

DÉCOUVRIR ET S'INSPIRER DES ENTREPRISES D'ICI

FÉVRIER 2024 – VOL.17

trouvailles

HUMBERTO REBOLLEDO, STRUCTURES SBB

Prenez part
à la **diversité**
culturelle

Édition spéciale

Six entreprises inclusives
Outils pratiques, conseils et astuces
Ressources locales et gouvernementales

Avec la participation financière de :

Québec 

PUBLICATION CRÉÉE
ET PROPULSÉE PAR :

ccitb.

trouvailles

CCITB

141, rue Saint-Charles, bureau 202
Sainte-Thérèse (Québec) J7E 2A9
450 435-8228
ccitb.ca | info@ccitb.ca

COORDINATION ET RÉVISION

Mariève Constantineau

RÉDACTION

Julie D'Amours
jaunejulie.com

GRAPHISME

Christine Demarbre
demarbre.ca

PHOTOGRAPHIE

Sylvain Fortier
clairobscurmultimedia.com

DÉPÔTS LÉGAUX

Bibliothèque et Archives Canada
Bibliothèque et Archives nationales
du Québec
ISSN 2817-8254 (imprimé)
ISSN 2817-8262 (en ligne)

FÉVRIER 2024 – ÉDITION SPÉCIALE

PRENEZ PART À LA DIVERSITÉ CULTURELLE

Le projet *Prenez part à la diversité culturelle*, initié par la Chambre de commerce et d'industrie Thérèse-De Blainville, vise à sensibiliser les entreprises à créer un environnement accueillant où la diversité ethnoculturelle n'est pas seulement bienvenue, mais célébrée.

En concentrant vos efforts pour attirer et intégrer les personnes immigrantes et les minorités ethnoculturelles au sein de votre organisation, vous enrichissez le développement et l'économie de la région. Ces personnes issues de la diversité ne joignent pas seulement votre entreprise; elles s'intègrent dans une communauté et contribuent de manière significative au succès collectif.

Prenez part à la diversité culturelle vous invite à transformer vos milieux de travail en espaces où la diversité ethnoculturelle est une force. En aidant les entreprises à développer une intelligence interculturelle solide, nous ouvrons la voie à une collaboration plus étroite à l'innovation ainsi qu'à une productivité accrue.

À travers cette édition spéciale, nous vous invitons à embrasser cette vision. Lorsque chaque individu se sent valorisé et que ses différences culturelles sont acceptées et célébrées, vous créez une synergie où chaque membre de votre équipe et, par extension, votre entreprise dans son ensemble, prospère.

Célébrez et profitez des avantages d'un monde du travail où la diversité culturelle est synonyme de succès partagé.

Ce magazine est imprimé
sur du papier certifié
carboneutre.



Découvrir et s'inspirer des entreprises d'ici.

Portraits inspirants.

06 Carine Bohémier
et Carole-Anne Jacques
RAUFOSS

08 Sébastien Duguay
QUADRA PLAST

12 Willie Zapata Ortega
et Marilyne Morin
FARINEX

20 Basma El Kalai
et Mélanie Massonnet
JARDIN DION

24 Humberto Rebolledo
et Julie-Anne Poitras
STRUCTURES SBB

30 Sandrine Charron
et Paola Rodriguez
FENÊTRES MAGISTRAL

3



Prenez part
à la **diversité**
culturelle

05 La diversité en
entreprise... que
des avantages

10 10 pièges à éviter

14 Allez plus loin
dans vos réflexions!

17 Mettre en place
un atelier d'impact

22 Ressources locales
et gouvernementales

26 Sources potentielles
de choc culturel

32 Encore plus d'outils!

Mot de la présidente de la CCITB.

Les valeurs d'inclusion et de diversité sont au cœur de mon mandat comme présidente de la Chambre de commerce et d'industrie Thérèse-De Blainville (CCITB).

4

Le visage des Basses-Laurentides a changé; la population issue de l'immigration a connu une augmentation importante dans la MRC de Thérèse-De Blainville et notre communauté est plus sensible à l'égalité des chances, à la non-discrimination et à l'inclusion sociale.

En tant que réseau d'affaires proactif et innovant, la CCITB se doit d'agir comme acteur de changement et également de refléter ces valeurs et cette réalité au sein de ses rangs.

L'an dernier, la CCITB a voulu mieux connaître la composition des différents groupes traduisant la diversité de sa communauté d'affaires afin de pouvoir la représenter davantage dans ses sphères d'activités ainsi qu'au sein de la gouvernance.

Comme chambre de commerce, nous souhaitons être un réseau porteur d'innovation, de créativité, de mobilisation et de prospérité. La diversité et l'inclusion contribuent à ouvrir nos horizons, nos perspectives et certainement à nous rendre plus performants.

Comment défendre ces valeurs et les incarner un peu plus chaque jour? Comment aller au-delà de nos biais cognitifs et de nos préjugés, souvent inconscients?

La CCITB a décidé d'agir concrètement en offrant une panoplie d'outils, de formations et d'occasions d'en connaître un peu plus sur les façons de défendre ces valeurs et de valoriser l'égalité, l'inclusion et la diversité culturelle.

Collectivement, c'est un beau défi auquel aspirer!



Marie-Noëlle

M^e Marie-Noëlle Closson Duquette
PRÉSIDENTE DE LA CCITB

La diversité en entreprise... que des avantages.

AVANT LA DIVERSITÉ



Comme représentant, je cherche toujours à trouver de nouveaux clients... mais je suis à court d'idées.

.... mon carnet de commandes est rempli, mais je manque de personnes pour réaliser le travail.

Ma clientèle est de plus en plus diversifiée. Je me demande si nos produits répondent bien à leurs besoins.

L'approvisionnement est un réel casse-tête!

Toutes ces difficultés auront un impact sur la rentabilité... et sur notre propre rémunération!

**Optimisons le potentiel
de la diversité humaine!**

AVEC LA DIVERSITÉ



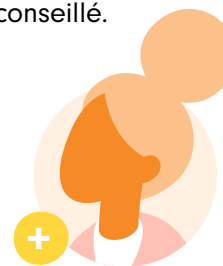
J'ai déniché de nouveaux clients en Asie avec l'aide de Jing!

... et j'arrive à livrer dans les délais depuis qu'on a embauché Ahmad et Luis.

Saviez-vous qu'Aminata a déjà réalisé une analyse de la satisfaction de la clientèle alors qu'elle travaillait au Nigéria? Elle s'est portée volontaire pour nous aider à mieux saisir les besoins de nos clients.

J'adore ce nouveau fournisseur allemand. Il a des produits de qualité et le service est excellent! Müller m'a bien conseillé.

L'entreprise est plus rentable. Tout le monde y gagne! Il semble que nous toucherons un bonus ce mois-ci!



Changer la vie des travailleurs étrangers.

6

Raufoss, fournisseur mondial de composants de châssis légers en aluminium pour l'industrie de l'automobile situé à Boisbriand, est un exemple de réussite dans l'intégration de la diversité ethnoculturelle en milieu de travail. Deyanira Pencue, une employée colombienne arrivée en 2020, en est la preuve vivante, elle qui reconnaît l'esprit d'accueil et d'intégration de ses nombreux collègues. L'entreprise a su créer un environnement de travail où chaque personne, indépendamment de son origine, peut se sentir chez soi.



^ Deyanira Pencue, Colombienne

Une discussion enrichissante avec Carine Bohémier, Partenaire d'affaires RH, et Carole-Anne Jacques, Coordinatrice développement des talents et communications.

L'embauche à l'international comme stratégie d'entreprise

Avec un total de 241 employé.e.s, Raufoss se distingue par une main-d'œuvre où 52 % des membres de l'organisation sont issus de la diversité, illustrant un engagement concret envers l'inclusion. L'embauche à l'international, une stratégie d'entreprise mûrement réfléchie depuis 2019, a permis d'accueillir 19 travailleurs philippins en 2023 et 11 autres travailleurs devraient se joindre à l'équipe en 2024. « Il est possible de recruter à l'international en se donnant les conditions gagnantes pour y arriver. Nous avons développé un partenariat de confiance avec une firme de recrutement dont l'expertise touchait les Philippines. Sachant que d'autres entreprises avaient recruté avec succès, nous nous

RAUFOSS
raufosstechnology.com

RAUFOSS
TECHNOLOGY



VISIONNEZ LA VIDÉO
DE DEYANIRA

7

sommes lancés dans l’aventure. Raufoss a aussi arrêté son choix sur les Philippines, car les travailleurs avaient de l’expérience reliée au domaine de l’automobile », mentionne Carine Bohémier.

Un investissement de temps qui en vaut la peine

Raufoss témoigne d’une amélioration significative de la stabilité de sa main-d’œuvre et d’un enrichissement culturel de son environnement de travail. La diversité a apporté une nouvelle dynamique, avec des équipes plus innovantes et une compréhension élargie des marchés internationaux. C’est un investissement de temps et d’argent qui se traduit par un avantage compétitif indéniable.

L’intégration des employés philippins, reconnus pour leur fiabilité et leurs compétences techniques, a été si réussie que le manque de main-d’œuvre en production n’est plus une préoccupation depuis quelques mois.

Changer la vie des travailleurs étrangers

Les témoignages des travailleurs reflètent une perception positive de leur intégration au sein de l’entreprise. Carole-Anne Jacques exprime bien ce sentiment :

« On change leur vie ! Ils sont reconnaissants d’être ici chez Raufoss, mais également au Québec. »

Les personnes engagées à l’étranger ont ce désir réel de s’établir au Québec et des entreprises comme Raufoss leur donnent cette occasion de réaliser leur rêve.

Pour les nouveaux arrivants, Raufoss n’est pas qu’un employeur, mais un facilitateur de vie. Des initiatives comme la préparation d’un guide de bienvenue, l’organisation de cours de français et l’aide à l’intégration sociale montrent un engagement profond envers leur bien-être. Également, le partenariat avec le Centre de formation professionnelle L’Émergence, pour la reconnaissance des acquis, aide les individus à progresser et à s’épanouir dans leurs postes.

« Nous sommes fiers d’être un milieu de travail inclusif et nous croyons que cette diversité culturelle renforce la cohésion et les performances de nos équipes »

mentionne Caroline Perreault, directrice Talent et Culture.



▲ Fabien Tiloy, Français

Embauche à l'international: une solution au manque de main-d'œuvre.

Située à Sainte-Thérèse, l'entreprise Quadra Plast se démarque dans le secteur de l'extrusion de plastique. Cette société québécoise innovante est reconnue pour son expertise technique et le manque de main-d'œuvre spécialisée au Québec dans ce domaine s'avère un enjeu important pour la croissance de l'organisation.

QUADRAPLAST
quadrplast.com



QUADRA PLAST
Extrusions - Solutions

Un entretien avec Sébastien Duguay, directeur des opérations et responsable du personnel de production chez Quadra Plast, qui nous partage les solutions gagnantes ayant permis à l'entreprise de relever leurs défis de recrutement.

Une stratégie gagnante

S'adapter était crucial vu la pénurie de compétences spécialisées au Québec.

La stratégie du recrutement à l'international s'est bâtie de façon structurée et réfléchie avec une agence experte en la matière.

« La priorité était d'embaucher des travailleurs possédant les compétences spécifiques à notre secteur d'activité. Également, nous souhaitons minimiser les enjeux reliés à la langue pour faciliter leur intégration. Le Maroc, la France et l'Algérie, trois pays où la population parle français, ont été identifiés comme des endroits clés où Quadra Plast y trouverait de la main-d'œuvre répondant à ses besoins », explique Sébastien.

Cette initiative a permis d'accueillir en 2020 des talents de divers horizons, enrichissant ainsi l'équipe de nouvelles perspectives et compétences.



Une approche unique et personnalisée

Quadra Plast fait les choses différemment. Le recrutement à l'étranger ainsi que l'intégration des personnes immigrantes vont bien au-delà d'un simple accueil en bonne et due forme.

Comme l'explique Sébastien, l'entreprise « leur prête des véhicules, les aide à trouver un logement et va même parfois jusqu'à avancer des fonds pour s'assurer que les nouveaux travailleurs arrivent ici en ayant confiance et qu'ils se sentent en sécurité. »

L'entreprise s'engage activement à créer un environnement de travail inclusif. Chaque personne quelle que soit son origine, doit se sentir valorisée et respectée. Pour Quadra Plast, le respect de la diversité est un levier de performance et de compétitivité.

La discussion avec Sébastien Duguay nous démontre comment l'entreprise a su transformer un défi en opportunité. Sans aucun doute, l'ouverture à la diversité culturelle a été un atout précieux pour trouver des solutions durables à un enjeu récurrent de recrutement.

10 pièges à éviter.

Ça y est! Votre équipe a accueilli de nouveaux collègues et se diversifie de plus en plus sur le plan ethnoculturel. Vous faites un bon travail quant à l'intégration et l'inclusion de chacun. Ils font maintenant partie intégrante de l'entreprise et s'approprient peu à peu leur nouvel environnement de travail. Pour favoriser la cohésion, vous désirez organiser une activité sociale; quelle bonne idée!

Vous n'êtes pas sans savoir que l'organisation d'un événement s'annonce toujours un peu complexe. Il y a plusieurs choses à penser et quelques maladresses à éviter qui sont propres à un milieu de travail diversifié.

Voici donc 10 pièges à éviter dans l'organisation d'une activité sociale en milieu de travail :

1 LA CONSOMMATION D'ALCOOL N'EST PAS UNE PRATIQUE UNIVERSELLE.

Lors de votre activité, avez-vous envisagé la possibilité d'offrir une variété de breuvages sans alcool? Discutez avec votre fournisseur afin que diverses options soient offertes et n'hésitez pas à sonder vos employés afin de connaître leur breuvage préféré.

2 VOUS PENSEZ À VOTRE FÊTE DE NOËL ?

Saviez-vous que Noël n'est pas célébrée partout dans le monde? Il est possible que certains de vos employés ne se sentent pas interpellés et choisissent de ne pas y participer. Ils manqueront ainsi une belle occasion de festoyer avec leurs collègues. Pourquoi ne pas changer simplement l'appellation de votre événement pour « Fête de bureau annuel; Fête de fin d'année; Festivités du temps des Fêtes. »

3 AU QUÉBEC, L'HALLOWEEN EST UNE FÊTE TRÈS ATTENDUE PAR LES PETITS, MAIS AUSSI PAR DE NOMBREUX ADULTES.

Il faut tout de même savoir que cette fête n'a pas la même signification partout dans le monde. Certains employés pourraient ne pas être à l'aise de porter un déguisement. Mentionnez aux employés de faire attention aux costumes traditionnels et culturels. Ainsi, assurez-vous de ne pas mettre de pression sur vos collègues et n'hésitez pas à proposer d'autres initiatives ou à rendre l'activité volontaire.

4 VOUS PLANIFIEZ UNE ACTIVITÉ CULINAIRE AVEC VOS EMPLOYÉS?

Vous êtes-vous assuré que la date de l'événement ne correspond pas malencontreusement avec d'autres événements culturels ou religieux qui impliquent des restrictions alimentaires et qui pourraient limiter la participation de vos employés lors de l'activité (ex. : Ramadan, Vendredi Saint, etc.)?

5 AU QUÉBEC, NOUS AIMONS BEAUCOUP LES ACTIVITÉS COMPORTANT DES DÉFIS TANT PHYSIQUES QU'INTELLECTUELS.

Il faut toutefois être prudents... puisque certaines activités pourraient rappeler de mauvais souvenirs à des employés ayant vécu des expériences traumatisantes quelconques (ex. : paintball, lancer de la hache, jeux d'évasion, etc.).

6 VOUS ORGANISEZ UNE ACTIVITÉ À L'EXTÉRIEUR DE VOTRE LIEU DE TRAVAIL ?

Avez-vous planifié un moyen de transport vers cette activité? Ce ne sont pas tous les employés qui sont à l'aise avec la conduite, particulièrement en soirée ou en période hivernale. Certaines personnes ne possèdent pas de voiture et d'autres n'ont pas de permis de conduire. Souvent, il est préférable de louer un autobus afin de faciliter le déplacement pour tous ou encore d'organiser du covoiturage.

7 AU QUÉBEC, NOUS AVONS UN ESPRIT COMPÉTITIF ET NOUS PRENONS BEAUCOUP DE PLAISIR À COMPÉTITIONNER LORS D'ACTIVITÉS SPORTIVES OU DE JEUX DE CONNAISSANCES.

Or, certaines personnes ne partagent pas cette vision... Et peuvent ressentir de la pression de la part de leurs collègues. Assurez-vous de contrôler l'ambiance et de rendre la compétition davantage ludique que performante.

8 VOUS ORGANISEZ UN REPAS COLLECTIF ?

Avez-vous prévu avoir une variété de mets afin de vous assurer que tout le monde y trouve son compte? Certaines personnes sont végétariennes, d'autres ne mangent pas de porc ou de boeuf ou ne consomment que de la nourriture halal.

9 VOUS SOUHAITEZ ORGANISER UN RALLYE OU UNE CHASSE AU TRÉSOR ET VOUS AUREZ À FOURNIR PLUSIEURS INDICES ?

Assurez-vous que les indices sont accessibles et compréhensibles pour tous! Faites attention à la terminologie, aux expressions et au jargon qui seront utilisés. Par exemple, ne prenez pas pour acquis que tous vos employés connaissent le pâté chinois, le dek hockey, Ginette Reno ou le dépanneur du coin... Penser à prendre un moment pour expliquer les référents culturels et les expressions lorsqu'elles sont utilisées.

10 VOUS ORGANISEZ UNE JOURNÉE EN PLEIN AIR ET VOUS RECOMMANDEZ UN CODE VESTIMENTAIRE PRÉCIS À VOS EMPLOYÉS ?

N'oubliez pas que plusieurs personnes désirent préserver une certaine pudeur et que le rapport avec la nudité varie beaucoup, et ce, pas seulement pour les femmes! Recommandez des vêtements adaptés à l'activité et la météo, mais n'oubliez pas de demeurer flexible à l'égard des choix de chacun.

Comme vous pouvez le constater, de nombreux éléments doivent être pris en considération lorsque vous organisez une activité dans un milieu de travail diversifié. Veillez toujours à vous renseigner sur les us et coutumes des membres de votre équipe. Il importe de demeurer respectueux et souple dans votre approche. La diversité est une belle richesse et, en faisant preuve d'ouverture, le vivre-ensemble en sortira gagnant!



▲ Willie Zapata Ortega, Colombien

Les ingrédients d'une intégration réussie.

Une rencontre mémorable avec le charismatique Willie, et sa collègue Marilyne Morin, coordonnatrice marketing.

Chez Farinex, l'intégration de la diversité culturelle est une pratique habituelle, mais c'est également synonyme de succès pour Willie Zapata Ortega, un Colombien occupant un poste de graphiste au sein de l'équipe marketing.

Depuis son arrivée il y a un an et demi, Willie a trouvé dans l'apprentissage du français un puissant levier d'amélioration de sa productivité et un renforcement de sa confiance en lui.

FARINEX
farinex.ca



Trouver des solutions pour collaborer efficacement

Le poste occupé par Willie amène son lot de défis, notamment en ce qui concerne la communication puisque le marketing est un domaine où nous devons partager des idées créatives et expliquer des concepts graphiques.

En faisant preuve d'innovation, le duo Willie et Marilynne a adopté une approche utilisant l'écriture pour faciliter la communication. Écrire lui offre le temps et la tranquillité nécessaires pour réfléchir aux mots qu'il veut utiliser pour ainsi s'exprimer plus facilement.

Willie a également bénéficié de six mois de cours de français en ligne, ce qui lui a assurément permis de s'immerger dans la culture locale et d'adopter la langue « québécoise » comme il aime si bien l'appeler.



L'importance d'un premier contact

L'accueil chaleureux du personnel de Farinex a fait une grande différence pour Willie. Dès le dépôt de son curriculum vitae, il s'est senti bien accueilli et ceci a posé les fondations du sentiment d'appartenance qu'il éprouve envers Farinex aujourd'hui.

13

Marilynne Morin souligne que Willie n'est jamais vu comme un immigrant ou une personne différente, mais comme un membre à part entière de la famille Farinex. Cette intégration réussie est le reflet de l'empathie et de l'ouverture d'esprit qui règnent au sein de l'organisation.

Aujourd'hui, Willie, ayant obtenu tout récemment sa citoyenneté canadienne, est affectueusement surnommé « Willie Tremblay » par ses collègues, signe de son intégration complète et du plaisir au travail

Cette intégration sans faille et cette culture d'empathie font de Farinex un exemple lumineux d'un environnement de travail où diversité et collaboration se côtoient pour créer l'excellence.

Allez plus loin dans vos réflexions!

Nous avons rencontré Nathalie Honoré, coordonnatrice à l'intégration des personnes immigrantes au Centre d'intégration en emploi Laurentides, pour répondre à quelques questionnements en matière d'intégration et d'inclusion. Sa riche expérience auprès des travailleur.euse.s immigrant.e.s saura assurément vous inspirer.

14

PENSEZ-VOUS QU'IL VAUT MIEUX TENDRE VERS L'INTÉGRATION OU L'INCLUSION DES PERSONNES ISSUES DE LA DIVERSITÉ ETHNOCULTURELLE ?

Il est parfois facile de croire que le fait de présenter vos travailleur.euse.s immigrant.e.s au reste de l'équipe va suffire à créer une synergie de groupe. Toutefois, la démarche d'inclusion est un processus de longue haleine qu'il convient d'alimenter.

QUEL EST LE DEGRÉ D'INCLUSION DES PERSONNES ISSUES DE LA DIVERSITÉ ETHNOCULTURELLE DANS LES ENTREPRISES? AVEZ-VOUS REMARQUÉ CERTAINES PRATIQUES QUI PEUVENT CAUSER DE LA DISCRIMINATION ?

Dernièrement, un directeur de production m'expliquait qu'il embauche et traite de la même façon ses employé.e.s, immigrant.e.s ou non. Il était persuadé que cela évitait la discrimination et qu'il agissait dans l'intérêt du groupe. Toutefois, bien que cette pratique fût de bonne foi, il est important de reconnaître les différences de chacun.e pour les accompagner au mieux pour qu'ils.elles livrent leur plein potentiel et s'épanouissent dans leur milieu de travail.

Connaissez-vous la différence entre l'exclusion, l'intégration et l'inclusion ?

Voici une représentation visuelle très simple de ces différences.

Exclusion



Intégration



Inclusion





EST-CE QUE LE NIVEAU D'INCLUSION A ÉVOLUÉ AU FIL DES ANNÉES?

Afin de devenir une entreprise plus inclusive, divers éléments peuvent être prévus dans votre plan d'action, tels que des ateliers de sensibilisation à la diversité ethnoculturelle auprès de vos équipes de travail, des formations en gestion de la diversité auprès des gestionnaires, du coaching et du mentorat.

L'acceptation des différences ethnoculturelles

Favoriser le rapprochement et l'acceptation des différences dans le respect mutuel entre les citoyens d'origines diverses s'avère parfois un défi en entreprise.

Pour faciliter ce processus, **il faut d'abord connaître les différences de chacun**. En effet, les réactions des travailleur.euse.s, selon leur origine culturelle et d'autres facteurs, peuvent différer à bien des égards (ex.: distance hiérarchique, contrôle de l'incertitude, individualisme versus collectivisme, masculinité versus féminité, orientation à court ou long terme, etc.).

En parvenant à expliquer les différences ethnoculturelles et en facilitant l'acceptation au sein de votre équipe, elle comprendra éventuellement que la diversification des parcours représente une richesse incroyable en milieu de travail.

Voici une situation qui m'a été racontée par une travailleuse immigrante d'origine chinoise. Il s'agit d'un cas vécu dans une entreprise d'ici qui démontre très bien l'importance de chercher à **comprendre la raison qui se cache derrière une demande qui semble exagérée, mais qui révèle tout simplement une différence culturelle**.

« Yjian travaille dans une entreprise manufacturière. Elle demande à son superviseur de lui fournir un casque anti-bruit. Au départ, ce dernier ne comprend pas la raison, le département respectant scrupuleusement

les normes sonores. En fait, Yjian souhaite être performante et ne supporte aucune distraction qui pourrait provenir de ses collègues lorsqu'ils échangent sur leurs vies personnelles ou font des blagues. Pour elle, ces propos ne devraient pas avoir lieu au travail. »

Prendre conscience de vos préjugés!

Victimes de préjugés? Sans nul doute, de nombreuses études nous démontrent que c'est une attitude implicite ou une présomption qui peut surgir dans votre esprit à votre insu et qui échappe à votre contrôle ou à votre volonté.

Afin de prendre conscience de vos propres biais ou préjugés et éventuellement de pouvoir les gérer, il faut d'abord connaître les divers types (ex.: confirmation, ancrage, halo, attribution, conformisme, etc.).

Voici un exemple concret qui m'a été rapporté pendant une formation que j'offrais dans une entreprise manufacturière du Grand Montréal :

L'entreprise en question recrutait une dizaine de travailleurs étrangers temporaires du Maroc. L'équipe des ressources humaines nous demandait de tenir un atelier de discussion et de sensibilisation avec le personnel actuel de l'entreprise afin de connaître ses perceptions, préoccupations et besoins en lien avec l'arrivée de ces travailleur.euse.s.

Comme le personnel était syndiqué, plusieurs employé.e.s semblaient préoccupé.e.s de l'impact que pourrait avoir la venue de ces travailleur.euse.s sur leurs propres conditions de travail.

15

Ce cas vécu est un excellent exemple d'un biais d'attribution. Or, la compréhension de ce biais permet d'éviter les malentendus qui peuvent découler de l'interprétation erronée de la décision de l'employeur d'embaucher des travailleurs étrangers, et ce, en se basant sur des stéréotypes culturels. Dans ce cas-ci, la reconnaissance des influences contextuelles est essentielle pour éviter de commettre une erreur d'attribution.

16 **Développez votre compétence inter-culturelle au travail en améliorant vos habiletés de communicateur**

Comment développer l'art de repérer les points d'interrogation dans les yeux de vos employé.e.s au-delà d'une réponse affirmative mentionnant la compréhension de l'information fournie? Pour y arriver, il importe à priori de comprendre les enjeux de la communication interculturelle, de connaître les canaux de la communication non verbale ainsi que les rituels culturels. Par la suite, vous pourrez plus efficacement mettre en place des outils facilitateurs qui permettront d'améliorer la communication interculturelle.

Voici un exemple d'un cas vécu par un de mes collègues qui maîtrise bien la notion de communication interculturelle:

« Ricardo est en train d'apprendre le français et demande de l'aide à son conseiller afin de trouver un emploi. Le conseiller lui parle d'un poste qui correspond à son profil et lui demande s'il a déjà utilisé le transport en commun afin qu'il puisse se rendre chez l'employeur pour lui remettre son curriculum vitae en mains propres. Ricardo lui répond par l'affirmative en hochant la tête.

Toutefois, le conseiller sent que sa réponse est avant tout polie car, dans son pays d'origine, il est difficile de dire non. Cela fait partie des codes culturels. Le conseiller lui demande alors s'il souhaite qu'ils regardent ensemble le trajet d'autobus et l'horaire pour se rendre sur les lieux. Le travailleur est d'accord. Pour s'assurer de sa compréhension du trajet, le conseiller utilise un outil de traduction et reformule ses questions, au besoin. »

À la lecture de cet article, vous êtes-vous posé les bonnes questions pour assurer une inclusion complète? La remise en question et les réflexions font partie de la recette d'une évolution constante des milieux de travail.



Mettre en place un atelier d'impact.

Au cœur des priorités des prochaines années se retrouvera l'importance de la sensibilisation des équipes de travail multiculturelles dans une transformation vers une réelle inclusion.

Pour assurer la réussite de vos pratiques positives en diversité, il est primordial d'établir une culture d'entreprise axée sur l'inclusion.

Pourtant, la culture d'inclusion et la sensibilisation des équipes de travail ne se retrouvent pas dans la plupart des lieux de travail, encore aujourd'hui au Canada.

17

Une expérience ludique clé en main à réaliser en moins de 15 minutes!

COMMENT Y PARVENIR?

Nous vous proposons un atelier d'impact à faire vivre à vos équipes.

OBJECTIF DE L'ATELIER

Développer l'empathie au sein d'une équipe multiculturelle.

MISE EN CONTEXTE DE L'ATELIER

Il est facile de prôner le développement de l'empathie en entreprise. Or, comment peut-on évaluer si nos équipes ont réellement développé cette capacité? L'atelier d'impact propose une façon concrète de sensibiliser une équipe de travail à développer son empathie. Voici comment :

Introduction (à partager à votre équipe multiculturelle)

Sans expliquer aucun détail à votre équipe, pour débiter, invitez-les à vivre un simple atelier de renforcement positif (style *team building*) lors d'une réunion.

Lorsque tout le monde est prêt :

- Présentez l'atelier comme un jeu de rôle.
- Expliquez que vous remettrez une fiche *Personnages* par personne et qu'ils auront deux minutes pour se préparer.
- À la fin de ces deux minutes, ils devront incarner le personnage en question, se lever et se présenter au groupe.

- Exigez le silence dès que les fiches *Personnages* (voir section *Matériel* ci-après) commenceront à être distribuées, et ce, pour deux minutes complètes. Sous prétexte de se mettre dans la peau de son personnage...
- Laissez maintenant la magie (ou les malaises) opérer... et observez.
- Au terme des deux minutes, commencez à nommer chaque personne pour l'ordre de présentation des personnages. Soyez attentifs aux réactions et commentaires de chacun... Cela sera votre baromètre de fin.

***IMPORTANT: LE BUT DE L'ATELIER N'EST PAS DE FAIRE PERDURER LE MALAISE. ARRÊTEZ L'ATELIER LORSQUE VOUS RESSENTEZ QUE C'EST LE BON MOMENT.**

Matériel

Avant d'offrir l'atelier, préparez vos fiches *Personnages* telles qu'exemplifiées ci-bas pour chaque employé.

Il sera important de **créer des fiches en français pour les employés allophones** et des **fiches dans une autre langue pour les employés francophones**.

Information à transmettre en cours d'atelier

Aucune! Plus le silence règne, plus les employés passent par une gamme d'émotions. Vous observerez peut-être la recherche des regards de similitude ou d'approbation entre vos employés qui vivent un inconfort.

Nom: Chartier
Prénom: Claude
Âge: 62 ans
Nationalité: canadien
Profession: plombier
État civil: marié
Famille: 2 enfants

Apellido: López
Nombre: José
Edad: 65 años
Nacionalidad: mexicano
Profesión: abogado
Estado civil: viudo
Familia: 5 niños

Geburtsname: Wagner
Vorname: Hans
Alter: 40 Jahre
Staatsangehörigkeit: Deutsch
Beruf: Frisör
Zivilstand: verheiratet
Familie: 0 kinder

Фамилия: Иванович
Имя: Алексис
Возраст: 41 год
Национальность: русский
профессия: мэр
Семейное положение: разведен
Семья: 1 ребенок

يلع : لوال مسالا
دمحم مسالا
سنس : 36 رملالا
ةيبرغمالا ئيسنجالالا
يكينالكيم : ندملالالا
جوزتم : ئيعامتجالالا
لافطأ : 3 ئلئاعلالالا

Jméno: Dvořáková
Kateřina
Věk: 19 let
české národnosti
Povolání: informatik
Vztah: svobodný
Rodina: 0 dětí



Conclusion de l'atelier

Avant même qu'une seule personne ne se présente, arrêtez l'atelier sous un angle humoristique en informant les participants qu'aucune présentation ne sera à faire.

Expliquez la démarche dans le cadre d'un atelier d'impact en gestion d'équipe multiculturelle. Expliquez aussi la distribution intentionnelle des fiches (allophones et francophones).

Vous entendrez probablement des rires ou des commentaires !

Rétroaction et suivi post-atelier

Une fois l'atelier terminé, accompagnez-les à analyser les émotions ressenties.

Le but est de faire prendre conscience des émotions que peut ressentir une personne issue de la diversité culturelle dont la langue, les repères culturels et le système de référence sont différents.

Des émotions telles que le stress ou la nervosité (présenter devant un groupe et dans une langue qu'on ne comprend pas), la démotivation ou le désengagement (incompréhension de la langue de la fiche) et l'impuissance ou la frustration (incompréhension du jeu et de ce qui est écrit sur la fiche). Des signes physiques peuvent aussi s'être manifestés tels que des rires nerveux, des chaleurs et l'augmentation du rythme cardiaque.

POSEZ LES QUESTIONS SUIVANTES AUX EMPLOYÉS FRANCOPHONES :

- Qu'avez-vous ressenti lorsque je vous ai remis votre personnage ?
- Quelles émotions vous ont habité durant l'expérience ?
- Avez-vous ressenti des signes physiques d'inconfort ?

POSEZ ENSUITE LES QUESTIONS SUIVANTES AUX EMPLOYÉS ALLOPHONES :

- À entendre vos collègues partager leur expérience, que ressentez-vous ?

Accueillez les commentaires et émotions de chacun.

L'humain est fascinant lorsqu'il est en mode évolution...

Pour conclure

L'empathie se caractérise par la capacité d'un individu à pouvoir se mettre à la place d'autrui et de percevoir ce qu'il ressent.

Il est important d'accompagner vos équipes à s'ouvrir à l'autre en développant la capacité à se visualiser à la place de l'employé issu de la diversité culturelle. Il souhaite ardemment être inclus dans l'équipe de travail, et ce, malgré les défis de la langue, de communication interculturelle et de l'apprentissage des tâches à vitesse grand V.

Nous vous invitons à faire des suivis au fil des semaines suivant l'atelier et d'observer l'amélioration des communications au sein des équipes.

19



L'art de créer un environnement de travail inclusif et respectueux.

20

Jardin Dion, une entreprise florissante bien de chez nous, se distingue par son engagement bienveillant envers la diversité culturelle et le bien-être des membres de sa grande équipe.

Comptant pas moins de 250 travailleur.euse.s en saison estivale, dont près de 30 venant du Mexique, l'entreprise déploie une série d'initiatives pour créer un environnement de travail inclusif et respectueux.



^ Mélanie Massonet, Française

Basma El Kalai, coordonnatrice ressources humaines - rétention et talents, et Mélanie Massonet, membre de l'équipe du paysagement, témoignent de l'approche chaleureuse et familiale de Jardin Dion.

Petit clin d'œil à ces deux dames qui représentent fièrement la diversité culturelle. Mélanie, Française et travailleuse saisonnière depuis 2017, et Basma, Franco-Tunisienne, en poste depuis 2022. Elles illustrent parfaitement l'intégration réussie au sein de cette grande famille.

Un partage linguistique

L'apprentissage et le partage linguistique sont au cœur de la culture d'entreprise. Les employé.e.s québécois.e.s ont la possibilité de suivre des cours d'espagnol, aux frais de l'entreprise, favorisant une communication efficace et cordiale avec leurs collègues mexicains.

JARDIN DION
jardindion.com

Jardin
Dion

L'accueil de la diversité culturelle ne se limite pas à l'aspect professionnel, mais touche également à la sphère personnelle, démontrant un engagement profond envers chaque membre de son équipe.

21

C'est un véritable échange qui se vit ici ; de nombreux Mexicains reviennent saison après saison, enrichissant ainsi leur maîtrise du français ; et leurs collègues francophones s'initient à la langue espagnole, ayant pour effet de fidéliser les travailleurs étrangers.

Des attentions qui font toute la différence

Une attention particulière est accordée au bien-être de la main-d'œuvre mexicaine, avec la présence d'une accompagnatrice dédiée à leur intégration et à leur confort au quotidien (transport, gestion des habitations, communication avec leurs collègues, etc.).

Jardin Dion organise également des activités de partage culturel, comme des barbecues mexicains et l'entreprise adapte sans hésiter sa célébration de la fête de Noël afin que les travailleurs mexicains puissent y participer avant leur départ à l'automne.

Les valeurs familiales de Jardin Dion sont le fondement d'une relation de proximité et de confiance mutuelle. Cela est illustré par des histoires touchantes comme celle d'Aron, un employé de longue date, dont le petit fils porte le nom de Mateo en l'honneur de Mathieu Poirier, l'un des propriétaires



de l'entreprise. C'est un témoignage qui illustre les liens forts qui transcendent les frontières du travail.

La générosité de Jardin Dion s'étend au-delà des murs de l'entreprise avec la mise à disposition de véhicules pour les déplacements quotidiens et même pour des sorties lors des journées de congé.

Jardin Dion a placé l'humain au centre de chaque décision. L'entreprise prouve qu'une gestion empreinte d'empathie et de respect des différences culturelles est la clé d'un milieu de travail harmonieux et d'une productivité durable.



DES RESSOURCES LOCALES POUR VOUS AIDER DANS VOS ENJEUX DE DIVERSITÉ ET D'INCLUSION

CIE Laurentides

cielaurentides.com



Dans la perspective de contrer l'exclusion sociale et le chômage, le CIE Laurentides a comme mission d'aider ses clients à acquérir les connaissances et les habiletés requises pour faciliter leur intégration socioprofessionnelle.

- › Gestion de la diversité ethnoculturelle en entreprise
- › Attraction et acquisition de talents
- › Réintégration professionnelle

ABL Immigration

abl-immigration.org



ABL Immigration est un organisme sans but lucratif des Basses-Laurentides qui a comme mission de favoriser et de soutenir une intégration harmonieuse des nouveaux arrivants et des néo-Québécois sur le territoire, de sensibiliser le milieu à l'apport de l'immigration et de la diversité ainsi que de promouvoir la région.

- › Services de soutien aux démarches d'installation et d'intégration des individus
- › Jumelage interculturel
- › Services de soutien aux entreprises
- › Service de soutien dans les démarches d'accès aux soins de la santé

Montréal International

montrealinternational.com



Montréal International développe sa propre expertise en recrutement international pour les entreprises du Grand Montréal (CMM). Leurs professionnels s'occupent d'afficher vos postes, d'en faire la promotion active auprès des meilleurs candidats et de prendre en charge tous les aspects logistiques liés à votre déplacement à l'étranger pour rencontrer vos futures recrues. Les différentes équipes sont également outillées pour vous accompagner dans les démarches d'immigration des candidats embauchés.

- › Affichage de postes
- › Recrutement international
- › Processus d'immigration



4 SERVICES GOUVERNEMENTAUX POUR FACILITER L'EMBAUCHE ET L'INTÉGRATION DE PERSONNES IMMIGRANTES

Chapeautés par le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI), les services présentés offrent une aide aux employeurs pour embaucher, intégrer et faciliter la participation de la main-d'œuvre immigrante à la société québécoise.

23

Services aux entreprises

Si votre entreprise est établie au Québec et possède un numéro d'entreprise du Québec (NEQ) valide, vous pouvez obtenir un accompagnement personnalisé pour recruter des travailleuses et travailleurs étrangers et favoriser leur apprentissage du français.

Dans le cadre de votre accompagnement, le MIFI vous aidera à préciser vos besoins et vous assistera dans vos démarches.

[Faire une demande sur la plateforme Arrima >](#)

Journées Québec

Les Journées Québec sont des activités de recrutement qui vous permettent de combler vos besoins de main-d'œuvre en recrutant des travailleuses et des travailleurs étrangers temporaires.

› Inscription obligatoire pour participer.

[Pour tous les détails, conditions et calendrier >](#)

Francisation Québec

Le gouvernement du Québec offre des services aux entreprises québécoises dans le but de favoriser l'apprentissage du français de leurs travailleuses et de leurs travailleurs en milieu de travail.

Différents types de cours sont proposés :

- › Initiation au français dans les petites entreprises;
- › Formations courtes de français pour votre personnel salarié;
- › Formations qualifiantes en milieu de travail.

[Pour tout savoir sur les cours de français en entreprise >](#)

Accompagnement Québec

Service offert directement aux personnes immigrantes pour faciliter leur intégration et leur participation à la société québécoise.

- › Évaluation des besoins;
- › Plan d'action individualisé.

[Informations pour guider votre personnel >](#)

Structures SBB : la diversité culturelle ancrée dans son ADN.

24

Spécialisée dans la conception de structures en aluminium, SBB se positionne comme chef de fil dans la conception et la fabrication de tours d'urgence. L'entreprise, dont le siège social est situé à Blainville, est présente dans plus de 55 pays et emploie une équipe d'environ 30 personnes.

Quand on parle de diversité culturelle en milieu de travail, SBB répond à tous les critères d'un environnement modèle où l'inclusion et la diversité sont beaucoup plus que des pratiques RH; ce sont des valeurs bien ancrées dans l'ADN de l'entreprise.

Rencontre avec Humberto Rebolledo, employé colombien embauché en mars 2020 et Julie-Anne Poitras, conseillère en ressources humaines depuis 2019.



L'histoire inspirante d'Humberto

La réussite de SBB se témoigne notamment par l'histoire d'un employé colombien qui a agi au-delà de son rôle au sein de l'entreprise pour devenir un joueur clé dans le processus de recrutement à l'international.

Humberto a facilité l'embauche de talents colombiens désireux de s'établir au Québec. Soudeur de métier, Humberto a enseigné la soudure à deux élèves colombiens et c'est en juillet 2023 que ceux-ci ont finalement joint SBB.

« Nous avons d'abord amorcé le processus en février 2022 avec l'aide d'Humberto, qui a été un allié indispensable. Il a pu communiquer avec ses anciens élèves en espagnol et nous aider à traduire des informations essentielles au processus. Humberto a aussi contribué à établir un lien de confiance avec eux, ce qui représente pour nous la clé pour une intégration positive. Nous avons ensuite collaboré avec une firme d'avocats pour l'aspect légal entourant leur arrivée au Québec », explique Julie-Anne Poitras.

Cette histoire démontre non seulement la force de l'inclusion, mais aussi l'impact positif de donner les moyens aux employés d'être des agents de changement en milieu de travail.

Au-delà des pratiques RH

Comme plusieurs entreprises accueillant de la main-d'œuvre ethnoculturelle, SBB participe au programme de francisation du gouvernement du Québec en offrant des cours de français sur les lieux du travail. Les employé.e.s reçoivent une rémunération pour les heures accordées à l'apprentissage du français.

Chez SBB, on célèbre la diversité, notamment lors du Mois de la diversité ayant lieu en octobre de chaque année. De plus, dans un article publié par SBB, on perçoit bien comment la diversité permet la réussite de projets internationaux:

« La diversité n'est pas juste un mot à la mode; c'est un impératif stratégique pour les entreprises cherchant à prospérer sur les marchés mondiaux. Chez SBB, nous comprenons le pouvoir de la diversité et comment elle apporte des perspectives uniques, favorise la créativité et permet l'adaptation culturelle. Tous des ingrédients essentiels pour un succès international. »


- Mohammad Ait Fateh, directeur du développement des affaires chez SBB

Les employé.e.s de SBB bénéficient d'un environnement familial où le choc culturel est atténué par des collègues bienveillants.

Cette atmosphère chaleureuse se consolide lors d'activités et d'occasions spéciales visant à faire découvrir les différentes cultures qui se côtoient quotidiennement.

25



 **VISIONNEZ LA VIDÉO D'HUMBERTO**

^ Humberto Rebollo, Colombien



Sources potentielles de choc culturel.

26

Lorsque nous accueillons des personnes issues de la diversité ethnoculturelle dans notre équipe, notamment lorsqu'il s'agit de nouveaux arrivants en sol québécois, il est essentiel de garder en tête que ceux-ci sont susceptibles d'être confrontés à de multiples chocs culturels.

L'anthropologue Kalervo Ojberg présente bien le choc culturel « qui se résume à une expérience de stress et de désorientation vécue par la personne devant apprendre à vivre dans une nouvelle culture. Le choc survient parce que l'individu quitte un milieu familier pour se plonger dans un milieu inconnu. Il survient alors une perte des nombreux repères qui orientent ses actions de tous les jours. Changer de milieu est un défi passionnant, qui comporte toutefois son lot d'anxiété et de stress. »

Le présent pense-bête est un outil de sensibilisation qui permet aux équipes de travail de mieux comprendre les défis des personnes immigrantes et d'ainsi faire preuve d'une plus grande tolérance, ouverture d'esprit et flexibilité.

Thématique sur la conduite

- Le Code de la sécurité routière diffère d'un pays à l'autre et les différences sont nombreuses : panneaux de signalisation, limites de vitesse, virage au feu rouge, utilisation des sièges pour enfants et de la ceinture de sécurité, alcool au volant, utilisation du cellulaire, etc.
- Selon le pays où le permis de conduire a été obtenu initialement, il est possible qu'un examen théorique et/ou pratique soit exigé. Cela peut donc certainement être décourageant.
- La conduite hivernale n'est pas connue de tous. La nécessité d'avoir des pneus d'hiver, d'adapter sa conduite, ou de déneiger sa voiture avant de prendre la route sont des éléments inconnus pour bien des personnes!



Thématique de la nourriture

- Être en mesure de trouver des produits alimentaires semblables à son pays peut parfois s'avérer difficile. Avez-vous pensé offrir une liste des épiceries spécialisées susceptibles d'avoir des denrées alimentaires du pays d'origine de votre collègue?
- Des aliments qui semblent identiques à ceux du pays d'origine peuvent pourtant avoir un goût différent et créer de la déception chez la personne immigrante.
- Dans certains pays, les travailleurs n'apportent pas leur lunch au travail car les repas sont accessibles à peu de frais à proximité du lieu de travail.
- L'importance de la pause-repas n'est pas la même dans tous les pays. Dans certains cas, plusieurs ne bénéficient pas d'une telle pause n'ayant pas les mêmes normes minimales du travail dans leur pays d'origine. De plus, pour certaines personnes, il n'est tout simplement pas coutume de manger trois repas par jour. Il importe donc de sensibiliser les collègues immigrants à l'importance de prendre une pause, et ce, même s'ils ne souhaitent pas en faire l'usage pour manger.
- La terminologie utilisée au Québec peut parfois porter à confusion pour les personnes immigrantes (ex.: courgette = zucchini, poudre à pâte = levure, déjeuner = dîner), alors n'hésitez pas à valider leur compréhension.
- L'identification sur les aliments peut s'avérer compliquée et porter à confusion. Des notions de base peuvent être transmises (ex.: certification biologique, sans lactose, sans gluten, HALAL, sans noix, produit du Québec, etc.).
- La façon d'aborder les allergies et intolérances alimentaires est très différente d'un pays à l'autre et il importe d'informer les personnes immigrantes qu'il peut être interdit de consommer certains aliments dans des lieux spécifiques (ex.: interdiction d'apporter des noix dans des services de garde ou dans les écoles).

Thématique de la bureaucratie

- La dépersonnalisation ou le fait de parler à plusieurs personnes avant de parler directement à la bonne peut être déstabilisant pour bien des gens.
- Les divers systèmes québécois (ex.: santé, législatif, éducation, petite enfance, etc.) peuvent sembler lourds (ex.: demandes sur Internet, formulaires à remplir, pièces justificatives, attente, etc.) et être perçus comme étant plutôt lents, notamment pour les personnes qui n'ont pas une bonne compréhension de la langue française.
- Il peut arriver que certaines personnes provenant de milieux où la corruption est d'usage tentent le coup en suggérant une somme d'argent afin d'accélérer un processus ou d'influencer une décision.
- L'évaluation comparative des études effectuées hors Québec peut décourager certaines personnes d'autant plus si un retour en formation est nécessaire. Certains individus peuvent être surpris ou même choqués du niveau d'études reconnu.
- La cote de crédit est un concept inexistant dans certains pays. Selon l'endroit, la dette n'est pas concevable et ce n'est donc pas dans leur intérêt d'avoir une carte de crédit.

27



Thématique du climat

28

- Notre corps ne réagit pas de la même manière à la température. Pour certaines personnes, une température de 20°C est synonyme de très grand froid!
- S'habiller convenablement en période hivernale peut s'avérer complexe pour certaines personnes immigrantes. Quel accessoire faut-il acheter et comment faut-il le porter (ex.: salopette, cache-cou, mitaines ou gants)? Est-ce que le vêtement doit comporter plusieurs épaisseurs? Quoi porter lorsqu'on pratique un sport? Est-ce que l'item est imperméable et à quel degré de température n'est-il plus efficace?
- Lors d'une tempête de neige ou de verglas, il arrive que les écoles et services de garde ferment. Les nouveaux arrivants ne sont pas toujours outillés à cet effet. Il est important de les informer du mode de communication utilisé pour transmettre les avis de fermeture.
- Les tempêtes hivernales entraînent des responsabilités additionnelles et parfois certains désagréments dont il est important d'informer les personnes immigrantes (ex.: déneigement du toit et d'une ou deux entrées du domicile en cas de feu, matériel nécessaire en cas de pannes d'électricité, nécessité d'étendre de l'abrasif à son domicile pour éviter les chutes, importance de faire ramoner sa cheminée, etc.).
- On parle beaucoup du froid mais n'oublions pas que nous sommes aussi confrontés à d'importantes canicules au Québec et qu'il est essentiel de prévenir les coups de chaleur avec une bonne hydratation et autres mesures adéquates.



Thématique du travail

- Le travail d'équipe n'est pas coutume dans tous les pays. Pour certains, demander de l'aide peut être mal vu démontrant ainsi une incapacité de la part du travailleur.
- La gestion du temps et des priorités, qui diffère d'un individu à l'autre, peut créer certaines frustrations entre collègues.
- La distance hiérarchique est également très différente. Dans certains pays, la hiérarchie doit être respectée et la prise d'initiatives n'est pas encouragée. Dans d'autres, comme ici, le patron est pourtant très accessible et le partage d'idées est souhaitable.
- Dire non peut être signe d'impolitesse pour certains faisant ainsi en sorte qu'ils sont susceptibles d'accepter certaines tâches ou mandats alors qu'ils sont déjà en surcroît de travail ou qu'ils n'ont pas les compétences pour s'acquitter de leurs tâches.
- Au travail, on aime se retrouver à la machine à café pour discuter de tout et de rien. Pour certaines personnes, il est toutefois hors de question de parler de sa vie personnelle au travail.
- Dans certains pays, la rétroaction se fait de manière directe et en public. Certains n'ont donc pas l'habitude d'être rencontrés en privé pour recevoir une rétroaction. Ils pourraient percevoir cette pratique de manière négative et se sentir inconfortables.



Thématique des commerces de détail

- Le nom de plusieurs commerces ne reflète aucunement les articles qu'on y retrouve. Ne soyez pas surpris qu'une personne immigrante vous questionne à ce sujet car il est parfois impossible de faire la différence entre le nom d'un commerce d'alimentation et celui d'une pharmacie, par exemple.
- Certaines personnes pourront trouver étrange de devoir visiter plusieurs magasins en faisant ses courses afin d'acheter une belle qualité de produits (ex.: boissons alcoolisées, produits de pharmacie, boucherie, tabac, etc.)
- Ne soyez pas surpris si on vous pose des questions sur le cannabis puisqu'il faut se rappeler que la légalité de cette catégorie de produits varie grandement d'un pays à l'autre.
- Nous retrouvons de plus en plus de caisses automatisées. Cette technologie peut être confrontante pour certains. Rappelons que les achats ne se font pas tous de la même manière dans les pays et les quarts de métiers ne sont pas tous les mêmes. Le poste d'emballeur peut donc être mal compris.
- Il est important d'expliquer la notion de taxes et de pourboires. Pourquoi le pourboire existe-t-il? À qui devons-nous laisser des pourboires? Quel est le pourcentage de pourboire qui devrait être laissé?

29



Lorsque nous accueillons des personnes issues de la diversité ethnoculturelle en milieu de travail, particulièrement des nouveaux arrivants, les membres de l'équipe se doivent d'être sensibilisés aux défis de ces personnes ainsi qu'aux multiples sources de stress qu'elles sont susceptibles de vivre. Autant que possible, nous devons aider les nouveaux arrivants à se créer de nouveaux repères et les orienter vers des ressources qui pourront les accompagner.

Mieux saisir les codes culturels des personnes issues de la diversité ethnoculturelle est un premier pas dans cette direction.





▲ Paola Rodriguez, Colombienne

S'adapter et se questionner pour relever le défi.

Fenêtres Magistral est un fleuron régional qui se spécialise dans la fabrication de portes et fenêtres. Sandrine Charron, partenaire d'affaires RH et relève de cette entreprise familiale, ainsi que Paolo Rodriguez, une Colombienne embauchée en 2022, nous partagent comment la diversité culturelle et l'embauche à l'étranger se vivent chez Fenêtres Magistral.

Une question de préparation

Tôt au printemps 2023, l'entreprise a accueilli 13 travailleurs du Nicaragua. Il s'agissait de la première expérience de recrutement à l'étranger. L'équipe du service des ressources humaines a reçu l'appui d'une agence pour l'accompagner tout au long des démarches.

Avant l'arrivée des travailleurs, plusieurs gestionnaires et membres clés du personnel ont suivi des cours d'espagnol, démontrant une volonté de compréhension mutuelle et d'une préparation rigoureuse pour les accueillir.

Fenêtres Magistral a embauché des personnes hispanophones pour soutenir l'intégration de ces nouveaux arrivants. Paola Rodriguez a également joué un rôle clé dans l'accompagnement des nouveaux travailleurs, mettant à profit son expérience et sa grande sensibilité culturelle pour les guider dans leur parcours d'intégration. La création d'un environnement de travail inclusif et bienveillant est une priorité pour l'entreprise.

Les défis : source d'apprentissage

Fenêtres Magistral reconnaît les défis liés à la gestion de la diversité, mais s'engage dans un processus d'apprentissage continu pour anticiper et gérer les obstacles.

L'adaptation est la clé quand on investit des efforts pour intégrer des personnes issues de la diversité ethnoculturelle.

Les efforts ne sont pas concentrés uniquement sur l'intégration au travail. La sphère personnelle des travailleurs est toute aussi importante pour une intégration réussie. Fenêtres Magistral a notamment aidé ses travailleurs étrangers à s'installer, allant jusqu'à meubler leurs logements en faisant appel à la générosité de son réseau.

Avec un processus de recrutement pour une deuxième vague d'embauche déjà en cours, Fenêtres Magistral continue d'optimiser ses pratiques pour mieux se préparer à l'accueil de nouveaux membres dans son équipe.

La capacité de l'entreprise à se remettre en question et à s'améliorer constamment est un modèle pour d'autres organisations cherchant à bénéficier d'une main-d'œuvre diversifiée tout en offrant un environnement accueillant et soutenant son personnel.



 **VISIONNEZ LA VIDÉO DE PAOLA**

ENCORE PLUS D'OUTILS!

L'intégration réussie d'un.e employé.e au sein de votre entreprise est déterminante et celle d'une personne issue de la diversité culturelle n'y fait pas exception!

En plus de ceux retrouvés dans ce magazine, les outils suivants vous aideront à intégrer la diversité culturelle aux valeurs de votre entreprise.

32



GUIDE DE PLANIFICATION
POUR L'IMPLANTATION
D'UN BABILLARD



LES PARCOURS
MIGRATOIRES : LES HAUTS
ET LES BAS!



CALENDRIER D'ACTIVITÉS
SOCIALES FAVORISANT
LE PARTAGE CULTUREL



LEXIQUE DE LA DIVERSITÉ
INTERCULTURELLE



DÎNER-FORMATION
DE LA DIVERSITÉ ETHNO-
CULTURELLE

Découvrir tous les outils

LA CCITB

Propulse le succès des entreprises d'ici.

LA CCITB C'EST

1 200
membres



30 activités
incluses



DANS L'ABONNEMENT



+ de 130
activités
ANNUELLEMENT

TARIFS ANNUELS

- » individuel 299 \$
- » corporatif 599 \$
- » OBNL 299 \$

évoluer.

- + de 50 formations et parcours de perfectionnement
- Du mentorat d'affaires
- Divers projets d'accompagnement de soutien aux entreprises

s'informer.

- Des informations ciblées envoyées de façon hebdomadaire
- Le magazine **Trouvailles**
- Une assistance professionnelle aux entreprises entre 8 h 30 et 16 h 30 du lundi au vendredi

connecter.

- Des activités de réseautage ciblées **gratuites et exclusives aux membres**
- Événements de réseautage à **tarif privilégié (jusqu'à 40 % de rabais)**
- La possibilité de s'engager sur l'un des **20 comités**

aile
jeunesse.

femmes
en affaires.

se mobiliser.

- Des bénéfices reliés aux **projets collectifs**
- Des représentations portant sur des enjeux locaux et régionaux
- Un accès à des **avantages commerciaux** (Régime d'assurances collectives, commissaire à l'assermentation, service d'expédition, etc.)

ccitb. AILES LOCALES

réseau
industriel.

SUIVEZ-NOUS



/CCITB

in @CCITB85

/CCITB_CHAMBREDECOMMERCE

@CCITB85

ccitb.ca

PARTENAIRES PRESTIGE

Desjardins
Entreprises

JGA équipe commerciale

CONAGRA
BRANDS

Ralik

IGA Le meilleur choix Depuis 1983

emo batimo
CONSTRUCTION PROMOTEUR ET GESTIONNAIRE IMMOBILIER



Evolution



FRANÇAIS

Nos enseignants peuvent vous aider à développer vos habiletés linguistiques pour devenir plus fluide avec la langue de Molière. Nos offrons des services de Francisation et de perfectionnement du français.



ANGLAIS

L'anglais est reconnu comme la langue du monde des affaires et notre équipe a créé une formation personnalisée et adaptée à votre réalité d'entreprise.



ESPAGNOL

Cette formation est parfaite pour les francophones et les anglophones qui collaborent régulièrement avec des coéquipiers et/ou des clients hispanophones.



450-543-0195



ENTREPRISES

Nous offrons des services adaptés à votre réalité d'entreprise et à vos employés.es. Tous nos cours et nos services d'accompagnement sont offerts en présentiel, en format hybride et en virtuel.

NOTRE APPROCHE

Notre équipe va au-delà du seul fait d'enseigner, elle accompagne les apprenants au cœur de leur parcours. Ainsi, chaque plan de cours est personnalisé et modelé aux besoins et aux réalités de chacun.



E-learning

Transformation de la formation de votre entreprise vers du e-learning



Pédagogues

Consultation et diagnostics avec notre équipe de pédagogues



Personnalisé

Création de parcours de formation par poste



www.evolutionlangue.com



info@evolutionlangue.com