Comprendre les codes culturels

Comment aider?

Introduction

Accueillir du personnel issu de la diversité ethnoculturelle dans son organisation requiert ouverture et ajustements. Il est essentiel de garder en tête, notamment lorsqu'il s'agit de personnes nouvellement arrivées en sol québécois, qu'elles sont confrontées à plusieurs chocs culturels.

On peut s'attendre à ce qu'au Québec, les conversations soient respectueuses, dans un langage politiquement correct. Les thèmes reliés à la politique, la religion et l'argent sont généralement réservés à la sphère privée.

Nous avons toutes et tous été exposés à des images stéréotypées de personnes vivant dans un tel pays. Il en va de même pour les personnes immigrantes qui arrivent ici. Or, ces versions imagées d'une population ne résument pas les codes culturels essentiels à saisir pour s'adapter à un nouveau pays.

Lors de leurs recherches pour sélectionner le Québec comme province de résidence, ils et elles ont probablement été en mesure de constater ces cinq (5) valeurs mises de l'avant sur le site du Gouvernement du Québec :

- Le Québec est une société francophone
- Le Québec est une société démocratique
- L'égalité entre les femmes et les hommes
- Les droits et les responsabilités des Québécoises et des Québécois
- Le Québec est une société laïque

Sans prétendre être exhaustif, 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.

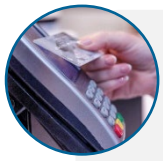
Référez-vous également à l'outil « Bâtir des ponts » du feuillet Gérer les conflits interculturels afin de vous permettre de mieux comprendre la réalité de votre nouvel employé.

Les commerces de détail

Si vous croyez qu'il est simple pour une nouvelle personne arrivant au Québec de faire ses courses dans les commerces de détail, vous vous trompez. Faire ses achats demande des ajustements et implique la découverte de nouveaux codes culturels. Ces quelques exemples vous permettront de mieux en saisir la subtilité.

Le nom des commerces : 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. Comment aider ? Vous pouvez préparer un petit lexique des commerces de base de votre ville.

Où trouver ses produits ? Certaines personnes pourraient trouver étrange de devoir visiter plusieurs magasins en faisant leurs courses afin d'acheter une belle qualité de produits (ex. : boissons alcoolisées, produits de pharmacie, boucherie, tabac, etc.). Comment aider ? Vous pouvez valider les habitudes d'achat et vérifier s'il existe des épiceries spécialisées où il serait possible de faire des achats de produits spécifiques (ex. : épices).



Les caisses : Nous retrouvons de plus en plus de caisses automatiques. Cette technologie peut être confrontant pour certaines personnes. 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 et emballeuse peut donc être mal compris. Comment aider ? Vous pouvez poser des questions sur les usages habituels et expliquer les similitudes et différences que nous avons.

Le pourboire : Il est important d'expliquer la notion de taxes et de pourboires. Comment aider ? Vous pouvez expliquer pourquoi existe, à qui il est suggéré d'en laisser et quel pourcentage de pourboire est pertinent.

Le travail

Entrevue d'embauche	L'entrevue d'embauche au Québec est généralement une entrevue structurée, dans un contexte professionnel et convivial. Il est coutume d'y arriver préparé, c'est-à-dire de s'être informé sur l'entreprise et le poste à pourvoir.
Travail d'équipe	Le travail d'équipe n'est pas coutume dans tous les pays. Pour certaines personnes, demander de l'aide peut être mal vu démontrant ainsi une incapacité de la part du talent.
Temps et priorité	La gestion du temps et des priorités, qui diffère d'un individu à l'autre, peut créer certaines frustrations entre collègues. La conception du temps peut également différer et impacter, par exemple, les livrables, la ponctualité, etc. Au Québec, la ponctualité est la norme, tant pour la tenue de rencontres que pour le respect des échéanciers. Si des délais sont à prévoir, il est préférable d'en aviser en amont plutôt qu'au jour de l'échéance.
Hiérarchie	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 ou la patronne est pourtant très accessible et le partage d'idées est souhaitable.
Refuser une requête	Dire non peut être signe d'impolitesse pour de gens faisant ainsi en sorte qu'ils sont susceptibles d'accepter certaines tâches ou certains mandats alors qu'ils sont déjà en surcroît de travail ou qu'ils n'ont pas les compétences pour s'acquitter de leurs tâches.
Communication	En milieu de travail, les communications ont lieu en français. Il s'agit de la langue réglementée par la Charte de la langue française, plus connue sous le nom de « Loi 101 ». Il en est de même pour les commerces ou autres services. On se tutoie assez rapidement en relation personnelle ou professionnelle. Lors de réunions, les conversations se veulent ouvertes, simples et précises. L'équipe cherche d'abord le consensus et, s'il y a divergence d'opinions, celles-ci s'expriment de façon implicite. Le conflit est généralement réglé par la recherche de compromis.
Conciliation travail-vie personnelle	La conciliation travail et vie personnelle varie d'une culture à l'autre. Elle est importante au sein de la société québécoise et les travailleurs et travailleuses cherchent à la préserver.
Vie sociale au travail	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. Lorsque des collègues de travail se rencontrent dans leurs temps personnels, c'est souvent à la suite d'une relation de travail amicale sur du long terme.

Les loisirs, activités et transport

Loisirs collectifs : La notion du collectivisme vs individualisme peut être confrontant pour une personne nouvellement arrivante. 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. Ce processus peut paraître complexe pour quelqu'un qui ne maîtrise pas bien la langue française. Comment aider ? En posant des questions à votre nouvelle recrue sur ses loisirs et ses passions. Vous serez ainsi à même de l'aider à trouver un maillage avec d'autres collègues qui ont des points en commun, ou encore lui référer des ressources pertinentes.

Toilettes et vestiaires : 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.

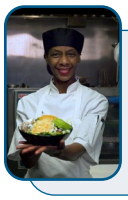
Faire la file : Faire la file en attendant l'autobus ou devant un restaurant bondé est une pratique courante au Québec qui peut être surprenante

Vie collective et communautaire : Les municipalités prévoient diverses ressources pour faciliter l'intégration d'une population immigrante. Certaines proposent des visites guidées en autobus, faisant la présentation des principaux lieux de loisirs ou d'intérêts. Les municipalités, bibliothèques publiques et organismes communautaires offrent l'information pertinente à ces différentes initiatives. La plupart sont gratuites ou à faible coût.

Transport : La voiture est le mode de transport principal au Québec. Les grandes villes sont généralement bien desservies en transport en commun (métro, autobus, train et train de banlieue). Dans les municipalités régionales, les services de transport en commun reposent sur l'autobus et le taxi-bus. Le taxi-bus est une mesure visant à compléter, par le biais d'un taxi, l'offre de transport collectif de la municipalité. Des communautés de covoiturage existent et sont fréquentes en milieu de travail.

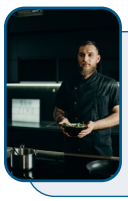
Apprendre à se connaitre et se comprendre

Voici des exemples de questions ouvertes de conversation afin de mieux comprendre l'autre et créez des ponts. Elles vous permettront de faire tomber des stéréotypes que vous pourriez avoir en lien avec la nationalité de la personne, et vice versa.



Comment s'est passée ton arrivée au Canada ?

As-tu des connaissances ou de la famille qui sont déjà au Québec (pour valider le volet intégration) ?



Quel est le mets emblématique que tu aimerais faire goûte à tes collègues ?

Quels sont les loisirs que tu aimes (musique, sport, lecture, jeux vidéo, etc.) ?

Quel est le film ou la série télé que tu écouterais à répétition ? Que tu as écouté dernièrement et que tu as aimé?

Qu'as-tu le plus hâte de découvrir sur le Québec, sur le Canada ?

Je présume que la décision de venir au Québec n'a pas été prise à la légère, qu'est-ce qui t'a motivé à venir travailler avec nous ?