

La « diversité » comme capital

La re-conceptualisation néolibérale de la différence linguistique et sociale

Capitalizing « Diversity »

Neoliberal Reimagining of Linguistic and Social Difference

La « diversidad » como capital

La re-conceptualización neoliberal de la diferencia lingüística y social

Bonnie Urciuoli

Spéculations langagières
Language Deals
Especulaciones lingüísticas
Volume 39, numéro 3, 2015

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/1034761ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/1034761ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

Éditeur(s)

Département d'anthropologie de l'Université Laval

ISSN

0702-8997 (imprimé)

1703-7921 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

Citer cet article

Urciuoli, B. (2015). La « diversité » comme capital : la re-conceptualisation néolibérale de la différence linguistique et sociale. *Anthropologie et Sociétés*, 39, (3), 91-114.
<https://doi.org/10.7202/1034761ar>

Résumé de l'article

Dans les discours néolibéraux sur le travail, les travailleurs sont imaginés comme des faisceaux de compétences, certaines étant dites « formelles » (le savoir et les techniques), d'autres « informelles » (les aptitudes et les caractéristiques sociales). Dans cette conception, tout attribut pensé en termes de travail productif, même les différentes formes de se comporter socialement, peut être considéré comme une compétence. En particulier, les marqueurs de différences sociales peuvent être considérés comme des compétences, y compris les marqueurs raciaux, ethniques et linguistiques, pour autant qu'on puisse supposer qu'ils apportent une valeur à l'entreprise. Des différences que l'on pourrait par ailleurs interpréter comme des indications de race, d'ethnicité ou d'identité nationale sont ré-imaginées comme des propriétés appartenant à des individus. De plus, les salariés sont rendus responsables de la conversion de leurs propres marqueurs de désavantage social en marqueurs de valeur ajoutée. De manière générale, les différences langagières et raciales/ethniques fonctionnent de manière complémentaire dans le monde du travail issu de la globalisation : les différences linguistiques opèrent comme des compétences « formelles » et les caractéristiques sociales identitaires de la « diversité » comme des compétences « informelles ».

LA « DIVERSITÉ » COMME CAPITAL

La re-conceptualisation néolibérale de la différence linguistique et sociale

Bonnie Urciuoli



Introduction

Depuis les années 1990, le travailleur idéal est imaginé comme un « faisceau de compétences » s'ajustant aux besoins du lieu de travail néolibéral. Si la nature de ces compétences dépend de la nature du lieu de travail et de la société dans laquelle il opère, les principes de base d'interprétation de l'organisation – la méta-sémiotique – du lieu de travail néolibéral se sont pour leur part mondialisés. Les aptitudes qui caractérisent ce travailleur idéal sont une combinaison de compétences formelles (ou aptitudes, *hard skills*) et informelles (ou attitudes, *soft skills*), les compétences formelles étant les savoirs ou techniques spécifiques acquis, et les compétences informelles les aptitudes et caractéristiques sociales. L'apparition de cette distinction remonte au glissement postfordiste vers une force de travail flexible (et de plus en plus « jetable »), qui a commencé dans les années 1970. Les mentions des compétences informelles sont apparues dans les écrits portant sur l'entreprise au début des années 1980, sont devenues de l'ordre du commun dans les années 1990 et, depuis le milieu des années 2000, imprègnent la littérature sur l'entreprise et l'enseignement, aussi bien dans les sources électroniques qu'imprimées. De fait, Internet constitue une source d'exemples inépuisable. La distinction entre compétences formelles et informelles est maintenant tout à fait intégrée dans le discours des ressources humaines des entreprises.

Cette force de travail postfordiste émergente s'est fortement internationalisée, est multilingue, multiethnique et multiraciale (c'est-à-dire « diverse » ou, pour le dire autrement, beaucoup moins blanche). En même temps (et, du moins aux États-Unis, en réponse aux pressions pour que les entreprises agissent de manière plus conforme aux politiques de discrimination positive à l'embauche) est apparue dans les années 1990 une littérature dressant la cartographie des nouvelles façons de penser la « diversité » des travailleurs apportant une « valeur ajoutée » à leurs employeurs, *Implementing Diversity* de Loden (1996) étant devenu la référence en la matière. À peu près au même moment, ainsi que l'avance Jaffe (2007), a surgi un paradigme parallèle, dans lequel la différence de langue en est venue à être conçue, de la même manière, comme une « valeur ajoutée ». Vers le milieu

des années 2000, sans doute éperonnée par la croissance des marchés de niche (Heller et Duchêne 2012), la littérature sur l'entreprise et l'enseignement (surtout sur Internet) s'est imprégnée de ce discours qui transformait les marqueurs sociaux en ensembles de compétences. Ce point est illustré par l'extrait suivant, provenant de l'e-entreprise commerciale multiculturelle américaine Ethnoconnect, qui évoque les marqueurs à la fois ethniques/raciaux et linguistiques.

Avantages commerciaux de la diversité sur le lieu de travail

Le Bureau de l'Emploi des États-Unis prévoit que 29 % de la force de travail américaine seront composés de minorités en 2008. Plus important encore, il estime qu'entre 1998 et 2008, 41 % des gens qui intégreront la force de travail américaine seront issus des minorités.

La plupart des entreprises aux États-Unis reconnaissent que la diversité sur le lieu de travail présente d'importants avantages. En intégrant des employés d'origines culturelles diverses dans leur force de travail, les entreprises deviendront plus fortes. Cependant, de nombreuses entreprises ne comprennent pas l'importance de la diversité sur le lieu de travail, ou la contestent. La diversité doit être vue comme une partie intégrante du plan de développement de l'entreprise, essentielle au succès des produits et à l'augmentation des ventes. Cela est particulièrement vrai dans le marché mondialisé d'aujourd'hui, au moment où les entreprises interagissent avec des cultures et des clients différents. [...]

4. Les aptitudes linguistiques sont évidemment nécessaires dans l'économie de plus en plus mondialisée d'aujourd'hui – et les travailleurs issus de la diversité ont souvent cette compétence.¹

Comme l'indique cette formulation, les employés qui font partie de la diversité apportent de la valeur ajoutée aux entreprises parce qu'ils possèdent des qualités qui rendent celles-ci plus compétitives, bien que la manière dont cela fonctionne ne soit précisée nulle part. Mais cela peut relever d'une qualité personnelle, et par conséquent être une compétence informelle. En contraste, connaître une langue paraît avoir une utilité spécifique (être « évidemment nécessaire »), et il s'agit par conséquent d'une compétence formelle. Ce site est inhabituel, du fait qu'il s'agit d'un site américain reconnaissant la valeur des langues étrangères. Les discours américains sur les compétences paraissent accorder bien moins d'attention aux langues étrangères en tant que compétences que ne le font la plupart des autres États-nations modernes. Mais le principe méta-sémiotique sous-jacent opère, que les compétences soient formelles ou informelles : le travailleur néolibéral est constitué de qualités et de capacités qui ont de la valeur pour autant qu'elles soient productives. De cette façon, les formes

1. *Ethnoconnect* (<http://www.ethnoconnect.com/articles/9-business-advantages-of-diversity-in-the-work-place>), consulté sur Internet le 24 novembre 2014. Traduction libre, comme pour toutes les citations dans cet article.

de différences qui sont indicatrices d'histoires de désavantages raciaux/ethniques et de classe sociale (c'est-à-dire des marqueurs sociaux) sont rebaptisées en « compétences » et les questions d'inégalités disparaissent du tableau.

Les marqueurs sociaux et linguistiques redéfinis en termes de compétences relèvent d'une conception néolibérale. Comment cela s'est-il produit ? Des concepts comme la diversité ou la langue ou, pour ce qui nous occupe, les compétences, sont communément objectivés comme des formations distinctes, presque comme des objets. Les gens sont incités à les penser ainsi à travers des idéologies sémiotiques qui encadrent ou canalisent les interprétations de l'action de façon à s'ajuster à un cadre général d'ordonnement de l'interprétation (c'est-à-dire à un régime méta-sémiotique ; voir Parmentier 1994 : 127-128). Ces principes imprègnent et organisent toute action sociale, opérant de façon continue, mais passent la plupart du temps inaperçus. Par exemple, on évoque les compétences, ou on en parle communément, non seulement en tant que noms dénombrables, mais en tant que choses que l'on peut compter parce que l'on est censé évaluer continuellement la valeur de chacun au travail². Cela fait partie des conditions qui permettent de trouver du travail (ce que doivent faire la plupart des gens), et qui sont particulièrement importantes pour une carrière. Les sites Internet, les bureaux institutionnels et les autres sources de méta-messages de la sorte renforcent continuellement les présupposés néolibéraux au sujet du soi en tant que travailleur. Tout un chacun est donc continuellement interpellé, au sens d'Althusser (1971), invité à réagir, en tant que sujet, à certains indicateurs confirmant un mode particulier d'être social. Les méta-messages au sujet des compétences pressent les acteurs de considérer celles-ci comme des techniques garantissant un résultat, qui peuvent être acquises, voire achetées. Plus on en a, plus on peut gagner d'argent. Les compétences font partie de l'amélioration de soi que chacun devrait continuellement rechercher. Il est certain que les acteurs sont invités à les imaginer en termes concrets. Et, ainsi que certains étudiants me l'ont dit, il leur arrive réellement de s'imaginer comme des faisceaux de compétences, du moins lorsqu'ils se lancent dans un marché du travail difficile.

Je me concentre sur l'analyse du langage des sites Internet, parce que les données y sont abondantes. Les sites Internet jouent un rôle clé dans la diffusion de ces méta-messages, et les formes du discours (c'est-à-dire du registre) qu'ils diffusent sont remarquablement unanimes d'un site à l'autre. Le discours sur l'entreprise joue un rôle essentiel dans la construction et le renforcement de la façon néolibérale de concevoir les salariés, et donc dans l'implantation des technologies du pouvoir par lesquelles est instituée la gouvernementalité néolibérale (Rose 1999). Bien des idées qui ont reçu la bénédiction du néolibéralisme ont été conçues dans les termes de ces discours corporatifs envahissants. À cette fin, je pars de la sémiotique pour analyser de quelles manières les participants à

2. Les étudiants à l'université, par exemple, sont automatiquement incités à prendre part à des vérifications et des évaluations de compétences.

ces discours (y compris les lecteurs des sites Internet) sont sans cesse incités à imaginer le savoir linguistique et l'identité ethnique/raciale comme s'ajustant à un cadre cognitif et évaluatif commun. Je passe en revue la façon dont la langue en est venue à être conçue de façon néolibérale (en me basant sur des travaux ethnographiques depuis les années 2000), et la façon dont la diversité elle-même, comme le montre l'extrait de la présentation d'Ethnoconnect ci-dessus, en est venue à être imaginée de façon néolibérale (en me basant sur des exemples de discours sur la diversité de ces sites Internet). À partir du contraste entre « fierté et profit » proposé par Heller et Duchêne (2012), je remarque le glissement qui s'est produit dans ces modèles, depuis la langue et l'identité ethnique en tant que qualités sociales répertoriant des histoires partagées, à la conception de la langue et de la diversité en tant que « possessions » individuelles utilisables sur le lieu de travail. Je conclus en comparant la langue et la diversité en tant que propriétés néolibérales en partie parallèles et en partie complémentaires, et je m'interroge sur le fait que la langue soit relativement peu reconnue en tant que « compétence » aux États-Unis.

L'unité néolibérale : l'employé comme faisceau de compétences

La façon de conceptualiser le soi dépend énormément des conditions sociales dans lesquelles il est imaginé. Dans une société complexe, cette conceptualisation est variable, mais plus les conditions sociales sont hégémoniques, et plus elle sera dominante. Et dans la mesure où les constructions du soi sont imbriquées dans des systèmes globalisés, elles traversent les sociétés.

La construction du soi analysée ici advient dans des conditions à la fois hégémoniques et globalisées : la conceptualisation du soi du travailleur apparaît historiquement dans les conditions de la production capitaliste contemporaine, c'est-à-dire le néolibéralisme (Harvey 2005), aussi qualifié de postfordisme ou de régime d'accumulation flexible (Harvey 1989). Rossiter décrit ce que l'on pourrait appeler le système culturel (pour reprendre à Geertz l'un de ses vieux termes) caractéristique de ces conditions, à savoir l'imaginaire néolibéral, caractérisé par :

[U]ne demande managériale pour les produits du travail intellectuel – le savoir codifié comme propriété intellectuelle, qui rend possible l'objet-marchandise – qui puisse prendre en compte la logique de la valeur d'échange et les mécanismes du marché. L'imaginaire néolibéral cherche à assujettir toutes les pratiques socioculturelles aux lois du marché, qui constituent l'une des manifestations, quoique limitées, de la logique du capital.

Rossiter 2003 : 109

Dans cet imaginaire, qui domine les conditions de travail dans la plus grande partie du monde, en particulier en Europe, en Grande-Bretagne, aux États-Unis, au Canada, en Australie et dans d'autres pays du Commonwealth britannique, toutes les formes possibles de socialité et d'être social (et, par conséquent, la

façon dont les employés sont incités à se penser eux-mêmes) sont conceptualisées et estimées en termes d'échanges marchands. Dans ce système conceptuel, le travailleur est imaginé comme un faisceau de compétences, construction qui s'étend à des catégories sociales associées comme celle des étudiants, qui sont des travailleurs en devenir.

L'idée des salariés comme faisceaux de compétences imprègne les discours sur l'entreprise. J'ai longuement développé cet argument ailleurs (Urciuoli 2008) mais on pourrait en résumer les points principaux comme suit : les discours présentant les domaines de l'entreprise ou de l'enseignement, ou liés à eux, font communément référence aux compétences (voir les exemples ci-dessous) comme à des formes de savoirs ou de pratiques que l'on peut classer et qui confèrent à un travailleur sa valeur sur le marché du travail, tout en ayant également des effets bénéfiques et gratifiants pour leurs possesseurs. En tant que nom, une compétence peut être un nom non dénombrable ou un nom dénombrable ; la plupart du temps, sur ces sites Internet, il s'agit de noms dénombrables. Ainsi, les compétences sont conceptualisées comme des techniques qui peuvent être inculquées au moyen de diverses formes d'acquisition de compétences. Former à ces compétences est censé être le rôle du système d'enseignement, et l'incompétence des collègues et des universités en la matière est considérée comme un grave échec, ainsi que les politiciens ne cessent de le rappeler au public. Les employés sont également censés avoir l'obligation morale d'actualiser sans cesse leurs compétences, et de le faire de façon à anticiper les besoins de l'entreprise en se montrant flexibles. De ce point de vue, les salariés d'aujourd'hui contrastent avec les ouvriers de l'industrie de 1900 dont les compétences au travail, sous le régime de la gestion scientifique conçue par Frederick Taylor, consistaient en opérations élaborées par des experts, tandis que leur propre rôle, en tant qu'ouvriers, était relativement passif (Braverman 1974). Les travailleurs d'aujourd'hui ne sont pas considérés comme suffisamment experts pour élaborer leurs propres compétences, mais on s'attend à ce qu'ils puissent endosser un rôle bien plus proactif en anticipant ce dont les employeurs potentiels peuvent avoir besoin et en entretenant leurs compétences en fonction de cela.

Les discours sur les compétences répartissent celles-ci entre formelles (*hard skills*) et informelles (*soft skills*). Les compétences formelles sont des savoirs spécifiques (commercial, professionnel ou académique), ou des techniques ou aptitudes nécessaires pour réaliser certaines opérations (par exemple, la capacité d'utiliser un type particulier d'équipement). Les compétences formelles s'enseignent et existent indépendamment de tout individu, quel qu'il soit. En tant que telles, elles relèvent d'une tradition du travail qualifié qui se définit en fonction de la capacité pour l'employé de réaliser certaines opérations spécifiques en lien avec son travail. Ironiquement, cette conception traditionnelle du travail a été minée lors de l'expansion industrielle du début du XX^e siècle par ce que Braverman (1974) appelle la déqualification du travail apportée par le taylorisme pour s'adapter aux besoins de la production de masse. Les opérations techniques

qui étaient autrefois contrôlées par les artisans et qui se transmettaient par l'apprentissage ont été redéfinies et standardisées par des gestionnaires scientifiques et assignées aux salariés sous forme de segments de tâches, la coordination finale n'étant pas vue de la perspective des travailleurs, mais de celle des gestionnaires. La méta-sémiotique de cette situation s'est intégrée au programme d'enseignement des écoles de commerce, et en est venue à régir à son tour le travail non physique. Les *compétences informelles* sont d'abord apparues en tant que référent dans l'armée américaine dans les années 1970 (voir par exemple Whitmore et Fry 1974) et se sont instituées dans le monde des affaires au début des années 1980 (voir par exemple Spencer 1983 ; Watson 1983). Vers le milieu des années 1990, la distinction terminologique entre *compétences formelles* et *informelles* était bien établie. Bien que d'usage parallèle, les compétences informelles parlent de formes d'interaction (communication, esprit d'équipe, leadership) et de caractéristiques personnelles (gestion du temps, contrôle de soi, persévérance). Ce qui reste du taylorisme, c'est que les compétences formelles et informelles sont définies non par les employés, mais par la sémiotique au niveau de la direction.

Les compétences informelles structurent également la façon dont on se voit agir dans le monde, c'est-à-dire l'agentivité. Elles sont compatibles avec ce que Gershon (2011) appelle l'agentivité néolibérale, où chacun se conçoit lui-même comme étant sa propre entreprise. Tout un chacun peut alors très bien vouloir acheter des « produits » pour améliorer ses propres performances, pour gérer plus efficacement cette entreprise. Dans ce but, de nombreux « e-commerces » vendent des « kits » d'acquisition de connaissances à des entreprises et à des individus. On peut citer en exemple le site britannique Mindtools (« Compétences essentielles pour une carrière d'excellence ») qui nous dit : « Nous sommes là pour vous aider à acquérir les compétences directement pratiques dont vous avez besoin pour exceller dans votre carrière »³. « Vous aider à acquérir » semble signifier « vous vendre des produits ». Voici ce que dit Mindtools des compétences informelles :

Si vos compétences techniques vous permettent de mettre un pied dans la porte, ce sont vos compétences en tant que personne qui vous ouvriront la plupart des portes suivantes. Votre éthique de travail, votre attitude, vos aptitudes à la communication, votre intelligence émotionnelle, et tout un ensemble d'autres qualités personnelles constituent les compétences informelles qui sont essentielles à une carrière réussie.

Avec ces compétences informelles, vous pouvez réussir en tant que leader. Résoudre des problèmes, déléguer, motiver et rassembler des équipes, tout cela sera bien plus facile si vous possédez les bonnes compétences informelles. Savoir comment s'entendre avec les gens – et faire preuve d'une attitude positive – sont des éléments essentiels du succès.

Le problème est que l'importance de ces compétences informelles est souvent sous-estimée, et qu'il existe bien moins de formations pour celles-

3. Consulté sur Internet (<http://www.mindtools.com/AboutMindTools.htm>), le 24 novembre 2014.

ci que pour les compétences formelles. Pour une raison ou pour une autre, les entreprises paraissent s'attendre à ce que les gens sachent comment se comporter au travail. Elles ont tendance à tenir pour acquis que tout le monde connaît et comprend l'importance d'être à l'heure, de prendre des initiatives, d'être aimable et de produire du travail de qualité.

Croire que les compétences informelles sont universelles est source de grandes frustrations. C'est pourquoi il est si important de se concentrer sur l'acquisition et le développement des compétences informelles de la même façon que pour les compétences formelles traditionnelles.⁴

Le laïus promotionnel de Mindtools établit clairement que les compétences informelles sont des outils grâce auxquels chacun peut se modeler lui-même sur mesure pour se mouler dans un système corporatif de récompenses (sous forme de promotions et de profits). Bien emballées dans des ateliers ou des sessions d'accompagnement, présentées par des « experts » et montrées sous formes de tests et d'exercices, les compétences informelles sont vendues comme des modèles standardisés de comportements qui, si l'on suit bien le modèle, mèneront aux résultats promis. Les compétences informelles existent donc sous forme de constructions discursives qui ont un sens qui est fonction de la conception de l'employé idéal imaginé comme un ensemble de parties gérables. Leur pouvoir ne réside pas seulement dans les formes, mais dans les processus sociaux au travers desquels elles sont construites, et en particulier dans les relations de pouvoir qu'elles impliquent. Ces discours reflètent et renforcent ou étendent les conditions de leur existence, les indexant comme étant à la fois implicites et créatives (Silverstein 1976). Le référent *compétences* lui-même correspond à ce que Raymond Williams (1983) a défini comme un mot clé, qui arrive à l'existence non pas parce qu'il nomme quelque chose de préexistant, mais parce qu'il fait partie d'une formation conceptuelle en développement. Tandis que cette conceptualisation trouve sa place économique et sociale, des regroupements (*clusters*) de mots clés se constituent (*compétences, communication et leadership*) et se répètent ailleurs, dans des discours comparables. Ces mots sont, de manière caractéristique, variables et de sens ambigu. Quelqu'un de l'extérieur pourrait se demander en quoi le fait d'arriver à l'heure constitue une compétence comparable à celle d'être capable de se servir d'un certain type de logiciel informatique. Mais pour quelqu'un de l'intérieur, c'est une chose évidente.

Le processus que décrit Williams se déroule dans le processus plus large de la formation de registres (Silverstein 2003). Les registres se forment à mesure que des groupes particuliers (à commencer par les réseaux) de locuteurs utilisent le langage d'une façon spécifique à leurs relations, à leurs activités et à leurs situations d'usage. Ce faisant, les locuteurs élaborent des formes de langage et d'interprétations sociales de ces formes qui indexent (ou relient)

4. Consulté sur Internet (http://www.mindtools.com/pages/article/newCDV_34.htm), le 24 novembre 2014.

ceux qui les utilisent et avec qui. Toute forme donnée peut simultanément être interprétée de multiples façons. À mesure que les nouvelles formes de langage et leurs interprétations intègrent un registre existant, elles sont absorbées dans ces relations entre locuteurs. Ce faisant, elles prennent un sens qui correspond à ce que les locuteurs comprennent déjà et tiennent pour acquis. En ce sens, les nouveaux usages sont ordonnés sur le plan indexical par les usages déjà présents. Ainsi le registre ne se réduit jamais à des formes linguistiques. Faire référence à quelque chose ne consiste donc pas simplement, comme nous l'avons mentionné plus haut, à référer à quelque chose qui aurait une existence objective. De fait, la plupart des choses auxquelles les gens réfèrent naissent (de façon indexicale) du fait même d'être désignées, ce qui explique que les mots clés sont si importants. Cela se remarque particulièrement dans le cas des compétences informelles, terme dont l'usage s'est répandu dans les années 1980 et 1990 de pair avec un éventail de termes conceptuellement apparentés.

Ce registre managérial, organisé sémiotiquement autour du concept du travail flexible qui est apparu dans les années 1970-1980 et qui s'est globalisé depuis (comme l'a avancé Harvey 1989), s'est également déplacé de l'entreprise jusqu'aux contextes de l'enseignement supérieur, ciblant les futurs travailleurs.

L'usage de ce que j'ai appelé les embrayeurs stratégiquement utilisables⁵ (Urciuoli 2003, 2008) est particulièrement caractéristique de ce registre. Ce sont des termes utilisés en actes de référence qui, sur un plan pratique, servent autant, dans l'usage Internet ou imprimé, à aligner les intérêts des participants qu'à inciter les lecteurs à s'aligner eux-mêmes avec les intérêts de l'utilisateur. Cette qualité sémantique est stratégiquement non spécifique ou vague, et est secondaire par rapport à leur qualité d'embrayeurs qui apparaît dans leur fonction d'alignement. Les discours stratégiquement adoptés au sujet des compétences sont essentiels aux discours de l'entreprise, pour renforcer la façon dont on conçoit les travailleurs comme standardisés, interchangeables et malléables. Dans ce processus, les travailleurs sont incités à intérioriser (et beaucoup le font) les intérêts du secteur de l'entreprise (Martin 1997). Ces propriétés jouent un rôle dans les façons de ce discours d'user d'une technologie du soi dans la lignée de Foucault :

Les techniques de soi, qui permettent aux individus d'effectuer, seuls ou avec l'aide d'autres, un certain nombre d'opérations sur leur corps et leur âme, leurs pensées, leurs conduites, leur mode d'être ; de se transformer afin d'atteindre un certain état de bonheur, de pureté, de sagesse, de perfection ou d'immortalité [...].

Foucault 1994 : 785

5. Un « embrayeur » (*shifter*) est un mot (ou une catégorie grammaticale) dépourvu de sens lexical indépendant de son contexte. Sa valeur référentielle dépend de la présupposition de sa valeur pragmatique (Silverstein 1976:24). Les embrayeurs s'interprètent en fonction du lieu, du moment et des relations sociales spécifiques au discours, comme dans les usages des pronoms personnels ou des déictiques tels que *ceci/cela*, *ici/là*, *avant/maintenant*.

Les acteurs, selon toute vraisemblance, vont opérer de sorte à concorder avec les modèles de personnes les plus valorisées dans leur environnement social, surtout lorsque leur vie économique est en jeu et encore davantage lorsque ces actions leur sont présentées comme des choix personnels allant dans le sens de leurs intérêts. À cette fin, insiste Foucault, les techniques de soi relèvent des techniques de pouvoir qui déterminent la conduite des individus et les assujettissent à certaines finalités ou formes de domination, une objectivation du sujet (Foucault 1994 : 785). Cette structuration de la subjectivité circule de façon discursive par de multiples canaux et sources, dans des registres qui forment ensemble des schémas cohérents, c'est-à-dire qui sont inter-discursifs (Silverstein 2005), utilisant des fonctions et des stratégies pragmatiques de façon à ce que les acteurs les interprètent comme équivalentes les unes aux autres, comme par exemple dans le cas des discours politiques et publicitaires.

Cette inter-discursivité s'observe dans les domaines de l'enseignement supérieur, du gouvernement et des discours corporatifs sur le travail. Voyez comment la façon de Mindtools de caractériser les compétences informelles – comme des choses distinctes, valorisantes et évaluables que les employés doivent nécessairement posséder – se retrouve dans le communiqué de presse (paru le 11 octobre 2011) du centre de placement d'un petit collège d'études en sciences humaines :

Les meilleures compétences pour les candidats à l'emploi

Vous avez eu de bonnes notes, vous avez une expérience de stagiaire et vous avez une entrevue d'embauche. Mais avez-vous les compétences informelles qui vous permettront de vous distinguer parmi des dizaines ou des centaines d'autres candidats ? Le sondage NACE de 2011 sur les perspectives d'emploi a identifié les cinq qualités essentielles que les employeurs recherchent chez les nouveaux diplômés.⁶

La même chose se vérifie dans ce communiqué de presse du 2 septembre 2012 publié par le Département du travail américain :

Le Bureau de la politique pour l'emploi des handicapés du Département du travail américain publie un curriculum exhaustif des compétences informelles pour les jeunes travailleurs

WASHINGTON. Le Bureau de la politique pour l'emploi des handicapés du Département du travail américain annonce la publication de *Skills to Pay the Bills : Mastering Soft Skills for Workplace Success* [Les compétences qui payent. Maîtriser les compétences informelles pour réussir au travail], un recueil d'exercices et d'activités de développement de carrière conçu

6. Consulté sur Internet (<http://www.hamilton.edu/news/tags/Finding%20a%20Job>), le 25 novembre 2014 ; NACE est l'acronyme de National Association of Colleges and Employers, association américaine (NDT).

pour aider les jeunes travailleurs, y compris ceux ayant un handicap, à perfectionner leurs talents pour la communication et d'autres compétences.⁷

Ce petit exemple se retrouve dans de nombreuses sources électroniques et imprimées, qu'elles soient commerciales, éducatives ou gouvernementales, renforçant et rendant naturelle l'idée que les compétences informelles sont des aspects nécessaires de l'être économique. Il illustre donc l'un des lieux de la gouvernementalité foucaldienne, comprise comme un ensemble de techniques sociales de contrôle disséminées dans les institutions de la vie sociale par lesquelles les acteurs sociaux se placent ou placent les autres dans des positions de contrôle social, positions qui sont encodées dans les mots clés du discours néolibéral.

La conception néolibérale de la langue

Jaffe (2007:51) a remarqué un glissement, à partir des années 1990, dans la façon de concevoir le multilinguisme des minorités comme une valeur ajoutée plutôt que comme un déficit culturel, glissement qui a mené à l'idée que la connaissance d'une langue minoritaire faisait partie d'un ensemble de compétences. Mais pour qu'il puisse acquérir une valeur, le savoir linguistique doit être réglementé ou normalisé. La langue, en tant que compétence, est ambiguë. En tant que connaissance acquise, le multilinguisme est une compétence formelle. En tant qu'interaction sociale, la pratique discursive est une compétence informelle. Pour que l'un ou l'autre ait une valeur pour l'entreprise, ils doivent être réglementés.

La langue parlée, pour être une compétence informelle, doit pouvoir se concevoir comme un instrument permettant d'atteindre un but positif, à savoir la *communication*. Cameron (2000) avance que les compétences communicationnelles ne constituent pas juste une pratique discursive variable, mais des comportements qui peuvent être remodelés et améliorés, des instruments de la modernité conçus pour produire des résultats contrôlés et prévisibles. Les compétences langagières et communicationnelles sont donc soit normées, soit traitées comme si elles l'étaient. Plus l'emploi occupé sera de faible statut, plus l'élément langage sera normalisé. Cameron fait remarquer la distinction entre les tâches de communication planifiées, relevant des compétences formelles, du travailleur de première ligne, et le travail de communication susceptible de rapporter du profit, relevant des compétences informelles de ceux qui se trouvent aux postes de direction. Plus le statut de l'utilisateur est élevé, plus le potentiel de transformation est important: les cadres supérieurs se voient garantir de formidables résultats grâce à un accompagnement de carrière⁸, tandis que les employés de première ligne, exécutant leurs tâches prédéterminées, ne seront

7. Consulté sur Internet (<http://www.dol.gov/opa/media/press/odep/odep20120252.htm>), le 25 novembre 2014.

8. Pour prendre un exemple entièrement au hasard, voir le site de Booher Consultants (http://www.booher.com/executive_coaching.html), consulté le 25 novembre 2014, caduc au 19 octobre 2015.

impliqués dans aucune transformation. Mais personne, à aucun niveau, n'est exempté de la responsabilité d'améliorer ses aptitudes à la communication : chacun est toujours considéré comme responsable de sa propre réussite. Ce que les sociolinguistes identifient comme des éléments de contexte échappant au contrôle du locuteur n'entrent tout simplement pas en considération.

Le méta-message derrière tout cela est que plus les techniques d'utilisation d'un médium sont normalisées, et plus la communication est « efficace ». Le meilleur exemple en est la normalisation du travail linguistique dans les centres d'appels dans lesquels la performance langagière est extrêmement « entextualisée » (Silverstein et Urban 1996) au moyen de scripts, de manuels, de livres de référence, de sites Internet, etc. Le travail dans les centres d'appels repose sur les techniques tayloristes de gestion du travail consistant en une segmentation des tâches où les employés, suivant des lignes directrices préétablies, sont soumis à une pression considérable pour maximiser le nombre d'appels dans le moins de temps possible (Cameron 2000). Les formes du langage, le style du discours, la segmentation des tâches et même comment la personne se présente, tout cela est standardisé, les performances des salariés devenant quasiment interchangeables. À l'instar des travailleurs de première ligne en général, les employés des centres d'appels ont la responsabilité d'offrir à chaque consommateur la meilleure expérience possible de l'organisation, dans laquelle employés et dirigeants de l'entreprise sont censés opérer au même niveau pour faire le bonheur des consommateurs (Gee, Hull et Lankshear 1996), bien que, évidemment, ce soient les employés qui, en contact direct avec le public, sont en première ligne pour en recueillir les plaintes.

Ces normalisations ou régimes de réglementation, qui ont recours au travail bilingue ou multilingue, se retrouvent dans un grand éventail d'industries, dont les centres d'appels ne constituent qu'une partie⁹. Heller (2003) et Roy (2003) ont montré comment l'usage du français dans les centres d'appels canadiens signale et renforce un glissement de sa signification sociale, qui éloigne le locuteur de son appartenance ethnique pour le mener vers la possession du français comme compétence formelle. Dans la conception du bilinguisme canadien qui avait cours antérieurement, le français relevait d'un arrière-plan historique partagé par toute une communauté. Dans la conception néolibérale, la connaissance du français est l'indice de la contribution d'un employé à son entreprise. Connaître le français devient un signe de la capacité du travailleur à apporter une valeur ajoutée pourvu qu'il utilise un français générique et génériquement correct – qui n'est plus spécifiquement canadien.

Heller et Duchêne (2012) définissent ce contraste comme une tension entre l'identité linguistique en relation avec la citoyenneté, source de fierté nationale ou ethnique, et le savoir linguistique en tant que valeur ajoutée, source de profit.

9. Pour une discussion exhaustive de ces points, voir Urciuoli et LaDousa (2013).

Dans son étude des politiques linguistiques de l'Union européenne, Gal (2012) met en évidence les principes organisateurs de cette tension : ils résident dans la contradiction entre l'encouragement de l'Union européenne à la diversité et son objectif de maximiser la mobilité des salariés et de la production à travers les États européens. La relation des procédés capitalistes actuels aux pratiques de travail est sous-tendue par les idéologies langagières qui ont cours en Europe, et sont ancrées dans une équation selon laquelle chaque langue correspond à un État-nation ou à une politique régionale. Cela ne résulte pas en une diversité linguistique au sens d'un enracinement inclusif, mais en de multiples langues standardisées ordonnées selon une éternelle stratification. Celles-ci sont elles-mêmes ancrées dans des notions d'utilité linguistique qualifiées de rationnelles, référentielles, universelles et modernes dans la lignée de Lock (Bauman et Briggs 2003). La langue ainsi construite est prisée pour ses qualités d'efficacité et de productivité. La capacité de s'en servir convenablement tout comme « l'échec de la communication » relèvent de la responsabilité du locuteur. C'est ainsi, dit Hull (1999), que les « fautes » que font les ouvriers d'usine non anglophones de naissance sont attribuées à leurs « maigres compétences en anglais », sans égard pour la complexité contextuelle de leur énonciation.

La conception néolibérale de la langue se construit au niveau méta-sémiotique en fonction d'une conception plus générale de la langue en tant que tout indifférencié qui se rattache à un certain type de locuteur et en est emblématique, ainsi que l'ont exposé Irvine et Gal (2000 : 37-39) dans leur mise en évidence des principes sémiotiques d'« iconisation » (soit l'association de certaines formes de langage avec des caractéristiques physiques ou sociales) et d'« effacement » (*erasure*) de variation qui, selon eux, caractérisent les conceptions du langage. Ces principes peuvent être observés dans les interactions en Europe entre les industries de services modernes et mondialisées et les filiales, qui jouent un rôle complémentaire contrasté mais agissent comme soutien local, ainsi que le montrent les travaux de Duchêne. En Suisse, des opérateurs multilingues emploient les langues principales de façon standardisée tout en recourant aux langues locales non standardisées pour donner une touche d'authenticité (Duchêne 2009). Toujours en Suisse, un aéroport engage des employés pour effectuer des tâches de première ligne dans les langues valorisées au niveau mondial, tout en s'attendant à ce que ceux qui effectuent un travail « en coulisses » et qui comme par hasard parlent les idiomes moins standard interviennent au besoin lorsque c'est nécessaire (Duchêne 2011). L'usage, par les travailleurs des emplois de première ligne, des langues standardisées montre que ces travailleurs font partie d'un ordre efficace et a-culturel. Ce lien est renforcé par l'image que l'on se fait du locuteur de telle ou telle langue comme représentant moderne, fiable et bien informé d'un nouveau monde du travail rationnel, construction qui concorde avec la maîtrise de facultés de communication non affectées par la forme de la langue, dont la variation peut poser problème. L'usage de langues locales non standardisées évoque l'incarnation d'une culture locale et, certainement dans le cas de l'industrie touristique, suscite d'autres caractéristiques

associées qui viennent s'ajouter à celles que l'on voit sur les affiches de voyage. Par conséquent, ainsi que le montrent Heller et Duchêne (2012), les discours sur le profit et la fierté s'entremêlent lorsque la fierté devient un produit. L'élément régional non standardisé, qui n'a pas de valeur en lui-même, en acquiert en apportant de l'authenticité au standard défini par l'État-nation.

La conception néolibérale de la diversité

Au contraire des langues étrangères fortement prisées en tant que compétences formelles, la diversité en tant que conception néolibérale de marqueurs raciaux ou ethniques est traitée comme une compétence informelle¹⁰. Étant donné qu'il s'agit de caractéristiques personnelles, elles sont imaginées comme des compétences informelles bien que, dans la mesure où des identités ethniques ou raciales sont liées à des identités nationales, elles puissent être associées à une langue. Dans l'imagination populaire, les variations entre des populations caractérisées par la race, l'ethnicité, la nationalité ou la langue sont régulièrement ignorées ou effacées (le principe d'effacement d'Irvine et Gal), de sorte que les membres de groupes ethniques ou raciaux, à l'instar de citoyens d'une nation ou de locuteurs d'une certaine langue, sont automatiquement représentés (que l'on écrive à leur sujet ou que l'on parle d'eux) comme étant tous fondamentalement identiques. Ce modèle convient tout à fait à la façon de concevoir la diversité linguistique et sociale comme une mosaïque, conception mise de l'avant dans les constructions modernes de la société. Il se moule également au modèle néolibéral de la personne en tant que détentrice de ces qualités : qui possède une langue, qui possède une certaine forme (raciale, ethnique, nationale) de diversité ; et, comme nous l'avons vu, ce qui peut être l'attribut d'un travailleur et considéré comme productif peut être conceptualisé en compétence. Dans cette mesure, il y a un parallèle entre multilinguisme et marqueur social du fait que l'un comme l'autre peuvent être conceptualisés comme une compétence.

Là où le parallèle s'arrête, c'est dans la façon dont chaque type de compétence est conceptualisé. Ainsi que nous l'avons mentionné plus haut, la langue peut être pensée comme ayant une valeur ajoutée et, comme nous sommes allés le voir, il en est de même pour la diversité. Cependant, utiliser une langue constitue une compétence formelle dans la mesure où elle est considérée comme

10. Je fais la distinction suivante entre race et ethnicité : l'ethnicité désigne une population qui se considère elle-même comme un groupe distinct des autres en se fondant sur la croyance d'une origine commune et d'une ascendance apparentée. En contraste, la racialisation se produit lorsqu'une population est systématiquement hiérarchisée et traitée comme inférieure par les membres d'autres groupes, cette infériorité étant signifiée par des marqueurs d'origine que l'on considère naturels et une ascendance commune, en particulier physique, et interprétés comme des manifestations inhérentes de statut. Pour une discussion plus en profondeur, voir Urciuoli (1996 : 15 et sq.).

une forme de savoir. Le marché en expansion de l'acquisition de compétences, comme nous l'avons vu avec Mindtools, cherche à formaliser les compétences informelles à partir du modèle des compétences formelles, en les entextualisant, standardisant, inculquant et testant. Mais il devient difficile de procéder ainsi lorsque c'est l'identité sociale qui constitue les compétences. Néanmoins, vers le milieu des années 1990 sont apparus de nouveaux moyens de réglementer l'identité sociale en tant que compétence informelle. Ce que l'on appelait désormais la diversité (pour la distinguer du multiculturalisme ou de l'action affirmative) apportait de la valeur ajoutée dans la mesure où on s'est mis à la concevoir comme une chose maîtrisée par un employé qui facilitait l'exploration par l'entreprise de nouveaux marchés, ou sa gestion d'une force de travail complexe sur le plan démographique. On peut constater la nature (plutôt vague) de la valeur ajoutée par la diversité dans l'extrait suivant, tiré du site Internet Center for American Progress :

Une force de travail diversifiée associe des travailleurs d'origines et d'expériences différentes qui, ensemble, constituent une force de travail plus créative, plus innovante et plus productive. Et les entreprises ont compris qu'elles peuvent se fonder sur la diversité de notre nation pour améliorer leur résultat net. Ainsi, la diversité est une composante essentielle de la croissance dans une économie forte et inclusive construite pour durer.¹¹

Les principes clés de la diversité néolibérale ont été établis par plusieurs auteurs au milieu des années 1990, surtout (et de façon plus notable) par Marilyn Loden dans son ouvrage *Implementing Diversity* (1996). Loden, dont les travaux jouent un rôle méta-sémiotique particulièrement important dans l'histoire de la pensée de la diversité-comme-compétence-informelle, plaide pour que l'on délaisse la rhétorique oppression/ domination qu'elle juge improductive et considère comme le problème à la base de l'action affirmative. Elle propose un modèle de la diversité élaboré à partir des dimensions primaires et secondaires de la constitution sociale de chaque individu, modèle qu'elle a réactualisé au fil des ans. La version la plus récente (que l'on peut consulter en ligne sur son site Internet, www.loden.com, de pair avec un résumé de ses points essentiels), liste neuf dimensions primaires et onze secondaires. Les dimensions primaires (âge, race, ethnicité, sexualité, revenu, croyances spirituelles, classe, genre, aptitudes et caractéristiques physiques) sont celles que Loden trouve :

[P]articulièrement importantes dans le façonnement des valeurs, de l'image de soi et de l'identité de l'individu, ainsi que de ses opportunités et de sa perception des autres. Nous pensons à ces dimensions primaires comme étant le cœur de la diversité de l'identité d'un individu.¹²

11. Consulté sur Internet (<http://www.americanprogress.org/issues/labor/news/2012/07/12/11900/the-top-10-economic-facts-of-diversity-in-the-workplace>), le 25 novembre 2014.

12. Consulté sur Internet (http://www.loden.com/Web_Stuff/Dimensions.html), le 25 novembre 2014.

Les dimensions secondaires (langue première, statut familial, expérience de travail, style de communication, style cognitif, convictions politiques, éducation, situation géographique, rôle et niveau organisationnels, expérience militaire, style de travail) représentent « la dimension essentielle de l'identité sociale d'un individu »¹³. Chacune de ces dimensions de l'identité constitue un élément qui contribue à façonner le tout qu'est le travailleur. Remarquez le parallèle tracé entre langue et ethnicité/race dans ce modèle, qui sont considérées comme deux des nombreuses dimensions constitutives de la diversité constitutive du travailleur.

Le rôle premier des références que fait l'auteure à la diversité dans ces écrits est de la situer dans la lignée d'un modèle favorable à l'entreprise : elles fonctionnent comme des embrayeurs utilisables stratégiquement. Le terme diversité lui-même est ambigu. Bien que Loden évite de le faire, de nombreux auteurs et sites Internet oscillent entre une conception ethnico-raciale ou genrée de la diversité, et une conception intégrant l'ensemble des dimensions (dans les termes de Loden) qui constituent chaque individu. Cette approche ne résout jamais totalement la question des marqueurs, à savoir le fait qu'il existe un contraste sous-jacent entre ce qui est normatif et ce qui ne l'est pas, comme lorsqu'une force de travail devient plus diverse lorsqu'elle contient des employés porteurs de marques (c'est-à-dire non blancs, non hommes). D'un autre côté, le modèle de Loden est celui d'une force de travail dans laquelle chaque individu, avec l'ensemble de ses seize dimensions de diversité, ne porte pas plus de marques que n'importe quel autre. L'employé de la diversité apparaît alors comme un faisceau de ces dimensions. Chaque travailleur est comparable à chacun des autres, et la diversité est un seul aspect de la comparabilité puisque tous les travailleurs peuvent être considérés comme divers à leur propre manière, pour ainsi dire.

C'est ainsi, soutient Loden (1996 : 13), que la diversité de chacun fait l'objet d'une valuation. Attribuer une valeur à la diversité signifie envisager les éléments constitutifs de la diversité – chacune des dimensions de la liste – comme des contributions individuelles à une organisation (p. 18-19), comme des éléments de maximisation du potentiel individuel (p. 21) en lien avec les objectifs stratégiques de l'entreprise (p. 28). Chaque individu a le potentiel d'apporter une contribution à partir des spécificités des dimensions de son identité. L'une des idées particulièrement intéressante de Loden est celle de la formation à la diversité, qui consiste fondamentalement une mise en œuvre technique dont la finalité est que les participants perçoivent la diversité en termes d'objectifs, et non en termes de pouvoir ou d'intentions sujettes à caution, les intérêts de l'individu et ceux de la compagnie se fusionnant naturellement. On enseigne aux gens à mettre en œuvre et à réagir de manière appropriée à ces dimensions comparables de la différence. Dans ce but, la formation aux compétences sur la diversité se concentre sur l'étiquette interculturelle, la communication interculturelle, l'accompagnement interculturel, et la médiation des conflits interculturels (p. 158 et sq.), qui tous :

13. *Ibid.*

[C]onstruisent les compétences comme un programme de collègue bien pensé qui devrait aider chacune des parties à se faire adopter au fur et à mesure des nouvelles prises de conscience et de l'acquisition de nouvelles compétences.

Loden 1996: 164

L'approche de Loden a considérablement circulé dans les écrits néolibéraux sur la diversité dans le milieu de travail, en particulier sur Internet. On y lit souvent des formulations comme celle qui suit, qui provient de DiversityCentral.com, une publication Internet proposant des outils de gestion de la diversité (et qui cite le modèle de Loden) :

Gérer la diversité est le processus par lequel nous sommes formés au sujet de ces différences afin de renchérir de manière importante les talents et des compétences de tous les employés.¹⁴

Cette façon de penser est cohérente avec la conception de la force de travail comme une sorte de mosaïque qu'on peut déjà visualiser. La page d'accueil de DiversityCentral montre sept hommes et huit femmes alignés côte à côte, les femmes paraissant être dans la vingtaine ou la trentaine, et les hommes paraissant avoir entre trente et cinquante ans. Chacun porte des vêtements en lien avec son métier ou un uniforme professionnel. Pour près de la moitié, traits du visage, carnation et couleur de cheveux sont ceux traditionnellement associés aux Afro-Américains, aux Sud-Américains ou aux Asiatiques. Pour les autres, ce n'est pas le cas, c'est-à-dire qu'ils « ont l'air blancs », bien que pour un ou deux d'entre eux, cela soit ambigu. Ils sont tous souriants, ont l'air amical et de bonne volonté. Cet alignement semble illustrer les principes essentiels de ce site Internet, y compris son « Engagement pour la diversité au travail », qui explique les bénéfices qu'une organisation peut retirer du fait de « travailler sur les problèmes de la diversité », dont font partie « Consolider la relation avec l'employé », « Accroître les aptitudes à la compétition » et « Améliorer les performances de l'organisation ». Cette dernière proposition, en particulier, illustre le principe de segmentation des tâches qui façonne la diversité néolibérale, car elle décompose la diversité en divers éléments spécifiques, tout en les précisant de la façon suivante : « Nourrir l'innovation », « Améliorer le travail en équipe », « Améliorer les compétences globales », « Renforcer la réussite des acquisitions », « Réduire le coût des poursuites contre la discrimination et le harcèlement », « Optimiser la performance ».¹⁵

Le Chubb Group of Insurance Companies diffuse le même message. Leur page dédiée au plaidoyer pour la diversité souligne le fait que les qualités instrumentales de tous les membres de la diversité qui jouent leur rôle au sein de la force de travail sont d'importance égale pour la justice sociale :

14. Consulté sur Internet (http://www.diversitycentral.com/tools_and_resources/mtb/4.php), le 25 novembre 2014.

15. Consulté sur Internet (http://www.diversitycentral.com/tools_and_resources/mtb/3.php), le 25 novembre 2014.

Ceux qui perçoivent la diversité seulement comme étant un impératif moral ou un objectif sociétal n'en voient pas l'un des aspects essentiels. La diversité de la force de travail doit être considérée comme un avantage compétitif et une opportunité pour l'entreprise. C'est pourquoi Chubb fait de la diversité une priorité dans ses activités et s'efforce de constituer une force de travail totalement inclusive et diverse.¹⁶

Dans le même esprit, la diversité est définie à partir des dimensions personnelles soulignées par Loden :

La diversité consiste à reconnaître, respecter et valoriser les différences basées sur l'ethnicité, le genre, la couleur, l'âge, la race, la religion, le handicap, l'origine nationale et l'orientation sexuelle. Elle inclut également un éventail infini de caractéristiques et d'expériences individuelles uniques, telles que le style de communication, le cheminement de carrière, l'expérience de vie, la formation, la situation géographique, le niveau de revenu, le statut marital, l'expérience militaire, le statut parental et d'autres variables qui influencent les points de vue personnels.¹⁷

Pour ce qui est de leur application dans le cadre du travail, ces dimensions ont clairement une vocation instrumentale :

Ces expériences de vie et expériences personnelles nous font réagir et penser différemment, approcher les difficultés et résoudre les problèmes différemment, faire des suggestions et prendre des décisions différemment, et percevoir des opportunités différentes. La diversité, donc, est une question de façons de penser diverses. Et pour des performances supérieures, l'entreprise doit tirer profit de ces perspectives uniques.¹⁸

Tout cela s'additionne pour former une « force de travail diverse » dans laquelle la diversité devient un outil pour faire la différence dans l'expansion et la compétition globales :

Comme la base de notre clientèle américaine et mondiale est de plus en plus diversifiée, une partie importante de la croissance de Chubb à l'avenir devra provenir de l'exploitation de ces marchés divers. Pour nouer des relations d'affaires durables avec nos clients et devenir un véritable leader mondial de notre secteur, nous devons comprendre les diverses cultures de nos clients et leurs processus de décision, et pas seulement leur langue. Pour ce faire, nous devons commencer par offrir un lieu de travail diversifié.¹⁹

16. Consulté sur Internet (<http://www.chubb.com/diversity/chubb4450.html>), le 25 novembre 2014.

17. *Ibid.*

18. *Ibid.*

19. *Ibid.*

Le modèle des dimensions de la diversité de Loden s'est complètement globalisé: une rapide recherche Google de références à Loden (1996) dans les écrits portant sur la gestion de la diversité au Canada, en Grande-Bretagne et aux États-Unis a mené à de nombreux résultats.²⁰

Imaginer la diversité et la langue

Dans l'imaginaire néolibéral, il y a un parallèle entre les employés parlant la langue nationale et ceux de la diversité en ce que tous sont des re-conceptualisations de marqueurs, et souvent des formes de marqueurs liées puisque, comme le dit Ethnoconnect, les travailleurs de la diversité ont souvent des compétences linguistiques diverses. Les deux types d'employés sont perçus comme des faisceaux de compétences. Les deux sont imaginés en termes de segmentation des tâches, utilisant soit sa connaissance d'une langue spécialisée comme une compétence formelle, soit un marqueur social comme une compétence informelle. Là où les parallèles s'arrêtent, c'est dans la façon de concevoir la compétence elle-même. Les compétences formelles peuvent être normalisées d'une façon qui ne peut s'appliquer aux compétences informelles, comme le montre clairement la normalisation opérée auprès des employés des centres d'appels multilingues²¹. Dans cette mesure, la diversité des langues et la diversité sociale deviennent complémentaires, chacune constituant un élément complémentaire, jouant un rôle différent mais s'enrichissant mutuellement, du tableau d'ensemble de la diversité telle que conçue par la mouvance néolibérale.

Le parallèle et la complémentarité prennent fin de manière plutôt frappante aux États-Unis. Des entreprises comme Ethnoconnect qui mentionnent explicitement l'importance des compétences langagières sont relativement inhabituelles dans les écrits qui promeuvent la diversité dans les entreprises américaines. L'idéologie dominante du « standard monoglotte » (Silverstein 1996) de l'anglais aux États-Unis érige celui-ci comme la seule langue qui soit nécessaire, et certainement de la seule langue qui doit occuper l'espace public. Cette idéologie séculaire apparaît clairement dans la façon de percevoir les Hispano-américains (Zentella 1995), perspective racialisée et largement partagée qui s'étend dans une large mesure aux politiques voulant qu'on ne parle que l'anglais sur les lieux de travail (Rodriguez 2006), qui visent surtout les

20. Voici des exemples de ces écrits sur la gestion de la diversité qui mentionnent Loden (1996) : la Banque royale du Canada (<http://www.rbc.com/diversity/pdf/DL-diversity-behaviours.pdf>) ; l'Université de Newcastle (<http://www.newcastle.edu.au/Resources/Divisions/Academic/Equity%20and%20Diversity/Documents/CDIP/GIF1.pdf>) ; et plusieurs projets soit financés, soit liés à l'Union européenne tels que le *Malta Tourism Authority Diversity Management Practices Training Handbook* (<http://www.diversityintourism.com/library/SiteImages/PDF/Handbook.pdf>), tous consultés en ligne le 25 novembre 2014.

21. Il y a un certain jeu. La connaissance spécialisée d'une langue n'est pas toujours vue comme une compétence formelle réglementée et que l'on peut standardiser : lorsqu'elle correspond à l'authenticité dans le domaine du tourisme, elle devient plus informelle.

hispanophones. Cela paraît également dans la popularité des législations locales et fédérales sur l'anglais comme langue officielle²². En contraste, les langues minoritaires, dans la plus grande partie du reste du monde, et particulièrement au Canada et en Europe, malgré des histoires comparables de discrimination et de racialisation de la langue, ont obtenu une reconnaissance légale au cours des dernières décennies. Il semble que la possibilité d'employer une langue qui n'est pas politiquement dominante mais qui jouit d'une reconnaissance au niveau mondial ne puisse s'établir que dans les sociétés où ces langues ont d'abord été légalement reconnues.

Néanmoins, le tableau d'ensemble montre que cela ne se produit que si les conditions politiques d'une société donnée rendent possible la normalisation des marqueurs sociaux en tant que formes standardisables de la langue et de l'être social. Il semble y avoir une sorte de schéma directeur dans la construction du travailleur par le néolibéralisme. Le travailleur de la diversité s'y insère, et le travailleur maîtrisant une autre langue également. Tous deux sont un indice de la néolibéralisation des marqueurs sociaux. Ces formes de marqueurs ethniques et linguistiques, qui étaient sources de fierté pour différents groupes à travers divers mouvements sociaux depuis les années 1970, sont devenus susceptibles, depuis les années 1990, d'être individualisés et intégrés au néolibéralisme. Il semble que le processus même de la légitimation politique ait rendu les langues et les identités sociales sujettes à exploitation par le néolibéralisme. Comme l'ont exposé Heller et Duchêne (2012), on peut voir comment une méta-sémiotique ancienne peut se frayer un chemin dans la nouvelle. Il a toujours été dévolu à ceux qui sont marqués de justifier la valeur de ce qui les marque, que ce soit se montrant capables de rendre convaincante leur fierté ethnique ou en prouvant qu'une pratique ou une caractéristique marquée constitue une véritable compétence.

*Texte inédit en français traduit par
Anne-Hélène Kerbiriou et Sonia Engberts*

Références

- ALTHUSSER L., 1971, « Ideology and Ideological State Apparatuses » : 127-186, in L. Althusser, *Lenin and Philosophy and Other Essays*. Londres, Monthly Review Press.
- BAUMAN R. et C. BRIGGS, 2003, *Voices of Modernity : Language Ideologies and the Politics of Inequality*. Cambridge, Cambridge University Press.
- BRAVERMAN H., 1974, *Labor and Monopoly Capital : The Degradation of Work in the Twentieth Century*. New York, Monthly Review Press.

22. En 2008, 27 États ont promulgué des lois sur l'anglais comme langue officielle, Hawaï ayant reconnu l'hawaïen et l'anglais comme langues d'État, et quatre États s'étant déclarés « anglais plus ». Voir le site LanguagePolicy.net (<http://www.languagepolicy.net/archives/langleg.htm>), consulté le 25 novembre 2014.

- CAMERON D., 2000, *Good to Talk: Living and Working in a Communication Culture*. Londres, Sage.
- DUCHÊNE A., 2009, «Marketing, Management and Performance : Multilingualism as a Commodity in a Tourism Call Center», *Language Policy*, 8, 1 : 27-50.
- , 2011, «Néolibéralisme, inégalités sociales et plurilinguisme : l'exploitation des ressources langagières et des locuteurs», *Langage & Société*, 136 : 81-106.
- FOUCAULT M., 1994, «Les techniques de soi [5 octobre 1982]» : 785-814, in M. Foucault, *Dits et écrits*, tome 4. Paris, Éditions Gallimard.
- GAL S., 2012, «Sociolinguistic Regimes and the Management of Diversity» : 22-42, in A. Duchêne et M. Heller, *Language in Late Capitalism: Pride and Profit*. Londres, Routledge.
- GEE J., G. HULL et C. LANKSHEAR, 1996, *The New Work Order*. Boulder, Westview Press.
- GERSHON I., 2011, «Neoliberal Agency», *Current Anthropology*, 52, 4 : 537-555.
- HARVEY D., 1989, *The Condition of Postmodernity*. Cambridge, Oxford, Blackwell Publishers.
- , 2005, *A Brief History of Neoliberalism*. Oxford, Oxford University Press.
- HELLER M., 2003, «Globalization, the New Economy, and the Commodification of Language and Identity», *Journal of Sociolinguistics*, 7, 4 : 473-492.
- HELLER M. et A. DUCHÊNE, 2012, «Pride and Profit: Changing Discourses of Language, Capital and Nation-State» : 1-21, in A. Duchêne et M. Heller, *Language in Late Capitalism: Pride and Profit*. Londres, Routledge.
- HULL G., 1999, «What's in a Label? Complicating Notions of the Skills-Poor Worker», *Written Communication*, 16, 4 : 379-411.
- IRVINE J. et S. GAL, 2000, «Language Ideology and Linguistic Differentiation» : 35-83, in P. Kroskrity (dir.), *Regimes of Language: Ideologies, Politics, and Identities*. Santa Fe, School of American Research.
- JAFFE A., 2007, «Minority Language Movements» : 50-70, in M. Heller (dir.), *Bilingualism: A Social Approach*. New York, Palgrave Macmillan.
- LODEN M., 1996, *Implementing Diversity*. Burr Ridge, McMillan.
- MARTIN E., 1997, «Managing Americans: Policy and Changes in the Meaning of Work and Self» : 239-57, in C. Shore et S. Wright (dir.), *Anthropology of Policy: Critical Perspectives on Governance and Power*. Londres, Routledge.
- PARMENTIER R., 1994, *Signs in Society*. Bloomington, Indiana University Press.
- RODRIGUEZ C., 2006, «Language Diversity in the Workplace», *Northwestern University Law Review*, 100, 4 : 1689-1773.
- ROSE N., 1999, *Powers of Freedom: Reframing Political Thought*. Cambridge, Cambridge University Press.
- ROSSITER N., 2003, «Processual Media Theory», *Symploke*, 11, 1-2 : 104-131.

- ROY S., 2003, « Bilingualism and Standardization in a Canadian Call Center: Challenges for a Linguistic Minority Community »: 269-287, in R. Bayley et S. Schecter (dir.), *Language Socialization in Multilingual Societies*. Clevedon, Multilingual Matters.
- SILVERSTEIN M., 1976, « Shifters, Linguistic Categories, and Cultural Description »: 11-55, in K. Basso et H. Selby (dir.), *Meaning in Anthropology*. Albuquerque, University of New Mexico Press.
- , 1996, « Monoglot “Standard” in America: Standardization and Metaphors of Linguistic Hegemony »: 284-306, in D. Brenneis et R. Macauley (dir.), *The Matrix of Language: Contemporary Linguistic Anthropology*. Boulder, Westview Press.
- , 2003, « Indexical Order and the Dialectics of Sociolinguistic Life », *Language and Communication*, 23: 193-230.
- , 2005, « Axes of Evals: Token versus Type Interdiscursivity », *Journal of Linguistic Anthropology*, 15, 1: 6-22.
- SILVERSTEIN M. et G. URBAN, 1996, *Natural Histories of Discourse*. Chicago, The University of Chicago Press.
- SPENCER L.M., 1983, *Soft Skill Competencies: Their Identification, Measurement and Development for Professional, Managerial, and Human Services Jobs*. Edinburgh, Scottish Council for Research in Education.
- URCIUOLI B., 1996, *Exposing Prejudice: Puerto Rican Experiences of Language, Race, and Class*. Boulder, Westview Press.
- , 2003, « Excellence, Leadership, Skills, Diversity: Marketing Liberal Arts Education », *Language and Communication*, 23: 385-408.
- , 2008, « Skills and Selves in the New Work Place », *American Ethnologist*, 35, 2: 211-228.
- URCIUOLI B. et C. LADOUA, 2013, « Language Management/Labor », *Annual Review of Anthropology*, 42: 175-190.
- WATSON C., 1983, « Leadership, Management, and the Seven Keys », *The McKinsey Quarterly*, 26, 2: 8-13.
- WHITMORE P. et J. FRY, 1974, *Soft Skills: Definition, Behavioral Model Analysis, Training Procedures*. Alexandria, National Technical Information Service, Human Resources Research Organization.
- WILLIAMS R., 1983, *Keywords: A Vocabulary of Culture and Society*. New York, Oxford University Press.
- ZENTELLA A., 1996, « The “Chiquita-Fication” of U.S. Latinos and Their Languages, or Why We Need an Anthropological Linguistics »: 1-18, in R. Ide, R. Parker et Y. Sunaoshi (dir.), *SALSA III: Proceedings of the Third Annual Symposium about Language and Society*. Austin, University of Texas, Department of Linguistics.

Sources électroniques

- AMERICANPROGRESS.ORG, «The Top 10 Economic Facts of Diversity in the Workplace: A Diverse Workforce Is Integral to a Strong Economy», consulté sur Internet (<http://www.americanprogress.org/issues/labor/news/2012/07/12/11900/the-top-10-economic-facts-of-diversity-in-the-workplace>), le 25 novembre 2014.
- BOOHER CONSULTANTS, consulté sur Internet (http://www.boohier.com/executive_coaching.html), le 25 novembre 2014, caduc au 19 octobre 2015.
- CHUBB.COM, «Business Case for Diversity», consulté sur Internet (<http://www.chubb.com/diversity/chubb4450.html>), le 25 novembre 2014.
- DIVERSITYCENTRAL.COM, «Answers to Tough Questions», consulté sur Internet (http://www.diversitycentral.com/tools_and_resources/mtb/4.php), le 25 novembre 2014.
- , «Business Case for Diversity», consulté sur Internet (http://www.diversitycentral.com/tools_and_resources/mtb/3.php), le 25 novembre 2014.
- DIVERSITYINTOURISM.COM, «Diversity Management Practices Training Handbook», consulté sur Internet (<http://www.diversityintourism.com/library/SiteImages/PDF/Handbook.pdf>), le 25 novembre 2014.
- DOL.GOV, «US Labor Department's Office of Disability Employment Policy Releases Comprehensive Soft Skills Curriculum for Young Workers», consulté sur Internet (<http://www.dol.gov/opa/media/press/odep/odep20120252.htm>), le 25 novembre 2014.
- ETHNOCONNECT.COM, «Business Advantages of Diversity in the Workplace», consulté sur Internet (<http://www.ethnoconnect.com/articles/9-business-advantages-of-diversity-in-the-work-place>), le 24 novembre 2014.
- HAMILTON.EDU, «Finding a Job», consulté sur Internet (<http://www.hamilton.edu/news/tags/Finding%20a%20Job>), le 25 novembre 2014.
- LANGUAGEPOLICY.NET, «Issues in U.S. Language Policy: Language Legislation in the U.S.A.», consulté sur Internet (<http://www.languagepolicy.net/archives/langleg.htm>), le 25 novembre 2014.
- LODEN.COM, «Primary & Secondary Dimensions of Diversity», consulté sur Internet (http://www.loden.com/Web_Stuff/Dimensions.html), le 25 novembre 2014.
- MINDTOOLS.COM, consulté sur Internet (<http://www.mindtools.com/AboutMindTools.htm>), le 24 novembre 2014.
- , «Essential Skills for an Excellent Career», consulté sur Internet (http://www.mindtools.com/pages/article/newCDV_34.htm), le 24 novembre 2014.
- NEWCASTLE.EDU.AU, «Culturally Inclusive Environment. General Information Folio 1», consulté sur Internet (<http://www.newcastle.edu.au/Resources/Divisions/Academic/Equity%20and%20Diversity/Documents/CDIP/GIF1.pdf>), le 25 novembre 2014.
- RBC.COM, «Diversity Behaviours. What We Can Do», consulté sur Internet (<http://www.rbc.com/diversity/pdf/DL-diversity-behaviours.pdf>), le 25 novembre 2014.

RÉSUMÉ – ABSTRACT – RESUMEN

La « diversité » comme capital

La re-conceptualisation néolibérale de la différence linguistique et sociale

Dans les discours néolibéraux sur le travail, les travailleurs sont imaginés comme des faisceaux de compétences, certaines étant dites « formelles » (le savoir et les techniques), d'autres « informelles » (les aptitudes et les caractéristiques sociales). Dans cette conception, tout attribut pensé en termes de travail productif, même les différentes formes de se comporter socialement, peut être considéré comme une compétence. En particulier, les marqueurs de différences sociales peuvent être considérés comme des compétences, y compris les marqueurs raciaux, ethniques et linguistiques, pour autant qu'on puisse supposer qu'ils apportent une valeur à l'entreprise. Des différences que l'on pourrait par ailleurs interpréter comme des indications de race, d'ethnicité ou d'identité nationale sont ré-imaginées comme des propriétés appartenant à des individus. De plus, les salariés sont rendus responsables de la conversion de leurs propres marqueurs de désavantage social en marqueurs de valeur ajoutée. De manière générale, les différences langagières et raciales/ethniques fonctionnent de manière complémentaire dans le monde du travail issu de la globalisation : les différences linguistiques opèrent comme des compétences « formelles » et les caractéristiques sociales identitaires de la « diversité » comme des compétences « informelles ».

Mots clés : Urciuoli, discours, néolibéralisme, travail, compétences, diversité, langue

Capitalizing « Diversity »

Neoliberal Reimagining of Linguistic and Social Difference

In neoliberalized labor discourses, workers are imagined as bundles of skills, some « hard » (knowledge and techniques) and some « soft » (social abilities and characteristics). In such imagining, any attribute that can be imagined in terms of productive labor can be cast as a skill, including forms of social being. In particular, forms of social difference can be imagined as skills, including racial/ethnic markedness and language markedness, so long as they can be cast as providing corporate value. Forms of difference that would otherwise be interpretable as indices of race, ethnic or national identity are reimagined as properties belonging to individuals. Moreover, workers are in effect responsible for recasting their own markers of social disadvantage as markers of added value. By and large, language and race/ethnic differences operate in complement to each other in globalized labor regimes : language difference operating as « hard » skills and social identity forms of « diversity » operating as « soft » skills.

Keywords : Urciuoli, Discourse, Neoliberalism, Labor, Skills, Diversity, Language

La « diversidad » como capital

La re-conceptualización neoliberal de la diferencia lingüística y social

En los discursos neoliberales sobre el trabajo, los trabajadores han sido imaginados como haces de competencia, algunas « tangibles » (el conocimiento y las técnicas), otras « intangibles » (las aptitudes y las características sociales). Para ese tipo de concepción, todo atributo que se pueda concebir en términos de trabajo productivo puede ser calificado de competencia, incluyendo las formas del ser social. De manera particular, las formas de

diferencia social pueden ser imaginadas como competencias, incluyendo los marcadores raciales, étnicos y lingüísticos, en la medida en que se supone que agregan un valor a la empresa. Las formas de diferencia que se podrían interpretar como marcadores de la raza, la identidad o la identidad nacional se re-imaginan como una propiedad de los individuos. Además, los asalariados están encargados de transformar sus propios marcadores de la desventaja social en indicadores con valor agregado. En forma general, las diferencias lingüísticas y raciales/étnicas funcionan de manera complementaria en los regímenes globalizados del trabajo: las diferencias lingüísticas operan como competencias «tangibles» y las formas de identidad social de la «diversidad» como competencias «intangibles».

Palabras clave: Urciuoli, discurso, neoliberalismo, trabajo, competencias, diversidad, lengua

Bonnie Urciuoli
Anthropology Department
198 College Hill Road
Hamilton College
Clinton NY 13323
États-Unis
burciuol@hamilton.edu