



# GUIDE D'ACCUEIL ET D'INTÉGRATION POUR UNE MRC INTERCULTURELLE



## Table des matières

Introduction .....	3
Intégration et inclusion .....	4
1- Ateliers auprès des employeurs .....	4
2- Ateliers auprès des employés .....	9
3- Implication politique – Rencontres dans les conseils municipaux .....	15
4- Implication politique – Grands rassemblements .....	18
Conclusion – Éléments importants à prendre en considération .....	19
Annexe 1 – Portrait du marché du travail .....	21
Annexe 2 – Plan d’animation des ateliers .....	22
Annexe 3 – Organismes partenaires.....	23

**La mobilisation du milieu à l’occasion de ce projet sur l’immigration a permis de dégager une vision commune pour notre territoire :**

***Être une région accueillante et inclusive,  
reconnaissant la richesse de la diversité culturelle  
et édifiant un milieu de vie attractif et engagé  
pour un développement dynamique ouvert à tous.***

Elle a été adoptée par le conseil de la MRC des Maskoutains  
à la séance du 9 décembre 2020.



## Introduction

La municipalité régionale de comté (MRC) des Maskoutains est située sur un territoire de 1 310 km<sup>2</sup>, principalement exploité par l'agriculture et l'agroalimentaire. Elle est constituée de 17 municipalités. La vision stratégique de la MRC, découlant de son schéma d'aménagement et de développement, est la suivante : « Être le pôle de développement agricole et agroalimentaire par excellence au Québec et un territoire et un milieu de vie dynamique et attirant, profitant pleinement de ce développement ». Très bien localisée entre Montréal et Québec, la MRC est un pôle économique important. On y retrouve l'ensemble des services nécessaires au développement et au maintien d'une qualité de vie favorable.

Le contexte changeant du marché du travail et les enjeux relatifs au vieillissement de la population ont emmené la MRC des Maskoutains, comme bien des régions au Québec, à avoir recours à l'immigration pour faire face à la pénurie de la main-d'œuvre. Les intervenants politiques et socioéconomiques ont une position claire. Il faut renforcer l'attraction de la région comme milieu de vie dynamique ainsi qu'accueillir, inclure et retenir davantage de personnes actives issues de l'immigration.

La MRC s'est positionnée comme leader afin d'accentuer la synergie autour de l'enjeu de l'immigration, et ce, à tous les niveaux. Dans le cadre du programme Mobilisation-Diversité du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration, elle a reçu une aide financière afin de réaliser son projet « Une MRC en action pour la promotion de l'immigration ». Ce « Guide d'accueil et d'intégration en immigration » est le résultat d'actions posées dans le cadre de ce projet à l'égard de l'immigration, de la diversité culturelle, de l'intégration et de l'inclusion.

Trois axes ont été traités dans ce projet :

- ◆ Axe 1 – Intégration et inclusion;
- ◆ Axe 2 – Implication du milieu politique;
- ◆ Axe 3 – Culture et échanges interculturels.

L'objectif du projet est de créer une combinaison des expériences, des expertises et des mandats de chaque organisme pour faire valoir le territoire de la MRC des Maskoutains ainsi que pour faire connaître et reconnaître les forces du territoire. Elle a travaillé avec trois partenaires principaux :

- ◆ Espace carrière;
- ◆ Forum-2020;
- ◆ La Maison de la famille des Maskoutains.

La MRC est reconnue pour être une région francophone ayant des emplois de différents niveaux, ce qui permet aux citoyens et aux nouveaux arrivants d'aspirer à un emploi à la hauteur de leurs compétences et ainsi favoriser une intégration durable. Nous désirons, par l'intégration socioéconomique des personnes de différentes culturelles, bâtir ensemble une collectivité prospère et diversifiée.

## Intégration et inclusion

Cette région est innovatrice et apporte maintes possibilités pour l'emploi et l'entrepreneuriat. En 2018, la Direction régionale de Services Québec de la Montérégie a réalisé le portrait du marché du travail de la MRC des Maskoutains. (Annexe 1)

Dans le cadre de ce projet, la MRC souhaitait rencontrer des employeurs et des employés afin d'échanger sur les problèmes vécus par des entreprises maskoutaines à l'égard de la dotation, de l'intégration et du maintien en emploi des personnes issues de l'immigration.

L'objectif est de mobiliser les entreprises afin de comprendre les raisons qui ont motivé la société québécoise à choisir l'immigration et de trouver des solutions pour réduire les obstacles à l'intégration et au maintien des personnes immigrantes sur le marché de l'emploi.

### Résultats attendus du projet

- ◆ Obtenir une plus grande ouverture à l'embauche des professionnels immigrants et à la promotion de la diversité ethnoculturelle auprès des entreprises, principalement des PME.
- ◆ Améliorer le maintien et l'intégration du personnel issu de l'immigration par la connaissance de stratégies et de façons de faire, autant lors de l'embauche que pour la préservation des équipes de travail diversifiées.
- ◆ Viser une meilleure compréhension du parcours migratoire et de son influence sur le processus d'insertion et du maintien d'un nouvel arrivant sur le marché du travail.

La firme Niska a été retenue pour soutenir la préparation et l'animation des rencontres d'échanges avec la chargée de projet à la famille de la MRC. Un plan d'animation a été établi. (Annexe 2)

### 1) Ateliers auprès des employeurs

Les rencontres entre employeurs ont permis l'échange et le partage des bonnes pratiques qui sont à privilégier, ainsi que l'identification des enjeux concernant notamment le besoin de main-d'œuvre, l'adaptation du personnel, la promotion auprès des communautés culturelles et le processus de recrutement. Ces rencontres concernaient autant les entreprises qui ont peu ou pas de diversité culturelle que celles qui en ont déjà.

#### Pratique actuelles et idées à expérimenter en termes de :

- ◆ Promotion envers les communautés culturelles;
- ◆ Processus de recrutement de personnes issues de l'immigration;
- ◆ Pratiques favorisant le maintien en emploi des nouveaux employés issus de l'immigration.

## Les employeurs souhaiteraient :

Voici les propositions nommées par des employeurs qui pourraient faciliter le recrutement		
Des idées à expérimenter	Résultats attendus	Difficultés, enjeux
<p>Recruter des travailleurs directement à l'étranger</p> <p>Garantir un emploi aux travailleurs pour une période de 3 à 5 ans</p>	<p>Amener une équipe de professionnels qu'on forme et qui répond adéquatement aux besoins de notre milieu, notre entreprise</p>	<p>Comment recruter à l'extérieur?</p>
<p>Établir une collaboration avec le ministère de l'Immigration afin d'accélérer l'obtention des visas pour les immigrants qui répondent aux besoins du milieu et dont la demande est en cours</p>	<p>Cibler une main-d'œuvre plus spécifique qui répond aux besoins du milieu, de l'entreprise</p>	<p>Créer un partenariat avec le ministère</p>
<p>Cibler des pays avec lesquels il y a des communautés déjà incluses dans le milieu et regarder la possibilité de franciser les travailleurs avant leur arrivée</p> <p>Coopérer entre entreprises pour créer des écoles de français dans les pays d'Amérique Centrale</p>	<p>Diminuer la barrière de la langue des immigrants et ainsi faciliter une meilleure intégration dans la région</p>	<p>Les coûts pourraient être élevés</p> <p>Il sera peut-être difficile d'implanter des écoles dans d'autres pays</p>
<p>Permettre un programme de stages reconnus pourrait favoriser l'apparition d'un incubateur de talents: sonder et former les gestionnaires, former les employés</p>	<p>Donner la chance aux personnes d'acquérir une première expérience de travail</p> <p>Établir un partenariat avec des organismes de formation afin de créer les stages qui pourraient inclure de la francisation</p>	<p>Les stages devraient avoir une durée minimale de 90 jours</p> <p>Prévoir une rémunération ou la possibilité de subventionner ces stages</p>

Certaines entreprises qui ont besoin d'une main-d'œuvre temporaire ou saisonnière pourraient offrir une première expérience de travail aux immigrants. Elles seraient une porte d'entrée pour ceux-ci et leur offriraient un temps pour parfaire leur français et s'imprégner de la culture québécoise. (Période de 3 mois, 90 jours)

<b>Afin de favoriser le maintien en emploi, les pratiques suivantes ont été bénéfiques</b>		
<b>Des pratiques expérimentées</b>	<b>Résultats obtenus</b>	<b>Difficultés rencontrées</b>
<p>Fournir des logements à proximité de l'entreprise</p> <p>Offrir un service de transport en commun</p> <p>Favoriser le covoiturage avec des incitatifs (stationnement privilégié, etc.)</p> <p>Organiser un transport pour aller à l'épicerie</p>	<p>Cette pratique permet d'attirer plus rapidement des nouveaux employés immigrants</p> <p>Fournir un transport, limite les retards et les absences</p> <p>Les personnes hébergées aux mêmes endroits s'entraident</p>	<p>Il est important d'aider les immigrants à s'installer, de les informer sur leurs responsabilités et les règles à suivre</p> <p>Organiser des cuisines collectives</p> <p>Un transport collectif peut compliquer le retour à la maison et la conciliation travail-famille</p>
<p>Poursuivre la francisation en milieu de travail (le jour ou le soir)</p> <p>Créer un dictionnaire, lexique des termes utilisés dans le milieu de travail. Faire un plan de l'usine avec les noms dans les différentes langues (babillard, manuel de l'employé, photos, pictogrammes, lexique en lien avec le métier, etc.)</p> <p>Offrir aux gestionnaires des cours de la langue principale des immigrants, exemple: l'espagnol pour tous les cadres, l'équipe RH et les superviseurs (cours sur leur temps de travail)</p>	<p>Poursuivre la francisation en milieu de travail permet une meilleure intégration et assure une socialisation</p> <p>La francisation peut être adaptée aux expressions utilisées dans l'entreprise, le milieu de travail</p> <p>Permet à l'employé de développer une certaine autonomie</p> <p>Cela facilite grandement la communication et sécurise les nouveaux arrivants</p>	<p>Organiser les horaires, avoir un local disponible et un formateur qualifié. Obtenir une entente avec les instances qui offrent de la francisation et leur donner la possibilité d'offrir ces formations en milieu de travail.</p> <p>Le coût de ces formations est une dépense supplémentaire</p>

<p>Faire la promotion de la diversité culturelle dans l'entreprise afin d'avoir une meilleure compréhension du parcours de l'immigrant et de mieux connaître les différentes cultures</p> <p>Organiser des formations, diffuser des reportages et vidéos sur la diversité culturelle</p> <p>Les formations sur les bonnes pratiques CNESST sont très importantes pour la sécurité de tous</p>	<p>Les entreprises qui ont fait la promotion de la diversité ont constaté une amélioration des interventions des superviseurs, chefs d'équipe et des personnes en position d'autorité</p> <p>Donner l'accès à des logiciels de traduction instantanée permet une meilleure communication, facilite les relations et la compréhension des consignes de sécurité</p>	<p>Prendre le temps de bien intégrer les nouveaux employés peut créer une baisse temporaire de productivité</p> <p>Le rythme d'apprentissage est très différent d'une personne à l'autre, cela crée un écart entre les employés</p>
<p>Informers, supporter et donner des outils pour la mise en place de nouvelles pratiques aux gestionnaires de l'entreprise afin d'obtenir une meilleure gestion et intégration des travailleurs immigrants</p> <p>Leur offrir de la formation avec les organismes spécialisés en emploi</p>	<p>Les gestionnaires qui sont informés et soutenus font de meilleures interventions auprès des employés. La mise en place de nouvelles pratiques pour mieux intégrer les travailleurs immigrants s'en trouve bonifiée</p> <p>Ils ont une plus grande ouverture à la diversité et cela facilite leur rôle</p>	<p>Il y aura toujours des employés réfractaires aux nouvelles idées. Il est important de rechercher un équilibre et d'impliquer les employés dans les nouvelles pratiques.</p>
<p>Assigner des mentors (parrain/marraine) pour accompagner les nouveaux employés</p>	<p>Assure une meilleure intégration, une meilleure rétention des employés et crée des liens</p>	<p>Certaines entreprises intègrent beaucoup de nouveaux employés, il est important de ne pas épuiser les mentors</p>



Grand rassemblement, juin 2019

Dans la MRC des Maskoutains, certaines entreprises ont plus de 15 ans d'expérience avec des employés immigrants. Ils ont mis en place un processus d'accueil et d'intégration très encadré. Le directeur des ressources humaines organise des rencontres entre les nouveaux employés et les spécialistes pour comprendre les rôles de chacun. Des formations pratiques et théoriques adaptées aux nouveaux arrivants sont obligatoires. Cela permet une meilleure compréhension de l'organisation. Un suivi rigoureux est fait par les gestionnaires. Le soutien et l'implication de la direction favorisent et sensibilisent tous les employés à l'ouverture à la diversité.

Les entreprises ont avantage à communiquer à l'interne la vision et la nécessité de l'embauche d'immigrants dans l'entreprise. Ouvrir les échanges à l'interne sur les préoccupations afin de démystifier les peurs, la discrimination et le racisme. Créer un poste de coordonnateur culturel permet aux nouveaux arrivants de savoir à qui s'adresser pour exprimer leurs inquiétudes et poser des questions. Cette personne peut aussi les diriger vers les organismes qui peuvent les aider dans leur parcours migratoire. De plus, cela évite que les problèmes s'accumulent et que les conflits persistent et deviennent insurmontables pour tous les employés de l'entreprise.

<b>Faire la promotion de la région et des entreprises afin de recruter du personnel</b>		
<b>Des pratiques en cours</b>	<b>Ce qui fonctionne bien</b>	<b>Les défis</b>
<p>Faire de la promotion auprès des organismes qui font du recrutement à l'international</p> <p>Inviter les organismes qui s'occupent de l'immigration à visiter l'entreprise</p>	<p>Cela permet d'obtenir des candidatures et de se faire connaître</p> <p>Permet une présélection des candidats pour l'entreprise</p>	<p>L'entreprise doit s'investir auprès des organismes qui font la promotion de l'immigration afin qu'ils connaissent nos besoins en main-d'œuvre</p>
<p>Participer aux activités de réseautage, journée de l'emploi, affichages sur les sites des organismes en emploi, etc.</p>	<p>Permet un contact direct et une présélection des candidats selon notre secteur</p>	<p>Les candidats qui se présentent à ces activités n'ont pas ou peu d'expérience d'emploi au Québec</p>
<p>Adapter le processus de recrutement en offrant des entrevues dans la langue du candidat</p>	<p>Rejoindre un plus gros bassin d'employés potentiels</p>	<p>Cela crée une barrière linguistique supplémentaire pour les superviseurs et collègues</p>



## **Gains et défis à travailler en contexte pluriculturel pour les employeurs :**

### **Principaux gains pour l'entreprise :**

- ◆ Amène de la diversité, de l'ouverture d'esprit;
- ◆ Favorise l'implication, les échanges, le partage et l'entraide;
- ◆ Améliore les façons de faire, amène de nouvelles idées;
- ◆ Améliore les communications (il faut innover);
- ◆ Permet d'avoir plus de candidats et de créer de la stabilité;
- ◆ Pourvoir les postes vacants par des employés compétents qui ont une meilleure diplomation et de meilleures connaissances;
- ◆ Permet de découvrir des cultures différentes, d'apprendre d'autres langues;
- ◆ Permet de faire connaître notre culture, notre langue.

### **Principaux défis à travailler :**

- ◆ L'accueil et l'intégration de personnes issues de l'immigration demandent:
  - De l'adaptation;
  - Des accommodements;
  - De contrer les préjugés;
  - De comprendre l'autre;
  - De la formation;
  - Du temps.
- ◆ La communication est un enjeu important, il faut être créatif afin que tous comprennent les messages;
- ◆ La connaissance du français et les différentes cultures doivent être considérées;
- ◆ L'intégration dans les équipes doit se faire avec considération autant pour les nouveaux que les anciens;
- ◆ Former une seule équipe avec la collaboration de tous;
- ◆ Assurer une saine gestion de l'autorité;
- ◆ Bien gérer les réactions des clients.

## **2) Ateliers auprès des employés**

Les rencontres entre employés ont permis d'échanger sur les enjeux de l'intégration et du maintien en emploi. À partir des expériences vécues au travail, ils ont identifié les principaux défis à relever et les gains sur le plan individuel à travailler en contexte pluriculturel. Ils ont partagé les pratiques qui ont facilité leur intégration, diminué les préjugés et amélioré les conditions de travail de tous.

La majorité des participants sont arrivés au Québec il y a une ou deux années. La plupart d'entre eux se sont établis directement dans la MRC des Maskoutains, tandis que d'autres ont passé quelque temps à Montréal.

Les participants sont originaires d'Haïti, de pays d'Afrique (Burundi, Burkina Faso, Angola, Sénégal, Cameroun), d'Italie et du Venezuela.

La plupart ont appris le français dans leur pays d'origine, avant d'arriver au Québec. Cela n'empêche pas qu'ils aient une langue maternelle autre. Il faut aussi noter que même s'ils sont francophones, tous vivent une certaine adaptation à la langue due aux accents et au français parlé qui est différent selon les origines.

## Pratiques actuelles et idées à expérimenter en termes de :

- ◆ Processus d'intégration des nouveaux employés issus de l'immigration;
- ◆ Pratiques favorisant le maintien en emploi des nouveaux employés issus de l'immigration.

Les employés présents souhaitent être proactifs pour une meilleure intégration en emploi et favoriser l'ouverture à travailler avec des gens d'autres cultures. Ils arrivent avec un bagage d'expérience et d'expertise qui peuvent être très utiles dans les milieux de travail. Il est important de bien les intégrer, de leur faire confiance et de laisser tomber les préjugés qui, souvent, nuisent à l'ambiance de travail et à l'acceptation des différences. Il ne faut pas mettre de côté l'apport de ces personnes en milieu de travail. Les personnes présentes aux rencontres d'échanges ont, avec tout leur bagage, réfléchi à des pratiques qui pourraient être expérimentées, aux résultats attendus de ces pratiques et aux enjeux qui sont à relever pour les trois thèmes suivants :

- ◆ La promotion s'adressant aux communautés culturelles;
- ◆ Les processus d'intégration;
- ◆ Le maintien en emploi.

Pour la promotion s'adressant aux communautés culturelles		
Des idées à expérimenter	Résultats attendus	Enjeux possibles
Mieux présenter aux immigrants la vie en région, de même que les services offerts et les organisations en place qui peuvent les soutenir	Faciliter l'accès à l'emploi en région, mieux connaître les services	Le transport, l'accessibilité aux services
Offrir des occasions de découvrir la région et de comprendre la culture québécoise	Faciliter l'intégration et améliorer la connaissance de la culture locale	Rôle que peuvent jouer les municipalités
Pour un processus d'intégration		
Des idées à expérimenter	Résultats attendus	Enjeux possibles
Former les nouveaux arrivants dans nos institutions scolaires	Obtenir un diplôme québécois dans son domaine ou un autre. Perfectionner ses connaissances	Le temps et ne pas avoir accès à un revenu
Offrir une formation à l'interne pour les nouveaux arrivants. De préférence durant les heures de travail	Faciliter l'adaptation dans la nouvelle entreprise	Pas toujours adaptée à tous, surtout si les formations sont offertes en dehors des heures de travail

Organiser des activités sociales pour présenter les nouveaux employés, faire connaître les réalités de leur parcours. Provoquer les rencontres entre les anciens et nouveaux employés	Favoriser les liens et diminuer les préjugés. Partages culturels. Mieux comprendre le passé de la personne	
Avoir un employé aux ressources humaines (RH) qui connaît bien le processus d'immigration et les services disponibles afin d'aider les personnes dans leurs démarches d'immigration ou les référer aux bons services	Faciliter les démarches d'immigration Aider la personne à s'y retrouver	Connaître les ressources et les processus d'immigration
Investir dans l'apprentissage du français	Maîtriser le français, mieux communiquer et donc découvrir plus rapidement les talents des personnes	Le temps et les coûts
Établir un plan formel d'intégration et de formation	Faciliter et améliorer l'intégration réelle de la personne	Changer les pratiques d'intégration

### Pour le maintien en emploi

Des idées à expérimenter	Résultats attendus	Enjeux possibles
Offrir des solutions pour les problèmes de transport, exemple : un service de navette	Favoriser la rétention des employés, l'attachement à l'entreprise	Les services doivent être adaptés aux différents besoins (parents et horaires des garderies)
Se fier aux compétences réelles des personnes, ne pas faire de différence entre les employés en matière de responsabilité	Les personnes se sentiront valorisées Bénéficier des expertises des personnes en place	Les préjugés envers d'autres cultures, les biais de l'inconscient
Reconnaître que les personnes qui arrivent au Québec ont de l'expérience et une expertise qui peuvent être bénéfiques, si nous prenons le temps de bien les comprendre	Les personnes se sentent valorisées dans leur travail Permettre l'accès à de nouvelles expertises	Faire confiance malgré les préjugés

Les personnes issues de l'immigration, par leurs expériences de travail au Québec, nous apportent un regard sur les pratiques en cours qui fonctionnent bien ainsi que sur les défis à relever. Regardons ce qu'elles nous mentionnent pour les thèmes suivants :

- ◆ Les processus d'intégration;
- ◆ Le maintien en emploi.

Pour un meilleur processus d'intégration		
Des pratiques en cours	Ce qui fonctionne bien	Les défis
Bien accueillir les nouveaux employés	Créer une bonne ambiance de travail	La compréhension des réalités du nouvel arrivant
Les communications avec les RH dans différentes langues	Quand la personne parle français et anglais	Avoir des ressources qui parlent différentes langues
La collaboration de tous les employés, le soutien des collègues, la patience de tout un chacun par rapport à la langue	Lorsqu'il y a de l'entraide	Une communication claire pour tous
Être une entreprise multiculturelle à tous les niveaux	Intégration de chacun dans un seul but	Que tous y adhèrent
Adapter son processus de recrutement et d'embauche pour donner la chance à tous de démontrer leurs compétences	Bénéficier des expertises des nouveaux employés	Faire confiance



Visite au conseil municipale de Saint-Valérien-de-Milton, août 2018



Maintien en emploi		
Des pratiques en cours	Ce que cela apporte de bien	Les défis
Offrir du logement à proximité, pour 6 mois, et ainsi éviter le stress des déplacements en période d'adaptation	Cela donne le temps aux employés de s'organiser Cela les encourage à rester Cela crée de la stabilité dans l'entreprise	L'éloignement de la famille
Offrir un mois de loyer gratuit	Ce temps permet aux personnes de s'organiser	Un mois c'est court
Offrir de la formation en entreprise pour permettre de monter les échelons Offrir des opportunités de développement de carrières et de promotions à l'interne	Attribuer un titre à une personne Offre un avenir dans l'entreprise Améliore la qualité de vie	Briser les stéréotypes Tolérance à la diversité Persévérance
Offrir du covoiturage, à la charge de l'entreprise, pendant 3 mois	C'est facilitant et cela crée des liens Cela donne le temps de s'organiser	Les horaires de travail différents, la garderie, etc.
Reconnaître les bons coups, féliciter les employés quand ça fonctionne bien	Les employés donnent le meilleur d'eux-mêmes	Démontrer les retombées positives
La flexibilité des horaires de travail	Moins d'absentéisme	La gestion des horaires



*Conseil de la municipalité de Saint-Hugues, juin 2018*

### **Les enjeux qui persistent :**

- ◆ Les déplacements, surtout quand l'entreprise est éloignée des logements;
- ◆ Le manque ou l'absence de transports en commun et les horaires inadéquats;
- ◆ Le manque de considération envers les immigrants âgés;
- ◆ La langue, même quand le français est la langue de leur pays d'origine;
- ◆ La non-reconnaissance des diplômes des autres pays, et donc la difficulté de trouver un emploi dans son domaine;
- ◆ Le manque de choix pour les personnes en situation de réfugié;
- ◆ Le sentiment d'injustice.

### **Ce qui est apprécié dans le milieu du travail au Québec:**

- ◆ L'équité salariale : à tâches égales, le même salaire pour tous;
- ◆ Le soutien des organismes (Forum-2020, Collectif des femmes immigrantes, Espace carrière, La Maison de la famille de Maskoutains, etc.);
- ◆ Peu de harcèlement au travail;
- ◆ En général, un bon climat de travail avec les collègues.

### **Gains et défis à travailler en contexte pluriculturel pour les employés :**

#### **Principaux gains à travailler en contexte pluriculturel d'après les employés :**

- ◆ Une richesse culturelle;
- ◆ Faire de nouvelles rencontres, partager sa culture;
- ◆ Apprendre une nouvelle langue;
- ◆ On devient meilleurs, plus compétents;
- ◆ Une meilleure compréhension de l'autre;
- ◆ De l'ouverture d'esprit;
- ◆ Comprendre et reconnaître les différents accents;
- ◆ Des échanges d'idées;
- ◆ Du soutien, de l'entraide;
- ◆ S'adapter aux différentes cultures, c'est enrichissant;
- ◆ On acquiert de nouvelles expériences.

#### **Principaux défis à travailler en contexte pluriculturel d'après les employés :**

- ◆ S'adapter à son nouveau pays, à l'entreprise;
- ◆ Développer une confiance en soi, éviter de se sentir sous-estimé;
- ◆ Accepter les autres et se faire accepter;
- ◆ S'adapter à la température, au climat;
- ◆ Concilier sa culture avec celle du pays dans l'éducation de ses enfants;
- ◆ Faire continuellement des efforts;
- ◆ Être patient;
- ◆ Avoir du courage;

- ◆ Subir du racisme, de l'intimidation, se sentir ignoré;
- ◆ L'hypocrisie de certaines personnes;
- ◆ S'adapter aux règles différentes selon les personnes;
- ◆ Réussir à être une grande famille;
- ◆ L'apprentissage et la maîtrise de la langue;
- ◆ La communication.

### 3) Implication politique – Rencontres dans les conseils municipaux

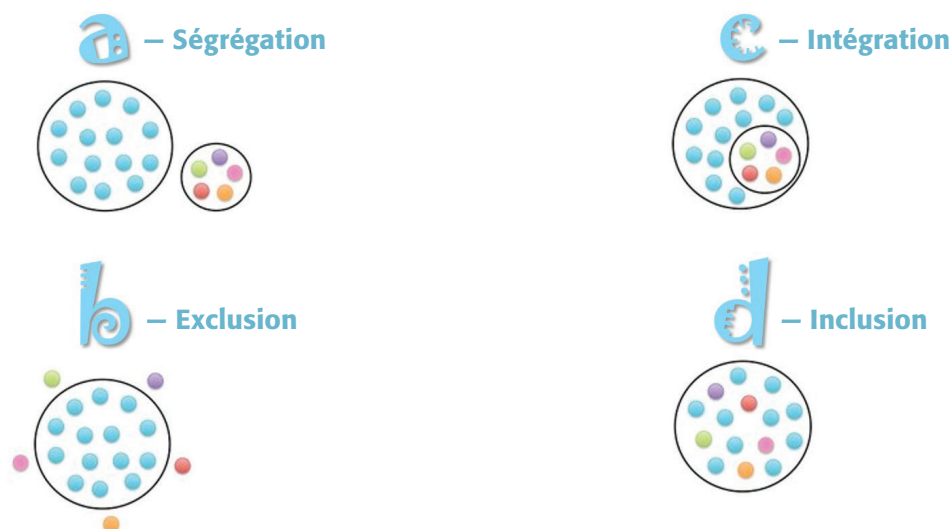
La réussite de l'intégration passe aussi par l'implication des élus municipaux comme agents facilitateurs d'intégration et créateurs d'environnements favorables à la collectivité pour devenir une véritable terre d'accueil inclusive. Au-delà de se sentir bien au travail, il faut être bien dans son milieu de vie. Les rencontres avec les élus dans les conseils municipaux ont permis d'échanger sur la réalité des personnes issues de l'immigration et de faire connaître à celles-ci le fonctionnement et les différentes juridictions de notre système politique municipal.

#### Objectifs des rencontres :

- ◆ Favoriser et faciliter le rôle du milieu politique dans l'établissement d'une collectivité inclusive;
- ◆ Échanger sur le rôle des élus pour favoriser l'implication de leur conseil, de la population et des personnes issues de l'immigration pour bâtir une collectivité ouverte et accueillante;
- ◆ Promouvoir l'implication des personnes issues de l'immigration et les soutenir dans leurs démarches de pleine participation afin qu'ils exercent leurs droits et devoirs en tant que citoyens;
- ◆ Fortifier la synergie entre les acteurs du milieu, revoir et parfaire les enjeux de l'immigration, en confirmant les objectifs pour notre territoire, tout en créant une mobilisation durable dans un esprit de cohésion.

#### Résumé des rencontres :

Les élus et les invités ont discuté des enjeux d'intégration et d'inclusion dans la MRC pour les nouveaux arrivants à l'aide de l'image des concepts ci-contre. Lequel représente le mieux notre réalité sur le plan de l'éducation, des loisirs, de la politique et du travail et vers lequel nous souhaitons tendre.



## L'éducation (primaire, secondaire, cégep, adulte, francisation, formation, etc.)

Défis	Solutions
<ul style="list-style-type: none"><li>• La reconnaissance des acquis</li><li>• L'apprentissage de la langue</li><li>• Choisir et étudier dans un nouveau domaine</li><li>• Sensibiliser les parents à s'impliquer dans l'éducation de leurs enfants</li><li>• Les enfants sont les interprètes pour leurs parents</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Établir du parrainage avec des citoyens</li><li>• Favoriser les cours intergroupes</li><li>• Passer par l'art pour partager et se connaître</li><li>• Saisir les opportunités pour provoquer des échanges interculturels</li><li>• Organiser des activités parents et enfants (intergénérationnelles)</li></ul>

## Les loisirs et la culture

Défis	Solutions
<ul style="list-style-type: none"><li>• Les loisirs en parascolaire versus le loisir municipal</li><li>• Les loisirs ne sont pas une priorité pour les personnes nouvellement arrivées. C'est d'abord se loger, le travail, etc.</li><li>• Connaître les services en loisirs, savoir à qui s'adresser</li><li>• La barrière de la langue</li><li>• Connaître les activités offertes</li><li>• Les services de loisirs doivent avoir une offre de services variée et s'assurer que l'information est diffusée</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Avoir des interprètes lors des inscriptions</li><li>• Informer les nouveaux citoyens sur les programmes d'aide (ex. : la Fondation Bon Départ)</li><li>• Tenir une ou des journées portes ouvertes</li><li>• Offrir des essais gratuits</li><li>• Organiser des activités culturelles dans les bibliothèques</li><li>• Offrir des locaux pour se rassembler et échanger (cafés-rencontres)</li><li>• Inciter les nouveaux arrivants à s'impliquer dans les organisations sportives, culturelles et autres</li><li>• Leur offrir de donner des cours de leur langue</li></ul>



La politique (en général)	
Défis	Solutions
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Selon leur parcours migratoire, plusieurs n'ont pas le droit de vote</li> <li>• Faire connaître les différents paliers politiques et leurs compétences</li> <li>• Pour certains, la politique est corrompue, autoritaire, instable</li> <li>• Passer de spectateur / observateur à acteur / participant</li> <li>• Connaître les lois et leurs droits</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Créer des espaces d'échanges et de participation citoyenne</li> <li>• Profiter des cours de francisation pour les éduquer sur la politique</li> <li>• Les échanges avec les conseils municipaux permettent de faire tomber des barrières, autant du côté des personnes issues de l'immigration que des élus ou des employés municipaux</li> <li>• Faire une journée portes ouvertes de la mairie, des installations, des locaux de la municipalité (service incendie, voirie, local des loisirs, installations diverses, etc.)</li> <li>• Lors des journées portes ouvertes, rencontrer les élus municipaux, connaître leur implication, ce qui les motive</li> </ul>

Le travail (logement, transport, etc.)	
Défis	Solutions
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trouver un travail est une priorité</li> <li>• Trouver un endroit pour se loger, avoir accès à un logement abordable</li> <li>• Avoir accès à des logements pour des familles nombreuses</li> <li>• Offrir des logements près des lieux de travail</li> <li>• Se déplacer pour le travail, connaître et comprendre le fonctionnement des différents moyens de transport collectif</li> <li>• Avoir accès à du transport</li> <li>• Installer toute la famille</li> <li>• Être près d'une école si on a des enfants</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaître et faire connaître les organismes qui offrent des services en employabilité</li> <li>• Connaître et faire connaître les possibilités de formations en francisation</li> <li>• Faire connaître les services qui peuvent les aider dans la recherche d'emploi, de logement, de reconnaissance des acquis</li> <li>• Les mettre en lien avec les bonnes personnes</li> <li>• Favoriser le parrainage</li> <li>• Améliorer les services de transport collectif et autres</li> <li>• Organiser des activités sociales afin d'échanger sur les difficultés et les solutions</li> <li>• Mettre de l'avant l'apport des organismes auprès de la population</li> </ul>

## 4) Implication politique – Grands rassemblements

La MRC des Maskoutains a organisé des rencontres d'échanges et de mobilisation entre les élus, les institutions et les organismes concernés par l'immigration afin de permettre une réflexion sur les différentes stratégies de chacun dans leurs milieux respectifs. Cette activité est un grand rendez-vous qui a mobilisé le milieu en confirmant les objectifs de l'immigration pour notre région et qui a assuré la collaboration des différents partenaires du territoire.

### Objectif des rencontres

**Obtenir une cohésion dans les actions, par la mobilisation et la concertation des partenaires du milieu, afin d'atteindre les objectifs définis pour et par notre territoire.**

Une première mobilisation a été organisée le 5 juin 2019. Elle a permis de connaître le chemin parcouru depuis la première rencontre sur les défis démographiques de la MRC des Maskoutains, en 2007. Cette mobilisation a été l'occasion de fortifier la synergie entre les acteurs du milieu et de revoir et parfaire les enjeux de l'immigration en confirmant les objectifs pour notre territoire, tout en créant une mobilisation durable dans un esprit de cohésion.

Voici les enjeux qui ont été identifiés sur lesquelles les participants ont le goût d'agir :

- ◆ La concertation des acteurs – complémentarité;
- ◆ La discrimination;
- ◆ Prévenir et déjouer la désinformation;
- ◆ La formation;
- ◆ Le logement;
- ◆ Le transport;
- ◆ L'isolement;
- ◆ L'intégration – le sentiment d'appartenance;
- ◆ La discrimination;
- ◆ La participation et le développement.

À l'automne 2020, une deuxième mobilisation a eu lieu avec le milieu maskoutain. L'objectif était de se doter d'une vision commune. Les rencontres de mobilisations ont fait l'objet d'un travail de co-construction avec les trois organismes partenaires du projet : Espace carrière, Forum2020 et la Maison de la famille des Maskoutains. Les groupes ont travaillé sur deux plans :

- ◆ L'analyse et l'idéation du « Vivre ensemble »;
- ◆ La conversion des idées vers une vision commune.

La synthèse a permis à la MRC et aux trois partenaires de formuler une vision commune en immigration.

La voici :

***Être une région accueillante et inclusive,  
reconnaissant la richesse de la diversité culturelle  
et édifiant un milieu de vie attractif et engagé  
pour un développement dynamique ouvert à tous.***

## En conclusion : éléments à prendre en considération

Au cours des échanges, quelques points sont ressortis qui permettent de mettre en lumière certains aspects de la situation du travail en contexte pluriculturel. Ces aspects donnent accès à une meilleure compréhension des situations et ils pourront favoriser la mise en place de certaines mesures.

### La différence dans les intentions

Il faut prendre conscience de l'importance de l'écart entre les intentions des différentes parties en jeu. Les immigrants viennent améliorer leurs conditions de vie (économiques, sociales, sécuritaires) alors que les employeurs ont besoin de main-d'œuvre. Il faut voir comment les besoins de chacun se rencontrent ou pas et comment chaque partie prend en compte les intentions de l'autre.

De plus, lorsque l'employeur souhaite se tourner vers l'immigration pour répondre à ses besoins en ressources humaines, il doit absolument travailler sa culture d'entreprise. Il faut développer une culture ouverte, qui encourage et qui met de l'avant l'interculturel dans les liens entre les employés. L'intégration doit se travailler dans les deux sens, tant pour les immigrants qui arrivent et s'adaptent à une nouvelle culture, que pour les employés qui accueillent, s'ouvrent et comprennent la culture des nouveaux arrivants.

Dans la même lignée, il faut considérer les enjeux « d'absorption » de nombreux immigrants sur une courte période. Quand on accueille une grande quantité de personnes d'un autre pays avec une autre culture, dans un temps limité, cela peut causer des difficultés d'adaptations de part et d'autre.

### Le manque de main-d'œuvre

Le manque de main-d'œuvre dans les entreprises crée une pression sur les ressources humaines. Le recrutement devient une priorité pour la survie de l'entreprise. Cette réalité cause bien des soucis et rend l'adaptation plus difficile. Elle engendre de l'instabilité et de l'insécurité. Les entreprises peuvent demander le soutien des organismes en employabilité. Leurs connaissances et compétences en matière de gestion du multiculturalisme et du vivre-ensemble en entreprise sont non négligeables. Une offre de formation et d'ateliers est disponible pour les entreprises. Elles y trouveront des outils qui leur permettront d'innover et d'instaurer de nouvelles pratiques. Ainsi, elles permettront à chacun de trouver sa place et de faire partie de la solution.

### L'enjeu de la langue

L'enjeu de la langue est primordial. Les immigrants issus de pays francophones et dont le français est la langue maternelle souffrent parfois de l'impatience de certains Québécois qui ne comprennent pas leur accent ou certaines de leurs expressions.

Il serait intéressant de faire connaître aux immigrants l'histoire du Québec en matière de langue. Son combat pour préserver le français au travail et la fierté de pouvoir travailler en français.

### L'importance du suivi

D'autre part, l'importance du suivi de la personne a été soulevée à plusieurs reprises. L'immigration implique énormément de changements, d'adaptation et d'efforts de compréhension pour la personne qui vit cette situation. Il est primordial que chaque immigrant puisse bénéficier d'un suivi individualisé, dans un organisme, dans sa municipalité et parfois dans son entreprise afin de l'aider à passer à travers cette période.

Dans cette optique, l'importance du rôle des services de ressources humaines a été rapportée. Les RH sont des personnes clés pour organiser des plans de formation, des plans d'intégration, des plans de carrière individualisés ainsi que pour faire connaître les services disponibles et référer vers le bon service, au besoin. Un partage d'information et d'expertise en matière d'immigration entre les entreprises est une pratique à développer afin d'éviter les erreurs et de profiter de l'expérience des autres.

### **La reconnaissance de l'expérience**

La compréhension et la reconnaissance du parcours, de l'expérience et des qualités des personnes immigrantes sont véritablement des enjeux. Certaines entreprises font le choix de regarder au-delà de l'expérience au Québec, ce qui leur donne accès à des employés compétents dans des délais relativement courts. Malheureusement, les compétences des immigrants sont généralement sous-estimées, voire non reconnues, ce qui prive les entreprises de ces habiletés.

### **L'attraction un enjeu à partager**

Il faut aussi comprendre que les entreprises ne sont pas les seules à avoir un rôle à jouer dans l'attraction et surtout la rétention des personnes issues de l'immigration. En effet, nous avons pu noter, au fil des commentaires, l'importance du tissu social. Les municipalités, les organismes et les institutions ont donc un rôle important dans l'intégration et l'inclusion des personnes issues de l'immigration. Ils doivent faire connaître leurs services et les inviter à se joindre aux organisations de loisirs, culturelles et sociales de leur milieu de vie. Le Centre de services scolaire, Services Québec et le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration ont avantage à faire connaître leurs services et ainsi faciliter l'intégration des nouveaux arrivants et favoriser le réseautage.

### **L'avenir est prometteur**

Enfin, il est rassurant d'entendre que la deuxième génération s'intègre très vite. Les enfants peuvent être le lien entre les parents immigrants et la communauté pour faciliter l'intégration et le réseautage.



*Visite au conseil municipale de Saint-Simon, juillet 2018*



## Annexe 1 – Portrait du marché du travail

En 2018, la Direction régionale de Services Québec de la Montérégie a réalisé le portrait du marché du travail de la MRC des Maskoutains. Voici quelques faits saillants de ce portrait.

### Section 1 – Démographie

- ◆ Une croissance moins rapide de la population de la MRC des Maskoutains, par rapport à celle de la Montérégie, a eu pour effet de réduire sa part de la population régionale, qui est passée de 5,9% en 2006 à 5,8% en 2016.

### Section 2 – Caractéristiques démographiques

- ◆ En 2016, 4,6% de la population de la MRC des Maskoutains était issue de l’immigration.
- ◆ Par rapport à l’ensemble de la Montérégie, la population de 25 à 64 ans de la MRC des Maskoutains affiche une proportion moins élevée de diplômés universitaires.
- ◆ Dans tous les groupes d’âge, la proportion des hommes n’ayant aucun diplôme est supérieure à celle des femmes dans la MRC.

### Section 3 – Indicateurs du marché du travail

- ◆ Le secteur des services occupe une proportion moins élevée de personnes provenant de la MRC que de l’ensemble de la région (68% comparativement à 78%).
- ◆ Un grand nombre de résidents de la MRC (9 725) occupent un emploi dans les domaines de compétence de la vente et des services.
- ◆ Comparativement à l’ensemble de la Montérégie, les personnes en emploi de la MRC sont moins présentes dans le niveau de compétence professionnel (11,3% comparativement à 17,1%).
- ◆ Les femmes sont majoritaires dans le niveau de compétence professionnel dans quatre des cinq domaines de compétence où un tel niveau existe.
- ◆ En 2016, 5 490 travailleurs autonomes occupés résidaient sur le territoire de la MRC des Maskoutains, représentant 12,8% de l’ensemble des personnes occupées.
- ◆ Moins de 22% des résidents de la MRC des Maskoutains qui occupent un emploi travaillent à l’extérieur de la MRC.
- ◆ Le marché du travail local est relativement grand, alors que l’emploi localisé dans la MRC compte pour 100,5% du nombre de personnes occupées qui y résident.

### Section 4 – Répartition des entreprises

- ◆ Plus de 8 entreprises sur 10 comptent moins de 20 employés dans la MRC des Maskoutains.

## Annexe 2 – Plan d’animation des ateliers

Les ateliers ont été offerts autant aux entreprises qui n’ont pas ou peu de diversité culturelle que celles qui en ont déjà. Les ateliers avec les employeurs s’adressaient aux propriétaires, gestionnaires et responsables en ressources humaines. Les ateliers avec les employés s’adressaient aux journaliers, superviseurs et chefs d’équipes. L’invitation a été envoyée aux entreprises de la MRC des Maskoutains.

### Objectifs des ateliers :

- ◆ Favoriser l’immigration au sein du personnel;
- ◆ Favoriser l’ouverture à travailler avec des gens d’autres cultures;
- ◆ Mobiliser les entreprises pour comprendre les raisons de se tourner vers l’immigration;
- ◆ Faire émerger des solutions pour réduire les obstacles à l’intégration et au maintien en emploi.

---

### Ordre du jour des ateliers :

#### Introduction

- Mettre les participants en contexte, présenter les objectifs

#### Inclusion

- Faire connaissance et mettre la dynamique de groupe en place

#### État de la situation, bilan

- Partager les pratiques de la gestion de la diversité culturelle en entreprise. Identifier ce qui va bien et ce qui est plus difficile.

##### Pour les employeurs (animation) :

- Pratique de promotion envers les communautés culturelles
- Processus de recrutement  
(Ajouter la notion de résultats obtenus)

##### Pour les employés (animation) :

- Processus d’intégration des nouveaux employés issus de l’immigration
- Pratiques favorisant le maintien en emploi des nouveaux employés issus de l’immigration  
(Réflexion individuelle, pratiques mises en place, ce qui va bien / ce qui est plus difficile, des idées de pratiques possibles)

#### Retour en grand groupe

#### Travailler dans un contexte pluriculturel

- Réfléchir au fait de travailler dans un contexte pluriculturel, ce que ça implique en matière de gains et de défis (introduire le fait qu’on a tous des préjugés, des craintes, des questions)

##### Pour les employeurs

- Identifier le principal défi et le principal gain sur le plan collectif à travailler en contexte pluriculturel

##### Pour les employés

- Identifier le principal défi et le principal gain sur le plan individuel à travailler en contexte pluriculturel

#### Clôture et conclusion

- Clôre l’activité (nommer ce que vous reprenez comme bonne idée à appliquer dans votre milieu)

## Annexe 3 – Les organismes partenaires



**Mission :** Espace carrière contribue à l'intégration sociale et économique des citoyens qui requièrent ses services en les accompagnant dans leurs projets d'emploi, de formation ou d'entrepreneuriat. Expert de la main-d'œuvre et de la diversité sous toutes ses formes, Espace carrière intervient également auprès des employeurs afin de les soutenir dans leurs défis en matière de ressources humaines et pour favoriser une intégration durable de leurs travailleurs.

Site Internet : [www.espacecarriere.org](http://www.espacecarriere.org)

Adresse courriel : [accueil@espacecarriere.org](mailto:accueil@espacecarriere.org)

Numéro de téléphone : 450 774-4500

---



**Mission :** Dynamiser le développement démographique dans la MRC des Maskoutains au moyen de l'immigration.

Forum-2020 est au service des immigrants qui désirent s'installer dans la grande région de Saint-Hyacinthe afin de maximiser leurs chances de trouver un emploi à la hauteur de leurs compétences et ainsi dynamiser l'économie et la démographie régionales.

Site Internet : [www.forum-2020.ca](http://www.forum-2020.ca)

Adresse courriel : [forum-2020@live.ca](mailto:forum-2020@live.ca)

Numéro de téléphone : 450 778-5139

---



**Mission :** Contribuer de manière significative à l'épanouissement ainsi qu'au sain développement des familles de la région maskoutaine par les services de prévention, d'accompagnement, de soutien et de référence aux ressources du milieu.

**Accompagnement aux nouveaux arrivants :** Nos objectifs principaux visent à faciliter l'intégration des nouveaux arrivants à l'intérieur de leur parcours migratoire afin d'aplanir les difficultés susceptibles d'être vécues par chacun d'eux et à les aider à reprendre leur autonomie tout en s'appropriant leur environnement.

Site Internet : [www.mfm.ca](http://www.mfm.ca)

Adresse courriel : [accueil@mfm.qc.ca](mailto:accueil@mfm.qc.ca)

Numéro de téléphone : 450 771-4010

---



**Ce guide s'adresse à tous les intervenants de la MRC  
qui souhaitent mettre en place des pratiques innovantes  
pour un meilleur « vivre-ensemble ».**

Le projet « Une MRC en action pour la promotion de l'immigration »  
a été réalisé dans le cadre du programme « Mobilisation-Diversité »  
du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration.



*Avec la participation financière de:*



*Partenaires:*

