

Évaluation de quelques expériences québécoises d'implantation terminologique

Pierre BOUCHARD

Plusieurs expériences d'implantation de la terminologie française ont été menées au cours des quarante dernières années au Québec (Bouchard, 1995)¹. Dans cette communication, nous partagerons avec vous l'évaluation que nous avons récemment faite de trois de ces grandes expériences québécoises d'implantation. Nous ferons état de l'implantation de la terminologie normalisée ou recommandée de l'éducation, de la pêche et du transport; de retombées terminologiques découlant de la féminisation des titres de fonction et des appellations d'emploi et de l'utilisation de plus en plus généralisée de la terminologie de l'automobile.

Ces trois expériences ont été retenues, parce qu'elles renvoient à trois contextes très différents, mais riches d'enseignements pour les participants de ce colloque. L'implantation de terminologies normalisées ou recommandées est d'une certaine façon tributaire de l'obligation que l'on trouve dans la *Charte de la langue française* d'employer les termes et expressions normalisées dans certaines situations de communication officielle (art. 118). L'implantation de la terminologie issue de la féminisation des fonctions et des titres d'emploi renvoie à un mouvement issu d'un contexte sociologique particulier qui a amené les Québécoises et les Québécois à se doter d'un corpus de titres d'emploi féminisés adaptés à leurs besoins. Enfin, l'utilisation de plus en plus généralisée de la terminologie de l'automobile résulte sans aucun doute des nombreux efforts de diffusion et d'animation qui ont été consentis dans ce secteur depuis plus de trente ans.

Nous passerons en revue chacune de ces expériences et, dans la mesure du possible, nous tenterons d'en tirer les enseignements appropriés pour ce colloque.

1. L'implantation de terminologies normalisées ou recommandées

Avant de faire état des résultats obtenus dans chacune des recherches qui ont porté sur l'implantation de terminologies normalisées ou recommandées², il nous semble important de faire brièvement ressortir certaines distinctions concernant la problématique, la méthodologie et les stratégies d'analyse propres à chacun des auteurs.

D'abord, les problématiques retenues se distinguent d'une étude à l'autre. Dans le domaine de l'éducation, le chercheur a dû prendre en considération non seulement les préoccupations qui ont présidé aux travaux de la Commission de terminologie de l'éducation³, mais aussi le fait que seuls les ministères et les commissions scolaires⁴ sont obligés d'employer cette terminologie normalisée « dans les textes, les documents et l'affichage émanant de l'Administration ainsi que dans les contrats auxquels elle est partie » (*Charte de la langue française*, L.R.Q., c.C.-11, art. 118), les cégeps et les universités n'étant pas soumis à cette obligation. Dans le domaine de l'halieutique, la situation a été complexifiée par un grand nombre de déterminants tous aussi importants les uns que les autres : la satisfaction d'un besoin linguistique clairement exprimé par le consommateur, la présence de deux organismes normalisateurs (le Bureau de normalisation du Québec [BNQ] et l'Office de la langue française [OLF]), la concurrence des réglementations fédérale et provinciale et les contraintes propres aux principes de la science biologique. Enfin, dans le cas du transport, il est plus difficile de préciser la problématique qui a présidé à la réalisation de l'étude, puisque l'objectif poursuivi n'était pas de mesurer l'implantation de la terminologie du transport, mais bien plutôt d'appliquer la méthode proposée pour une enquête d'implantation terminologique à un domaine donné et, en l'occurrence, c'est le domaine du transport qui a été choisi.

Il n'est pas facile de comparer la méthodologie retenue par les auteurs qui ont réalisé ces recherches. À part le fait que les résultats des trois recherches soient basées sur un corpus écrit, les méthodologies retenues diffèrent grandement, tant pour la constitution de leur corpus terminologique que documentaire et ce, compte tenu des contraintes propres à chacun des domaines.

Quant aux techniques d'analyse, elles sont aussi très différentes. Dans le cas de la terminologie de l'éducation, A. Martin a utilisé des pourcentages d'occurrences qu'il a regroupés selon certaines catégories d'implantation : terminologie implantée (>80 %); terminologie en voie d'implantation (50 % < > 80 %) et terminologie en situation de concurrence terminologique (< 50 %). À partir d'un corpus de 25 termes, l'auteur observe (voir graphique 1) que :

⇒ quatre formes (16 %) étaient déjà attestées dans les textes antérieurs à leur officialisation [il s'agit d'une simple *confirmation*];

⇒ sept formes sont implantées après leur officialisation (28 %) [*implantation*];

⇒ et trois formes sont *en voie d'implantation* (12 %), les autres formes (11) n'étant toujours pas implantées (44 %) [*en situation de concurrence*].

Dans le cas de l'halieutique, les analyses sont essentiellement basées sur le nombre prédominant d'occurrences de chaque forme étudiée. Il ressort de l'étude de P. Auger (voir tableau 1) que :

⇒ 73,3 % des dénominations de poissons étudiées sont actuellement correctement implantées. Seulement 26,7 % des espèces étudiées (8 termes génériques [ex. *corégone*, *crabe*, *crevette*, *doré* etc.]) ont vu leur nom changé pour un nom officiel, les 14 autres (14 termes officiels [ex. : *aiglefin*, *capelan*, *éperlan*, *bar rayé*, *buccin* etc.]) étant déjà implantés avant 1981;

⇒ Quant aux autres termes (8), ils ne sont pas implantés et sont supplantés pour la plupart par des termes génériques erronés [ex. : *turbot* pour *flétan du Groenland*, *sole* pour *limande à queue jaune*].

Graphique 1

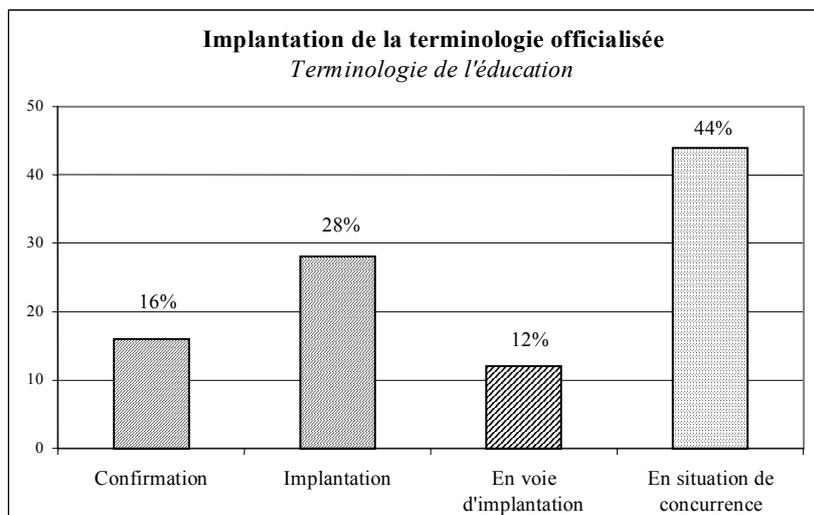


Tableau 1
Implantation de la terminologie officialisée
Terminologie de l'halieutique

	Nombre de termes	%
Termes implantés avant 1981	14	46,6
Termes implantés après 8 l'officialisation		26,7
Termes en situation de 8 concurrence		73,3
Total	30	100,0

Les analyses réalisées sur le corpus documentaire du transport se distinguent des deux autres par le fait qu'elles ne comportent pas de références diachroniques. Il est tout de même intéressant de mesurer l'utilisation actuelle de cette terminologie (Quirion, 2000). Les analyses ont été réalisées à l'aide d'un coefficient d'implantation défini comme un rapport, pour une notion donnée, entre a) le nombre d'occurrences d'un terme la désignant et b) le nombre total d'occurrences de tous les termes la désignant. Ainsi, on en arrive à la conclusion (voir tableau 2) que :

⇒ vingt et un termes officiels (représentant autant de notions) peuvent être considérés comme implantés (55,3 %), du fait qu'ils ont obtenu un coefficient d'implantation de 1 (utilisation du terme sans concurrents);

⇒ dans sept autres cas, l'usage du terme officiel domine (18,4 %), alors qu'il y a utilisation du substitut du terme officiel dans 9 cas (23,7%) et hésitation entre l'utilisation du terme officiel et son substitut dans un autre cas (2,6 %).

Tableau 2
Utilisation de la terminologie officialisée
Terminologie du transport

	Nombre de termes	%
Utilisation du terme officiel sans concurrents	21	55,3
Utilisation dominante du terme officiel	7	18,4
Utilisation du substitut du terme officiel	9	23,7
Hésitation entre l'utilisation du terme officiel et son substitut	1	2,6
Total	38	100,0

Bref, de ces données, il semble que l'officialisation a eu un impact mitigé sur l'implantation de certains termes : selon Martin (1999) et Auger (1999), le taux de succès serait de quelque 27 % . Par contre, mis à part les différences méthodologiques dont nous venons de faire trop brièvement état, des taux d'implantation aussi bas ne doivent pas étonner, car il est difficile de changer des habitudes langagières. De plus, l'expérience montre que le processus de normalisation d'un terme a peu d'impact s'il n'est pas accompagné d'une stratégie adéquate de diffusion et de valorisation. En effet, le poids des contraintes sociolinguistiques et organisationnelles, les limites propres à la diffusion (dans certains cas, le manque de diffusion) et l'importance de l'acceptabilité d'un terme donné réduisent l'impact des contraintes législatives. Il faut enfin que le temps fasse son œuvre.

2. L'implantation de la terminologie découlant de la féminisation des titres de fonction et des appellations d'emploi

La pratique de la féminisation en milieu de travail et sa pratique individuelle étaient encore inexistantes avant le milieu des années 70 : les noms de fonctions et les titres des postes, même occupés par du personnel féminin, étaient utilisés au masculin. Une certaine prise de conscience a commencé à prendre forme à ce moment-là : une sorte de malaise était ressentie face à l'emploi traditionnel de la forme masculine, alors que la forme féminine était souvent la plus appropriée au contexte. Plusieurs propositions de féminisation ont par la suite été avancées. Il y a eu celle de l'Office de la langue française en 1979, mais aussi celles en provenance de ministères et organismes (notamment l'Office de recrutement et de sélection du personnel de la fonction publique québécoise, la Commission des droits de la personne et le ministère de la Santé et des Services sociaux), d'universités (ex. : l'université du Québec à Montréal), de grandes sociétés (telles Hydro-Québec et la Société des chemins de fer nationaux Canadien national) et de syndicats (ex. : la Centrale de l'enseignement du Québec)⁵.

Qu'en est-il actuellement de la féminisation des titres de fonction et des appellations d'emploi? Quels ont été ses effets ? En plus d'une pratique quasi généralisée (nos données corroborent cette affirmation), une nouvelle terminologie est apparue et ce, dans toutes les couches de la société québécoise⁶.

Au cours de 1998, nous avons tenté de faire le point sur cette pratique de la féminisation. Les données recueillies proviennent de plusieurs mini-recherches réalisées auprès de différentes populations⁷. Selon ces données, la féminisation des titres de fonction et des appellations d'emploi apparaît maintenant en voie de généralisation. En effet, on a pu observer que, dans plus de trois entreprises ou organismes de l'Administration sur quatre (> 75 % de ceux qui ont été consultés), les titres des postes occupés par du personnel de sexe féminin sont généralement employés au féminin, tant à l'oral qu'à l'écrit⁸. Quant à la pratique individuelle, elle va dans le même sens que la pratique organisationnelle. En effet, selon 76 % des travailleuses ou travailleurs francophones (voir tableau 3), l'appellation de leur emploi ou le titre d'un poste équivalent occupé par une femme est féminisé. Il est intéressant de mentionner que, maintenant, même les travailleurs féminisent les titres des fonctions occupées par leurs collègues féminines : selon 69 % des francophones de sexe masculin, les titres de postes équivalents occupés par des femmes sont féminisés.

Un constat aussi généralisé nous amène ainsi à croire que la nouvelle terminologie issue de ce phénomène est utilisée et est passée dans l'usage. Cette terminologie a en quelque sorte été diffusée et s'est implantée sous l'impulsion d'un mouvement social qui a atteint toutes les couches de la population et toutes les catégories d'entreprises et d'organismes de l'Administration. Cette implantation, il nous semble important de le rappeler, s'est faite sans le support de la contrainte législative, mais grâce à une stratégie de diffusion appropriée aux besoins du moment et ce, dans toutes les sphères de la société.

Tableau 3

Pourcentage des travailleuses et des travailleurs dont le poste ou son équivalent dans le milieu de travail est féminisé

Titre du poste ou équivalent	N	%
Féminisé	892	76,1
Non féminisé	280	23,9
Total	1172	100,0

3 L'implantation de la terminologie de l'automobile

Les travaux terminologiques réalisés dans le domaine de l'automobile ne datent pas d'hier. L'Office de la langue française a commencé ses travaux sur la terminologie de l'automobile au cours de la décennie 60 (Cholette, 1993a, p. 47). Ces travaux ont mené en 1973 à une première publication du *Vocabulaire de l'automobile* sous la forme d'un cahier. Les recherches se sont poursuivies par la suite et ont donné lieu à la publication de plusieurs vocabulaires et lexiques, ainsi qu'à la production de plusieurs outils d'implantation⁹ que l'on trouvera dans plusieurs garages et chez de nombreux concessionnaires du Québec.

Outre la publication de vocabulaires, de lexiques et d'outils d'implantation, il ne faut pas minimiser le recours à d'autres modes de diffusion de la terminologie. Dès 1971, il est possible de retracer la tenue de réunions sectorielles (Cholette, 1993a, p. 90). Par la suite (de 1990 à 1997), le comité interentreprises de l'automobile fera beaucoup d'efforts pour faire avancer la francisation dans le secteur et y promouvoir la terminologie française. Enfin, plusieurs projets d'animation ont été mis de l'avant dans les bureaux régionaux, plus particulièrement le projet « Le français sur 4 roues » qui visait les travailleurs des garages et des concessionnaires de la plupart des régions du Québec et qui s'est étendu sur plusieurs années.

Cela étant, la terminologie de l'automobile est-elle plus connue et utilisée en 1999 qu'elle ne l'était au moment où les premiers travaux ont été amorcés, soit au cours des années 60? Qu'ont donné tous ces efforts? Cette terminologie est-elle passée dans l'usage? A-t-on la perception que le service est effectivement fourni en français?

La situation antérieure est assez bien connue. Les plus de 30 ans ont pour la plupart appris la terminologie de l'automobile la plus usuelle en anglais. Les travailleurs du secteur n'avaient d'autre choix que de travailler en anglais, étant donné que la terminologie française n'était pas disponible ou qu'elle était très peu connue et pas utilisée au Québec. La formation leur était, en effet, donnée en anglais et les manuels d'entretien étaient uniquement en anglais.

La situation actuelle est nettement différente. La terminologie française de l'automobile la plus usuelle est maintenant disponible, elle est plus connue et plus utilisée. À l'aide de données récentes très révélatrices, il apparaît évident que les efforts consentis pour la diffusion de la terminologie française de l'automobile ont produit des effets positifs qu'il nous importe de faire ressortir, même si tout n'est pas encore parfait.

3.1 La connaissance de la terminologie française de l'automobile

D'abord, on peut dire, sans l'ombre d'un doute, qu'en 1999, les Québécois francophones propriétaires ou locataires d'une automobile connaissent plus la terminologie française de l'automobile qu'au début des années 60. En effet, plus de 75 % d'entre eux connaissent l'équivalent français d'au moins un des cinq termes anglais qui leur ont été proposés¹⁰ dans le contexte d'une enquête multiclient¹¹ et 30 % celui d'au moins trois de ces cinq termes. Ce constat n'aurait évidemment pas été possible, il y a 30 ans¹².

Cependant, les données recueillies font ressortir certaines différences quant à la connaissance des termes proposés. Ainsi, si le terme « bougie » est très connu (61 %), d'autres termes le sont moins. Le terme « jante » est sans contredit le plus méconnu (20 %), suivi du

terme « compteur de vitesse » (voir tableau 4). Comment expliquer de telles différences? La popularité du terme « bougie » tient sans doute à la simplicité du terme : il est aussi très facile à retenir. Par ailleurs, la plus ou moins grande méconnaissance d'autres termes tiendra probablement à la faible implantabilité du terme français (« jante »), à la présence moins évidente de la pièce dans certaines autos (« embrayage »), etc.

Enfin, des explications d'ordre sociologique peuvent aussi être avancées. Ainsi, il est bien connu que les femmes sont très souvent moins intéressées que les hommes par l'automobile et tout ce qui s'y rapporte. Il n'est donc pas étonnant de constater qu'elles soient statistiquement plus nombreuses que les hommes à avouer ne pas connaître à quelle pièce réfèrent les termes anglais mentionnés, du moins dans le cas de certaines pièces comme « rim » et « clutch ». La scolarité constitue un autre élément explicatif important de la connaissance de l'un ou l'autre équivalent français des termes anglais proposés. Il ressort, en effet, des données recueillies que plus une personne est scolarisée, plus elle a tendance à connaître l'équivalent français des termes anglais proposés et ce, plus particulièrement dans le cas d'« amortisseur », de « jante » et d'« embrayage ».

Bref, il semble bien que la diffusion de la terminologie française de l'automobile a eu pour conséquence d'accroître de façon significative la connaissance qu'en ont les Québécois francophones. Il nous faut toutefois ajouter qu'il reste encore un long chemin à parcourir avant d'en arriver à la situation idéale, celle où tous les termes français les plus usuels de l'automobile seront connus par l'ensemble des francophones propriétaires ou locataires d'automobile.

Tableau 4**Connaissance de l'équivalent français de termes anglais de l'automobile***- pourcentage de réponse -*

	Terme exact Français mentionné	Autre terme proposé	Ne sait pas
Shock absorber (<i>amortisseur</i>)	36	22	42
Rim (<i>jante</i>)	20	29	51
Spark plug (<i>bougie</i>)	61	6	32
Speedometer (<i>compteur de vitesse</i>)	21	44	34
Clutch (<i>embrayage</i>)	35	16	48

3.2 L'utilisation de la terminologie française de l'automobile par les consommateurs

Les efforts de diffusion d'une terminologie donnée ne doivent cependant pas s'arrêter à une connaissance passive de termes; ils doivent viser l'intégration de cette terminologie au discours, son implantation réelle et durable.

À partir d'une autre enquête multi-client¹³, les personnes interviewées en français ont été amenées à dire pour chacune des paires (9 paires) de termes proposés¹⁴ lequel elles utilisaient le plus souvent¹⁵. Des informations obtenues, il ressort que 10 % de ces personnes n'utilisent encore aucun des termes français proposés et 16 % en utilisent au moins sept. Globalement, selon les données recueillies, on peut affirmer que ces personnes utilisent en moyenne 4 des 9 termes français proposés.

Une analyse sommaire du degré d'utilisation des termes français proposés (voir tableau 5) peut à plusieurs égards être très révélatrice. Entre autres choses, malgré tous les efforts de diffusion dans le domaine, il paraît difficile de déloger des anglicismes comme «balancer les roues» et «coffre à gants» (> 70 %) ou des pseudo-traductions comme «brake à bras» et «strap de fan» (> 55 %) qui font encore partie du langage quotidien d'un grand nombre de francophones. Par ailleurs, il est aussi intéressant de constater que certains termes français («essence», «mise au point» et, dans une certaine mesure, «tableau de bord») sont de plus en plus utilisés et, de ce fait, ont supplanté les termes anglais ou sont en train de le faire.

Tableau 5

Utilisation du terme français de préférence à un équivalent

Terme recommandé	%	Terme à rejeter	%
1. Essence	61	1. Gas	39
2. Mise au point	79	2. Tune up	21
3. Tableau de bord	54	3. Dash	46
4. Frein de stationnement	27	4. Brake à bras	73
5. Boîte à gants	25	5. Coffre à gants	75
6. Courroie de ventilateur	43	6. Strap de fan	57
7. Silencieux	46	7. Muffler	54
8. Dépanneuse	49	8. Towing	51
9. Équilibrer les roues	8	9. Balancer les roues	92

Cette pratique n'est cependant pas généralisée dans toutes les couches de la population québécoise. Ainsi il y a des termes qui apparaissent plus utilisés dans une région donnée et moins dans une autre. C'est le cas de «dépanneuse», un terme qui est adopté dans la région de Québec de préférence à «towing » et de « gas », un terme qui est préféré à « essence » à l'extérieur de Montréal et de Québec.

On constate aussi que les personnes de 45 ans et plus ont généralement plus tendance que les autres (les plus jeunes) à privilégier les termes français recommandés, sauf dans le cas de «boîte à gants» et de «dépanneuse ». Et il en est ainsi pour les personnes qui ont plus de 16 ans de scolarité, le terme «dépanneuse» obtenant dans ce cas-ci ses lettres de noblesse.

Il est donc évident qu'il y a, depuis les années 60, une utilisation plus grande de la terminologie française de l'automobile. La diffusion que l'on en a faite a produit des résultats non négligeables : les données recueillies sont là pour le montrer. Il ne faut cependant pas nous asseoir sur ces acquis, mais bien plutôt construire sur ces derniers et poursuivre le travail de façon à atteindre cet objectif d'une utilisation généralisée de la terminologie française de l'automobile.

Conclusion

Comme nous l'avons vu, on a fait beaucoup d'efforts pour en arriver à une certaine implantation de la terminologie française. L'Office de la langue française et un grand nombre de ses partenaires, ainsi que plusieurs grandes entreprises, ont investi dans la production et la diffusion terminologiques. Les retombées de ces réalisations sont importantes, ainsi que nous l'avons souligné dans l'évaluation que nous avons faite de quelques expériences québécoises d'implantation terminologique, mais elles demeurent tout de même limitées. Les efforts de normalisation et de diffusion ne semblent pas avoir donné tous les résultats attendus. Est-ce le fait d'une diffusion déficiente qui n'a pu rejoindre les clientèles auxquelles ces terminologies étaient destinées? Ou le fait que les mécanismes de diffusion et d'implantation retenus n'étaient pas adaptés? La question est posée. Cela étant dit, il nous semblait tout de même important de porter ces expériences québécoises à votre attention et d'en faire ressortir les particularités.

Références

AUGER, Pierre (1999). *L'implantation des officialismes halieutiques au Québec : essai de terminométrie*, Montréal, Office de la langue française. (Langues et sociétés; n° 37).

BOUCHARD, Pierre (1992). *Le français dans les garages. Évaluation du projet «Le français sur 4 roues»*, Montréal, Office de la langue française. [Miméo]

BOUCHARD, Pierre (1995). «L'implantation de la terminologie française au Québec : bilan et perspectives», *Présence francophone*, n° 47, p. 53-79.

BOUCHARD, Pierre, Noëlle GUILLOTON et Pierrette VACHON-L'HEUREUX (2000a). «La féminisation linguistique au Québec : vers l'âge mûr », *Français & société*, 10, p. 6 - 29.

BOUCHARD, Pierre, Noëlle GUILLOTON et Pierrette VACHON-L'HEUREUX (2000b). *La pratique de la féminisation au Québec en 1998*, Montréal, Office de la langue française.

CHOLETTE, Gaston (1993a). *L'Office de la langue française de 1961 à 1974. Regard et témoignage*, Québec, Institut québécois de recherche de la culture [et] Office de la langue française.

CHOLETTE, Marie (1993b). «L'élaboration d'outils terminologiques : un travail de terrain », *Terminogramme*, n° 68, p. 1-4.

MARTIN, André (1999). *Les mots et leurs doubles : étude d'implantation de la terminologie officialisée dans le domaine de l'éducation au Québec*, Montréal, Office de la langue française. (Langues et sociétés; n° 36)

QUIRION, Jean (2000). *Aspects évaluatifs de l'implantation terminologique*, Thèse de doctorat présentée au Département de linguistique et traduction, Faculté des arts et des sciences, Université de Montréal.

RENÉ, Nicole et Pierre BOUCHARD (1999). «La diffusion de la terminologie française dans les grandes entreprises et dans l'Administration publique: l'expérience du Québec », communication présentée au *Colloque international sur les politiques et les législations linguistiques comparées* qui s'est tenu à Barcelone du 4 au 6 octobre 1999. [Actes en cours de parution]

1 - Les mêmes propos ont pour une bonne part déjà été abordés dans un autre colloque qui s'est tenu en octobre 1999 à Barcelone. Pour plus d'informations, voir René et Bouchard, 1999.

2 - Il sera question des recherches de Martin (1999) sur la terminologie de l'éducation, d'Auger (1999) sur la terminologie des espèces halieutiques et de Quirion (1999) sur la terminologie du transport.

3 - Il s'agit, entre autres, de la reconnaissance d'usages établis, de l'effort de clarification des notions et du redressement d'usages fautifs ou incorrects.

4 - Selon l'annexe A de la *Charte de la langue française*, les cégeps et les universités ne sont pas soumis à l'obligation d'employer ces terminologies.

5 - Pour plus d'informations, voir Bouchard et al., 2000a.

6 - Pour plus d'informations, voir Bouchard et al., 2000b.

7 - Elles ont été recueillies en 1998 par entrevue téléphonique auprès de différentes populations (échantillon de francophones de 18 ans et plus, échantillon de travailleurs et de travailleuses, échantillon de directeurs ou directrices du personnel et échantillon de responsables des Services de communication).

8 - Dans la documentation officielle et dans les offres d'emploi affichées.

9 - Au début, les outils d'implantation comprenaient un micro-lexique bilingue, une affiche représentant le plus souvent un appareil ou une machine, où certaines pièces étaient dénommées en français, et une fiche contextuelle remplaçant des termes ou des ensembles de termes en contexte d'utilisation. Par la suite, le concept a évolué de telle sorte qu'ils ne se limitent plus à ces composantes, mais peuvent tout aussi bien consister en un guide linguistique, en une fiche explicative sur un terme donné, en une liste de commande de pièces, en une fiche de réparation ou en une feuille de route relative à chacune des étapes de fabrication (Cholette, 1993b, p. 1).

10 - La question était formulée comme suit : «Selon vous, quel est l'équivalent français des pièces suivantes utilisées dans le domaine de l'automobile? ». Il s'agit de « shock absorber », « rim », « spark plug », « speedometer » et « clutch ».

11 - Cette enquête multiclient a été réalisée par entrevue téléphonique au cours de la 2e semaine de juillet 1999; 729 personnes admissibles ont répondu à ces questions et ce, pour une marge d'erreur de $\pm 3,7\%$.

12 - Et il en est ainsi pour les travailleurs de garages et de concessionnaires des régions de Trois-Rivières et de Laval, chez qui on a pu observer en 1991 un degré de connaissance encore plus élevé (Bouchard, 1992, p. 11-12).

13 - Cette enquête multi-client a été réalisée par entrevue téléphonique au cours de la 1re semaine de juillet; 679 personnes admissibles ont répondu à ces questions et ce, pour une marge d'erreur de $\pm 3,8\%$.

14 - Les paires de termes proposés étaient : 1) choke et volet de départ; 2) essence et gas; 3) mise au point et tune-up; 4) dash et tableau de bord; 5) frein de stationnement et brake à bras; 6) boîte à gants et coffre à gants; 7) courroie de ventilateur et strap de fan; 8) muffler et silencieux; 9) dépanneuse et towing; 10) équilibrer les roues et balancer les roues.

15 - La question était formulée de la façon suivante : «Dans le domaine de l'automobile, plusieurs termes peuvent souvent servir à nommer la même chose. Pour chacune des paires de termes que je vais vous lire, dites-moi celui que vous utilisez généralement le plus souvent. Dites-vous ...?».