CAHIER DU CONSEILLER

FICHES OUTILS

CAHIER DU CONSEILLER
FICHES OUTILS

«*Je n'ai qu'une certitude : le respect de la dignité humaine transcende les différences culturelles.*»

(Écouter l'âme pour continuer sa vie, Sylvie Laurion, psychologue, service d'éducation et d'intégration interculturelle de Montréal, article paru dans Le Jumelé, 2004)

Avec la participation financière de :

Québec

Service de TRANSITION en emploi

183, rue Saint-Germain Ouest
Rimouski, Québec G5L 4B8
418 725-0996 418 725-7321
service@saime-ste.ca
www.transitionemploi.com

www.InfoConceptWeb.com I 418.722.9003

TABLE DES MATIÈRES

Mot d'introduction	Page 5
Fiche outil 1 : Statuts d'immigrants	Page 7
Fiche outil 2 : Culture et diversité	Page 11
Fiche outil 3 : Arbre de la diversité	Page 13
Fiche outil 4 : Étapes du processus d'adaptation	Page 15
Fiche outil 5A : Pyramides du processus d'adaptation	Page 22
Fiche outil 5B : Poids du déséquilibre	Page 23
Fiche outil 6 : Deuil normal et complexe	Page 25
Fiche outil 7 : Réactions possibles face à la diversité	Page 33
Fiche outil 8A : Mécanismes d'exclusion en 9 mots clés	Page 35
Fiche outil 8B : Formes de discriminations possibles	Page 39
Fiche outil 9 : Stratégies d'adaptation culturelle et organisationnelle	Page 41
Fiche outil 10A : Diversité culturelles et ses différentes dimensions	Page 45
Fiche outil 10B : Exemples de dimensions culturelles	Page 53
Fiche outil 11 : Principaux irritants en milieux de travail	Page 57

MOT D'INTRODUCTION

Le cahier du conseiller vous est transmis sous forme de fiches outils afin que vous puissiez avoir accès facilement à des informations spécifiques des guides du nouvel employé immigrant, de l'employeur et d'informations générales. Chaque fiche outil est précédée d'une feuille explicative.

Nous vous invitons à consulter aussi l'ensemble des trois guides afin de vous référer aux contenus qui ne sont pas intégrés au cahier des fiches outils du conseiller.

Bon succès dans votre accompagnement auprès des personnes immigrantes qui cheminent avec courage vers une vie meilleure. Le travail est une clé importante pour y accéder. En souhaitant que ce cahier puisse servir dans vos interventions en matière de diversité.

Suzanne Duplessis, pour Service de Transition en Emploi, Rimouski

La forme masculine employée dans ce guide a pour seul but d'en alléger sa lecture.

Pour les références, consultez les guides du nouvel employé immigrant, de l'employeur et d'informations générales.

FICHE OUTIL 1 : STATUTS D'IMMIGRANTS

FEUILLE EXPLICATIVE

voir le guide d'informations générales p.5

Cette fiche est présentée à titre informatif pour aider

- l'intervenant à comprendre les différents statuts d'immigrants ;
- le milieu de travail à comprendre les différents statuts d'immigrants.

FICHE OUTIL 1 : STATUTS D'IMMIGRANTS

Catégorie : travailleurs permanents

- **Travailleurs qualifiés :** Ces personnes ont été évaluées en fonction de critères de sélection tels que leur scolarité, leur compétence linguistique et leur expérience de travail dans des postes de gestion, des postes professionnels ou des emplois techniques.
- **Gens d'affaires**
  - **Entrepreneurs :** Ces personnes se sont engagées à ferme de démarrer leur entreprise rapidement après leur arrivée.
  - **Investisseurs :** Ces personnes doivent investir une somme importante au Canada afin de stimuler le développement économique et la création d'emplois au Canada.
  - **Travailleurs autonomes :** Ces personnes doivent créer leur propre emploi au Canada et contribuer de façon significative à l'économie canadienne.

Catégorie : immigration humanitaire

- **Demandeurs d'asile :** Ces personnes font leur demande du statut de réfugié à la porte d'entrée au pays. Dès réception de leur demande, elles reçoivent des prestations d'aide sociale et un permis de travail pour n'importe quelle entreprise. La durée d'étude de leur demande d'asile peut varier entre deux à cinq ans. Lorsqu'acceptée, la personne reçoit la carte de résidence permanente, la carte d'assurance maladie et d'assurance sociale.
- **Réfugiés :** Ces personnes sont sélectionnées par Québec à l'étranger et prises en charge par le gouvernement. À leur arrivée, elles sont résidentes permanentes et reçoivent la carte d'assurance maladie, la carte de résidence permanente et la carte d'assurance sociale. Elles ont droit de recevoir des prestations d'assurance sociale jusqu'à l'obtention d'un emploi. Elles sont éligibles à des cours de francisation.
- **Regroupement familial :** Ces personnes, parrainées par un citoyen canadien ou un résident permanent, ont reçu le statut de résident permanent en raison de leur lien, soit comme conjoint, partenaire, parent, grand-parent, enfant ou autre lien de parenté avec ce parrain. La personne qui parraine est responsable de l'accueil et de l'intégration sociale et économique de la personne parrainée pour plusieurs années, selon les catégories.

Catégorie : temporaire

- **Travailleurs agricoles :** Ces personnes viennent combler une pénurie de main-d'œuvre dans ce secteur. Elles sont acceptées pour une durée limitée de 8 mois, avec un permis de travail fermé. Les frais de transport, d'hébergement, de nourriture et médicaux sont assumés par l'employeur.
- **Travailleurs spécialisés :** Ces personnes sont admises avec un permis de travail fermé suite aux démarches par une employeur qui doit justifier sa demande. La durée du permis varie entre 1 an et 3 ans.
- **Étudiants étrangers :** Ces personnes sont admises par les maisons d'enseignement supérieur ou professionnel. Elles peuvent travailler 20 heures par semaine durant la période scolaire et à temps plein durant la période estivale et les jours fériés.
- **Visiteurs :** Ces personnes n'ont pas le droit de travailler ni d'étudier. Elles sont admises pour une durée maximum de 6 mois. Permission de changer leur statut vers celui de travailleurs temporaires sans sortir du pays, si une entreprise est prête à en faire la demande auprès des gouvernements provincial et fédéral.

FICHE OUTIL 2 : CULTURE ET DIVERSITÉ

FEUILLE EXPLICATIVE

voir le guide d'informations générales p.8

Cette fiche est présentée en guise d'information pour

- bien saisir les différences de définition entre la culture et la diversité ;
- conscientiser les personnes immigrantes et l'équipe de travail à la diversité.

FICHE OUTIL 2 : CULTURE ET DIVERSITÉ

Une culture c'est :

- Le partage des mêmes valeurs et croyances d'un groupe d'individus ;
- La manière de faire les choses ;
- L'environnement dans lequel on évolue ;
- Les acquis appris par les membres d'une communauté ;
- Une façon de penser ;
- Une façon de comprendre ce qu'on doit faire ou ne pas faire.

La diversité c'est :

- Un mélange de ressemblances et de différences ;
- Deux personnes forment une diversité ;
- Deux cultures encore plus.

FICHE OUTIL 3 : ARBRE DE LA DIVERSITÉ

FEUILLE EXPLICATIVE

voir le guide d'informations générales p.10

Cette fiche est présentée à l'aide d'un visuel porteur, l'arbre de la diversité, pour expliquer les facteurs culturels qui influencent les attitudes et comportements de toutes personnes.

La personne, peu importe son pays d'origine, agira naturellement à partir de son cadre de références culturelles.

L'arbre de la diversité illustre dans sa partie visible, ce qui est observable du savoir, savoir-faire et savoir-être de la personne et fait le lien avec le savoir, le savoir-faire et le savoir-être.

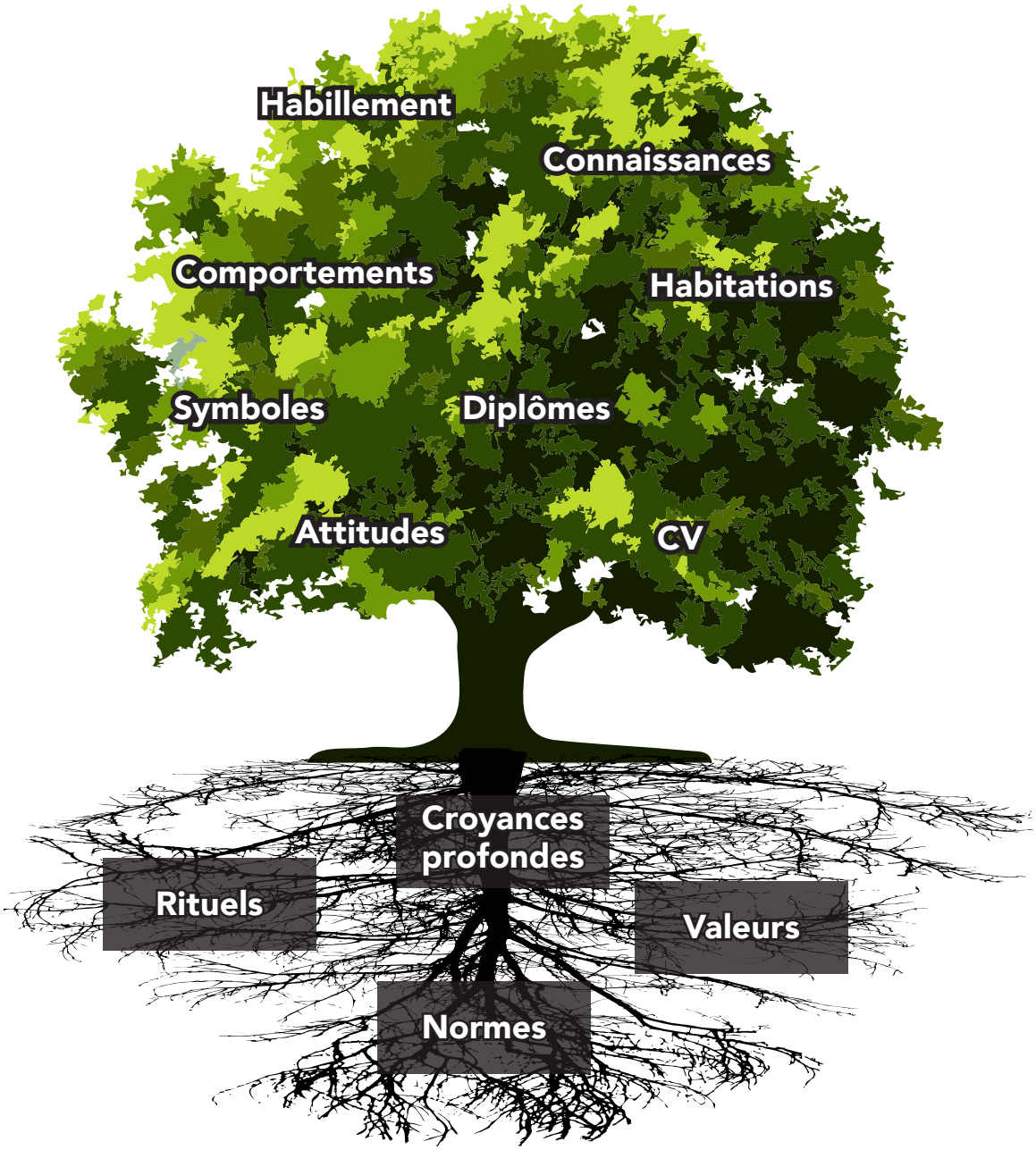
La partie invisible illustre ce qui engendre les comportements : les valeurs, les croyances, les normes sociales, les rituels. Ces fondements créent l'identité de la personne et sont difficiles à changer. Instinctivement, nous utilisons notre cadre de référence intrinsèque pour agir.

IDÉE !

Faire un lien avec les valeurs de la société d'accueil et avec celles qui se réfèrent au monde du travail. Les présenter et les expliquer.

PARTIE VISIBLE

Savoir, savoir-être, savoir-faire



PARTIE INVISIBLE

Les valeurs ne se changent pas facilement,
elles sont enracinées profondément.

FICHE OUTIL 4 : ÉTAPES DU PROCESSUS D'ADAPTATION

FEUILLE EXPLICATIVE

voir le guide d'informations générales p.11

Cette fiche est présentée pour décrire les étapes d'un parcours migratoire, du rêve à la désillusion, de l'acculturation à l'inclusion.

Vous pouvez utiliser cette fiche en soutien pour

- vérifier où la personne se situe dans son processus d'adaptation ;
- vérifier ses besoins et ses zones de vulnérabilité ;
- informer le milieu de travail aux réalités se rattachant à un parcours migratoire.

Explication : chacune de ces étapes sera vécue à un rythme différent et à des intensités variables, de basses à élevées, selon chaque individu, pour l'âge, le milieu culturel et social, la scolarité, les influences familiales, la santé de la personne et le support de la société d'accueil, incluant le milieu de travail.

À son arrivée en terre d'accueil, la personne immigrante est en position de vulnérabilité. Elle a perdu son autonomie ; elle doit d'abord faire confiance à d'autres personnes pour comprendre l'organisation sociale et culturelle du nouveau milieu de vie. Puis, peu à peu, elle pourra réorganiser sa vie et mettre en place de nouveaux modèles culturels.

IDÉE !

En accompagnement de maintien en emploi, sensibiliser l'équipe de travail aux attitudes et comportements inclusifs.
Vous pouvez consulter le guide employeur aux sections « Communication interculturelle » et « Partage d'activités ».

Pour le travailleur immigrant, le processus d'insertion sociale est pavé de délais et d'obstacles

Voici des éléments de référence pour l'accompagnement qui peuvent être des obstacles ou des freins à l'intégration socioprofessionnelle particulièrement, durant la phase du "Choc : acculturation" et de celle l"Entre-deux : adaptation progressive".

- La non-maîtrise de la langue française. Pour ceux qui se retrouvent dans les grands centres, la non maîtrise de l'anglais devient aussi problématique ;
- La non-reconnaissance des diplômes et de l'expérience professionnelle acquise dans leur pays d'origine ;
- La stigmatisation et les stéréotypes auxquels certains font face ;
- La précarité des emplois et la difficulté à trouver un « bon » emploi. Les travailleurs immigrants vivent une déqualification. Ils sont à la fois plus diplômés que la population issue de la société d'accueil, occupent des emplois pour lesquels ils sont surqualifiés et ont une prévalence de faible revenu.

Certains personnes mettront en place des stratégies pour traverser les obstacles. Pour d'autres, lorsque les obstacles à franchir sont trop nombreux,elles adopteront une position de repli sur soi qui pourrait favoriser une fermeture à l'autre.

Bien qu'elle soit la principale actrice de son succès dans son processus d'adaptation, la communauté et le milieu de travail y contribuent fortement en

- faisant preuve d'ouverture et d'une attitude inclusive ;
- facilitant l'embauche et le maintien en emploi ;
- manifestant de l'intérêt à l'égard de la personne ;
- manifestant de l'intérêt à l'égard de sa famille.

FICHE OUTIL 4 : ÉTAPES DU PROCESSUS D'ADAPTATION

Avant le départ

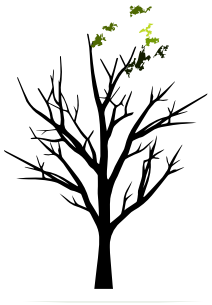
- Rêve, activation, préparation ;
- Impression d'être dans un entre-deux : le deuil de laisser derrière et l'inconnu du futur ;
- Prise de risques. Sacrifices nombreux ;
- Détachement face à la vie présente. Préparation pour une vie nouvelle ;
- Espoir tourné vers le futur. Idéalisation de la terre d'accueil.

Arrivée en terre d'accueil

- Découverte de la nouveauté.

Choc : acculturation

- Survient habituellement dans l'année qui suit son arrivée ;
- Désillusion. Idéalisation du pays que l'on vient de quitter ;
- Émotivement et intellectuellement très éprouvant ;
- Fatigue et dépaysement. Perte de repères ;
- Difficulté de communication et de compréhension ;
- Valeurs et codes culturels différents ;
- Vit le fait d'être en minorité ethnoculturelle ;
- Sentiment d'isolement. Impression d'exclusion ;
- Inquiétude face aux proches laissés derrière et pression financière.



Entre-deux : adaptation progressive

- Processus de déconstruction et de reconstruction ;
- Identité de la personne remise en question ;
- Recherche d'équilibre entre vouloir ressembler aux membres de la société d'accueil et la peur de perdre son identité ;
- Navigue entre deux cultures ;
- L'intégration dans un nouvel emploi ne correspond pas toujours au projet de vie espéré. Le temps est au compromis ;
- Baisse de qualité de vie pour plusieurs ;
- Cellule familiale peut être fragilisée : chaque membre change et s'adapte ;
- Conscientisation des étapes à franchir pour mettre en œuvre son projet de vie : pense à de la formation, à une possibilité de déménagement et autre ;
- Enfants sont source d'espoir. Les parents s'accrochent à ce qu'ils souhaitaient pour eux : sécurité, meilleure qualité de vie, scolarisation ;
- Intégration graduelle de nouveaux repères.

FICHE OUTIL 5A ET 5B :
LES PYRAMIDES DU PROCESSUS D'ADAPTATION

FEUILLE EXPLICATIVE

voir le guide d'informations générales p.18-19

Cette fiche est présentée pour illustrer le processus d'adaptation et agir comme technique d'impact.

Vous pouvez utiliser les pyramides indépendamment l'une de l'autre.

La **première pyramide** présentée dans sa forme habituelle, illustre les étapes du processus d'adaptation.

La **deuxième pyramide** est inversée. Elle représente le poids du déséquilibre que peut engendrer le processus d'adaptation. Cette pyramide n'a aucune stabilité. Il en va de même pour la personne immigrante. Son projet de vie est totalement écrasé par tout ce qui doit d'abord être mis en place pour se recréer des repères et réorganiser sa vie.

Ces deux pyramides, mises une à côté de l'autre, agissent comme une **technique d'impact** qui aidera la personne qui la regarde, à ressentir la déstabilisation qu'un nouvel arrivant peut vivre.

Progressivement, lorsque la personne intégrera de nouveaux repères, la pyramide pourra basculer et reposer sur des bases plus stables. Pour la personne, cela signifie qu'elle retrouvera un équilibre et poursuivra à son rythme, à sa manière, jour après jour, son insertion à la nouvelle culture.

FICHE OUTIL 5A :

PROCESSUS D'ADAPTATION

Personne immigrante

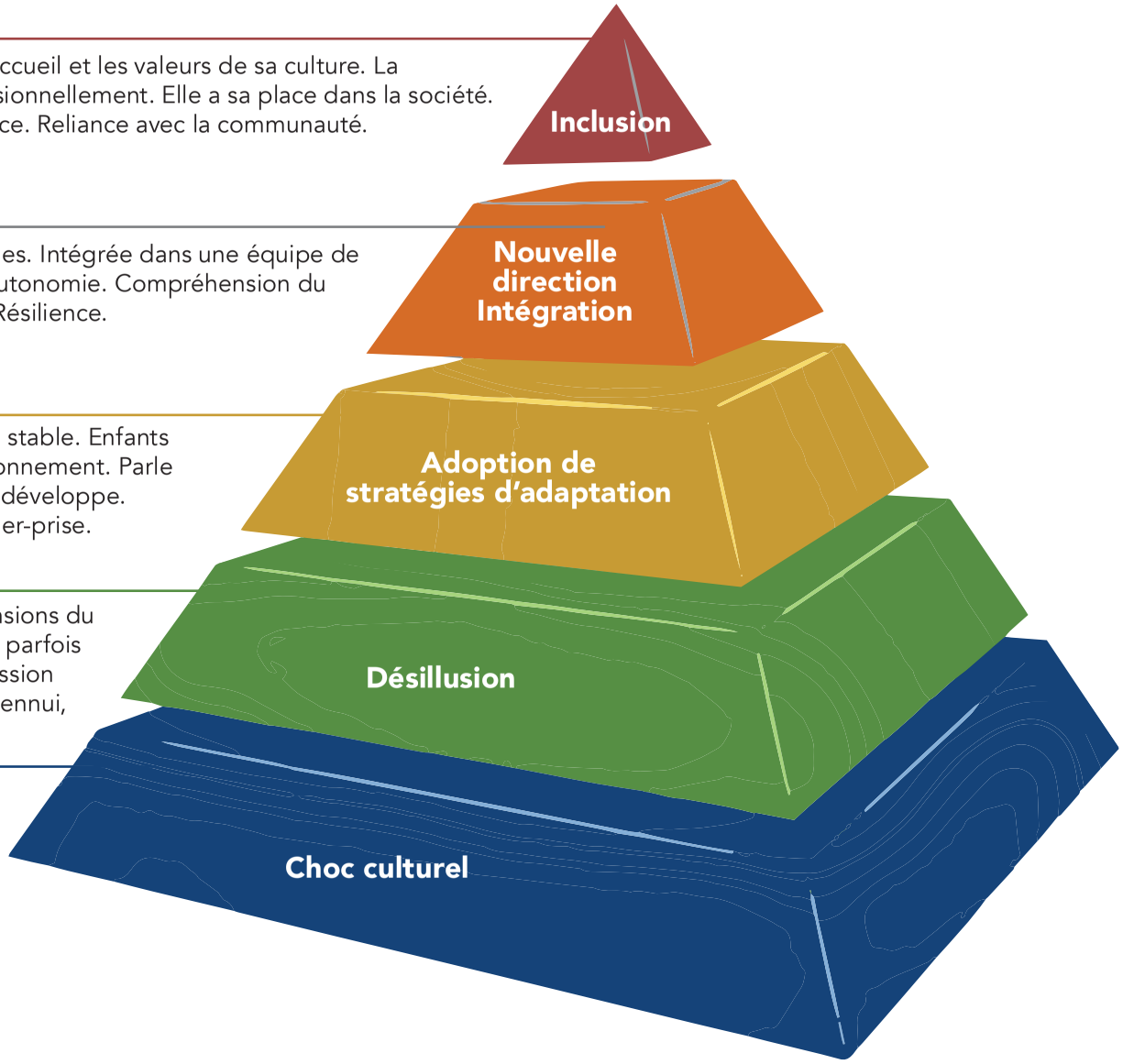
En équilibre entre les valeurs de la société d'accueil et les valeurs de sa culture. La personne est reconnue socialement et professionnellement. Elle a sa place dans la société. Résolution du deuil : regain d'énergie, résilience. Reliance avec la communauté.

Consolidation de compétences professionnelles. Intégrée dans une équipe de travail. Rôle plus actif dans la communauté. Autonomie. Compréhension du système. Deuil : changement de perception. Résilience.

Mise en place d'habitudes de vie. Emploi plus stable. Enfants intégrés. Début d'intérêt pour le nouvel environnement. Parle et comprend mieux la langue. L'autonomie se développe. Recherche d'équilibre, qui suis-je ? Deuil : lâcher-prise. Acceptation de la perte.

Stress envahissant. Nombreuses incompréhensions du système. En emploi parfois. Cours de français parfois nécessaire. Impression d'être en minorité. Pression des proches du pays d'origine. Deuil : colère, ennui, anxiété. Expression des émotions.

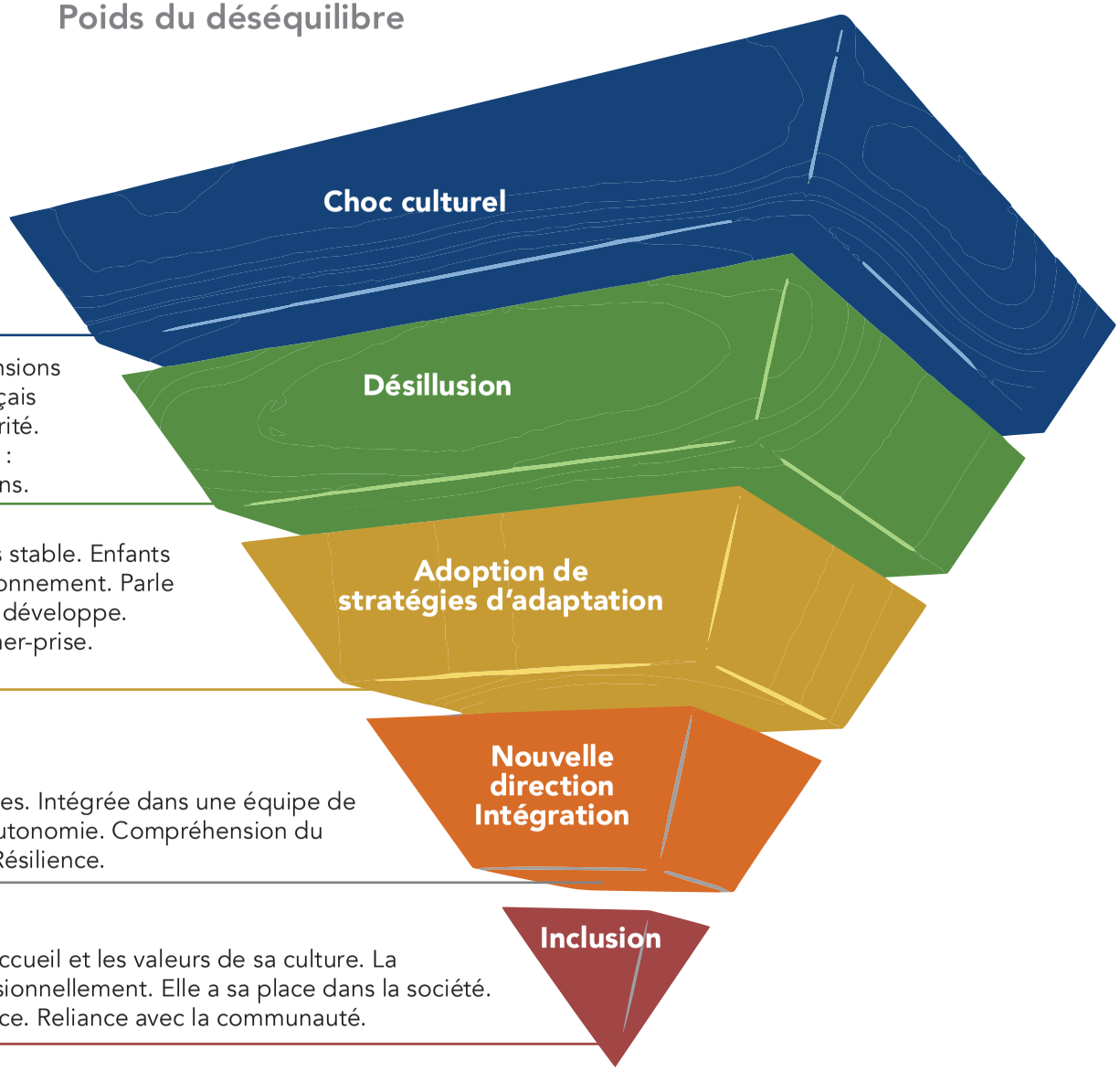
Perte totale de repères. Stress très élevé. Déploie une grande énergie à conserver un équilibre. Écart par rapport à la langue. Isolement. Fatigue. Anxiété. Deuil : sentiment d'irréalité, désorganisation. Blocage des émotions.



FICHE OUTIL 5B :

PROCESSUS D'ADAPTATION

Poids du déséquilibre



Perte totale de repères. Stress très élevé. Déploie une grande énergie à conserver un équilibre. Écart par rapport à la langue. Isolement. Fatigue. Anxiété. Deuil : sentiment d'irréalité, désorganisation. Blocage des émotions.

Stress envahissant. Nombreuses incompréhensions du système. En emploi parfois. Cours de français parfois nécessaire. Impression d'être en minorité. Pression des proches du pays d'origine. Deuil : colère, ennui, anxiété. Expression des émotions.

Mise en place d'habitudes de vie. Emploi plus stable. Enfants intégrés. Début d'intérêt pour le nouvel environnement. Parle et comprend mieux la langue. L'autonomie se développe. Recherche d'équilibre, qui suis-je ? Deuil : lâcher-prise. Acceptation de la perte.

Consolidation de compétences professionnelles. Intégrée dans une équipe de travail. Rôle plus actif dans la communauté. Autonomie. Compréhension du système. Deuil : changement de perception. Résilience.

En équilibre entre les valeurs de la société d'accueil et les valeurs de sa culture. La personne est reconnue socialement et professionnellement. Elle a sa place dans la société. Résolution du deuil : regain d'énergie, résilience. Reliance avec la communauté.

FICHE OUTIL 6 : DEUIL NORMAL
FEUILLE EXPLICATIVE A

Deux feuilles explicatives sont présentées pour illustrer les réactions normales et pathologiques d'un deuil complexe afin d'être mieux habilité, comme intervenant, à reconnaître les signes d'un stress post-traumatique que peuvent subir les personnent ayant été exposées à des événements traumatiques. La fiche outil 6 présente le graphique du deuil normal versus le deuil complexe (p. 31).

Explication : En général, le processus de résolution du deuil normal s'étend sur six mois à deux ans. Il comprend les phases suivantes :

Le choc

Un sentiment d'irréalité entoure le quotidien, on se sent assommé, désorienté, on cherche la présence de la personne, on l'attend.

Le déni

Le blocage des émotions se fait pour se protéger momentanément de la force de la douleur

La période de désorganisation

Réviviscence, l'expression des émotions : les émotions explosent dans toutes les directions : tristesse, colère, soulagement, confusion, ennui, rage, culpabilité, peur.

Manifestations chez la personne :

- Niveau physique : boule dans la gorge, nervosité excessive, palpitations, douleurs physiques intenses, faiblesses musculaires, fatigue.
- Niveau émotif : état dépressif, sentiment d'impuissance, perte de sens, sentiment d'abandon, impression de ne pas être compris.
- Niveau cognitif : Pertes de mémoire, manque de concentration, pensées obsédantes, confusion.
- Niveau comportemental : isolement, paranoïa, insomnie, cauchemars, problèmes d'appétit, repli sur soi, agitation, vouloir fuir la situation pour ne pas ressentir.

La période de réorganisation

La période de réorganisation comprend l'acceptation-intégration et la transformation.

L'acceptation-Intégration

La personne retrouve du courage. Réappropriation graduelle de sa vie et son environnement se reconstruit peu à peu. L'absence devient lentement supportable. On parle souvent qu'un lâcher-prise s'opère.

La transformation

Appelée aussi la résolution du deuil. La personne retrouve un équilibre, de nouveaux repères se créent. On parle de résilience.

Manifestations chez la personne :

- Niveau physique : l'énergie revient peu à peu, moins de fatigue, moins de douleur physique, la personne retrouve de la force, de l'endurance.
- Niveau cognitif : la pensée se réorganise, les manifestations de stress diminuent, plus de concentration et de mémoire. Les pensées obsédantes s'estompent. La personne relâche mentalement.
- Niveau émotif : les émotions se calment, l'état dépressif diminue, le sentiment d'abandon ou le vide se comble par de la nouveauté ; peu à peu, la personne retrouve un sens à sa vie malgré l'absence.
- Niveau comportemental : tout s'améliore : le sommeil, l'alimentation, la capacité de prendre soin de soi. La vie sociale reprend ou encore, la personne s'étourdie moins, elle peut supporter la solitude.

Références : Les étapes du deuil
https://www.protegez-vous.ca/partenaires/federation-des-cooperatives-funeraires-du-quebec/les-etapes-du-deuil-141147

FICHE OUTIL 6 : DEUIL COMPLEXE OU LE DÉSORDRE DU STRESS POST-TRAUMATIQUE

FEUILLE EXPLICATIVE B

Cette deuxième feuille explicative présente les réactions pathologiques d'un deuil complexe.

Cette fiche sert

- de repère pour les intervenants ;
- d'aide pour un individu vivant un stress post-traumatique ;
- de guide pour les intervenants afin de détecter les réactions pathologiques nécessitant une référence à un professionnel de la santé.

Mode d'emploi

- à présenter en suivi de groupe comme information générale ;
- à présenter en suivi individuel au besoin pour expliquer à la personne les réactions possibles d'un stress post traumatique. Celle-ci pourra alors reconnaître chez elle des réactions envahissantes qu'elle ne comprenait pas et qu'elle n'associaient pas à son vécu.

IDÉE !

N'hésitez pas à référer vers une ressource spécialisée si la personne accompagnée semble vivre un stress post-traumatique.

Voici une définition entre le trauma et l'évènement traumatique : qui permet de mieux comprendre qu'un évènement traumatique n'est pas nécessairement vécu comme un trauma. C'est le rapport entre l'évènement et la réalité subjective d'une personne qui engendrera le trauma.

L'évènement traumatique

survient dans une réalité externe et objective : viol, assassinat, torture, guerre, immigration, expulsion forcée de la maison, du village, camp de réfugié.

Le trauma

correspond à la réalité subjective qui s'opère à l'intérieur de la personne. La réaction sera déterminée par des facteurs intrapsychiques, familiaux, culturels, sociaux et politiques, religieux. L'ensemble de ces facteurs déclenchera une crise passagère, un stress plus ou moins élevé ou un trauma sévère. On ne peut pas prévoir comment une personne réagira à l'évènement.

Trauma est :

- une douleur unique ;
- une souffrance considérable ;

qui empêche de :

- pouvoir penser le trauma ;
- contenir le trauma ;
- dire le trauma.

Le désordre de stress post-traumatique peut s'étendre sur plusieurs années, voire toute une vie. Le désordre de stress traumatique peut s'installer graduellement et peut avoir un impact sévère sur la santé des individus.

Les réactions pathologiques d'un deuil complexe

Selon le modèle d'Horowitz (1986)
Traduction libre de l'anglais

Submersion

Être submergé par l'évènement ; la réaction émotionnelle est immédiate.

Réactions de panique et d'épuisement

Escalade d'émotions ; réaction aigüe ce qui rappel, représente ou symbolise l'évènement ; les réactions émotionnelles vont en augmentant.

Évitement

Mouvement de fuite face à ce qui pourrait faire revivre l'expérience traumatique, l'évitement des endroits, des personnes, l'impression de se sentir gelé, amnésie totale ou en partie de la situation, détachement face aux autres et à ses propres sentiments, la possibilité de dépendance aux drogues ou à alcool, au retrait social.

Immersion face à l'évènement

Revécu persistant et involontaire par des pensées, des souvenirs, des rêves, hallucinations, flash-backs, hyper vigilance, explosion de rage, trouble du sommeil.

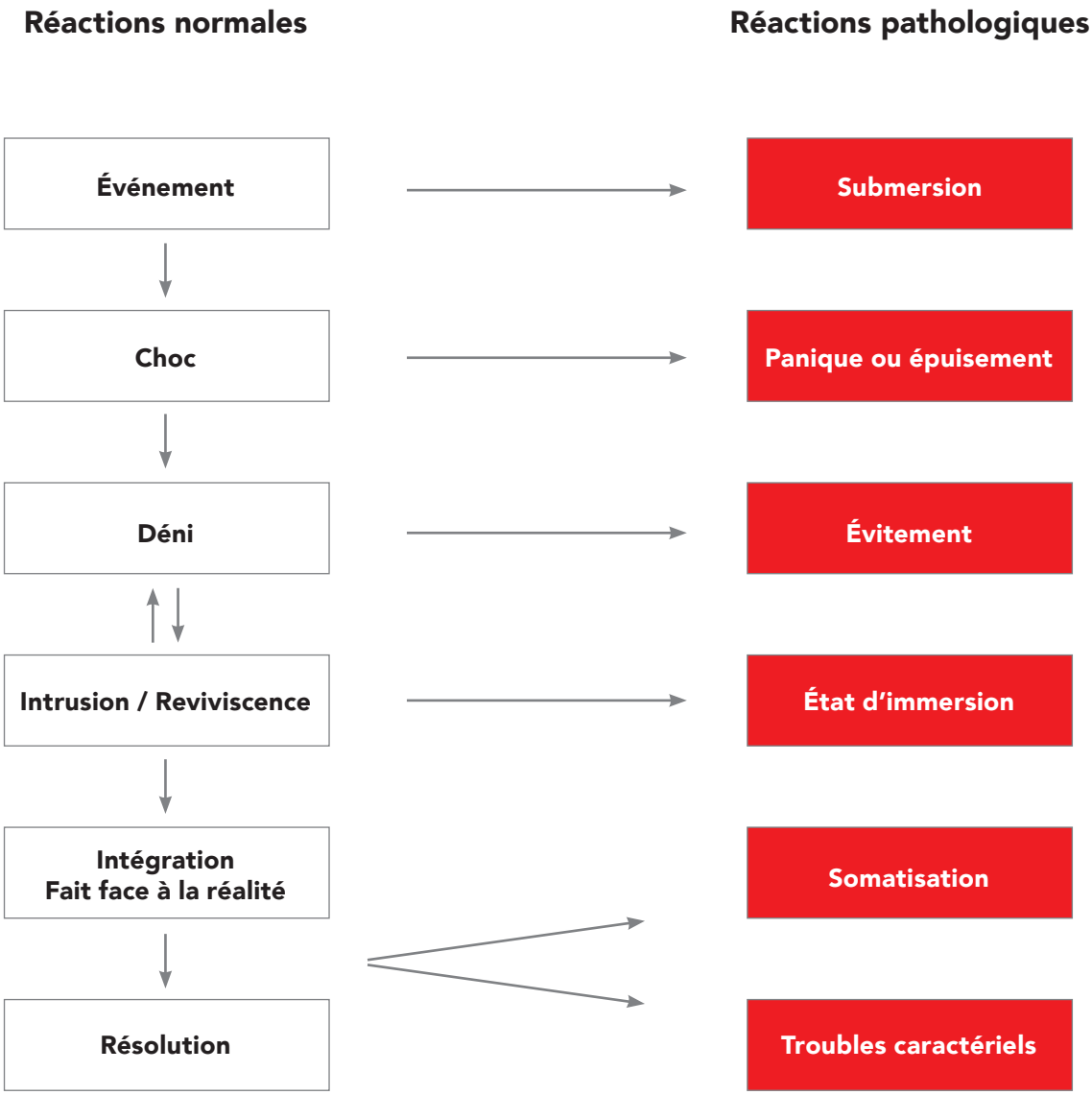
Problèmes psychosomatiques

Douleurs physiques, développement de maladies, anxiété, angoisse.

Troubles caractériels ou de comportements

Agoraphobie, paranoïa, troubles obsessionnels-compulsifs, troubles alimentaires, changement de personnalité, durcissement de la personnalité.

FICHE OUTIL 6 : DEUIL NORMAL VERSUS DEUIL COMPLEXE OU LE DÉSORDRE DU STRESS POST-TRAUMATIQUE



Les étapes du deuil
Selon le modèle d'Horowitz (1986)
Stress-Response Syndromes, A review of Posttraumatic Stress and Adjustment Disorders, chapiter 4, Mardi J. Horowitz, 1976

FICHE OUTIL 7 : RÉACTIONS POSSIBLES FACE À LA DIVERSITÉ

FEUILLE EXPLICATIVE

voir le guide d'informations générales p.20

Cette fiche est présentée en guide de prévention en entreprise pour

- identifier les mécanismes d'exclusion qui interfèrent dans les relations interpersonnelles ;
- identifier les enjeux organisationnels ;
- prendre en compte la santé de l'équipe de travail ;
- normaliser les réactions des personnes ;
- mettre en place des mesures de sensibilisation ou de prévention au sein de l'entreprise ;
- d'améliorer le climat de travail et l'efficacité et le rendement des employés.

Explication : en présence de diversité, chaque personne dans l'équipe de travail pourrait être confrontée à vivre des réactions qui génèrent des émotions, des sentiments et des comportements inhabituels, autant pour le personnel québécois qu'immigrant.

FICHE OUTIL 7 : RÉACTIONS POSSIBLES FACE À LA DIVERSITÉ

Choc culturel

Sentiment d'inconfort ressenti dans nos rapports avec des personnes d'autres cultures, à cause de la différence que la culture de ces personnes projette à notre égard par rapport à nos valeurs, à nos croyances et à notre propre culture.

Menace identitaire

Sentiment d'insécurité à l'endroit de l'existence, voire de la survivance de notre propre culture, à cause du choc provoqué par la présence des valeurs, des croyances, de la culture de l'autre, ou en raison de la confrontation avec celles-ci.

Comportements d'exclusion

Sentiment d'infériorité et de rejet provoqués par des comportements de dénigrement envers un ou des membres d'une culture ciblée. Les comportements d'exclusion simplifient, dévalorisent ou exploitent la différence de manière à provoquer une coupure relationnelle et valoriser une culture au dépend de l'autre.

FICHES OUTILS 8A ET 8B :
MÉCANISME D'EXCLUSION EN 9 MOTS CLÉS ET FORMES DE DISCRIMINATION

FEUILLES EXPLICATIVES 8A ET 8B

8A voir le guide employeur p.22
8B voir le guide employeur p.11

Ces fiches sont présentées pour

- conscientiser ;
- informer ;
- sensibiliser.

Ces fiche peuvent être utilisées avec les participants ou en suivi de maintien en emploi avec le gestionnaire.

IDÉE !

Dans votre accompagnement, vous pouvez faire un lien avec la Loi sur le harcèlement au travail. Consultez le site :

cnt.gouv.qc.ca/en-cas-de /harcelement-psychologique-ou-sexuel/index.html

FICHE OUTIL 8A : MÉCANISME D'EXCLUSION EN 9 MOTS CLÉS

Ethnocentrisme	Stéréotypes	Xénophobie	Préjugés	Harcèlement	Discrimination	Racisme	Ségrégation	Génocide
Simplifier la différence			**Dévaloriser la différence**			**Exploiter la différence**		

Ethnocentrisme

Tendance à privilégier les valeurs et les normes de son groupe d'appartenance.
Exemple : Ma culture est meilleure que la leur.

Stéréotype

Image mentale figée et souvent caricaturale que l'on se fait d'une personne et de son appartenance à un groupe culturel.
Exemple : Les québécois portent encore des plumes d'indien.

Xénophobie

Crainte et souvent le rejet de celui qui est perçu comme étranger ou de ce qui est différent. L'autre devient une menace.
Exemple : Attitude hostile ou sentiment négatif envers les musulmans ou l'islam.

Préjugés

Jugement que l'on porte sur certains individus sans les connaître. Le préjugé est présent quotidiennement dans nos vies.
Exemple : Prétendre qu'une personne conduisant lentement est âgée sans l'avoir vue.

Harcèlement

Il y a harcèlement lorsque la conduite d'un individu porte atteinte à la dignité ou à la santé psychologique ou physique d'un ou plusieurs autres individus. Cette conduite peut se manifester par des paroles ou des comportements offensants, méprisants, hostiles ou non désirés à l'égard d'une ou de plusieurs personnes. Un seul acte grave, s'il entraîne un effet nocif continu sur la personne qui le subit, peut aussi constituer du harcèlement.
Exemple. Faire des allusions, des remarques, des blagues répétées, des contacts physiques non désirés et répétés envers une personne, devient du harcèlement. Le mouvement MoiAussi a dénoncé plusieurs de ces comportements.

Discrimination

Traitement différent envers un groupe humain ou une personne, fondé sur des motifs illicites concernant la race, la religion, les croyances, le pays d'origine, le sexe, l'orientation sexuelle, l'âge.
Exemple : Par allégeance religieuse, une personne qui ne boit pas d'alcool et ne mange pas de porc, n'est jamais invitée par l'équipe à un 5 à 7.

Racisme

Idéologie postulant une hiérarchie des races.
Exemple : La personne étrangère est désignée comme une menace ou la responsable de conflits au travail.
Le racisme peut être aussi banalisé au travail.
Exemple : Lorsque des collègues font des blagues désobligeantes ou utilisent intentionnellement des expressions populaires comme celle-ci «travailler comme un nègre».

Ségrégation

Séparation imposée, de droit ou de fait, d'un groupe social d'avec les autres.
Exemple : Refuser l'accès à l'embauche pour des personnes racisées.

Génocide

Destruction méthodique d'un groupe humain.
Exemple : Pensons à l'holocauste et au génocide du Rwanda

FICHE OUTIL 8B : FORMES DE DISCRIMINATION

Discrimination directe	Forme la plus connue, traitement inégal imposé à un individu ou à un groupe de personnes. **Exemple :** Une femme de couleur pourrait être refusée à la suite d'une entrevue d'embauche au profit d'un candidat québécois.
Discrimination indirecte	Résultat d'une règle apparemment neutre mais qui dans les faits, et souvent involontairement, défavorise un groupe d'individu. **Exemple :** Une première expérience de travail canadienne ou québécoise régulièrement exigée à l'embauche crée un obstacle pour intégrer un emploi.
Discrimination systématique ou institutionnelle	Cela va au-delà des situations isolées et individuelles. Cette forme de discrimination se reflète à travers des problèmes récurrents et répandus, des politiques et pratiques institutionnelles qui excluent des personnes. **Exemple :** À compétences égales, Ben-Saïd et Abdel ont 60 % moins de chances d'être appelés pour une entrevue qu'une personne ayant un nom de famille comme Tremblay ou Bouchard.
Racisme	Valorisation généralisée et définitive de différences réelles ou imaginaires, au profit de l'accusateur et au détriment de sa victime afin de justifier une agression ou un privilège. **Exemple :** Avoir des salles d'attentes différentes pour les personnes de couleur et pour les blancs, comme ce fut le cas dans certains états aux États-Unis en 1950.

FICHE OUTIL 9 : STRATÉGIES D'ADAPTATION CULTURELLE ET ORGANISATIONNELLE

FEUILLE EXPLICATIVE

voir le guide employeur p.9-10

Cette fiche est utilisée comme mesure de prévention en suivi de maintien en emploi pour

- sensibiliser le gestionnaire aux réactions comportementales possibles de son équipe de travail ;
- mettre en place de mesures facilitant une saine gestion de la diversité.

Elle peut être utilisée comme soutien dans l'accompagnement de recherche d'emploi pour

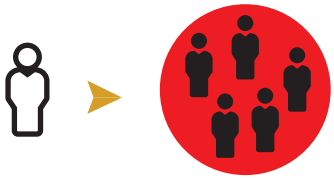
- informer et prendre en compte la ou les stratégies d'adaptation que la personne met en place en fonction de sa réalité.
- identifier ses besoins, ses sources de stress ;
- permettre d'orienter le suivi.

La prévalence d'une stratégie d'adaptation culturelle au profit d'une autre découle

- de la capacité personnelle d'adaptation ;
- de la personnalité ;
- du pays d'origine ;
- de facteurs intrinsèques : préoccupations urgentes, détresse psychologique, santé, âge, culture, croyances, valeurs ;
- de facteurs environnementaux :
  - réactions de l'équipe de travail ;
  - attitudes d'ouverture ou de fermeture du milieu ;
  - situations discriminatoires ;
  - capacité à communiquer et à comprendre ;
  - sentiment d'isolement ou d'acceptation ;
  - incompréhension du système en place.

La réussite de l'inclusion socioprofessionnelle ne peut se faire sans le support de la communauté, ce qui comprend le milieu de travail.

FICHE OUTIL 9 :
STRATÉGIE D'ADAPTATION CULTURELLE ET ORGANISATIONNELLE



Séparation

Mettre en valeur ses différences sans chercher à s'intégrer dans la société d'accueil. Cette stratégie génère des zones des tensions importantes, des clans, un risque élevé de conflits.

Marginalisation

Ne pas chercher à mettre en valeur ses différences culturelles et ne chercher aucun contact avec la société d'accueil. Cette stratégie suscite des zones de tensions et des risque de conflits dans l'équipe de travail.

Assimilation

Se fondre dans le moule et abandonner ses différences culturelles. Cette stratégie peut affecter la santé, le rendement, l'absentéisme et engendrer de la frustration.

Intégration

Mettre en valeur ses différences culturelles et intégrer certaines parties de la culture de la société d'accueil. Cette stratégie suscite du malaise ; certaines personnes arriveront à s'intégrer et d'autres n'y parviendront pas.

Inclusion

Être en équilibre avec les valeurs du pays d'origine et celles de la société d'accueil. Cette stratégie génère une atmosphère de travail dans laquelle chaque personne est valorisée pour ses compétences, expériences et points de vue particuliers. Il se crée un échange d'expertise et chacune des cultures s'enrichie l'une de l'autre.

FICHES OUTILS 10A ET 10B : DIVERSITÉ CULTURELLE ET SES DIFFÉRENTES DIMENSIONS

FEUILLE EXPLICATIVE 10A

voir le guide d'informations générales p.24-29

Ces fiches sont présentées comme

- référentiel pour mieux comprendre le comportement et les attitudes des personnes quelque soit leur culture ;

dans le but de

- favoriser de saines relations en milieu de travail.

Explication : Les dimensions culturelles présentées ne peuvent pas prédire chaque comportement individuel. L'individu réagira de manière singulière selon sa personnalité, son histoire familiale, son environnement.

FICHE OUTIL 10A : DIVERSITÉ CULTURELLE ET SES DIFFÉRENTES DIMENSIONS

Dimensions individualiste et collectiviste : caractéristiques générales d'une société

Collectiviste : les besoins du groupe priment sur ceux des individus

- Le « Nous » prédomine sur le « Je » ;
- Membre d'une collectivité, sentiment très fort pour la famille et la communauté ;
- Respect profond pour l'âge ;
- Entraide présente entre les gens : voisins, amis, famille.

Individualiste : donne de l'importance à la réalisation des objectifs personnels

- Le « Je » est plus important que le « nous » ;
- Prédominance des intérêts de l'individu sur ceux du groupe ;
- L'individu est le principal et seul responsable de sa destinée ;
- Réputation de l'individu liée surtout aux rôles professionnels ;
- Valeurs reliées à ce modèle : initiative personnelle valorisée, autonomie, compétition, indépendance.

Dimensions hiérarchiques forte et faible : relation d'une société avec le pouvoir

Hiérarchie forte : distance forte par rapport au pouvoir

- Omniprésence d'une structure hiérarchique ;
- Grande distance hiérarchique. Distribution inégale du pouvoir ;
- Répartition inégale du pouvoir, une personne décide de tout ;
- Position autoritaire et celle d'être subalterne est différenciée et maintenue ;
- Privilèges accordés en lien avec le statut social ;
- En milieu de travail, la direction décide tout, les employés ne participent pas à la prise de décision ;
- Valeurs rattachées à ce modèle : obéissance, respect de la hiérarchie, sens du devoir.

Hiérarchie faible : distance faible par rapport au pouvoir

- Faible distance hiérarchique ;
- Pouvoir distribué de manière démocratique, membres perçus comme égaux ;
- Dialogue direct et discussions respectueuses autorisées avec l'autorité ;
- Participation des membres à la prise de décision ;
- Valeurs reliées à cette dimension : équité, droits individuels, justice, écoute, respect des opinions.

Dimensions masculine et féminine : rôle des sexes dans une société

Masculine

- Culture valorisant les valeurs telles que : assurance, ambition, pouvoir, matérialisme ;
- Distinction claire entre les rôles exclusivement féminin et exclusivement masculin ;
- L'argent et les biens sont importants ;
- Accent mis sur la réussite ;
- Société ayant tendance à privilégier la compétitivité et les rapports de forces.

Féminine

- Promotion de l'égalité entre tous les individus ;
- L'homme s'occupe aussi de l'éducation des enfants ;
- Culture valorisant les valeurs axées sur les relations humaines ;
- Société ayant tendance à privilégier l'harmonie et la recherche de consensus ;
- Accent mis sur les relations humaines et l'environnement ;
- Qualité de vie prime. On travaille pour vivre, on ne vit pas pour travailler.

Dimensions de l'orientation temporelle : société à long terme et à court terme

Orientation temporelle long terme

- Effort présents orientés vers le futur ;
- Ouverture à l'innovation et au changement ;
- Regarde le futur plutôt que le passé ;
- Perception du temps comme linéaire ;
- Société vise des objectifs précis ;
- Société accorde de la valeur aux récompenses ;
- Valeurs reliées : efficacité, performance, rendement, rentabilité, pratiques de travail centrées sur les tâches à réaliser.

Orientation temporelle court terme

- Valeurs données aux méthodes traditionnelles ;
- Temps consacré aux relations sociales est très important ;
- Perception du temps de façon circulaire ;
- Passé et présent sont interconnectés ;
- Ce qui ne peut pas être fait aujourd'hui, peut l'être demain ;
- Conscience du temps souple et relative ;
- Valeurs reliées à cette dimension : l'ancienneté, les relations sociales, les traditions.

Dimensions plaisir et modération : capacité d'une société à satisfaire les besoins et les désirs personnels de ses membres

Plaisir

- Culture cherchant à satisfaire les besoins et les désirs personnels de ses membres ;
- Règles plus souples ;
- Conciliation travail/famille ;
- Avantages sociaux et conditions de travail existants.

Modération

- Culture disposant de normes et de règles sociales plus strictes, ne cherchant pas à satisfaire les besoins de ses membres ;
- L'individu vit pour travailler ;
- Conditions de travail et avantage sociaux inexistants.

Dimensions du contrôle de l'incertitude forte ou faible : tolérance d'une société à l'incertitude et au changement

Contrôle élevé à l'incertitude

- Société moins tolérante au changement ;
- Mise en place de règles rigides, des règlements et ou des lois pour minimiser l'anxiété reliée à l'inconnu ;
- Individus sont réfractaires aux changements.

Contrôle faible à l'incertitude

- Société plus ouverte au changement ;
- Moins de règles et de lois sont mises en place ;
- Directives plus souples ;
- Attitudes plus détendues face à l'inconnu.

FICHE OUTIL 10 : EXEMPLES DE DIMENSIONS CULTURELLES

FEUILLE EXPLICATIVE 10B

voir le guide d'informations générales p.30-32

Cette fiche présente des exemples concrets de comportements de d'attitudes découlant des dimensions culturelles expliquées dans la fiche outil 10A : Diversité culturelle et ses différentes dimensions.

Dans votre intervention, vous pouvez amener la personne à

- identifier ses propres façons d'agir ;
- valider si ses façons d'agir correspondent aux attentes du marché du travail.

Voici quelques questions pour susciter la réflexion :

Ses façons d'agir

- sont-elles adaptées,
- répondent-elles aux demandes de l'employeur?;
- qu'est-ce qu'on devrait changer?;
- comment y arriver ?

CONSULTEZ

Pour en savoir plus sur les différences culturelles, vous pouvez consulter le site à l'adresse suivante :

international.gc.ca/cil-cai/index.aspx?lang=fra

- **Affaires mondiales Canada**
  - **Centre d'apprentissage interculturel**
    - **Aperçus pays**
      - **Sélectionnez le pays**

FICHE OUTIL 10B : EXEMPLES DE DIMENSIONS CULTURELLES

En rapport avec les dimensions individualiste et collectiviste	**Individualiste**	**Collectiviste**
Communication et langue	▶ Communication directe et explicite. ▶ Orientée vers le contenu et le sens des mots. ▶ Contenu logique et raisonnement clairement énoncés dans les messages. ▶ Recherche de solutions dans les conflits, mais parfois rien n'est résolu. ▶ Notion de famille restreinte au premier cercle.	▶ Communication plus indirecte et implicite. ▶ Le contexte est important. ▶ La communication tourne autour du sujet et évolue lentement vers le contexte ciblé. ▶ Le conflit doit être réglé avant de passer à autre chose. ▶ Notion de famille élargie. ▶ Notion de responsabilité face à cette famille.
Habitudes alimentaires au travail	▶ Repas rapides et alimentation perçus comme une nécessité.	▶ Repas perçus comme un moment social important
Valeurs et normes	▶ Valeurs, intérêts et droits de la personne privilégiés. ▶ Gains individuels valorisées. ▶ Autonomie et liberté individuelle valorisées. ▶ La personne a droit à ses opinions, à ses différences.	▶ Intérêts collectifs valorisés. ▶ La personne se conforme aux normes sociales de son groupe. ▶ Solidarité par rapport aux autres membres du groupe.

En rapport avec les dimensions hiérarchiques	**Hiérarchie faible**	**Hiérarchie forte**
Tenue et apparence, langage non-verbal : gestuel, sourire, regard	▶ Code vestimentaire souple. ▶ Style d'habillement vu comme une règle de savoir-vivre. ▶ Poignée de main de mise. ▶ Regard dans les yeux signe d'assurance. ▶ Recherche d'harmonie dans les contacts, ne veut pas déplaire.	▶ Style d'habillement vu comme un symbole de statut social. ▶ Selon les cultures, la poignée de main n'est pas recommandée entre l'homme et la femme. ▶ Regard dans les yeux peut être signe d'impolitesse.
En rapport avec les dimensions d'orientation temporelle	**Long terme**	**Court terme**
Temps et conscience du temps	▶ Conscience linéaire du temps. ▶ La ponctualité est de rigueur.	▶ Conscience du temps souple et relative. ▶ Le temps est élastique. ▶ Le temps consacré aux relations sociales est très important.
En rapport avec les dimensions du contrôle de l'incertitude	**Contrôle élevé**	**Contrôle faible**
Nature des relations sociales	▶ Accentuation de la valeur de la jeunesse. ▶ Les enfants ont des droits. Plusieurs intervenants autres que la famille peuvent agir pour protéger l'enfant. ▶ Une Commission des droits de la personne et de la jeunesse existe au Québec.	▶ Respect profond pour l'âge. ▶ Enfants sous la protection parentale. ▶ Les enfants n'ont pas de droits protégés par des lois. ▶ La famille élargie peut intervenir dans l'éducation des enfants.

En rapport avec les dimensions masculine et féminine	**Féminine**	**Masculine**
Croyances et attitudes	➤ Valeurs liées à l'égalité des sexes. ➤ Ouverture aux différences. ➤ Possibilité d'affirmer des opinions et de contester l'autorité respectueusement.	➤ Société hiérarchisée et respect de l'autorité et de l'ordre social. ➤ Valeurs liées aux rôles traditionnels des hommes et des femmes (femmes à la maison, les hommes pourvoyeurs)
Ces dimensions culturelles peuvent influencer les pratiques de travail, en voici des exemples.		
Pratiques de travail	➤ Centrée sur les tâches à réaliser, l'efficacité et l'atteinte des objectifs. Les compétences priment. ➤ Valorisation de la performance individuelle. ➤ Besoin de faire ses preuves malgré la diplomation. ➤ Compétition valorisée. ➤ Les femmes ont accès à des postes supérieurs. ➤ On doit dire ce que l'on pense, affirmer son opinion. ➤ Dialogue direct et confrontation autorisée de façon respectueuse. ➤ La personne n'est pas irremplaçable. La mobilité au sein de l'entreprise (changement de poste, promotion) est valorisée. ➤ La formation est une responsabilité personnelle.	➤ L'entraide et la solidarité sont importantes. ➤ Diplomation très valorisée sans avoir besoin nécessairement de faire ses preuves. ➤ L'ancienneté est respectable. ➤ L'intérêt du groupe prime. ➤ L'équipe doit faire ses preuves. ➤ La formation est une responsabilité de l'entreprise. ➤ La personne n'est pas consultée dans la prise de décision au travail, elle ne conteste pas l'autorité. ➤ L'accès aux femmes est restreint à certain type d'emploi.

FICHE OUTIL 11 : PRINCIPAUX IRRITANTS EN MILIEU DE TRAVAIL

FEUILLE EXPLICATIVE

voir le guide d'informations générales p.34

Cette fiche est présentée pour

- sensibiliser la personne immigrante aux attentes du milieu de travail ;
- préparer la personne aux comportements attendus en milieu de travail.

Elle peut être utilisée en

- accompagnement durant la démarche de recherche d'emploi ;
- suivi de maintien en emploi sous forme de discussion :

Exemples de questions pour la discussion

- quelles sont les questions qui émergent à la lecture de cette fiche ? ;
- quelles sont les différences que vous découvrez dans cette fiche avec votre pays et auxquelles vous aurez à vous adapter lors de votre intégration en emploi?;

FICHE OUTIL 11 : PRINCIPAUX IRRITANTS EN MILIEU DE TRAVAIL

Irritants majeurs

- Non-respect des règles et des procédures de la santé et la sécurité au travail ;
- Non-respect des normes ISO en vigueur dans l'entreprise ;
- Non-conformité aux règlements, aux protocoles d'exécution des tâches et aux procédures de travail ;
- Manque de ponctualité et d'assiduité ;
- Transmission inadéquate de l'information communiquée à l'équipe de travail ;
- Manque de disposition à l'apprentissage et à la formation ;
- Manque d'ouverture aux critiques constructives en matière de comportements.

Autres irritants

- Mauvaise compréhension et interprétation des informations reçues, l'employé ne vérifie pas si ce qu'il a compris de l'information transmise correspond à ce qui a été dit ;
- Notions différentes avec l'environnement, la propreté et l'espace personnel ;
- Tendance à la familiarité ;
- Manque de courtoisie et de politesse ;
- Relation inappropriée avec l'autorité ;
- Attitudes et le non verbal peuvent générer des interprétations erronées et des frustrations (sourire, contact visuel) ;
- Méthodes et habitudes de travail inadaptées aux attentes ;
- Manque d'autonomie dans l'exécution du travail ;
- Non-respect de l'égalité homme-femme ;
- Croyances et pratiques religieuses.

Service de TRANSITION en emploi

183, rue Saint-Germain Ouest
Rimouski, Québec G5L 4B8
418 725-0996 418 725-7321
service@saime-ste.ca
www.transitionemploi.com

Avec la participation financière de :

Québec

www.InfoConceptWeb.com | 418.722.9003