Communication in Multilingual Environments: Clarity Saves Lives Meeting Kit – French



QUELS SONT LES ENJEUX?

Un milieu de travail où les employés parlent différentes langues comporte un risque spécifique en matière de communication auquel on n'accorde pas suffisamment d'attention. Lorsqu'une consigne de sécurité n'est comprise que partiellement, lorsqu'un avertissement est donné dans une langue que seule la moitié de l'équipe comprend, ou lorsqu'un employé acquiesce par simple gêne, l'écart entre ce qui a été dit et ce qui a été compris peut mettre quelqu'un en danger.

QUELS SONT LES DANGERS?

Des Consignes Qui se Perdent Dans la Traduction

Un travailleur qui reçoit une consigne de sécurité dans une langue qu'il ne comprend pas entièrement peut effectuer une étape erronée, suivre les étapes dans le désordre ou omettre complètement une précaution essentielle sans se rendre compte qu'il a manqué quelque chose. La tâche semble avoir été accomplie. Le danger est invisible.

Le Signe de Tête qui ne Veut Rien Dire

Dans les milieux de travail où les travailleurs ressentent une pression sociale ou professionnelle pour paraître compétents, les gens acquiescent à des consignes qu'ils n'ont pas entièrement comprises. Il s'agit là d'une des lacunes les plus courantes et les plus dangereuses dans la communication multilingue en matière de sécurité. Cela ressemble à une confirmation. Ce n'en est pas une.

Les Situations d'Urgence où les Avertissements ne Passent Pas

En cas d'urgence réelle, un avertissement doit être compris immédiatement. Si les annonces par haut-parleur, les alertes criées ou les signaux de la main n'ont de sens que pour une partie de l'équipe, la réaction s'effondre exactement au mauvais moment. Les plans d'évacuation et les rôles en cas d'urgence doivent

être répétés de manière à ce que tout le monde sur le plancher puisse les comprendre.

Documents de Sécurité Rédigés dans une seule langue

Les fiches du SIMDUT, les procédures d'exploitation normalisées et les affiches de mise en garde qui n'existent que dans une seule langue privent les travailleurs qui lisent d'autres langues de l'accès à l'information dont ils ont besoin pour se protéger. Ce n'est pas une lacune dans les politiques. C'est une véritable lacune de sécurité quotidienne.

COMMENT SE PROTÉGER

Chaque membre de l'équipe a un rôle à jouer pour assurer une communication efficace malgré les différences linguistiques. Voici comment cela se traduit dans la pratique.

Si Vous n'Avez pas Compris, Dites-le

Ces trois gestes fonctionnent malgré presque toutes les barrières linguistiques :

- Dites « Pouvez-vous me montrer? » plutôt que « Oui ». Une démonstration en dit plus long qu'une instruction répétée.
- Utilisez votre téléphone pour traduire un mot ou une expression clé si vous avez besoin de confirmer quelque chose de précis.
- Expliquez à votre collègue ce que vous avez compris et demandez-lui de vous corriger. Cela permet de mettre au jour les malentendus avant qu'ils ne se transforment en incidents.

Montrez-le, ne Vous Contentez pas de le Dire

Lorsque vous donnez des consignes de sécurité à un travailleur qui parle une autre langue, accompagnez chaque consigne verbale d'une démonstration :

- Désignez la partie spécifique de l'équipement que vous décrivez.
- Montrez l'action correcte avant de demander au travailleur de la reproduire.
- Utilisez des supports visuels comme des étiquettes, un code de couleurs ou des schémas chaque fois que c'est possible.

Associez Judicieusement les Travailleurs pour les Tâches à Haut Risque

Pour les tâches qui comportent des conséquences réelles, associez, dans la mesure du possible, des travailleurs qui partagent la même langue. Il ne s'agit pas de supervision. Il s'agit d'avoir quelqu'un qui puisse expliquer une étape critique dans la langue dans laquelle le travailleur pense, ce qui est toujours plus clair qu'une traduction dans une langue seconde.

Vérifiez la Compréhension Réelle

Après avoir donné une consigne de sécurité, ne demandez pas « Est-ce que tu as compris? ». Demandez au travailleur de vous montrer ce qu'il s'apprête à faire ou de répéter les étapes clés. La compréhension se démontre, elle ne se déclare pas. Un signe de tête ne constitue pas une confirmation. Une démonstration, oui.

Apprenez les Mots clés de Sécurité dans les Langues de Votre Équipe

Vous n’avez pas besoin de parler couramment une autre langue pour faire une réelle différence en matière de sécurité. Le simple fait de connaître 10 à 15 mots essentiels dans la langue d’un collègue peut sauver une vie au moment opportun. Les mots qui comptent le plus en cas d’urgence :

- Arrêtez. Danger. Feu. À l’aide. Évacuez. Reculez.
- Le nom de chaque équipement essentiel que votre équipe utilise quotidiennement.
- Les mots de base désignant les dangers propres à votre milieu de travail (noms de produits chimiques, « chaud », « haute tension », « point de pincement »).

Utilisez Systématiquement le Codage Couleur et les Normes Visuelles

Les systèmes de codage couleur permettent de communiquer au-delà des barrières linguistiques lorsque les mots ne suffisent pas. Le rouge signifie « danger » ou « ne pas utiliser ». Le jaune signifie « prudence » ou « danger présent ». Le vert signifie « sans danger » ou « allez-y ». Si votre site utilise ces normes, appliquez-les de façon uniforme afin que tous les employés sur le plancher puissent interpréter l’environnement sans avoir besoin d’une traduction. L’équipement mis hors service doit toujours être étiqueté de façon visible. Les zones dangereuses doivent toujours être marquées de façon visible. Ces systèmes ne sont efficaces que s’ils sont fiables à chaque quart de travail.

MOT DE LA FIN

Un milieu de travail sécuritaire est un milieu où chaque personne présente sur le plancher, peu importe la langue dans laquelle elle a grandi, peut avoir accès à l’information qui assure sa sécurité. Cela exige des efforts concrets, et pas seulement de la bonne volonté.