

## Le Costa Concordia, une vraie tour de Babel : comment les incompréhensions linguistiques ont mené au drame



Les difficultés de compréhension liées au langage ont pu engendrer des catastrophes dignes des récits bibliques. La tragédie du Costa Concordia en est un exemple frappant. Extrait du livre de Christian Morel "Les décisions absurdes III, L'enfer des règles, Les pièges relationnels", aux éditions Gallimard. (1/2)

Avec Christian  
Morel

Le langage — la parole, la langue, orale ou écrite — n'est pas un sujet dans les organisations. On y part du principe que les individus finissent toujours par se comprendre. Or la mondialisation et le développement exponentiel des terminologies techniques ont créé des espaces d'incompréhension le plus souvent insoupçonnés mais d'importance majeure. À cela s'ajoute la difficulté même des individus à utiliser le langage pour se coordonner, c'est-à-dire verbaliser.

### Les nouvelles tours de Babel linguistique

Avant la mondialisation, la multiplicité des langues ne constituait pas un problème insurmontable. Les échanges étaient peu nombreux, les frontières plutôt fermées et les populations peu mobiles. Pour établir les ponts, il suffisait de faire appel à des interprètes et à des traducteurs. Il en va tout autrement aujourd'hui. L'ouverture des frontières et la mondialisation des échanges multiplient les situations, dans lesquelles une foule d'acteurs de langues différentes doivent coopérer, longtemps, dans des activités complexes. Les communications internationales deviennent si intensives que les activités traditionnelles de traduction ne peuvent plus suivre. Il en résulte de grands dysfonctionnements qui peuvent être désastreux pour la sécurité, la qualité et la performance. C'est un aspect largement sous-estimé, réduit à une question logistique secondaire. On organise des activités avec des acteurs de langues différentes en se disant qu'ils se débrouilleront, qu'à l'occasion quelques interprètes les aideront et qu'ils se feront à de nouvelles langues comme les enfants apprennent à parler. Mais ce n'est pas du tout le cas, comme les deux exemples suivants, entre autres, vont le montrer : le naufrage du Costa Concordia de 2012 et le désastre de l'ascension du K2 en 2008. La diversité des langues a joué un grand rôle dans ces deux catastrophes.

### La tour de Babel du Costa Concordia

Les médias et l'opinion se sont polarisés sur la désinvolture et les négligences du capitaine pour expliquer le naufrage du bateau de croisière Costa Concordia le 13 janvier 2012 sur les côtes italiennes. Ils ont ignoré la vraie cause, la cause profonde : la diversité linguistique, dont le rapport d'enquête souligne l'ampleur. L'équipage provenait de 38 nationalités et les passagers appartenaient à 26 pays différents. Dans un tel contexte, on conclura spontanément que l'anglais est la langue de travail officielle, même si ce n'est pas la solution idéale. Non ! C'est l'italien. L'étonnement des enquêteurs s'exprime dans un langage diplomatique : « Le choix d'une langue répandue, internationale, connue et partagée aurait apporté des avantages concrets à la communication entre les membres

---

d'équipage, et entre ces derniers et les passagers, surtout dans les situations où la compréhension mutuelle est de première importance (Ministry of Infrastructures and Transports, Marine Casualties Investigative Body, Cruise Ship Costa Concordia, Marine Casualty on January 13, 2012, Report on the safety technical investigation). » Le rapport dresse toute une liste de défauts de communication qui se sont produits à des instants décisifs du fait de la diversité des langues :

— Le chef mécanicien, responsable de tous les équipements, de nationalité bulgare, témoigna qu'il n'avait pas bien compris les ordres donnés en italien (la langue de travail officielle) lors de la crise.

— Beaucoup de passagers témoignèrent que plusieurs membres d'équipage ne comprenaient pas l'anglais.

— Le timonier déclara aux enquêteurs qu'il n'avait pas compris les ordres du capitaine, bien qu'ils aient été en anglais. D'autres sources ont confirmé qu'à deux reprises, il n'avait pas compris les instructions d'urgence données en anglais. Rappelons que le timonier est celui qui tient la barre.

— Le maître d'équipage, pour la descente des canots de sauvetage, donna les instructions en anglais et en italien aux hommes d'équipage, alors qu'ils étaient latino-américains.

— Le responsable de la sécurité n'a pas su dire aux enquêteurs quelle était la langue de travail requise dans le système de management de la sécurité.

— Le responsable de la formation à la sécurité déclara que l'italien et l'anglais étaient les deux langues de travail, mais que c'était l'anglais dans les exercices.

Quand un chef mécanicien, un timonier, des membres d'équipage chargés de tâches essentielles ne comprennent pas les ordres, parce qu'ils ne connaissent pas la langue dans laquelle ils sont donnés, nul besoin d'un capitaine désinvolte pour aller à la catastrophe. Les problèmes de langues affectent tous les bateaux. Sur tel porte-conteneurs, l'équipage se compose d'une douzaine de personnes : les trois officiers sont allemands, tous les autres, sud-asiatiques, ne parlent pas l'anglais ou très mal, avec une prononciation quasi incompréhensible.

Ce cas montre combien la question de la langue de travail est négligée, avec de graves conséquences : sur le Costa Concordia, l'italien est la langue officielle, l'anglais est utilisé à l'occasion, mais personne ne sait quelle est la norme. Le fait que la majorité de l'équipage ne comprend ni l'une ni l'autre langue n'est pas pris en considération. Le Costa Concordia est une tour de Babel, le timonier ne comprend ni l'italien ni l'anglais et nul ne s'en inquiète. R.A.S.

**Extrait du livre de Christian Morel "Les décisions absurdes III, L'enfer des règles, Les pièges relationnels", aux éditions Gallimard**

□