p. 219).

Tableau 30. Tâches du modèle d'externalisation ouverte en contexte d'aménagement terminologique, selon les acteurs et pour chaque stade de la collaboration

STADES DE LA COLLABORATION	 TÂCHES DU MODÉRATEUR/DE LA MODÉRATRICE	 TÂCHES DES AMÉNAGEURS	 TÂCHES DES INTERNAUTES INSCRITS
1. Soumission d'un concept	Recevoir les problèmes terminologiques des aménageurs et leur demander les précisions nécessaires (p. ex. définitions, contextes, exemples)	Proposer un problème terminologique pour lequel ils souhaitent obtenir les suggestions des internautes	
2. Publication sur le forum	Publier en ligne les problèmes terminologiques fournis par les aménageurs et informer les internautes des modalités de participation		
3. Remue-ménages (3-4 jours)	Assurer le bon fonctionnement technique du forum et modérer la discussion, au besoin	Intervenir dans la discussion, au besoin et s'ils le désirent	Fournir leurs suggestions et, peut-être (idéalement), les discuter entre eux
4. Récolte et publication du formulaire de vote	Remercier les internautes et fermer l'espace de discussion; Récolter toutes les suggestions des internautes et les inclure dans un sondage; Publier en ligne le formulaire de vote		
5. Vote (2-3 jours)	Assurer le bon fonctionnement technique du forum, au besoin; Clore le vote le moment venu		Voter pour élire les trois suggestions préférées parmi toutes celles proposées lors de la discussion
6. Récolte et envoi des résultats du vote	Transmettre aux aménageurs les suggestions des internautes classées dans l'ordre de leurs préférences		
7. Évaluation des suggestions (durée variable)		Évaluer les suggestions des internautes et sélectionner les termes qu'ils jugent adéquats pour dénommer le concept discuté, issus des suggestions des internautes et des résultats de leurs propres recherches	
8. Décision des suggestions retenues et rétroaction		Décider des suggestions retenues, soumettre une rétroaction expliquant leur décision et rédiger la fiche terminologique, le cas échéant	
9. Publication des décisions et de la rétroaction	Recevoir la décision des aménageurs et la rétroaction des aménageurs et la publier sur le forum en la laissant ouverte aux commentaires	<i>(optionnel)</i> Prendre connaissance des commentaires d'internautes à l'égard de leur décision ou rétroaction, le cas échéant, et y réagir, s'ils le désirent	Prendre connaissance de la décision et de la rétroaction des aménageurs; <i>(optionnel)</i> les commenter, s'ils le désirent

Travailler de leur côté à trouver des solutions terminologiques aux problèmes soumis aux internautes

Soumettre aux aménageurs des idées de mots, termes ou expressions à franciser (internautes inscrits et visiteurs du site)

Conclusion

1. SYNTHÈSE DE L'ARGUMENTATION

Notre étude visait à faire la lumière sur la manière dont il est possible de faire participer le public, usagers potentiels des terminologies, à l'AT. Pour cela, nous avons élaboré, mis en œuvre et évalué une initiative d'EO durant laquelle les aménageurs du CTRC ont pu externaliser certaines tâches du processus d'AT, dont la collecte, la création et l'évaluation de termes et de définitions, vers les internautes du forum en ligne « En bons termes » (EBT), spécifiquement créé pour l'occasion.

Notre intention était de fournir un modèle que nos recherches ont révélé être encore inexistant pour aider les acteurs de l'AT sur le terrain à collaborer avec les usagers. En effet, quelques études (Diki-Kidiri, 2007; Quirion, 2014b; Saint, 2016) indiquent que, pour favoriser l'implantabilité des termes issus de l'AT et pour pallier la difficile identification des facteurs socioterminologiques qui influencent la réussite ou l'échec de l'implantation terminologique dans l'usage, il serait profitable de se rapprocher des usagers potentiels des terminologies, notamment en les intégrant au processus de dénomination terminologique et néologique. Les aménageurs sur le terrain semblent, eux aussi, voir l'intérêt d'une telle démarche pour accroître la visibilité de leur travail, pour obtenir des suggestions au potentiel créatif élevé, pour détecter les sentiments qu'éprouvent les usagers à l'égard de leurs propositions et pour espérer accélérer leur implantation. C'est d'ailleurs ce qui les pousse à se lancer dans des initiatives d'EO, visant à solliciter la créativité linguistique des locuteurs ou leur opinion sur les termes. Il est vrai que les réseaux sociaux et les nouvelles technologies du Web 2.0 qui abritent des millions d'utilisateurs (v. ch. 2, p. 69) ont de quoi faire rêver tout aménageur dont la tâche est l'orientation de l'usage. Cependant, plusieurs se sont heurtés à des écueils, provoquant leur réticence à renouveler l'expérience, car ce

n'est pas parce que les utilisateurs sont présents sur les réseaux sociaux qu'ils participeront positivement à l'AT (v. l'expérience de la SRC avec les utilisateurs de Twitter en introduction, p. 2), ni parce que la plateforme collaborative existe que les utilisateurs voudront et viendront massivement participer à l'AT (v. le cas du WikiLF, section 3.6, ch. 3, p. 120). En effet, comme nous l'avons montré dans notre chapitre 2, la mobilisation de l'intelligence collective et la participation positive et durable des utilisateurs que l'on sollicite pour leur créativité, leur opinion ou leur savoir reposent sur des principes précis qui assurent une parfaite adéquation entre la promesse de la collaboration, la plateforme où elle se déroule et l'entente sociale entre ses participants (Shirky, 2009).

Face aux défis que présente la collaboration en ligne, force est de constater que les initiatives d'EO en contexte d'AT sont peu nombreuses. La rareté des cas pratiques se double d'une quasi-inexistence d'études à leur sujet, comme notre recension des écrits l'indique (v. ch. 3, p. 104), ce qui a pour effet de laisser les aménageurs sans appui théorique pouvant les guider dans la mise en œuvre de futurs projets participatifs en ligne. Il est difficile d'expliquer en toute certitude les raisons qui motivent l'apparent désintérêt de la recherche à l'égard de ces initiatives de collaboration en ligne entre aménageurs et locuteurs. Parmi les quelques raisons que nous pouvons avancer se trouve tout d'abord le fait que l'implantation terminologique est, dans son ensemble, un domaine de recherche qui reste peu étudié, comme le montre la section 4 du chapitre 1 (v. p. 53) qui recense à peu près l'ensemble des enquêtes sur le sujet. Ensuite, tel que nous l'avons évoqué au chapitre 1, section 2.1 (v. p. 28), l'approche d'AT descendante et dirigiste qui prend racine dans une conception des langues comme étant des systèmes stables trouve peu de soutien dans le milieu universitaire et la réflexion sur l'aménagement linguistique et terminologique contemporains. Puis, nous l'avons vu (v. introduction et section 3, ch. 3, p. 108), les initiatives de participation du public

sont souvent courtes et ponctuelles (exception faite du WikiLF, toutefois guère plus concluant). Elles peuvent donc aisément passer sous le radar des chercheurs qui pourraient s'intéresser à la question. Finalement, il est possible que l'absence de recherches soit aussi le reflet d'une absence des chercheurs dans le milieu réel et pratique de l'AT. En effet, il nous semble qu'il n'existe pas¹⁰⁴, à ce jour, de collaboration systémique entre chercheurs et aménageurs, qui permettrait aux premiers de se nourrir de l'expertise et du travail des seconds pour leur apporter des solutions aux bases théoriques solides et en phase avec leur réalité professionnelle.

Mises à part les raisons qui pourraient expliquer l'absence d'études sur les initiatives de collaboration entre aménageurs et usagers, il faut reconnaître que le domaine se trouve dans une impasse. D'un côté, il est nécessaire de s'appuyer sur des études de cas pour déterminer si la participation des usagers au processus d'AT et en amont de la diffusion a un impact sur l'implantabilité des termes, leur adoption par les locuteurs et leur ancrage dans l'usage. Mais, de l'autre côté, les acteurs sur le terrain qui pourraient apporter ces données évitent de se lancer dans de telles initiatives pour des raisons essentiellement de méthode et parce qu'ils ne disposent pas de principes directeurs ou de modes d'emploi clairs. Selon nous, il appartient à la recherche de fournir des bases théoriques et méthodologiques aux aménageurs, à défaut de quoi on ne peut s'attendre à voir de rapides développements concluants sur le terrain et, toute porteuse d'espoir qu'elle puisse être pour l'implantation terminologique, l'approche collaborative en AT serait probablement vouée à demeurer à l'état de « fantasme » (Quirion, 2014b).

¹⁰⁴ Il serait peut-être plus pertinent de dire que cette collaboration n'existe plus à ce jour, car cela n'a pas été toujours le cas. Par exemple, dans les années 1980 et 1990, des chercheurs travaillaient en étroite collaboration avec l'Office et la DGLFLF, ce qui a donné lieu à de nombreuses et fructueuses études qui ont fait faire un bond en avant à la recherche sur l'implantation terminologique, comme nous l'évoquons dans la section 4.1, ch. 1, p. 53.

2. RÉPONSE À LA QUESTION

Nous avons donc souhaité pallier ce manque en créant une initiative d'EO en collaboration avec le CTRC, où se trouvent les grandes institutions de l'AT canadien que sont l'Office, le Bureau et la SRC. Cette initiative, nous l'avons appuyée sur des bases théoriques solides et décrite amplement, dans le cadre de cette thèse, de sa conception à son déroulement. Ce travail nous a permis de proposer un modèle d'EO, ancré dans la théorie de l'intelligence collective (ou sagesse de la foule) et prenant appui sur les leçons des études empiriques de l'EO, où le public a été invité à offrir des suggestions de dénomination de nouveaux concepts et son opinion sur les termes aux aménageurs et qui vise à répondre à la question suivante : quel modèle proposer pour externaliser certaines tâches de l'AT vers le grand public, de manière à ce que celui-ci participe activement et contribue positivement?

Nous avons tenté de répondre à cette question, non seulement en présentant un détail des stades de la collaboration et des tâches menées par chacune des parties impliquées dans le projet EBT qui pourra servir à d'autres d'initiatives d'EO (v. section 6, ch. 5 p. 246), mais aussi, et surtout, en décrivant amplement notre démarche dans la conception de ce modèle. En effet, notre modèle final est particulier à EBT et au contexte dans lequel nous avons mis sur pied ce projet, tandis que le détail de la démarche met au jour des considérations qui nous paraissent essentielles et applicables à toute initiative d'EO future en contexte d'AT.

Avant toute chose, nous insistons sur l'importance et les bienfaits de la construction d'un modèle d'EO en collaboration étroite avec les aménageurs. Pour cela, nous avons suivi la méthodologie de la recherche collaborative, telle qu'élaborée par Desgagné (1997) dans le contexte éducatif. Celle-ci impose de déployer le projet de recherche en trois étapes que sont la cosituation, la coopération et la coproduction. À chacune de ces étapes, les points de vue des chercheurs et des acteurs sur le terrain sont pris en considération, dans le but de réduire l'écart

entre la réflexion théorique et les réalités pratiques. Nous avons clairement montré combien cette approche a influencé le modèle que nous avons initialement élaboré sur la base de nos connaissances théoriques et les données existantes dans la recherche universitaire. Les deux exemples les plus probants de cette influence sont (1) le maintien d'une initiative d'EO ouverte au grand public et non à des spécialistes de domaines ou des langagiers, comme l'auraient visiblement souhaité les aménageurs (v. section 2, ch. 5, p. 164) et (2) la suppression de la phase de vote public qui aurait donné des indices de l'implantabilité de diverses propositions terminologiques des aménageurs pour un même concept et qui aurait ainsi aidé à déterminer quelle proposition privilégier sur la fiche terminologique (v. section 6, ch. 5, p. 246).

Ensuite, notre modèle octroie des tâches bien précises à chacune des parties impliquées dans l'EO (les internautes, les aménageurs et, dans notre cas, la modératrice) et fonde sa réussite sur le fait que chacune s'y tienne. Cela ne découle pas d'une propension au contrôle, mais s'appuie sur les conditions essentielles à une mobilisation efficace de l'intelligence collective en ligne (Shirky, 2009; v. section 2.5.2, ch. 2, p. 92), soit :

- l'établissement d'une promesse claire qui permet aux internautes sollicités de comprendre ce qui est attendu d'eux, d'estimer si ces attentes sont raisonnables et de décider s'ils souhaitent participer,
- la mise à disposition d'un outil technologique qui permettra aux internautes sollicités de participer selon les termes de la promesse, et
- le développement et le maintien d'une entente qui s'établit entre les internautes et qui respecte les attentes de l'initiative au sein de l'outil mis à disposition.

Cette dernière condition qu'est l'entente sociale est celle sur laquelle l'organisateur de l'EO a le moins de prise, puisqu'elle ne prend forme que dans le cadre des interactions entre les

internauts qui participent à l'EO ou tout autre type d'initiative collaborative en ligne. Toutefois, plus l'organisateur s'en tiendra au rôle qu'il s'est attribué dans la promesse de l'initiative et qu'il est en mesure de jouer au sein de l'outil technologique choisi, plus il incitera la foule à participer et à interagir au sein de la plateforme, selon les termes de cette promesse. En fait, le cadrage exact des rôles et leur strict maintien pendant l'initiative collaborative en ligne entraînent une participation des internautes à la fois prévisible et positive, puisqu'en phase avec les attentes. C'est pourquoi nous avons été prompte à recadrer la discussion après l'intervention d'un aménageur sur le site invitant les participants à modifier la définition d'un concept, au lieu de (ou en plus de) soumettre des suggestions en vue de sa francisation (v. section 5.4.3, ch. 5, p. 222). En somme, selon nous, la détermination des rôles au sein de l'EO et leur maintien dans un cadre de participation strict ne sont ni la manifestation d'un contrôle excessif ni une entrave à l'expression démocratique attendue dans ce type d'initiatives collaboratives ouvertes, mais sont plutôt les ingrédients de base à une bonne gestion de la foule participante et à sa contribution positive à la tâche demandée.

Finalement, notre modèle repose sur l'omniprésence de la modératrice (en l'occurrence, nous, la chercheuse), à tous les stades du projet collaboratif (v. section 1.3.2, ch. 5, p. 158), qui nous paraît essentielle à la réussite de toute initiative d'EO. À la différence de ce qu'indique Marcocchia concernant le rôle de l'animateur de communauté (2004, paragr. 35; v. section 3.6, ch. 3, p. 120), notre présence en tant que modératrice ne s'est pas manifestée dans une forte interaction avec les internautes et un grand nombre de messages publiés sur le forum. En effet, nous l'avons montré, nous avons très rarement participé à la discussion, n'ayant eu le besoin ni d'encourager la participation ni de la contenir. Toutefois, sans interagir directement dans le forum, nous nous sommes assurée que personne ne doute de notre présence en arrière-plan. Cela s'est

manifesté dans la réponse rapide aux questions des internautes ou aux problèmes techniques, par exemple. De même, notre rôle a consisté à maintenir un rythme de l'activité du forum, en ouvrant de nouveaux sujets, en fermant d'autres, en lançant des sondages, en publiant les rétroactions du CTRC, etc. Enfin, dans notre rôle de modératrice, nous avons tenté de garantir le maintien de la promesse et le bon fonctionnement de l'outil technologique de l'EO. Il s'agit là, selon nous, de la tâche la plus importante du modérateur en EO, puisque cruciale à la réussite de toute collaboration en ligne avec le public. Notre projet EBT nous amène ainsi à conclure que l'EO ne peut se passer de modération et que la ou les personne(s) qui tien(en)t ce rôle se doi(ven)t de bien comprendre les enjeux et les attentes de l'EO en question, pour être en mesure à la fois d'influencer l'entente sociale qui se développe au sein de la foule participante et d'encourager sa participation positive et productive. Ce point est particulièrement important pour toute initiative d'EO qui se déroule en contexte d'AT, où, on le sait, les ressources humaines, matérielles et en temps sont limitées. Toutefois, à notre avis, tout aménageur souhaitant se lancer dans une initiative d'EO avec le public devra être conscient qu'il ne peut raisonnablement faire l'impasse sur l'intégration d'un modérateur/d'une modératrice qui sera en mesure de veiller au bon déroulement de la collaboration.

3. LIMITES

Quoiqu'ancrée dans la lignée des recherches sur l'implantation des termes dans l'usage, et donc de l'impact des décisions de l'aménagement linguistique et terminologique, cette thèse n'a pas porté attention à la réception par les usagers des termes issus de l'expérience. Nous souhaitons ici expliquer les raisons de cette limite de notre étude. En fait, notre proposition originale incluait une évaluation de la portée de l'initiative collaborative avec les locuteurs sur la visibilité, la réception et l'usage des termes (v. Annexe 2), tous facteurs d'influence sur l'implantation

terminologique. En effet, le besoin d'intégrer les usagers dans le processus d'aménagement linguistique et terminologique s'inscrit dans une réflexion plus large sur l'impact des efforts de cet aménagement et, donc, sur l'implantation des propositions terminologiques qui en sont issues. Nous proposons initialement d'examiner cette question au sein de notre thèse, car nous nous attendions à ce que les termes issus de notre initiative d'externalisation ouverte soient largement diffusés par les aménageurs du CTRC sur leurs plateformes respectives. Nous envisagions de mener une collecte des premières opinions exprimées par les usagers, par exemple sur un réseau social, comme nous l'avons fait précédemment (v. Saint, 2016b). Toutefois, ces efforts de diffusion massive et collective n'ont pas eu lieu, comme nous l'avons expliqué dans notre bilan de l'expérience (v. section 5.5.2.1, ch. 5, p. 240). Dès lors, il nous a semblé vain d'étudier comment les usagers reçoivent des termes dont ils ne connaissent l'existence, du fait que les moyens de les leur faire connaître ne sont pas mis en œuvre. Il s'agit donc d'un pan de notre proposition originale qui demeure sans réponse à ce stade. Cependant, il sera toujours possible de mener une étude d'implantation dans les prochaines années pour connaître le sort des propositions issues du projet EBT dans l'usage.

Notre thèse ne présente pas, non plus, l'intégralité des termes proposés par les internautes ni n'évalue la manière dont ils ont été reçus, évalués et traités par les aménageurs. Nous sommes consciente qu'il s'agit là de données qui intéressent grandement toute personne portée sur les questions de néologie et d'aménagement linguistique et terminologique (p. ex. la formation des termes par les non-langagiers, leur capacité à offrir des suggestions qui évoquent clairement le concept, la réception de ces suggestions par les langagiers que sont les aménageurs, le degré d'intégration de ces suggestions dans les fiches terminologiques publiées). Nous reconnaissons aussi qu'une telle analyse permettrait d'évaluer l'avantage collatéral anticipé pour les aménageurs,

comme nous l'avons expliqué au chapitre 4 (v. section 3, p. 145), selon les principes méthodologiques de la recherche collaborative (Desgagné, 1997). Toutefois, nous avons fait le choix de mettre de côté ces questions plutôt sociolinguistiques pour nous concentrer sur les détails de la méthode, c'est-à-dire de ne pas mettre l'accent sur le « quoi », mais plutôt sur le « comment » de la collaboration avec les locuteurs en contexte d'aménagement linguistique et terminologique. Nous précisons, en revanche, que nous avons publié un article qui présente la proportion des termes qui ont intégré les fiches terminologiques produites par l'Office québécois de la langue française, dont la référence complète se trouve en bibliographie (Saint, 2019). De même, nous espérons être en mesure de soumettre d'autres publications sur cette question dans le futur.

Finalement, nous n'avons pas inclus l'évaluation de la satisfaction des aménageurs à l'égard du succès du projet EBT, comme nous l'avons fait pour les internautes (v. section 5.5.1.5, ch. 5, p. 237). En effet, si la satisfaction des internautes fait partie des objectifs de l'EO, selon la définition que nous avons retenue dans cette thèse (Estellés et González, 2012b, p. 197), pour l'externalisateur, les objectifs sont atteints quand il est en mesure d'obtenir et d'utiliser à son avantage les contributions des participants. En cela, nous concluons à la réussite de notre étude du point de vue des aménageurs du CTRC, puisque nous avons montré qu'ils sont parvenus à créer 11 fiches terminologiques sur la base de ces suggestions des internautes. La question de la satisfaction personnelle des aménageurs a, par conséquent, peu de poids dans l'évaluation de la réussite de notre expérience d'EO. De plus, la recherche sur laquelle se fonde notre thèse indique qu'il est dans l'intérêt de l'AT d'inclure les locuteurs dans son processus, afin de favoriser l'implantation des terminologies proposées. Ainsi, qu'ils le désirent ou non, les aménageurs seront fort probablement amenés à faire participer le public à l'AT dans le futur. Reste à savoir comment ils s'y prendront.

4. CONTRIBUTION ET PERSPECTIVES

Cela fait plusieurs années maintenant que les recherches sur l'implantation terminologique se questionnent sur les moyens de cerner les facteurs sociaux qui poussent les usagers à adopter ou rejeter les termes que leur proposent les organismes d'aménagement linguistique et terminologique. L'idée de se rapprocher des usagers et de les intégrer au processus de dénomination néologique et terminologique n'est plus si nouvelle. Dans un récent article sur l'avenir de la terminologie, Marshman indiquait que plusieurs projets intégrant les usagers au processus d'AT avaient vu le jour, mais n'ayant pas encore porté les fruits escomptés, d'autres étaient voués à se développer :

While terminologists' expertise in term coinage and evaluation is both valuable and necessary, the issue of usage and adoption (i.e. terminology implementation) is a complex one, and it is critical to gather feedback from potential users to fully understand the potential of terms and what makes them work (or not). Tools such as websites, discussion boards and social media open new channels of bidirectional communication: users can be invited to contribute suggestions, feedback and opinions to terminologists at a scale and speed we have rarely seen previously. The seeds of this approach have been seen in a few previous projects (e.g. FranceTerm's WikiLF), but have not yet fully borne fruit. We will see more growth in this direction as we seek to respond better to user needs. (Marshman, 2017, paragr. 5)

Notre thèse postule que cela ne sera possible qu'à partir du moment où les aménageurs parviendront à surmonter leurs craintes et réticences à l'égard de cette approche et qui tiennent surtout à des considérations méthodologiques et à l'absence de modes d'emploi. Pour combler ce déficit, nous offrons ici un modèle de participation du public à l'AT, ancré dans les études sur l'intelligence collective et la collaboration par EO. Tout en se voulant d'une utilité pratique, notre modèle se base strictement sur notre propre expérience EBT menée avec les aménageurs du CTRC et ne peut prétendre convenir à l'AT dans son ensemble et dans tous ses contextes d'intervention. Toutefois, parce que nous avons pris le parti d'expliquer et de justifier amplement les choix qui ont guidé la mise sur pied de notre projet EBT en prenant appui sur la théorie, mais aussi sur

l'expérience de terrain des aménageurs, nous espérons que notre modèle de participation du public saura être aisément adapté à d'autres contextes d'AT.

Le développement de projets d'EO faisant intervenir les usagers dans le processus d'AT doit toutefois s'accompagner d'études qui permettront de vérifier si cette participation accroît visiblement l'implantabilité des termes et a un impact réel sur leur ancrage dans l'usage. Notre thèse révèle que la recherche a largement déserté l'espace de réflexion et de discussion sur le sujet de la collaboration entre aménageurs et locuteurs. Pour exemple, nous ne cessons de nous étonner de n'avoir trouvé aucune étude qui se soit penchée sur le cas du WikiLF, qui reste, à notre connaissance, la plus importante initiative de collaboration avec le grand public en contexte d'AT, tant par son envergure que par sa durée. En suivant les principes de la recherche collaborative pour mener notre projet EBT, nous souhaitons aussi susciter une réflexion plus large sur la posture que devraient adopter les chercheurs de notre domaine, afin de faire avancer la réflexion sur l'implantation terminologique et ses facteurs d'influence. Selon nous, il est crucial que la recherche réinvestisse le terrain et travaille étroitement avec les acteurs qui y œuvrent. Se nourrissant l'une de l'autre, la connaissance des uns et l'expérience des autres donneront nécessairement lieu à des avancées qui commencent à cruellement manquer dans notre domaine de recherche. Ainsi, outre un encouragement à la collaboration avec le public pour l'AT, notre thèse en appelle aussi à une plus grande coopération entre chercheurs et acteurs de l'AT sur le terrain pour faire avancer la réflexion et les pratiques.

Références bibliographiques

- Aitamurto, T., Leiponen, A. et Tee, R. (2011). The promise of idea crowdsourcing: Benefits, contexts, limitations. *Nokia Ikeas Project*.
https://www.researchgate.net/publication/257926136_The_Promise_of_Idea_Crowdsourcing-Benefits_Contexts_Limitations
- Alag, S. (2012). Understanding collective intelligence. Dans J. Altmann, U. Baumöl et B. J. Krämer (dir.), *Advances in collective intelligence 2011* (p. 5-22). Springer.
- Aléong, S., Chrétien, M., Ostiguy, L. et Martin, A. (1981). De la mise en œuvre d'une terminologie de la langue française de l'automobile dans trois écoles d'enseignement technique au Québec : un premier bilan. *La banque des mots*, (21), 45-66.
<https://fr.calameo.com/read/0009039475fb8b96fb36a?authid=14Mg52l6PBYy>
- Alloni-Fainberg, Y. (1974). Official Hebrew terms for parts of the car: A study of knowledge, usage and attitudes. *International Journal of the Sociology of Language*, (1), 67-94.
<https://doi.org/10.1515/ijsl.1974.1.67>
- Anadón, M. et Couture, C. (2007). La recherche participative, une préoccupation toujours vivace. Dans M. Anadón (dir.), *La recherche participative : Multiples regards* (p. 1-7). Presses de l'Université du Québec.
- Animateur du wikiLF. (2011a, 4 septembre). *Quels mots faut-il traiter en priorité : networking, community manager ou liker ?* wikiLF. <https://wikilf.culture.fr/indiquez-votre-priorite/pourquoi-pas-en-francais>
- Animateur du wikiLF. (2011b, 23 novembre). *Qu'est-ce qu'un livre électronique ?* Votez ! wikiLF. <https://wikilf.culture.fr/votez-pour-un-terme/quest-ce-quun-livre-electronique-selon-vous-votez>
- Animateur du wikiLF. (2012, 29 mars). *Big data : votez pour un terme !* wikiLF.
<https://wikilf.culture.fr/votez-pour-un-terme/big-data-votez-pour-un-terme>
- Animateur du wikiLF. (2013, 3 mai). *Trouver un équivalent français à MOOC.* wikiLF.
<https://wikilf.culture.fr/proposez-un-equivalent-en-francais/trouver-un-equivalent-francais-a-mooc>
- Antia, B. E. (2000). *Terminology and language planning: An alternative framework of practice and discourse*. John Benjamins.
- Arbour, M.-È., de Nayves, H. et Royer, A. (2014). Féminisation linguistique : étude comparative de l'implantation de variantes féminines marquées au Canada et en Europe. *Langage et société*, (148), 31-51. <https://doi.org/10.3917/lis.148.0031>
- Arregi, X., Arruarte, A., Artola, X., Lersundi, M. et Zabala, I. (2013). TZOS: An on-line system for terminology service. *Actualizaciones en Comunicación Social: Actas, 1*, 400-404.
http://ixa.si.ehu.es/sites/default/files/dokumentuak/3988/actas_I_TZOS.pdf
- Auger, P. (1982). La normalisation terminologique et le rôle du spécialiste. Dans Office de la langue française (dir.), *Le rôle du spécialiste dans les travaux de terminologie : actes du troisième colloque OLF-STQ de terminologie, Sainte-Marguerite (Québec), 13-15 février 1980* (p. 145-154). Gouvernement du Québec.
- Auger, P. (1986). Francisation et terminologie : l'aménagement terminologique. Dans G. Rondeau et J. C. Sager (dir.), *TERMIA 84. Terminologie et coopération internationale : la terminologie, outil indispensable au transfert des technologies* (p. 47-55). Selbstverlag.

- Auger, P. (1994). Implantabilité et acceptabilité terminologiques : les aspects linguistiques d'une socioterminologie du travail. *Terminologies nouvelles*, (12), 47-57. http://termisti.ulb.ac.be/archive/rifal/PDF/tn12/tn12_Auger.pdf
- Authier, J. (1982). La mise en scène de la communication dans des discours de vulgarisation scientifique. *Langue française*, (53), 34-47. <https://doi.org/10.3406/lfr.1982.5114>
- Ballarin, S. (2009). *Approche sociolinguistique de la production terminologique au Québec : application du modèle glottopolitique* [thèse de doctorat, Université de Montréal]. Papyrus. https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/bitstream/handle/1866/6692/Ballarin_Sophie_2009_these.pdf
- Baltar, F. et Brunet, I. (2012). Social research 2.0: Virtual snowball sampling method using Facebook. *Internet Research*, 22(1), 57-74. <https://doi.org/10.1108/10662241211199960>
- Bataille, P., Perrenoud, M. et Brändle, K. (2018). Échantillonner des populations rares : une expérimentation du *Respondent Driven Sampling* en milieu musical. *Sociologie*, 9(2), 197-214. <http://journals.openedition.org/sociologie/3336>
- Bednarz, N., Rinaudo, J.-L. et Roditi, É. (2015). La recherche collaborative. *Carrefours de l'éducation*, (39), 171-184. <https://doi.org/10.3917/cdle.039.0171>
- Bey, Y., Kageura K. et Boitet, C. (2006). The TRANSBey prototype: An online collaborative wiki-based CAT environment for Volunteer Translators. Dans E. Yuste (dir.), *Proceedings of the third workshop on language resources for translation work, research and training LR4Trans-III* (p. 49-54). ELRA
- Bhreathnach, Ú. (2011). *A best-practice model for term planning* [thèse de doctorat, Dublin City University]. DORAS. <http://doras.dcu.ie/16548/>
- Bhreathnach, Ú. (2012). Term planning models and the Catalan case. *Revista de Llengua i Dret*, (58), 92-110. <http://revistes.eapc.gencat.cat/index.php/rld/article/view/115/106>
- Bilgen, B. (2012, 24-27 juillet). *An analysis of localization strategies with the help of terminometric analysis and translation forums* [communication orale]. 4th IATIS conference, Belfast, Northern Ireland, UK. https://www.iatis.org/images/stories/programme_05_July_2012.pdf
- Bilgen, B. (2016). *Localization and terminometrics: Measuring the impact of user involvement on terminology* [thèse de doctorat, Université d'Ottawa]. Recherche uO. https://ruor.uottawa.ca/bitstream/10393/35591/1/Bilgen_Baris_2016_thesis.pdf
- Bonabeau, E. (2009). Decisions 2.0: The power of collective intelligence. *MIT Sloan Management Review*, 50(2), 45-52. <https://sloanreview.mit.edu/article/decisions-20-the-power-of-collective-intelligence/>
- Bonet, E. et Ibern, M. (2014). Participatory campaign to update the “General Dictionary of Sport” using social media. Dans TERMCAT, Centre de Terminologia (dir.), *Actes du VII^e Sommet de terminologie : les réseaux sociaux et le travail terminologique* (p. 136-141). http://www.termcat.cat/docs/AET/Pdf/VII-Cimera-AET-2014_Actes.pdf#page=71
- Boulanger, J.-C. (1991). Une lecture socioculturelle de la terminologie. *Cahiers de linguistique sociale*, 18, 13-30. http://boulanger.recherche.usherbrooke.ca/document-article-boulanger_1991a
- Boulanger, J.-C. (1995). Présentation : images et parcours de la socioterminologie. *Meta : journal des traducteurs*, 40(2), 194-205. <https://doi.org/10.7202/002117ar>

- Bourigault, D. et Slodzian, M. (1999). Pour une terminologie textuelle. *Terminologies nouvelles*, (19), 29-32.
http://termisti.ulb.ac.be/archive/rifal/PDF/tn19/tn19_Bourigault%20et%20Slodzian.pdf
- Bowker, L. (2011). Off the record and on the fly: Examining the impact of corpora on terminographic practice in the context of translation. Dans A. Kruger, K. Wallmach et J. Munday (dir.), *Corpus-based translation studies: Research and applications* (p. 211-236). Bloomsbury.
- Bowker, L. (2015). Terminology and translation. Dans H. J. Kockaert et F. Steurs (dir.), *Handbook of Terminology* (vol. 1, p. 304-323). John Benjamins.
- Bowker, L. (2018). Lexicography and terminology. Dans P. A. Fuertes Oliveira, *The Routledge handbook of lexicography* (p. 138-151). Routledge.
- Brabham, D. C. (2008a). Crowdsourcing as a model for problem solving: An introduction and cases. *Convergence: The International Journal of Research into New Media Technologies*, 14(1), 75-90. <https://doi.org/10.1177/1354856507084420>
- Brabham, D. C. (2008b). Moving the crowd at iStockphoto: The composition of the crowd and motivations for participation in a crowdsourcing application. *First Monday*, 13(6). <https://doi.org/10.5210/fm.v13i6.2159>
- Brabham, D. C. (2010a). *Crowdsourcing as a model for problem solving: Leveraging the collective intelligence of online communities for public good* [thèse de doctorat, University of Utah]. J. Willard Marriott Digital Library. <https://collections.lib.utah.edu/ark:/87278/s612677t>
- Brabham, D. C. (2010b). Moving the crowd at Threadless: Motivations for participation in a crowdsourcing application. *Information, Communication & Society*, 13(8), 1122-1145. <https://doi.org/10.1080/13691181003624090>
- Brabham, D. C. (2013). *Crowdsourcing*. The MIT Press.
- Bureau d'éthique et d'intégrité de la recherche. (2009, septembre). *Directives et procédures internes*. Université d'Ottawa. https://research.uottawa.ca/ethics/sites/research.uottawa.ca.ethics/files/ethics_office_-_lignes_directrices.pdf
- Cabré Castellví, M. T. (1999). *Terminology: Theory, methods, and applications*. John Benjamins.
- Cabré Castellví, M. T. (2003). Theories of terminology: Their description, prescription and explanation. *Terminology*, 9(2), 163-199. <https://doi.org/10.1075/term.9.2.03cab>
- Cabré Castellví, M. T. (2010). La implantación de la terminología: Conceptos, estrategias, recursos y estudios realizados sobre el francés de Quebec y el catalán. Dans X. A. Larizgoitia et P. S. Etxeberria (dir.), *Ugarteburu terminologia jardunaldiak*. (p. 2-18). Euskal Herriko Unibertsitatea. <https://www.ehu.eus/documents/2430735/2730484/LIBURUAehuei10-02.pdf>
- Cabré Castellví, M. T. (2013). Panorama des approches et tendances de la terminologie aujourd'hui. Dans J. Quirion, L. Depecker et L.-J. Rousseau (dir.), *Dans tous les sens du terme* (p. 133-152). Les Presses de l'Université d'Ottawa.
- Carretier, J., Delavigne, V. et Fervers, B. (2010). Du langage expert au langage patient : vers une prise en compte des préférences des patients dans la démarche informationnelle entre les professionnels de santé et les patients. *Sciences-croisées*, (6). <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-00918119>

- Célestin, T., Godbout, G. et Vachon-L'Heureux, P. (1984). *Méthodologie de la recherche terminologique ponctuelle : essai de définition*. Office de la langue française, Gouvernement du Québec.
- Chansou, M. (1997). Étude d'implantation des arrêtés de terminologie. Domaines : audiovisuel et publicité. Dans L. Depecker et G. Mamavi (dir.), *La mesure des mots : cinq études d'implantation terminologique* (p. 133-233). Publications de l'Université de Rouen.
- Chansou, M. (2003). *L'Aménagement lexical en France pendant la période contemporaine (1950-1994) : études de sociolinguistique*. Honoré Champion.
- Chesbrough, H. et Bogers, M. (2014). Explicating open innovation: Clarifying an emerging paradigm for understanding innovation. Dans H. Chesbrough, W. Vanhaverbeke et J. West (dir.), *New frontiers in open innovation* (p. 3-28). Oxford University Press.
<https://doi.org/10.1093/acprof:oso/9780199682461.003.0001>
- Chesbrough, H. W. (2003). The era of open innovation. *MIT Sloan Management Review*, 44(3).
<https://sloanreview.mit.edu/article/the-era-of-open-innovation/>
- Chrétien, M. (1981). Reconnaissance, connaissance et utilisation de la terminologie française, québécoise et anglo-américaine de la haute-fidélité chez le public montréalais. Dans J.-M. Klinkenberg, D. Racelle-Latin et G. Connolly (dir.), *Langages et collectivités : le cas du Québec* (p. 145-160). Léméac.
- Čibej, J., Fišer, D. et Kosem, I. (2015). The role of crowdsourcing in lexicography. Dans I. Kosem, M. Jakubíček, J. Kallas et S. Krek (dir.), *Electronic lexicography in the 21st century: Linking lexical data in the digital age. Proceedings of the eLex 2015 conference* (p. 70-83). Trojina Institute for Applied Slovene Studies; Lexical Computing.
- Conference Board du Canada. (2007, mars). *Évaluation économique de l'industrie de la langue au Canada*. Industrie Canada, Gouvernement du Canada.
http://publications.gc.ca/collections/collection_2007/ic/Iu44-49-2007F.pdf
- Cooper, R. (1990). *Language planning and social change*. Cambridge University Press.
- Corbeil, J.-C. (1980). *L'aménagement linguistique du Québec*. Guérin.
- Corbeil, J.-C. (2007). Le rôle de la terminologie en aménagement linguistique : genèse et description de l'approche québécoise. *Langages*, (168), 92-105.
<https://doi.org/10.3917/lang.168.0092>
- Cotter, A. (2015, 7 décembre). *La confiance du public envers les institutions canadiennes* (publication n°89-652-X2015007). Statistique Canada.
<https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/89-652-x/89-652-x2015007-fra.pdf>
- Couture, C., Bednarz, N. et Barry, S. (2007). Multiples regards sur la recherche participative : une lecture transversale. Dans M. Anadón (dir.), *La recherche participative : multiples regards* (p. 205-221). Presses de l'Université du Québec.
- Cronin, M. (1998). The cracked looking glass of servants: Translation and minority languages in a global age. *The Translator*, 4(2), 145-162.
<https://doi.org/10.1080/13556509.1998.10799017>
- Cronin, M. (2010). The translation crowd. *Tradumàtica*, (8).
<https://doi.org/10.5565/rev/tradumatica.100>
- Crowdsourcing. (2011, 10 août). Dans *Wikipédia*.
<https://web.archive.org/web/20110810120328/https://en.wikipedia.org/wiki/Crowdsourcing>
- Crystal, D. (2003). *English as a global language* (2^e éd.). Cambridge University Press.

- Daoust, D. (1987). *Le changement terminologique dans une entreprise de transport*. Office de la langue française, Gouvernement du Québec.
- Daoust, D. et Martin, A. (1982). Facteurs organisationnels et sociolinguistiques qui sous-tendent la diffusion et l'utilisation des terminologies techniques de langue française dans l'entreprise : un premier bilan. *Revue de l'Association québécoise de linguistique*, 2, 31-45
- de Broglie, G. (2014, 15 décembre). *La beauté de la langue française* [communication orale]. Visite à Pékin d'une délégation de l'Académie française à l'occasion de la remise du Prix Fu Lei 2014 organisée par le professeur Dong Qiang et à l'invitation de l'Ambassade de France., Pékin, Chine. <http://www.academie-francaise.fr/la-beaute-de-la-langue-francaise>
- de Swaan, A. (1993). The emergent world language system: An introduction. *International Political Science Review*, 14(3), 219-226. <https://doi.org/10.1177/019251219301400301>
- de Swaan, A. (2001). *Words of the world: The global language system*. Wiley.
- Deci, E. L. et Ryan, R. M. (1985). *Intrinsic motivation and self-determination in human behavior*. Plenum Press.
- Delavigne, V. (2007). Les mots des patients atteints de cancer : socioterminologie et pratique professionnelle en santé. Dans D. de Vecchi et C. Martinot (dir.), *Les langues de spécialité en question : perspectives d'étude et applications* (p. 18-32). Cellule de recherche en linguistique.
- Delavigne, V. (2008). Élaboration d'une ressource lexicographique informatisée pour les patients atteints de cancer : LexOnco, Lexique d'oncologie. Dans *Interactions et usages autour du document numérique : actes du onzième colloque international sur le document électronique* (p. 97-108). Europa Productions.
- Delavigne, V. (2017). Term usage and socioterminological variation: The impact of social and local issues on the movement of terms. Dans P. Drouin, A. Francœur, J. Humbley et A. Picton (dir.), *Multiple perspectives on terminological variation* (p. 31-56). John Benjamins.
- Delavigne, V., Carretier, J., Brusco, S., Leichtnam-Dugarin, L., Déchelette, M. et Philip, T. (2007). Comprendre les mots du cancer : Lexonco, dictionnaire d'oncologie SAVOIR PATIENT pour les personnes malades et leurs proches. Aspects méthodologiques. *Bulletin du cancer*, 94(4), 405-410. <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-00918130>
- Délégation générale à la langue française et aux langues de France. (2011). *À propos*. wikiLF. <https://wikilf.culture.fr/a-propos>
- Délégation générale à la langue française et aux langues de France. (2014). *Grâce au wikiLF, participez à l'enrichissement de la langue française*. Dis-moi dix mots. <http://www.dismoidixmots.culture.fr/2014/wp-content/uploads/2011/03/wikilf1.pdf>
- Delisle, J. (2008). *La terminologie au Canada : histoire d'une profession*. Linguattech.
- Delwiche, A. et Henderson, J. J. (2013). What is participatory culture? Dans A. Delwiche et J. J. Henderson (dir.), *The participatory cultures handbook* (p. 3-9). Routledge.
- DePalma, D. A. et Kelly, N. (2008). *Translation of, for, and by the People: How user-translated content projects work in real life*. Common Sense Advisory.
- DePalma, D. A. et Kelly, N. (2011). Project management for crowdsourced translation: How user-translated content projects work in real life. Dans K. J. Dunne et E. S. Dunne (dir.), *Translation and localization project management: The art of the possible* (p. 379-408). John Benjamins.

- Depecker, L. (2001). *L'invention de la langue : le choix des mots nouveaux*. Armand Colin; Larousse.
- Depecker, L. (2016). Conférence inaugurale : valeur et statut des langues. Dans Délégation générale à la langue française et aux langues de France (dir.), *Les statuts de la langue française : actes du colloque organisé les 13 et 14 novembre 2015 à la bibliothèque Mériadeck de Bordeaux par la délégation générale à la langue française et aux langues de France dans le cadre du réseau OPALÉ* (p. 13-22). https://liseo.france-education-international.fr/index.php?lvl=notice_display&id=40411
- Desgagné, S. (1997). Le concept de recherche collaborative : l'idée d'un rapprochement entre chercheurs universitaires et praticiens enseignants. *Revue des sciences de l'éducation*, 23(2), 371-393. <https://doi.org/10.7202/031921ar>
- Desgagné, S. (2007). Le défi de production de « savoir » en recherche collaborative : autour d'une démarche de reconstruction et d'analyse de récits de pratique enseignante. Dans M. Anadón (dir.), *La recherche participative : multiples regards* (p. 89-121). Presses de l'Université du Québec.
- Desgagné, S. et Bednarz, N. (2005). Médiation entre recherche et pratique en éducation : faire de la recherche « avec » plutôt que « sur » les praticiens. *Revue des sciences de l'éducation*, 31(2), 245-258. <https://doi.org/10.7202/012754ar>
- Désilets, A. (2007). Translation wikified: How will massive online collaboration impact the world of translation? *Translating and the Computer* (29). <http://www.mt-archive.info/Aslib-2007-Desilets.pdf>
- Désilets, A. et van der Meer, J. (2011). Co-creating a repository of best-practices for collaborative translation. *Linguistica Antverpiensia*, (10), 27-45. <https://lans-tts.uantwerpen.be/index.php/LANS-TTS/article/view/276/174>
- Désilets, A., Huberdeau, L.-P., Laporte, M. et Quirion, J. (2009). Building a collaborative multilingual terminology system. *Translating and the Computer*, (31). <http://mt-archive.info/Aslib-2009-Desilets.pdf>
- DesRochers, A. et Corbeil, S. (2012). TermWiki : survol d'un outil terminologique pas comme les autres. *Circuit*, (117), 28. https://www.circuitmagazine.org/images/stories/documents/archives/ci_117_12.pdf
- Díaz Cintas, J. et Muñoz Sánchez, P. (2006). Fansubs: Audiovisual translation in an amateur environment. *The Journal of Specialised Translation*, (6), 37-52. http://discovery.ucl.ac.uk/1451700/1/Diaz-Cintas_diaz_munoz_JoSTrans_06.pdf
- Diki-Kidiri, M. (2007). Éléments de terminologie culturelle. *Cahiers du RIFAL*, (26), 14-25.
- Doan, A., Ramakrishnan, R. et Halevy, A. Y. (2011). Crowdsourcing systems on the World-Wide Web. *Communications of the ACM*, 54(4), 86-96. <https://doi.org/10.1145/1924421.1924442>
- Dombek, M. (2014). *A study into the motivations of internet users contributing to translation crowdsourcing: The case of Polish Facebook user-translators* [thèse de doctorat, Dublin City University]. DORAS. <http://doras.dcu.ie/19774/>
- Drame, A. (2009). *Terminology policies and communication for social change* [thèse de doctorat, University of Vienna]. Hochschulschriften-Service. <https://doi.org/10.25365/thesis.8922>
- Drugan, J. (2011). Translation ethics wikified: How far do professional codes of ethics and practice apply to non-professionally produced translation? *Linguistica Antverpiensia*, (10), 111-127. <https://lans-tts.uantwerpen.be/index.php/LANS-TTS/article/view/280>

- Dubuc, R. (1984). Préface. Dans T. Célestin, G. Godbout et P. Vachon-L'Heureux (dir.), *Méthodologie de la recherche terminologique ponctuelle : essai de définition* (p. 7-10). Office de la langue française, Gouvernement du Québec.
- Dupuis, H. et Martin, A. (1985). *La féminisation des titres et les leaders d'opinion : une étude exploratoire*. Office de la langue française, Gouvernement du Québec.
- Dury, P. et Picton, A. (2016). La néologie officielle en français et sa capacité à concurrencer les emprunts à l'anglais : analyse descriptive en diachronie courte. Dans J. García Palacios, G. de Sterck, D. Linder, N. Maroto, M. Sánchez Ibáñez et J. Torres del Rey (dir.), *La neología en las lenguas románicas: Recursos, estrategias y nuevas orientaciones* (p. 69-84). Peter Lang.
- Duval, M. et Speidel, K. (2014). *Open innovation : développez une culture ouverte et collaborative pour mieux innover*. Dunod.
- Éditeur officiel du Québec. (2019). *Charte de la langue française : chapitre C-11*. <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/pdf/cs/C-11.pdf>
- Edouard, S. et Gratacap, A. (2011). Proposition d'un modèle d'intelligence collective pour les écosystèmes d'affaires. *Revue management et avenir*, (46), 177-199. <https://doi.org/10.3917/mav.046.0177>
- Estellés-Arolas, E. et González-Ladrón-de-Guevara, F. (2012a). Clasificación de iniciativas de crowdsourcing basada en tareas. *El profesional de la información*, 21(3), 283-291. <http://dx.doi.org/10.3145/epi.2012.may.09>
- Estellés-Arolas, E. et González-Ladrón-de-Guevara, F. (2012b). Towards an integrated crowdsourcing definition. *Journal of Information Science*, 38(2), 189-200. <https://doi.org/10.1177/0165551512437638>
- Estellés-Arolas, E., Navarro-Giner, R. et González-Ladrón-de-Guevara, F. (2015). Crowdsourcing fundamentals: Definition and typology. Dans F. J. Garrigos-Simon, I. Gil-Pechuán et S. Estelles-Miguel (dir.), *Advances in crowdsourcing* (p. 33-48). Springer.
- Evans, J. R. et Mathur, A. (2005). The value of online surveys. *Internet Research*, 15(2), 195-219. <https://doi.org/10.1108/10662240510590360>
- Facebook. (2020, 3 février). *Politique d'utilisation des données*. <https://fr-ca.facebook.com/policy.php>
- Fashola, S. (2010). L'accès aux populations difficiles à joindre : l'échantillonnage en fonction des répondants. Dans S. McDonald (dir.), *Recueil des recherches sur les victimes d'actes criminels* (publication n° 3, p. 27-32). Ministère de la Justice Canada. <https://www.justice.gc.ca/fra/pr-rp/jp-cj/victim/rr3-rd3/p4.html>
- Fathi, B. (2017). *Terminology planning evaluation: The case of Persian language* [thèse de doctorat, Universitat Pompeu Fabra]. TDX : Tesis Doctorals en Xarxa. <https://www.tdx.cat/handle/10803/432790>
- Felber, H. (1984). L'activité du CT37 de l'ISO « Terminologie (principes et coordination) ». *Terminogramme*, 26(7), 6-8.
- Flanagan, M. (2016). Cause for concern? Attitudes towards translation crowdsourcing in professional translators' blogs. *Journal of Specialised Translation*, (25), 149-173. http://www.jostrans.org/issue25/art_flanagan.php
- Font i Trasserra, M. (2012). *Estudi d'implantació terminològica del surf de neu* [dissertation, Universitat Pompeu Fabra]. UPF Digital Repository. <https://repositori.upf.edu/handle/10230/16098>

- Fossat, J.-L. et Rouges-Martinez, J. (1997). Étude d'implantation des arrêtés de terminologie. Domaine : télédétection aérospatiale. Dans L. Depecker et G. Mamavi (dir.), *La mesure des mots : cinq études d'implantation terminologique* (p. 97-133). Publications de l'Université de Rouen.
- Fossat, J.-L., Rouges-Martinez, J., Gasquet, E., Villebrun, I., Depecker, L., Chansou, M., Gaudin, F., Delavigne, V., Langard, C., Thoiron, P., Iwaz, J., Zaouche, N. et Van Gysel, B. (1997). Vers une convergence des méthodologies en mesure de l'implantation terminologique : actes des journées d'étude (Université de Toulouse-le-Mirail, 13 et 14 mars 1995). *Terminologies nouvelles*, (16), 3-85.
<http://termisti.ulb.ac.be/archive/rifal/cahiers/rint16.html>
- Foule. (s. d.). Dans *Le Robert : dico en ligne*. <https://dictionnaire.lerobert.com/definition/foule>
- Friedrich, P. et Matsuda, A. (2010). When five words are not enough: A conceptual and terminological discussion of English as a Lingua Franca. *International Multilingual Research Journal*, 4(1), 20-30. <https://doi.org/10.1080/19313150903500978>
- Galanes Santos, I. (2005). Procesos de implantación lingüística: A planificación terminológica en Galicia. *Madrygal: Revista de Estudios Gallegos*, 8, 43-54.
<https://revistas.ucm.es/index.php/MADR/article/view/MADR0505110043A/33133>
- Gambier, Y. (1987). Problèmes terminologiques des pluies acides : pour une socio-terminologie. *Meta : journal des traducteurs*, 32(3), 314-320. <https://doi.org/10.7202/002791ar>
- García Palacios, J. et Humbley, J. (2012). En torno a la dependencia terminológica. *Hermēneus. Revista de Traducción e Interpretación*, (14), 133-165.
<http://uvadoc.uva.es/handle/10324/5425>
- Gariépy, J. L. (2013). *La collaboration en terminographie : étude de cas comparée de la terminographie collaborative et de la terminographie classique* [mémoire de maîtrise, Université d'Ottawa]. Recherche uO. <http://dx.doi.org/10.20381/ruor-2886>
- Gasquet, E. et Villebrun, I. (1994). Observations de faits d'implantation terminologique en métallurgie. *Terminologies nouvelles*, (12), 114-122.
http://termisti.ulb.ac.be/archive/rifal/PDF/tn12/tn12_Gasquet%20et%20Villebrun.pdf
- Gaudin, F. (2003). *Socioterminologie : une approche sociolinguistique de la terminologie*. Duculot.
- Gaudin, F. (2005). La socioterminologie. *Langages*, (157), 80-92.
<https://doi.org/10.3406/lgge.2005.976>
- Gaudin, F. et Guespin, L. (1997). Étude d'implantation des arrêtés de terminologie. Domaine : génie génétique. Dans L. Depecker et G. Mamavi (dir.), *La mesure des mots : cinq études d'implantation terminologique* (p. 1-45). Publications de l'Université de Rouen.
- Georgi, S. et Jung, R. (2012). Collective intelligence model: How to describe collective intelligence. Dans J. Altmann, U. Baumöl et B. J. Krämer (dir.), *Advances in Collective Intelligence 2011* (p. 53-64). Springer.
- Giaufret, A. (2007). NormalisaTICE et implantaTICE : conflits, succès et échecs francophones dans la normalisation et l'implantation terminologique des nouvelles technologies pour l'enseignement. *Synergies Italie*, (3), 121-135. <https://gerflint.fr/Base/Italie3/anna.pdf>
- Gouadec, D. (1994). Implantation des termes officiels de l'informatique : attestations, francisation, normalisation, assimilation. *Terminologies nouvelles*, (12), 141-147.
http://termisti.ulb.ac.be/archive/rifal/PDF/tn12/tn12_Gouadec.pdf

- Gouadec, D. (1997). Étude d'implantation des arrêtés de terminologie. Domaine : informatique. Dans L. Depecker et G. Mamavi (dir.), *La mesure des mots : cinq études d'implantation terminologique* (p. 235-493). Publications de l'Université de Rouen.
- Gouvernement du Canada. (2019, 7 octobre). *Renseignements organisationnels du Bureau de la traduction*. <https://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/bt-tb/apropos-about-fra.html#a1-1>
- Groupe de travail sur la qualité de la langue. (2003). *Un français de qualité : une priorité pour Radio-Canada*. Société Radio-Canada. https://ici.radio-canada.ca/radio/documents_pdf/RAPPORT_FINAL.pdf
- Guespin, L. (1993). Normaliser ou standardiser ? *Le langage et l'homme*, 28(4), 213-222.
- Guespin, L. et Marcellesi, J.-B. (1986). Pour la glottopolitique. *Langages*, (83), 5-34. <https://doi.org/10.3406/lgge.1986.2493>
- Hamel, R. E. (2013). L'anglais, langue unique pour les sciences ? Le rôle des modèles plurilingues dans la recherche, la communication scientifique et l'enseignement supérieur. *Synergies Europe*, (8), 53-66. <https://www.gerflint.fr/Base/Europe8/Hamel.pdf>
- Hars, A. et Ou, S. (2002). Working for free? Motivations for participating in open-source projects. *International Journal of Electronic Commerce*, 6(3), 25-39. <https://doi.org/10.1080/10864415.2002.11044241>
- Haugen, E. (1966). *Language conflict and language planning: The case of modern Norwegian*. Harvard University Press.
- Heller, M., Bartholomot, J.-P., Lévy, L. et Ostiguy, L. (1982). *Le processus de francisation dans une entreprise montréalaise : une analyse sociolinguistique*. Office de la langue française, Gouvernement du Québec.
- Henderson, M., Johnson, N. F. et Auld, G. (2013). Silences of ethical practice: Dilemmas for researchers using social media. *Educational Research and Evaluation*, 19(6), 546-560. <https://doi.org/10.1080/13803611.2013.805656>
- Hermans, A. (1991). Language planning and terminology planning: Sociolinguistic aspects. *Meta : journal des traducteurs*, 36(4), 687-689. <https://doi.org/10.7202/003068ar>
- Hermans, A. et Vansteelandt, A. (1999). Néologie traductive. *Terminologies nouvelles*, (20), 37-43. http://termisti.ulb.ac.be/archive/rifal/PDF/tn20/tn20_Hermans%20et%20Vansteelandt.pdf
- Holmes, J. et Hazen, K. (dir). (2013). *Research methods in sociolinguistics: A practical guide*. Wiley Blackwell.
- Hossain, M. et Kauranen, I. (2015). Crowdsourcing: A comprehensive literature review. *Strategic Outsourcing: An International Journal*, 8(1), 2-22. <https://doi.org/10.1108/SO-12-2014-0029>
- Howe, J. (2006a, 1 juin). The rise of crowdsourcing. *Wired*. <https://www.wired.com/2006/06/crowds/>
- Howe, J. (2006b, 2 juin). Crowdsourcing: A definition. *Crowdsourcing*. <https://crowdsourcing.typepad.com/cs/2006/06/>
- Howe, J. (2008a). *Crowdsourcing : Why the power of the crowd is driving the future of business*. Crown Business.
- Howe, J. (2008b). The wisdom of the crowd resides in how the crowd is used. *Nieman Reports*, 62(4), 47-50. <https://niemanreports.org/articles/the-wisdom-of-the-crowd-resides-in-how-the-crowd-is-used/>
- Humbley, J. (2002). French. Dans M. Görlach (dir.), *English in Europe* (p. 108-127). Oxford University Press.

- Humbley, J. (2018). *La néologie terminologique*. Lambert-Lucas.
- Humbley, J. et García Palacios, J. (2012). Neology and terminological dependency. *Terminology*, 18(1), 59-85. <https://doi.org/10.1075/term.18.1.04hum>
- Humbley, J. et Picton, A. (2017). Introduction: Multiple perspectives on terminological variation. Dans P. Drouin, A. Franceœur, J. Humbley et A. Picton (dir.), *Multiple perspectives on terminological variation* (p. 1-10). John Benjamins. <https://doi.org/10.1075/tlrp.18.001int>
- Infoterm. (2013, 29 avril). *Terminology planning*. http://www.infoterm.info/standardization/terminology_planning.php
- Janis, I. L. (1982). *Groupthink: Psychological studies of policy decisions and fiascoes* (2^e éd.). Houghton Mifflin Company.
- Jenkins, H. (2006). *Convergence culture: Where old and new media collide*. New York University Press.
- Jenkins, H., Purushotma, R., Robison, A. J., Weigel, M. et Clinton, K. (2007). Confronting the challenges of participatory culture: Media education for the 21st century (Part 1). *Digital Kompetenz*, 2(1), 23-33.
- Jiménez-Crespo, M. A. (2017). *Crowdsourcing and online collaborative translations: Expanding the limits of translation studies*. John Benjamins.
- Johnston, L. G. et Sabin, K. (2010). Échantillonnage déterminé selon les répondants pour les populations difficiles à joindre. *Methodological Innovations Online*, 5(2), 38-48. <https://doi.org/10.4256/mio.2010.0017a>
- Kaplan, R. B. et Baldauf Jr., R. B. (1997). *Language planning: From practice to theory*. Multilingual Matters.
- Karabacak, E. (2009). Acceptance of terminology sanctioned by the Turkish Language Society: A study of the use of economic terms in Turkish newspapers. *Terminology*, 15(2), 145-178. <https://doi.org/10.1075/term.15.2.01kar>
- Karsch, B. I. (2006, 28 mai). *Engaging customers in terminology creation for Windows Vista* [communication orale]. 5th International Conference on Language Resources and Evaluation, Genoa, Italy. <http://www.lrec-conf.org/proceedings/lrec2006/workshops/W16/TermEval.pdf>
- Karsch, B. I. (2014a). Terminology work and crowdsourcing: Coming to terms with the crowd. Dans H. J. Kockaert et F. Steurs (dir.), *Handbook of Terminology* (vol. 1, p. 291-303). John Benjamins.
- Karsch, B. I. (2014b). It's getting crowded! A critical view of what crowdsourcing can do for terminology as a discipline. Dans TERMCAT, Centre de Terminologia (dir.), *Actes du VII^e Sommet de terminologie : les réseaux sociaux et le travail terminologique* (p. 37). http://www.termcat.cat/docs/AET/Pdf/VII-Cimera-AET-2014_Actes.pdf#page=21
- Kaufmann, N., Schulze, T. et Veit, D. (2011). More than fun and money. Worker motivation in crowdsourcing: A study on mechanical turk. *AMCIS 2011 Proceedings*. https://aisel.aisnet.org/amcis2011_submissions/340/
- Keet, M. C. et Barbour, G. (2014). Limitations of regular terminology development practices: The case of isiZulu computing terminology. *Alternation Special Edition: Re-envisionning*, 21(12), 13-48. <http://alternation.ukzn.ac.za/Files/docs/21%20SpEd12/02%20Kee.pdf>

- Kelly, N., Ray, R. et DePalma, D. A. (2011). From crawling to sprinting: Community translation goes mainstream. *Linguistica Antverpiensia*, 10, 75-94. <https://lans-tts.uantwerpen.be/index.php/LANS-TTS/article/view/278>
- Kim, M. (2015). L'anglicisme et l'intervention linguistique gouvernementale : étude de l'implantation terminologique en francophonie. *ELIS : échanges de linguistique en Sorbonne*, 3(3), 79-102. <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-01220323/>
- Kim, M. (2017). *Variation terminologique en francophonie : élaboration d'un modèle d'analyse des facteurs d'implantation terminologique* [thèse de doctorat, Université Paris-Sorbonne]. TEL : thèses en ligne. <https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-01859665>
- Kornrumpf, A. et Baumöl, U. (2013). From collective intelligence to collective intelligence systems: Definitions and a semi-structured model. *International Journal of Cooperative Information Systems*, 22(3). <https://doi.org/10.1142/S0218843013400029>
- Kornrumpf, A. et Baumöl, U. (2015). Reward shaping in the ant colony system: Lessons for the design of collective intelligence systems. *Wirtschaftsinformatik Proceedings 2015*. <https://aisel.aisnet.org/wi2015/57>
- Kudashev, I., Kudasheva, I. et Carlson, L. (2010). TermFactory: A platform for collaborative ontology-based terminology work. Dans A. Dykstra et T. Schoonheim (dir.), *Proceedings of the XIV Euralex International Congress* (p. 931-936). Fryske Academy. <http://euralex.org/publications/termfactory-a-platform-for-collaborative-ontology-based-terminology-work/>
- L'Homme, M.-C. (2004a). A lexico-semantic approach to the structuring of terminology. Dans S. Ananiadou et P. Zweigenbaum (dir.), *Proceedings of CompuTerm 2004: 3rd international workshop on computational terminology* (p. 7-13). Coling. <https://www.aclweb.org/anthology/W04-1801/>
- L'Homme, M.-C. (2004b). *La terminologie : principes et techniques*. Les Presses de l'Université de Montréal.
- L'Homme, M.-C., Heid, U. et Sager, J. C. (2003). Terminology during the past decade (1994-2004): An editorial statement. *Terminology*, 9(2), 151-161. <https://doi.org/10.1075/term.9.2.02hom>
- Lafourcade, M., Le Brun, N. et Zampa, V. (2014). Crowdsourcing word-color associations. Dans E. Métais, M. Roche et M. Teisseire (dir.), *Natural language processing and information systems* (p. 39-44). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-319-07983-7_5
- Lafrance, S. et Gourd, D. (2004). *La qualité du français à Radio-Canada : principes directeurs*. Radio-Canada. <http://ici.radio-canada.ca/radio/francaismicro/politique.pdf>
- Lakhani, K. R. et Wolf, R. G. (2005). Why hackers do what they do: Understanding motivation and effort in free/open source software projects. Dans J. Feller, B. Fitzgerald, S. A. Hissam et K. R. Lakhani (dir.), *Perspectives on free and open source software* (p. 3-21). The MIT Press.
- Le Guilly-Wallis, A. (1991). Étude de cas : l'impact des arrêtés de terminologie sur l'informaticien français. *Terminologie et traduction*, (1), 117-142.
- Leblanc, B. et Bilodeau, C. (2009). Discours épiterminologique : indice du degré de réussite d'implantation des terminologies françaises. *Neologica : Revue internationale de néologie*, (3), 167-182. <https://doi.org/10.15122/isbn.978-2-8124-4229-2.p.0171>
- Lebraty, J.-F. et Lobre, K. (2015). *Crowdsourcing : porté par la foule*. ISTE Editions.

- Lebraty, J.-F. et Lobre, K. (2010). Créer de la valeur par le crowdsourcing : la dyade Innovation-Authenticité. *Systèmes d'Information et Management*, 15(3), 9-40.
<https://doi.org/10.3917/sim.103.0009>
- Lévy, P. (1994). *L'intelligence collective : pour une anthropologie du cyberspace*. La Découverte.
- Lew, R. (2013). User-generated content (UGC) in online English dictionaries. *OPAL: Online publizierte Arbeiten zur Linguistik*, 8-26.
- Loinaz, M. (2008). Estudio de un sistema de medición y diagnóstico de la implantación de la terminología en euskera (proyecto de investigación TEIS). Dans F. X. FargasValero (dir.), *Espais terminològics 2007. Neologia terminològica: El tractament dels manlleus* (p. 167-174). Eumo Editorial; TERMCAT, Centre de Terminologia.
- Lorente, M. (2012). ESTEN, eina de seguiment de la terminologia normalitzada. Dans F. X. FargasValero (dir.), *Difusió i ús dels termes: Espais Terminològics 2012* (p. 67-81). EumoEditorial; TERMCAT, Centre de Terminologia.
- Loubier, C. (2002). *L'aménagement linguistique : fondements de l'aménagement linguistique*. Office de la langue française, Gouvernement du Québec.
<http://collections.banq.qc.ca/ark:/52327/46238>
- Lykourantzou, I., Vergados, D. J. et Loumos, V. (2009). Collective intelligence system engineering. Dans *MEDES '09: Proceedings of the international conference on management of emergent digital ecosystems* (p. 134-140). Association for Computing Machinery. <https://doi.org/10.1145/1643823.1643848>
- Malone, T. W., Laubacher, R. et Dellarocas, C. (2009). Harnessing crowds: Mapping the genome of collective intelligence. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.1381502>
- Malone, T. W., Laubacher, R. et Dellarocas, C. (2010). The collective intelligence genome. *MIT Sloan Management Review*, 51(3). <https://sloanreview.mit.edu/article/the-collective-intelligence-genome/>
- Marcoccia, M. (2004). L'analyse conversationnelle des forums de discussion : questionnements méthodologiques. *Les Carnets du Cédiscor*, (8), 23-37.
<https://doi.org/10.4000/cediscor.220>
- Marshman, E. (2017). Above and beyond: The future of terminology. *Circuit*, (136).
<http://www.circuitmagazine.org/dossier-136/above-and-beyond-the-future-of-terminology>
- Martin, A. (1992). Théorie de la diffusion des innovations et implantation terminologique. *Terminologies nouvelles*, (7), 34-41.
[http://termisti.ulb.ac.be/archive/rifal/PDF/tn07/tn07_Martin%20\(Andr%C3%A9\).pdf](http://termisti.ulb.ac.be/archive/rifal/PDF/tn07/tn07_Martin%20(Andr%C3%A9).pdf)
- Martin, A. (1994). Théorie de la diffusion des innovations et implantation terminologique (II). *Terminologies nouvelles*, (11), 33-39.
http://termisti.ulb.ac.be/archive/rifal/PDF/tn11/tn11_Martin.pdf
- Martin, A. (1998). Quinze ans après le début des travaux de la Commission de terminologie de l'éducation, qu'est-il advenu des officialismes ? *Québec français*, (111), 25-27.
<https://id.erudit.org/iderudit/56277ac>
- Martin, A. et Loubier, C. (1993). *L'implantation du français : actualisation d'un changement linguistique planifié*. Office de la langue française, Gouvernement du Québec.
- Maurais, J. (1993). Terminology and language planning. Dans H. B. Sonneveld et K. L. Loening (dir.), *Terminology: Applications in interdisciplinary communication* (p. 111-125). John Benjamins.

- Mazzolini, M. et Maddison, S. (2003). Sage, guide or ghost? The effect of instructor intervention on student participation in online discussion forums. *Computers & Education*, 40(3), 237-253. [https://doi.org/10.1016/S0360-1315\(02\)00129-X](https://doi.org/10.1016/S0360-1315(02)00129-X)
- Mazzolini, M. et Maddison, S. (2007). When to jump in: The role of the instructor in online discussion forums. *Computers & Education*, 49(2), 193-213. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2005.06.011>
- McDonough Dolmaya, J. (2011). Wikipedia survey IV (motivations). *Some thoughts on translation research and teaching*. <http://mcdonough-dolmaya.ca/2011/08/24/wikipedia-survey-iv-motivations/>
- McDonough Dolmaya, J. (2012). Analyzing the crowdsourcing model and its impact on public perceptions of translation. *The Translator*, 18(2), 167-191. <https://doi.org/10.1080/13556509.2012.10799507>
- McKinnon, M. (2019, 30 juin). 2019 report: Social media use in Canada. *Online Business Canada*. <https://canadiansinternet.com/2019-report-social-media-use-canada/>
- Meschonnic, H. (1997). *De la langue française : essai sur une clarté obscure*. Hachette Littératures.
- Mesipuu, M. (2012). Translation crowdsourcing and user-translator motivation at Facebook and Skype. *Translation Spaces*, 1(1), 33-53. <https://doi.org/10.1075/ts.1.03mes>
- Ministère de la Culture. (2019). *La DGLFLF : nos priorités*. <https://www.culture.gouv.fr/Sites-thematiques/Langue-francaise-et-langues-de-France/La-DGLFLF/Nos-priorites>
- Mohammad, S. M. et Turney, P. D. (2013). Crowdsourcing a word–emotion association lexicon. *Computational intelligence*, 29(3), 436-465. <https://doi.org/10.1111/j.1467-8640.2012.00460.x>
- Montané March, M. A. (2012). *Terminologia i implantació: Anàlisi d'alguns factors que influencien l'ús dels termes normalitzats de la informàtica i les TIC en llengua catalana* [thèse de doctorat, Universitat Pompeu Fabra]. TDX : Tesis Doctorals en Xarxa. <https://www.tdx.cat/handle/10803/97295>
- Morrisette, J. (2012). Quelques ficelles du métier de chercheur collaboratif. *Recherches Qualitatives*, 13, 5-19. http://www.recherche-qualitative.qc.ca/documents/files/revue/hors_serie/hors_serie_v13/RQ%20HS%2013%20Morrisette.pdf
- Morrisette, J. (2013). Recherche-action et recherche collaborative : quel rapport aux savoirs et à la production de savoirs? *Nouvelles pratiques sociales*, 25(2), 35-49. <https://doi.org/10.7202/1020820ar>
- Muegge, U. (2010, août). TermWiki: A new collaborative terminology management solution. *Tcworld magazine*. <https://www.tcworld.info/e-magazine/technical-writing/termwiki-a-new-collaborative-terminology-management-solution-134/>
- Nadeau, J.-B. (2017). Deuxième table ronde : les anglicismes dans les médias d'information. Dans Office québécois de la langue française (dir.), *Les anglicismes : des emprunts à intérêt variable? Recueil des actes du colloque du réseau des Organismes francophones de politique et d'aménagement linguistiques (OPALE), 18 et 19 octobre 2016* (p. 352-359). Gouvernement du Québec. <http://collections.banq.qc.ca/ark:/52327/3210758>
- Naderi, B. (2018). *Motivation of workers on microtask crowdsourcing platforms*. Springer.
- Neuman, K. (2018, 2 août). Canadians' confidence in national institutions steady. *Policy Options*. <https://policyoptions.irpp.org/magazines/august-2018/canadians-confidence-in-national-institutions-steady/>

- Nilsson, H. (2014a). Everyone's expertise in terminology work: Top or bottom? Dans TERMCAT, Centre de Terminologia (dir.), *Actes du VII^e Sommet de terminologie : les réseaux sociaux et le travail terminologique* (p. 96-105). http://www.termcat.cat/docs/AET/Pdf/VII-Cimera-AET-2014_Actes.pdf#page=51
- Nilsson, H. (2014b, 28 novembre). *Everyone's expertise in terminology work: Top or bottom?* [communication orale]. VII^e Sommet de terminologie : les réseaux sociaux et le travail terminologique, Barcelone, Espagne. <https://www.slideshare.net/mediatermcat/tnc-eaft-summit20141128>
- O'Brien, S. et Schäler, R. (2010). Next generation translation and localization: Users are taking charge. *Translating and the computer*, (32). <http://www.mt-archive.info/Aslib-2010-O'Brien.pdf>
- O'Hagan, M. (2009). Evolution of user-generated translation: Fansubs, translation hacking and crowdsourcing. *The Journal of Internationalization and Localization*, 1(1), 94-121. <https://doi.org/10.1075/jial.1.04hag>
- O'Hagan, M. (2011). Community translation: Translation as a social activity and its possible consequences in the advent of the Web 2.0 and beyond. *Linguistica Antverpiensia*, (10), 11-23. <https://lans-tts.uantwerpen.be/index.php/LANS-TTS/article/view/275>
- O'Hagan, M. (2016). Massively open translation: Unpacking the relationship between technology and translation in the 21st Century. *International Journal of Communication*, 10, 929-946. <http://ijoc.org/index.php/ijoc/article/view/3507/1572>
- O'Hagan, M. (2017). Deconstructing translation crowdsourcing with the case of a Facebook initiative: A translation network of engineered autonomy and trust? Dans D. Kenny (dir.), *Human Issues in Translation Technologies* (p. 25-44). Routledge.
- OCDE. (2020a). *Population d'âge actif (indicateur)*. <https://doi.org/10.1787/dcb785c7-fr>
- OCDE. (2020b, 12 décembre). *Trust in Government*. <http://www.oecd.org/fr/gov/confiance-dans-les-pouvoirs-publics.htm>
- Ojeda Zúñiga, P. (2012). Colaboración: Término clave del Léxico panlatino sobre los biocarburantes. *L'Actualité langagière*, 8(4), 12-13. http://publications.gc.ca/collections/collection_2012/tpsgc-pwgsc/S52-4-8-4.pdf
- Olohan, M. (2014). Why do you translate? Motivation to volunteer and TED translation. *Translation Studies*, 7(1), 17-33. <https://doi.org/10.1080/14781700.2013.781952>
- Perrino, S. (2009). User-generated translation: The future of translation in a Web 2.0 environment. *JoSTrans: The Journal of Specialised Translation*, 12, 55-78. http://www.jostrans.org/issue12/art_perrino.pdf
- Peters, M. A. (2015). Interview with Pierre A. Lévy, French philosopher of collective intelligence. *Open Review of Educational Research*, 2(1), 259-266. <https://doi.org/10.1080/23265507.2015.1084477>
- Pozuelo-Ollé, Ò. (2015). Blogs, videoblogs y fotoblogs: Neología e implantación terminológica. *Debate Terminológico*, (13), 84-86. https://seer.ufrgs.br/riterm/article/view/13_2015_07
- Quell, C. (2019, novembre). *Compendium de l'aménagement linguistique au Canada (CALC) : gouvernance*. <https://www.uottawa.ca/calc/governance>
- Quirion, J. (2000). *Aspects évaluatifs de l'implantation terminologique* [thèse de doctorat, Université de Montréal]. Bibliothèque et Archives Canada. <https://www.bac-lac.gc.ca/fra/services/theses/Pages/item.aspx?idNumber=1017545362>

- Quirion, J. (2003). *La mesure de l'implantation terminologique : proposition d'un protocole. Étude terminométrique du domaine des transports au Québec*. Office québécois de la langue française, Gouvernement du Québec.
- Quirion, J. (2004). État de la question sur la nature des facteurs d'implantation terminologique. Dans D. Gouadec (dir.), *Mondialisation, localisation, francophonie(s)* (p. 193-200). La Maison du dictionnaire.
- Quirion, J. (2005). *L'automatisation de la terminométrie : premiers résultats* [communication orale]. 5^e colloque « Langue et terminologie helléniques », 13-15 novembre 2005, Nicosie, Chypre. http://www.eleto.gr/download/Conferences/5th%20Conference/5th_05-06-QuirionJean.pdf
- Quirion, J. (2011). Dynamique terminologique et terminométrie : une complémentarité nécessaire pour le suivi de l'évolution de l'usage des termes et des connaissances. *Terminology*, 17(1), 113-133. <https://doi.org/10.1075/term.17.1.07qui>
- Quirion, J. (2013). Facteurs sociaux de la variation terminologique dans les enquêtes d'implantation terminologique : le cas du Québec dans les années suivant l'adoption de la Charte de la langue française. *Debate Terminológico*, (9), 47-61. <http://seer.ufrgs.br/riterm/article/view/37171>
- Quirion, J. (2014a). La mesure de la variation terminologique comme indice de l'évolution des connaissances dans un environnement bilingue. Dans R. Temmerman et M. Van Campenhoutt (dir.), *Dynamics and terminology: An interdisciplinary perspective on monolingual and multilingual culture-bound communication* (p. 281-302). John Benjamins.
- Quirion, J. (2014b). Pour une néologie sociale. Dans P. Dury, J. C. de Hoyos, J. Makri-Morel, F. Maniez, V. Renner et M. B. Villar Díaz (dir.), *La néologie en langue de spécialité : détection, implantation et circulation des nouveaux termes* (p. 101-120). Centre de recherche en terminologie et traduction.
- Quirion, J. et Lanthier, J. (2006). Intrinsic qualities favouring term implantation: Verifying the axioms. Dans L. Bowker (dir.), *Lexicography, terminology, and translation: Text-based studies in honour of Ingrid Meyer* (p. 107-118). University of Ottawa Press.
- Radio-Canada. (2017, 2 octobre). *Fusillade à Las Vegas : 59 morts et plus de 500 blessés*. <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1059077/fusillade-las-vegas-festival-country-etats-unis-mandalay-bay>
- Radio-Canada. (2018, 18 décembre). *L'administration Trump interdit les crosses accélératrices sur les armes semi-automatiques*. <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1142716/bump-stocks-fusil-arme-mitraillette-maison-blanche>
- Ray, R. et Lommel, A. (2009). *Crowdsourcing: The crowd wants to help you reach new markets*. Localization Industry Standards Association.
- Raymond, E. S. (1999). *The cathedral and the bazaar: Musing on Linux and open source by accidental revolutionary*. O'Reilly & Associates.
- Renault, S. (2013). Crowdsourcing : les enjeux de la sagesse des foules. Dans Y. Barlette, D. Bonnet, M. Plantié et P.-M. Riccio (dir.), *Impact des réseaux numériques dans les organisations* (p. 13-26). Presses des Mines.
- Renault, S. (2017). Crowdsourcing : la foule en question(s). *Gérer & Comprendre*, (129), 45-57. <http://Annales.org/gc/2017/gc129/GC-129-Article-RENAULT.pdf>

- Renwick, A. (2018). *Recommandations et implantation : le cas des termes des sciences et techniques spatiales* [thèse de doctorat, Université de Lyon]. TEL : thèses en ligne. <https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-02293015>
- Rico, C. (2013). From hacker spirit to collaborative terminology: Resourcefulness in humanitarian work. *Translation Spaces*, 2, 19-36. <https://doi.org/10.1075/ts.2.02ric>
- Rivarol, A. (1784). *De l'universalité de la langue française : discours qui a remporté le prix à l'Académie de Berlin*. Bailly, Dessenne.
- Rogers, E. M. (1962). *Diffusion of innovations*. The Free Press of Glencoe.
- Rondeau, G. (1983). La normalisation linguistique, terminologique et technique au Québec. Dans É. Bédard et J. Maurais (dir.), *La norme linguistique*. Conseil de la langue française.
- Roth, Y. (2016). *Comprendre la participation des internautes au crowdsourcing : une étude des antécédents de l'intention de participation à une plateforme créative* [thèse de doctorat, Université Paris 1 Panthéon Sorbonne]. TEL : thèses en ligne. <https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-01560825>
- Roth, Y., Brabham, D. C. et Lemoine, J.-F. (2015). Recruiting individuals to a crowdsourcing community: Applying motivational categories to an ad copy test. Dans F. J. Garrigos-Simon, I. Gil-Pechuán et S. Estelles-Miguel (dir.), *Advances in Crowdsourcing* (p. 15-31). Springer.
- Rousseau, L.-J. (2005). Terminologie et aménagement des langues. *Langages*, (157), 93-102. <https://doi.org/10.3406/lgge.2005.977>
- Roy, N. (2015). *Une mesure de l'implantation terminologique du domaine des médias sociaux dans l'usage du français au Québec* [mémoire de maîtrise, Université de Genève]. UNIGE. <https://archive-ouverte.unige.ch/unige:75728>
- Rundell, M. (2016). Dictionaries and crowdsourcing, wikis and user-generated content. Dans P. Hanks et G.-M. de Schryver (dir.), *International handbook of modern lexis and lexicography* (p. 1-16). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-642-45369-4_26-1
- Ryan, R. M. et Deci, E. L. (2000). Intrinsic and extrinsic motivations: Classic definitions and new directions. *Contemporary Educational Psychology*, 25(1), 54-67. <https://doi.org/10.1006/ceps.1999.1020>
- Sabourin, M.-A. (2015a, 26 février). Fabriquer des mots. *L'actualité*. <http://www.lactualite.com/techno/fabriquer-des-mots/>
- Sabourin, M.-A. (2015b, 21 avril). Aidez l'OQLF à franciser cinq mots technos. *L'actualité*. <http://www.lactualite.com/techno/aidez-loqlf-a-franciser-cinq-mots-technos/>
- Sabourin, M.-A. (2015c, 8 juin). Cinq mots technos francisés par l'OQLF. *L'actualité*. <http://www.lactualite.com/techno/cinq-mots-technos-francises-par-loqlf/>
- Sabourin, M.-A. (2017). Deuxième table ronde : les anglicismes dans les médias d'information. Dans Office québécois de la langue française (dir.), *Les anglicismes : des emprunts à intérêt variable? Recueil des actes du colloque du réseau des Organismes francophones de politique et d'aménagement linguistiques (OPALE), 18 et 19 octobre 2016* (p. 366-368). Gouvernement du Québec. <http://collections.banq.qc.ca/ark:/52327/3210758>
- Sager, J. C. (1989). Term Formation. *Lebende Sprachen*, 34(4), 159-166. <https://doi.org/10.1515/les.1989.34.4.159>
- Saint, E. C. (2013a). La terminologie de référence au service de la langue française au Québec et son usage dans le domaine de l'informatique. *Revue de l'Université de Moncton*, 44(2), 167-198. <https://doi.org/10.7202/1031004ar>

- Saint, E. C. (2013b). *L'impact sur l'usage des recommandations officielles de la France et du Québec dans le domaine de l'informatique : étude de l'implantation terminologique* [mémoire de maîtrise, University of Victoria]. UVicSpace. <http://hdl.handle.net/1828/4830>
- Saint, E. C. (2016a, 9-13 mai). « *Locuteurs, que diriez-vous?* » : collaborer avec les usagers pour favoriser l'implantation des termes [communication orale]. 84^e Congrès de l'ACFAS, Montréal, QC, Canada. <https://www.acfas.ca/evenements/congres/programme/84/300/326/c?ancre=3897>
- Saint, E. C. (2016b). Ce cuisinomanie, il est fou, dis !? : opinions sur un néologisme et anticipation de son implantation dans l'usage. *CuiZine : Revue des cultures culinaires au Canada*, 7(1). <https://doi.org/10.7202/1037391ar>
- Saint, E. C. (2018a, 22-23 février). *Entretiens de fin de projet « En bons termes » avec les membres du Comité de terminologie de Radio-Canada* [ensemble de données inédit].
- Saint, E. C. (2018b, 7-11 mai). *Ce que la collaboration « En bons termes » entre locuteurs et terminologues peut apporter à la formation universitaire* [communication orale]. 86^e Congrès de l'ACFAS, Chicoutimi, QC, Canada. <https://www.acfas.ca/evenements/congres/programme/86/300/304/c?ancre=10502>
- Saint, E. C. (2018c, 24-25 mai). *Néophytes et experts de la néologie : dialogue possible ou sourde oreille ? Le cas du projet collaboratif enbonstermes.com* [communication orale]. A-t-on encore peur des anglicismes? Colloque sur la perception actuelle des anglicismes au Québec et dans l'espace francophone, Sherbrooke, QC, Canada.
- Saint, E. C. (2019). S'ouvrir aux suggestions des locuteurs pour aménager la terminologie au Québec : le cas du projet collaboratif « En bons termes ». *Circula : Revue d'idéologies linguistiques*, (9), 29-57. <https://doi.org/10.17118/11143/16046>
- Salminen, J. (2012). Collective intelligence in humans: A literature review. Dans T. W. Malone et L. von Ahn (dir.), *Collective intelligence 2012: Proceedings*. Cornell University. <https://arxiv.org/abs/1204.3401>
- Saraneci, M. (2017). World Englishes and linguist border crossings. Dans E. L. Low et A. Pakir, *World Englishes: Rethinking paradigms* (p. 114-131). Routledge.
- Savoie-Zajc, L. et Descamps-Bednarz, N. (2007). Action research and collaborative research: Their specific contributions to professional development. *Educational Action Research*, 15(4), 577-596. <https://doi.org/10.1080/09650790701664013>
- Schenk, E. et Guittard, C. (2009). Crowdsourcing: What can be outsourced to the crowd, and why? <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00439256v1>
- Schenk, E. et Guittard, C. (2011). Towards a characterization of crowdsourcing practices. *Journal of Innovation Economics*, 7(1), 93-107. <https://doi.org/10.3917/jie.007.0093>
- Schenk, E. et Guittard, C. (2012). Une typologie des pratiques de Crowdsourcing : l'externalisation vers la foule, au-delà du processus d'innovation. *Management international*, 16(1), 89-100. <https://doi.org/10.7202/1012395ar>
- Shimohata, S., Kitamura, M., Sukehiro, T. et Murata, T. (2001). Collaborative Translation Environment on the Web. Dans *Proceedings from machine translation summit VIII* (p. 331-334). <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/summary?doi=10.1.1.473.268>
- Shirky, C. (2009). *Here comes everybody: The power of organizing without organizations*. Penguin Books.

- Sims, H. (2001). *Le degré de confiance du public dans son gouvernement et la prestation des services gouvernementaux*. Centre canadien de gestion.
<http://publications.gc.ca/Collection/SC94-119-2001F.pdf>
- SORECOM. (1981). *Diffusion et utilisation de la terminologie technique de langue française dans douze entreprises québécoises*. Office de la langue française, Gouvernement du Québec.
- Statistique Canada. (2009). *Regard sur le marché du travail canadien 2007* (publication n° 71-222-X). https://www150.statcan.gc.ca/n1/fr/pub/71-222-x/71-222-x2008001-fra.pdf?st=7bD_eQsd
- Suárez Valencia, E., Bucheli, V., Zarama, R. et Garcia, Á. (2015). Collective intelligence: Analysis and modelling. *Kybernetes*, 44(6-7), 1122-1133. <https://doi.org/10.1108/K-11-2014-0245>
- Surowiecki, J. (2005). *The wisdom of crowds* (1^e éd.). Anchor Books.
- Taifi, M. (2012). Aménagement linguistique et linguistique de l'usage. *Iles d'Imesli*, 4(1), 15-24.
<https://www.asjp.cerist.dz/en/article/45755>
- Temmerman, R. (2000a). *Towards new ways of terminology description: The sociocognitive approach* (vol. 3). John Benjamins.
- Temmerman, R. (2000b). Une théorie réaliste de la terminologie : le sociocognitivism. *Terminologies nouvelles*, (21), 58-64.
http://termisti.ulb.ac.be/archive/rifal/PDF/tn21/tn21_Temmerman.pdf
- Titcomb, J. (2019, 2 septembre). Facebook could hide how many "likes" posts receive to reduce pressure on social media users. *The Telegraph*.
<https://www.telegraph.co.uk/technology/2019/09/02/facebook-could-hide-many-likes-posts-receive-reduce-pressure/>
- Turcotte, D. (2013, 16-17 octobre). *Terminologie institutionnelle et usage courant : créer la continuité pour maximiser l'implantation des propositions* [communication orale]. IX^e journée scientifique Realiter, Paris, France. <http://www.realiter.net/fr/le-giornate/ix-giornata-paris-2013>
- Usito. (2017, 16 juin). *Usito : C'est mon dictionnaire* [dictionnaire en ligne].
<https://www.usito.com>
- Utiyama, M. et Hitoshi, I. (2003). Reliable measures for aligning Japanese-English news articles and sentences. *Dans Proceedings of the 41st annual meeting of the Association for computational linguistics* (p. 72-79). <http://www.aclweb.org/anthology/P03-1010>
- Van Compernelle, R. A. (2008). « Une pompière? C'est affreux! » Étude lexicale de la féminisation des noms de métiers et grades de France. *Langage et société*, (123), 107-126.
- Vargas-Sierra, C. (2011). Translation-oriented terminology management and ICTs: Present and future. Dans F. A. Suau Jiménez et B. Pennock Speck (dir.), *Interdisciplinarity and languages: Current issues in research, teaching, professional applications and ICT* (p. 45-64). Peter Lang.
- Vikør, L. S. (1993). Principles of corpus planning - as applied to the spelling reforms of Indonesia and Malaysia. Dans E. H. Jahr (dir.), *Languages conflicts and language planning* (p. 279-298). de Gruyter.
- von Hippel, E. (1988). *The sources of innovation*. Oxford University Press.

- Wang, K. (2013). Collective innovation: A literature review. Dans *2013 proceedings of PICMET'13: Technology management in the IT-driven services* (p. 608-615). <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2898443>
- Williams-van Klinken, C. (2004). Developing electoral terminology for a new official language: Tetun in East Timor. *Current Issues in Language Planning*, 5(2), 142-150. <https://doi.org/10.1080/13683500408668254>
- Wright, S. (2006a). French as a lingua franca. *Annual Review of Applied Linguistics*, 26, 35-60. <https://doi.org/10.1017/S0267190506000031>
- Wright, S. (2006b). *Language policy and language planning*. Dans C. Llamas, P. Stockwell et L. Mullany (dir.), *The Routledge companion to sociolinguistics* (p. 164-172). Routledge.
- Wright, S. (2016). *Language policy and language planning*. Palgrave Macmillan. <https://doi.org/10.1007/978-1-137-57647-7>
- Yerly, G. et Kappeler, G. (2015). Les prémices d'une recherche collaborative : analyse de deux enjeux majeurs de la phase de cosituation. *Evaluer. Journal international de Recherche en Éducation et Formation*, 1(2), 67-83. <http://journal.admee.org/index.php/ejiref/article/view/53/25>
- Zarnikhi, A. (2014). *Towards a model for terminology planning* [thèse de doctorat, Universitat Pompeu Fabra]. TDX : Tesis Doctorals en Xarxa. <http://hdl.handle.net/10803/298593>
- Zarnikhi, A. (2016). *Towards a systemic model for terminology planning*. Cambridge Scholars.
- Zussman, D. (1997). Do citizens trust their governments? *Administration publique du Canada*, 40(2), 234-254. <https://doi.org/10.1111/j.1754-7121.1997.tb01508.x>

Annexes

Annexe 1. Typologie de l'EO selon les tâches soumises à la foule (source : Lebraty et Lobre, 2015)

TYPE	DESCRIPTION
<i>Crowdjobbing</i>	Les participants, des « tâcherons » (p. 59) effectuent de multiples tâches répétitives ou une seule tâche très spécifique.
<i>Crowdwisdom</i>	Les participants donnent leur avis ou expriment leur opinion sur un sujet, en réponse à une question simple et accessible à tous. Il s'agit de « la recette du référendum, mais sur tous les types de sujets ou de produits » (p. 66).
<i>Crowdfunding...</i>	Les participants soutiennent financièrement l'initiateur d'un projet de diverses manières :
<i>... de cœur</i>	- en faisant un don;
<i>... de précurseurs</i>	- en finançant le projet en échange de la réception du produit en exclusivité;
<i>... de micro-crédit</i>	- en faisant un prêt;
<i>... en capital</i>	- en achetant des parts de marché dans le projet.
<i>Crowdsourcing et forecasting</i>	Les participants font des prévisions ou des prédictions par le biais de sondages.
<i>Crowdsourcing et innovation</i>	Les participants sont des « solveurs » de problèmes essentiellement techniques ou conceptuels pour des organisations qui recherchent des solutions innovantes (p. 84).
<i>Crowdcasting et authenticité</i>	Les participants font part de leurs goûts et de leurs sentiments vis-à-vis d'un produit ou service d'une organisation en vue de son adaptation pour le marché visé. Pour cela, ils participent à sa conception ou communiquent leurs préférences.
<i>Crowdauditing</i>	Les participants analysent des données non confidentielles en vue de trouver des problèmes ou des opportunités.
<i>Crowdcontrol</i>	Les participants s'engagent dans « des activités de surveillance et de sécurité » (p. 100).
<i>Crowdcuration</i>	Les participants organisent du contenu ou classifient des données.
<i>Crowdcare</i>	Les participants apportent un soutien à d'autres sur des questions de santé et de protection des personnes.
<i>Crowdtesting</i>	Les participants testent un nouveau produit pour que l'organisation puisse en évaluer les usages.

Annexe 2. Modèle de la proposition de projet envoyée aux aménageurs du CTRC à l'étape de cosituation du projet « En bons termes »

**PROJET DE COLLABORATION ENTRE LES LOCUTEURS
ET LES EXPERTS DU COMITÉ DE TERMINOLOGIE DE RADIO-CANADA**

DESCRIPTION SOMMAIRE

Objectifs du projet :

Le premier objectif de ce projet est d'estimer la faisabilité et l'apport potentiel de la collaboration entre terminologues et locuteurs sur l'implantation terminologique. La portée de cette initiative sera vérifiée, en particulier, sur la visibilité, la réception et l'usage des termes et expressions qui découleront de la collaboration. Le second objectif est de faire intervenir les locuteurs dans le processus de proposition et de diffusion terminologiques du Comité de terminologie de Radio-Canada (CTRC), afin de profiter de leur créativité linguistique spontanée et de sonder, en amont de la diffusion, leurs préférences terminologiques.

Parties impliquées :

- Elizabeth Saint, doctorante et chercheure principale;
- Dr. Jean Quirion, directeur de thèse d'Elizabeth Saint et membre du CTRC;
- Partenaires du CTRC;
- Locuteurs (2 groupes visés : [1] une trentaine de personnes pour participer à un groupe de discussion en ligne et [2] toute personne intéressée à partager sa préférence terminologique par voie de vote en ligne).

Déroulement du projet :

La collaboration aura lieu en ligne, sur un site spécifiquement créé pour l'occasion. Elle débutera dès les approbations éthique et du jury du projet de thèse obtenues. Le projet se déroulera vraisemblablement à l'automne 2017 et sa durée est estimée en nombre de concepts traités en collaboration (idéalement, entre 15 et 20 concepts), mais n'excédera pas 12 semaines.

Le projet contient deux modes de collaboration avec les locuteurs : la discussion et le vote.

- **La discussion** aura lieu sur un forum en ligne, fermé. Le groupe de participants sera idéalement composé de personnes qui se sentent concernées par la langue en général, le travail de néologie, terminologie ou francisation, le travail des partenaires du CTRC, etc. La discussion sera initiée par l'envoi de problèmes terminologiques à résoudre de la part du CTRC et demeurera ouverte pendant 3 ou 4 jours maximum. Les suggestions des locuteurs seront alors triées et transmises au CTRC qui pourra alors choisir de les valider, de s'en inspirer ou de les rejeter pour leurs propositions finales. On informera les participants au forum des choix du CTRC et des raisons qui les sous-tendent. Pour la durée du projet, on vise la diffusion par le CTRC d'une vingtaine de propositions terminologiques qui auront été, au préalable, soumises aux locuteurs du forum de discussion.

- **Le vote** aura lieu dans le cas où les suggestions terminologiques des partenaires du CTRC diffèrent les uns des autres. Au lieu de parvenir à un consensus lors d'une réunion des membres, la liste des suggestions sera soumise au vote des locuteurs. Le vote est ouvert à tous les locuteurs qui prennent connaissance de son existence et désirent participer. Ils auront alors 48 heures pour faire connaître leur préférence. Les résultats seront transmis au CTRC qui, idéalement, s'engagera à diffuser le terme ou l'expression plébiscité(e) par les locuteurs. Pendant la durée du projet, le nombre de suggestions terminologiques soumises au vote ne sera pas limité et dépendra entièrement des besoins du CTRC.

Rôles des diverses parties au sein du projet :

En tant que chercheuse principale et administratrice du site, Elizabeth Saint sera l'intermédiaire entre les locuteurs et les partenaires du CTRC (à moins que ceux-ci ne veuillent participer directement sur la plateforme en ligne). Elizabeth Saint se chargera donc de la gestion du site, du transfert des problèmes et suggestions terminologiques, ainsi que des rétroactions du CTRC et des résultats du vote. L'intention de ce rôle est de faciliter et d'encourager la participation du CTRC sans toutefois compliquer le travail quotidien de chacun de ses membres.

Le rôle des partenaires au sein du CTRC sera identique à celui qu'ils tiennent actuellement. En participant à ce projet, le CTRC informera Elizabeth Saint des questions étudiées au sein du comité pour qu'elle les publie sur le forum de discussion ou les soumette au vote. Le CTRC prendra alors en considération les suggestions et les votes des locuteurs dans le cadre de son travail. Pendant la durée du projet, le CTRC travaillera en coopération avec Elizabeth Saint et lui fera part des raisons de l'acceptation ou du rejet des suggestions des locuteurs, ainsi que de toutes remarques utiles à l'amélioration de l'initiative.

Le rôle des locuteurs sera de faire part de leurs idées spontanées sur le forum et de leurs préférences terminologiques.

Avantages pour le CTRC :

Outre l'occasion de répondre à de nombreuses questions de recherche sur les atouts et défis de la collaboration avec les locuteurs pour l'aménagement terminologique, la participation du CTRC pourrait permettre, pendant le temps du projet, de traiter les problèmes terminologiques au fur et à mesure, sans avoir à attendre qu'une rencontre de ses membres soit organisée. De plus, en imposant aux locuteurs une limite de quelques jours pour s'exprimer sur un cas terminologique, le CTRC pourrait parvenir à une solution satisfaisante en une dizaine de jours, tout au plus. Finalement, la modalité en ligne pourrait servir à accroître et à simplifier les interactions entre les partenaires du CTRC.

Annexe 3. Copie du certificat d'approbation éthique

Numéro de dossier: 08-17-15		Date (mm/jj/aaaa): 09/27/2017	
Université d'Ottawa Bureau d'éthique et d'intégrité de la recherche	University of Ottawa Office of Research Ethics and Integrity		
Certificat d'approbation éthique CÉR Sciences sociales et humanités			
Chercheur principal / Superviseur / Co-chercheur(s) / Étudiant(s)			
<u>Prénom</u>	<u>Nom de famille</u>	<u>Affiliation</u>	<u>Rôle</u>
Jean	Quirion	Arts / Traduction	Superviseur
Elizabeth	Saint	Arts / Traduction	Étudiante-chercheuse
Numéro du dossier: 08-17-15			
Type du projet: Thèse de doctorat			
Titre: En bons termes: L'espace de collaboration entre les locuteurs et les experts en terminologie			
Date d'approbation (mm/jj/aaaa)		Date d'expiration (mm/jj/aaaa)	
09/27/2017		09/26/2018	
Conditions Spéciales / Commentaires: N/A			
1			
550, rue Cumberland Ottawa (Ontario) K1N 6N5 Canada (613) 562-5387 • Téléc./Fax (613) 562-5338 http://www.recherche.uottawa.ca/deontologie/		550 Cumberland Street Ottawa, Ontario K1N 6N5 Canada (613) 562-5387 • Téléc./Fax (613) 562-5338 http://www.research.uottawa.ca/ethics/index.html	

Annexe 4. Formulaire d'information et de consentement de participation à la recherche pour les internautes désirant s'inscrire sur le forum « En bons termes » pour la phase pilote du projet



Lettre d'information

Titre du projet : *En bons termes – L'espace de collaboration entre les locuteurs et les experts en terminologie*

Chercheuse principale :

Directeur de thèse :

Invitation à participer : Vous êtes invité(e) à participer à la phase pilote du projet de recherche nommé ci-dessus, mené par Elizabeth Saint dans le cadre de sa thèse de doctorat, sous la direction du professeur Jean Quirion.

But de l'étude : Le but du projet de recherche est de permettre aux experts du Comité de terminologie de Radio-Canada de profiter de vos idées pour proposer des mots et expressions qui nomment convenablement en français des concepts émergents (par exemple, comment dire en français *foodie*, *millenials* ou *ghosting* ?). L'objectif de cette collaboration est de parvenir à des propositions que tout le monde aimera ou aura envie d'utiliser au lieu du mot étranger. Cette collaboration aura lieu en ligne, sur le site « En bons termes » (<https://enbonstermes.com>).

But du projet pilote : Le but du projet pilote est de s'assurer que la plateforme en ligne permet aux participants de participer à tous les aspects de l'étude aisément et sans rencontrer de difficultés technologiques.

Participation :

- Votre participation consistera, d'une part, à offrir vos suggestions de mots, termes ou expressions sur un forum de discussion fermé en ligne, à un maximum de quatre (4) problèmes terminologiques soumis par le Comité de terminologie de Radio-Canada. Vous aurez alors quelques jours pour participer, si vous le désirez et si vous en avez le temps, uniquement. Une fois la discussion fermée, vos suggestions seront recueillies, compilées et envoyées aux experts qui s'en inspireront pour offrir des propositions



uOttawa

Université d'Ottawa
Faculté des arts
École de traduction et
d'interprétation

University of Ottawa
Faculty of Arts
School of Translation and
Interpretation

☎ 613-562-5719
☎ 613-562-5141

70 Laurier E.
Ottawa ON K1N 6N5 Canada
www.uOttawa.ca

terminologiques au public. Le résultat de leurs décisions vous sera communiqué ultérieurement, sur la plateforme ou par courriel.

- D'autre part, il est possible que vous soyez invité(e) à une ou plusieurs reprises à voter pour le mot ou l'expression de votre préférence, parmi une liste soumise par les experts du Comité de terminologie de Radio-Canada. Les votes seront anonymes et ouverts pendant un court délai en ligne sur le site « en bons termes » (<https://enbonstermes.com>). Les résultats seront immédiatement disponibles sur ce même site à la fin de la période de vote. Votre vote guidera les experts dans leur sélection de la proposition qui aura les meilleures chances d'être préférée et utilisée par le public.
- Finalement, on vous demandera de rapporter tous les problèmes techniques que vous rencontrerez lors de votre utilisation sur le site. Vous serez aussi invité(e) à faire part de vos commentaires, réactions ou suggestions qui permettraient d'améliorer l'expérience des participants à l'étude. Vous pourrez choisir de faire parvenir ces informations directement sur le site « En bons termes » (<https://enbonstermes.com>) ou par courriel à Elizabeth Saint (elizabeth.saint@uottawa.ca).
- Le projet pilote aura lieu du 2 au 17 octobre 2017. À la fin du projet pilote, le site « En bons termes » (<https://enbonstermes.com>) sera fermé afin d'appliquer les corrections et modifications que vous pourrez avoir suggérées. Les discussions sur le site seront supprimées et votre profil utilisateur sera désactivé. Dans le mois qui suivra le projet pilote, vous recevrez deux courriels. Le premier vous fera part des décisions du Comité de terminologie de Radio-Canada suite à votre participation et à vos suggestions. Le second vous informera de la remise en ligne du site et vous invitera à informer Elizabeth Saint de votre intérêt à participer à l'étude officielle et à voir votre profil utilisateur réactivé.
- Votre participation à l'une ou plusieurs des activités mentionnées ci-dessus est entièrement libre et volontaire. De plus, si vous avez un lien personnel ou professionnel avec la chercheuse principale, soyez assuré(e) que votre participation ou non-participation n'aura aucun impact sur vos relations.

Engagement du comportement éthique en ligne : Vous acceptez de participer à la discussion sur le site « En bons termes » (<https://enbonstermes.com>) dans un esprit de respect mutuel. Vous comprenez donc qu'aucun contenu à caractère abusif, obscène, diffamatoire, menaçant ou de toute autre nature similaire ne sera toléré sur le site. Tous les écarts de langage, insultes ou menaces seront retirés et entraîneront l'exclusion de leur responsable du projet de recherche. En outre, tous les propos jugés menaçants seront signalés à la police.

Risques et inconvénients : Votre participation à ce projet pilote implique que vous vous inscrivez sur le site Web « En bons termes » (<https://enbonstermes.com>) en fournissant votre propre identifiant d'utilisateur. Pour participer, vous devrez avoir accès à un ordinateur ou un appareil électronique mobile connecté à Internet et consacrer le temps nécessaire pour soumettre vos suggestions sur le forum en ligne et pour répondre au questionnaire d'évaluation en ligne. Votre participation à ce projet pilote ne comporte que de très faibles risques pour votre bien-être émotionnel ou psychologique. Tout d'abord, vous êtes conscient(e) que certains participants pourraient vous reconnaître. Vous comprenez aussi qu'il sera possible à d'autres participants



uOttawa

Université d'Ottawa
Faculté des arts
École de traduction et
d'interprétation

University of Ottawa
Faculty of Arts
School of Translation and
Interpretation

☎ 613-562-5719
📠 613-562-5141

70 Laurier E.
Ottawa ON K1N 5N5 Canada
www.uOttawa.ca

d'entrer en communication avec vous au sein du site Web, sans que vous ne soyez obligé(e) de répondre. De plus, à tout moment, vous pourrez bloquer les participants dont vous ne souhaitez plus lire ou recevoir les messages. Finalement, vous comprenez que certains commentaires ou certaines opinions d'autres abonnés au forum pourraient vous paraître dérangeants ou troubler vos convictions et croyances personnelles.

Bienfaits de votre participation : Votre participation à ce projet pilote contribuera en premier lieu à améliorer les chances de réussite d'une étude de doctorat de l'Université d'Ottawa. En second lieu, ce sera pour vous une occasion d'offrir vos idées de mots, termes ou expressions nouveaux aux experts du Comité de terminologie de Radio-Canada, qu'ils pourront utiliser ou dont ils pourront s'inspirer. Votre participation aura pour effet direct de détecter ce que vous préférez dire en français et de guider les linguistes et terminologues professionnels dans leur travail et dans leurs choix finaux. Vos contributions pourraient devenir, en tout ou en partie, la norme proposée par les experts et reprise dans les médias. En somme, en participant à ce projet, vous contribuerez directement au maintien et au développement d'une langue française dynamique et moderne au Canada.

Confidentialité et anonymat : Vous avez l'assurance de la chercheuse principale que l'information que vous partagerez avec elle restera strictement confidentielle. Le site « En bons termes » est un site sécurisé à l'aide d'un protocole de communication Internet HTTPS, ce qui protège la confidentialité des données qu'il contient. De plus, les discussions se feront sur un forum fermé, accessible aux abonnés du forum, aux membres du Comité de terminologie de Radio-Canada, à la chercheuse principale et à son directeur de thèse, uniquement. Les informations récoltées lors de votre inscription, dont votre adresse courriel, pourront être consultées par la chercheuse principale, uniquement. Le contenu des discussions sur le forum et des informations fournies lors de votre inscription sur le site seront utilisés à des fins de création terminologique et de recherche, uniquement (proposition et diffusion de nouveaux termes, rédaction de la thèse de doctorat, publications d'articles universitaires et présentations à des colloques). Lors de la diffusion des résultats, votre anonymat sera garanti par l'usage d'un code ou pseudonyme qui évitera de mentionner l'identifiant que vous aurez choisi à votre inscription sur le site. Afin de minimiser les risques d'atteinte à votre sécurité et pour assurer votre confidentialité, nous vous recommandons d'utiliser des mesures de sécurité standard, telles que mettre fin à la session, fermer votre navigateur Internet lorsque vous quitter le site « En bons termes » et verrouiller votre écran ou appareil lorsque vous ne les utilisez plus.

Conservation des données : À la fin du projet pilote et une fois les suggestions et conversations du forum codifiées, votre pseudonyme et votre adresse courriel seront détruits. À partir de la date de la soutenance de la thèse de doctorat de la chercheuse principale, les données anonymes et le contenu des discussions sur le forum seront conservés pendant cinq (5) ans. Le dossier et l'ordinateur qui serviront à conserver ces données seront tous deux munis d'un mot de passe et la chercheuse principale uniquement pourra y accéder.

Compensation : Aucune compensation ou rémunération n'est offerte par la chercheuse principale ou son directeur de thèse pour votre participation à ce projet pilote. Toutefois, les membres du Comité de terminologie de Radio-Canada



uOttawa

Université d'Ottawa
Faculté des arts
École de traduction et
d'interprétation

University of Ottawa
Faculty of Arts
School of Translation and
Interpretation

☎ 613-562-5719
📠 613-562-5141

70 Laurier E.
Ottawa ON K1N 6N5 Canada
www.uOttawa.ca

pourraient mentionner la contribution de la collaboration avec les locuteurs lors de la diffusion des propositions finales.

Participation volontaire et droit au retrait de l'étude : Votre participation à ce projet pilote est entièrement volontaire et vous êtes libre de vous retirer en tout temps ou de refuser de répondre à toute question, sans subir de conséquences négatives. Si vous choisissez de vous retirer de l'étude, toutes les données recueillies jusqu'à ce moment seront supprimées. Celles qui auront déjà été analysées, utilisées et diffusées ne seront toutefois pas modifiées ou retirées des résultats publiés.

Coordonnées : Si vous avez des questions ou si vous désirez obtenir des renseignements additionnels concernant cette étude ou ce projet pilote, vous pouvez communiquer avec la chercheuse principale ou son directeur de thèse, aux coordonnées mentionnées ci-dessus.

Pour tout renseignement sur les aspects éthiques de ce projet de recherche, vous pouvez vous adresser au Responsable de l'éthique en recherche, Université d'Ottawa, Pavillon Tabaret, 550, rue Cumberland, pièce 154, (613) 562-5387 ou ethics@uott.

Nous vous invitons à télécharger et sauvegarder ou imprimer cette lettre d'information. Pour cela, [cliquez ici](#).

Consentement

En m'inscrivant sur ce site, je confirme avoir pris connaissance des informations ci-dessus et d'en comprendre le contenu. De ce fait :

- je confirme être âgé(e) de quatorze (14) ans ou plus;
- je m'inscris à ce site de manière entièrement libre et volontaire;
- je consens à ce que mes publications sur le site soient utilisées à des fins de création terminologique et de recherche.

Je m'inscris

Je ne m'inscris pas

Annexe 5. Formulaire d'information et de consentement de participation à la recherche pour les internautes désirant s'inscrire sur le forum « En bons termes »



Lettre d'information

Titre du projet : *En bons termes* – L'espace de collaboration entre les locuteurs et les experts en terminologie

Chercheuse principale :

Directeur de thèse :

Invitation à participer : Vous êtes invité(e) à participer au projet de recherche nommé ci-dessus, mené par Elizabeth Saint dans le cadre de sa thèse de doctorat, sous la direction du professeur Jean Quirion.

But de l'étude : Le but du projet de recherche est de permettre aux experts du Comité de terminologie de Radio-Canada de profiter de vos idées pour proposer des mots et expressions qui nomment convenablement en français des concepts émergents (par exemple, comment dire en français *foodie*, *millennials* ou *ghosting* ?). L'objectif de cette collaboration est de parvenir à des propositions que tout le monde aimera ou aura envie d'utiliser au lieu du mot étranger. Cette collaboration aura lieu en ligne, sur le site « En bons termes » (<https://enbonstermes.com>).

Participation :

- Votre participation consistera, d'une part, à offrir vos suggestions de mots, termes ou expressions sur un forum de discussion fermé en ligne quand vous recevrez une question de la part des experts du Comité de terminologie de Radio-Canada. Vous aurez alors quelques jours pour participer, si vous le désirez et si vous en avez le temps, uniquement. Une fois la discussion fermée, vos suggestions seront recueillies, compilées et envoyées aux experts qui s'en inspireront pour offrir des propositions terminologiques au public. Le résultat de leurs décisions vous sera communiqué quelques jours plus tard.
- D'autre part, à plusieurs reprises, vous pourrez être invité(e) à voter pour le mot ou l'expression de votre préférence, parmi une liste soumise par les experts du Comité de terminologie de Radio-Canada. Les votes seront



uOttawa

Université d'Ottawa
Faculté des arts
École de traduction et
d'interprétation

University of Ottawa
Faculty of Arts
School of Translation and
Interpretation

☎ 613-562-5719
☎ 613-562-5141

70 Laurier E.
Ottawa ON K1N 5N5 Canada
www.uOttawa.ca

anonymes et ouverts pendant un court délai en ligne sur le site « en bons termes » (<https://enbonstermes.com>). Les résultats seront immédiatement disponibles sur ce même site à la fin de la période de vote. Votre vote guidera les experts dans leur sélection de la proposition qui aura les meilleures chances d'être préférée et utilisée par le public.

- Le projet prendra fin une fois une vingtaine de questions traitées sur le forum de discussion et ne dépassera pas douze (12) semaines. À la fin du projet, on vous demandera également de répondre à un questionnaire d'évaluation de votre expérience générale. Ce questionnaire sera à compléter en ligne, sera anonyme, devrait prendre environ quinze (15) minutes de votre temps.
- Votre participation à l'une ou plusieurs des activités mentionnées ci-dessus est entièrement libre et volontaire. De plus, si vous avez un lien personnel ou professionnel avec la chercheuse principale, soyez assuré(e) que votre participation ou non-participation n'aura aucun impact sur vos relations.

Engagement du comportement éthique en ligne : Vous acceptez de participer à la discussion sur le site « En bons termes » (<https://enbonstermes.com>) dans un esprit de respect mutuel. Vous comprenez donc qu'aucun contenu à caractère abusif, obscène, diffamatoire, menaçant ou de toute autre nature similaire ne sera toléré sur le site. Tous les écarts de langage, insultes ou menaces seront retirés et entraîneront l'exclusion de leur responsable du projet de recherche. En outre, tous les propos jugés menaçants seront signalés à la police.

Risques et inconvénients : Votre participation à ce projet de recherche implique que vous vous inscrivez sur le site Web « En bons termes » (<https://enbonstermes.com>) en fournissant votre propre identifiant d'utilisateur. Pour participer, vous devrez avoir accès à un ordinateur ou un appareil électronique mobile connecté à Internet et consacrer le temps nécessaire pour soumettre vos suggestions sur le forum en ligne et pour répondre au questionnaire d'évaluation en ligne. Votre participation à ce projet de recherche ne comporte que de très faibles risques pour votre bien-être émotionnel ou psychologique. Tout d'abord, vous êtes conscient(e) que certains participants pourraient vous reconnaître. Vous comprenez aussi qu'il sera possible à d'autres participants d'entrer en communication avec vous au sein du site Web, sans que vous ne soyez obligé(e) de répondre. De plus, à tout moment, vous pourrez bloquer les participants dont vous ne souhaitez plus lire ou recevoir les messages. Finalement, vous comprenez que certains commentaires ou certaines opinions d'autres abonnés au forum pourraient vous paraître dérangeants ou troubler vos convictions et croyances personnelles.

Bienfaits de votre participation : Votre participation à ce projet de recherche sera une occasion d'offrir vos idées de mots, termes ou expressions nouveaux aux experts du Comité de terminologie de Radio-Canada, qu'ils pourront utiliser ou dont ils pourront s'inspirer. Votre participation aura pour effet direct de détecter ce que vous préférez dire en français et de guider les linguistes et terminologues professionnels dans leur travail et dans leurs choix finaux. Vos contributions pourraient devenir, en tout ou en partie, la norme proposée par les experts et reprise dans les médias. En somme, en participant à ce projet, vous contribuerez



uOttawa

Université d'Ottawa
Faculté des arts
École de traduction et
d'interprétation

University of Ottawa
Faculty of Arts
School of Translation and
Interpretation

☎ 613-562-5719
☎ 613-562-5141

70 Laurier E.
Ottawa ON K1N 6N5 Canada
www.uOttawa.ca

directement au maintien et au développement d'une langue française dynamique et moderne au Canada.

Confidentialité et anonymat : Vous avez l'assurance de la chercheuse principale que l'information que vous partagerez avec elle restera strictement confidentielle. Le site « En bons termes » est un site sécurisé à l'aide d'un protocole de communication Internet HTTPS, ce qui protège la confidentialité des données qu'il contient. De plus, les discussions se feront sur un forum fermé, accessible aux abonnés du forum, aux membres du Comité de terminologie de Radio-Canada, à la chercheuse principale et à son directeur de thèse, uniquement. Les informations récoltées lors de votre inscription, dont votre adresse courriel, pourront être consultées par la chercheuse principale, uniquement. Le contenu des discussions sur le forum et des informations fournies lors de votre inscription sur le site seront utilisés à des fins de création terminologique et de recherche, uniquement (proposition et diffusion de nouveaux termes, rédaction de la thèse de doctorat, publications d'articles universitaires et présentations à des colloques). Lors de la diffusion des résultats, votre anonymat sera garanti par l'usage d'un code ou pseudonyme qui évitera de mentionner l'identifiant que vous aurez choisi à votre inscription sur le site. Afin de minimiser les risques d'atteinte à votre sécurité et pour assurer votre confidentialité, nous vous recommandons d'utiliser des mesures de sécurité standard, telles que mettre fin à la session, fermer votre navigateur Internet lorsque vous quitter le site « En bons termes » et verrouiller votre écran ou appareil lorsque vous ne les utilisez plus.

Conservation des données : À la fin du projet et une fois les suggestions et conversations du forum codifiées, votre pseudonyme et votre adresse courriel seront détruits. À partir de la date de la soutenance de la thèse de doctorat de la chercheuse principale, les données anonymes et le contenu des discussions sur le forum seront conservés pendant cinq (5) ans. Le dossier et l'ordinateur qui serviront à conserver ces données seront tous deux munis d'un mot de passe et la chercheuse principale uniquement pourra y accéder.

Compensation : Aucune compensation ou rémunération n'est offerte par la chercheuse principale ou son directeur de thèse pour votre participation à ce projet de recherche. Toutefois, les membres du Comité de terminologie de Radio-Canada pourraient mentionner la contribution de la collaboration avec les locuteurs lors de la diffusion des propositions finales.

Participation volontaire et droit au retrait de l'étude : Votre participation à ce projet de recherche est entièrement volontaire et vous êtes libre de vous retirer en tout temps ou de refuser de répondre à toute question, sans subir de conséquences négatives. Si vous choisissez de vous retirer de l'étude, toutes les données recueillies jusqu'à ce moment seront supprimées. Celles qui auront déjà été analysées, utilisées et diffusées ne seront toutefois pas modifiées ou retirées des résultats publiés.

Coordonnées : Si vous avez des questions ou si vous désirez obtenir des renseignements additionnels concernant cette étude, vous pouvez communiquer avec la chercheuse principale ou son directeur de thèse, aux coordonnées mentionnées ci-dessus.



uOttawa

Université d'Ottawa
Faculté des arts
École de traduction et
d'interprétation

University of Ottawa
Faculty of Arts
School of Translation and
Interpretation

☎ 613-562-5719
☎ 613-562-5141

70 Laurier E.
Ottawa ON K1N 5N5 Canada
www.uOttawa.ca

Pour tout renseignement sur les aspects éthiques de ce projet de recherche, vous pouvez vous adresser au Responsable de l'éthique en recherche, Université d'Ottawa

mentionnant le numéro de dossier suivant : 08-17-15.

Nous vous invitons à télécharger et sauvegarder ou imprimer cette lettre d'information. Pour cela, [cliquez ici](#).

Consentement

En m'inscrivant sur ce site, je confirme avoir pris connaissance des informations ci-dessus et d'en comprendre le contenu. De ce fait :

- je confirme être âgé(e) de quatorze (14) ans ou plus;
- je m'inscris à ce site de manière entièrement libre et volontaire;
- je consens à ce que mes publications sur le site et mes réponses au questionnaire qui me sera soumis soient utilisées à des fins de création terminologique et de recherche.

Je m'inscris

Je ne m'inscris pas

Annexe 6. Page d'inscription sur le forum « En bons termes » : récolte de données démographiques

EN BONS TERMES - INSCRIPTION

Veuillez noter que vous devez saisir une adresse de courriel correcte afin que votre compte soit activé. Vous recevrez un courriel qui contiendra le lien d'activation à l'adresse de courriel que vous avez spécifiée.

Nom d'utilisateur :
Doit être compris entre 3 caractères et 20 caractères.

Adresse de courriel :

Mot de passe :
Doit être compris entre 5 caractères et 20 caractères.

Confirmer le mot de passe :

Langue :

Mon fuseau horaire :

Les champs marqués par * sont à compléter obligatoirement.

Âge : *

Sexe : *

Sexe (optionnel) :

Je m'identifie comme :

Langue maternelle : *

Autres langues parlées :

Niveau de scolarité : *

Pays d'origine : *

Si Canada, indiquez la province/le territoire? :

Pays de résidence actuel : *


Si Canada, indiquez la province/le territoire? :

CONFIRMATION D'INSCRIPTION

Pour empêcher les inscriptions automatisées, vous devez saisir un code de confirmation. Le code est affiché dans l'image que vous devriez apercevoir ci-dessous. Si vous êtes visuellement déficient ou que vous éprouvez des difficultés à lire ce code correctement, veuillez contacter un administrateur du forum.

Code de confirmation :
Veuillez compléter la vérification suivante afin de nous permettre de lutter contre les publications automatisées indésirables.

Je ne suis pas un robot



Confidentialité - Conditions

Annexe 7. Page d'inscription sur le forum « En bons termes » : lettre d'information et consentement de participation à la recherche

EN BONS TERMES

L'espace de collaboration entre les locuteurs et les experts en terminologie

[Connexion](#)

[FAQ](#)

[Accueil du forum](#)

EN BONS TERMES - INSCRIPTION

Utilisez la barre de défilement à droite pour lire la lettre d'information dans son intégralité. Pour télécharger la version PDF : [cliquez ici](#).

Titre du projet
En bons termes - L'espace de collaboration entre les locuteurs et les experts en terminologie

<p>Chercheuse principale : Elizabeth C. Saint (doctorante) École de traduction et d'interprétation Faculté des Arts Université d'Ottawa Pavillon Hamelin (pièce 401) 70 ave. Laurier Est Ottawa, ON, K1N 6N5 Tél. : 613-562-5719 Courriel : esain104@uottawa.ca</p>	<p>Directeur de thèse : Jean Quirion (professeur) École de traduction et d'interprétation Faculté des Arts Université d'Ottawa Pavillon Hamelin (pièce 401) 70 ave. Laurier Est Ottawa, ON, K1N 6N5 Tél. : 613-562-5800, poste 3411 Courriel : jquirion@uottawa.ca</p>
---	--

Invitation à participer
Vous êtes invité(e) à participer au projet de recherche nommé ci-dessus, mené par Elizabeth Saint dans le cadre de sa thèse de doctorat, sous la direction du professeur Jean Quirion.

Consentement

En m'inscrivant sur ce site, je confirme avoir pris connaissance des informations ci-dessus et d'en comprendre le contenu. De ce fait :

- je confirme être âgé(e) de quatorze (14) ans ou plus;
- je m'inscris à ce site de manière entièrement libre et volontaire;
- je consens à ce que mes publications sur le site et mes réponses au questionnaire qui me sera soumis soient utilisées à des fins de création terminologique et de recherche.

[Nous contacter](#)
[À propos](#)
[Supprimer tous les cookies du forum](#)

Flat Style by [Ian Bradley](#) • Développé par [phpBB](#) © Forum Software © phpBB Limited

Annexe 8. Formulaire d'information et de consentement de participation à la recherche pour les membres du CTRC



Lettre d'information et formulaire de consentement

Titre du projet: *En bons termes* – L'espace de collaboration entre les locuteurs et les experts en terminologie

Chercheuse principale :

Directeur de thèse :

Invitation à participer : Vous êtes invité(e) à participer au projet de recherche nommé ci-dessus, mené par Elizabeth Saint dans le cadre de sa thèse de doctorat, sous la direction du professeur Jean Quirion.

But de l'étude : Le but du projet est, d'une part, de permettre aux experts du Comité de terminologie de Radio-Canada (CTRC) de profiter des suggestions terminologiques et de la créativité linguistique des locuteurs pour proposer des dénominations rapidement et qui auront le potentiel de convenir aux usagers finaux. D'autre part, l'objectif de ce projet est de vérifier l'influence qu'a la collaboration entre experts et des membres du public sur la visibilité, la réception et l'implantation dans l'usage des termes et expressions proposés. Cette collaboration aura lieu sur le site « En bons termes » (<https://enbonstermes.com>).

Participation : Tout d'abord, votre participation consistera à soumettre sur le forum des problèmes ou des propositions terminologiques pour dénommer des concepts émergents. La chercheuse principale relayera ces problèmes et propositions aux abonnés du forum dans le but d'obtenir soit leurs suggestions soit leur préférence. Ensuite, il sera attendu de vous que vous preniez en considération les suggestions et les votes des abonnés pour parvenir à votre décision finale et que vous teniez la chercheuse principale informée des principales raisons de vos choix. La manière dont vous fournirez cette information sera laissée à votre discrétion et votre convenance (ex. par voie de discussions dans un groupe fermé sur le forum « en bons termes », à l'occasion des réunions du CTRC, par courriel, etc.). Finalement, on vous demandera de participer à un entretien semi-dirigé au sujet de votre expérience générale. Cet entretien aura lieu à la fin du projet, aura lieu en face à face par visioconférence ou par téléphone, sera enregistré et prendra environ soixante (60) minutes de votre temps. À tout moment, vous pourrez à titre



uOttawa

Université d'Ottawa
Faculté des arts
École de traduction et
d'interprétation

University of Ottawa
Faculty of Arts
School of Translation and
Interpretation

☎ 613-562-5719
☎ 613-562-5141

70 Laurier E.
Ottawa ON K1N 5N5 Canada
www.uOttawa.ca

entièrement volontaire consulter ou participer à la discussion avec les abonnés du forum « En bons termes » (<https://enbonstermes.com>). Le projet prendra fin une fois une vingtaine de problèmes terminologiques traités et ne dépassera pas douze (12) semaines.

Engagement du comportement éthique en ligne : Comme les membres du public abonnés au forum, vous acceptez de participer à la discussion sur le site « En bons termes » (<https://enbonstermes.com>) dans un esprit de respect mutuel. C'est pourquoi aucun contenu à caractère abusif, obscène, diffamatoire, menaçant ou de toute autre nature similaire ne sera toléré sur le site. Tous les écarts de langage, insultes ou menaces seront retirés et entraîneront l'exclusion de leur responsable du projet de recherche. En outre, tous les propos jugés menaçants pour la sécurité d'autrui seront signalés à la police.

Risques et inconvénients : Votre participation à ce projet de recherche implique que soyez inscrit(e) sur le site Web « En bons termes » (<https://enbonstermes.com>) à l'aide d'un pseudonyme qui servira à vous identifier sur le site. Il n'existe pas ou peu de risques associés à votre participation en ligne, hormis le temps supplémentaire que vous devrez consacrer aux diverses tâches liées à votre participation. Tout d'abord, vous êtes conscient(e) que certains participants pourraient vous reconnaître. Vous comprenez aussi que certains participants pourraient entrer en communication avec vous au sein du site Web, sans que vous ne soyez obligé(e) de leur répondre. De plus, à tout moment, vous pourrez bloquer les participants dont vous ne souhaitez plus lire ou recevoir les messages. Finalement, bien qu'aucun comportement ou propos inapproprié ne soit toléré sur le forum de discussion, certains commentaires ou certaines opinions de participants pourraient vous paraître dérangeants ou troubler vos convictions et croyances personnelles.

Bienfaits de votre participation : Nous estimons que votre participation à ce projet de recherche sera une occasion pour le CTCRC de vérifier l'apport potentiel de la contribution des membres du public au travail des experts en terminologie. Ce projet est aussi l'occasion de s'inspirer de la créativité linguistique spontanée des locuteurs pour proposer des termes qui pourraient être mieux reçus par le public et mieux adaptés à leur réalité linguistique. La collaboration avec les abonnés du forum pourrait aussi accroître le degré de visibilité et de prestige du travail du CTCRC. Finalement, sur le plan de la coopération entre les membres du CTCRC, votre participation au projet pourrait créer un univers de travail plus synchrone et plus interactif, ainsi que la possibilité de proposer ensemble des solutions terminologiques plus rapidement.

Confidentialité et anonymat : Vous avez l'assurance de la chercheuse principale que l'information que vous partagerez avec elle restera strictement confidentielle et sera présentée aux abonnés du forum et dans les publications issues de sa recherche sous une bannière non nominative, telle que « Comité de terminologie de Radio-Canada ». Le site « En bons termes » est un site sécurisé à l'aide d'un protocole de communication Internet HTTPS, ce qui protège la confidentialité des données qu'il contient. De plus, votre présence sur le site sera, par défaut, masquée des locuteurs. Vous pourrez choisir vous-même de rendre votre profil visible sur le forum de discussion fermé. L'adresse courriel fournie au moment de votre inscription sur le site sera connue de la chercheuse principale, uniquement. Le



uOttawa

Université d'Ottawa
Faculté des arts
École de traduction et
d'interprétation

University of Ottawa
Faculty of Arts
School of Translation and
Interpretation

☎ 613-562-5719
☎ 613-562-5141

70 Laurier E.
Ottawa ON K1N 5N5 Canada
www.uOttawa.ca

contenu des discussions sur le forum et des rétroactions que vous fournirez à la chercheuse principale sera utilisé aux fins de recherche de ce projet, uniquement, et à la diffusion de ses résultats (rédaction de la thèse de doctorat, publications d'articles universitaires et présentations à des colloques). Lors de la diffusion des résultats, votre anonymat individuel sera garanti par l'usage de la bannière non nominative « Comité de terminologie de Radio-Canada ».

Engagement de confidentialité : En participant à ce projet de recherche, vous aurez accès au contenu créé par les membres du public abonnés sur le forum « En bons termes », ainsi qu'à leur nom ou identifiant d'utilisateur. Si vous venez à utiliser ce contenu à des fins de recherche, d'analyse ou de diffusion, vous vous engagez à protéger l'anonymat des abonnés. Pour cela, vous acceptez de n'y faire référence qu'à l'aide des pseudonymes que la chercheuse-principale leur attribuera à la fin du projet.

Protection et conservation des données : À partir de la date de soutenance de la thèse de doctorat, les données récoltées dans le cadre de ce projet de recherche seront conservées pendant cinq (5) ans. Le dossier et l'ordinateur qui serviront à conserver ces données seront tous deux munis d'un mot de passe et la chercheuse principale uniquement pourra y accéder.

Compensation : Aucune compensation ou rémunération n'est offerte par la chercheuse principale ou son directeur de thèse pour votre participation à ce projet de recherche.

Participation volontaire et droit au retrait de l'étude : Votre participation à ce projet de recherche est volontaire et vous êtes libre de vous retirer en tout temps ou de refuser de répondre à toute question, sans subir de conséquences négatives. Si vous choisissez de vous retirer de l'étude, toutes les données recueillies jusqu'à ce moment seront supprimées. Celles qui auront déjà été analysées, utilisées et diffusées ne seront toutefois pas modifiées ou retirées des résultats publiés.

Coordonnées : Si vous avez des questions ou si vous désirez obtenir des renseignements additionnels concernant cette étude, vous pouvez communiquer avec la chercheuse principale ou son superviseur, aux coordonnées mentionnées ci-dessus.

Pour tout renseignement sur les aspects éthiques de ce projet de recherche, vous pouvez vous adresser au Responsable de l'éthique en recherche, Université d'Ottawa,)

en mentionnant le numéro de dossier suivant : 08-17-15.



uOttawa

Université d'Ottawa
Faculté des arts
École de traduction et
d'interprétation

University of Ottawa
Faculty of Arts
School of Translation and
Interpretation

☎ 613-562-5719
☎ 613-562-5141

70 Laurier E.
Ottawa ON K1N 5N5 Canada
www.uOttawa.ca

Consentement

Titre du projet: *En bons termes – L'espace de collaboration entre les locuteurs et les experts en terminologie*

Chercheuse principale :

Directeur de thèse :

Consentement : En signant ce formulaire, je confirme avoir pris connaissance des informations ci-dessus et d'en comprendre le contenu. De ce fait, j'accepte de m'inscrire sur le site « En bons termes » et je consens aussi à ce que mes publications sur le site et mes réponses aux divers questionnaires qui me seront soumis soient utilisées pour les fins de ce projet de recherche.

Il y a deux copies du formulaire de consentement, dont une copie que vous pouvez garder.

À compléter par le participant ou la participante :

Nom complet : _____

Institution représentée (cochez la case qui convient) :

- Société Radio-Canada Office québécois de la langue française
 Bureau de la traduction Usito Représentant(e) des Universités
 Autre (précisez) : _____

Signature : _____ **Date :** _____

Elizabeth Saint (chercheuse principale) :

Annexe 9. Document de recrutement détaillé pour la phase pilote du projet collaboratif « En bons termes »

**Volontaires recherchés pour un projet de doctorat pilote
Tester le forum en ligne « En bons termes »**

Vous vous demandez parfois d'où viennent les nouveaux termes ? Comment ils sont créés et diffusés ? Alors, profitez d'un accès privilégié au processus de travail du Comité de terminologie de Radio-Canada en participant à la phase pilote du projet « En bons termes »!

Bonjour,

Mon nom est Elizabeth Saint et je suis doctorante à l'École de traduction et d'interprétation de l'Université d'Ottawa. Mes recherches portent sur l'officialisation linguistique et sur l'implantation terminologique dans la francophonie canadienne et en particulier au Québec. Dans le cadre de ma thèse de doctorat, dirigée par le professeur Jean Quirion, je vais mener une expérience sur un forum en ligne et je suis à la recherche de volontaires (idéalement entre 10 et 30 personnes) pour participer au pilote de ce projet qui permettra de tester la plateforme.

Description de l'expérience en ligne :

Il s'agit d'une expérience de collaboration en ligne qui permettra à des membres du public d'offrir leurs suggestions terminologiques au Comité de terminologie de Radio-Canada. Ce comité est composé de linguistes, terminologues et langagiers des organismes suivants : la Société Radio-Canada, l'Office québécois de la langue française, le Bureau de la traduction, les responsables du dictionnaire *Usito* et un universitaire. Ensemble, ces experts discutent de notions à nommer ou renommer en français et les diffusent ensuite sur leurs plateformes respectives. Les termes discutés sont généralement issus de la presse et concernent donc des concepts « grand public » (ex. : *car-dooring*, « ville sanctuaire », *to pocket-dial*).

La plateforme que j'ai mise sur pied est un forum de discussion appelé « En bons termes » (<https://enbonstermes.com>). Ce forum offrira aux utilisateurs un espace où ils pourront faire part de leurs solutions terminologiques en réponse à des problèmes que leur soumettront les experts du Comité. La discussion sur chaque problème sera limitée à quelques jours (3-5 jours) après quoi, les suggestions seront compilées et envoyées aux membres du Comité. Ces derniers pourront alors soit les utiliser soit s'en inspirer pour formuler leurs propositions finales. Un compte-rendu des décisions du Comité sera alors fourni aux utilisateurs du forum. Il arrive aussi que les experts ne parviennent pas à se mettre d'accord sur le meilleur terme ou la meilleure expression à choisir parmi une série de propositions acceptables. Dans ces cas-là, le forum en ligne offrira un espace de vote ouvert à tous pendant quelques jours (1-2 jours) et qui permettra de rapidement sonder la préférence des locuteurs et guidera les experts du Comité dans leur choix final.

Ce qui sera attendu de vous :

Le projet pilote aura lieu **du 2 au 17 octobre 2017**. Durant cette période, vous pourrez participer aux moments et à la fréquence de votre choix.

En participant, vous jouerez un rôle identique à celui des participants qui seront recrutés pour l'expérience.

On vous invitera donc à :

- Offrir des suggestions terminologiques pour un maximum de quatre (4) problèmes actuellement à l'étude au sein du Comité de terminologie de Radio-Canada;

- Voter, au besoin, pour le terme ou l'expression que vous préférez parmi une liste de propositions terminologiques.

Vous serez aussi informé(e) des décisions prises par le Comité de terminologie de Radio-Canada suite à votre participation.

Puisqu'il s'agit d'un projet pilote, on vous demandera aussi de :

- Rappporter, les problèmes techniques que vous rencontrerez lors votre utilisation et votre navigation sur le site;
- Faire part de tous commentaires, réactions ou suggestions qui permettraient d'améliorer l'expérience des utilisateurs du site.

Pour participer :

1. Allez sur le site <https://enbonstermes.com>;
2. Sélectionnez « Inscription »;
3. Lisez attentivement la lettre d'information (disponible [ici](#));
4. Indiquez votre consentement à la recherche;
5. Inscrivez-vous sur le site.

Vous recevrez un courriel d'activation de votre compte. Si ce n'est pas le cas, écrivez-moi directement et j'activerai votre compte manuellement.

Utilisation des données et droit au retrait :

Les suggestions terminologiques et commentaires que vous ferez, ainsi que les résultats des votes et discussions auxquels vous participerez en ligne seront conservés et utilisés à des fins de création terminologique et dans le cadre de ma thèse de doctorat. Vous êtes libre de vous retirer du projet pilote à tout moment.

Toutes les informations pertinentes à ce projet se trouvent dans la lettre d'information accessible à l'adresse : https://enbonstermes.com/docs/EBT_Info_Pilote_Final.pdf. Merci de la lire attentivement.

Je vous remercie de votre considération et me tiens à votre disposition pour toute question,

Au plaisir de vous retrouver bientôt en ligne,

Elizabeth

Annexe 10. Données démographiques et de participation complètes des internautes du projet « En bons termes »

LÉGENDE :

Sexe

- F : féminin
- M : masculin

Langues

- AR : arabe
- DE : allemand
- EN : anglais
- ES : espagnol
- FR : français
- GL : galicien
- HT : créole haïtien
- IT : italien
- JA : japonais
- PT : portugais
- ZH : chinois

Scolarité

- 01 : Études primaires terminées
- 02 : Études secondaires partielles
- 03 : Études secondaires terminées
- 04 : Études universitaires ou collégiales partielles
- 05 : Études universitaires ou collégiales terminées
- 06 : Diplôme professionnel
- 07 : Diplôme d'études supérieures (maîtrise, doctorat ou équivalent)

Origine ou Résidence

- AB : Alberta
- BC : Colombie-Britannique
- CA : Canada
- DZ : Algérie
- FR : France
- GB : Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord
- NB : Nouveau-Brunswick
- ON : Ontario
- QC : Québec
- US : États-Unis d'Amérique

Identifiant	Âge (ans)	Sexe	Langue maternelle	Autres langues parlées	Niveau de scolarité	Pays d'origine	Province ou Territoire (origine)	Pays de résidence	Province ou Territoire (résidence)	Date d'inscription	Participation au pilote	Participation à l'expérience	Nombre de messages publiés (pilote)	Nombre de messages publiés (expérience)	Nombre total de messages publiés	Date de dernière visite sur le site
EBTP01	36-45	F	FR		04	FR		CA	ON	30 sept. 2017	✓	✓	7	12	19	29 janv. 2018
EBTP02	46-55	F	FR	EN	05	CA	QC	CA	QC	30 sept. 2017	✓	✓	1	5	6	23 févr. 2018
EBTP03	26-35	F	FR	EN ES	07	CA	QC	CA	QC	1 oct. 2017	✓		1		1	3 oct. 2017
EBTP04	26-35	F	FR	EN ES IT	07	CA	QC	CA	ON	2 oct. 2017	✓		1		1	11 oct. 2017
EBTP05	36-45	F	FR	EN IT AR	07	DZ		CA	QC	2 oct. 2017	✓	✓	1	4	5	28 févr. 2018
EBTP06	26-35	F	FR	EN DE ES ZH	07	FR		CA	ON	2 oct. 2017	✓	✓	3	14	17	24 févr. 2017
EBTP07	36-45	M	FR	EN	07	CA	QC	CA	QC	2 oct. 2017	✓		0		0	5 oct. 2017
EBTP08	46-55	F	FR	EN	07	CA	NB	CA	BC	2 oct. 2017	✓	✓	4	14	18	23 févr. 2018

Identifiant	Âge (ans)	Sexe	Langue maternelle	Autres langues parlées	Niveau de scolarité	Pays d'origine	Province ou Territoire (origine)	Pays de résidence	Province ou Territoire (résidence)	Date d'inscription	Participation au pilote	Participation à l'expérience	Nombre de messages publiés (pilote)	Nombre de messages publiés (expérience)	Nombre total de messages publiés	Date de dernière visite sur le site
EBTP09	plus de 65	F	FR		03	FR		FR		3 oct. 2017	✓	✓	4	12	16	27 févr. 2018
EBTP10	36-45	F	FR	EN	05	CA	QC	CA	BC	3 oct. 2017	✓	✓	4	6	10	10 janv. 2018
EBTP11	36-45	F	FR		06	FR		FR		3 oct. 2017	✓	✓	4	11	15	6 févr. 2018
EBTP12	36-45	M	FR	EN	07	CA	QC	CA	QC	3 oct. 2017	✓	✓	2	2	4	11 nov. 2017
EBTP13	18-25	M	FR	EN	07	CA	ON	CA	ON	5 oct. 2017	✓	✓	0	0	0	21 nov. 2017
EBTP14	14-17	F	FR	EN	02	US		CA	BC	6 oct. 2017	✓	✓	1	0	1	5 nov. 2017
EBTP15	46-55	F	EN	ES	07	GB		GB		10 oct. 2017	✓		0		0	10 oct. 2017
EBTP16	46-55	F	FR	EN	07	FR		GB		10 oct. 2017	✓		0		0	10 oct. 2017
EBTP17	36-45	F	FR	EN HT	07	CA	QC	CA	AB	11 oct. 2017	✓	✓	0	0	0	13 oct. 2017
EBTP18	46-55	F	FR	EN ES DE	05	CA	QC	CA	QC	25 oct. 2017		✓		0	0	20 févr. 2018
EBTP19	56-65	M	FR	EN	07	FR		FR		25 oct. 2017		✓		1	1	26 nov. 2017
EBTP20	56-65	F	FR	EN ES IT JA	05	CA	QC	CA	QC	26 oct. 2017		✓		0	0	
EBTP21	36-45	F	FR	EN	07	CA	QC	CA	QC	26 oct. 2017		✓		0	0	29 nov. 2017
EBTP22	46-55	M	FR	EN ES IT	07	CA	ON	CA	ON	27 oct. 2017		✓		2	2	26 févr. 2018
EBTP23	46-55	F	FR	EN	05	CA	QC	CA	QC	27 oct. 2017		✓		11	11	24 févr. 2018
EBTP24	plus de 65	F	FR	EN	05	CA	QC	CA	QC	27 oct. 2017		✓		14	14	23 févr. 2018
EBTP25	56-65	M	FR	EN	06	CA		CA		28 oct. 2017		✓		1	1	20 janv. 2018
EBTP26	plus de 65	M	FR	EN	05	CA	QC	CA	QC	30 oct. 2017		✓		1	1	2 nov. 2017
EBTP27	46-55	M	FR	EN	05	CA	QC	CA	BC	30 oct. 2017		✓		0	0	31 oct. 2017
EBTP28	plus de 65	M	FR	EN	05	CA	QC	CA	QC	30 oct. 2017		✓		3	3	20 févr. 2018
EBTP29	56-65	F	FR	PT EN	07	FR		CA	BC	30 oct. 2017		✓		13	13	23 févr. 2018
EBTP30	56-65	M	FR	EN	07	CA	QC	CA	QC	31 oct. 2017		✓		0	0	

Identifiant	Âge (ans)	Sexe	Langue maternelle	Autres langues parlées	Niveau de scolarité	Pays d'origine	Province ou Territoire (origine)	Pays de résidence	Province ou Territoire (résidence)	Date d'inscription	Participation au pilote	Participation à l'expérience	Nombre de messages publiés (pilote)	Nombre de messages publiés (expérience)	Nombre total de messages publiés	Date de dernière visite sur le site
EBTP31	36-45	F	FR	EN IT ES	07	FR		CA	AB	31 oct. 2017		✓		0	0	23 févr. 2018
EBTP32	46-55	F	FR	EN	05	CA	QC	CA	QC	31 oct. 2017		✓		12	12	23 févr. 2018
EBTP33	56-65	F	FR	EN	05	CA	QC	CA	QC	31 oct. 2017		✓		7	7	23 févr. 2018
EBTP34	46-55	F	FR	EN	07	CA	QC	CA	QC	31 oct. 2017		✓		2	2	12 janv. 2018
EBTP35	56-65	F	FR	EN ES DE	05	CA	QC	CA	QC	1 nov. 2017		✓		0	0	20 févr. 2018
EBTP36	46-55	F	FR		05	CA	QC	CA	QC	1 nov. 2017		✓		2	2	2 nov. 2017
EBTP37	36-45	F	FR		05	CA	QC	CA	QC	1 nov. 2017		✓		2	2	8 févr. 2018
EBTP38	56-65	F	FR	EN IT	07	CA	ON	CA	ON	1 nov. 2017		✓		0	0	1 nov. 2017
EBTP39	plus de 65	F	FR		05	CA	QC	CA	QC	1 nov. 2017		✓		7	7	10 déc. 2017
EBTP40	plus de 65	F	FR		01	FR		FR		3 nov. 2017		✓		0	0	
EBTP41	26-35	F	FR	EN	05	CA	QC	CA	QC	3 nov. 2017		✓		4	4	23 févr. 2018
EBTP42	plus de 65	F	FR		05	CA	QC	CA	QC	5 nov. 2017		✓		0	0	
EBTP43	26-35	F	FR	EN ES DE	05	CA	QC	CA	QC	6 nov. 2017		✓		0	0	19 déc. 2017
EBTP44	56-65	M	FR	EN DE JA	07	FR		CA	BC	7 nov. 2017		✓		11	11	20 févr. 2018
EBTP45	56-65	F	FR	EN ES	04	FR		CA	BC	7 nov. 2017		✓		0	0	1 déc. 2017
EBTP46	46-55	F	FR	EN	05	CA	QC	CA	QC	8 nov. 2017		✓		4	4	3 févr. 2018
EBTP47	36-45	F	EN	FR	05	CA	ON	CA	ON	10 nov. 2017		✓		1	1	30 nov. 2017
EBTP48	26-35	M	EN	FR AR	05	GB		GB		18 nov. 2017		✓		7	7	23 févr. 2018
EBTP49	18-25	M	FR		04	CA	ON	CA	QC	22 nov. 2017		✓		0	0	24 févr. 2018
EBTP50	plus de 65	F	EN	FR IT DE ES	07	CA	ON	CA	ON	30 nov. 2017		✓		1	1	20 févr. 2018

Identifiant	Âge (ans)	Sexe	Langue maternelle	Autres langues parlées	Niveau de scolarité	Pays d'origine	Province ou Territoire (origine)	Pays de résidence	Province ou Territoire (résidence)	Date d'inscription	Participation au pilote	Participation à l'expérience	Nombre de messages publiés (pilote)	Nombre de messages publiés (expérience)	Nombre total de messages publiés	Date de dernière visite sur le site
EBTP51	56-65	F	FR	EN	05	CA	QC	CA	QC	30 nov. 2017		✓		0	0	20 févr. 2018
EBTP52	36-45	F	FR	EN ES	07	CA	QC	CA	QC	4 déc. 2017		✓		0	0	29 janv. 2018
EBTP53	56-65	M	FR	EN ES IT	05	CA	QC	CA	QC	6 déc. 2017		✓		1	1	13 janv. 2018
EBTP54	36-45	M	FR	EN ES	05	CA	QC	CA	QC	6 déc. 2017		✓		8	8	25 févr. 2018
EBTP55	26-35	F	FR	EN	05	CA	QC	CA	QC	7 déc. 2017		✓		0	0	25 févr. 2018
EBTP56	26-35	M	acadien	FR EN ES GL PT DE	05	CA	NB	CA	NB	8 déc. 2017		✓		8	8	23 févr. 2018
EBTP57	36-45	F	FR	EN	05	CA	QC	CA	QC	14 déc. 2017		✓		2	2	28 févr. 2018
EBTP58	36-45	F	EN	FR	07	CA	QC	CA	QC	11 janv. 2018		✓		4	4	23 févr. 2018
EBTP59	26-35	M	FR	EN ES	05	CA	QC	CA	QC	16 janv. 2018		✓		1	1	20 févr. 2018
EBTP60	56-65	F	FR	EN	07	CA	QC	CA	QC	22 janv. 2018		✓		0	0	23 févr. 2018
EBTP61	46-55	M	FR	EN	06	CA	QC	CA	QC	23 janv. 2018		✓		1	1	23 janv. 2018
EBTP62	56-65	M	FR	EN	05	FR		CA	QC	24 janv. 2018		✓		1	1	26 janv. 2018
EBTP63	36-45	F	FR	EN ES	05	CA	QC	CA	QC	25 janv. 2018		✓		1	1	29 janv. 2018

Annexe 11. Problèmes terminologiques retenus et leur description, tels que fournis par le Comité de terminologie de Radio-Canada et tels que publiés sur le forum du projet « En bons termes », lors de la phase pilote

PROBLÈME TERMINOLOGIQUE	DESCRIPTION FOURNIE PAR LE CTRC ¹⁰⁵	DESCRIPTION PUBLIÉE SUR LE FORUM DU PROJET EBT
<i>skinny-fat; TOFI (thin outside, fat inside)</i>	Personne svelte ayant un excédent de gras qui n'est pas visible de l'extérieur. Suggestion : faux-maigre	<i>idem</i>
vipisation	Fait de rendre un domaine exclusif à une élite. Nota : ce terme est souvent associé au monde du sport professionnel. L'anglais <i>vipisation</i> est rare. On prononce vi-ai-pi-za-syon. On voit parfois la graphie VIP-isation.	<i>idem</i>
zero-acreage farming; Z-farming	<p><i>CONT*The term “zero-acreage farming” (ZFarming) is used to describe all types of urban agriculture characterized by the non-use of farmland or open spaces ... ZFarming may include rooftop gardens, rooftop greenhouses (RTG) and edible green walls, as well as innovative forms, such as indoor farms and vertical greenhouses.</i></p> <p><i>CONT*Zero-acreage farming, ... a new branch of agriculture involving production in or on urban structures ...</i></p> <p>Nota : les descriptifs « agriculture sur le bâti urbain » et « agriculture en bâti urbain » sont parfois employés pour désigner ce type d'agriculture urbaine en français. Ces équivalents sont-ils satisfaisants selon vous? Des suggestions?</p>	<p>Le concept <i>Z-farming</i> (parfois aussi écrit <i>Zfarming</i>) est une abréviation de l'expression <i>zero-acreage farming</i>. Les définitions sont encore rares et voici donc quelques contextes qui permettront de mieux saisir de quoi il est question :</p> <p>Contexte 1 : Les formes prises par l'agriculture intra-urbaine : [...] l'agriculture intra-urbaine prend des formes très différentes s'agissant : - de sa localisation et de ses supports de production ; rarement dans des champs, plus souvent sur du bâti ou dans des interstices urbains. Sa particularité est de se développer sur des espaces très réduits car le foncier est rare et cher à ces endroits, voire en hors sol (concept de « <i>zero acreage farming</i> »)</p> <p>Contexte 2 : Connu également sous le nom de « Zéro superficie agricole utilisée », l'objectif [...] est d'intégrer les technologies agronomiques dans les zones urbaines afin de fournir des récoltes stables et de rapprocher les produits frais cultivés aux consommateurs. En effet, certains bâtiments, façades et toitures, en Berlin, ont été déjà utilisés pour la culture des légumes et fruits.</p> <p>Contexte 3 : <i>The term “zero-acreage farming” (ZFarming) is used to describe all types of urban agriculture characterized by the non-use of farmland or open spaces ... ZFarming may include rooftop gardens, rooftop greenhouses (RTG) and edible green walls, as well as innovative forms, such as indoor farms and vertical greenhouses.</i></p>

¹⁰⁵ Pour des raisons de lisibilité du tableau, nous avons délibérément retiré les liens URL qui étaient fournis dans les descriptions et qui menaient à des sites Web d'où étaient tirés les contextes proposés ou qui contenaient de plus amples informations permettant de mieux cerner les notions (p. ex. articles de presse; page Wikipédia; dictionnaires en ligne). Hormis cela, les descriptions sont reproduites telles qu'elles nous sont parvenues de la part du CTRC et telles qu'elles ont été publiées sur le site EBT.

zero-acreage farming;
Z-farming
(suite)

Contexte 4 : *Zero-acreage farming, ... a new branch of agriculture involving production in or on urban structures...*

Contexte 5 : *We introduce the term "Zero-acreage farming" (ZFarming) to describe all types of urban agriculture characterized by the non-use of farmland or open space, thereby differentiating building-related forms of urban agriculture from those in parks, gardens, urban wastelands, and so on. Such production types might include the installation of rooftop gardens, rooftop greenhouses, edible green walls as well as further innovative forms such as indoor farms or vertical greenhouses. We use the term ZFarming to include all possible types of urban agriculture in and on buildings, including those mentioned above. The term is an operational tool that helps us to include all forms of food production related to buildings while avoiding conflicts with existing definitions. We define ZFarming as a subtype and specification of general urban agriculture and understand it therefore as a complementary rather than competing practice.*

Nota : les descriptifs « agriculture sur le bâti urbain » et « agriculture en bâti urbain » sont parfois employés pour désigner ce type d'agriculture urbaine en français.

tower dump

Ordonnance de production de données relatives à la téléphonie cellulaire.

On trouve parfois l'équivalent suivant : « déversement de tour cellulaire ».

Définition/Contexte :

- Ordonnance de production de données relatives à la téléphonie cellulaire.

- Le déversement de tour cellulaire, ou *tower dump*, est une technique qui permet aux policiers munis d'un mandat d'obtenir de la part d'entreprises de télécommunications l'ensemble des numéros de téléphone qui ont été connectés à une tour de télécommunication pour une période précise - le plus souvent de quelques heures.

Définition en anglais : *A cell tower dump is a trove of data on the location information of typically hundreds of thousands of mobile phones which is sifted to identify a small set of suspects. Law enforcement agencies use this data to find possible suspects who were in the vicinity of the area and played a part in the execution of a crime. Although this technique helps in solving crime, establishing the location of the suspects in the area or the vicinity of one where the crime occurred, the agencies also get access to location information on many other people who had no part in the crime. More recently, there were reports of some agencies using tower dumps to monitor people participating in a protest of some sort.*

Annexe 12. Données sur les problèmes terminologiques traités lors de l'expérience « En bons termes » : liste des concepts, calendrier des discussions, participation (messages et suggestions), date de publication des décisions et création ou non d'une fiche terminologique

PROBLÈME TERMINOLOGIQUE	PÉRIODE DE DISCUSSION	PÉRIODE DE VOTE	NOMBRE DE MESSAGES PUBLIÉS	NOMBRE DE SUGGESTIONS RÉCOLTÉES	DATE DE PUBLICATION DE LA RÉTROACTION	CRÉATION D'UNE FICHE TERMINOLOGIQUE
1 <i>save the date</i>				21		oui
2 <i>save-the-date card</i>	30 oct.-2 nov. 2017	2-3 nov. 2017	16	6	21 nov. 2017	oui
3 <i>body shaming</i>	2-5 nov. 2017	5-6 nov. 2017	17	19	15 nov. 2017	oui
4 <i>mansplaining</i>				11		oui
5 <i>manspreading</i>	8-14 nov. 2017	14-15 nov. 2017	14	14	23 nov. 2017	oui
6 <i>maninterrupting</i>				12		oui
7 <i>water square</i>	10-15 nov. 2017	pas de vote	17	17	24 nov. 2017	oui
8 <i>ethical hacking</i>	19-23 nov. 2017	23-24 nov. 2017	12	9	27 nov. 2017	non
9 <i>ethical hacker</i>				9		non
10 <i>tap takeover</i>	25-29 nov. 2017	29-30 nov. 2017	11	24	20 déc. 2017	oui
11 <i>mudroom</i>	29 nov.-3 déc. 2017	3-4 déc. 2017	12	23	12 déc. 2017	oui
12 <i>man cave</i>	5-10 déc. 2017	10-11 déc. 2017	16	17	16 janv. 2018	non
13 <i>crowd gaming</i>	8-12 déc. 2017	12-13 déc. 2017	10	12	08 janv. 2018	oui
14 <i>hater</i>	12-19 déc. 2017	19-21 déc. 2017	10	7	16 janv. 2018	non
15 <i>hate watching</i>				10		non
16 <i>egosurfing</i>	8-12 janv. 2018	12-15 janv. 2018	11	15	23 fév. 2018	non
17 <i>humblebrag, humblebragging</i>	11-15 janv. 2018	15-16 janv. 2018	7	9	23 fév. 2018	non
18 <i>slasheur, slasheuse</i>	16-20 janv. 2018	20-22 janv. 2018	11	17	08 fév. 2018	oui
19 <i>clap back</i>	22-26 janv. 2018	26-29 janv. 2018	15	20	05 fév. 2018	non
20 <i>blamestorming</i>	29 janv.-2 fév. 2018	2-4 fév. 2018	13	16	23 fév. 2018	non

Annexe 13. Copie d'un courriel type, envoyé aux aménageurs du Comité de terminologique de Radio-Canada, le 4 décembre 2017

Ci-dessous, vous trouverez les suggestions des participants au forum « En bons termes » pour la notion *mudroom*, proposée par [redacted] que je remercie.

Pour ce cas, les locuteurs ont aussi été invités à indiquer comment ils concevaient le/la *mudroom* et quelles étaient, selon eux, ses caractéristiques. Le but de cette question était de recueillir des informations pour préciser la définition du concept. Les réponses des locuteurs inscrits sur le site se trouvent dans le fil de discussion suivant que je vous invite à lire : <https://enbonstermes.com/viewtopic.php?f=21&t=135>

Suggestions pour *mudroom*, classées dans l'ordre des préférences des participants :

1. position (4 votes)	- vestibule à débarras
2. position (3 votes chacune)	- antichambre - pièce de transition - tambour-vestiaire - vestiaire à débarras - vestibule
3. position (2 votes chacune)	- bouerie - crasserie - salle à gadoue - sas - sas anti-gadoue - vestiaire - vestibule de rangement
4. position (1 vote chacune)	- accès secondaire - antichambre de débarras - pièce de débouillage - pièce de décrochage - salle à boue - sas anti-boue
Propositions n'ayant reçu aucun vote	- bas-côté - salle boue - salle de lavage
Proposition arrivée tardivement (hors sondage)	- buanderie

Pour me faire part de votre rétroaction ou de tout autre commentaire, n'hésitez pas à m'envoyer un courriel ([redacted]) ou à publier directement sur le site ([espace CTRC](#)). Nous pouvons aussi convenir d'un moment pour en discuter de vive voix.

Pour consulter les résultats du vote en ligne, cliquez sur le lien suivant : <https://enbonstermes.com/viewtopic.php?f=21&t=140>

Je saisis l'occasion de ce courriel pour vous encourager à me faire part de cas terminologiques qui, selon vous, pourraient profiter des idées des locuteurs inscrits sur le site « En bons termes » ou être soumis au vote pour détecter leurs préférences.

Pour le moment, il ne reste qu'un cas de discussion au calendrier ([disponible ici](#)) et il est proposé par [redacted]. Il s'agit de *crowd gaming* et il sera mis en ligne entre le 8 et le 12 décembre.

Je vous remercie de votre aimable collaboration et vous souhaite une excellente semaine,

Bien cordialement,

Annexe 14. Extrait de l'« Espace CTRC » du forum « En bons termes », contenant une publication d'un des aménageurs du Comité de terminologie de Radio-Canada

Suggestions des participants pour SAVE-THE-DATE

par **admin** • ven. nov. 03, 2017 2:21 pm

Voici toutes les suggestions des participants à la discussion, classées dans l'ordre de leurs préférences. Vous pouvez consulter le [FIL DE DISCUSSION](#) [en cliquant ici](#) et le [RÉSULTAT DU VOTE](#) [en cliquant ici](#).

SAVE-THE-DATE
1e position - à vos agendas !
2e position - réserver/réservez la date
3e position - date à réserver, mémodate, préinvitation/préinviter, retenir/retenez la date
4e position - marquez votre/agenda, notez la date, prenez date
5e position - à mettre à l'agenda, bloquer la date, crayonner la date, faire-partiel; inscrivez la date; invitation
6e position - faire-part, la date est fixée
Autres propositions n'ayant reçu aucun vote - date tentative (de rencontre); demi-faire-part, marquer/marquez la date, notez-cette-date-à-votre-agenda

NOTE: Un retardataire m'a envoyé un courriel pour m'indiquer aussi ses choix suivants : (1) bloquer la date (quoique bloquer évoque possiblement trop l'anglais); (2) faire part; (3) invitation

SAVE THE DATE CARD
(carte de) préinvitation; carte de date fixée, carte de type réservation-de-date; carte/carton marque-date; faire-part; invitation

N'hésitez pas à utiliser ce forum privé pour discuter de ces suggestions ou pour me faire part de vos commentaires et de votre rétroaction.

Au plaisir,
Elizabeth

Nos conclusions

par [redacted] • ven. nov. 17, 2017 11:46 am

De notre côté, nous avons opté pour *prenez date* comme équivalent de « save the date ». L'expression *prendre date* figurait déjà dans tous les dictionnaires usuels, il était donc tout à fait logique de la conserver. Par contre, on peut toujours la remplacer par *réservez la date* ou *réservez cette date*. De plus, selon le contexte et le sens recherché, il est aussi possible d'avoir recours à des expressions telles que *à vos agendas* ou *date à retenir*. Pour ce qui est de l'expression « save-the-date card », nous proposons de la traduire par *carte de préinvitation*, *carton de préinvitation* ou tout simplement *préinvitation*.

Re: Suggestions des participants pour SAVE-THE-DATE

par **admin** • sam. nov. 18, 2017 1:28 pm

Merci, [redacted] pour cette belle rétroaction. Voici le message que je propose d'envoyer aux participants. Merci de m'indiquer s'il te convient.
Elizabeth

Bonjour à toutes et tous,

Les experts du comité de terminologie de Radio-Canada souhaitent vous remercier pour les nombreuses et intéressantes suggestions faites au sujet des notions *save the date* et *save-the-date card*. Ci-dessous, vous trouverez un résumé de leur décision.

Deux expressions ont été retenues pour remplacer l'expression *save the date*. La première est **prenez date**, puisqu'il s'agit d'une expression qui figure déjà dans la grande majorité des dictionnaires usuels. La seconde est l'une des expressions que vous avez privilégiées au moment du vote : **réservez la/cette date**. Les expressions **à vos agendas** et **date à retenir** ont aussi été conservées, car elles peuvent s'avérer utiles dans certains contextes.

Ce sont les expressions **carte/carton de préinvitation** et **préinvitation** qui ont été choisies pour remplacer l'expression *save-the-date card*.

Elizabeth

Annexe 15. Résumé du contenu du questionnaire d'évaluation du projet « En bons termes » soumis en ligne aux internautes entre le 26 janvier et le 4 mars 2018

INFORMATIONS GÉNÉRALES

1. Âge
2. Sexe
3. Langue maternelle et autre(s) langue(s) parlée(s)
4. Pays d'origine et de résidence actuelle; (si Canada) Province ou Territoire d'origine et de résidence actuelle
5. Niveau de scolarité
6. Profession/Occupation
7. Comment avez-vous entendu parler du site « En bons termes »?
 - Invitation directe d'Elizabeth Saint (chercheuse principale) ou de Jean Quirion (directeur de thèse)
 - Courriel de recrutement
 - Proche, ami, collègue ou connaissance
 - Annonces dans un bulletin ou une revue
 - Médias sociaux (ex. : Facebook, Twitter, etc.)
 - Ailleurs
8. Pourquoi avez-vous accepté de participer à ce projet?
 - Pour soutenir la chercheuse ou son directeur de thèse
 - Pour soutenir un projet de recherche universitaire
 - Pour soutenir un membre du comité de terminologie de Radio-Canada
 - Parce que je suis intéressé(s) par les questions de langue, terminologie et néologie
 - Pour contribuer à développer la langue française
 - Par curiosité
 - Autres raisons
9. Avez-vous participé à la phase pilote?

ÉVALUATION DU SITE

1. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les énoncés suivants :
 - Le processus d'inscriptions était simple et rapide
 - Les informations sur le site étaient bien organisées et faciles à trouver
 - Naviguer et publier sur le site ne m'a posé aucun problème
 - Les tutoriels vidéo m'ont été utiles pour apprendre à naviguer et publier sur le site
 - Globalement, j'ai trouvé que le site était bien adapté pour ce type de travail collaboratif
 - J'ai reçu trop de courriel pendant la durée du projet
 - Les courriels que j'ai reçus m'ont aidé(e) à suivre ce qui se passait sur le site
 - Si je n'avais pas reçu de courriels, j'aurais manqué les discussions ou les votes
2. Évaluation du contenu des courriels reçus :
 - Clair
 - Complet
 - Incomplet
 - Incompréhensible
 - Inutile
 - Utile
 - Aucun avis

- Ne me concerne pas
- Autre

PARTICIPATION

1. À quelle fréquence avez-vous consulté le site « En bons termes »?
2. À quel moment était-il plus facile pour vous de participer?
3. Quelles ont été vos activités principales sur le site, par ordre de priorité?
 - Engager la discussion avec d'autres participants par messagerie privée
 - Faire des suggestions en réponse aux questions des experts du comité
 - Lire les messages publiés sur le site
 - Partager des informations sur la langue, la terminologie, la néologie, etc.
 - Soumettre des mots, termes ou expressions qui devraient être étudiés par les experts du comité
 - Voter pour mes suggestions préférées
4. Avez-vous eu assez de temps pour fournir vos suggestions
5. Avez-vous eu assez de temps pour voter pour vos suggestions préférées
6. Avez-vous lu les contributions des autres participants?
7. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les énoncés suivants :
 - J'ai l'impression que les participants lisaient les contributions des autres
 - Dans l'ensemble, les participants m'ont semblé actifs et engagés sur le site
 - Dans l'ensemble, les interventions sur le site étaient polies et respectueuses
 - Dans l'ensemble, la participation sur le site était plaisante et enrichissante

LA TERMINOLOGIE

1. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les énoncés suivants :
 - Tous les concepts proposés par les experts m'ont intéressé(e)
 - Tous les concepts proposés par les experts étaient bien expliqués
 - Toutes les questions portaient sur des concepts utiles à tout le monde et non seulement à des spécialistes d'un domaine précis
 - Je connaissais ou avais déjà entendu parler de tous les concepts proposés par les experts
 - Les contextes (articles, vidéos, extraits audio) fournis par les experts m'ont permis de bien comprendre les concepts
 - J'ai l'impression que les suggestions des participants ont été utiles au travail des experts
 - Dans l'ensemble, les experts ont tenu compte des suggestions et des commentaires des participants
 - Dans l'ensemble, les décisions des experts sont meilleures que les suggestions des participants
 - Dans l'ensemble, j'ai compris les choix faits par les experts
 - Les résumés sur les décisions des experts étaient clairs et détaillés
 - J'utiliserai dorénavant les termes et expressions retenus par les experts
2. Évaluation des suggestions offertes par les participants sur le site
 - Originales
 - Réfléchies
 - Sophistiquées
 - Imprécises
 - Farfelues
 - Inutilisables
 - Autres

ÉVALUATION GLOBALE

1. Trois éléments ou aspects du projet particulièrement réussis ou satisfaisants
2. Trois éléments ou aspects que vous n'avez pas aimés et qui méritent une amélioration
3. Aimeriez-vous renouveler l'expérience d'une collaboration avec les experts de la terminologie dans le futur? 3a. (Si non) Pourquoi? 3b. (Si oui) À quelles conditions?
4. Autres commentaires
5. Si relance du site « En bons termes », souhaitez-vous être informé(e)?

Annexe 16. Données partielles du questionnaire de fin de projet « En bons termes » soumis aux internautes, en réponse aux questions de la section « Informations générales », à deux questions de la section « La terminologie » et à la question 3 de la section « Évaluation globale » (v. Annexe 15)

LÉGENDE :

<u>Sexe</u>		<u>Scolarité</u>		<u>Origine ou Résidence</u>		<u>Raisons la participation</u>		<u>Mesure de l'accord</u>	
- F : féminin		- 01 : Études primaires terminées		- AB : Alberta		- R1 : Soutenir chercheuse ou directeur de thèse		- ++ : Entièrement d'accord	
- M : masculin		- 02 : Études secondaires partielles		- BC : Colombie-Britannique		- R2 : Soutenir un projet de recherche universitaire		- + : Plutôt d'accord	
<u>Langues</u>		- 03 : Études secondaires terminées		- CA : Canada		- R3 : Soutenir un membre du CTRC		- - : Pas d'accord	
- acad : acadien	- GL : galicien	- 04 : Études universitaires ou collégiales partielles		- DZ : Algérie		- R4 : Intéressé(e) par questions de langue, terminologie, néologie		- - : Pas du tout d'accord	
- AR : arabe	- HT : créole haïtien	- 05 : Études universitaires ou collégiales terminées		- FR : France		- R5 : Contribuer à développer la langue française		- 0 : pas d'avis sur la question	
- chiac	- IT : italien	- 06 : Diplôme professionnel		- GB : Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord		- R6 : Curiosité			
- DE : allemand	- JA : japonais	- 07 : Diplôme d'études supérieures (maîtrise, doctorat ou équivalent)		- NB : Nouveau-Brunswick		- R7 : Autres			
- EN : anglais	- PT : portugais			- ON : Ontario					
- ES : espagnol	- ZH : chinois			- QC : Québec					
- FR : français				- US : États-Unis d'Amérique					

Identifiant	Âge (ans)	Sexe	Langue maternelle	Autres langues parlées	Niveau de scolarité	Pays d'origine	Province ou Territoire (origine)	Pays de résidence	Province ou Territoire (résidence)	Profession	Participation au pilote	A entendu parler du site « En bons termes »	Raisons de la participation	Renouveler l'expérience	Suggestions ont été utiles au CTRC?	CTRC a tenu compte des suggestions et commentaires?
EBTR01	46-55	M	FR	EN	05	CA	QC	CA	BC	non langagier		Invitation directe	R1 R2	ne sait pas	++	0
EBTR02	36-45	F	FR	EN	05	CA	QC	CA	BC	non langagier	✓	Invitation directe	R1 R5 R6	oui	++	++
EBTR03	36-45	F	FR	EN AR IT	07	DZ		CA	QC	langagier	✓	Invitation directe	R1 R4 R6	oui	+	+
EBTR04	26-35	M	EN	FR AR	05	GB		GB		non langagier	ne sait pas	Médias sociaux	R4 R5 R6	oui	+	+
EBTR05	plus de 65	F	FR		03	FR		FR			✓	Invitation directe Connaissance	R1 R6	ne sait pas	+	+
EBTR06	36-45	F	FR		07	FR		FR		non langagier	✓	Invitation directe Connaissance	R1 R4	oui	-	0
EBTR07	46-55	F	FR	EN	05	CA	QC	CA	QC	langagier	✓	Invitation directe Médias sociaux	R1 R4 R5	oui	+	+

Identifiant	Âge (ans)	Sexe	Langue maternelle	Autres langues parlées	Niveau de scolarité	Pays d'origine	Province ou Territoire (origine)	Pays de résidence	Province ou Territoire (résidence)	Profession	Participation au pilote	A entendu parler du site « En bons termes »	Raisons de la participation	Renouveler l'expérience	Suggestions ont été utiles au CTRC?	CTRC a tenu compte des suggestions et commentaires?
													R7			
EBTR08	36-45	M	FR	EN ES	05	CA	QC	CA	QC	non langagier		Médias sociaux	R4 R5	oui	++	++
EBTR09	46-55	F	FR	EN	05	CA	QC	CA	QC	non langagier	ne sait pas	Invitation directe	R1 R2 R6	ne sait pas	+	+
EBTR10	26-35	F	FR	EN DE ES ZH	07	FR		CA	ON	langagier	✓	Invitation directe	R1 R2 R4 R5	oui	+	+
EBTR11	26-35	M	chiac	acad FR EN ES GL PT	05	CA	NB	CA	NB	langagier	ne sait pas	Médias sociaux	R2 R4 R5 R6	oui	+	+
EBTR12	56-65	F	FR	EN PT ES	07	FR		CA	BC	langagier		Invitation directe	R1 R2 R4 R5	oui	+	+
EBTR13	46-55	F	FR	EN	05	CA	QC	CA	QC	langagier	ne sait pas	Bulletin, revue	R4 R5 R6	oui	+	+
EBTR14	plus de 65	F	FR	EN	05	CA	QC	CA	QC	non langagier		Invitation directe	R1 R2 R4 R5	oui	++	+
EBTR15	26-35	F	FR	EN	04	CA	QC	CA	QC	langagier		Médias sociaux	R4	oui	+	+
EBTR16	46-55	F	FR	EN	07	CA	NB	CA	BC	langagier	✓	Invitation directe	R1 R2 R4 R5	oui	++	+
EBTR17	36-45	F	FR	EN	04	FR		CA	ON	langagier	✓	Médias sociaux	R2 R4 R5 R6	oui	0	+

Annexe 17. Guide semi-directif pour les entretiens de fin de projet avec les membres du Comité de terminologie de Radio-Canada

EN BONS TERMES : ÉVALUATION DU PROJET (ENTRETIEN SEMI-DIRECTIF)

Je vous remercie de participer à cet entretien qui vient clôturer le projet « En bons termes ». Il s'agit d'un entretien semi-directif d'environ une heure, qui aura lieu en trois temps :

- Dans un premier temps, nous parlerons de vos expériences passées de collaboration avec les locuteurs dans le cadre de votre travail.
- Dans un deuxième temps, je chercherai à connaître votre évaluation du projet « En bons termes » sur les plans de sa technologie, de son déroulement et de la terminologie.
- Et dans un troisième et dernier temps, nous parlerons de l'impact et du futur de la collaboration avec les locuteurs au sein du Comité de terminologie de Radio-Canada (CTRC) et dans votre pratique professionnelle.

Notre conversation sera enregistrée et restera anonyme pour des fins de recherche uniquement.

1. Avant « En bons termes », avez-vous déjà collaboré avec les locuteurs dans le cadre de votre travail ?
 - Si oui, pouvez-vous me décrire le déroulement de cette ou ces collaboration(s) ? Quels avantages/bénéfices en avez-vous tirés et quelles difficultés avez-vous rencontrées ?
 - Si non, connaissez-vous la ou les raisons qui expliquerai(en)t qu'aucune collaboration n'ait jamais eu lieu avec les locuteurs dans le cadre de votre travail ?
2. Nous allons maintenant parler du projet « En bons termes » :
 - a) technologie**
 - Avez-vous relevé des problèmes technologiques lors de votre utilisation du site ?
 - Pour nos échanges, vous semblez avoir privilégié le courriel plutôt que l'espace qui vous était réservé sur la plateforme en ligne. Pourriez-vous m'expliquer pourquoi ?
 - Selon vous, le site était-il adapté pour ce type de travail collaboratif ?
 - b) déroulement**
 - Qu'avez-vous pensé des étapes du projet ? Par étapes, j'entends : a) proposer des problèmes terminologiques avec définitions, contextes, etc.; b) recevoir les suggestions des locuteurs classées dans l'ordre de leurs préférences et consulter leurs commentaires en ligne; c) faire part de votre décision et de votre rétroaction.
 - Le projet offrait aussi la possibilité de faire voter les locuteurs à partir d'une liste de termes que vous auriez préapprouvés afin de déterminer celui qui aurait les meilleures chances d'implantation. Vous n'avez pas eu recours à cette portion du projet. Pourriez-vous m'expliquer pourquoi ?
 - c) terminologie**
 - Comment évaluez-vous les suggestions des locuteurs qui vous ont été envoyées (originales, réfléchies, farfelues, inutilisables, sophistiquées, imprécises, etc.) ?

- Dans quelle mesure les suggestions des locuteurs vous ont été utiles pour parvenir à vos décisions ? Qu'est-ce que la lecture des commentaires en ligne des locuteurs a apporté à votre réflexion ?
 - Quelques utilisateurs et visiteurs du site ont soumis des termes sans équivalents en français (<https://enbonstermes.com/viewforum.php?f=28>). Aucun de ces problèmes terminologiques n'a été retenu pour être traité dans le cadre du projet. Pourriez-vous m'expliquer pourquoi ?
3. Pour finir, j'aimerais connaître votre avis général sur la collaboration avec les locuteurs et l'avenir de ce type de collaboration dans le cadre de votre travail ou celui du CTRC ?
 - À l'issue de cette expérience « En bons termes », quelle importance ou utilité donnez-vous à la contribution des locuteurs dans le cadre de votre travail ? Et dans le cadre du CTRC ?
 - Seriez-vous intéressé(e) à renouveler une expérience d'une collaboration avec les locuteurs, soit dans le cadre de votre travail soit dans celui du CTRC ? Si oui, à quelles conditions ? Sinon, pour quelles raisons ?
 4. Avez-vous d'autres remarques ou commentaires à ajouter (critiques, conseils, avertissements, compliments) ?
 5. Souhaitez-vous être informé(e)(s) des résultats et conclusions de ma recherche ?
-

Fin de l'entretien. Je vous remercie du temps que vous avez bien voulu m'accorder.