



ACCUEILLIR LA DIVERSITÉ :

Comment faciliter le recrutement et l'encadrement des personnes immigrantes bénévoles?

ISBN : 978-2-923933-73-3

L'élaboration de ce guide a été possible grâce
au soutien financier de



Le RABQ remercie spécialement le



membre de la



pour la production du document.

Merci également aux membres du comité
consultatif mis sur pied pour développer ce guide

Centre d'action bénévole de Sherbrooke
Katherine Levasseur & Julie Jacques

Centre d'action bénévole de Montréal-nord
Isabelle Desrochers & Josée Mercier

Centre génération emploi (CGE)
Sandra Ponente

Comité sectoriel de la main d'œuvre - économie
sociale et action communautaire (CSMO-ÉSAC)
*Anaïs Demoustier, Mylène Leduc & Souleymane
Guissé*

Conseil québécois du loisir (CQL)
Alexandra Gratien

DeGama
Clairanne Josserand

Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de
l'Intégration (MIFI)
Halima Mostefaoui & Arianne Fournier

Opération Nez rouge
Jean-Philippe Giroux

Table de concertation des organismes au service
des personnes réfugiées et immigrantes (TCRI)
Déborah Grausem

TABLE DES MATIÈRES

5	Introduction
6	Les statuts d'immigration et le parcours migratoire
9	Le choc culturel et les phases d'intégration
10	La communication interculturelle et les dimensions culturelles
13	La bonification des pratiques de mon organisme
15	La promotion du bénévolat et le recrutement auprès des personnes immigrantes
17	L'entrevue de sélection, plus qu'un simple questionnaire
18	Conclusion
19	Références bibliographiques

LISTE DES TABLEAUX

- 1** Les statuts migratoires
- 2** Population immigrante admise au Québec de 2008 à 2017 et présente en 2019, selon la MRC de résidence
- 3** Caractéristiques des personnes immigrantes admises au Québec de 2008 à 2017 et résidant au Québec en janvier 2019
- 4** Parcours prémigratoire, migratoire et postmigratoire
- 5** Dimensions de la communication
- 6** Outils de réflexion
- 7** Défis et facilitateurs à l'engagement bénévole
- 8** 10 stratégies de recrutement



LISTE DES FIGURES

- 1** Les catégories d'immigration
- 2** Population immigrante admise au Québec de 2008 à 2017 et présente en 2019 selon la catégorie d'immigration
- 3** Les phases de l'intégration
- 4** Les 4 dimensions culturelles de Hofstede
- 5** Incitatifs à s'engager selon le lieu de naissance

INTRODUCTION

Tous les organismes qui ont recours à des bénévoles sont au fait que la perception des gens envers le bénévolat a évolué dans les dernières années et que l'engagement se fait différemment. (Thibault et Leclerc, 2011, p. 2) Nombreux sont ceux qui peinent à recruter de nouveaux bénévoles, et ce, malgré une panoplie de techniques de recrutement.

Selon le dernier recensement de Statistiques Canada (2017), au Québec, 15,1 % de la population serait née à l'étranger. Certaines personnes arrivent ici par choix, d'autres parce qu'elles y sont contraintes. Peu importe la raison de leur arrivée dans leur société d'accueil, on remarque que la notion d'entraide est souvent très forte chez les personnes immigrantes, mais que la notion d'engagement liée au bénévolat canadien est parfois surprenante pour plusieurs. (Chiasson et Morel, 2007, p. 8) Cette situation peut faire en sorte que les nouveaux arrivants n'aient pas nécessairement le réflexe de s'engager auprès d'un organisme ou encore ne chercheront pas d'occasions de bénévolat, optant alors plutôt pour de l'entraide informelle.

On peut donc penser que présentement, plusieurs personnes pourraient s'impliquer bénévolement auprès des organismes qui recherchent des bénévoles, mais que ces personnes n'ont tout simplement pas été sollicitées directement. Ainsi, un travail de sensibilisation doit être réalisé, autant auprès des personnes immigrantes qu'auprès des organismes, qui en s'ouvrant à la diversité, pourrait bénéficier d'un immense bassin de ressources bénévoles potentielles.

L'inclusion des personnes immigrantes dans un organisme, une valeur ajoutée

Accueillir une personne immigrante au sein de son équipe de bénévoles, c'est tout d'abord aller à la rencontre de l'autre. C'est s'ouvrir à de nouvelles pratiques, de nouvelles idées pour enrichir la culture de son organisme. C'est aussi permettre un partage d'expériences, d'expertises, alors que la personne apporte avec elle tout un bagage de connaissances et de compétences. (Agsous, 2020)

Cet outil vise donc à offrir de l'information sur les différentes réalités vécues par les personnes nées à l'étranger, mais surtout à susciter la réflexion chez les gestionnaires de ressources bénévoles, à savoir «pourquoi est-ce enrichissant pour un organisme d'accueillir des candidats bénévoles issus de l'immigration?».



NOTEZ BIEN

Même si ce document porte principalement sur les personnes immigrantes, certains éléments sont transférables à toutes les personnes qui désirent s'impliquer bénévolement.

LES STATUTS D'IMMIGRATION ET LE PARCOURS MIGRATOIRE

Les besoins des personnes immigrantes en fonction de leur cheminement, leur profil

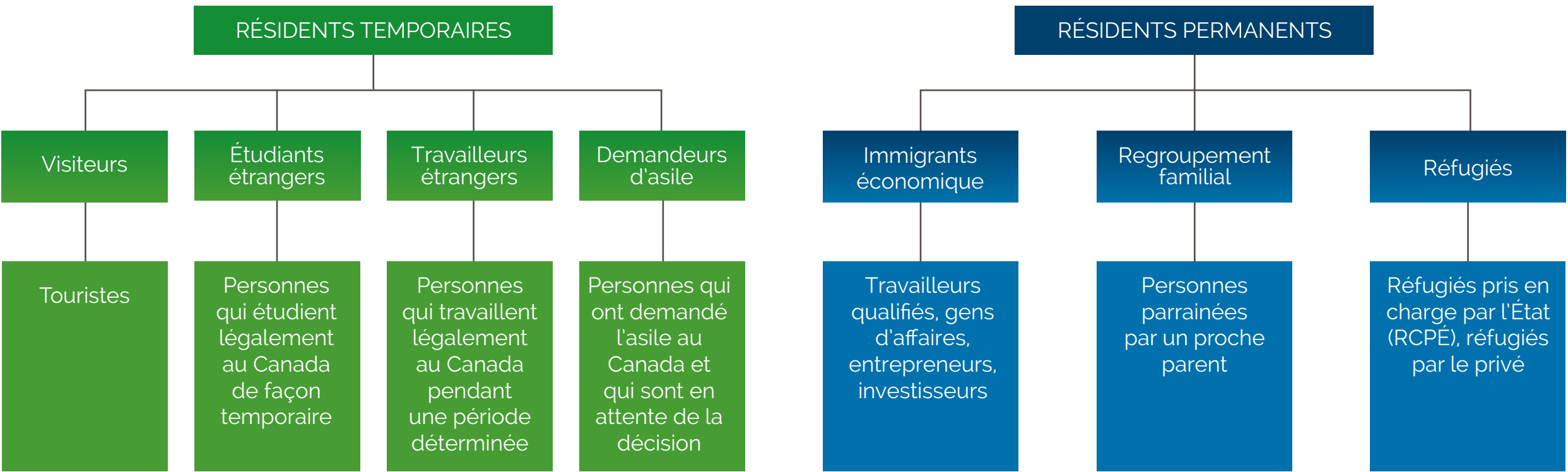


Il est important de garder en tête que chaque personne qui arrive au Canada a une histoire qui lui est propre et ne devrait pas être considérée seulement en fonction de son statut ou de sa catégorie d'immigration. Toutefois, pour comprendre la réalité des personnes immigrantes, il convient de distinguer les différents statuts migratoires ainsi que les catégories d'immigration :

TABLEAU 1 | Les statuts migratoires

Statut	Définition
Résident temporaire	«Étranger qui se trouve légalement au Canada pour une courte période. Les résidents temporaires sont notamment les étudiants, les travailleurs étrangers et les visiteurs, comme les touristes.»
Résident permanent	« Une personne ayant légalement immigré au Canada, mais qui n'est pas encore citoyen canadien.»
Citoyen canadien	« Selon la Loi sur la citoyenneté, un citoyen est une personne qui : • est canadienne de naissance (née au Canada ou née à l'extérieur du Canada d'un parent citoyen canadien qui est lui-même né au Canada ou qui a obtenu la citoyenneté); • ou a demandé et obtenu la citoyenneté canadienne (naturalisation). »

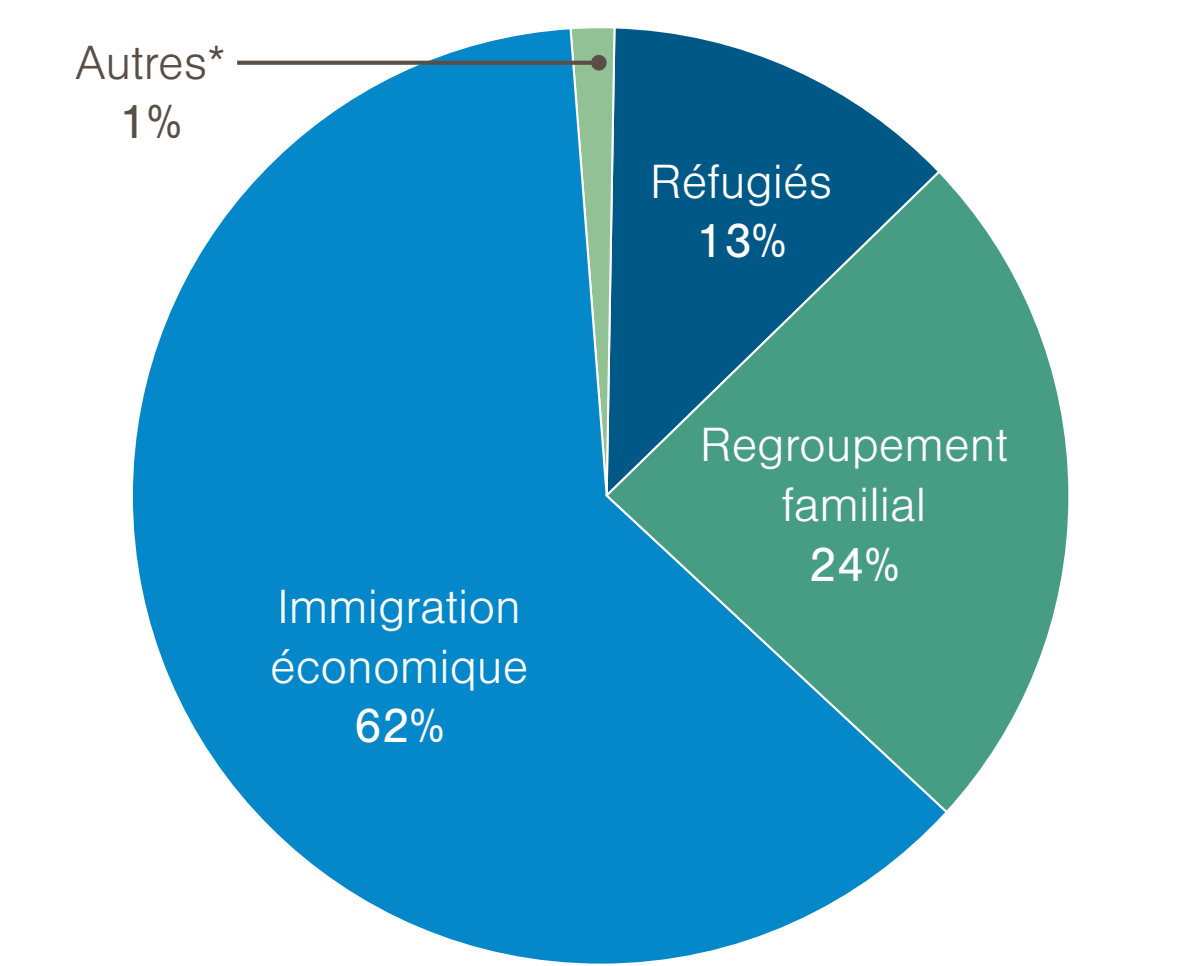
FIGURE 1 | Les catégories d'immigration



Sources : Bégin, M. S. (2019). Qui sont les nouveaux arrivants? Portrait d'une diversité à prendre en compte en éducation des adultes. Études et recherches, Québec, Conseil supérieur de l'éducation. pp. 12-15. et Springmann, V. et Adrien, A. (2019). Demandeurs d'asile, réfugiés et migrants à statut précaire – Un portrait montréalais réalisé par la Direction régionale de santé publique. Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal. p. 12.

Voici quelques statistiques du Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI) illustrant le taux de présence des personnes immigrantes ayant obtenu le statut de résident permanent et résidant présentement au Québec, en fonction de la catégorie d'immigration, de la connaissance de la langue française à l'arrivée ainsi que du lieu de résidence.¹

FIGURE 2 | Population immigrante admise au Québec de 2008 à 2017 et présente en 2019 selon la catégorie d'immigration



* Autre: «Demandeurs non reconnus du statut de réfugié et cas d'ordre humanitaire.» (MIFI, 2020)

Source : Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration. (2020). Service de la recherche, de la statistique et de la veille, Banque de données sur la présence. (2020). p. 28

¹ Nous sommes conscients qu'un bon nombre de personnes ayant le statut de résident temporaire sont également présentes dans plusieurs régions du Québec.

TABLEAU 2 | Population immigrante admise au Québec de 2008 à 2017 et présente en 2019, selon les MRC de résidence

Lieu de résidence	N
Bas Saint-Laurent	859
Saguenay–Lac-Saint-Jean	957
Capitale Nationale	21 042
Mauricie	2 879
Estrie	7 006
Montréal	209 577
Laval	32 043
Outaouais	12 858
Abitibi-Témiscamingue	1 020
Côte-Nord	438
Nord-du-Québec	219
Gaspésie–îles-de-la-Madeleine	331
Chaudière-Appalaches	3 075
Lanaudière	8 635
Laurentides	9 521
Longueuil	29 491
CRÉ-Montérégie-Ouest	9 050
CRÉ-Vallée-du-Haut-Saint-Laurent	13 145
Centre du Québec	2 236
Total	375 518

* Incluant 11 377 personnes dont le lieu de résidence n'est pas déterminé.

Source : Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration. Service de la recherche, de la statistique et de la veille, Banque de données sur la présence. (2020). p. 38.

TABLEAU 3 | Caractéristiques des personnes immigrantes admises au Québec de 2008 à 2017 et résidant au Québec en janvier 2019

Connaissance du français et de l'anglais lors de l'admission	
Français seulement	31%
Français et anglais	33,6%
Connaissant le français*	64,7%
Anglais seulement	15,8%
Ni français ni anglais	19,5%
Non disponible	0,5%
Total	100%

* «Connaissant le français inclut la connaissance du français seulement et du français et anglais. »

Note : Le calcul de la somme et du pourcentage de la connaissance du français et de l'anglais exclut les données non disponibles.

Source : Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration. Service de la recherche, de la statistique et de la veille, Banque de données sur la présence. (2020). p. 39.

Sans surprise, la région de Montréal est celle qui accueille le plus grand nombre de nouveaux arrivants au Québec. Toutefois, il est intéressant de constater la présence de personnes nées à l'extérieur du Canada dans chacune des municipalités régionales de comté (MRC) du Québec. Ainsi, peu importe l'endroit où se trouve votre organisme, il va de soi d'être sensibilisé aux différentes réalités pouvant être vécues par les personnes immigrantes.

Le parcours migratoire

Le parcours migratoire d'une personne sera grandement influencé par son vécu ainsi que par le contexte dans lequel il se déroule. En sachant d'où une personne vient, il est plus facile de comprendre comment elle arrive.

Le processus se divise en trois étapes :

- Parcours prémigratoire
- Parcours migratoire
- Parcours postmigratoire

Cet outil créé par le Service d'aide aux Néo-Canadiens (SANC) illustre bien les enjeux liés à ce processus pour certaines personnes :

« Un réfugié est forcé de fuir pour sauver sa vie.
Un immigrant choisit d'aller vivre dans un autre pays. »

Conseil canadien pour les réfugiés, 2010

TABLEAU 4 | Parcours prémigratoire, migratoire et postmigratoire

		Immigrant économique ou travailleur temporaire	Réfugiés: RCPÉ et parrainés par le privé	Demandeur d'asile
Parcours prémigratoire	L'immigration est ...	✓ Choix • Contrat de travail • Projet planifié	✓ Forcée • Référé au gouvernement du Canada par le Haut Commissariat des Nations unies pour les réfugiés (HCR) qui le sélectionne selon une grille.	✓ Forcée • Statut de réfugiés demandé sur place, au Canada
	État de la personne immigrante ...	✓ Solide • Parle le français ou l'anglais • Bonne santé financière, physique et mentale	✓ Vulnérable • Barrière de la langue • Endettement temporaire • Vulnérabilité (financière, mentale et physique)	
Parcours migratoire	Organisation du transport ...	✓ Lui-même	✓ Autre • OIM (Organisation internationale pour les migrations) • Parrain • Possibilité de transition par d'autres pays	✓ Lui-même • Possibilité de transition par d'autres pays
Parcours postmigratoire	Contextes	• Soutien à l'installation pour lui et sa famille • Intégration professionnelle dès l'arrivée	• Soutien à l'installation pour lui et sa famille • Défis liés à l'intégration parfois plus complexes • Apprentissage du français • Recherche d'emploi dans un nouveau contexte	• Défis liés à l'intégration parfois plus complexes • Apprentissage du français • Recherche d'emploi dans un nouveau contexte • Démarches supplémentaires au niveau administratif (CISR) • Incertitudes quant à la reconnaissance du statut • Risque de déportation si refus
		Cependant, même si immigrer était un choix : • Adaptation dans le nouveau pays (travail, école, culture, etc.) • Famille séparée, nouveau réseau social à développer		

Note : Adapté et reproduit avec la permission du SANC (2018).

LE CHOC CULTUREL ET LES PHASES DE L'INTÉGRATION

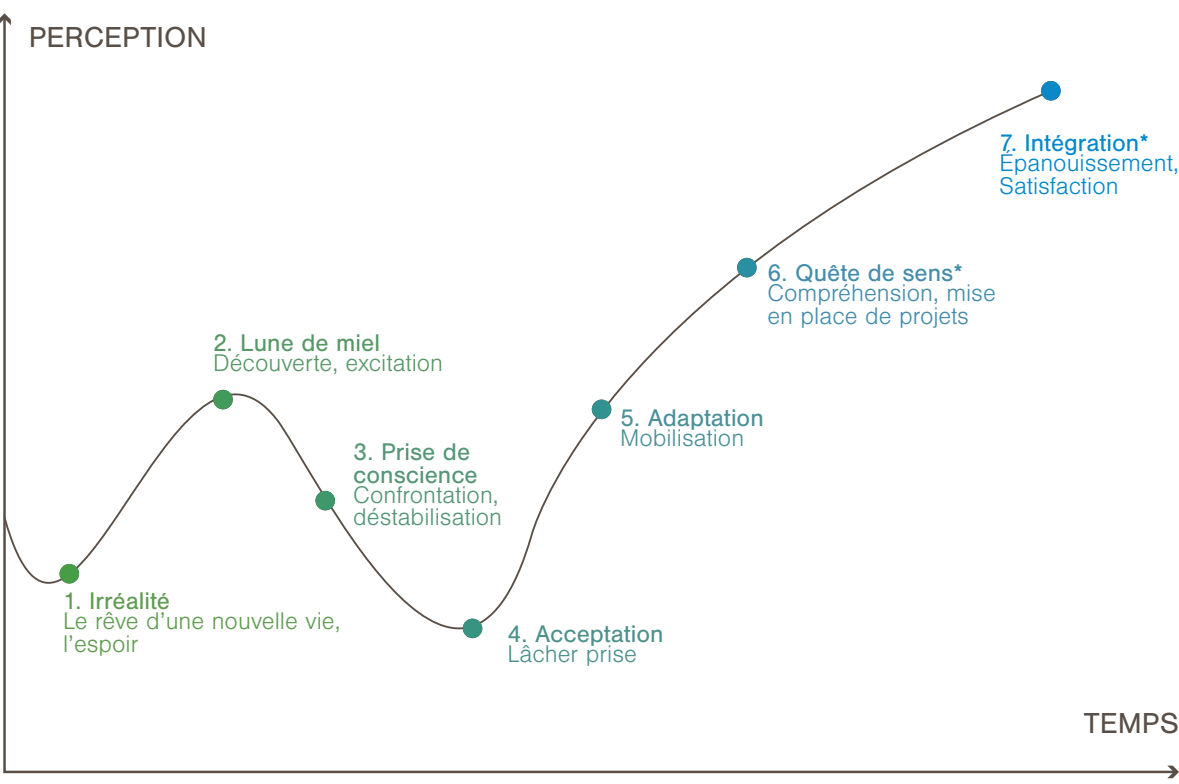
Les caractéristiques de chacune des phases



Le choc culturel survient lorsqu'une personne quitte son pays et sa culture. Il s'agit d'une expérience très déstabilisante, puisque la personne est amenée à remettre en question tout ce qui lui a été inculqué auparavant. Il lui faut donc apprendre à conjuguer avec des repères culturels qui ne sont pas les siens. (Bureau de la vie étudiante [BVE] de l'Université Laval, s.d.)

Le processus d'intégration d'un nouvel arrivant s'avère complexe et non-linéaire. Il se divise en plusieurs phases, qui « se mélangent, s'entrecroisent et ont une durée différente selon les personnes » (BVE de l'Université Laval, s.d., paragr. 3), notamment en fonction du statut d'immigration de la personne, de ses expériences antérieures et de ses ressources internes et externes. Par exemple, une personne qui parle couramment le français et qui arrive au Québec avec un emploi assuré risque d'avoir plus de facilité à transiger à travers les différentes étapes qu'une personne réfugiée qui ne parle ni français, ni anglais à son arrivée.

FIGURE 3 | Les phases de l'intégration
Courbe de l'expatriation selon Iain McCormick et Tony Chapman



Source : Adapted from Iain McCormick and Tony Chapman, "Executive Relocation : Personal and Organizational Tactics" in Joynt and Warner (eds.), Managing across Cultures: Issues and Perspectives (London : International Business Press, 1996), p. 368. Traduction par le SANC (2018).

* L'implication bénévole peut devenir une réponse intéressante pour les personnes qui vivent les phases 6 et 7 (quête de sens et intégration).

Dans sa plateforme « Cap sur l'intégration » (2004, p. 1), la Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes (TCRI) considère le processus d'intégration comme étant :

- **Multidimensionnel**
linguistique, économique, social, culturel, politique, religieux
- **Bidirectionnel**
engage la personne réfugiée et immigrante et sa famille, les membres et les institutions de la société d'accueil
- **Graduel**
étape par étape
- **Continu**
un processus qui n'est jamais terminé
- **Individuel**
selon le rythme et l'histoire de chacun
- **Encadré**
par le sociétal et le familial

De ce fait, lorsqu'un organisme accueille une personne immigrante dans son équipe de bénévoles, il joue un rôle important dans son processus d'intégration. En effet, en plus de permettre à la personne de s'impliquer dans sa communauté et de sentir utile, cela permet également à la personne de développer un sentiment d'appartenance envers ses collègues bénévoles, l'organisme pour lequel elle s'implique et, par conséquent, envers sa société d'accueil.

LA COMMUNICATION INTERCULTURELLE ET LES DIMENSIONS CULTURELLES

Interagir avec l'autre en s'adaptant et en choisissant la bonne lunette



On parle de communication interculturelle lorsque deux personnes de cultures différentes entrent en interaction. Chacun aborde l'autre en fonction de ses propres «lunettes» ou filtres culturels, constitués de connaissances, d'expériences personnelles, de croyances, de valeurs, etc., ce qui peut entraîner certaines difficultés de communication. (Cissé et Laliberté, 2019a)

Il existe une multitude de façons de communiquer à travers le monde, mais partout, un fait demeure : la communication n'est pas simple et comporte plusieurs dimensions.

TABLEAU 5 | Dimensions de la communication

Verbal	Paralangage	Non verbal
Vocabulaire, expressions	Sujets tabous, codes de politesse, intonation, structure grammaticale	Gestes, expressions du visage et mouvements corporels, contact visuel, langage des objets (vêtements), toucher, conception du temps, structuration de l'espace

Source : (Cissé et Laliberté, 2019b)

Ainsi, lorsque vous parlez avec une personne, portez-lui attention dans son ensemble et restez à l'affût de ses réactions. N'oubliez pas qu'une personne qui parle français n'a pas nécessairement les mêmes référents que vous! Par exemple, si vous dites «j'ai mal au cœur» et que vous voyez que la personne s'apprête à appeler une ambulance, il vaut peut-être mieux préciser que vous avez simplement la nausée et non une douleur à la poitrine! (Cissé et Laliberté, 2019c)

Voici un rappel de certaines techniques de communication qui peuvent être utiles à tout moment :

- Soyez à l'écoute;
- Reformulez lorsque nécessaire;
- Vérifiez la compréhension de la personne lorsque vous sentez qu'elle n'a peut-être pas compris;
- Clarifiez vos propos et ne posez pas plus d'une question par phrase;
- Utilisez un registre plus simple lorsque la personne parle peu français;
- Adaptez-vous au rythme de la personne; écoutez ce qu'elle dit et « embarquez dans le bateau »;
- Si la communication est difficile, développez vos talents de mimes... ou utilisez des ressources à votre disposition (ex. outils de traduction)!

Parmi les enjeux et obstacles à la communication interculturelle, on retrouve notamment l'ethnocentrisme, une « attitude qui consiste à considérer son propre groupe comme le centre de l'univers et à évaluer tous les autres groupes en fonction du sien ». (Summer, 1906, cité dans Auger, 2005, p. 143) Afin de faciliter les échanges, il est important de développer des compétences interculturelles en prenant en compte les différences culturelles et en démontrant une ouverture face à l'autre.

QUIZ

Cliquez et testez vos connaissances sur la communication interculturelle avec ce quiz disponible sur le site de l'Université TÉLUQ

Les dimensions culturelles de Geert Hofstede

Dans les années 1970, le psychologue néerlandais Geert Hofstede s’est intéressé aux cultures de différents pays en comparant leurs styles de gestion selon ces quatre dimensions :

- Écart de pouvoir (distance hiérarchique)
- Individualisme ou collectivisme
- Prédominance de valeurs dites « masculines » ou de valeurs dites « féminines » ²
- Contrôle de l’incertitude

² En anglais, cette dimension s’intitule « masculinity vs femininity ». En 2021, il serait délicat d’utiliser la traduction intégrale; nous avons donc opté pour une adaptation proposée par le Centre des femmes de Montréal.

Deux autres dimensions se sont ajoutées au fil du temps, soit :

- « L’orientation à long terme/court terme »
- « Plaisir contre modération »

FIGURE 4 | Les 4 dimensions culturelles de Hofstede

PLUS OU MOINS GRAND ÉCART DE POUVOIR	
Élevé	Faible
Cultures souvent soumises à des dictatures, qui valorisent les statuts, les titres, l’autorité. Au travail, supervisions étroites des employés par des patrons autoritaires.	Cultures plus démocratiques, où les employés apprécient être consultés et se permettent de critiquer ouvertement la hiérarchie au besoin.
INDIVIDUALISME OU COLLECTIVISME	
Individualisme	Collectivisme
Dans une culture individualiste, la personne fait ce qu’elle veut, indépendamment des besoins ou objectifs de son cercle familial ou de travail.	Les cultures collectivistes valorisent l’attachement au groupe, l’harmonie, l’obéissance, la loyauté, les groupes de travail.
VALEURS DITES « MASCULINES » OU VALEURS DITES « FÉMININES »	
Cultures dites « masculines »	Cultures dites « féminines »
Les employés valorisent davantage le salaire, la reconnaissance, l’avancement, les défis.	On accorde plus d’importance aux relations interpersonnelles, à la qualité de vie au travail, aux heures de travail réduites.
PLUS OU MOINS GRAND CONTRÔLE DE L'INCERTITUDE	
Faible tolérance à l'incertitude	Tolérance à l'incertitude élevée
Sociétés qui essaient de contrôler leur environnement, de tout prévoir par des règles formelles et des structures hiérarchiques claires.	Sociétés plus permissives socialement et au travail. L’avenir fait moins peur, les gens ont une capacité accrue de prendre des risques.

Source : Études de Hofstede adaptées par le Centre des femmes de Montréal, Outils de sélection, pp. 10-16 dans Actions Interculturelles (2019).

Le fait de connaître les caractéristiques de ces dimensions peut aider à comprendre plus facilement différents comportements culturels — notamment lorsque vous accueillez une nouvelle personne bénévole dans votre organisme. Pour ce thème, nous avons utilisé seulement les 4 principales dimensions.

EN SAVOIR PLUS
Pour en savoir plus sur les dimensions culturelles de certains pays, cliquez et consultez l'outil de comparaison des pays (en anglais seulement)

1 | ÉCART DE POUVOIR (HIÉRARCHIE)

Une personne qui provient d'un pays où la distance hiérarchique est forte pourrait être surprise de l'ambiance qui peut régner dans plusieurs organismes (tutoiement, proximité avec la direction, etc.) Si elle a été habituée à ce qu'on lui dicte toutes les tâches qu'elle doit faire, il se pourrait que vous trouviez que la personne a peu d'initiative dans son implication bénévole. Soyez clairs dans vos demandes — évitez les phrases comme « quand tu auras fini cette tâche, tu peux faire autre chose », qui laisse beaucoup place à l'interprétation.

2 | INDIVIDUALISME OU COLLECTIVISME

Une personne qui provient d'une société collectiviste aura plus de difficulté à parler d'elle-même, les intérêts du groupe ou de la famille passant généralement en premier. Il peut être intéressant d'expliquer à la personne la nuance entre le mouvement communautaire et le privé, alors que le premier se rapproche davantage des valeurs du collectivisme.

3 | LA PRÉDOMINANCE DE VALEURS DITES « MASCULINES » OU DE VALEURS DITES « FÉMININES »

Selon la théorie de Hofstede, une personne dont les valeurs rejoignent davantage la performance et le succès se sentira valorisée et reconnue dans des activités bénévoles ayant un impact sur le développement et l'avancement de l'organisme (conseil d'administration, comité de financement, relations publiques). À l'inverse, une personne dont les valeurs s'inscrivent plutôt vers l'entraide et la coopération se sentira utile dans des tâches relationnelles et qui ont un caractère humain (visites amicales, jumelage, ligne d'écoute). Prenez note que ces deux sphères sont présentes en chacun de nous, à différents degrés.

4 | CONTRÔLE DE L'INCERTITUDE

Alors que plusieurs organismes fonctionnent avec un horaire ultra-chargé et tentent de prévoir l'impossible, les personnes issues d'une société où le contrôle de l'incertitude est plus faible adopteront une attitude plus détendue face à l'imprévu; ces dernières se sentiront confortables même si le plan change en cours de route ou que l'objectif initial n'est pas atteint... Une personne comme celle-ci dans votre équipe pourrait vous apprendre à sortir de votre zone de confort et à lâcher prise plus facilement... bref, c'est l'idéal pour prendre soin de sa santé mentale!



LA BONIFICATION DES PRATIQUES DE MON ORGANISME

Comment mon organisme peut-il faire une plus grande place aux personnes immigrantes bénévoles



De nos jours, la société évolue tellement rapidement qu’il est nécessaire d’avoir le réflexe de réviser ses façons de faire de temps en temps, et ce, même lorsque tout va bien dans votre organisme! Certains de vos outils de gestion ont peut-être besoin d’être renouvelés, certains comportements pourraient potentiellement être mis de l’avant.

Faire une plus grande place aux personnes immigrantes dans votre organisme, illustre une ouverture à l’autre, à une réalité peut-être un peu moins connue... Et si au lieu de souligner la différence, on mettait plutôt l’accent sur ce que l’on a en commun? Posez-vous la question : qu’est-ce qui unit vos employés et vos bénévoles? Ils ont à cœur la mission de votre organisme et un intérêt pour une activité ou une tâche qui leur est confiée. C’est principalement pour ces mêmes raisons qu’une personne immigrante pourrait souhaiter s’impliquer auprès de votre organisme!

Ces pistes de réflexion pourront vous permettre d’amorcer une introspection et d’évaluer où se situe votre organisme et ce vers quoi il tend.

- Quelles sont les valeurs de mon organisme? Quelles sont mes propres valeurs?
- Présentement, est-ce qu’il existe une diversité au sein de mon organisme, qui permet à une personne immigrante de se reconnaître dans celui-ci, de s’y sentir interpellée?
- La politique de gestion de ressources humaines bénévoles de mon organisme pourrait-elle être révisée?
- En termes de réciprocité, le fait d’intégrer davantage de personnes immigrantes bénévoles répondrait à quel(s) besoin(s) de mon organisme? Comme organisme, à quel(s) besoin(s) des personnes immigrantes pourrais-je répondre?
- Est-ce que mon équipe est prête à aller de l’avant avec différents changements?
- Mon organisme pourrait-il offrir une formation à l’ensemble des membres de l’équipe (employé(e)s et bénévoles), afin de sensibiliser ceux-ci à la diversité culturelle?

Pour poursuivre votre réflexion, nous vous invitons à consulter les outils suivants :

■ TABLEAU 6 | Outils de réflexion

Cliquez sur les liens ci-dessous pour accéder aux différents outils

[LE GUIDE DE GESTION DES BÉNÉVOLES](#)

Bénévoles Canada

Consultez la section « Créer un organisme accueillant et inclusif ! »

[LE DIVERSIMÈTRE](#)

Emploi Québec

Questionnaire d’autoévaluation créé pour les entreprises par Emploi Québec, mais qui peut aussi être utilisé pour les organismes communautaires et à but non lucratif.

[LE GUIDE «ÊTES-VOUS INCLUSIF?»](#)

CRIC, TCRI, Centraide

Guide de réflexion et d’autodiagnostic des compétences interculturelles pour les organisations.

[« GESTION DE LA DIVERSITÉ, DE L’ÉQUITÉ ET DE L’INCLUSION \(GÉDI\) »](#)

CRHA

Cet article relate les résultats d’une étude menée en 2018 sur la diversité en milieu de travail. On retrouve à la page 5 (figure 7) une démarche en 8 étapes.

[AVIS JURIDIQUE SUR LE BÉNÉVOLAT ET LES PERSONNES IMMIGRANTES](#)

RABQ et Juripop

Réponses aux différentes questions que pourraient avoir certains organismes en lien avec l’accueil de personnes immigrantes à titre de bénévoles.

Dans certains cas, il arrive que certains défis rendent plus difficile l'engagement bénévole... il est toutefois possible de relever ceux-ci en mettant en place différentes actions facilitantes dans votre organisme. Attention à ne pas tomber dans la démesure! Si tous vos services sont offerts en français, le fait de traduire vos documents en espagnol (ou autre) ne sera pas aidant!

Prenez note que dans une optique d'équité, ces facilitateurs devraient être offerts à l'ensemble de vos bénévoles!



■ **TABLEAU 7 | Défis et facilitateurs à l'engagement bénévole**

Défis	Facilitateurs
La situation familiale	Si vos activités ont un horaire un peu atypique (par exemple, une réunion de comité ou de CA), pensez à offrir à vos membres un service de gardiennage sur place. Un autre organisme de votre quartier possède une halte-garderie? Informez-vous auprès de celui-ci afin de voir si une collaboration pourrait être établie de façon ponctuelle.
Les disponibilités de la personne	Si possible, adoptez le principe d'horaire flexible afin de faciliter l'implication des personnes immigrantes en processus d'intégration (ex. cours de francisation, rendez-vous, etc.).
Le transport	Le covoiturage ou le remboursement des frais de transport en commun pour la journée d'implication peuvent être des éléments à considérer.
L'accessibilité dans vos locaux	Si vos locaux sont souvent comparés à un labyrinthe, le fait de faciliter l'accès en ajoutant un symbole sur la porte des toilettes ou la photo des employés sur la porte de leur bureau pourrait être très utile, sachant que 34,3 % des Québécois éprouvent de grandes difficultés de lecture. (<u>Fondation pour l'alphabétisation, s.d.</u>)
Le temps consacré à l'encadrement	Vous anticipez une plus grande charge de travail concernant l'intégration d'un nouveau bénévole dans votre organisme? Procédez à un jumelage entre votre nouveau bénévole et un bénévole mentor. Cela permettra de tisser rapidement des liens et de renforcer le bénévole mentor dans ses compétences, tout en faisant en sorte que vous ne soyez pas la seule personne à pouvoir répondre aux questions de votre nouveau bénévole.

« **Dans de nombreux cas, le fait de pouvoir pratiquer le français** (ce qui est difficile pour bien des nouveaux arrivants allophones) **est un must**. Le fait de **pouvoir amener son enfant avec soi** ou de pouvoir faire du bénévolat **près de la maison peut être un must aussi**. »
(D. Grausem [TCRI], communication par courriel, 9 janvier 2020)

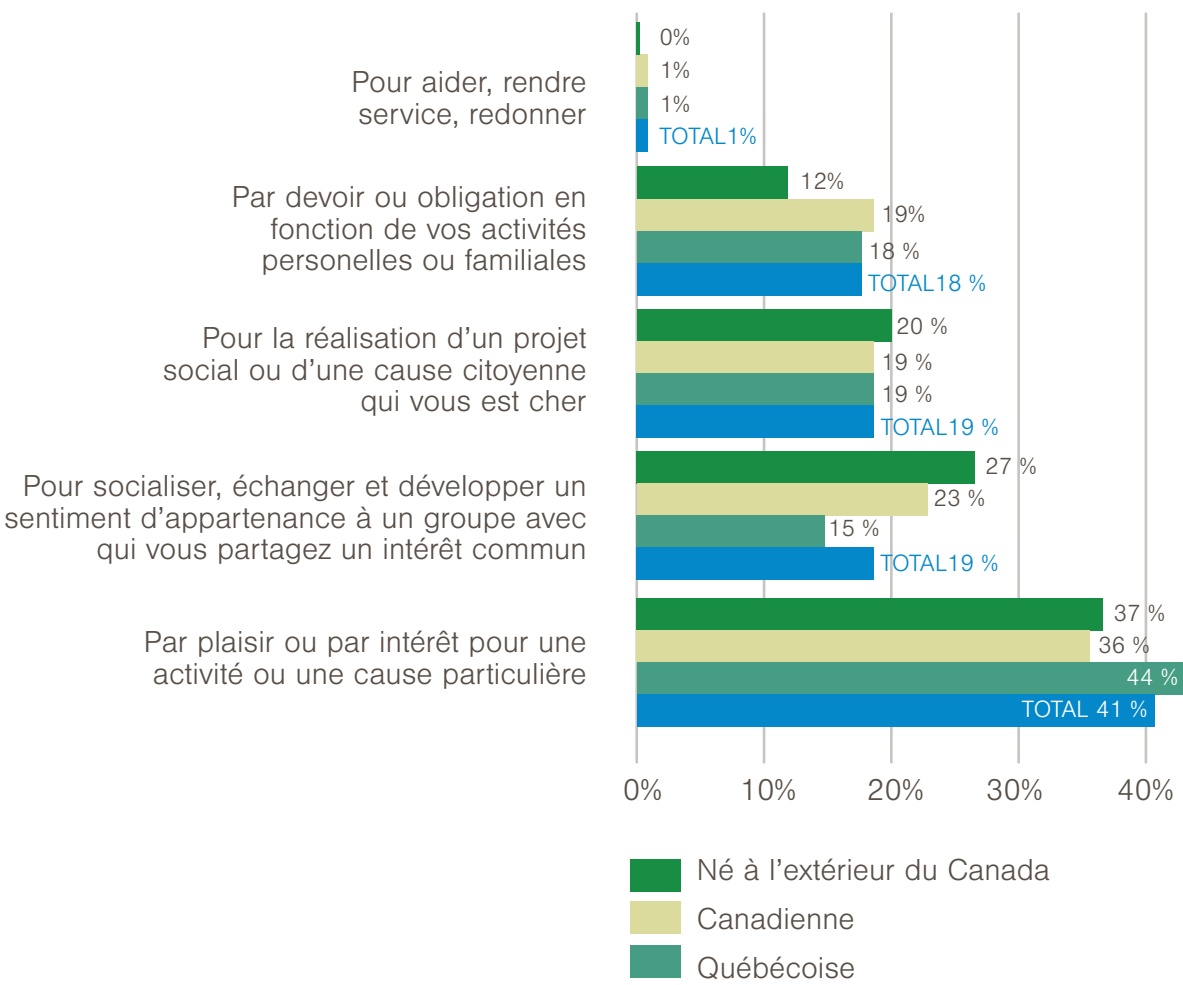
LA PROMOTION DU BÉNÉVOLAT ET LE RECRUTEMENT AUPRÈS DES PERSONNES IMMIGRANTES

Comment créer le contact avec les personnes immigrantes, où les rejoindre et avec quel(s) message(s) ?



Un sondage effectué en 2018 pour le compte du Réseau de l'action bénévole du Québec (RABQ) démontre que les incitatifs à s'engager pour une personne née à l'extérieur du Canada sont assez similaires à ceux d'une personne née au Québec, excepté en ce qui a trait à la socialisation, qui demeure un aspect important pour les personnes immigrantes, notamment lorsqu'elles sont présentes depuis peu dans leur société d'accueil.

FIGURE 5 | Incitatifs à s'engager selon le lieu de naissance



Source : Réseau de l'action bénévole du Québec, (2018). Portraits régionaux des bénévoles et du bénévolat. p. 12.

Néanmoins, le message à transmettre pour recruter des bénévoles variera selon les personnes que vous souhaitez rejoindre; leurs besoins ne seront pas les mêmes selon le contexte dans lequel elles sont arrivées au Canada et leur situation actuelle.

Voici quelques exemples de besoins que pourraient éprouver des personnes immigrantes, et ce, peu importe leur statut.

- Briser l'isolement
- Utiliser ses compétences
- Accroître son autonomie

- Se créer un réseau de contacts
- Faire avancer une organisation
- Apprendre ou pratiquer le français
- Se sentir utile
- Augmenter ses chances d'obtenir un emploi
- Acquérir de l'expérience professionnelle
- Contribuer à la communauté

Ainsi, avant de lancer votre campagne de recrutement, prenez le temps de réfléchir à la question suivante :

« Est-ce que mon organisme est en mesure de répondre aux besoins des aspirants-bénévoles issus de l'immigration? Si oui, de quelle(s) façon(s)? »

N'oubliez pas que certaines personnes se sentiront davantage interpellées par la cause que soutient votre organisme, alors que d'autres auront plutôt un intérêt marqué pour la tâche... N'hésitez pas à jouer avec ces deux éléments dans vos outils de recrutement et si c'est possible, mentionnez les retombées de vos actions sur la communauté; plus l'impact est concret, plus les aspirants bénévoles sentiront qu'ils peuvent réellement faire la différence! Par exemple :

« Grâce à ses bénévoles, (nom de l'organisme) fournit plus de 5 000 repas par année aux familles du quartier. Aidez-nous à poursuivre notre mission en faisant partie de notre équipe! »

« Vous avez de l'expérience en comptabilité? Venez enrichir notre équipe de bénévoles! »

Après avoir ciblé le type de messages que vous souhaitez transmettre aux personnes immigrantes, encore faut-il savoir comment les rejoindre! Voici différentes stratégies qui pourraient vous permettre de créer le contact avec des personnes immigrantes et ultimement, recruter de nouveaux bénévoles!

● SOYEZ PRÉSENT Participez aux différents événements qui se déroulent dans votre municipalité (fêtes de quartier, salons d’organismes, Semaine québécoise des rencontres interculturelles, activités de rapprochement interculturel, etc.).	● SOYEZ VISIBLE Affichez des annonces dans les endroits fréquentés par les personnes immigrantes (épiceries ethniques, salons de coiffure spécialisés, bibliothèques, etc.). Vous ciblez spécifiquement des étudiants? Utilisez les babillards des cégeps et universités ou du carrefour jeunesse-emploi de votre région. Dans tous les cas, n’oubliez pas de demander l’accord de ces établissements avant d’y laisser vos publicités!	● SOYEZ DISPONIBLE Déterminez une plage horaire «porte ouverte» durant la semaine, où un(e) membre de votre équipe sera disponible pour accueillir les personnes susceptibles de devenir bénévoles et leur donner de l’information sur vos besoins. Pourquoi ne pas en profiter pour effectuer une petite visite de vos locaux?	● SOYEZ EFFICACE Une personne immigrante s’implique déjà dans votre organisation? Misez sur le référencement interne et demandez-lui de parler de votre organisme et de vos besoins à ses proches, ses collègues, sa famille, ses amis, etc. Proposez-lui aussi de vous accompagner lors de certains kiosques, elle pourra alors témoigner de son expérience et devenir une ambassadrice pour votre organisme!	● SOYEZ ORIGINAL Faites preuve d’innovation et optez pour des méthodes de recrutement que vous n’avez jamais utilisées. Contactez votre radio communautaire ou votre chaîne de télévision locale et vérifiez s’il est possible d’établir une collaboration.
--	--	--	---	--

10 STRATÉGIES DE RECRUTEMENT

● COLLABOREZ AVEC LES ORGANISMES ET ÉTABLISSEMENTS DE FORMATION OFFRANT DES COURS DE FRANCISATION Offrez une courte présentation en classe ou tenez un kiosque sur l’heure du dîner afin de présenter votre organisme et mettez l’accent sur vos besoins en bénévoles.	● AJUSTEZ VOS OUTILS DE RECRUTEMENT Vous utilisez des photos dans vos outils visuels? Optez pour des photos qui représentent la diversité culturelle afin que les personnes ciblées se sentent interpellées. Enrichissez vos visuels à l’aide d’outils de création gratuits comme Canva ou GIMP et surtout, n’oubliez pas d’utiliser des photos libres de droits!	● JOUEZ AU «CHASSEUR DE TÊTES» Les personnes qui entrent dans vos locaux savent-elles que vous recrutez des bénévoles? Assurez-vous que l’information soit visible; une personne venue chercher un service pourrait devenir un(e) super bénévole! Vous opérez un comptoir de dépannage? Mettez vos bénévoles actuels à contribution afin qu’ils repèrent des usagers susceptibles d’être intéressés!	● FORMEZ DES PARTENARIATS Dressez une liste des organismes communautaires œuvrant auprès des personnes immigrantes de votre région et mentionnez votre intérêt à accueillir des bénévoles. Faites leur parvenir vos dépliants et affiches sur lesquels il est nommé que vous êtes en période de recrutement. Pour trouver les coordonnées de ces organismes, consultez le site de la TCRI qui regroupe 150 organismes œuvrant auprès des nouveaux arrivants à travers tout le Québec!	● CRÉEZ DES LIENS AVEC LES COMMUNAUTÉS CULTURELLES Communiquez directement avec les associations ethnoculturelles de votre municipalité afin de leur présenter votre organisme. Si un bulletin est envoyé aux membres, demandez s’il est possible d’y insérer une publicité. L’une de ces associations gère une page Facebook? Demandez-lui de partager l’une vos publications! N’oubliez pas, les personnes ne suivront pas les médias sociaux de votre organisme si elles ne connaissent pas son existence!
---	--	---	--	--

L'ENTREVUE DE SÉLECTION, PLUS QU'UN SIMPLE QUESTIONNAIRE

Comment établir une relation enrichissante
avec un aspirant bénévole



L'entrevue permet habituellement d'établir un portrait de la personne et d'avoir ainsi une vue d'ensemble de ses compétences, de ses aspirations et de ses objectifs. Ce premier contact officiel est primordial dans l'établissement d'une relation de confiance entre le nouveau bénévole et l'organisme.

En tout temps, prenez garde aux biais inconscients, qui font en sorte que l'on soit en faveur ou à l'encontre d'une personne ou d'un groupe, en se basant sur des facteurs comme l'apparence physique, l'âge, l'origine ethnique, etc. (Observatoire international sur les impacts sociétaux de l'IA et du numérique, 2020) Ces raccourcis que prend notre cerveau teintent nos décisions de façon subjective et peuvent avoir des conséquences indésirables pour la personne qui souhaite s'impliquer ainsi que pour votre organisme... Imaginez si cela vous faisait passer à côté de la perle rare!

AVANT L'ENTREVUE

- Si le premier contact avec la personne se fait à un kiosque ou par téléphone, expliquez-lui comment se déroulera la rencontre afin qu'elle sache à quoi s'attendre. Le fait de mentionner qu'il s'agit principalement d'une discussion qui vise à apprendre à la connaître et à voir si votre organisme peut répondre à ce qu'elle recherche comme implication pourra la mettre en confiance et ainsi, diminuer une possible nervosité causée par l'idée d'une rencontre officielle.
- Prenez le temps d'analyser et de décortiquer les activités bénévoles offertes dans votre organisme afin de déterminer les connaissances et les compétences recherchées. N'oubliez pas que les compétences personnelles et professionnelles acquises dans un autre pays sont transférables à plusieurs situations.

APRÈS L'ENTREVUE

- Référez-vous aux critères d'acceptation qui s'appliquent à tous les bénévoles, en fonction des tâches ou des politiques de votre organisme.
- Si votre organisme décide d'accueillir la personne dans son équipe de bénévole, soyez sensible à ses besoins et objectifs : si l'un de ses objectifs est de pratiquer le français, ne pensez pas à lui confier seulement des tâches où elle n'aura pas d'interactions avec les autres (ex. tâches manuelles). N'oubliez pas que si son activité bénévole ne correspond pas à ses goûts ou à ses intérêts, la personne risque de quitter rapidement votre organisme et pensera peut-être que le bénévolat n'est pas fait pour elle.
- Si votre organisme ne peut l'accueillir, prenez le temps de lui expliquer la raison en vous basant sur des faits; l'expérience deviendra alors constructive pour la personne. Dans cette situation, n'hésitez pas à la référer au Centre d'action bénévole le plus près; cela pourrait permettre à d'autres organismes de bénéficier de cette ressource humaine bénévole.

PENDANT L'ENTREVUE

- Si vous avez un formulaire à faire remplir et que vous voyez que la compréhension de lecture est plus difficile, complétez-le avec la personne.
- N'oubliez pas que les codes culturels sont différents d'un pays à l'autre. Une personne qui ne vous regarde pas dans les yeux durant l'entrevue n'est pas nécessairement timide ou mal à l'aise; il peut simplement s'agir d'une marque de respect, notamment si elle provient d'un pays où le concept de distance hiérarchique est fort.
- Ayez en mémoire les différentes étapes d'intégration, non pas pour demander directement à la personne où elle se situe dans son cheminement, mais bien pour comprendre si vous avez devant vous une personne bien enracinée dans sa communauté d'accueil ou une personne qui part d'un peu plus loin. Par exemple, une personne ayant un statut de résident temporaire pourrait vivre davantage de stress en raison de la précarité de son statut d'immigration, notamment si cette dernière est en processus de demande d'une résidence permanente au Canada. Si le concept d'engagement semble trop prenant pour la personne, proposez-lui une implication ponctuelle (s'il y a lieu).
- Évitez les questions générales comme « Parlez-moi de vous » et posez plutôt des questions spécifiques telles que « Quels liens faites-vous entre vos expériences (personnelles, professionnelles) et les activités bénévoles de l'organisme? »

« Un jour, une dame nous a contactés, car elle souhaitait faire du bénévolat avec son fils. **Ils étaient arrivés au Canada 6 mois auparavant**, étudiaient le français à **temps plein** et semblaient à bout de souffle, mais on leur avait dit que le bénévolat était bon pour l'intégration. Je lui ai reflété que son emploi du temps semblait déjà très rempli et que **le fait de prendre le temps de se déposer faisait aussi partie de l'intégration**. Elle m'a remercié et m'a dit qu'elle me rappellerait lorsqu'elle se sentirait réellement prête. »

(K. Levasseur [CABS], communication personnelle, 2019)

CONCLUSION



Dans un contexte où la conception du bénévolat a évolué et où le terme « inclusion » se retrouve sur toutes les lèvres, il allait de soi de pouvoir offrir aux organismes un outil permettant d’approfondir leurs connaissances et surtout, susciter la réflexion et l’introspection quant à l’accueil de candidats bénévoles issus de l’immigration.

Pour ce faire, il était important de définir certains termes liés à l’immigration, comme les différents statuts et catégories d’immigration et de présenter quelques statistiques provinciales, révélant notamment que chaque région du Québec accueille des personnes nées à l’étranger et que plus de 60% de ces personnes connaissent le français à leur arrivée. Des tableaux et schémas présentant les caractéristiques du parcours migratoire et des phases de l’intégration ont été ajoutés au document afin de faciliter la compréhension de ce qu’implique le processus d’immigration et de mettre en lumière l’état d’esprit dans lequel peuvent se trouver les personnes ayant quitté leur pays d’origine, par choix ou par obligation.

Les enjeux liés à la communication interculturelle et aux dimensions culturelles ont également été abordés, alors que chacun entrevoit la vie avec des lunettes teintées de croyances, d’expériences vécues, de valeurs. Ainsi, la clé d’une communication positive et efficace réside dans l’ouverture et dans la capacité à comprendre la réalité de l’autre. Différents outils ont été répertoriés afin de permettre aux organismes d’entamer ou de poursuivre de façon plus poussée leur réflexion quant à certaines pratiques utilisées à l’interne, qui dans une optique de bonification, pourraient parfois être révisées ou adaptées au contexte actuel.



Le recrutement de nouveaux bénévoles est un défi pour plusieurs et rien ne doit être laissé au hasard lorsqu’il est question de campagne de recrutement. Le message transmis par l’organisme doit être en adéquation avec les besoins et objectifs des personnes afin qu’elles se sentent interpellées. Différentes stratégies de recrutement ont d’ailleurs été proposées dans cette section afin de rejoindre directement les personnes immigrantes. L’entrevue étant un élément de filtrage important dans le processus de sélection, un aide-mémoire a également été élaboré afin d’outiller les organismes et faciliter la communication avec le candidat bénévole.

Soucieux de répondre adéquatement aux besoins en matière d’action bénévole, le RABQ espère que cet outil permettra aux organismes d’être plus informés quant à la réalité des personnes immigrantes et prêts à s’ouvrir à toute la richesse qu’apporte la diversité culturelle au sein d’une équipe de bénévoles.

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

Actions Interculturelles. (2019, 18 juin). *Immigration 103 – Travailler en contexte de diversité culturelle : outiller les organismes pour mieux intégrer les personnes immigrantes* [formation]. Programme de formation du CABS. Sherbrooke, QC, Canada.

AGSOUS, Z. (2020, 3-6 novembre). *Gérer la diversité culturelle en milieu de travail* [formation en ligne]. Centre universitaire de formation continue de l'Université de Sherbrooke. Sherbrooke, QC, Canada.

Auger, V. (2005). La communication interculturelle et ses obstacles. *Interactions*, 9 (1), 123-160.

Bégin, M. S. (2019). Qui sont les nouveaux arrivants? Portrait d'une diversité à prendre en compte en éducation des adultes. *Études et recherches*, Québec, Conseil supérieur de l'éducation.

Bénévoles Canada. (2016). Guide de gestion des bénévoles : une ressource pour les fournisseurs de services qui viennent en aide aux nouveaux arrivants au Canada.

Bleton, P. (2015). Quiz. La communication interculturelle : une introduction. Université TÉLUQ.

Bureau de la vie étudiante de l'Université Laval. (s.d.). Choc culturel et adaptation.

Conseil canadien pour les réfugiés. (2010). Réfugiés et immigrants : un glossaire.

Cissé, M. et Laliberté, M. (2019, 18 avril). Immigration 102 – *L'interculturel : la traversée du miroir* [formation]. Programme de formation du CABS. Sherbrooke, QC, Canada.

Chiasson, N. et Morel, C. (2007). Perceptions, attitudes et motivations des personnes néo-canadiennes à l'égard de l'action bénévole : rapport de recherche. Imagine Canada.

Emploi Québec. (2005). Guide pratique de la gestion de la diversité interculturelle en emploi. Bibliothèque nationale du Québec.

Fondation pour l'alphabétisation. (s.d.). *Analphabétisme au Québec : fausses croyances*.

Girier, D., Lamouri, J., et Pulido, B. (2020). Biais inconscients et recrutement.

Hofstede Insights. (2021). Country Comparison Tool.

Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada. (2019). Glossaire.

Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration. (2020). Présence et portraits régionaux des personnes immigrantes admises au Québec de 2008 à 2017.

Réseau de l'action bénévole du Québec. (2018). Portraits régionaux des bénévoles et du bénévolat.

Rocheleau, M., Islas, V., et Bourdeau, F. (2019). Guide 2019 – Êtes-vous inclusif? Centraide du Grand Montréal.

Saba, T. (2019). Gestion de la diversité, de l'équité et de l'inclusion (GÉDI) : remettre les pendules à l'heure. *Revue RH*.

Service d'aide aux Néo-Canadiens (SANC). (2018, 8 novembre). *Immigration 101 [formation]*. Programme de formation du CABS. Sherbrooke, QC, Canada.

Springmann, V. et Adrien, A. (2019). Demandeurs d'asile, réfugiés et migrants à statut précaire – Un portrait montréalais réalisé par la Direction régionale de santé publique. Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal.

Statistique Canada. (2019). Classification de la catégorie d'admission de l'immigrant.

Statistique Canada. (2017). *Population immigrante selon certains lieux de naissance, la catégorie d'admission et la période d'immigration, Canada, provinces et territoires, régions métropolitaines de recensement et régions à l'extérieur des régions métropolitaines de recensement, Recensement de 2016*.

Statistique Canada. (2017). Série « Perspective géographique », Recensement de 2016.

Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes (TCRI). (2004). Cap sur l'intégration.

Thibault, A., Fortier, J., et Leclerc, D. (2011). Bénévolats nouveaux, approches nouvelles. Réseau de l'action bénévole du Québec.