

Discours et enjeux d'une normalisation linguistique dans un milieu de travail

Sylvie Roy
Université de Calgary

Cet article propose une réflexion sur l'imposition en entreprise d'une norme professionnelle en langue française au cours d'un encadrement par les pairs. L'article débute par l'examen des réactions des employés d'un centre d'appels au sujet de la mise en place d'une norme d'homogénéité. Dans un deuxième temps, l'attention porte sur la mise en place de cette normalisation linguistique par le biais de l'encadrement par les pairs et sur les enjeux qui en découlent. Enfin, on établit le lien entre le discours et la pratique, et on démontre combien la norme communicative imposée diverge par rapport aux pratiques langagières quotidiennes des employés. Plus généralement, l'article révèle qu'une compagnie de la nouvelle économie possède un rôle déterminant dans l'imposition à un groupe minoritaire d'une norme professionnelle. Ceci pourrait jeter les bases de réflexions importantes sur la formation linguistique dans des contextes corporatifs, ainsi que sur l'importance accordée aux variations linguistiques dans un contexte de mondialisation.

This paper explores the results of imposing a professional norm of the French language during peer-coaching at a call centre. First, the author examines employees' reactions towards the establishment of a new standardized norm in the workplace. The author also investigates the establishment of a peer-coaching programme during which a professional norm must be imposed. Finally, the author shows the relationship between discourse and practice and how the imposition of a professional norm conflicts with the employees' day-to-day language use. More generally, the article shows how a business in the new economy plays a decisive role in the imposition of a professional norm on a linguistic minority. This leads to reflection on the role of linguistic training in the corporate world and on the importance of the use of language varieties in the context of globalization.

Introduction

Le questionnement sur la norme, les normes et les variations linguistiques de la langue française prend une acuité particulière dans le contexte actuel de la mondialisation. Avec l'ouverture des frontières et la circulation d'informations (Giddens, 1984), nous sommes amenés à nous interroger sur la meilleure façon de communiquer afin d'être compris. Nous nous demandons également

Adresse pour correspondance : Faculty of Education, University of Calgary, EDT 1130–2500 University Dr. N.W., Calgary, AB, T2N 1N4. E-mail: syroy@ucalgary.ca.

quelle est la meilleure façon d'apprendre une langue dans le but d'accéder aux différentes ressources disponibles, d'obtenir un emploi ou de participer à un échange culturel. En fait, nous nous interrogeons tous en fonction de nos propres perspectives et de nos différences. Quelle est, par exemple, la norme du français à enseigner au cours d'une formation linguistique ? Quels registres de français les jeunes doivent-ils apprendre et les enseignants transmettre dans un contexte scolaire ? Quel français doit-on utiliser lorsque l'on s'adresse à quelqu'un dans la rue ? À quelle norme les clients s'attendent-ils lors de prestations de services ? Afin de mieux expliquer le contexte actuel de mondialisation et la tendance générale à la normalisation linguistique, on examine dans le cadre de cet article les discours véhiculés sur la norme¹ et la performance linguistique dans le cadre d'une entreprise. La description et l'analyse qui suivent permettent d'expliquer comment le lieu de travail de la nouvelle économie influence la façon dont un groupe exploite sa compétence linguistique afin d'accéder à différentes ressources (Bourdieu, 1982). Dans une perspective plus large, cet article invite à réfléchir sur le rôle que peut jouer un milieu corporatif dans la définition d'une norme professionnelle pour un groupe minoritaire au Canada.

Idéologies et normes dans un contexte mondial

Par le passé, la constitution d'un État garantissait les conditions permettant de créer un marché linguistique unifié et dominé par une langue officielle (Bourdieu, 1982; Howsbawn, 1990). En principe, l'État prescrivait une langue par l'intermédiaire de l'institution scolaire ; cette langue devenait un référent commun en tant que langue légitime, c'est-à-dire celle qui permettait l'accès au pouvoir ou aux différentes ressources du monde politique, économique ou social. La norme linguistique — le français standard — était donc imposée par les détenteurs de la compétence considérée comme la plus proche de la compétence légitime. Comme le mentionne Bourdieu (1982, p. 36) :

La reconnaissance de la légitimité de la langue officielle n'a rien d'une croyance expressément professée, délibérée et révocable, ni d'un acte intentionnel d'acceptation d'une « norme » ; elle est inscrite à l'état pratique dans les dispositions qui sont insensiblement inculquées, au travers d'un long et lent processus d'acquisition, par les sanctions du marché linguistique et qui se trouvent donc ajustées, en dehors de tout calcul cynique et de toute contrainte consciemment ressentie, aux chances de profit matériel et symbolique que les lois de formation des prix caractéristiques d'un certain marché promettent objectivement aux détenteurs d'un certain capital linguistique.

En fait, la normalisation linguistique est un phénomène socialement construit, imposé par ceux qui possèdent les ressources ou les compétences légitimes. Il faut comprendre en outre que « les échanges linguistiques sont des

rapports de pouvoir symbolique où s'actualisent les rapports de force entre les locuteurs et leurs groupes respectifs» (Bourdieu, 1982, p. 14). Ceux qui possèdent le pouvoir peuvent donc imposer arbitrairement leurs principes et précariser les conditions de vie de ceux et celles qui ne possèdent pas les compétences linguistiques jugées adéquates par les tenants de la norme, au sein d'un groupe déterminé.

Les principes que l'on édicte à propos des langues et de la normalisation linguistique d'un groupe dans un contexte historique précis conduisent les différents locuteurs d'une langue à prescrire des modèles comme étant évidents et acquis. En fait, ces normes persuadent les gens que telle langue ou une telle variété linguistique est meilleure qu'une autre, d'où la «normalisation» linguistique². Il existe également un argument qui précise que si l'on ne standardise pas la communication, il n'y a pas de communication réelle possible (Milroy et Milroy, 1999). Pour se comprendre, il faut parler la même langue ou utiliser les mêmes signes. En réalité, les frontières ne sont pas aussi bien délimitées et certaines personnes peuvent se sentir exclues ou marginalisées par rapport à ce processus de normalisation.

La normalisation linguistique et la norme linguistique ont fait l'objet de nombreuses études, particulièrement dans un contexte majoritaire (Jeanjean, 1977; Blanche-Benveniste, 1977; Bédard et Maurais, 1983). Des recherches autour de la notion de norme continuent au Canada à travers les travaux de l'Office de la langue française du Québec (Ouellon, 1999; Raymond et LaFrance, 2001; Cormier et Guilloton, 2001; Bouchard, 2001). Des chercheurs ont également examiné la norme dans un contexte de plurilinguisme (Manessy et Wald, 1979) ou en relation avec l'aménagement linguistique (Maurais, 1987). La norme et les variétés linguistiques demeurent un sujet à l'ordre du jour, notamment dans une situation internationale (Cerquiglioni, 1998; Agence Universitaire de la Francophonie, 2001). Notre étude présentera la construction d'une norme professionnelle dans une entreprise, aspect très peu discuté de la normalisation linguistique.

De nos jours, les compétences en communication orale et écrite, les qualifications technologiques et une certaine souplesse dans les rapports humains sont valorisées sur le lieu de travail de la nouvelle économie³. En ce qui concerne les compétences en communication notamment, les employeurs des secteurs des télécommunications, de l'information et des services font part d'une offre croissante d'emplois pour qui possède des compétences bilingues et multilingues (Cameron, 2000; Labrie, Bélanger, Lozon et Roy, 2000; Roy, 2002). En raison de l'ouverture des réseaux, les entreprises de la nouvelle économie sont souvent confrontées aux spécificités linguistiques d'une autre province, d'un autre pays ou continent. Les habiletés langagières requises doivent répondre aux exigences imposées par la nature du travail, c'est-à-dire que chaque milieu aura sa propre définition de la norme qui correspondra à sa façon de voir le monde. En

général, ces milieux de travail développeront une compréhension de la norme en terme de compétitivité, de performance et de professionnalisme (Cameron, 2002; Roy, 2002). Dans le contexte de mondialisation qui s'accompagne du désengagement de l'État et de la domination du néo-libéralisme, les entreprises privées deviennent donc des entités responsables de la définition de la communication verbale. La normalisation linguistique est indispensable au progrès des compagnies, comme en témoigne l'exemple du centre d'appels développé dans cette analyse. Cette normalisation linguistique se concentre davantage sur l'atteinte d'une norme professionnelle dont le but est de communiquer de façon efficace avec la clientèle. La norme linguistique au sens de l'atteinte d'un français standard est peu discutée parmi les employés.

La recherche dans un centre d'appels

Les données de cet article proviennent d'une recherche ethnographique et sociolinguistique menée dans un centre d'appels du sud de l'Ontario. On a utilisé une approche ethnographique en recourant à la triangulation (observations, entrevues, documentation) afin de mieux cerner le lieu de travail et les gens qui y évoluent. L'attention a entre autres porté sur les discours véhiculés autour de la norme professionnelle et des nuances linguistiques du français dans l'entreprise ainsi que le travail quotidien des employés : lors des entrevues, les questions portaient sur leur trajectoire personnelle, leur perception de l'entreprise et la valeur accordée au français dans le centre d'appels. Cela devait permettre de saisir qui dit quoi par rapport à l'usage de la langue française. Plus particulièrement, on a cherché à analyser la valeur qu'employés et employeurs accordaient au français en ce qui concerne le recrutement, la formation et l'exercice quotidien de leur métier. On a également observé les employés sur le plan du travail comme tel en s'intéressant à l'aspect linguistique notamment, afin de comprendre les discours et les pratiques quotidiennes. Pour faire suite aux entrevues et aux observations, on a effectué une analyse de discours, qui a permis de déterminer la manière dont les gens se représentaient leur réalité : les discours permettent de comprendre les gens ; en même temps, leurs propos contribuent à la construction de leur réalité (Gee, 1999; Heller et Labrie, sous presse). En fait, les données recueillies ont permis de mettre en évidence la valeur accordée à l'usage et à la qualité du français dans le centre d'appels, en relation avec le positionnement des acteurs. On a pu examiner qui attribue cette valeur, comment, dans quels buts et avec quelles conséquences.

Le centre d'appels étudié est situé dans une petite localité du sud de l'Ontario où une minorité francophone cohabite avec la majorité anglophone. Le centre d'appels est un centre financier qui propose un service aux clients possédant des cartes de crédit leur permettant d'acheter dans certains magasins de détail. Les clients détenteurs de cartes de crédit peuvent contacter le

centre d'appels afin d'obtenir des informations sur l'état de leur compte, leurs antécédents financiers et sur toute autre élément relatif à leur compte. Le centre d'appels met également à disposition un service de remorquage. Les clients qui se trouvent en difficulté sur la route peuvent contacter le centre pour un remorquage ou tout autre besoin relatif à la mécanique de l'automobile.

Le centre d'appels existe depuis une trentaine d'années. Toutefois son expansion n'a débuté qu'à partir du début des années 1990, date à laquelle il a commencé à miser sur des changements importants afin de maintenir sa compétitivité. C'est ainsi qu'a été mise en place un encadrement linguistique offert par les employés à leurs collègues afin de les aider à communiquer plus efficacement avec les clients. Cet encadrement linguistique a pour objectif d'uniformiser l'interaction des employés avec les clients pour offrir un service de meilleure qualité. La normalisation linguistique permet, enfin, de mieux évaluer le rendement du travail quotidien effectué par les employés.

Quelle norme pour quel discours ?

Les entreprises et le secteur économique ont depuis longtemps participé à la définition de la norme pour un groupe déterminé. Par exemple, Heller (sous presse) mentionne que l'imposition d'une norme au Québec a dès le début été facilitée par la conjoncture politique et économique de la province à ce moment-là.

Avec la mondialisation et la concurrence féroce des grandes entreprises, les administrateurs du centre d'appels essaient de formuler une stratégie pour rester concurrentiels. Pour ce faire, ils opèrent des changements importants au sein de leurs structures, surtout en ce qui concerne le contrôle et l'évaluation du personnel. Il est assez aisé d'évaluer combien de temps les employés restent en ligne, mais il est plus difficile d'évaluer les variétés linguistiques auxquelles ils ont recours. Pour cette raison, la normalisation linguistique demeure difficile à mettre en pratique.

Le concept de norme présenté dans cet article correspond à une norme professionnelle qui permet d'atteindre une certaine efficacité et une certaine productivité dans l'entreprise. Le but de la normalisation linguistique dans le centre d'appels n'est pas d'atteindre un français standard (norme linguistique), même si certains évaluateurs souhaiteraient pouvoir accéder à ce niveau. La normalisation linguistique vise plutôt l'imposition d'un français qui permet de communiquer efficacement avec la clientèle canadienne. Elle offre également un moyen d'évaluer le rendement des employés puisque ces derniers sont évalués sur la façon dont ils communiquent avec les clients.

En somme, les administrateurs du centre d'appels cherchent à imposer une certaine norme professionnelle à leurs employés afin que ces derniers puissent mettre en avant le professionnalisme et la qualité des services de l'entreprise,

dans le but de rester concurrentiel. Cela dit, la compagnie remet en question une série de réflexions portant sur la meilleure façon de communiquer oralement, sur la variété linguistique la plus valorisée, et sur la pertinence d'y recourir ou non. Elle attend des employés qu'ils transmettent aux clients un message sans équivoque, en utilisant les termes appropriés d'une langue. Ceci nous invite à réfléchir aux codifications qui affectent à les langues et à la valeur symbolique accordée à une variante linguistique particulière.

Les discours sur la norme

Le centre d'appels requiert l'emploi d'une main-d'œuvre bilingue pour répondre aux exigences du marché canadien. La plupart des employés bilingues proviennent de la région, en partie de la communauté francophone environnante. Cette communauté francophone minoritaire a longtemps travaillé en anglais pour les usines locales, le français restant du domaine familial, communautaire et associatif. Seuls quelques francophones, les femmes surtout, travaillaient dans le centre d'appels, qui n'était qu'un centre financier à l'époque. À ce moment-là, dès qu'une candidate se disait francophone, elle obtenait un poste au centre d'appels. C'est au début des années 1990, avec l'arrivée de la concurrence en provenance des États-Unis, que les administrateurs du centre d'appels ont misé sur une meilleure qualité des services afin de conserver et d'élargir leur clientèle. Mettre l'accent sur la qualité des services signifie améliorer, entre autres, la façon dont les employés communiquent avec les clients afin de démontrer le professionnalisme de la compagnie. Comme le mentionne Cameron (2000, p. 100) :

The goal is to give customers a completely uniform and consistent experience of dealing with the organization, regardless of which employee they happen to find themselves talking to.

Comme nous l'avons vu, l'administration du centre d'appels a mis en place une normalisation linguistique au sein de l'entreprise afin d'obtenir une qualité homogène des services. Dans le centre d'appels, la majorité du personnel croit que la pratique du français et de l'anglais obéit à une norme, et que la compétence en français se mesure donc à l'application effective de la norme établie. En réalité, la plupart des gens interviewés ou rencontrés ont une idée relativement vague de la norme exigée dans le centre d'appels, qu'ils soient administrateurs ou employés. Certains aimeraient atteindre une norme linguistique proche du français standard. Toutefois, la plupart des gens mentionnent que la norme concernant l'usage du français consiste à supprimer les anglicismes et éviter les alternances de code afin de ne pas empêcher une « bonne » communication avec les clients. Par exemple, dans l'extrait suivant,

une gérante explique que la normalisation linguistique requiert l'utilisation de phrases complètes sur un ton approprié⁴ :

D: hm ? /4 sec where we come up with standard ? I don't know I can't really
// there's XXX to proper English

S: what what is proper English proper French for example for you ?

/5 sec

D: using good grammar full sentences

S: ok

D: euh ? appreciating the customer assuring that euh ? there's a lot more about than just proper you know also ? hm ? hearing or hm ? ensuring that your tone is look for that the customer understand and eventually even some of the book we may get in to voice training ! (. . .) voice inflexion yeah they use the right voice inflexion that's what it's all about ensuring that you use the right voice inflexion ensuring you use sentences ensuring you're not using SLANG ? (D : Diane, gérante ; S : Sylvie, intervieweuse)

En fait, les administrateurs et les évaluateurs insistent sur une norme qui touchent à plusieurs aspects de la langue : son lexique, sa morphologie et sa syntaxe pour une communication efficace. Ils veulent que les représentants téléphoniques utilisent des phrases complètes, sans erreur grammaticale, afin de communiquer clairement les informations aux clients. Si les clients comprennent tout de suite le message véhiculé par l'employé dans un langage clair, l'appel durera moins longtemps, pour une plus grande satisfaction du client et une meilleure rentabilité de l'entreprise. Mais la normalisation ne s'arrête pas là : le ton doit pouvoir s'adapter aux circonstances en fonction des clients. Par exemple, si un client est irrité, l'employé doit rester calme et ne pas élever le ton (pour une discussion sur le ton féminisé dans le secteur des services, voir Cameron, 2000).

Pour la gérante dans l'extrait précédent, il semble que la norme se fonde sur le système écrit d'une langue : « using good grammar, full sentences ». En réalité, lors d'une conversation téléphonique, il est peu probable que les employés et les clients utilisent des phrases complètes lorsqu'ils dialogueront. Les évaluateurs utilisent des critères linguistiques relatifs à la langue écrite uniquement pour faciliter l'évaluation des employés lors des appels téléphoniques. Peu de place est concédée aux différences linguistiques des employés lors de l'évaluation proprement dite.

En ce qui concerne le bilinguisme dans le centre d'appels, celui-ci est défini comme un bilinguisme équilibré, c'est-à-dire que les employés bilingues devraient être capables, ce à quoi acquiesce la plupart d'entre eux, de parler les deux langues sans faire d'alternance de code ni d'emprunts (Lambert et Tucker,

1972; Ervin-Tripp, 1973; Dabène, 1994). Cet objectif constitue toutefois un défi pour les employés provenant de la région puisqu'ils vivent depuis des années dans un milieu majoritairement anglophone. Le bilinguisme de ces francophones vivant dans un contexte minoritaire n'est pas clairement défini. Le français parlé dans cette région possède certaines particularités qui sont loin du français normé auquel aspire la compagnie (voir les travaux de Mougeon *et al.* 1975; 1991 pour le français parlé en Ontario). En fait, plusieurs employés, administrateurs, évaluateurs ou représentants téléphoniques considèrent que les francophones n'utilisent pas le français de façon appropriée, comme le suggère une évaluatrice dans l'extrait qui suit :

S: hm ? toi ici dans la compagnie quelle sorte de variétés tu penses que les gens parlent _en français_

J: en différentes langues ? _oh ici ?_

S: la variété de français de langue aussi parce que

J: hm ? des niveaux de langue ?

S: euh ? niveau comme tu veux là ? variétés peut-être aussi euh ? quelle sorte de français qu'ils parlent ?

J: hm ? magané parfois

[rire]

S: magané qu'est-ce que tu veux dire par là ?

J: ben souvent hm ? en parlant avec les gens ils ? mettent des mots anglais dans leurs phrases

S: oui

J: pis parfois y y ne savent même que c'est que c'est un mot anglais ? (J : Jocelyne, évaluatrice ; S : Sylvie, intervieweuse)

Cette évaluatrice souligne que par leurs alternances de code ou leurs emprunts les francophones de la région contribuent à détériorer la langue française. En fait, ce ne sont pas les seuls évaluateurs qui prétendent que les employés bilingues n'utilisent pas la langue française de manière adéquate. Certains employés bilingues disent aussi vouloir améliorer leur compétence en français pour éviter ces alternances de code répétées. Celles-ci sont dues à l'oubli progressif des termes français de façon générale ou à la méconnaissance des termes français appropriés à ce contexte de travail.

Les discours sur la norme professionnelle et la normalisation linguistique ont renforcé certaines incertitudes linguistiques du personnel bilingue, surtout chez les francophones. Ces derniers ne pensent pas posséder le français adéquat pour traiter avec les clients québécois ou d'ailleurs. Toutefois, cette

représentation de leur compétence linguistique en français entre en contradiction avec leur pratique effective, puisque les employés bilingues ont recours à des variations linguistiques auprès des clients malgré le fait qu'ils croient ne pas disposer d'une compétence adéquate. Les clients possèdent également des spécificités linguistiques, d'où la nécessité pour les employés bilingues de savoir manier les différents registres de français. Les employés croient qu'ils ne possèdent pas les compétences requises alors qu'ils utilisent des variétés linguistiques dans leur pratique quotidienne.

L'évaluation linguistique par les pairs

Au cours de la normalisation linguistique dans l'entreprise, tous les employés doivent étudier individuellement deux documents intitulés *Clients Forever* développés par la compagnie en 1996. Les employés sont encadrés et évalués par certains de leurs pairs, devenus évaluateurs selon leurs compétences (formation des adultes par exemple) ou leurs intérêts. Les évaluateurs jugent leurs pairs sur l'ensemble d'une conversation avec les clients, de l'ouverture d'un appel à la manière de répondre à un client furieux, en fonction d'une liste de critères qui comprend une série de 42 énoncés relatifs à diverses composantes telles que :

- le lancement de l'appel,
- le ton de la voix,
- la rapidité de l'appel
- l'utilisation du protocole des affaires,
- l'emploi de questions ouvertes ou fermées selon les situations,
- la prise de décision,
- la démonstration de jugement lors de l'appel, etc.

Un évaluateur note un employé toutes les six semaines en se basant sur un des appels téléphoniques de différentes durées, choisis au hasard, qui ont été enregistrés pendant les heures du travail des employés. De façon générale, les évaluateurs écoutent les transcriptions d'enregistrement plusieurs fois avant de prendre une décision définitive sur les points à donner. Beaucoup de temps est alloué pour l'évaluation de la communication proprement dite.

Pour faire suite aux contrôles des appels, le travail d'encadrement consiste à guider les employés à l'aide d'une fiche de travail et à passer en revue avec eux plusieurs points jugés importants lors d'une communication verbale. Les employés qui se font évaluer par leurs collègues à partir de la liste de critères reçoivent une prime bi-annuelle sur la base de cette évaluation. Cette normalisation linguistique permet d'atteindre une certaine image professionnelle et

de rester concurrentiel. Comme il est écrit dans un document de la compagnie en ce qui concerne l'évaluation des employés: *Our Goal: Keeping Clients Forever by achieving world class customer service*⁵.

L'auteure a participé à quelques séances de cette évaluation. Ces séances étaient différentes d'un évaluateur à un autre, surtout en ce qui concerne l'habileté à juger de la qualité et du respect de la norme de français. Les évaluateurs se contentent généralement de dire que les employés ne devraient pas utiliser d'anglicismes en suivant pour cela la liste de mots traduits de l'anglais au français fournie par la compagnie. L'examen d'une séance d'évaluation nous permettra de voir, d'une part, dans quelle mesure la normalisation linguistique représente un défi pour les évaluateurs, et d'autre part comment le concept de norme est compris par une employée.

D: Diane, employée évaluée

C: Client

N: Nancy, évaluatrice

S: Sylvie, intervieweuse

(Appel)

D: (X) hm ? les les (X) euh ? les les trans les autres achats que vous avez faits vous venez de faire 97 et 69

C: oui

D: 86 (X) ça c'est échu (X) 25 jours après la date du relevé pis on (XX) pis je sais pas si c'est un erreur du magasin

C: moé c'est le premier compte que je reçois concernant

L'évaluatrice arrête le magnétoscope afin d'émettre les commentaires suivants :

N: là Sylvie là a dit ça c'est échu y a plusieurs achats // parce qu'a nommé je pense qu'a nommé trois quatre achats

S: ok

N: pis là j'écoute son vocabulaire pis a vient a vient de nous dire ça c'est échu je pense que un vocabulaire un plus élevé aurait été des achats seront échus ou ils seront échus

S: ah ok

N: parce que j'écoute à son vocabulaire pis là

S: elle aurait dû dire au pluriel mais j'ai pas euh j'ai pas remarqué ça

N: (XX) c'est difficile j'écoute un appel au moins une vingtaine de fois

(...)

S: _si j'ai bien compris_ si c'est les deux elle aurait dû dire ceux-là sont échus parce qu'elle dit ça c'est échu

N: comme si c'était UN

S: oui

N: comme si c'était un achat ou un montant

S: c'est ça comme si c'était le dernier 87 je pense

(...)

N: de dire singulier ici c'est pluriel parce que peut-être le client aurait plus bien compris i' aurait pas questionné ? ça parce que quand quand on le dit pas comme il faut ça peut causer beaucoup de questions au niveau du client

S: c'est ça

N: i' peut revenir pis dire ben j'ai plusieurs achats qu'est-cé tu veux i' vont tout tomber même date ?

S: ah ok je comprends

N: i' vont tout être remis au compte même date parce que i' souvent y a plusieurs dates ? de de dates différentes ! dans ce temps-ci je dis

S: ça c'est dans quoi business vocabulary ?

N: business vocabulary ! mais c'est aussi important de se souvenir que on vient seulement de commencer à écouter aux appels

Dans cet exemple, l'évaluatrice critique l'employée sur le fait qu'elle aurait dû utiliser le pluriel au lieu du singulier. Cela aurait pu engendrer un doute chez le client (et pour cette raison, l'appel aurait pu être beaucoup plus long). Nancy, l'évaluatrice, insiste souvent sur la nécessité de clarté et de précision de la part des employés lorsqu'ils s'adressent aux clients, afin de simplifier la communication et d'éviter des questions supplémentaires de la part des clients. Toutefois, dans cet exemple, Nancy ne fait aucune différence entre le français oral utilisé par Diane et le français écrit. Le français oral offre justement cet avantage, comparé au français écrit, de permettre aux interlocuteurs de se repositionner dans leur discours, de clarifier des détails afin que les deux intervenants se comprennent. Dans cet exemple, le client n'a pas réagi au fait que Diane ait utilisé le terme « c'est échu » sur le plan purement oral et interactionnel ; rien ne justifie donc que Diane soit pénalisée sur ce détail.

Plus loin lors de son évaluation, l'évaluatrice s'attarde également sur un terme précis. Selon elle, l'expression employée constitue un anglicisme et ne devrait pas être utilisée dans le cadre de son travail :

N: oui comme moi ? frais d'intérêts [elle tourne des pages]

S: _frais d'intérêts ce serait quoi ?_

N: _(XX) mon frais d'intérêts_ moi c'est taux d'intérêts les taux d'intérêts

S: ok

N: s'i' disent frais d'intérêts j'i' eux j'i' eux donne quand même j'i' eux donne un master quand même mais j'i' eux dis le mot vraiment c'est taux d'intérêts ! quand tu dis des frais d'intérêts sont de 28.8 on devrait dire aux clients le taux d'intérêts est de 28.8 !

S: pourtant moi je comprends qu'est-ce que ça veut dire frais d'intérêts

N: il y en a beaucoup qui comprennent mais ? // si on si on veut vraiment élever notre français et parler proprement aux clients c'est taux d'intérêts

S: ok ça ça vient d'où ça _c'est_

N: _c'est vraiment_ les bilingues seulement quelqu'un qui est vraiment bilingue comprend frais d'intérêts (N: Nancy, évaluatrice, S: Sylvie, intervieweuse)

Nancy relève ici un anglicisme couramment utilisé par les clients ou les employés. Elle avoue également que ce ne sont que les gens bilingues, selon elle, qui comprendront le terme « frais d'intérêts ». À travers ces exemples, nous voyons que la normalisation linguistique reste un défi important pour les évaluateurs. Pour eux, comme pour Nancy, la norme professionnelle consiste à éviter les anglicismes et à utiliser un français plutôt écrit qu'oral. En fait, les évaluateurs refusent toutes les variétés linguistiques de français qui pourraient selon eux nuire à la communication entre l'employé et le client. Le but de l'évaluation linguistique consiste à apprendre à communiquer adéquatement avec la clientèle canadienne, et les employés essaient d'atteindre cet idéal lorsqu'ils évaluent leurs pairs dans le cadre de cette normalisation.

La norme au quotidien

Au cours de leur emploi quotidien, les employés utilisent les formules d'accueil et de conclusion établies par l'entreprise, mais une fois qu'ils prennent l'appel, ils doivent prendre en compte l'aisance du client dans la langue et sa compréhension des termes financiers propres à l'entreprise ; en outre il leur faut prendre en considération la rapidité avec laquelle ils doivent conclure un appel. Mais en dépit de l'évaluation (et de la prime qui s'y rattache), si un client ne comprend pas un terme, l'employé utilisera la variété linguistique adéquate pour répondre au client en question. Dans ce cas, l'employé ne s'aligne pas sur les directives de la compagnie en ce qui concerne la normalisation linguistique, mais essaie plutôt de servir au mieux possible le client. Dans l'exemple suivant, une gérante explique justement comment les employés doivent tenir compte des variétés linguistiques de chaque client. Cet extrait confirme le paradoxe rencontré par

les employés, entre ce que la compagnie leur demande d'acquérir en terme de compétence linguistique et à le recours spontané à leur propre compétence dans la pratique.

D: I mean : ? // and in some respect sometimes you have to interpret the customer (a lotX) too so // and that that is probably one of the biggest issue for French as we're moving to we're not doing full French language yet BUT quite often French is ? a lot of slang French will choose to (X) and if the customer is choosing that language sometimes you know le tower or something ?

S: yeah un towing ?

D: you know ?

S: hm hm

D: instead of the proper language the customer might not understood if you use the proper terminology because they also grown up with half English half French and they certain words they don't translate well ? and so they just use like tower instead of whatever it is (D : Donna, gérante ; S : Sylvie, intervieweuse)

En pratique, malgré la normalisation linguistique établie par la compagnie, les employés essaieront de répondre rapidement et efficacement aux clients. Cet impératif quotidien va à l'encontre des efforts fournis pour parvenir à une normalisation des conversations dans l'entreprise. La normalisation linguistique ne consisterait-elle pas à vouloir évaluer plus efficacement les employés, plutôt qu'à répondre aux exigences des clients ?

Conclusion

Notre étude tend à démontrer que le bilinguisme équilibré s'impose comme impératif dans le cadre d'une normalisation linguistique. L'idéologie qui impose le bilinguisme (avec deux unilinguismes séparés) comme modèle dans l'entreprise reste utopique puisque personne en pratique n'atteint ce niveau de compétence. D'autant plus que, lorsqu'ils sont en contact avec la clientèle, les employés du centre d'appels doivent faire preuve de compétences linguistiques diversifiées face à une clientèle qui possède elle-même ses propres particularités linguistiques. La maîtrise et l'appropriation de certaines caractéristiques linguistiques restent ainsi importantes et nécessaires dans le cadre de ce travail. La normalisation linguistique devrait, à par conséquent favoriser la maîtrise de cette polyvalence afin de répondre aux exigences d'une clientèle hétérogène.

Cet article met en évidence l'impact du milieu corporatif sur la définition du « bon » ou du « mauvais » français. Ceux qui possèdent déjà les compétences nécessaires au milieu de l'emploi obtiendront un succès ; quant aux autres, qui

possèdent des caractéristiques linguistiques différentes de la norme en vigueur sur le lieu de travail, ils devront prendre les moyens nécessaires pour assimiler cette norme ou se verront exclus (soit lors de la remise des primes relatives à la correction de la langue, soit en choisissant par eux-mêmes de travailler en anglais). Le milieu corporatif contribue donc à accentuer l'écart entre ceux qui possèdent les ressources nécessaires et ceux qui ne les possèdent pas. Paradoxalement, les variétés linguistique des employés demeurent un atout, un avantage qui permet aux employés qui possèdent ces particularités de survivre dans un monde compétitif. Former en milieu de travail les employés à l'importance des variétés linguistiques pourrait engendrer des changements importants sur la façon de percevoir les langues. La mondialisation et l'ouverture des frontières suscitent une réflexion autour des compétences linguistiques que l'on choisit de favoriser et le public auquel cette décision s'adresse. Cet article a montré un des aspects de ce défi dans un contexte minoritaire, au Canada.

Notes

Le contenu de cet article en grande partie remanié a été présenté lors de la conférence de l'Association canadienne de linguistique appliquée, Toronto, mai 2002. Cette recherche a fait partie d'un projet plus vaste intitulé *Prise de Parole*. Le projet *Prise de parole* a été financé 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). Il a également été financé par le programme Transcoop de la German-American Academic Council Foundation (Chercheurs principaux : Jürgen Erfurt, Monica Heller et Normand Labrie) et l'AURELF-UREF (Chercheurs principaux : Patrice Brasseur et Claudine Moïse, Université d'Avignon et des Pays de Vaucluse).

- ¹ Le concept de norme présenté dans cet article correspond une norme professionnelle qui permet d'atteindre une certaine efficacité dans l'entreprise. Elle ne fait pas référence une norme linguistique, celle qui a pour but d'accéder à un français standard.
- ² La normalisation linguistique signifie que la communication verbale est codifiée et que certaines formes linguistiques du français sont sélectionnées et considérées comme la norme. Dans cet article, on traite plutôt de la norme comme un moyen d'être efficace dans l'entreprise.
- ³ Les milieux de travail de la nouvelle économie font référence ici aux domaines économiques qui ont contribué à redresser l'économie dans les années 1990.
- ⁴ Les conventions de transcription sont les suivantes :
 - l'orthographe est respecté, sauf les cas qui indiquent des traits diagnostiques, en particulier dans la morphologie. Exemples : j' va, i' sontaient,
 - pas de ponctuation ; il n'y a donc pas de . , ; :
 - l'allongement syllabique est indiqué par :
 - l'accentuation dans le discours — par des majuscules. Exemple : on a passé une BELLE soirée

- décalage de la syllabe tonique — 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) — indiquer avec _ . . . _
 Ex. : _je pense_
 mais moi

⁵ Cette phrase a été légèrement modifiée afin de préserver l’anonymat de la compagnie.

Références

- Agence universitaire de la Francophonie. 2001. *Diversité culturelle et linguistique : Quelles normes pour le français ?* Actes du colloque, IX^e Sommet de la Francophonie, Université Saint Esprit de Kaslik, Beyrouth, septembre.
- Bédard, E. et J. Maurais (réds.). 1983. *La norme linguistique*. Québec, CILF.
- Blanche-Benveniste, C. 1977. « L’un chasse l’autre : Le domaine des auxiliaires. » *Recherche sur le français parlé*, 1, pp. 100–148.
- Bouchard, P. 2001. *La représentation de la norme dans les pratiques terminologiques et lexicographiques*. Communication présentée lors du Congrès de l’ACFAS, Université de Sherbrooke, Sherbrooke, mai.
- Bourdieu, P. 1982. *Ce que parler veut dire : L’économie des échanges linguistiques*. Paris, Fayard.
- Cameron, D. 2000. *Good to talk ? Living and working in a communication culture*. Londres, Sage Publications.
- Cerquiglini, B. 1998. *Le français en mouvement : De la féminisation à internet*. Conférence donnée à l’Université d’Osaka, octobre.
- Cormier, M.C. et N. Guilloton (réds.). 2001. « Interventions sociolinguistiques et pratiques langagières ». In *Terminogramme*, n° 101–102. Québec, Office de la langue française, Les publications du Québec, hors série.
- Dabène, L. 1994. *Repères sociolinguistiques pour l’enseignement des langues : Les situations plurilingues*. Paris, Hachette.
- Ervin-Tripp, S. 1973. *Language acquisition and communicative choice*. Stanford, University Press.

- Gee, J.P. 1999. *An introduction to discourse analysis : Theory and method*. Londres, Routledge.
- Heller, M. et N. Labrie (réds.). (Sous presse). *Nous-autres : Passages identitaires dans un monde en mutation*. Montréal, Hurtubise HMH.
- Heller, M. (Sous presse). *Éléments d'une sociolinguistique critique*. Paris, Didier.
- Hobsbawm, E.J. 1990. *Nations and nationalism since 1780 : Programme, myth, reality*. Cambridge, Cambridge University Press.
- Jeanjean, C. 1977. « Norme linguistique et institution scolaire ». *Recherches sur le français parlé*, vol. 1, pp. 185–245.
- Labrie, N., N. Bélanger, R. Lozon et S. Roy. 2000. « Mondialisation et exploitation des ressources linguistiques : Les défis des communautés francophones de l'Ontario ». *La revue canadienne des langues vivantes*, vol. 57, n° 1, pp. 88–117. Numéro spécial Langue et travail.
- Lambert, W.E. et G.R. Tucker 1972. *Bilingual education of children : The St. Lambert experiment*. Rowley, Mass., Newbury House.
- Mougeon, R. et E. Beniak. 1991. *Linguistic consequences of language contact and restriction : The case of French in Ontario*. New York, Oxford University Press.
- Mougeon, R. et P. Hébrard. 1975. « Aspect de l'assimilation linguistique dans une communauté francophone de l'Ontario ». *Travaux de recherches sur le bilinguisme*, 5.
- Manessy, G. et P. Wald (réds.). 1979. *Plurilinguismes, normes, situations, stratégies*. Paris, L'Harmattan.
- Maurais, J. 1987. *Politique et aménagement linguistique*. Paris, Robert.
- Milroy, J. et L. Milroy. 1999. *Authority in language : Investigating standard English*. Londres, Routledge. 3e édition.
- Ouellon, C. (réd.). 1999. « La norme du français au Québec : Perspectives pédagogiques ». *Terminogramme*, n° 91–92. Québec, Office de la langue française, Les publications du Québec.
- Raymond, D. et A.A. Lafrance (réds.). 2001. « Norme et médias ». *Terminogramme*, n° 97–98. Québec, Office de la langue française, Les publications du Québec.
- Roy, S. 2000. « La normalisation linguistique dans une entreprise : Le mot d'ordre mondial ». *La revue canadienne des langues vivantes*, vol. 57, n° 1, pp. 118–143. Numéro spécial Langue et travail.
- Roy, S. 2002. Valeurs et pratiques langagières dans la nouvelle économie : Une étude de cas. Thèse non publiée, Université de Toronto, Toronto.