

Prenez part
à la **diversité
culturelle**

PENSE-BÊTE DE SOURCES POTENTIELLES DE CHOC CULTUREL

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

L'anthropologue Kalervo Ojberg présente bien le choc culturel « qui se résume à une expérience de stress et de désorientation vécue par la personne devant apprendre à vivre dans une nouvelle culture. Le choc survient parce que l'individu quitte un milieu familier pour se plonger dans un milieu inconnu. Il survient alors une perte des nombreux repères qui orientent son action de tous les jours. Changer de milieu est un défi passionnant, qui comporte toutefois son lot d'anxiété et de stress. »¹

1. Université Laval, « Choc culturel et adaptation », consulté le 16 décembre 2022

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



Thématique de la nourriture

- Être en mesure de trouver des produits alimentaires semblables à son pays peut parfois s'avérer difficile. Avez-vous pensé d'offrir une **liste des épiceries spécialisées** susceptibles d'avoir des denrées alimentaires du pays d'origine de votre collègue ?
- Des aliments qui semblent identiques à ceux du pays d'origine peuvent pourtant avoir un **goût différent** et créer de la déception chez la personne immigrante.
- Dans certains pays, les travailleurs n'apportent pas leur **lunch au travail** car les repas sont accessibles à peu de frais à proximité du lieu de travail.
- L'importance de la pause-repas n'est pas la même dans tous les pays. Dans certains cas, plusieurs ne bénéficient pas d'une telle pause n'ayant pas les mêmes normes minimales du travail dans leur pays d'origine. De plus, pour certaines personnes, il n'est tout simplement pas coutume de manger 3 repas par jour. Il importe donc de sensibiliser les collègues immigrants à l'**importance de prendre une pause**, et ce, même s'ils ne souhaitent pas en faire l'usage pour manger.
- La **terminologie utilisée** au Québec peut parfois porter à confusion pour les personnes immigrantes (ex. : courgette = zucchini, poudre à pâte = levure, déjeuner = dîner) alors n'hésitez pas à valider leur compréhension.
- Certains pays utilisent le **système impérial** plutôt que le **système métrique**. Il importe de bien spécifier à la personne immigrante la conversion qui s'applique (ex. : température affichée en degré Celsius vs Fahrenheit)
- L'**identification sur les aliments** peut s'avérer compliquée et porter à confusion. Des notions de base peuvent être transmises (ex. : certification biologique, sans lactose, sans gluten, HALAL, sans noix, produit du Québec, etc.)
- La façon d'aborder les **allergies et intolérances alimentaires** est très différente d'un pays à l'autre et il importe d'informer les personnes immigrantes qu'il peut être interdit de consommer certains aliments dans des lieux spécifiques (ex. : interdiction d'apporter des noix dans des services de garde ou dans les écoles)



Thématique du climat

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

21°



Thématique des commerces de détail

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



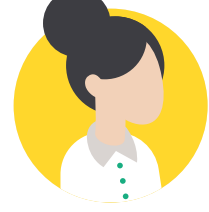
Thématique des activités sociales et de loisirs

- La notion du **collectivisme vs individualisme** peut être confrontant puisqu'il est souvent difficile au Québec d'intégrer un groupe ou une équipe sportive ou même d'effectuer une activité de loisir sans passer par un processus d'inscription qui peut d'ailleurs être assez complexe pour quelqu'un qui ne maîtrise pas bien la langue française.
- Depuis la pandémie, il y a de plus en plus de contraintes afin d'avoir accès à un terrain ou plateau sportif. Par exemple, il faut parfois **réserver des plages horaires** pour aller patiner ou nager alors qu'il peut s'agir d'activités libres.
- On retrouve de plus en plus d'**équipes mixtes dans différents sports**. Il est donc essentiel d'adapter son type de jeu en fonction du genre et du niveau d'habileté de ses coéquipiers.
- **De plus en plus, nous retrouvons des vestiaires et des salles de bain mixtes**. C'est le cas notamment des espaces pour les familles dans les centres sportifs ou les piscines municipales. Certaines personnes peuvent éprouver de l'inconfort ou un malaise dans de telles circonstances.
- **Le degré de compétitivité lors d'une activité de loisir ou sportive** peut être perçu de différentes manières selon le pays d'origine de l'individu.
- Il peut arriver que certaines personnes ne soient pas enclines à participer à une activité organisée en milieu de travail puisqu'il n'est pas coutume de **mêler la vie personnelle à la vie professionnelle**.



Thématique de la langue

- Les Québécois ont plusieurs expressions ou jargons qui peuvent être mal compris par leur interlocuteur. Il est important d'utiliser un **vocabulaire neutre** ou de les informer de la signification de ces mots ou expressions.
- L'**accent** peut jouer un grand rôle sur l'incompréhension de certains mots ou expressions. Même si deux personnes parlent français, il est faux de penser qu'ils pourront bien se comprendre.
- Une personne peut bien s'exprimer en français à l'oral mais toutefois avoir des **difficultés au niveau de l'écriture ou de la lecture**.
- Il n'est pas toujours facile d'avoir **accès ou de s'inscrire à un cours ou à une formation afin de perfectionner la langue française**, et ce, d'autant plus pour les personnes dont la première langue n'est justement pas le français. De plus, il ne faut pas négliger les efforts non négligeables qui doivent être déployés pour apprendre une nouvelle langue.
- Il est essentiel de **ne pas terminer la phrase de son interlocuteur**. Laissez-lui le temps de trouver ses mots et encouragez-le!
- Selon le pays d'origine de la personne immigrante, le **timbre de la voix** peut différer : vite, lent, fort, etc. Ne prenez rien de personnel.



Thématique du travail

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



Thématique sur la conduite



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





Thématique de la bureaucratie

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



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

Tous les membres de l'organisation doivent faire preuve d'une certaine tolérance, ouverture d'esprit et flexibilité. Mieux saisir les codes culturels des personnes issues de la diversité ethnoculturelle est un premier pas dans cette direction.



Prenez part
à la **diversité**
culturelle

Crédits

Recherche

RH Boulevard
rhoulevard.com

Centre d'intégration en emploi Laurentides
cielautentides.com

Coordination du projet

Chambre de commerce et d'industrie
Thérèse-de Blainville
ccitb.ca

Conception graphique

Demarbre, éco-design graphique
demarbre.ca

Avec la participation financière de:

Québec 

Rédaction

Nathalie Honoré, conseillère en emploi
pour personnes immigrantes
Centre de recherche d'emploi Laurentides