



La diversité ethnoculturelle... tout le monde en parle! Un colloque fort apprécié!

NOVEMBRE 2005

Plus de 120 personnes ont pris part le 27 octobre dernier au colloque intitulé « *La diversité ethnoculturelle... tout le monde en parle!* » organisé au Collège Rosemont. Les participants ont pu s'inspirer des bons coups et meilleures pratiques en matière de gestion de la diversité culturelle. Les panélistes invités ont expliqué de quelle façon ils ont adapté leur offre de services pour répondre aux besoins des communautés culturelles.



De gauche à droite : M. Serge Fortin (panéliste), Mme Tanya St-Jacques (panéliste), Gilbert Rathé (panéliste), M. Denis Sirois (Directeur général de la CDEC Centre-Nord), M. Marc Picard (Directeur général de la CDEC Ahuntsic-Cartierville), Mme Jacinthe Michaud (Directrice, Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles / Immigration Québec Nord de Montréal) et Mme Isa Iasensa (panéliste).

MME ISA IASENSA, DU CENTRE JEUNESSE DE MONTRÉAL / INSTITUT UNIVERSITAIRE, a expliqué l'importance du partenariat pour un meilleur service à la clientèle (projet « Éduquons nos enfants sans correction physique » dont la forme et le contenu ont été conçus par des intervenants communautaires).

M. SERGE FORTIN DE LA SOCIÉTÉ DES TRANSPORTS DE MONTRÉAL a présenté le projet de partenariat entre le milieu communautaire, le milieu de l'enseignement et la STM, pour lequel ils ont mérité le prix Maurice-Pollack 2004. Il s'agit d'un projet d'adaptation du programme d'entretien général d'immeuble pour lequel ils ont recruté parmi les communautés culturelles.

MME TANYA ST-JACQUES, COORDONNATRICE DU PROJET ACCESSIBILITÉ ET ADAPTATION DES SERVICES AUX COMMUNAUTÉS MULTICULTURELLES A ST-LAURENT ET DU COMITÉ ÉCOLE ET COMMUNAUTÉ, a fait l'éventail des nombreux projets mis de l'avant par son comité, dont celui de la carte et du guide des ressources du milieu de St-Laurent et les kiosques d'information sur les ressources du milieu dans les écoles.

M. GILBERT RATHÉ DE L'ORGANISME L'HIRONDELLE a pour sa part donné des pistes de solutions sur la façon de développer et maintenir de bons rapports interpersonnels entre les employés et les clientèles, dans des équipes de plus en plus diversifiées.

Les participants ont pu échanger entre eux sur les initiatives et meilleures pratiques en matière d'adaptation des services et de gestion de la diversité culturelle. Nous vous présentons ici le compte-rendu de ces deux ateliers.

10 PRATIQUES GAGNANTES DE GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

- 1- **Outiller et former les recruteurs** pour travailler davantage la question des référents culturels et ainsi les aider à éviter les biais culturels. Les recruteurs doivent apprendre à sortir des questions pré-établies pour aller au-delà et mesurer efficacement le savoir-faire et le savoir-être des candidats immigrants.
 - Former les gestionnaires avant l'embauche.
 - Écouter les appréhensions des gestionnaires afin de pouvoir démystifier leurs préjugés.
 - S'adapter aux personnes et reconnaître leurs particularités.
- 2- Miser sur une **meilleure préparation des candidats**, les aider à combler certains fossés (ex. leur valeur fidélité versus notre valeur mobilité).
 - Importance des ateliers d'emploi car les différences entre l'Amérique du Nord et ailleurs sont importantes : les candidats ne savent ni se vendre, ni l'importance d'inclure des réalisations dans un CV; ils ne ciblent pas suffisamment les emplois visés, ne se donnent pas le temps de bien connaître le milieu, et on le sait, le marché du travail n'est pas monolithique. Le temps joue contre eux, ils n'en prennent malheureusement pas suffisamment pour regarder, comprendre et se préparer.
 - Les attentes des immigrants sont trop élevées en arrivant.
 - Importance de la connaissance de l'anglais : flexibilité de l'horaire pour permettre à l'immigrant d'apprendre le français.
 - Faire connaître aux immigrants les exigences des employeurs – expliciter les attentes.

* Le Centre de recherche d'emploi de Côte-des-Neiges connaît beaucoup de succès avec une formation pour nouveaux arrivants. Cette formation en anglais permet dans un premier temps de comprendre l'économie du Québec et de Montréal et ensuite de découvrir des outils de recherche d'emploi. Suite à cette formation, tous les participants ont un plan d'action personnalisé (30 % des gens trouvent un emploi avant la fin de la formation et 70 % après six mois).

- Le mentorat facilite l'intégration des communautés culturelles : le jumelage entre un employé et un nouvel employé immigrant. *** www.mentoratquebec.org . D'ailleurs, ils organisent un colloque les 1er et 2 décembre prochains, à Montréal
- 3- Favoriser les occasions d'échange entre les **recruteurs de ressources humaines en entreprises avec les intervenants des OBNL, des collègues et institutions** pour que chacun des partenaires puisse mieux aider l'autre.
 - Par-delà les discours différents (communautaire, institutionnel et privé), trouver des intérêts communs parce que chacun peut aider l'autre à gagner temps et argent avec un recrutement mieux assuré qui favorisera une plus grande rétention en emploi. Un partenariat bien défini permettra de mieux ajuster le tir d'une cohorte à l'autre en précisant davantage les profils d'emploi recherchés.
 - Publiciser davantage les expertises des ressources communautaires en intégration auprès des employeurs.
 - 4- Les hautes directions doivent apprendre à faire preuve de plus **d'innovation dans leurs pratiques d'embauche** et endosser le travail des ressources humaines : tout le monde annonce la nécessité du changement, encore faut-il savoir s'ouvrir à la différence. Il y a malheureusement encore trop de résistance à ce niveau.
 - 5- Mettre l'emphase sur une **plus grande spécialisation des OBNL** qui offrent des services d'employabilité : cibler les clientèles et les référer vers les OBNL ayant la spécialisation donnée. Impacts de cette approche : formation et informations plus poussées et pointues, meilleure compréhension de la problématique du secteur donné et connaissance plus approfondie des intervenants liés au dossier (collèges, ordres professionnels, OBNL, institutions, employeurs, et autres). La spécialisation existe déjà (ex . CLAM et l'informatique, la Maisonnée et les infirmières auxiliaires, AMPE et les ingénieurs, Carrefour Blé et les agronomes, etc.) mais il y a place à plus. Présentement, les OBNL le disent eux-mêmes : ils sont en voie de s'essouffler à force de couvrir tous les domaines d'expertise.

6. Les **projets où il y a décroissement et où des partenariats solides** sont mis en place permettent d'obtenir de meilleurs résultats, à preuve l'expérience STM-ALFA et Commission scolaire Marguerite-Bourgeoys : chacun a ses responsabilités, chacun y trouve des avantages.
7. Il faudrait que les **entreprises allient la diversité culturelle aux stratégies d'affaires plutôt qu'aux ressources humaines** (qui est souvent un secteur mou) : il faut davantage parler du capital humain. Les entreprises devraient par ailleurs miser davantage que sur le seul recrutement : il y a également l'embauche, la formation, la rétention du personnel qui sont des aspects à travailler.
 - Les stages non rémunérés sont une bonne façon de donner une expérience de travail en sol québécois.
8. Savoir **regarder davantage la compétence de l'individu et moins s'attarder sur les différences**. Le candidat immigrant apportera bien souvent des forces différentes, à condition qu'on soit attentif et sensible à cela. La diversité culturelle est une richesse pour l'entreprise dans la mesure où les candidats apportent leur expérience avec eux (plus lent au départ, mais ensuite ça va plus loin)
9. Sensibiliser les entreprises privées, par des arguments qui les rejoignent, de la **valeur ajoutée que représente une main-d'œuvre diversifiée**. Il faudra également penser à ajuster ce discours aux PME québécoises qui représentent 97% des entreprises au Québec. On doit arrêter de prêcher aux convertis : on doit avoir des moyens et des exemples PME pour convaincre des employeurs PME. Il faudrait casser les préjugés des employeurs par rapport au profil professionnel des immigrants.
 - Documenter les promotions des membres des communautés culturelles (le succès des immigrants dans les entreprises est-il significatif?).
 - Prendre exemple sur le réseau des Caisses populaires Desjardins de Montréal pour qui les communautés culturelles représentent un enjeu important : il y a engagement de la haute direction pour recruter des employés et des bénévoles pour les conseils d'administration. Le mouvement est conscient que l'approche doit être différente de l'approche traditionnelle faite au Québec. Un budget important est alloué pour rejoindre les communautés culturelles.
10. Pour rejoindre les PME, il s'avère essentiel de pouvoir compter sur un **programme d'aide financière gouvernemental qui favorisera l'embauche de nouveaux arrivants**, tel le nouveau programme PRIIME qui aidera à l'embauche d'immigrants. C'est là un argument important pour surmonter les inquiétudes des employeurs et pour favoriser la rétention en emploi.

10 PRATIQUES GAGNANTES D'ADAPTATION DES SERVICES À LA CLIENTÈLE

1. **Savoir s'adapter** : tenir compte des besoins de la clientèle, tout en refusant de les isoler.
 - Travail d'accompagnement pour faciliter le processus de la démarche des immigrants.
 - Importance que la direction de tout organisme soit ouverte et sensibilisée à la problématique ethno-culturelle. Il faut l'implication de tous les acteurs.
2. Que les intervenants permettent aux **immigrants de trouver leur solution et d'être impliqués dans le processus de recherche de solution et de décision**.
 - Prendre l'initiative de s'informer soi-même soit de la langue, soit des intérêts particuliers de l'autre (harmoniser la relation). Être nous aussi parti prenante de la solution.
 - Formation chez les intervenants afin de faire tomber les préjugés : les amener à mieux comprendre la réalité des communautés culturelles

3. **Utiliser la force de la famille et des communautés.**
 - Intéressant de passer par les enfants car ils sont mieux intégrés que leurs parents.
 - Interventions non informelles (comme l'aide aux devoirs) pour rejoindre les parents.

4. Organiser des activités en **respectant les us et coutumes** des immigrants pour les intégrer.
 - Accueillir les gens comme ils sont et non comme on voudrait qu'ils soient. En tant que société d'accueil, nous devons nous adapter nous aussi.

5. **Informé et diffuser sur les différentes particularités ethniques**
 Diffusion et accessibilité de l'information. Éviter les dédoublements.
 - **Formation inter-culturelles** à développer chez les intervenants afin de s'adapter aux clientèles.
 - Mettre à jour des listes de ressources (pour palier le problème de références)

6. **Développer une gestuelle** pour se faire comprendre par ceux et celles qui ne parlent ni le français, ni l'anglais.

7. **Travailler sur l'estime de soi**, valoriser le bagage, l'expertise.
 Ouverture (porter attention aux préjugés).
 Écoute.

8. **Sensibiliser les interprètes** au fait que ce n'est pas que la langue qui doit être transmise, mais bien aussi l'aspect culturel inhérent à toute discussion.

9. **Importance de développer des partenariats.**
 Facilité en ce qui a trait aux références. Le partenariat avec les écoles est très important.
 Partenariat avec les organismes locaux (ressources de proximité) : développement du sentiment d'appartenance locale
 - Mentorat
 - Comité aviseur composé d'experts, d'organismes communautaires, de représentants de la communauté).

10. **Favoriser les occasions d'échanges avec les communautés culturelles.**
 Dîner-causerie avec information sur le pays.
 Dîner-conférence dans les entreprises privées.
 Rencontres avec les immigrants : échange d'expérience
 Accueil chaleureux / disponibilité / respect
 Aimer ce que l'on fait / donner l'heure juste avec optimisme.
 Prendre exemple sur La Maisonnée qui organise des rencontres avec les classes d'accueil pour convaincre les étudiants de bénéficier de services offerts après la classe (des intervenants de différentes origines parlant différentes langues, création d'une ambiance propice, en partie récréative).
 Disponibilité (portes-ouvertes).
 Truc : retenir le prénom de chaque personne et s'intéresser aux gens (approche très personnalisée).

Le colloque s'est terminé avec une conférence donnée par **M. ROBERT VYNCKE DU GROUPE CONTINUUM** et ayant pour thème « L'Accommodement raisonnable : un droit ou un passe-droit? Comment « accommoder » en restant dans les limites du raisonnable? ».

« La diversité ethnoculturelle... tout le monde en parle! » était une initiative du comité des partenaires du service Immigration-Québec Nord de Montréal. L'événement, orchestré par les Corporations de développement économique communautaire (CDEC) Ahuntsic-Cartierville et Centre-Nord, et financé par le Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles / Immigration Québec Nord de Montréal, était destiné aux entreprises, organismes à but non lucratif ainsi qu'aux organismes publics et parapublics.

