Votre programme d’aide aux employés et à la famille (PAEF) est un service confidentiel de soutien pouvant vous aider à entreprendre une démarche pour effectuer un changement.

Communiquer efficacement dans un milieu de travail multiculturel

Essentiellement, la diversité culturelle consiste à accepter et à respecter les différences des gens et à comprendre que chacun est unique. Le même principe s’applique à la communication. Pour bien faire, vous devez comprendre votre auditoire et rédiger votre message en tenant compte de la façon dont il sera interprété.



Lorsque les gens à qui vous vous adressez ont diverses origines culturelles, votre défi consiste à comprendre leurs différences et la façon dont votre message sera perçu.

Quatre façons de mieux communiquer dans nos milieux de travail diversifiés

Utilisez un langage clair. Lorsque vous communiquez avec un public culturellement diversifié, utilisez un langage clair, concis et simple. Évitez le jargon, les termes d'argot, les euphémismes et les expressions idiomatiques. Par exemple, vous pourriez dire que le rapport des ventes était fantastique, au lieu de dire que le rapport des ventes était dans le mille!

2. **Comprenez les différences dans le langage corporel.** Vous serez peut-être étonné d'apprendre qu’en matière de communication non verbale, les pratiques sont très différentes d’une culture à l’autre. Par exemple, dans la plupart des pays, les gens ne se saluent pas en se serrant la main et, pour certaines cultures, établir un contact visuel direct constitue un manque de respect. En outre, certaines cultures ont différents degrés de confort quand il s'agit de l'espace personnel et du contact physique. En cas de doute, laissez au moins une longueur de bras entre vous et vos collègues, et évitez de toucher les gens inutilement.

3. **Pratiquez l'écoute active ou reformulez.** Une bonne habitude à prendre lorsque vous conversez avec quelqu'un consiste à paraphraser ou répéter le message. Vous pourrez ainsi clarifier le sens et éliminer les problèmes pouvant surgir à la suite d'un malentendu. Cela vaut également pour la communication écrite; il est préférable de reformuler pour éclaircir vos doutes.

4. **Soyez ouvert aux autres cultures.** Bien qu'il soit naturel de se tourner vers les gens qui ont les mêmes préférences et traditions que nous, apprendre à connaître vos collègues qui proviennent de divers milieux culturels contribuera à renforcer les relations de travail et à vous ouvrir à de nouvelles expériences. Gardez à l'esprit que votre collègue vient peut-être d’arriver au pays et doit surmonter des difficultés qui lui sont propres, comme essayer de composer avec une nouvelle langue, de nouvelles coutumes et un nouveau mode de vie.

Pour communiquer efficacement dans un environnement de travail culturellement diversifié, il faut faire preuve de tact et de sensibilité – des qualités qu’il est toujours bon de posséder. Pour en savoir davantage sur la communication efficace dans un milieu de travail diversifié, communiquez avec votre programme d'aide aux employés et à la famille (PAEF).

© 2026 Morneau Shepell ltée. Votre programme ne comprend pas nécessairement tous les services décrits dans ce site. Veuillez consulter la documentation de votre programme pour plus d’information. Pour une assistance immédiate, composez le 1 844 880 9137.

Quelle est la diversité culturelle au Canada?

- Toronto est l'une des villes les plus multiculturelles en Amérique du Nord, tout comme New York et Los Angeles;
- Selon Statistique Canada, 26 % de la population canadienne sera née à l'étranger d'ici 2031;
- Le français et l’anglais sont les langues les plus couramment parlées au Canada, suivies du chinois, du pendjabi, de l'espagnol, de l'italien et de l'arabe.