

Guide de



reflexion

SUR NOS PRATIQUES EN CONTEXTE INTERCULTUREL

Table des matières

Mise en contexte	3
Lexique	4
Amorcer une démarche de réflexion	5
Étape 1 : Réfléchir avec votre équipe	6
Étape 2 : Identifier vos forces, bonnes pratiques et défis	8
Étape 3 : Cocréer votre outil	10
Exemples d'outils et de bonnes pratiques	11

Mise en contexte

La situation de l'immigration en Mauricie est en constante évolution : une région de plus en plus prisée par les personnes résidant dans l'agglomération de Montréal, recrutement accru à l'international et augmentation du nombre de demandeurs d'asile. Vous pouvez retrouver dans **le répertoire du Pôle régional de Développement Mauricie**, une compilation de rapports et statistiques à ce sujet.

Dans ce cadre, le Pôle régional a consulté 145 organismes de la région entre 2022 et 2023 pour identifier leurs meilleures pratiques et leurs obstacles en matière d'accueil et d'accompagnement.

Voici les principaux défis auxquels les organismes sont confrontés :

- La barrière linguistique ;
- Le manque de temps et de ressources dû à la rotation des équipes d'intervention ;
- La mise en place de solutions temporaires pour faire face aux urgences immédiates.

Le Guide de réflexion sur nos pratiques en contexte interculturel aidera les équipes de travail à réfléchir ensemble pour identifier les outils et les stratégies leur permettant de mieux accueillir et accompagner les personnes issues de l'immigration.

Sources : <https://www.ulaval.ca/equite-diversite-inclusion/formations-et-outils>
https://criccentresud.org/wp-content/uploads/2019/10/etes_vous_inclusif.pdf

Lexique

L'expression « personnes issues de l'immigration » renvoie tant aux personnes immigrantes qu'à leurs descendants et aux minorités visibles.

Compétences interculturelles : elles sont essentielles pour une interaction harmonieuse au sein de la diversité. Elles impliquent des attitudes et des comportements tels que l'ouverture, l'accueil et l'écoute envers d'autres cultures, tout en faisant preuve de considération et d'aisance, et en surmontant ses propres peurs et préjugés culturels. Il est également important de mettre à profit ses connaissances sur les réalités de l'immigration, tels que le parcours migratoire, les statuts d'immigration, le choc culturel, la médiation et la décentration entre autres.

Valeur : Principe idéal qui sert de référence aux membres d'une communauté.

Norme : Ce qui est habituel et considéré convenable de faire par un groupe.

On distingue les normes officielles découlant de règlements et qui sont explicites dans le groupe, des pratiques informelles qui sont non identifiées, mais dictées par la tradition.

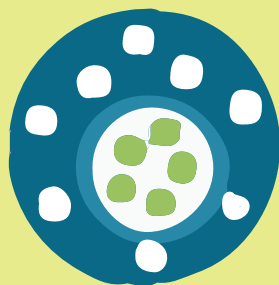
Par exemple:

Valeur : Respect

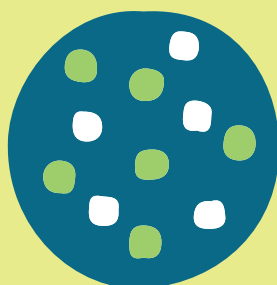
Norme : Arriver à l'heure

Pratique non officielle / informelle : Appeler pour avertir d'un retard

Inclusion : Création d'un environnement où toutes les personnes, quelles que soient leurs différences, sont valorisées et respectées. L'inclusion reconnaît que tout le monde a le droit de participer pleinement à la société sans avoir à se conformer à une norme dominante.



Intégration



Inclusion

Amorcer une démarche de réflexion sur l'inclusion des personnes issues de l'immigration

Objectifs

- Identifier des éléments pour mieux répondre aux besoins de votre équipe;
- Définir des actions prioritaires;
- Engager un processus visant à rendre votre organisation plus inclusive dans un contexte de diversité culturelle.

Bonnes pratiques

- N'hésitez pas à faire parvenir les pistes de réflexion des pages 6 et 7 quelques jours avant la réunion d'équipe afin de commencer une réflexion individuelle préliminaire;
- Il est important que toute votre équipe y participe pour que ce processus soit efficace;
- À l'issue de la deuxième étape, vous pourriez annoncer la mise en place d'une formation en gestion de la diversité culturelle ou d'un atelier de sensibilisation afin d'identifier un outil, une stratégie, ou une ou un plan d'action pour mieux accueillir et accompagner les personnes issues de l'immigration.

Réfléchir avec votre équipe aux questions abordées ci-dessous:

Lorsque vous accueillez des personnes issues de l'immigration :

- Estimez-vous que le premier contact que vous avez avec elles est positif?
- Jugez-vous que vos activités ou services sont adaptés et compris de tous?
- Lorsque vous organisez des événements, des activités croyez-vous que les modes de communications choisis et utilisés permettent de les rejoindre?
- Jugez-vous que la cohabitation entre vos participants de toutes origines soit positive?

Réfléchir avec votre équipe aux questions abordées ci-dessous:

Lorsque vous accueillez des personnes issues de l'immigration :

- Combien de personnes de votre équipe de travail se sentent investies dans l'accueil des personnes issues de l'immigration?
- Qui devrait s'impliquer afin que notre organisme soit plus inclusif?
- Comment vos valeurs d'ouverture se traduisent dans votre organisme?
- Quelles normes officielles sont véhiculées dans votre organisme?
- Que pouvez-vous faire pour favoriser la participation ?

ÉTAPE

2

Identifier forces, vos bonnes pratiques et vos défis auprès des personnes issues de l'immigration pour chacune de ces thématiques.

Forces / bonnes pratiques

Défis

ACCUEIL

COMPÉTENCES INTERCULTURELLES

COMMUNICATION

Identifier forces, vos bonnes pratiques et vos défis auprès des personnes issues de l'immigration pour chacune de ces thématiques.

Forces / bonnes pratiques

Défis

SERVICES OFFERTS

ORGANISATION D'ACTIVITÉS DE RAPPROCHEMENT INTERCULTUREL

INCLUSION DES PERSONNES ISSUES DE L'IMMIGRATION

VALEURS, NORMES, PRATIQUES INFORMELLES

3

Cocréer avec votre équipe de travail votre outil

Nous vous suggérons à cette étape de vous faire accompagner par une formatrice en gestion de la diversité culturelle. Cette personne vous permettra d'une part d'en connaître davantage et d'échanger sur des concepts tels que la communication interculturelle, choc culturel, inclusion et d'autre part vous guider dans l'amorce de votre outil. Ce dernier symbolisant un changement organisationnel, la présence de la direction est donc requise.

Quelles pistes d'actions / outils / stratégies êtes-vous prêtes à mettre en oeuvre pour répondre à un ou plusieurs défis?

Outil / stratégie / plan d'action description	Échéancier
<p>À QUEL(S) OBJECTIF(S) RÉPOND-IL?</p>	
<p>QUELLE FORME PRENDRA VOTRE OUTIL?</p>	
<p>À QUI S'ADRESSE-T-IL ? EMPLOYÉ, BÉNÉVOLE, PARTICIPANT...</p>	

Exemples d'outils inclusifs

- Guide ou trousse d'accueil avec ou sans pictogrammes.
- Fiches techniques d'animation ou d'outils de réflexion de sensibilisant aux enjeux des relations interculturelles (racisme, discrimination, biais inconscient, préjugés, vivre ensemble...).
- Sondage afin de mieux connaître les personnes que vous desservez (besoins, services adaptés...).
- Mise sur pieds d'une brigade.
- Mettre sur pieds une brigade de personnes ambassadrices qui pourra mieux faire connaître et comprendre vos services.
- Plan d'action pour introduire des activités, des pratiques inclusives dans votre organisme.
- Trousse d'activités favorisant le rapprochement interculturel.
- Guide de bonnes pratiques pour valoriser la diversité dans votre organisme.
- Guide de l'intervenant inclusif (accompagnement) en contexte interculturel en lien avec vos services.
- Aide-mémoire technique de communication interculturelle lors de la rencontre d'accueil.
- Infographies inclusives.
- Mettre en place un mode de communication inclusif.
- Création d'un livre, livret, capsules vidéo, vox pop afin de sensibiliser et valoriser la diversité culturelle.
- Établir une liste des valeurs officielles de votre organisme versus les pratiques informelles qui sont connues et comprises de tous vos participants.

N'hésitez pas à consulter le livret de bonnes pratiques du Pôle régional.



Avec la participation financière de :



Développement
Mauricie | **PÔLE RÉGIONAL**
ACCUEIL - INTÉGRATION - RÉTENTION
DES PERSONNES IMMIGRANTES