

1

00:00:13,866 --> 00:00:17,666

Bonjour et bienvenue à ce webinaire intitulé

2

00:00:17,800 --> 00:00:22,066

"La diversité linguistique : votre arme  
secrète pour un lieu de travail inclusif."

3

00:00:22,666 --> 00:00:25,466

Je m'appelle Delia  
et je suis experte chez Atolo

4

00:00:25,600 --> 00:00:29,566

pour tout ce qui concerne la diversité  
et l'inclusion sur le lieu de travail.

5

00:00:30,766 --> 00:00:32,600

Pourquoi est-on invités aujourd'hui ?

6

00:00:32,700 --> 00:00:35,700

Parce qu'Atolo donne  
d'un côté des formations de langue

7

00:00:35,800 --> 00:00:38,000

et de l'autre côté des ateliers

8

00:00:38,100 --> 00:00:41,000

pour apprendre à gérer cette diversité  
au sein de vos équipes.

9

00:00:42,900 --> 00:00:46,966

La diversité linguistique  
est un aspect qu'on oublie souvent,

10

00:00:47,466 --> 00:00:49,900

mais c'est essentiel  
quand on parle de diversité.

11

00:00:50,066 --> 00:00:55,400

Car la diversité linguistique,  
et aussi la diversité de nos identités,

12

00:00:55,800 --> 00:00:59,566

c'est une forme de notre culture,  
de notre identité, comme je viens de dire,

13

00:00:59,700 --> 00:01:04,266  
mais c'est aussi une façon de communiquer  
et de penser différemment.

14

00:01:05,066 --> 00:01:09,600  
On voit, dans les entreprises qui vraiment  
embrassent cette diversité linguistique,

15

00:01:10,366 --> 00:01:13,700  
qu'il y a plus d'innovation,  
il y a vraiment de la créativité,

16

00:01:13,866 --> 00:01:18,366  
mais on voit aussi que les employés  
se sentent vraiment valorisés

17

00:01:18,500 --> 00:01:21,066  
pour leurs forces uniques  
et pour leurs talents.

18

00:01:23,100 --> 00:01:26,800  
Aujourd'hui, j'ai préparé quelques points  
que j'aimerais aborder avec vous.

19

00:01:26,900 --> 00:01:29,100  
Premièrement, on va voir le contexte :

20

00:01:29,266 --> 00:01:32,300  
qu'est-ce que c'est,  
cette diversité linguistique,

21

00:01:32,466 --> 00:01:34,000  
et pourquoi c'est important ?

22

00:01:34,100 --> 00:01:39,200  
Deuxièmement, on va regarder les défis :  
c'est pas toujours facile à gérer.

23

00:01:39,600 --> 00:01:43,400  
Troisièmement, on va regarder

quelles sont alors les solutions possibles,

24

00:01:43,500 --> 00:01:46,500

ce qu'on peut vraiment faire  
pour gérer cette diversité.

25

00:01:46,600 --> 00:01:47,600

Et quatrièmement,

26

00:01:48,300 --> 00:01:51,600

on va finir avec les conclusions,  
ce qu'on a appris aujourd'hui.

27

00:01:52,900 --> 00:01:53,900

Donc, le contexte :

28

00:01:54,800 --> 00:01:56,100

avant de commencer,

29

00:01:56,266 --> 00:01:58,866

pourquoi la diversité linguistique  
est importante ?

30

00:01:59,100 --> 00:02:02,800

J'aimerais bien commencer par :  
qu'est-ce que c'est, une langue ?

31

00:02:03,700 --> 00:02:07,100

Une langue, on la voit souvent  
comme une compétence,

32

00:02:07,266 --> 00:02:11,800

et c'est vrai : c'est quelque chose  
qu'on apprend dès qu'on est né.

33

00:02:12,766 --> 00:02:15,300

Dès l'enfance,  
on apprend différentes langues.

34

00:02:15,466 --> 00:02:16,966

Peut-être une, peut-être deux.

35

00:02:17,400 --> 00:02:20,866  
Mais c'est surtout  
un moyen de communication.

36  
00:02:21,166 --> 00:02:22,400  
Qu'est-ce qu'une langue ?

37  
00:02:22,500 --> 00:02:26,700  
C'est que moi, j'aimerais bien  
transmettre mon message à vous

38  
00:02:26,800 --> 00:02:28,666  
et que vous me compreniez.

39  
00:02:29,066 --> 00:02:30,666  
Ça, c'est une langue.

40  
00:02:30,800 --> 00:02:33,100  
C'est vraiment un moyen de communication.

41  
00:02:34,000 --> 00:02:36,866  
Mais plus important :  
une langue, c'est aussi un miroir

42  
00:02:37,000 --> 00:02:39,466  
de sa propre culture, de sa propre identité.

43  
00:02:40,466 --> 00:02:44,700  
Comme j'ai dit tout au début,  
une langue, c'est un reflet :

44  
00:02:45,000 --> 00:02:49,266  
comment je pense,  
comment je vais communiquer, d'où je viens.

45  
00:02:49,400 --> 00:02:52,600  
Moi, j'ai un accent. Vous entendez peut-être  
que je suis néerlandophone.

46  
00:02:52,700 --> 00:02:58,266  
Ça veut dire que quand je parle en français,  
je vais être plus directe qu'un francophone.

47

00:02:58,400 --> 00:03:02,366

Parce qu'en néerlandais, on communique  
d'une façon plus directe qu'en français.

48

00:03:04,400 --> 00:03:08,166

Pourquoi est-ce important ?  
Pourquoi est-ce un vrai point sur l'agenda,

49

00:03:08,300 --> 00:03:10,600

aujourd'hui  
comme dans beaucoup d'entreprises ?

50

00:03:10,900 --> 00:03:15,300

Premièrement, on a vu que le lieu de travail  
est devenu de plus en plus diversifié.

51

00:03:15,866 --> 00:03:21,066

Et si on a plusieurs cultures,  
plusieurs nationalités,

52

00:03:21,200 --> 00:03:25,000

ça veut aussi dire qu'on a  
une plus grande diversité linguistique.

53

00:03:25,900 --> 00:03:30,500

Par exemple, on travaille non seulement  
avec des néerlandophones, des francophones,

54

00:03:30,600 --> 00:03:33,600

mais peut-être aussi avec des gens  
venus d'Italie, du Portugal,

55

00:03:33,766 --> 00:03:37,900

peut-être du Mexique ou du Maroc.

56

00:03:38,166 --> 00:03:40,300

Et d'un coup, on doit parler l'anglais

57

00:03:40,400 --> 00:03:43,066

et on a tous ces collègues  
qui parlent d'une autre façon,

58

00:03:43,200 --> 00:03:45,466  
qui ont d'autres accents, d'autres pensées.

59  
00:03:45,600 --> 00:03:48,200  
Ils vont peut-être  
le transmettre en anglais,

60  
00:03:48,366 --> 00:03:50,300  
mais il y a encore cette culture derrière.

61  
00:03:50,966 --> 00:03:55,700  
Deuxièmement, on voit aussi  
qu'on va se focaliser plus souvent

62  
00:03:55,800 --> 00:04:02,500  
sur la flexibilité et sur les besoins  
d'un employé sur le plan individuel.

63  
00:04:02,666 --> 00:04:06,600  
Ça veut dire par exemple,  
si j'aimerais avoir un nouveau poste

64  
00:04:07,100 --> 00:04:10,900  
et j'ai besoin  
d'un certain niveau dans une langue,

65  
00:04:11,000 --> 00:04:12,500  
que je reçois des formations.

66  
00:04:13,266 --> 00:04:18,200  
Je reçois des formations  
pour atteindre ce but, ce niveau,

67  
00:04:18,300 --> 00:04:19,666  
pour faire ce boulot.

68  
00:04:19,800 --> 00:04:25,000  
Avant, on allait seulement embaucher  
des personnes qui avaient déjà ce niveau.

69  
00:04:26,000 --> 00:04:28,566  
Troisièmement,  
on voit aussi le travail hybride.

70

00:04:29,800 --> 00:04:32,600

Aujourd'hui,  
je donne aussi un webinaire en virtuel.

71

00:04:32,766 --> 00:04:39,100

Ça veut dire, comme c'est en français,  
que peut-être vous me regardez de Belgique,

72

00:04:39,200 --> 00:04:42,866

mais il y a aussi la possibilité  
que quelqu'un au Canada ou même en France

73

00:04:43,000 --> 00:04:45,566

pourrait regarder cette vidéo.

74

00:04:45,700 --> 00:04:47,500

Et c'est la même chose au travail :

75

00:04:47,800 --> 00:04:50,766

aujourd'hui, grâce à ce travail hybride,

76

00:04:50,900 --> 00:04:54,400

on peut travailler avec des personnes  
qui habitent en France,

77

00:04:54,500 --> 00:04:57,366

qui travaillent peut-être en Allemagne,  
aux États-Unis,

78

00:04:57,500 --> 00:04:59,600

même en Asie ou en Afrique.

79

00:04:59,700 --> 00:05:03,200

Et donc d'un coup, on est confrontés  
à toutes ces nationalités,

80

00:05:03,300 --> 00:05:08,600

toutes ces différentes identités  
et aussi cet aspect de langues diversifiées.

81

00:05:11,100 --> 00:05:15,000

Mais ce n'est pas si facile à gérer,  
car si on ne comprend pas,

82

00:05:15,100 --> 00:05:18,700

si on ne parle pas la même langue,  
on peut avoir des obstacles.

83

00:05:19,300 --> 00:05:23,600

Aujourd'hui, je vais vous expliquer  
les obstacles sur trois grands niveaux :

84

00:05:23,700 --> 00:05:28,766

le niveau individuel, le niveau en équipe  
et aussi le niveau organisationnel.

85

00:05:29,400 --> 00:05:32,666

Qu'est-ce qu'on voit comme obstacles  
sur le niveau de l'individu ?

86

00:05:32,800 --> 00:05:36,300

Premièrement, on voit vraiment une barrière  
au niveau de la carrière.

87

00:05:36,766 --> 00:05:39,300

Pour certaines fonctions,  
pour certains postes,

88

00:05:39,466 --> 00:05:42,700

un certain niveau de langue est requis.

89

00:05:42,866 --> 00:05:45,600

C'est vraiment important  
d'avoir ce niveau-là.

90

00:05:45,766 --> 00:05:47,900

Par exemple,  
si je travaille dans un hôpital,

91

00:05:48,000 --> 00:05:51,266

je dois avoir la langue  
pour parler avec les patients.

92

00:05:51,600 --> 00:05:54,766

Si je travaille avec certains clients,  
je dois aussi avoir le niveau

93

00:05:54,900 --> 00:05:57,400  
pour parler avec mes clients.

94

00:05:57,700 --> 00:06:01,400  
Ou si j'ai un poste de responsable,

95

00:06:01,700 --> 00:06:05,666  
je dois parler la langue de mon équipe.  
Sinon, on n'aura pas ce lien.

96

00:06:07,600 --> 00:06:09,366  
Ce qu'on voit souvent sur le terrain,

97

00:06:09,500 --> 00:06:11,700  
c'est que les gens  
ont déjà un certain niveau,

98

00:06:11,866 --> 00:06:14,700  
mais ne le montrent pas  
de peur de faire des erreurs.

99

00:06:14,800 --> 00:06:17,166  
Un exemple très concret de moi,  
aujourd'hui :

100

00:06:17,300 --> 00:06:19,100  
je suis néerlandophone

101

00:06:19,266 --> 00:06:22,400  
et j'ai eu un peu de stress  
pour donner cette formation en français.

102

00:06:22,600 --> 00:06:25,200  
J'ai même demandé à un collègue  
de me préparer

103

00:06:25,366 --> 00:06:27,500  
parce que j'avais peur de faire des erreurs.

104

00:06:27,600 --> 00:06:31,766  
Mais c'est très dommage,  
parce qu'en faisant cela,

105  
00:06:33,166 --> 00:06:34,766  
je ne montre pas mes capacités,

106  
00:06:34,900 --> 00:06:38,000  
je ne montre pas  
le vrai niveau que j'ai en français.

107  
00:06:39,300 --> 00:06:40,800  
C'est vraiment une barrière.

108  
00:06:40,900 --> 00:06:43,100  
Les barrières au niveau de la carrière,

109  
00:06:43,200 --> 00:06:47,100  
ce sont soit de vraies barrières  
parce qu'on n'a pas le niveau pour parler,

110  
00:06:47,200 --> 00:06:49,766  
soit des barrières  
qu'on met dans notre tête :

111  
00:06:49,900 --> 00:06:52,900  
on a cette peur de faire des erreurs.

112  
00:06:53,066 --> 00:06:56,366  
Et c'est dommage, parce que  
c'est seulement en faisant des erreurs

113  
00:06:56,500 --> 00:06:58,166  
qu'on peut évoluer dans une langue.

114  
00:06:58,900 --> 00:07:02,000  
Deuxièmement,  
ce qu'on voit aussi sur le plan individuel,

115  
00:07:02,166 --> 00:07:03,700  
ce sont surtout des malentendus.

116

00:07:05,100 --> 00:07:06,600  
On a la mauvaise compréhension.

117  
00:07:06,766 --> 00:07:10,800  
On a eu le cas, par exemple,  
dans un garage où on devait former les gens.

118  
00:07:10,900 --> 00:07:13,500  
Les gens étaient en train  
de travailler sur une voiture

119  
00:07:13,600 --> 00:07:16,100  
et quelqu'un a demandé un certain outil.

120  
00:07:16,466 --> 00:07:20,666  
Et l'autre personne était venue  
avec un outil complètement différent.

121  
00:07:20,966 --> 00:07:22,800  
Ça crée des frustrations.

122  
00:07:23,400 --> 00:07:27,600  
On peut avoir des malentendus  
parce qu'on ne se comprend pas,

123  
00:07:27,700 --> 00:07:32,000  
mais aussi  
parce qu'on a une nouvelle culture,

124  
00:07:32,166 --> 00:07:34,566  
on dit quelque chose d'une autre façon.

125  
00:07:34,700 --> 00:07:37,500  
Par exemple, j'ai une collègue francophone

126  
00:07:37,666 --> 00:07:40,600  
qui m'a avoué  
que quand elle est arrivée chez nous,

127  
00:07:41,500 --> 00:07:47,300  
elle était un peu choquée en travaillant  
avec les collègues néerlandophones,

128

00:07:47,466 --> 00:07:48,866  
parce qu'on était si directs.

129

00:07:49,300 --> 00:07:54,600  
Elle pensait toujours  
qu'elle ne faisait pas bien les choses,

130

00:07:54,766 --> 00:07:57,466  
qu'elle faisait des erreurs,  
mais ce n'était pas le cas.

131

00:07:57,600 --> 00:07:59,766  
C'est juste une autre façon de communiquer.

132

00:08:01,000 --> 00:08:03,300  
Un autre malentendu qu'on voit souvent,

133

00:08:03,466 --> 00:08:07,266  
c'est que les gens oublient  
que ça prend du temps, apprendre une langue.

134

00:08:07,700 --> 00:08:11,200  
Et donc les collègues peuvent dire :  
"On ne voit pas de progrès.

135

00:08:11,300 --> 00:08:14,300  
Tu suis des formations,  
mais on ne voit vraiment pas de progrès."

136

00:08:14,900 --> 00:08:17,300  
C'est parce que ça prend du temps.

137

00:08:17,866 --> 00:08:20,700  
C'est difficile d'apprendre une langue  
quand on part de zéro,

138

00:08:20,866 --> 00:08:22,800  
mais même quand on doit se perfectionner.

139

00:08:22,900 --> 00:08:25,500  
C'est là où ça prend beaucoup de temps.

140  
00:08:26,400 --> 00:08:30,566  
Et donc ces deux aspects,  
ces barrières au niveau de la carrière,

141  
00:08:30,700 --> 00:08:33,666  
mais aussi ces malentendus,

142  
00:08:34,400 --> 00:08:37,300  
ça peut avoir un gros impact  
sur notre motivation.

143  
00:08:37,466 --> 00:08:41,000  
Parce qu'on ne se sent pas vraiment  
valorisés dans nos points forts

144  
00:08:41,766 --> 00:08:45,100  
et qu'on sent parfois aussi  
qu'on ne fait pas vraiment partie du groupe.

145  
00:08:46,000 --> 00:08:49,300  
Et c'est là que j'aimerais bien aborder  
le niveau de l'équipe.

146  
00:08:50,366 --> 00:08:53,900  
Qu'est-ce qu'on voit souvent  
au niveau de l'équipe ?

147  
00:08:54,000 --> 00:08:55,200  
Des préjugés.

148  
00:08:55,766 --> 00:09:00,866  
On a tous des préjugés  
quand on est confrontés à une autre langue.

149  
00:09:01,300 --> 00:09:05,600  
Par exemple, la recherche a montré  
que si on a un accent en anglais,

150  
00:09:05,766 --> 00:09:10,600  
nos compétences sont moins valorisées  
que celles de quelqu'un sans accent.

151

00:09:11,800 --> 00:09:14,666  
Par exemple aussi,  
je suis en train de parler en français.

152  
00:09:14,800 --> 00:09:17,900  
Les Français,  
quand ils entendent qu'on a un accent

153  
00:09:19,200 --> 00:09:21,866  
"français belge",  
si je peux dire ça comme ça,

154  
00:09:22,366 --> 00:09:25,966  
même eux,  
ils vont moins valoriser notre compétence,

155  
00:09:26,100 --> 00:09:29,700  
parce qu'ils disent  
qu'il faut avoir ce français parfait,

156  
00:09:29,800 --> 00:09:34,100  
ce français qu'on utilise souvent en France.  
Ce qui est vraiment dommage.

157  
00:09:35,766 --> 00:09:42,766  
Ces préjugés, si on les exprime,  
deviennent des micro-agressions.

158  
00:09:43,066 --> 00:09:45,866  
Qu'est-ce que c'est ?  
Ce sont de petits commentaires

159  
00:09:46,000 --> 00:09:48,700  
dans le quotidien  
qui vont montrer ces préjugés.

160  
00:09:48,866 --> 00:09:50,166  
C'est par exemple de dire :

161  
00:09:50,300 --> 00:09:53,766  
"Ah, pour un Français,  
votre néerlandais n'est pas si mauvais."

162

00:09:54,300 --> 00:09:58,666  
"Oh, je ne pensais pas  
que vous veniez de Belgique.

163  
00:09:58,800 --> 00:10:04,166  
En vous regardant, j'avais l'impression  
que vous veniez d'un autre pays.

164  
00:10:04,600 --> 00:10:07,000  
Mais votre français est très bien,  
vous savez."

165  
00:10:07,966 --> 00:10:10,500  
Donc ça donne des signaux

166  
00:10:10,666 --> 00:10:14,066  
que vous ne faites pas vraiment  
partie de l'équipe

167  
00:10:14,500 --> 00:10:18,966  
et qu'on a des préjugés à votre sujet.

168  
00:10:20,200 --> 00:10:22,366  
Deuxièmement, au niveau des préjugés,  
on voit

169  
00:10:22,500 --> 00:10:26,300  
que toutes les connaissances linguistiques  
ne sont pas appréciées et valorisées.

170  
00:10:26,800 --> 00:10:30,600  
On apprécie et on valorise malheureusement  
au travail

171  
00:10:30,700 --> 00:10:33,000  
surtout une, deux ou trois langues.

172  
00:10:33,500 --> 00:10:36,000  
Et il y a des gens  
qui parlent cinq ou six langues,

173  
00:10:36,166 --> 00:10:39,300  
mais qui ne sont pas les langues nécessaires

pour faire le travail.

174

00:10:39,400 --> 00:10:42,400

Et on ne va pas vraiment valoriser ceci.  
Ce qui est dommage,

175

00:10:42,500 --> 00:10:46,800

parce que savoir parler autant de langues,

176

00:10:46,966 --> 00:10:50,966

ça montre qu'il y a vraiment cette capacité  
d'apprendre d'autres langues.

177

00:10:51,800 --> 00:10:53,466

Et donc tous ces préjugés,

178

00:10:54,500 --> 00:10:58,366

ça va vraiment avoir un impact sur le lien  
qu'on a avec notre collègue.

179

00:10:58,600 --> 00:11:01,700

Ce qu'on voit souvent,  
c'est des groupes basés sur les langues.

180

00:11:01,800 --> 00:11:05,400

On travaille seulement avec certaines  
personnes qui parlent notre langue,

181

00:11:05,566 --> 00:11:09,266

on va tous prendre notre déjeuner  
en petits groupes,

182

00:11:09,400 --> 00:11:11,366

et donc on ne va pas vraiment créer ce lien.

183

00:11:13,500 --> 00:11:18,166

On observe souvent dans la pratique  
que chacun parle sa propre langue.

184

00:11:18,600 --> 00:11:23,766

Ce qui fonctionne très bien,  
mais seulement si le contexte est là.

185

00:11:23,900 --> 00:11:25,766

Qu'est-ce que j'entends par contexte ?

186

00:11:25,900 --> 00:11:30,600

Premièrement, tout le monde  
doit avoir le niveau pour comprendre.

187

00:11:30,700 --> 00:11:34,400

Peut-être pas pour parler,  
mais le niveau passif pour comprendre,

188

00:11:34,500 --> 00:11:37,766

pour comprendre les nuances,  
ça doit être là.

189

00:11:38,200 --> 00:11:41,000

Parce que sinon,  
on n'est pas en train de communiquer.

190

00:11:41,166 --> 00:11:45,000

On parle l'un et l'autre,  
mais on ne va pas vraiment se comprendre.

191

00:11:45,766 --> 00:11:48,400

D'un autre côté,  
il faut aussi avoir la représentation.

192

00:11:48,566 --> 00:11:52,066

Si je suis la seule personne  
à parler ma propre langue

193

00:11:52,200 --> 00:11:55,100

et si tous les autres  
parlent aussi leur langue,

194

00:11:55,500 --> 00:11:58,566

il faut avoir du courage pour faire ceci.

195

00:11:59,066 --> 00:12:02,300

On va vraiment montrer qu'il y a  
une différence entre l'un et l'autre.

196

00:12:03,700 --> 00:12:08,100  
Et donc, pour que chacun puisse  
vraiment utiliser sa propre langue

197  
00:12:08,200 --> 00:12:10,766  
sans que ça ne devienne  
un outil de division,

198  
00:12:11,100 --> 00:12:16,200  
on doit avoir le niveau  
et deuxièmement, aussi la représentation,

199  
00:12:16,300 --> 00:12:20,466  
qu'on n'a pas juste une, mais au moins  
trois personnes dans la réunion.

200  
00:12:20,600 --> 00:12:26,566  
Disons plutôt 30 %.  
30 % du groupe qui parle l'autre langue.

201  
00:12:28,300 --> 00:12:31,700  
Ça veut dire aussi  
qu'au niveau organisationnel,

202  
00:12:31,800 --> 00:12:34,266  
on a aussi des défis.

203  
00:12:34,666 --> 00:12:38,166  
Par exemple,  
on a parlé des préjugés dans l'équipe,

204  
00:12:38,300 --> 00:12:42,100  
mais on a les mêmes préjugés  
au niveau organisationnel,

205  
00:12:42,266 --> 00:12:46,500  
et on voit ça surtout dans le cadre  
de l'embauche et de la promotion.

206  
00:12:46,866 --> 00:12:48,900  
Par exemple, la recherche a montré

207  
00:12:49,066 --> 00:12:53,600

que la langue de la personne qui embauche  
joue un grand rôle.

208

00:12:54,000 --> 00:12:55,500  
Et c'est normal, je trouve.

209

00:12:55,666 --> 00:13:00,066  
Si on parle la même langue,  
on va créer ce lien.

210

00:13:00,900 --> 00:13:02,566  
On va se comprendre mieux.

211

00:13:02,700 --> 00:13:07,000  
On voit qu'on a la même identité,  
peut-être la même culture,

212

00:13:07,166 --> 00:13:09,200  
on va se faire plus confiance.

213

00:13:10,700 --> 00:13:16,500  
Si on parle une autre langue,  
ce lien n'est pas si facile à faire.

214

00:13:17,500 --> 00:13:19,300  
Très important aussi :

215

00:13:19,466 --> 00:13:23,200  
la diversité parmi les gens  
qui ont un rôle de responsabilité,

216

00:13:23,366 --> 00:13:24,666  
qui sont des responsables.

217

00:13:25,066 --> 00:13:27,966  
Pourquoi ?  
Si tout le monde parle la même langue

218

00:13:28,100 --> 00:13:31,100  
et si moi, j'aimerais bien postuler  
pour avoir cette promotion,

219

00:13:31,800 --> 00:13:38,166  
je pourrais me dire : "J'aurais besoin  
de tel niveau pour atteindre ce poste-là."

220  
00:13:38,300 --> 00:13:39,766  
Ce qui n'est peut-être pas vrai.

221  
00:13:41,300 --> 00:13:45,966  
Un autre défi qu'on voit souvent,  
une autre barrière,

222  
00:13:46,100 --> 00:13:50,166  
c'est surtout une politique linguistique  
très stricte.

223  
00:13:50,600 --> 00:13:54,200  
Ça veut dire, par exemple :  
je suis aussi liée à l'université de Gand.

224  
00:13:55,100 --> 00:13:58,700  
Ça fait partie du gouvernement flamand.

225  
00:13:58,866 --> 00:14:01,900  
Ça veut dire que toutes les communications  
sont en néerlandais.

226  
00:14:02,300 --> 00:14:06,500  
Tous les mails,  
les affichages dans les couloirs.

227  
00:14:07,300 --> 00:14:10,300  
Si on a des réunions officielles,  
ça doit être en néerlandais.

228  
00:14:10,700 --> 00:14:15,100  
Mais chez nous, 30 %, et même 40 %,   
des personnes ne sont pas flamandes.

229  
00:14:15,266 --> 00:14:18,666  
Et donc pour eux,  
c'est presque impossible de suivre.

230  
00:14:20,066 --> 00:14:24,000

Une autre chose qu'on voit,  
c'est l'absence d'un langage inclusif.

231

00:14:25,100 --> 00:14:29,000  
Dans notre langage, on va déjà  
inclure ou exclure des personnes.

232

00:14:29,100 --> 00:14:32,166  
Par exemple, vous voyez  
que j'utilise le mot "responsables"

233

00:14:32,300 --> 00:14:35,400  
et pas les mots "directeur" ou "directrice".

234

00:14:35,966 --> 00:14:38,200  
Parce que si on utilise  
seulement "directeur",

235

00:14:38,300 --> 00:14:41,566  
on va exclure les femmes,  
parce que le mot, c'est "directrice".

236

00:14:41,700 --> 00:14:44,366  
Et si j'utilise seulement  
le mot "directrice",

237

00:14:44,500 --> 00:14:46,300  
alors j'exclus les hommes.

238

00:14:46,466 --> 00:14:50,266  
Alors soit on utilise les deux,  
mais alors ça devient lourd,

239

00:14:50,600 --> 00:14:56,300  
soit on cherche des mots qu'on peut utiliser  
pour les hommes comme pour les femmes.

240

00:14:57,300 --> 00:15:03,500  
Un troisième point qu'on observe vraiment  
au niveau organisationnel,

241

00:15:03,600 --> 00:15:05,066  
c'est un manque de données.

242

00:15:05,400 --> 00:15:08,300  
On n'a pas de chiffres  
sur la diversité linguistique.

243

00:15:08,466 --> 00:15:10,900  
On a beaucoup de chiffres  
sur beaucoup de choses,

244

00:15:11,300 --> 00:15:16,600  
mais on n'a pas vraiment d'idée  
des langues que les gens parlent chez nous.

245

00:15:16,700 --> 00:15:18,366  
Comment sont-elles distribuées ?

246

00:15:18,500 --> 00:15:22,000  
Est-ce qu'il y a une diversité linguistique  
dans certaines équipes,

247

00:15:22,100 --> 00:15:24,400  
mais pas dans d'autres ?

248

00:15:24,500 --> 00:15:26,900  
Est-ce que c'est normal ?  
Est-ce que c'est logique ?

249

00:15:27,066 --> 00:15:30,366  
Voilà des données qu'on devrait avoir,  
mais pour l'instant,

250

00:15:30,500 --> 00:15:33,000  
elles manquent encore  
dans beaucoup d'entreprises.

251

00:15:34,400 --> 00:15:41,100  
Alors comment est-ce qu'on peut  
gérer ces défis, gérer ces obstacles ?

252

00:15:41,600 --> 00:15:45,400  
En changeant un peu notre culture,  
notre vision.

253

00:15:45,566 --> 00:15:50,766

On doit voir la langue comme un moyen  
de connexion plutôt que de division.

254

00:15:51,200 --> 00:15:55,800

Ça veut dire qu'on doit aller d'une culture  
de "nous contre eux",

255

00:15:55,900 --> 00:15:58,066

de préjugés, de pouvoir,

256

00:15:58,200 --> 00:16:00,700

de peur et frustration  
et de perfectionnisme,

257

00:16:00,966 --> 00:16:05,200

vers une culture de "tous ensemble",  
où on a tous cette responsabilité

258

00:16:05,300 --> 00:16:08,466

de travailler  
à cette diversité linguistique,

259

00:16:08,700 --> 00:16:13,566

de curiosité, de respect,  
d'oser et de pragmatisme.

260

00:16:14,366 --> 00:16:18,300

Et ça veut dire que de nouveau,  
dans ces trois domaines que j'ai expliqués,

261

00:16:18,466 --> 00:16:21,000

on peut formuler des actions.

262

00:16:21,300 --> 00:16:24,200

Au niveau individuel, qu'est-ce qu'on voit ?

263

00:16:24,600 --> 00:16:28,366

Si moi, je suis en train  
d'apprendre une langue,

264

00:16:28,500 --> 00:16:34,700

alors j'ai une responsabilité  
que moi seule peux gérer :

265

00:16:35,066 --> 00:16:38,666  
fixer des objectifs clairs  
pour l'apprentissage.

266

00:16:38,800 --> 00:16:43,966  
Ça veut dire des objectifs précis,  
réalisables et mesurables.

267

00:16:44,300 --> 00:16:48,400  
Par exemple, j'ai souvent des apprenants  
qui me disent :

268

00:16:48,500 --> 00:16:52,466  
"Delia, je vais lire  
tant de livres en néerlandais."

269

00:16:53,600 --> 00:16:55,600  
Ma première réponse, c'est :

270

00:16:56,100 --> 00:16:58,766  
"OK, super, mais pourquoi ?"

271

00:16:59,500 --> 00:17:01,266  
Lire des livres, c'est un moyen.

272

00:17:01,900 --> 00:17:05,766  
Ce n'est pas le but, l'objectif final.

273

00:17:05,900 --> 00:17:09,000  
C'est un moyen pour atteindre cet objectif.

274

00:17:10,100 --> 00:17:14,100  
Un objectif clair, c'est par exemple :  
j'ai quelqu'un, dans une formation,

275

00:17:14,200 --> 00:17:17,500  
qui voulait  
faire ses réunions en néerlandais.

276

00:17:17,866 --> 00:17:23,600  
On a analysé toute sa présentation

277  
00:17:23,700 --> 00:17:27,700  
et regardé où il pouvait déjà  
mettre le néerlandais en place.

278  
00:17:28,000 --> 00:17:32,100  
Chez lui, c'était par exemple  
présenter l'agenda en néerlandais.

279  
00:17:32,900 --> 00:17:36,000  
Et au fur et à mesure, il a évolué.

280  
00:17:36,166 --> 00:17:41,000  
Il a commencé à présenter  
les questions en néerlandais, les titres.

281  
00:17:41,166 --> 00:17:45,766  
Et au fur et à mesure, il a pu présenter  
chaque élément en néerlandais

282  
00:17:45,900 --> 00:17:48,200  
dans ses réunions.

283  
00:17:48,366 --> 00:17:50,000  
Vous voyez, c'était très précis.

284  
00:17:50,500 --> 00:17:56,100  
C'était réalisable, parce qu'on n'a pas  
mis des objectifs au-delà de son niveau,

285  
00:17:56,200 --> 00:17:59,800  
on a pris des objectifs liés à son niveau,

286  
00:17:59,900 --> 00:18:01,666  
et qui étaient aussi mesurables.

287  
00:18:03,566 --> 00:18:07,500  
Une deuxième chose  
qu'on doit comprendre sur soi-même,

288

00:18:07,666 --> 00:18:10,200  
c'est de voir comment on apprend.

289  
00:18:10,666 --> 00:18:12,666  
Chacun de nous a une préférence.

290  
00:18:12,800 --> 00:18:15,600  
Je viens de le dire,  
beaucoup de gens aiment lire.

291  
00:18:15,700 --> 00:18:19,500  
Mais il y a des gens qui aiment pratiquer,  
parler avec ses collègues.

292  
00:18:19,600 --> 00:18:23,866  
D'autres aiment regarder la télévision  
ou écouter des podcasts.

293  
00:18:24,000 --> 00:18:29,700  
C'est très important de trouver  
comment moi, j'apprends une langue.

294  
00:18:30,600 --> 00:18:35,866  
J'ai aussi un cas concret, j'avais quelqu'un  
qui apprenait surtout avec la musique.

295  
00:18:36,000 --> 00:18:37,366  
Qu'est-ce qu'on a fait ?

296  
00:18:37,500 --> 00:18:43,700  
On a écouté beaucoup de musique,  
on a analysé les mots,

297  
00:18:45,100 --> 00:18:50,800  
et dans nos sessions, on a utilisé surtout  
la musique comme façon d'apprentissage.

298  
00:18:51,400 --> 00:18:56,066  
Et troisièmement, c'est très important  
d'oser sortir de sa zone de confort.

299  
00:18:56,600 --> 00:19:00,166  
Je l'ai dit au début : on veut aller

d'une culture de perfectionnisme

300

00:19:00,300 --> 00:19:01,300  
au pragmatisme.

301

00:19:01,800 --> 00:19:04,500  
La langue est un moyen de communication.

302

00:19:04,666 --> 00:19:07,700  
Oui, c'est une compétence.  
Ça veut dire qu'on peut évoluer.

303

00:19:07,800 --> 00:19:12,666  
Mais au début, il faut toujours penser  
que le but est de faire passer son message.

304

00:19:12,800 --> 00:19:14,766  
Et si ça veut dire  
qu'il y a plein d'erreurs,

305

00:19:14,900 --> 00:19:18,166  
si ça veut dire qu'on utilise  
seulement des verbes, par exemple,

306

00:19:18,300 --> 00:19:21,600  
mais que ça passe : super, c'est passé !

307

00:19:21,766 --> 00:19:25,166  
Donc il ne faut pas se focaliser  
sur toutes les erreurs qu'on fait,

308

00:19:25,300 --> 00:19:30,366  
car même dans notre langue maternelle,  
on fait des erreurs,

309

00:19:30,966 --> 00:19:32,266  
mais on n'y réfléchit plus.

310

00:19:32,666 --> 00:19:34,000  
Donc faites des erreurs,

311

00:19:34,166 --> 00:19:38,000

parce que c'est seulement en faisant  
des erreurs qu'on peut évoluer et apprendre.

312

00:19:38,966 --> 00:19:41,966

Ça veut dire, si on doit faire des erreurs,

313

00:19:42,100 --> 00:19:45,100

qu'au niveau de l'équipe,

on doit aussi travailler

314

00:19:45,200 --> 00:19:49,100

sur une culture de soutien,

un soutien de l'apprentissage.

315

00:19:49,766 --> 00:19:53,800

Apprendre une langue,

ça doit être fun aussi,

316

00:19:53,900 --> 00:19:56,300

pas tout le temps hyper sérieux.

317

00:19:56,900 --> 00:20:00,066

Parce qu'on l'a dit :

une langue est aussi une forme de connexion.

318

00:20:00,200 --> 00:20:01,700

Vraiment un moyen de connecter.

319

00:20:01,800 --> 00:20:05,100

Quelque chose qu'on pourrait faire,

c'est de créer des "buddies",

320

00:20:05,266 --> 00:20:07,500

avec qui on parle chacun dans sa langue

321

00:20:07,666 --> 00:20:14,400

ou quelqu'un qui vous aide, par exemple

qui parle avec vous pendant le déjeuner,

322

00:20:14,500 --> 00:20:16,800

où on dit :

"on va parler seulement en néerlandais

323

00:20:16,966 --> 00:20:20,800  
ou seulement en français ou en anglais.  
On va apprendre l'un de l'autre."

324

00:20:20,900 --> 00:20:23,000  
Vraiment créer cette culture.

325

00:20:23,566 --> 00:20:25,366  
Ça veut dire aussi qu'on doit organiser

326

00:20:25,500 --> 00:20:28,000  
des sessions de pratique linguistique  
dans l'équipe.

327

00:20:28,166 --> 00:20:30,666  
J'ai vu par exemple des entreprises

328

00:20:31,000 --> 00:20:35,200  
où on prolonge les réunions,

329

00:20:35,300 --> 00:20:39,500  
comme ça il y a le temps pour pratiquer.  
Il y a vraiment le temps.

330

00:20:39,600 --> 00:20:44,466  
Par exemple, dans le cas qu'on a eu,  
cette personne a reçu plus de temps,

331

00:20:44,600 --> 00:20:49,766  
comme ça, cette personne pouvait vraiment  
pratiquer et évoluer dans cette langue.

332

00:20:51,300 --> 00:20:54,866  
Ce qui marche aussi très bien,  
c'est d'inclure l'apprentissage

333

00:20:55,300 --> 00:20:56,900  
dans les objectifs de l'équipe.

334

00:20:57,000 --> 00:21:01,700  
Par exemple, si on a dans l'équipe  
plusieurs personnes qui ont un A2,

335

00:21:02,200 --> 00:21:05,066

on peut se fixer l'objectif  
en tant qu'équipe

336

00:21:05,200 --> 00:21:09,300

de tous les soutenir pour atteindre le B1.

337

00:21:10,100 --> 00:21:13,000

Comme ça,  
ça devient vraiment un objectif d'équipe.

338

00:21:13,600 --> 00:21:18,400

Créer ces objectifs, ça implique  
d'avoir l'organisation derrière nous.

339

00:21:18,900 --> 00:21:22,300

Et donc ça,  
c'est le grand rôle d'une organisation :

340

00:21:22,466 --> 00:21:26,700

promouvoir une culture d'apprentissage  
tout au long de la vie.

341

00:21:27,500 --> 00:21:31,400

Ça veut dire par exemple  
avoir des parcours de formation

342

00:21:31,500 --> 00:21:36,200

flexibles et vraiment adaptés  
aux besoins individuels.

343

00:21:36,766 --> 00:21:42,900

C'est d'avoir des évaluations linguistiques,  
d'offrir des outils inclusifs :

344

00:21:43,200 --> 00:21:47,800

on a vu que chacun apprend  
d'une autre façon. Ça implique aussi,

345

00:21:48,400 --> 00:21:51,800

si on a un trajet de formation,  
si on est ouverts et flexibles,

346

00:21:51,966 --> 00:21:54,300

d'inclure d'autres façons d'apprendre.

347

00:21:54,966 --> 00:21:59,300

Ça veut dire aussi, si par exemple  
vous avez une formation seulement en ligne,

348

00:21:59,400 --> 00:22:02,600

qu'on doit réfléchir  
si tout le monde peut participer.

349

00:22:02,700 --> 00:22:06,800

Par exemple quelqu'un  
qui ne voit ou n'entend pas très bien.

350

00:22:06,966 --> 00:22:10,600

Est-ce qu'alors, on a  
des outils de soutien qui sont en place ?

351

00:22:10,766 --> 00:22:12,866

Sinon, ce n'est pas si inclusif.

352

00:22:13,000 --> 00:22:15,800

On va exclure déjà  
dès le début des personnes.

353

00:22:16,800 --> 00:22:20,000

Aussi, très important,  
c'est toujours de contrôler et d'évaluer

354

00:22:21,866 --> 00:22:25,666

l'efficacité du programme.

355

00:22:26,200 --> 00:22:29,700

Deuxièmement, comme j'avais dit aux défis,

356

00:22:29,866 --> 00:22:33,466

il faut vraiment lutter  
contre ces préjugés envers la langue.

357

00:22:34,066 --> 00:22:37,700

Ça veut dire qu'on voit la langue  
comme un atout quand on recrute.

358

00:22:38,266 --> 00:22:41,766

Pas seulement  
qu'on va voir le niveau de la personne,

359

00:22:41,900 --> 00:22:45,266

mais qu'on va vraiment se dire :  
"Vous apportez une autre langue.

360

00:22:45,400 --> 00:22:48,600

On n'a pas encore ça dans notre équipe.  
On a besoin de cette langue.

361

00:22:48,700 --> 00:22:51,166

Ce que vous avez, c'est vraiment un atout."

362

00:22:51,900 --> 00:22:56,600

Deuxièmement, on doit avoir  
un langage inclusif dans les mails,

363

00:22:56,700 --> 00:23:00,200

dans les réunions,  
dans les entretiens d'embauche

364

00:23:00,300 --> 00:23:03,300

et dans toutes les autres façons  
de communiquer au travail.

365

00:23:04,400 --> 00:23:07,766

Ça veut dire  
qu'on a aussi besoin de formations

366

00:23:07,900 --> 00:23:10,800

sur les biais inconscients,  
sur les préjugés,

367

00:23:10,966 --> 00:23:13,700

pour les dirigeants, pour l'équipe...

368

00:23:14,900 --> 00:23:18,166

Les dirigeantes.

Voilà, langage inclusif de ma part.

369

00:23:18,300 --> 00:23:22,600

Et pour les RH, par exemple,  
qui font les entretiens d'embauche.

370

00:23:23,400 --> 00:23:28,000

Et dernièrement, ce qu'on doit faire,  
c'est toujours mesurer et ajuster.

371

00:23:28,100 --> 00:23:33,600

On doit mesurer où se situe  
notre diversité linguistique,

372

00:23:33,766 --> 00:23:36,300

parce que ça va montrer aussi

373

00:23:36,400 --> 00:23:39,300

s'il y a peut-être des préjugés  
dans certaines équipes.

374

00:23:39,400 --> 00:23:41,000

Ça va peut-être aussi montrer

375

00:23:41,166 --> 00:23:46,100

qu'il y a des biais, qu'il y a une peur  
pour promouvoir certaines personnes,

376

00:23:46,200 --> 00:23:48,500

parce qu'ils ont cette peur  
de faire des erreurs

377

00:23:48,600 --> 00:23:52,866

ou de ne pas avoir  
les capacités nécessaires.

378

00:23:53,600 --> 00:23:56,700

Mais comme je l'ai dit,  
une langue est une compétence.

379

00:23:56,800 --> 00:23:59,900

On peut toujours pratiquer,  
on peut toujours évoluer.

380

00:24:01,866 --> 00:24:03,700

Qu'est-ce qu'on a appris aujourd'hui ?

381

00:24:03,800 --> 00:24:06,466

Premièrement,  
que la langue est plus qu'une compétence.

382

00:24:06,600 --> 00:24:09,066

C'est surtout un moyen de communication

383

00:24:09,200 --> 00:24:12,766

et aussi un miroir de notre identité,  
de notre culture

384

00:24:12,900 --> 00:24:15,300

et d'une manière de penser différente.

385

00:24:15,866 --> 00:24:19,800

Deuxièmement, on a aussi appris  
que gérer cette diversité,

386

00:24:19,966 --> 00:24:22,900

ce n'est pas si facile que ça.  
Qu'il faut apprendre.

387

00:24:23,000 --> 00:24:26,600

Et que des actions sont nécessaires  
au niveau individuel :

388

00:24:27,000 --> 00:24:30,600

je dois mettre des objectifs clairs  
si je dois apprendre une langue.

389

00:24:30,766 --> 00:24:35,700

Au niveau de l'équipe : on doit créer  
vraiment une culture de soutien,

390

00:24:35,866 --> 00:24:39,166

de faire en sorte  
qu'apprendre une langue soit aussi fun.

391

00:24:39,500 --> 00:24:43,166  
Et des actions sont nécessaires aussi  
au niveau organisationnel :

392  
00:24:43,300 --> 00:24:48,666  
elles vont créer ce cadre  
pour créer cette culture d'apprentissage.

393  
00:24:49,566 --> 00:24:52,166  
On a aussi appris  
que faire des erreurs, c'est bien.

394  
00:24:52,800 --> 00:24:54,366  
C'est nécessaire pour évoluer.

395  
00:24:54,500 --> 00:24:56,666  
Si on ne fait pas d'erreurs,  
on n'apprend pas

396  
00:24:56,966 --> 00:25:01,800  
et on reste dans notre peur,  
dans notre perfectionnisme

397  
00:25:01,966 --> 00:25:04,600  
et on n'est donc pas en train  
de communiquer avec l'autre.

398  
00:25:05,100 --> 00:25:09,666  
Et donc, mon message à vous,  
c'est de faire des erreurs,

399  
00:25:10,300 --> 00:25:12,100  
d'avoir ces accents,

400  
00:25:12,200 --> 00:25:16,200  
d'embrasser,  
d'encourager ces différentes façons

401  
00:25:16,366 --> 00:25:18,200  
de communiquer, de penser.

402  
00:25:18,300 --> 00:25:22,400  
Parce que c'est seulement

si on a vraiment ce pragmatisme

403

00:25:22,800 --> 00:25:26,700

qu'on a vraiment  
cette diversité linguistique,

404

00:25:27,400 --> 00:25:34,100

qui aura des atouts, comme la diversité,  
la créativité, l'innovation

405

00:25:34,266 --> 00:25:37,566

et aussi cette valorisation de notre force.

406

00:25:37,700 --> 00:25:38,800

Merci beaucoup.