

Mondialisation et valorisation des ressources linguistiques : stratégies locales ou globales?

Autor(en): **Labrie, Normand**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Bulletin suisse de linguistique appliquée / VALS-ASLA**

Band (Jahr): **[-] (2001)**

PDF erstellt am: **21.06.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-978380>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

NORMAND LABRIE

MONDIALISATION ET VALORISATION DES RESSOURCES LINGUISTIQUES: STRATÉGIES LOCALES OU GLOBALES?

Drawing from discourse data collected in 1999-2000 in French-speaking communities in Ontario, mainly in the Niagara Peninsula, this paper examines how socio-economic change related to globalization affects language and social practices, as well as the value of linguistic resources for a workforce active in the tertiary sectors of the economy aiming at national or international markets. The reserve of bilingual workforce interested in filling bilingual positions in those sectors of the new economy is said to be declining, although the existence of jobless people still persists among bilingual Francophones. While the importance of bilingualism, or multilingualism, in a globalized economy seems to be widely accepted, linguistic resources remain undervalued.

1. Introduction¹

La (re)production des minorités linguistiques passe nécessairement par l'existence d'une base économique qui permette soit de retenir, soit d'attirer des locuteurs, et qui permette à ces derniers d'exploiter leurs ressources linguistiques, soit dans le cadre de leur exercice professionnel, soit dans leur vie familiale, sociale et culturelle (Euromosaic 1996). Nous basant sur des données provenant d'une communauté francophone en Ontario, nous examinerons ce que les changements socio-économiques liés à la mondialisation signifient sur le marché du travail et comment ils affectent les pratiques langagières, telles qu'elles se concrétisent à travers les compétences communicatives requises pour les relations publiques, les pratiques orales et écrites des langues, la valeur attribuée au bilinguisme, et le marché des normes régissant les variétés vernaculaires et standard.

Nous examinerons des données provenant principalement d'une communauté frontalière des États-Unis, à savoir la Péninsule de Niagara, où la reprise économique favorise trois secteurs, à savoir les services à la clientèle (dont les centres de télémarketing ou centres d'appels), le tourisme et l'artisanat agro-alimentaire (notamment les vignobles), trois secteurs où les compétences communicatives en anglais, en français, mais aussi dans d'autres langues, sont essentielles, bien que sous-valorisées (Labrie/Bélanger/Lozon/Roy 2000).

¹ Je remercie toutes les personnes qui ont collaboré à la préparation de cet article à divers titres: Nathalie Bélanger, Roger Lozon et Sylvie Roy, co-auteurs d'un article paru dans la *Revue canadienne des langues vivantes* (57,1), dont des extraits sont repris dans cet article. Également, Monica Heller, Jürgen Erfurt, Fasal Kanouté, Gabriele Budach, Nancy Trudel, Mélanie Knight, Syla Arsénault, Normand Savoie, Gisèle Mellish, Odette Bussière et Daniel Marchildon qui ont collaboré au projet "Alphabétisation et bilinguisme dans la nouvelle économie" financé en 1999-2000 par le Programme "Valoriser l'alphabétisme au Canada" du Conseil de recherche en sciences humaines du Canada.

À partir de cet exemple, nous verrons que la mondialisation place les acteurs du monde du travail (travailleurs, employeurs, entreprises, institutions) devant de multiples paradoxes, qui se traduisent notamment sur le plan langagier, et dont la solution doit être trouvée d'abord et avant tout au niveau local. L'analyse du discours permet de dévoiler ces paradoxes, d'où son efficacité comme outil des sciences sociales.

La question qui nous intéresse ici est donc de comprendre quel est l'impact des transformations économiques et sociales sur l'insertion sociale et professionnelle des membres des communautés minoritaires, en l'occurrence des francophones au Canada, ainsi que sur l'exploitation de leurs ressources linguistiques, et d'examiner, compte tenu de la nouvelle configuration des acteurs sur le terrain, quelles sont les pratiques langagières valorisées et comment cela affecte la (re-)production des communautés linguistiques.

2. Contexte

Nous utilisons le terme mondialisation pour faire référence à plusieurs phénomènes de nature politique, économique et sociale, que nous nous contenterons ici d'énumérer. Ceux-ci incluent le déplacement du pouvoir du politique vers l'économique dans l'optique du néolibéralisme (Bourdieu 1998), la déréglementation des marchés et leur élargissement (Heller 1999), le développement des nouvelles technologies d'information et de communication (Gadrey 2000), la mobilité accrue des biens, des personnes et de l'information (Labrie 1993; Giddens 1994), le déplacement de l'activité économique des secteurs primaire et secondaire vers le secteur tertiaire, incluant l'économie du savoir (Gadrey 2000) et, enfin, les nouvelles façons de concevoir les relations de travail (Sarangi 2001; Gee/Hull/Lankshear 1996).

Sur le plan langagier, la mondialisation s'accompagne de nouvelles pratiques communicatives (Cameron 2000; Roy 2000). Dans ce contexte, on constate que le bilinguisme acquiert une nouvelle valeur, étant donné la déréglementation et l'élargissement des marchés (Heller 1999), ce qui, en principe, devrait favoriser les membres des minorités linguistiques, comme les francophones en milieu minoritaire en Ontario, dont quelque 90% se déclarent bilingues. Mais quelles variétés de français et d'anglais se trouvent valorisées? Quelles formes de bilinguisme paraissent acceptables ou souhaitables? Pour les communautés francophones vivant dans un environnement à majorité de langue anglaise, le défi est d'autant plus grand que l'existence d'un marché de l'emploi capable d'absorber une main-d'œuvre francophone disposant d'habiletés bilingues, constitue l'une des conditions essentielles au maintien même de la communauté, à sa reproduction ou à son épanouissement.

Les données empiriques que nous allons analyser proviennent principalement de la Péninsule de Niagara, l'une des régions de l'Ontario incluant une population de langue française (Labrie/Forlot 1999). Voyons donc quel est le contexte socio-économique de cette région.

2.1. La Péninsule de Niagara

La Péninsule de Niagara, une région frontalière des États-Unis, comprenait, au recensement de 1996, une importante communauté de langue maternelle française, à savoir 15580 personnes sur une population totale de 367795, c'est-à-dire 3,7% de sa population (Labrie/Bélanger/Lozon/Roy 2000). Le principal foyer de francophones se trouvait à Welland, une ville de 48411 habitants, où les 5505 francophones, représentaient 11,4% de la population totale, 1090 d'entre eux s'étant déclarés bilingues. La plupart des francophones de la région sont venus à partir des années vingt du Québec (53%), du nord de l'Ontario (28%) et du Nouveau-Brunswick (15%) pour travailler dans les usines métallurgiques et les filatures de coton.

Après la récession des années quatre-vingt-dix, la reprise économique des dernières années se traduit par un taux de chômage qui est passé de 12,5% en 1992 à 7,6% en 1999 (The Niagara Training and Adjustment Board 1999). Cette reprise économique, qui s'explique, selon un agent d'économie régionale que nous avons interviewé, par la mondialisation des marchés, par le libre-échange nord-américain et par la reprise économique aux États-Unis, donne lieu à une restructuration économique où la diminution des emplois traditionnels dans l'industrie lourde s'est stabilisée, après un déclin considérable lors de la dernière récession, et où de nouveaux secteurs de l'économie se trouvent en pleine émergence, à savoir le tourisme (avec un casino, les chutes Niagara, le secteur agro-touristique, notamment les serres et les vignobles), le secteur des services à la clientèle et celui lié aux nouvelles technologies de l'information et des communications (les centres d'appels, entre autres). Le plus grand employeur de la région est en effet un centre d'appels, tandis que dans le passé il s'agissait de métallurgies.

Ces nouveaux secteurs nécessitent une main-d'œuvre ayant des compétences accrues en communication orale ou écrite, incluant des compétences linguistiques, soit bilingues pour les centres d'appels, soit multilingues pour le tourisme. À l'époque où l'économie était basée sur l'industrie, le bilinguisme signifiait acquérir l'anglais pour avoir accès à des emplois. Maintenant que l'économie est basée sur les services et que les francophones ont peu à peu intégré l'anglais dans leurs répertoires linguistiques, le bilinguisme signifie s'assurer une maîtrise fonctionnelle du français comme moyen d'accès à des emplois bilingues. La mondialisation, phénomène global, est donc en train de transformer le quotidien des acteurs sociaux dans leurs pratiques professionnelles, sociales et linguistiques, tel que nous allons le constater dans les pages qui suivent.

3. Approche théorique

L'approche théorique et conceptuelle sur laquelle nous nous basons ici s'inspire de celle développée dans le cadre d'un projet de recherche intitulé "Prise de parole"², pour lequel une équipe de recherche s'est servi d'une approche interdisciplinaire entre la sociolinguistique, l'anthropologie linguistique, la politique linguistique et l'analyse du discours pour aborder les pratiques langagières et les pratiques sociales (Gee 1990; Fairclough 1992a, 1992b). Nous partons du principe que par le discours, par l'expression de représentations et de positionnements, les gens donnent un sens à leurs actions et aux réalités sociales qui les entourent.

Les représentations et les positionnements peuvent être compris comme des actes individuels (qui adhèrent aux modèles dominants ou au contraire qui s'en dissocient), mais aussi dans certains cas, comme des actes collectifs lorsque certains producteurs de discours, ou certains *représentants*, parlent au nom de la collectivité, ou lorsque leur discours est repris par les autres (Jodelet 1989; Maurer 1998; Mondada 1998). À travers les positionnements individuels ou collectifs au sujet des communautés linguistiques, des langues ou des pratiques langagières, on arrive à mieux comprendre les enjeux de pouvoir à l'œuvre sur les marchés linguistique (Bourdieu 1977; Heller 1995).

Les pratiques langagières correspondent au recours à ses ressources linguistiques, c'est-à-dire à divers éléments de son répertoire linguistique, en fonction des normes propres à des espaces sociaux ou au contexte d'interaction particulier. Les pratiques sociales, elles, correspondent à l'action humaine, individuelle ou collective, à travers des interactions de la vie quotidienne, conditionnée selon les espaces sociaux et les contextes d'interaction, et donnant lieu à différentes formes d'insertion sociale et/ou professionnelle.

Ces notions nous permettront d'analyser les représentations et les positionnements des divers groupes d'acteurs sociaux lorsqu'il s'agit d'expliquer les changements dans la structure socio-économique ou institutionnelle de leur région et leur façon d'exploiter leurs ressources linguistiques afin de répondre aux nouveaux besoins créés par la mondialisation. Dans cet article, nous proposons une analyse des discours portant sur la valeur des ressources linguistiques des francophones, sur les pratiques sociales liées à la recherche d'emploi et à la formation, ainsi que sur les pratiques langagières liées à l'exercice du travail (Bautier 1995; Boutet 1994, 1995; Zarafian 1996). Notre analyse portant plus précisément sur les transformations du marché du travail axées sur le développement des services à la clientèle

² Le projet "Prise de parole" a été financé de 1996 à 2000 par le Conseil de recherche en sciences humaines du Canada (Chercheurs principaux: Normand Labrie, Monica Heller, Université de Toronto, et Jürgen Erfurt, Johann-Wolfgang-Goethe Universität, Frankfurt am Main; Collaboratrices: Annette Boudreau et Lise Dubois, Université de Moncton), le programme Transcoop de la German-American Academic Council Foundation (Chercheurs principaux: Jürgen Erfurt, Monica Heller et Normand Labrie), l'Agence universitaire de la Francophonie (Chercheurs principaux: Patrice Brasseur et Claudine Moïse, Université d'Avignon et des Pays de Vaucluse) et le Conseil international d'études canadiennes (Chercheurs principaux: Monica Heller et Claudine Moïse).

dans la Péninsule de Niagara, nous permet de mieux saisir les contradictions engendrées par la mondialisation et son impact sur la valorisation des ressources linguistiques.

4. Approche méthodologique

Sur le plan méthodologique, nous avons constitué une base de données discursives qui nous permet d'appréhender les représentations et les positionnements individuels et collectifs. Pour ce faire, nous avons opté pour une analyse qualitative et autant que possible pour une approche ethnographique, en nous servant de techniques d'observation participante ou d'observation et de techniques d'entrevues, ainsi que de la cueillette de documents.

Nous avons opéré un tri des participants en vue de couvrir un éventail de population pouvant démontrer des pratiques sociales et langagières variées, i.e. chômeurs, étudiants finissants du secondaire, chercheurs d'emploi, personnes en cours de formation (incluant l'alphabétisation), formateurs, agents d'emploi, employeurs de petites, moyennes et grandes entreprises, travailleurs autonomes, employés. Il s'agit de gens susceptibles de porter un regard différent les uns des autres sur les questions de formation et d'accès à l'emploi, pouvant, dans certains cas, obéir à des intérêts divergents, ce qui nous permet de découvrir les discours hégémoniques et les discours marginalisés, et de dévoiler d'éventuelles contradictions qui nous permettent de mieux comprendre les réalités sociales et langagières et les intérêts en jeu pour les divers acteurs sociaux.

Nous avons opéré une triangulation des données, en cherchant à rejoindre divers types d'acteurs, en comparant trois terrains, et en recueillant divers types de données. Nous avons effectué quelque 120 entrevues semi-dirigées dans trois régions, i.e. la Péninsule de Niagara, la région de Simcoe et le Grand Toronto, en plus de recueillir des observations et de la documentation. L'arrière-plan de nos analyses pour cet article repose sur l'ensemble des entrevues et sur des données documentaires variées recueillies auprès des participants à l'étude (rapports, dépliants, publicités, etc.), bien que nous illustrons nos analyses à l'aide d'un échantillon restreint provenant essentiellement de la Péninsule de Niagara où les services à la clientèle sont importants, ce qui nous permettra de bien faire ressortir les conséquences de la mondialisation sur la valorisation des pratiques langagières.

Les transcriptions ont été effectuées en suivant une liste de priorités établies par les membres de l'équipe en fonction du caractère représentatif des entrevues selon les divers types de producteurs de discours (apprenants, chercheurs d'emploi, employeurs, etc.). Les entrevues ont été transcrites intégralement, en cherchant à transposer la parole à l'écrit, tout en restant aussi fidèle que possible à la forme originale de l'expression orale. Les analyses mettent en évidence les besoins, les transformations, les pratiques et les défis communs à l'ensemble des communautés francophones visées, tout en soulignant ceux qui sont propres à un milieu plutôt qu'à un autre, ou propres à des groupes de personnes en particulier. Cette analyse du discours porte à la fois sur le contenu et sur les manifestations formelles de la

mise en discours. Nous nous intéressons plus particulièrement au discours sur la communication, sur les pratiques du français à l'oral et à l'écrit, sur les pratiques bilingues et sur la valeur accordée aux variétés de langues vernaculaires ou standard. Nous recherchons dans les discours produits par les divers acteurs sociaux, ce qui est semblable et ce qui est différent, afin de dégager les représentations prenant la forme de discours dominants et de discours marginalisés, et afin de voir comment les producteurs de discours se positionnent par rapport à ces représentations. Des extraits représentatifs de l'ensemble des données recueillies auprès des divers types d'acteurs sociaux sont cités afin d'illustrer nos analyses. Ceux-ci sont sélectionnés en fonction de leur contenu percutant et synthétique, ainsi qu'en fonction de la correspondance entre l'aspect formel de leur mise en discours et les représentations et les positionnements exprimés.

5. La Péninsule de Niagara: les services à la clientèle dans une économie mondialisée

À partir des données recueillies dans la Péninsule de Niagara, nous observons que les emplois créés dans les secteurs en émergence font appel en premier lieu à des compétences communicatives et linguistiques développées, mais en même temps à des salaires peu élevés, et à des emplois souvent saisonniers ou à temps partiel. Il faut ajouter à cela que les possibilités d'avancement sont limitées pour les détenteurs de postes bilingues, la connaissance du français n'entrant pas en jeu pour des promotions à des postes de gestion (Roy 2000).

Il arrive souvent par ailleurs que le fait de détenir des compétences bilingues confine un employé à des affectations aux services à la clientèle. Julian,³ un jeune d'homme dont la mère est anglophone et le père francophone, interviewé dans la région de Simcoe, explique très bien l'avantage que représente le fait d'être bilingue. Ayant complété un programme de formation professionnelle obligatoire pour futurs concessionnaires automobiles, un programme offert, soit uniquement en anglais pour les anglophones, soit d'abord en français puis progressivement en anglais pour les futurs concessionnaires francophones dans l'optique de leur bilingualisation, il explique d'abord dans les deux prochains extraits comment il a bénéficié de son bilinguisme au moment de solliciter des stages en entreprise:

- 1 Julian: moi j'ai eu l'occasion de choisir mes stages parce que j'étais bilingue et il y avait deux trois compagnies qui voulaient m'embaucher moi j'ai choisi à des places que je voulais aller à cause j'étais bilingue y a certaines personnes qui font pas de choix avec / le monde y trouvent ma job cool

³ Les noms des participants et des organismes qu'ils représentent ou les noms auxquels ils font référence sont remplacés par des pseudonymes. Seuls les noms des intervieweurs n'ont pas été modifiés.

- 2 Julian: ouais plutôt j'ai eu comme I was one step up j'étais un step up parce qu'y ont vu que moi j'aurais vraiment été capable de répondre aux besoins québécois pour la compagnie p'is un autre p'is quelqu'un d'autre qui était pas bilingue il n'aurait pas été capable alors moi ça me donne un edge sur la compétition on devrait dire

Il est fait état dans ces deux extraits de l'accès à l'emploi facilité grâce au bilinguisme, un bilinguisme requis par l'entreprise en raison de l'existence d'un marché opérant en langue française au Québec. Mais en même temps, Julian est systématiquement affecté aux services à la clientèle lors de ses stages en entreprise.

Dans les centres d'appels de la Péninsule de Niagara, on a besoin de personnel bilingue et dans une moindre mesure plurilingue. Toutefois, la main d'œuvre potentiellement bilingue est de plus en plus difficile à recruter. Vicky, la directrice du personnel d'un centre d'appels, pose ce problème dans les termes suivants:

- 3 Vicky: we also (X) the number of bilingual people decline every time we run an event we advertise (at the) job fair? we see less bilingual people each time
 Normand S.: really?
 Normand L.: oh yeah?
 Vicky: because we're draining the market

Il s'agit ici bien sûr de la compréhension de la situation du point de vue d'un employeur, de langue anglaise, qui éprouve de la difficulté à recruter du personnel bilingue, alors qu'il existe dans la communauté environnante des locuteurs bilingues, ce qui fait supposer que les pratiques langagières en circulation dans le milieu immédiat ne correspondent pas aux standards visés par l'entreprise.

Si le bilinguisme français-anglais est particulièrement valorisé dans les centres d'appels de la région qui opèrent sur l'ensemble du territoire canadien, dans le domaine du tourisme, c'est de plus en plus le plurilinguisme qui est valorisé (espagnol, allemand, italien, japonais, etc.). Voici ce qu'en dit une agente de tourisme local, Brenda, dont l'organisation accueille 400000 touristes par année:

- 4 Roger: so these students that are working there / what language competencies are required
 Brenda: we like them to be bilingual hum if they have more than one language that's even better and because we get a lot of Europeans and lot of Germans / French is a very very popular all my literature (XXX) is bilingual / we'd like to increase that to Spanish we're finding emerging trends in tourism the Latin American market is coming very hot they got a lot of leisure time and they travel this way so Spanish speaking is coming / we do have some employees that speak Spanish hum one of my employees spoke three languages / I mean it helps interpreting for individuals that are coming in for questions but German Spanish French seem prevalent Italian would come next

Dans le domaine du tourisme, on est passé d'une approche où l'on exigeait le bilinguisme français-anglais il y a une dizaine d'années alors qu'une importante proportion du tourisme provenait du Québec, à une approche pragmatique du plurilinguisme flexible en fonction des flux touristiques en provenance d'Europe, du Japon et d'Amérique latine, ce qui est révélateur du passage dans ce secteur économique d'un marché national à un marché international.

Si le plurilinguisme prend de l'importance dans le cadre de la mondialisation, il faut cependant souligner qu'il s'agit encore d'une réalité relativement méconnue et plus ou moins bien maîtrisée, si l'on en juge par les propos de cette même agente de tourisme local:

- 5 We do have a video for the city but it has been geared for Americans primarily so that has not been changed but we can / we do have you know which is in French / just French and English / I would like to get it in Japanese but before I do have to pick the right dialect in Chinese

La confusion que l'on remarque ici entre le japonais et les variétés de chinois peut être purement accidentelle, mais l'absence d'auto-correction laisse croire que ce n'est peut-être pas nécessairement le cas.

La difficulté d'inclure diverses langues dans les pratiques internes des entreprises se traduit très souvent dans les pratiques d'embauche de personnel, tel que le relate, Mark, un autre agent de promotion touristique de la région:

- 6 Mark: no I don't do any kind of standard testing or or anything like that no personality testing
 Nathalie: hm hm
 Mark: hm nothing like that our job it's mostly it's oral they're talking
 Nathalie: ok
 Mark: so I make them talk

Les plus grandes entreprises, dont certains centres d'appel et certaines entreprises touristiques, développent en effet des procédures standardisées d'embauche (basées sur les quatre compétences de lecture, d'écriture, de compréhension orale et d'expression), entre autres pour évaluer les aptitudes à communiquer, mais il s'agit d'exceptions, surtout lorsqu'il s'agit de communication bilingue ou plurilingue. La méconnaissance des langues secondes ou étrangères par le personnel de gestion favorise l'amateurisme lorsqu'il s'agit de procéder à une évaluation des compétences langagières aussi bien lors du recrutement du nouveau personnel, que lors de l'exercice professionnel.

Dans les centres d'appel, Roy (2000) démontre que les routines communicatives sont en voie d'être standardisées par l'entreprise, incluant l'utilisation d'une variété standard de français de façon à répondre à une clientèle répartie à travers le Canada, et en particulier au Québec. La standardisation des routines communicatives répond à des impératifs d'efficacité

et de rentabilité (Cameron 2000). Par contre, si les employés doivent être familiers avec le standard, ils doivent aussi être aptes à transiger avec tout client quelle que soit sa propre variété de langue, ce qui constitue en soi un paradoxe.

Dans ses interactions avec des clients de diverses régions du Canada, Julian, ce jeune homme déjà mentionné qui effectue des stages en entreprise dans le domaine de l'automobile, doit s'adapter à diverses variétés linguistiques, ce qu'il explique avec éloquence dans le passage qui suit:

- 7 Nathalie: est-ce que des fois / comment le dire / est-ce qu'i' disaient ah toi tu parles pas le même français que moi j'te comprends pas très bien
 Julian: moi c'était plutôt moi qui disais ça
 Nathalie: ok c'est toi?
 Julian: je leur ai jamais dit ça mais dans tête i' a fallu vraiment que j'écoute
 Nathalie: pourquoi tu trouvais que c'était difficile c'est des gens qui venaient d'où qui appelaient d'où
 Julian: parce qui parlaient vraiment vite là / i' étaient vraiment fâchés p'is i' parlaient vite p'is des fois c'est des accents comme la Nouvelle-Écosse c'est ça je te disais qui parlent vraiment différemment de moi là / p'is là j'ai vu ça de même p'is là des fois i' a fallu que j'écoute j'ai tout le temps compris mais i' a vraiment fallu que je me faite l'attention
 Odette: là si le client québécois sacrait tu comprenais?
 Julian: ah je comprends (rire)
 Nathalie: ce n'est jamais arrivé dans l'autre sens où eux les clients te disaient qui te comprenaient pas toi?
 Julian: i' en avait en masse qui étaient surpris que je parlais comme eux autres
 Nathalie: ouais
 Julian: comme eux autres du Québec
 Nathalie: ils étaient contents de voir que tu parlais français?
 Julian: ah finalement quelqu'un qui parle français / i' en avait d'autres qui étaient bilingues i' se forçaient pas pour parler anglais j'ai vu ça j'ai vu ça en masse
 Nathalie: qui ça parmi les clients ou les employeurs?
 Julian: Ouais les clients, i' en a vraiment i' étaient bilingues p'is i' se forçaient pas ils voulaient parler à quelqu'un de français p'is c'était ça

Ainsi, si l'employé doit composer avec les objectifs de standardisation de l'entreprise, il doit aussi s'adapter aux pratiques langagières des clients, ce qui illustre bien la complexité des habiletés communicatives requises dans les services à la clientèle.

Hormis l'oral, l'écrit pourrait devenir de plus en plus requis dans les entreprises de services à la clientèle, du fait d'une plus grande utilisation du courrier électronique comme moyen de communication entre la clientèle et les entreprises. Par exemple, dans les entreprises reliées au multi-média, la langue écrite représente en quelque sorte un produit commercial, d'où la nécessité de recruter non seulement des personnes bilingues, mais aussi des personnes formées à écrire dans les deux langues. Voici ce qu'en dit une employeuse de ce secteur qui a fondé une petite entreprise dot.com bilingue:

- 8 Lucie: alors c'est moi qui est obligée de le faire / j'ai des artistes que j'paie mais c'est moi qui est obligée d'écrire parce que je peux pas trouver / c'est moi qui a tout écrit ça là / je peux pas trouver / euh i' ont pas les compétences en langue / en anglais sont correct i' me sortent des choses qui sont sharp sharp sharp mais quand ça l'arrive pour l'écrire en français là là sont tout perdus / alors tu peux t'imaginer en multimédia ce qui me manque là c'est parce que c'est tout un autre / langage qui faut que ça parle là dans un un écrit là tsé / y me sortent me sortent les les logos les id les concepts mais quand c'é l'temps d'écrire sont pas capables

La réalisation de produits commerciaux dont la base est la langue, sous sa forme écrite, exige donc un niveau de standardisation et de perfection élevé, ce qui nécessite souvent de faire appel à la sous-traitance, soit auprès de spécialistes linguistiques locaux, soit à l'extérieur, souvent au Québec. Le passage de l'oral à l'écrit nécessite des compétences communicatives complexes, et par conséquent si les futurs besoins langagiers devaient vraiment aller dans le sens d'un emploi accru de l'écrit, d'importants efforts devraient être consacrés à la formation dans le domaine de l'alphabétisme.

Compte tenu de la croissance dans les secteurs des services et du tourisme, on prévoit la création de dix mille emplois dans la Péninsule de Niagara au cours des prochaines années, principalement dans le domaine des services à la clientèle. Or, le taux de chômage ayant atteint un niveau relativement faible, à savoir 7,6% en 1999, il semble que la main d'œuvre présentement disponible se trouve dans les segments de la population les moins scolarisés et les moins bien outillés en termes d'habiletés communicatives. Gérard, un agent d'économie régionale, ancien éducateur scolaire et représentant francophone à la commission locale de formation, expose le problème dans les termes suivants:

- 9 Gérard: c'est que le taux de chômage a diminué beaucoup mais i' en a il reste encore une certaine tranche pour en arriver au sujet d'une certaine tranche qui ont des embûches au niveau de l'intégration euh dans le marché du travail à cause justement de l'analphabétisme p'is ça c'est pas seulement par rapport aux francophones c'est par rapport à la tranche de population qui ont des difficultés face à leurs aptitudes langagières surtout
- Normand L.: hm hm
- Gérard: euh puis ce manque euh cette lacune là si si on pourrait dire bien les empêche de de se lancer dans des domaines spécialisés aussi
- Normand L.: hm hm
- Gérard: euh je pense par exemple euh aux centres d'appels on requiert justement des aptitudes avancées en communication
- Normand L.: hm hm
- Gérard: p'is euh aussi euh communication française et anglaise alors le plus gros souci présentement de notre organisme c'est qu'on n'aura on n'a pas les ressources parce qu'on a fait une projection des nouveaux emplois puis i' avait quelque chose comme dix mille emplois qui vont se forger là d'ici un autre deux trois ans p'is on n'a vraiment on n'a réellement pas la base
- Normand L.: oui

Gérard: à moins d'exploiter vraiment cette tranche là qui est difficilement intégrable p'is où il il faudrait donner beaucoup plus de d'aptitudes langagières surtout là? mais aussi les aptitudes intellectuelles qui viennent avec ça pour pouvoir poursuivre là dans des domaines plus spécialisés alors c'est euh c'est la plus grosse préoccupation présentement c'est qu'i' va falloir importer je crois une population

Pour cet agent de développement économique régional engagé pour la promotion de la communauté linguistique de langue française, le développement économique de sa région représente la clef du maintien de sa communauté, compte tenu des secteurs en émergence, les postes à combler requerront le bilinguisme et des habiletés à communiquer, ce qui pourrait favoriser les francophones. Or la réserve de main d'œuvre ne semble pas posséder ces attributs. La pénurie de personnel bilingue pourrait alors être comblée de deux façons: soit au moyen de la formation, soit au moyen de la mobilité de la main d'œuvre.

Voyons d'abord ce qu'il en est de la formation avant d'examiner la question de la mobilité de la main d'œuvre. Selon cet agent de développement économique, former la réserve de main d'œuvre disponible en vue de lui procurer les habiletés communicatives requises est une opération relativement onéreuse:

- 10 Gérard: on l'a clairement indiqué au gouvernement dans nos rapports que on aimerait que plus d'investissements soient faits au niveau de l'alphabétisation puis euh cet appui là i' doit être accompagné aussi par d'autres appuis sociaux euh au niveau d'intégration parce que là ce qu'on est rendu à un taux de chômage de six ou sept pour cent d'aller piger d'in [dans les] autres quatre peut-être trois ou quatre pour cent là on entre dans une population qui euh sont peut-être assistés socialement manquent d'autonomie depuis des des années ou qui ont des problèmes de santé mentale i' ont des problèmes de confiance en soi i' ont des problèmes d'aptitudes intellectuelles alors c'est pas évident d'aller exploiter cette tranche là de la population qui a été je dois le dire marginale pour plusieurs années p'is je pense qu'y a tout de même un potentiel dans cette population là mais i' faut un investissement euh un peu plus concret là pour aller les chercher

Pour les personnes qui se trouvent présentement sans emploi, les obstacles à se trouver du travail ne sont pas uniquement linguistiques: il faut généralement avoir complété une douzième année, et il faut pouvoir faire preuve de mobilité (Labrie/Bélanger/Lozon/Roy 2000). Par exemple, un homme d'une quarantaine d'années inscrit dans un programme d'alphabétisation, Jacques, travailleur saisonnier, originaire du Québec, ayant quitté l'école au cours de sa 8^e année de scolarité, explique ainsi le défi des exigences académiques:

- 11 Normand S.: y a-tu beaucoup y a-tu d'autres emplois que t'as pensé que t'aurais aimé faire mais parce?
 Jacques: oui mer man
 Normand S.: pardon
 Jacques: mer man
 Normand S.: mer man que-ce que c'est ça?

Jacques: tu passes la malle

Normand S.: ah mail man

Jacques: yeah

Normand S.: il faut une douzième année?

Jacques: oui

Normand S.: okay fait que ça c'est des emplois qui t'ont empêché le fait de pas avoir ta douzième?

Jacques: c'est pour ça j'va à l'école pour apprendre ma douzième si j'peux pogner une meilleure job

Normand S.: oui travailler toute l'année au moins

Jacques: à l'année longue

Ici, l'usage du vernaculaire et d'éléments de langue anglaise formulés de façon approximative, illustrent l'écart entre les pratiques langagières de ce locuteur en comparaison de celles éventuellement requises par les employeurs dans le domaine des services à la clientèle. En plus du diplôme d'études secondaires qui constitue souvent un pré-requis pour pouvoir solliciter un emploi, l'une des compétences requises pour trouver du travail consiste à savoir communiquer. Savoir communiquer peut aussi bien inclure pour certains employeurs des critères d'apparence physique, de relations interpersonnelles, d'expression orale ou de communication écrite, cette dernière étant le plus souvent associée à l'utilisation de l'informatique.

Reste, en général, comme solution pour certains employeurs et agents d'emploi, la mobilité de la main d'œuvre, c'est-à-dire l'apport possible de l'immigration francophone, soit des francophones d'ailleurs au Canada, notamment du Nord de l'Ontario en proie à un taux de chômage élevé, soit des néo-Canadiens. L'agent d'économie régionale cité précédemment explore cette idée en rapport avec les bénéfices que la communauté francophone pourrait en retirer en termes de renouvellement de sa base démographique:

- 12 Gérard: puis puisque nos possibilités d'aller chercher facilement des immigrants de l'extérieur qui sont déjà formés c'est p'us une possibilité bien souvent d'aller en chercher une euh d'ailleurs i' a une reprise économique ontarienne là euh p'is d'après moi le seul endroit c'est probablement dans le Nord de l'Ontario p'is pour nous euh en tant que francophones ce serait peut-être intéressant par ce que i' a une bonne chance que ces gens là soient de langue française ou qu'i' soient bilingues p'is ça pourrait ajouter une ressource importante au niveau de notre nos autres initiatives dans le domaine des centres d'appels par exemple

En somme, la réserve de main d'œuvre bilingue formée semble inexistante en raison de la reprise économique, sauf dans le Nord de la province. La mobilité géographique de cette dernière serait vue comme un apport à la communauté minoritaire.

Quant à l'afflux des néo-Canadiens originaires de pays francophones, il faut savoir que la politique canadienne favorise l'immigration de personnes hautement qualifiées, alors que les emplois disponibles sont des emplois exigeant certes des compétences langagières, mais qui

sont en soi relativement précaires et peu rémunérés. Par ailleurs, lorsqu'il est question de bilinguisme, les immigrants et les réfugiés francophones, sont souvent bilingues en français et dans une autre langue comme le créole ou le swahili, alors que pour beaucoup d'employeurs la notion de bilinguisme vise d'abord et avant tout la maîtrise de l'anglais en plus d'une autre langue, en l'occurrence, le français. Pour plusieurs nouveaux arrivants francophones, comme Pascal, réfugié dans la Péninsule de Niagara, le défi consiste tout d'abord à faire l'acquisition de l'anglais.

- 13 Pascal: mais i' me faut travailler dans mon dans mon plan c'est trouver un travail un job je fais un travail et le soir je viens parfaire mon anglais

Il est peu probable que ce chercheur d'emploi ne trouve du travail dans le secteur des services à la clientèle tant qu'il n'aura pas acquis une maîtrise fonctionnelle de l'anglais.

Il demeure difficile d'attirer des francophones des autres régions de l'Ontario ou du Canada compte tenu des conditions de travail précaires et du faible taux de rémunération, ou encore des possibilités réduites d'obtenir de l'avancement professionnel. Il existe donc une contradiction entre la représentation des besoins et les pratiques sociales liées à la valorisation des emplois bilingues. Les employeurs à la recherche de main d'œuvre bilingue doivent imaginer d'autres types d'incitatifs, comme l'explique cet agent d'économie régionale:

- 14 Gérard: je pense que les centres d'appels eux-mêmes devront développer des plus d'incitatifs parce que c'est vrai que malgré le fait que les que les compétences sont assez élevées les salaires je dois l'avouer qui sont pas tellement élevés

Normand L.: oui

Gérard: euh par rapport à peut-être d'autres euh domaines comme les services gouvernementaux parce que surtout par rapport aux compétences une personne un francophone qui a des bonnes aptitudes dans les deux langues va se diriger plutôt vers l'enseignement par exemple

Les emplois qui requièrent une connaissance du français se divisent donc en deux catégories, à savoir ceux dans les services à la clientèle (à dix ou douze dollars de l'heure) et les emplois dans les institutions (mieux rémunérés), d'où la création en quelque sorte de deux classes de travailleurs bilingues.

Les employeurs semblent être conscients des défis qui les attendent. À ce sujet, voici comment une responsable de l'embauche dans un centre d'appels, Vicky, s'y prend pour susciter d'éventuelles candidatures:

- 15 Vicky: so we have to give them full time permanent jobs so we said to our customer service managers and directors ok we're going out to X other areas and we're going to find some good bilingual people that want to relocate here but you gonna have to hire them on a full time permanent basis

Idéalement, les employeurs préféreraient offrir des emplois temporaires, à temps partiel, mais cela ne suffirait pas à encourager la mobilité géographique de la main d'œuvre.

En somme, la mondialisation favorise l'embauche de personnes bilingues, mais ce type d'expertise communicative demeure sous-valorisée. Dans la Péninsule de Niagara, la réserve de main d'œuvre bilingue intéressée à occuper de tels emplois semble en voie de se tarir malgré l'existence de sans-emplois chez les francophones qui font face à d'importants défis en termes de formation, allant de l'obtention d'un diplôme d'études secondaires à la mobilité géographique, en passant par la maîtrise de diverses habiletés sociales et communicatives valorisées par les employeurs.

6. Conclusion

Dans cet article, nous avons cherché premièrement à comprendre quel est l'impact des transformations économiques et sociales sur l'insertion sociale et professionnelle des membres des communautés minoritaires, en l'occurrence des francophones au Canada, ainsi que sur l'exploitation de leurs ressources linguistiques, et deuxièmement à examiner, compte tenu de la nouvelle configuration des acteurs sur le terrain, quelles sont les pratiques langagières valorisées et comment cela affecte la (re-)production des communautés linguistiques.

Une analyse du discours au moyen des notions de représentations et de positionnements nous a permis de mieux comprendre comment la mondialisation affecte les pratiques langagières et les pratiques sociales dans divers espaces sociaux et contextes d'interaction reliés au travail. Nous basant sur des données provenant principalement d'une communauté francophone en Ontario, à savoir de la Péninsule de Niagara, nous avons vu que la mondialisation connaît un impact réel sur le marché du travail et sur le marché linguistique, alors que dans cette région les secteurs économiques en émergence liés aux services à la clientèle, au tourisme et à l'artisanat agro-alimentaire requièrent des compétences communicatives en anglais, en français, mais aussi dans d'autres langues. Les changements socio-économiques en cours affectent les pratiques langagières, telles qu'elles se concrétisent à travers les compétences communicatives requises pour les relations publiques, les pratiques orales et écrites des langues, la valeur attribuée au bilinguisme, et le marché des normes régissant les variétés vernaculaires et standard.

À partir de cet exemple, nous constatons que la mondialisation place les acteurs du monde du travail (travailleurs, employeurs, entreprises, institutions) devant de multiples paradoxes, qui se traduisent notamment sur le plan langagier, et dont la solution doit être trouvée d'abord et avant tout au niveau local. Ainsi, si l'importance du bilinguisme, voire du plurilinguisme, dans une économie mondialisée semble faire consensus, c'est-à-dire si elle fait l'objet du discours dominant, on constate néanmoins que les ressources linguistiques demeurent sous-valorisées.

La mondialisation accroît par ailleurs le phénomène de la mobilité géographique, ce qui a un impact concret sur le maintien des communautés linguistiques existantes ou à l'inverse sur l'émergence de nouvelles communautés. Or, jusqu'à maintenant, la mobilité géographique, dans ses rapports à la mobilité sociale, a reçu très peu d'attention dans les études sur les communautés linguistiques, si l'on fait exception des études démographiques basées sur les données des recensements qui se contentent généralement de mettre en évidence le dépeuplement des communautés traditionnelles. Un nouveau champ de recherche s'ouvre donc à nous si l'on veut bien comprendre les dynamiques profondes actuelles entre le changement social et l'évolution des marchés linguistiques.

Conventions de transcription (tiré du projet "Prise de parole")

- à respecter plus ou moins l'orthographe, sauf tous les cas qui indiquent des traits diagnostiques en particulier dans la morphologie. Ex.: j'va, i sontaient
- pas de ponctuations (il n'y a donc pas de . , ; :)
- l'allongement syllabique indiqué par :
- l'accentuation dans le discours indiqué par des majuscules. Ex.: on a passé une BELLE soirée
- décalage de la syllabe tonique indiqué par l'apostrophe avant la syllabe. Ex.: 'tendresse
- intonation: ! ?
- les pauses: / pause courte
 // pause légèrement plus longue
 /// pause plus longue
 /[5sec] pause de 5 secondes
- commentaires métadiscursifs en [...]. Ex.: [surprise], [rire], [bruit de porte]
- séquences non compréhensibles:

(X)	séquence courte
(XX)	séquence plus longue
(XXX)	séquence de plusieurs mots
(X 4 sec)	séquence de 4 secondes
(morX)	incertitude
- chevauchement (parlé simultanément de deux ou de plusieurs personnes) à indiquer avec _ _
 Ex.: _ je pense _
 _ mais moi _

Références

- BAUTIER, E. (1995). *Pratiques langagières, pratiques sociales. De la sociolinguistique à la sociologie du langage*, Paris: L'Harmattan.
- BOURDIEU, P. (1998). *Acts of Resistance: Against the New Myths of our Time*, Cambridge: Polity Press.
- BOURDIEU, P. (1977). L'économie des échanges linguistiques. *Langue française* 34: 17-34.
- BOUTET, J. (1994). *Construire le sens*, Bern: Peter Lang.
- BOUTET, J. (ed.) (1995). *Paroles au travail*, Paris: L'Harmattan.
- CAMERON, D. (2000). *Good to talk?*, Londres: Sage.
- EUROMOSAIC (1996). *Production et reproduction des groupes linguistiques minoritaires au sein de l'Union européenne*, Bruxelles: Commission européenne, Éducation, formation, jeunesse.
- FAIRCLOUGH, N. (1992a). *Critical language awareness*, Londres: Longman.
- FAIRCLOUGH, N. (1992b). *Discourse and social change*, Cambridge: Polity Press.
- GADREY, J. (2000). *Nouvelle économie, nouveau mythe*, Paris: Flammarion.
- GEE, J.P. (1990). *Social Linguistics and Literacies: Ideology in Discourses*, Londres: Falmer Press.
- GEE, J.P./HULL, G./LANKSHEAR, C. (1996). *The New Work Order. Behind the Language of the New Capitalism*, Boulder/Colorado: Westview Press.
- GIDDENS, A. (1994). *Les conséquences de la modernité*, Paris: L'Harmattan.
- HELLER, M. (1995). Language choice, social institutions, and symbolic domination. *Language in Society* 24 (3): 373-405.
- HELLER, M. (1999). Alternative ideologies of la francophonie. *Journal of Sociolinguistics* 3 (3): 336-359.
- JODELET, D. (ed.) (1989). *Les représentations sociales*, Paris: Presses universitaires de France.
- LABRIE, N. (1993). *La construction linguistique de la Communauté européenne*, Paris: Honoré Champion.
- LABRIE, N./FORLOT, G. (eds.) (1999). *L'enjeu de la langue en Ontario français*, Sudbury: Prise de parole.
- LABRIE, N./BÉLANGER, N./LOZON, R./ROY, S. (2000). Mondialisation et exploitation des ressources linguistiques: les défis des communautés francophones de l'Ontario. *Revue canadienne des langue vivantes* 57 (1): 88-117.
- MAURER, B. (1998). Représentation et production du sens. *Cahiers de praxématique* 31: 19-38.
- MONDADA, L. (1998). De l'analyse des représentations à l'analyse des activités descriptives en contexte. *Cahiers de praxématique* 31: 127-148.
- ROY, S. (2000). La normalisation linguistique dans une entreprise: le mot d'ordre mondial. *Revue canadienne des langue vivantes* 57 (1): 118-143.
- SARANGI, S. (2001). *Interactional Hybridity in Professional Gatekeeping Encounters* (dans ce volume).
- THE NIAGARA TRAINING AND ADJUSTMENT BOARD (1999). *Environment Scan*, St.Catharines, The Niagara Training and Adjustment Board.
- ZARAFIAN, P. (1996). *Travail et communication*, Paris: Presses universitaires de France.