

Inclusion, représentation  
et reconnaissance de  
**la diversité  
ethnoculturelle**  
dans nos communications.

# ABC

De la  
**communication  
interculturelle**



# Mise en contexte

Les personnes de la diversité ethnoculturelle qui habitent notre région ont des héritages culturels reliés à une soixantaine de pays et cultures diverses. Certaines de ces familles sont néanmoins installées en Mauricie depuis plusieurs générations. Qu'elles soient nées ici ou à l'étranger, ces personnes contribuent au développement démographique, social, économique et culturel de la société.

La très grande majorité des nouveaux arrivants en Mauricie sont originaires du **Cameroun**, de la **Colombie**, du **Maroc**, de l'**Algérie**, d'**Haïti**, de la **France**, du **Mexique**, de la **Tunisie**, du **Togo**, du **Sénégal**, de l'**Ukraine**, de la **Côte d'Ivoire**, du **Guatemala**, du **Venezuela** et de la **Syrie**.



## Pourquoi l'ABC de la communication inclusive ?

- 
- ✓ Diversifier vos canaux de communication.
  - ✓ Établir rapidement une relation de confiance avec les nouveaux arrivants.
  - ✓ Vérifier la compréhension de votre message.
  - ✓ Rendre vos communications plus inclusives afin d'atteindre l'ensemble de votre public.
  - ✓ Mobiliser les ressources internes et externes de votre organisme.
  - ✓ Promouvoir l'inclusion.

Vous y trouverez également des stratégies, des outils et des ressources pour améliorer vos communications avec les personnes issues de l'immigration; qu'elles maîtrisent ou non le français.

« **La communication influence le monde et les représentations qui en découlent.** »

— Centre d'études et de coopération internationale

# Table des matières

Accueil .....	5
Barrière linguistique .....	6
Biais inconscients .....	6
Communication interculturelle .....	8
Droit à l'image .....	9
Écriture simplifiée .....	10
Ethnocentrisme .....	11
Formulaire de consentement .....	12
G... Témoignage .....	13
H... Témoignage .....	14
Image .....	15
Jumelage .....	16
Kahoot .....	17
Les rôles, la participation et les prises de parole .....	18
Modèles de communication .....	19
Non verbal .....	20
Outils .....	21
Pictogrammes .....	22
Questions .....	23
Représentativité .....	24
Sondage .....	25
Timidité .....	26
U... Témoignage .....	27
Vidéo .....	28
WXYZ... Sources .....	29



**Suggestion :** Avant de commencer votre lecture, testez vos connaissances sur la communication interculturelle ! Pour cela, rendez-vous à la page K.

# A

comme

## Accueil

La première impression est déterminante pour établir un lien de confiance entre votre personnel intervenant et les personnes auxquelles s'adressent vos services.

En présence de personnes allophones, nous vous proposons les procédures suivantes selon les situations :

### Lorsque la personne se présente à un rendez-vous préalablement fixé :

- ▶ Vérifiez en amont si un interprète est nécessaire pour la rencontre d'accueil.
- ▶ Assurez-vous que la personne à la réception dispose d'un trombinoscope des employé.e.s.
- ▶ Saluez la personne dans sa langue maternelle pour montrer votre volonté de communiquer.
- ▶ Assurez-vous de bien prononcer son prénom et son nom.
- ▶ Complétez la fiche d'inscription avec la personne sous forme d'une discussion. Si nécessaire, laissez l'interprète s'occuper du formulaire.
- ▶ Laissez le temps à la personne de répondre aux questions.

### Lorsque la personne se présente sans rendez-vous :

Assurez-vous que la personne à la réception dispose des éléments suivants :

- ▶ Un traducteur numérique pour recueillir le nom, les coordonnées et la langue parlée, afin que l'intervenante puisse fixer un rendez-vous ultérieur avec un interprète;
- ▶ Un outil visuel pour que la personne puisse indiquer le service dont elle a besoin;
- ▶ Un document bilingue lui expliquant qu'un membre de l'équipe va la contacter pour fixer un rendez-vous;
- ▶ Le trombinoscope des employé.e.s pour montrer la personne qui la rappellera.

# B

comme

## Barrière linguistique

---

Lorsque l'information partagée est non confidentielle, envisagez les ressources disponibles au sein de votre organisme :

- ▶ Membres du personnel;
- ▶ Ami.e.s ou connaissances du participant;
- ▶ Autres participant.e.s de votre organisme;
- ▶ Bénévoles : lors de la rencontre d'accueil, ajoutez une section « Autres langues parlées » sur le formulaire d'inscription et demandez-leur s'ils souhaiteraient être sollicités pour accueillir des personnes allophones.

Cependant, dans certains cas, il est préférable de faire appel à un service d'interprétation. Les interprètes sont formés pour transmettre des informations en toute confidentialité et pour maintenir une neutralité absolue concernant les informations verbales et non verbales.

Vous pouvez contacter la Banque d'interprètes de la Mauricie (BIM), gérée par le [Service d'accueil des nouveaux arrivants de Trois-Rivières](#).

N'oubliez pas de vous renseigner sur les coûts pouvant être associés à votre demande.

comme

## Biais inconscients

---

Lorsque nous interagissons avec des personnes de la diversité, il est important de se rappeler que l'on a tous **des biais inconscients** qui peuvent affecter négativement nos décisions et nos comportements et qui peuvent contribuer à perpétuer des inégalités et des injustices sociales.

Ces biais sont des réflexes mentaux ou des raccourcis que notre cerveau prend pour traiter l'information plus rapidement. Ils se manifestent de manière automatique et échappent au contrôle de l'individu.



# B

comme

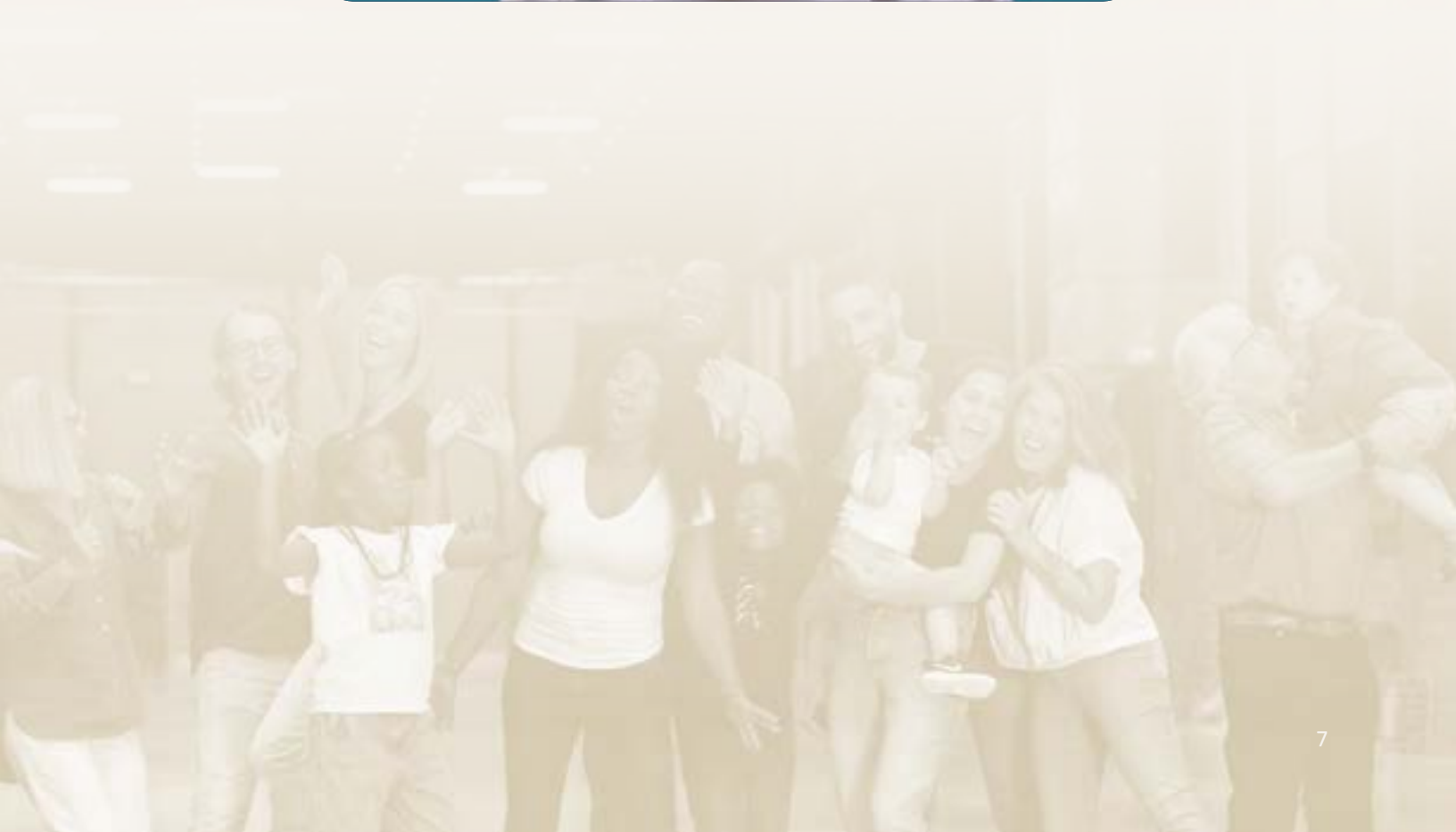
## **Biais inconscients** (suite)

---

« Et vous, avez-vous des biais? ».

Cette courte vidéo de *Briser le Code* va vous permettre d'y répondre :

- [Les biais inconscients](#)



# C

comme

## Communication interculturelle

Pour approfondir votre compréhension des concepts essentiels, tels que :

- ▶ Préjugés;
- ▶ Stéréotypes;
- ▶ Discrimination;
- ▶ Biais inconscients;
- ▶ Ethnocentrisme;
- ▶ Culture;
- ▶ Communication interculturelle.

nous vous proposons de regarder trois courtes vidéos de la *Table de concertation des organismes aux services de personnes réfugiées et immigrantes* (TCRI) concernant l'approche interculturelle en intervention de Margalit Cohen-Emerique.



[La décentration](#)



[La découverte du cadre de référence de l'autre](#)



[La médiation interculturelle](#)



# D

comme

## Droit à l'image

Comme vous le savez, il est impératif de ne pas utiliser la photo d'une personne sans son autorisation préalable. Le droit à l'image appartient à l'individu, qui décide de l'utilisation de sa propre image.

Nous souhaitons attirer votre attention sur le fait que certaines personnes ne souhaitent pas être exposées sur les réseaux sociaux afin de préserver leur anonymat. Une simple publication *Facebook* pourrait compromettre cette sécurité.



**Questionnez-vous :** la diffusion de cette image pourrait-elle mettre en danger le bien-être et la sécurité des personnes identifiables ?

Pour garantir le respect de la vie privée, il est recommandé de faire remplir un formulaire de consentement éclairé.



### Bonnes pratiques :

- ▶ Connaître le statut d'immigration de la personne peut offrir des indications sur les aspects de sécurité à considérer.
- ▶ Réaliser une analyse des risques avant de prendre une photo ou une vidéo et avant toute publication.
- ▶ Tenir compte du fait que le contexte de vie de la personne peut évoluer entre la prise de photo et sa diffusion.
- ▶ Privilégier les angles qui montrent les participant.e.s de dos ou de manière à ne pas exposer leurs visages pour les photographies de rassemblement ou d'évènement.
- ▶ Prendre des photos de mineur.e.s de manière à ce qu'ils ne soient pas identifiables.

# E

comme

## Écriture simplifiée



**Réflexion** : Mes écrits sont-ils accessibles à tout le monde ?

Voici quelques suggestions pour :

- ▶ Rendre un texte accessible par l'utilisation d'un langage commun, simple et clair.
- ▶ Adapter la communication en fonction du public cible.
- ▶ Rejoindre le maximum d'individus visés par notre communication.

# E

comme

## Ethnocentrisme

---

Il s'agit d'une tendance à percevoir sa propre culture comme supérieure et à évaluer les autres cultures selon ses propres normes et valeurs.

« C'est le fait de prendre pour acquis que tout le monde devrait suivre un peu les mêmes balises que nous, que notre groupe culturel, notre communauté »



En dépassant l'ethnocentrisme, il devient plus facile de favoriser la communication mutuelle et la compréhension interculturelle, en plus d'établir des relations interpersonnelles harmonieuses.

# F

comme

## Formulaire de consentement



**Réflexion :** « Les personnes ont-elles rempli un formulaire de consentement éclairé ? »

Faire remplir un formulaire de consentement éclairé ne se limite pas à obtenir une simple approbation. Il est essentiel que la personne comprenne pleinement pourquoi elle donne son accord, à qui elle le donne et comment son image sera utilisée.



Pour les mineur.e.s, il est impératif que le formulaire soit signé par la personne mineure ainsi que par sa ou son tuteur.trice légal.e.



**Excellentes pratiques :**

- ▶ Expliquer le formulaire dans la langue maternelle de la personne.
- ▶ Proposer à la personne la possibilité de donner son accord verbalement par le biais d'un enregistrement audio ou vidéo dans sa langue maternelle.

# G

comme

## Gêne



Bien que je parle français, il m'arrive parfois de me sentir mal comprise. Il semble que le discours des personnes québécoises ne résonne pas toujours de la même manière pour moi, ou vice-versa. Cela remet en doute ma confiance en mes compétences et en moi-même.

Il est important que les personnes québécoises soient conscientes de ces différences culturelles en matière de communication. Il est nécessaire de prendre davantage de temps pour reformuler, pour expliquer et s'assurer que le message soit bien compris.

Cela exige un effort et du temps des deux côtés.



— Étudiante internationale





# H

comme

## Harmonie

---



Lors de leur première rencontre, la communication était un véritable défi pour William, le propriétaire de la ferme, et Fredy, le travailleur agricole saisonnier.

Grâce à l'application *Google traduction*, William a pu traduire les tâches de travail pour Fredy. De plus, William a excellé en intégrant Fredy dans diverses activités avec ses ami.e.s et sa famille, permettant à Fredy d'entendre et de s'imprégner du français en dehors de ses cours de francisation. Cette ouverture a été déterminante pour Fredy.



— *Javier*, agent agricole





comme

## Image

La difficulté dans l'utilisation d'une image ou d'une photographie ne réside pas dans la création d'une banque d'images ou de photos gratuites, mais plutôt dans le choix de l'image ou de la photo appropriée.

### Pour y parvenir :

- ▶ Choisissez des images universelles : Optez pour des images compréhensibles par des personnes de diverses cultures et langues, en évitant celles qui sont trop spécifiques ou qui sont liées à une culture particulière.
- ▶ Privilégiez des images simples et claires : Sélectionnez des images qui sont facilement reconnaissables et compréhensibles d'un simple coup d'œil. Évitez les images trop complexes ou abstraites.
- ▶ Testez les images auprès de votre public cible : Avant leur utilisation finale, testez-les avec des personnes allophones pour vérifier leur compréhension. Observez leurs réactions et demandez leur avis.
- ▶ Encouragez la diversité culturelle : pour garantir l'inclusivité, utilisez des images représentant différentes communautés culturelles, afin que tout le monde se sente représenté et concerné.



**Réflexion :** L'image choisie véhicule-t-elle une conception réductrice de certains groupes sous-représentés ?

# J

comme

## Jumelage

---

Dans votre fiche d'accueil, ajouter une case Jumelage/Allié.e/Mentor.e lors de l'inscription des bénévoles ou personnes participantes.

Cette démarche consiste à associer une personne de la société d'accueil avec un nouvel arrivant, afin de faciliter son intégration au sein de votre organisme, qui lui offrira son soutien.

N'hésitez pas à [prendre des photos](#) et à recueillir des témoignages pour les afficher dans votre organisme, ce qui contribuera à le rendre plus inclusif. Cela favorise également le rapprochement interculturel entre les membres de toutes les origines.

Vous trouverez ci-joint une proposition de règlement qui encadre le rôle et les responsabilités lors d'un [jumelage](#).



# K

comme

## Kahoot

---

Nous vous proposons de répondre à ces quelques questions pour évaluer vos connaissances en communication interculturelle!

Vous retrouverez de nombreuses notions dans notre ABCdaire.





## Les rôles, la participation et les prises de parole

Lors d'un évènement, veillez à la diversité des personnes impliquées dans la distribution des rôles et des responsabilités.

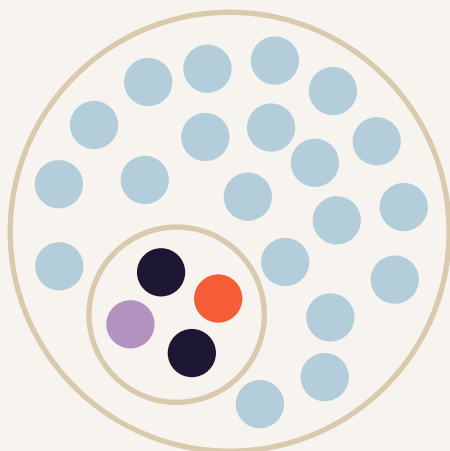
Il est important de garantir que la participation et les prises de parole soient aussi représentatives et équitables que possible.

### ► **Intégration** versus **inclusion**

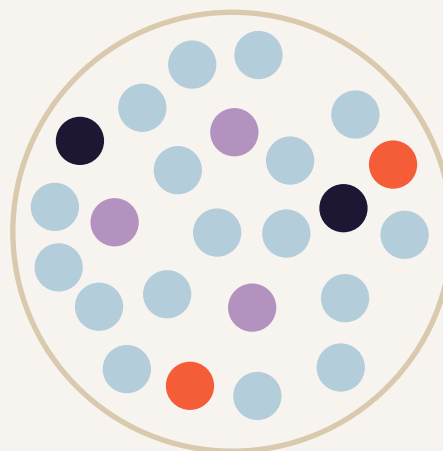
Il est important de mettre en place des stratégies et des outils afin que les personnes aient la possibilité de pouvoir partager pleinement leurs opinions.

« **Se faire inviter à un repas est de l'intégration; donner une voix, une place autour de la table est de l'inclusion.** »

— Gérard Montpetit



**Intégration**



**Inclusion**



**Réflexion :** Lors d'un évènement, la présence d'interprètes est-elle nécessaire pour garantir que tout le monde puisse participer activement ?



comme

## Modèles de communication

Utilisez différents formats et canaux de communication, tout en veillant à ce qu'ils soient représentatifs, accessibles, clairs et pertinents pour votre public.



### Bonnes pratiques :

- ▶ Prendre en compte les éventuels défis visuels, auditifs et cognitifs des nouveaux arrivants lors de la préparation et de la diffusion de contenus multimédias ou d'informations en ligne.
- ▶ Consulter une personne de la communauté culturelle pour vérifier la perception de votre message.

### Vous pouvez utiliser :



Des images et des représentations visuelles qui reflètent la diversité de la communauté;



Des **pictogrammes** et des symboles universellement reconnus et faciles à comprendre;



Des publicités, des courriels, sites Internet conformes aux normes d'accessibilité pour tous;



Du contenu visuel en plusieurs formats, pour répondre à divers besoins : **vidéos** avec ou sans parole ou sous-titrées, descriptions audio, documents en **langage clair et simplifié ou bilingues**;



Des **images** et des symboles qui assurent les considérations culturelles et identitaires, afin d'éviter les stéréotypes.



# N

comme

## Non verbal

Selon les sources, 60 % de la communication passe par le non verbal. Cette dimension est particulièrement cruciale lorsque vous interagissez avec des personnes allophones ou ayant une maîtrise limitée du français.

### Il s'agit de :

- ▶ L'apparence physique;
- ▶ Les comportements liés à la proximité (comme se rapprocher ou s'éloigner);
- ▶ Les mouvements corporels (comme les hochements de tête, les hausses de sourcil et des épaules);
- ▶ Les expressions faciales;
- ▶ Les regards;
- ▶ Les intonations vocales;
- ▶ Le rythme de parole et votre volume.



### Bonnes pratiques :

- ▶ Être conscient.e que le langage corporel peut éviter les malentendus et favoriser une communication positive.
- ▶ Observer la posture, les gestes et les silences de la personne à qui l'on s'adresse. Ces éléments peuvent donner des indications sur son niveau de confort.
- ▶ Essayer de trouver des moyens de communication non verbaux universels, comme le sourire. C'est un geste amical qui peut créer un lien positif dès le premier contact.





# O

comme

## Outils

Voici une série d'outils que vous pouvez télécharger et personnaliser selon votre contexte de travail :

- ▶ **Porte-clé de communication** : Facilite une communication efficace pour tout le monde grâce à des pictogrammes courants. Il est adaptable à divers contextes.
- ▶ **Plan imagé** : À afficher dans vos locaux ou à remettre aux nouveaux arrivants pour les aider à se repérer.
- ▶ **Casse-tête** : Utilisé pour présenter vos services; vous pouvez le déposer au secrétariat (voir [Accueil](#)).
- ▶ **Repas imagé** : À utiliser dans la cafétéria de votre organisme ou dans votre halte-garderie.
- ▶ **Trombinoscope** : À placer au secrétariat pour une identification facile des membres de l'équipe (voir [Accueil](#)).
- ▶ **Documents bilingues** : Utilisez le lien fourni pour la traduction afin d'obtenir des documents accessibles dans les deux langues.



# P

comme

## Pictogrammes



**Réflexion :** Les normes d'accessibilité sont-elles respectées ?

La principale difficulté dans l'utilisation du pictogramme ne réside pas dans la création d'une banque de pictogrammes gratuits, mais plutôt dans le choix d'un pictogramme reconnaissable par un large public.

Voici quelques recommandations :

- 1. Opter pour des pictogrammes universels :** Choisissez des pictogrammes compréhensibles par des personnes de différentes cultures et langues. Évitez les pictogrammes trop spécifiques ou liés à une seule culture.
- 2. Utiliser des pictogrammes simples et claires :** Sélectionnez des pictogrammes facilement reconnaissables et compréhensibles en un coup d'œil. Évitez les images trop complexes ou abstraites.
- 3. Tester les pictogrammes avec le public cible :** Avant de les utiliser de manière définitive, testez-les avec les personnes allophones pour vérifier leur compréhension. Observez leurs réactions et demandez-leur leur avis.



# Q

comme

## Questions

Il est important de valider la compréhension de la personne plutôt que de supposer qu'elle a compris votre message ou question.



### Bonne pratique inclusive

- ▶ Poser des questions ouvertes favorise également l'ouverture du dialogue et la construction d'une relation entre vous et la personne.

Tu viens d'arriver au Québec?

Depuis combien de temps es-tu au Québec?

Ton fils n'est pas allé à l'école aujourd'hui?

Pourquoi ton fils était absent de l'école aujourd'hui?

Vous vous appelez Aisha?

Quel est votre nom?

# R

comme

## Représentativité

Nous constatons que les supports visuels sur les réseaux sociaux, dans les brochures d'organismes, sur les sites Internet, dans les journaux, les publicités et les épiceries, entre autres, manquent souvent de diversité.

Ce déficit de représentativité peut affecter le sentiment d'appartenance envers le Québec des personnes de la diversité ethnoculturelle.

Nous vous invitons à visionner cette courte vidéo de l'émission [\*Briser le code\*](#), qui explore les effets d'un manque de diversité et propose des pistes de solution :



### N'hésitez pas à varier les méthodes pour valoriser la représentativité au sein de votre communauté!

- ▶ Favorisez l'utilisation de photos et de vidéos diversifiées pour promouvoir vos événements et vos activités.
- ▶ Assurez-vous d'avoir interpellé des personnes issues de la diversité à siéger dans vos comités (par exemple, le conseil d'administration).
- ▶ Pensez à enregistrer la voix de personnes issues de l'immigration pour vos campagnes de sensibilisation et de promotion de vos organismes.

# S

comme

## Sondage

Il est utile d'interroger les personnes participantes nouvellement arrivées au Québec pour évaluer leur compréhension de vos services et vérifier si ces derniers répondent à leurs besoins.

« Les personnes issues de l'immigration ne fréquentent pas vraiment nos services. Nous avons donc décidé de réaliser un sondage pour mieux cerner leurs intérêts et leurs besoins. »

— Intervenante - Maison des familles

Voici quelques pistes de réflexion à explorer pour réaliser votre sondage :

- ▶ Définir un objectif clair, chaque question doit viser à explorer un seul élément spécifique.
- ▶ Prendre en compte les [barrières linguistiques](#). Utiliser des [phrases courtes et des mots simples](#) afin d'obtenir des réponses claires et pertinentes.
- ▶ Faire relire les questions à une personne non familière avec vos services. Cela permet de vérifier la compréhension de votre sondage et de réajuster les questions, si nécessaire.
- ▶ Prendre en compte la barrière culturelle : Assurez-vous que la méthode d'enquête est adaptée à la personne interrogée. Cela peut inclure des [versions traduites de vos questionnaires](#), des [entretiens individuels](#), des groupes de discussion avec plusieurs membres de la même communauté et des questionnaires numériques.
- ▶ Offrir la possibilité de rétroagir au sondage : Cela vous permettra d'améliorer sa pertinence et d'expliquer aux personnes ce qui sera mis en place à la suite de ce sondage.



**Réflexion :** Quelle signification un sondage a-t-il pour les personnes interrogées ?

# T

comme

## Timidité

---

Parfois, la personne peut être timide et n'ose pas parler en français.

Des personnes nouvellement arrivées au Québec nous font quelques suggestions :

- ▶ Laissez-nous du temps pour répondre;
- ▶ Parlez lentement;
- ▶ Faites attention à votre non-verbal;
- ▶ Utilisez des mots simples;
- ▶ Utilisez des phrases courtes;
- ▶ Soyez patient, n'essayez pas de deviner ce qu'on veut dire!

### Témoignage

**« Quand je suis arrivée, je ne parlais pas français, sauf les bases. L'accent québécois est difficile à comprendre, car ils utilisent plusieurs expressions locales et ils parlent vite. Je comprenais mieux quand ils parlaient lentement et qu'ils me donnaient l'opportunité de m'exprimer en français sans froncer les sourcils ou sans me demander si je voulais parler en anglais. »**

— Luciane







comme

## Univers

---



Quand je parle avec un québécois et que je ne comprends pas, cela me stresse, mais c'est important pour moi d'apprendre le français, alors je persévère.

Lorsque je ne connais pas la personne, je suis plus timide et je traduis avec mon téléphone pour essayer de comprendre seule.

Si je connais la personne, je vais lui demander de m'expliquer son message d'une autre façon, avec d'autres mots.



— Oumaima





comme

## Vidéo

---

Pour transmettre efficacement vos messages, vous pouvez créer de courtes vidéos, avec ou sans audio, telle que celle-ci :



Nous vous suggérons l'utilisation de logiciels simples, tels que :

- ▶ [Canva](#);
- ▶ [Narakeet](#) pour créer des vidéos narratives avec plus de 500 choix de voix dans 80 langues différentes.



## Sources

- ▶ [Assurer une communication inclusive](#),  
Centre franco-ontarien de ressources pédagogiques
- ▶ [Ensemble nous sommes le Québec - Glossaire](#),  
Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion
- ▶ [Guide de communication inclusive](#),  
Centre d'études et de coopération internationale

## Crédits photo :

- ▶ Marie-Pierre Gnassounou Akpah
- ▶ Xavier Lida
- ▶ Adobe Stock

**Conception graphique :** Amélie Villemure, Axe design graphique

## Remerciements :

- ▶ Léa Yoon, Patrick Couture et Émilie Bérubé, étudiant.e.s du programme PICOM de l'UQTR
- ▶ Wejdene Guizani, Auxiliaire de recherche, UQTR
- ▶ Aux personnes et organismes ayant contribué par leurs images, témoignages et prêts de matériel à rendre ce document authentique.



Inclusion, représentation  
et reconnaissance de  
**la diversité  
ethnoculturelle**  
dans nos communications.

# ABC

De la  
**communication  
interculturelle**

Avec la participation financière de :

Québec 

Développement  
**Mauricie**

**PÔLE RÉGIONAL**  
ACCUEIL - ENRACINEMENT