

LES DÉFIS DU BILINGUISME AU CANADA FRANÇAIS: UNE ÉTUDE DANS UN MILIEU DE TRAVAIL

Sylvie Roy¹

Université de Calgary, Alberta, Canada

1. Établissement d'une minorité linguistique

La minorité francophone étudiée provient d'une région au sud de l'Ontario, province en majorité anglophone. Cette province est située à l'ouest du Québec (province en majorité francophone au Canada). C'est autour de la première guerre mondiale (1918) que la première vague de francophones (en majorité du Québec) arrive dans une petite localité du sud de l'Ontario pour venir travailler dans une compagnie de coton. La venue de francophones sera assez importante, ce qui permettra la création d'institutions francophones dont l'inauguration d'une paroisse francophone en 1920. Pour faire suite à la dépression des années trente, beaucoup de francophones quittent la région et ce n'est qu'autour de la deuxième guerre mondiale, qu'une deuxième vague d'immigration permet d'augmenter le nombre de francophones (et d'immigrants tels que des Italiens, des Ukrainiens, des Polonais, etc.) dans la région. Cette migration de francophones se poursuit pendant le boom économique des années 1950 jusqu'au début des années 1960 (Béniak, Mougeon & Valois, 1985). Les francophones s'établissent autour des usines (de textile, de métallurgie et d'acier) dans lesquelles ils travaillent. Cette partie de la ville sera considérée comme la partie francophone et sera appelée *Frenchtown*. Dans le *Frenchtown*, quelques institutions francophones permettent de servir la population en langue française.

Les francophones de la petite localité du sud de l'Ontario appartiennent à la classe ouvrière (encore aujourd'hui). Il existe toutefois quelques exceptions où des professionnels sont venus se joindre au nombre de la population telle que des médecins, des enseignants, des avocats, des employés de la caisse populaire et des assureurs

¹ Dr. Sylvie Roy. University of Calgary, Faculty of Education, ET 1130, 2500 University Dr. N.W., Calgary, Alberta, Canada T2N 1N4. Phone: 1-403-220-5641, fax: 1-403-282-8479, email: syroy@ucalgary.ca.

(Béniak, Mougeon & Valois, 1985). Ces professionnels desservent les francophones à partir des différentes institutions francophones. Des petits commerces deviendront de plus en plus présents autour des années 1950 en faisant ainsi apparaître une classe de commerçants francophones. Ces petits commerces permettent des services en français pour ceux qui le veulent ou qui connaissent les propriétaires francophones. Toutefois, au cours des années, leur clientèle et leur main-d'œuvre n'étant pas exclusivement françaises, l'anglais devient la langue de communication. C'était également le cas dans les grandes entreprises tenues par les anglophones (Cardinal, Lapointe & Thériault, 1988).

C'est autour des années soixante que l'on constate un changement dans le visage démographique des francophones de l'Ontario. Selon certaines données statistiques, les familles canadiennes-françaises utilisent moins la langue française à la maison au détriment du bilinguisme qui devient de plus en plus courant. Cardinal, Lapointe & Thériault (1988) proposent par exemple qu'en 1971 dans la petite localité étudiée, 17 % de la population était de langue maternelle, c'est-à-dire que sur 44 395 personnes, 7590 avaient noté être de langue maternelle française et dans ce groupe 78 % (5 900 personnes) parlaient français à la maison. Il reste que les gens continuent à utiliser le français, et de nos jours, la région comprend une importante population de langue française, à savoir 15 580 personnes sur une population totale de 367 795, c'est-à-dire 3,7 % de sa population. Le principal foyer de cette population de langue française se trouve dans la petite localité étudiée. On y retrouve 5 505 francophones, dont 1 090 se sont déclarés bilingues. Les francophones continuent à représenter 11,4 % de la population totale de cette ville qui s'élevait à 48 411 (Recensement canadien de 1996)². En plus des changements communautaires, l'aspect économique de la région est en voie de transformation. Par exemple, en 1982, il existait dix-huit industries dans la ville qui employaient plus de cent personnes chacune. En 1988, trois usines d'acier employaient respectivement plus de 2000 personnes, de 1300 personnes et de 800 personnes (Cardinal, Lapointe & Thériault, 1988). En 2002, les quelques usines qui restent n'embauchent qu'une centaine de personnes et quelques-unes ont définitivement fermé leurs portes; ceci en raison d'une restructuration des entreprises dans le but d'être plus

² Pour le recensement canadien, voir le site internet suivant:
<http://www12.statcan.ca/francais/census01/info/census96.cfm>.

rentables et en raison du recours à la technologie qui diminue la charge de travail de moitié. La fermeture des usines a eu pour conséquences d'augmenter le niveau de chômage dans la région.

2. Les changements sociaux et économiques à l'heure de la mondialisation³

Dans la région du sud de l'Ontario, les francophones de la première génération (ceux qui sont arrivés pendant les deux guerres jusqu'au début des années cinquante) sont généralement nés au Québec; ils vivent pour la plupart en couples homogènes. Leur langue au foyer est le français. Les francophones de la deuxième génération sont généralement nés dans la région de parents francophones. Ils ont utilisé le français à la maison ou à l'école dans leur enfance. Ces derniers ont tendance à se marier hors de la communauté linguistique francophone et certains quittent la région pour de meilleures perspectives d'avenir. Ceux qui demeurent dans la région continuent à envoyer leurs enfants à l'école française. Par exemple, beaucoup de jeunes parents, considérés comme assimilés, ont repris conscience de l'importance de la langue française pour diverses raisons (emploi, voyage) et envoient leurs enfants dans les écoles françaises de la région. Les jeunes, pour leur part, ont souvent tendance à parler en anglais avec leurs pairs et dans leurs activités quotidiennes; la communication en langue française se limite donc à certains milieux familiaux, scolaires ou associatifs. Toutefois, certains jeunes prennent de plus en plus conscience de la valeur de la langue française et ils prétendent que le bilinguisme leur donne plus facilement accès à des emplois, surtout depuis l'importance accordée au secteur des services et de l'information et du tourisme dans la région.

Cela dit, le visage économique de la région s'est transformé depuis quelques années. Par exemple, on voit l'émergence des secteurs du tourisme et des services et de l'information où travaille 71.8 % de la population. Ceci représente une augmentation à peu près de 15.1 % depuis 1992. C'est en réponse du déclin de l'économie industrielle

³ Cette recherche a fait partie d'un projet de recherche intitulé *Prise de Parole*. Celui-ci 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 Brousseau et Claudine Moïse, Université d'Avignon et des Pays de Vaucluse).

que les élites de la région décident de miser sur de nouveaux secteurs économiques afin de faire leur entrée au sein de l'économie mondiale. Les élites essayaient également de combattre le chômage devenu plus élevé dans la région que la moyenne provinciale. Vers la fin des années quatre-vingt, le conseil municipal de la localité met sur pied une série d'initiatives pour promouvoir la région. Par exemple, on fera installer de la fibre optique, au début des années quatre-vingt-dix; ainsi, on espère devenir l'une des municipalités à la fine pointe de la technologie et attirer des compagnies du secteur des services et de l'information, dont des centres d'appels, intéressées à venir s'installer dans la région. L'accès aux nouveaux secteurs reste donc important pour la municipalité qui désire attirer le plus de compagnies possible et faire en sorte que la région puisse entrer en concurrence et être économiquement viable. On émettra de la publicité également afin de promouvoir la région. On misera, entre autres, sur la localisation géographique de la région qui se situe près de centres urbains. On mettra également l'accent sur la population bilingue et multilingue qui représente une main-d'œuvre importante pour accéder aux marchés nationaux, voire mondiaux. Ce virage technologique aura pour conséquences de remettre l'économie en marche dans la région. Il permettra également l'accès à l'emploi aux personnes possédant des compétences linguistiques en français et en anglais en raison des besoins du marché. Puisque ces compagnies traitent avec des clients de partout au Canada et certains en Amérique du Nord, une main-d'œuvre bilingue ou multilingue est nécessaire pour combler les postes dans ces secteurs. Ce virage technologique permet donc à la population francophone d'avoir accès à des emplois où les compétences linguistiques sont valorisées.

Pour la communauté francophone de la localité, les nouveaux secteurs économiques comme les centres d'appels représentent des milieux de travail propices pour la sauvegarde de la communauté. La communauté ne peut plus compter sur ses institutions religieuses, sociales et politiques pour la reproduction culturelle et linguistique de sa population. La fermeture de plusieurs usines reliées étroitement à la vie communautaire des francophones qui y travaillaient a contribué à changer le visage de la communauté. De plus, les institutions francophones sont souvent dirigées par des personnes plus âgées et elles ont de plus en plus de difficultés à recruter des jeunes pour continuer à faire fonctionner les organismes. En ce qui concerne les jeunes, ceux-ci se voient de plus en plus participer à des activités plutôt anglophones. Plusieurs jeunes

utilisent l'anglais comme langue d'usage à la maison ou au travail, soit qu'ils se sentent plus à l'aise en anglais ou soit que leur environnement familial, social et du monde du travail est anglophone. Plusieurs francophones se sont également éloignés de la vie communautaire du *Frenchtown* en s'installant dans des parties de la ville plus modernes. Ce dispersement des francophones a changé le visage du *Frenchtown* qui devient de moins en moins empreint de l'identité française.

La vieille génération de francophones voit donc un avantage pour les jeunes à travailler dans les centres d'appels. On croit que les jeunes y trouveront un milieu propice à l'usage du français, ce qui pourrait favoriser la sauvegarde de la communauté dans l'avenir. Les centres d'appels de plus en plus nombreux dans la région sont vus par certains membres de la communauté comme des endroits propices pour le travail des femmes et pour les jeunes qui peuvent se spécialiser dans différents domaines tels que l'informatique, le marketing, la finance et l'accès à des postes administratifs.

3. La recherche dans un centre d'appels

C'est par une approche sociolinguistique et ethnographique que j'ai pu examiner en détail le centre d'appels et la valeur que l'on accorde aux compétences linguistiques. C'est également par une analyse du discours que j'ai pu relever les représentations des gens en ce qui concerne leur vécu quotidien (Fairclough, 1992; Gee, 1999). Le centre d'appels représente un centre financier où les clients peuvent obtenir une carte de crédit et demander les services reliés à cette carte de crédit. Le centre d'appels est également un centre de remorquage où les clients appellent s'ils ont un problème mécanique ou nécessite l'aide d'un remorqueur. La compagnie comprend près de 1000 employés, dont la majorité est des représentants téléphoniques qui répondent aux appels des clients. Ils téléphoneront également aux clients s'ils sont en retard pour payer le montant de leur carte de crédit.

L'approche ethnographique privilégiée dans le centre d'appels a consisté à faire une triangulation entre des observations (participantes ou non), des entrevues et des analyses de documents. J'ai choisi ces méthodes afin d'avoir une vue d'ensemble des réalités quotidiennes du milieu de travail ainsi que les représentations des gens sur ces réalités. L'approche ethnographique dans un seul milieu de travail peut sembler une limite pour certains puisqu'on ne peut pas faire des analogies avec d'autres milieux de

travail. Toutefois, cette approche donne une bonne idée des rapports sociaux existants dans un milieu de travail de la nouvelle économie, ce qui pourrait exister dans des milieux similaires.

En premier lieu, j'ai opté pour une observation intensive du milieu du travail, c'est-à-dire une observation d'environ quatre mois et cela d'une façon quotidienne. Cette façon de faire m'a permis d'examiner et de comprendre le fonctionnement de l'entreprise et les pratiques langagières utilisées. Par l'observation des pratiques langagières quotidiennes des différents membres de ce milieu de travail, j'ai pu expliquer ce qui se déroule puisque c'est par l'interaction sociale que l'on peut interpréter et définir ce qui se passe au sein de la communauté ou de la société (Heller, 1989). Les observations participantes m'ont également permis d'examiner les comportements quotidiens et leurs conséquences sur les différents membres de ce milieu de travail, et comment ceux-ci s'inscrivent par rapport à leurs discours sur la langue. J'ai fait de l'observation de façon quotidienne en m'asseyant avec des représentants téléphoniques ou d'autres employés afin d'observer leur travail, leur utilisation de la langue et de connaître ce qu'ils pensent sur des sujets variés. L'un des sujets de discussion était les changements dans la compagnie et les conséquences pour les conditions de travail des employés. Les employés m'expliquaient avec enthousiasme leur travail et certains me donnaient leur opinion sur les changements en cours qu'ils soient en accord ou en désaccord avec ces derniers. En plus, lors de mes observations, j'ai pu examiner l'organisation spatiale, les regroupements sociaux, c'est-à-dire comment les gens se regroupent et qui joue un rôle actif à quel moment. Sur le plan linguistique, j'ai examiné les interventions verbales, dans quelles langues elles s'effectuent et comment les agents de contrôle s'y prennent pour exercer un contrôle sur la langue. Ensuite, j'ai observé les discours sur des thèmes plus précis tels que la valeur accordée aux variétés de langue, les rapports linguistiques et l'identité et le positionnement. J'ai noté toutes ces observations de façon quotidienne afin de me créer un dossier de mes propres observations, suivies de mes réflexions personnelles.

En ce qui concerne les entrevues, j'ai effectué des entrevues semi-dirigées auprès de quatre-vingt-cinq personnes, c'est-à-dire avec chacun des membres représentant un intérêt pour le milieu de travail qu'ils soient anglophones ou francophones, représentants téléphoniques ou dirigeants de l'entreprise. J'ai fait des entrevues avec huit formateurs, deux techniciens en informatique, neuf coordonnateurs,

cinq employés aux ressources humaines, sept superviseurs, vingt-cinq représentants téléphoniques, vingt-trois gérants ou cadres de l'entreprise et six personnes de la communauté. Trente-cinq entrevues ont été conduites en français, trente-six en anglais et quatorze dans les deux langues. J'ai basé mes entrevues sur l'histoire sociologique des membres choisis et sur leur représentation actuelle des différentes variétés linguistiques au travail. En entrevue, j'ai également eu la chance de discuter de la trajectoire de vie des membres, ce qui les a amenés à travailler au centre d'appels et ce qui les pousse à poursuivre dans le domaine. Les entrevues m'ont permis de saisir comment les gens se représentent la langue française et de quelle façon cette valorisation d'une langue conditionne leur vie quotidienne ou non. Les entrevues m'ont permis également d'examiner les répertoires linguistiques selon différentes trajectoires de vie, c'est-à-dire qui utilise quelles pratiques langagières selon quel cheminement personnel. Dans la plupart des entrevues, les gens souhaitaient traiter de leur vie personnelle et les raisons qui les ont poussés à travailler au centre d'appels. La plupart du temps, ces données étaient en français lorsque j'interviewais une personne bilingue. Quand la discussion traitait du milieu de travail plusieurs employés bilingues changeaient de langue; ils passaient du français à l'anglais. Les employés me disaient qu'ils préféraient utiliser l'anglais puisque les termes liés à leur travail étaient plutôt anglais. Lors des entrevues avec les cadres, les données représentaient surtout l'intérêt de l'employeur à posséder une bonne culture afin de répondre aux attentes de la clientèle et des employés. Pour les employés, les données différaient quelque peu. Ces derniers traitaient surtout des changements et de leurs conséquences pour eux. La plupart étaient d'accord avec les changements et embrassaient les idées de l'entreprise.

Enfin, la recherche documentaire m'a permis d'obtenir des données sur l'historique du centre d'appels et de la localité. Ces documents m'ont permis de mieux comprendre la situation géographique, politique, sociale qui touche ou qui a touché cette communauté francophone. De plus, au centre d'appels, il existe un centre de formation où j'ai pu avoir accès à différents documents sur l'entreprise et ses services. J'ai pu également avoir accès aux différentes notes sur internet qui circulaient dans l'entreprise au sujet des changements tels que le système de paye. J'avais accès également aux discussions plus sociales dans le centre d'appels grâce à une banque de données où l'on pouvait acheter ou vendre des articles et où l'on faisait les annonces des différents événements sociaux dans l'entreprise.

Les analyses, pour leur part, ont porté sur les pratiques langagières et les valeurs accordées aux différentes variétés linguistiques, sur ce qui agit sur les conditions de vie des participants et sur l'utilisation d'une variété spécifique pour l'atteinte d'objectifs. J'ai examiné également ce qui influence les ressources linguistiques, qui contrôle celles-ci (par la production et la diffusion des ressources linguistiques et par les réactions engendrées par ce contrôle) et de quelles façons (par l'implantation de normes implicites, par exemple). Dans ce qui suit examinons la valeur accordée aux compétences langagières dans leur milieu de travail et les défis que pose cette valeur en ce qui concerne la survie et la pratique du français au sein de cette minorité linguistique.

4. Les compétences valorisées dans le milieu de travail

La plupart des employés et les membres de l'administration s'entendent que le bilinguisme constitue un atout important afin de desservir la population canadienne. Il est également plus facile pour les employés des ressources humaines d'embaucher des employés bilingues puisque ces derniers peuvent répondre aux clients dans les deux langues. À l'extrait suivant, une employée des ressources humaines mentionne qu'embaucher des employés bilingues est plus avantageux pour la compagnie:

K: and I wonder we are doing a lot with technology in this organization and with as we continue to move our technology forward um we can start call routing

S: um hmm

K: uh to our bilingual reps maybe more effectively because our bilingual reps don't just handle French calls they handle a lot of English calls

S: um hmm

K: and we have such hard time to hire good somebody that bilingual then maybe what we need is to route all those English calls to the English reps

S: um hmm

K: so there is still a lot of work to be done

S: so do you think that uh the need of bilingual will be less in a few years because of this technology the way you can

K: ummm it may decrease but I think it will always its cheaper

S: um hmm cheaper

K: cheaper from a staffing perspective if you have bilingual reps

S: ok

K: then to have bilingual and unilingual

S: umhmm

K: because then you'd have to have more people on um and I think it would always be better for our department if we had lots of bilingual but I think if

we were forced to if the calibre is not there and if we cannot just find these people anymore (K: Katryn; S; Sylvie, 1998)

(Voir l'annexe pour les conventions de transcription)

En plus d'affirmer que c'est plus avantageux pour la compagnie d'embaucher des employés bilingues, cette employée ajoute les points suivants: 1) il est difficile de trouver des gens bilingues pour faire le travail; 2) il est difficile de trouver des gens bilingues avec des compétences linguistiques jugées adéquates pour le milieu de travail. Puisque la compagnie s'attend à une certaine norme linguistique de ses employés, les employés bilingues ne semblent pas pouvoir répondre aux exigences de la compagnie. Comme une autre administratrice mentionnée dans l'extrait suivant:

M: to get the bilingual calls ? through some recent contract hiring that was done we have hm ? assess we assess people bilingual language skills verbal language skills and some people who have said they were bilingual have not met our STANDARDS so what we'll do is will say you know what ? you know maybe you just have the opportunity to use your French a lot.

(M: Martine, 1998)

Quelle est donc cette norme requise dans le centre d'appels? Selon mes observations et la plupart des entrevues, la norme du français consiste à ne pas utiliser d'anglicismes et d'alternances de code quand les employés emploient le français. C'est également de pouvoir communiquer de façon efficace et professionnelle avec la clientèle. Les langues sont perçues comme des habiletés au même titre que savoir utiliser les ordinateurs pour faire le travail. La gérante au centre de formation raconte dans l'extrait suivant quelle est sa vision de la norme en ce qui concerne les langues dans le centre d'appels:

D: hm?/4 sec where we come up with standard? I don't know I can't really // there's a lot of thing who came up to proper English

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

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? hmm? hearing or hmm? 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; S: Sylvie, 1998)

En fait les compétences linguistiques valorisées font partie d'un ensemble de critères qui permettent aux employés d'être professionnels. En plus de connaître les termes propices au milieu du travail, les employés doivent également pouvoir avoir le

bon ton de voix et une bonne attitude face aux clients (voir Cameron, 2000). Ils doivent savoir comment régler des conflits et vendre des produits dérivés de la compagnie. Les employés doivent connaître tous les détails d'une bonne communication téléphonique, tout en utilisant les termes normatifs d'une langue que ce soit le français ou l'anglais. Les compétences valorisées dans le milieu de travail représentent donc une compétence linguistique qui permet de démontrer le professionnalisme de la compagnie. L'administration s'attend à ce que les employés utilisent une norme quelconque, ce qui est encore obscur pour la plupart des employés du centre d'appels. En fait, les formateurs décideront que la norme consiste à utiliser une forme normée du français et de l'anglais (même si l'anglais est moins scruté à la loupe).

5. Les défis rencontrés par les employés bilingues

La plupart des employés bilingues proviennent de la région. Ils font partie de la communauté francophone dans une région majoritairement anglophone. Ils utilisent le français dans leur milieu familial ou à l'école. Cela dit, les gens font beaucoup d'alternances de code ou utilisent des anglicismes. Les variétés linguistiques des employés bilingues ne correspondent pas à la norme requise pour le marché du travail. Cela dit, il n'existe peu de formation linguistique comme telle pour aider les employés à acquérir une compétence en langue française. Voici ce qu'une formatrice raconte à ce sujet:

N: oui oui y a pas assez d'importance ni sur les appels françaises pis de la façon que on parle aux clients en français pis moi chu pas assez je trouve que je peux me débrouiller assez je parle pas assez mal que les clients aimeront pas ça qu'i me comprennent pas

S: c'est ça

N: mais y avait un temps que oui i me comprenaient pas je suis certaine de jamais y en a maintenant le masculin pis le féminin (X) i font assez un dégât avec ça (X) ah la paiement

S: ok

N: au lieu du versement

S: ah oui

N: la solde du compte au lieu du solde du compte le solde alors y en a qui y a pas assez d'importance mis

S: pourquoi tu penses là

N: parce que i ont jamais eu assez de français dans un poste comme maintenant quand i ont créé le poste de coaching non on est assez qui qui sont bilingues dans les postes de coaching alors maintenant i voit que on peut commencer lentement à coacher le français

(N: Nadine; S: Sylvie, 1998)

Comme l'extrait l'indique, on commence seulement à examiner le français dans le centre d'appels en raison du manque de personnel capable d'aider les autres à se perfectionner. Cette formatrice raconte également qu'il existe un besoin de formation pour les francophones de la région en raison de fautes en français commises par les employés. De plus, la plupart des employés mentionnent que le français de la région ne répond pas aux critères de la compagnie, comme dans l'extrait suivant:

S: hm ? toi ici à (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 ils mettent des mots anglais dans leurs phrases

S: oui

J: pis parfois i i ne savent même que c'est que c'est un mot anglais ?

(J: Jocelyne; S: Sylvie, 1998)

Pour démontrer le professionnalisme de la compagnie, les employés ne doivent pas utiliser d'anglicismes, d'alternances de code ou d'emprunts. Toutefois, les employés bilingues de la région sont recherchés, en raison des besoins de main-d'œuvre. Ces employés représentent la majorité des employés bilingues de la compagnie malgré leurs variétés linguistiques qui ne répondent pas aux critères de la compagnie. La compagnie ne peut pas attirer des employés d'ailleurs, du Québec par exemple où les francophones sont majoritaires et cela pour les raisons suivantes: 1) les salaires ne sont pas assez élevés au niveau du service à la clientèle; 2) certains québécois qui sont francophones ne parlent pas anglais. De plus, les employés ont peu de possibilités comparés aux anglophones. Par exemple, pour monter les échelons de la hiérarchie dans la compagnie, les employés utiliseront l'anglais; le français n'étant utile qu'au service à la clientèle. À l'extrait suivant, une employée mentionne également comment les employés bilingues reçoivent peu de pauses ou ne peuvent pas faire partie d'activités spéciales en raison des besoins d'employés bilingues sur les lignes bilingues:

S: qu'est-ce que tu penses du fait qu'ils donnent de l'argent pour les langues?

C: it's about time

S: hm

C: it's about time English people have this misconception that you come out of the womb speaking both languages right ? I mean I mean that's been in my experience through my whole life here

S: ah yeah?

C: oh ?

S: le monde X

C: they think that you automatically know how to speak X if you were a English speaking person and you took a night course to go to take a French class you've be you've be euh ? compensate for you would be compensate for because I took it while I was in

school ? I got nothing for it this is the first time that they ever paid bilingual people yeah that pisses me off bilingual people always gets stuck with the X shifts because they needed more people hm ? you know every every which way you look ok even now

people get pulled off for certain thing well oh we're short of bilingual people because of course they're always less bilingual so oh we're short of bilingual oh sorry you can't go now you gotta to go back on the phone

(C: Christine; S: Sylvie, 1998)

Selon cette employée, les employés bilingues ne reçoivent pas d'avantage en raison des besoins du personnel bilingue sur les lignes téléphoniques. Les employés bilingues ne reçoivent qu'un léger montant d'argent supplémentaire s'ils sont considérés bilingues. Toutefois, cette compensation ne couvre pas le travail supplémentaire à lequel font face les employés bilingues dans le centre d'appels.

6. Bilinguisme de la famille à l'école: la place du milieu de travail

Nous avons vu que le bilinguisme est valorisé dans le centre d'appels afin de répondre aux demandes des clients canadiens. Pourtant, les variétés linguistiques des employés bilingues de la région se voient dévaloriser en faveur d'une norme linguistique dans la compagnie. De plus, les employés bilingues se retrouvent souvent avec des conditions de travail différentes de leurs collègues anglophones. S'ils veulent monter les échelons de la hiérarchie, ils pourront difficilement le faire grâce à leur français. Quel est l'avantage pour la communauté francophone et bilingue de travailler dans le centre d'appels ou dans les secteurs de la nouvelle économie en général? Les gens bilingues trouveront du travail à condition de répondre aux critères de la compagnie. Les jeunes pourront bénéficier de l'accès à l'emploi grâce à leur bilinguisme, et pourront utiliser l'anglais pour monter les échelons hiérarchiques. Pour leur part, les institutions scolaires pourraient offrir des cours susceptibles d'aider les

étudiants bilingues à rencontrer les exigences du milieu de travail. De plus, le milieu familial pourrait également trouver sa place en incitant les jeunes à utiliser le français afin d'accéder aux ressources disponibles. Le bilinguisme est perçu comme une façon d'accéder aux ressources économiques, c'est-à-dire au marché du travail. L'identité d'un peuple fondateur est remise en question puisqu'une nouvelle génération bilingue de jeunes s'adaptera aux nouvelles conditions sociales, économiques et politiques de leur temps. Les jeunes n'utiliseront plus le français seulement, mais le bilinguisme pour accéder aux ressources économiques, politiques et sociales qui les entourent. Ces jeunes deviendront des employés bilingues qui s'adapteront aux changements mondiaux influençant leur milieu de travail.

Annexe: conventions de transcription

- à respecter plus ou moins l'orthographe, sauf tous les cas qui indiquent des traits diagnostiques en particulier dans la morphologie. Exemple: j' va, i' sontaient,
- pas de ponctuation; il n'y a donc pas de . , ; :
- l'allongement syllabique 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): à indiquer avec _ _
Ex.: _ je pense _
_ mais moi _

Références bibliographiques

- Béniak, E., R. Mougeon & D. Valois (1985). *Contact des langues et changement linguistique: Étude sociolinguistique du français parlé à Welland (Ontario)*. Québec: Centre international de recherche sur le bilinguisme.
- Cameron, D. (2000). *Good to talk? Living and working in a communication culture*. Londres: Sage.
- Cardinal, L., J. Lapointe & J.Y. Thériault (1988). *La communauté francophone de Welland, la minorité francophone de Welland et ses rapports avec les*

- institutions*. Ottawa: Rapport d'étude présenté au Bureau du Commissaire aux langues officielles, Département de Sociologie, Université d'Ottawa.
- Fairclough, N. (1992). *Discourse and social change*. Cambridge: Polity Press.
- Gee, J. (1999). *An introduction to discourse analysis: Theory and method*. New York: Routledge.
- Heller, M. (1989). "Aspects sociolinguistiques de la francisation d'une entreprise privée". *Sociologie et Sociétés. La culture comme capital*. Montréal: Les Presses de l'Université de Montréal XXI, 115-28.