



Journée de  
**L'ENSEIGNEMENT**

Mardi, 5 février 2019

Auditorium, Pavillon Lahaise  
IUSMM

Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
de l'Est-de-  
l'Île-de-Montréal

Québec 



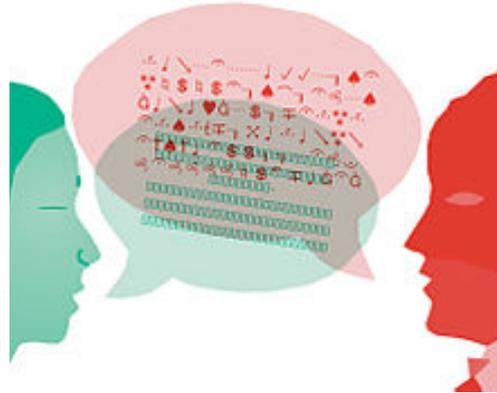
Collège de  
**Maisonneuve**

**IRIPI**

Institut de recherche sur l'intégration  
professionnelle des immigrants

Collège de Maisonneuve

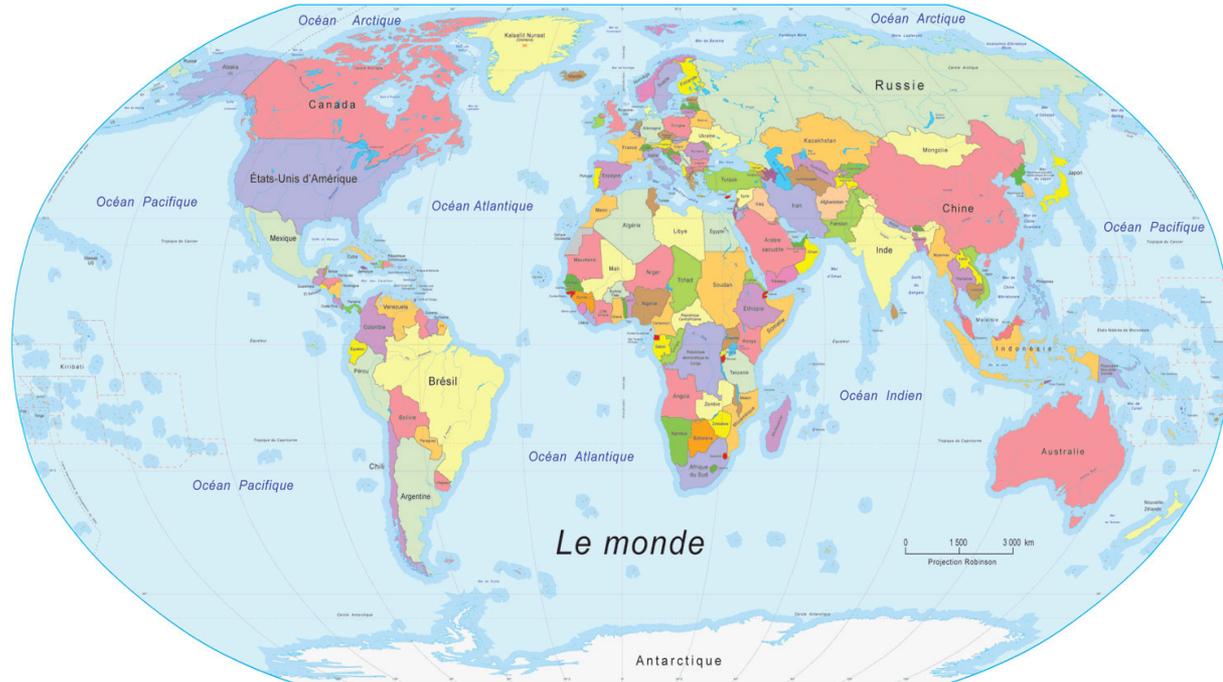
# Communiquer efficacement en contexte interculturel



**Journée de l'enseignement  
5 février 2019**



# L'IMMIGRATION

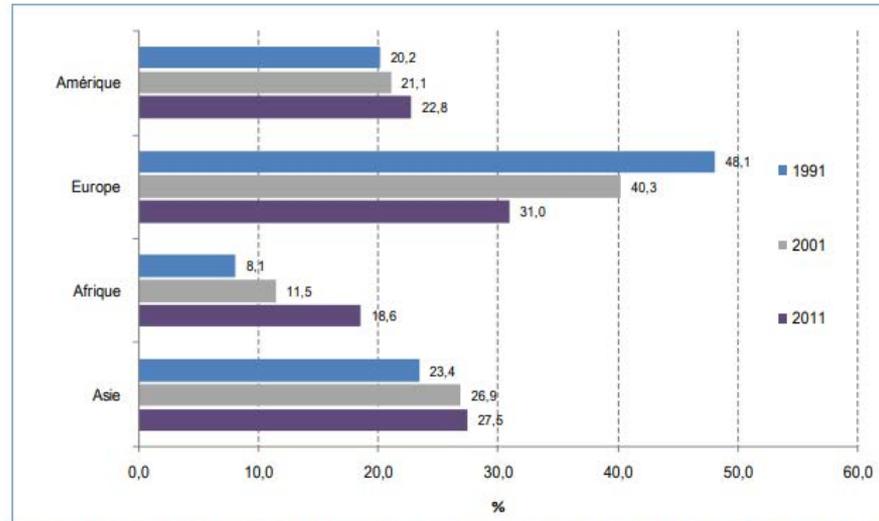


Conjointement avec l'Institut de recherche sur l'intégration professionnelle des immigrants (IRIPI)



# PRINCIPAUX PAYS ET RÉGIONS

Graphique 2  
Population immigrée selon le continent de naissance, Québec, 1991, 2001 et 2011 (en %)



La comparaison des chiffres des questionnaires complets des recensements de 1991 et 2001 avec les estimations de l'Enquête nationale auprès des ménages (ENM) de 2011 doit être faite avec prudence, notamment pour les petites régions géographiques. Les deux sources de données représentent en effet des populations différentes. De plus, la participation à l'ENM est volontaire contrairement au recensement, qui est obligatoire, ce qui entraîne une marge d'erreur plus grande dans l'ENM.

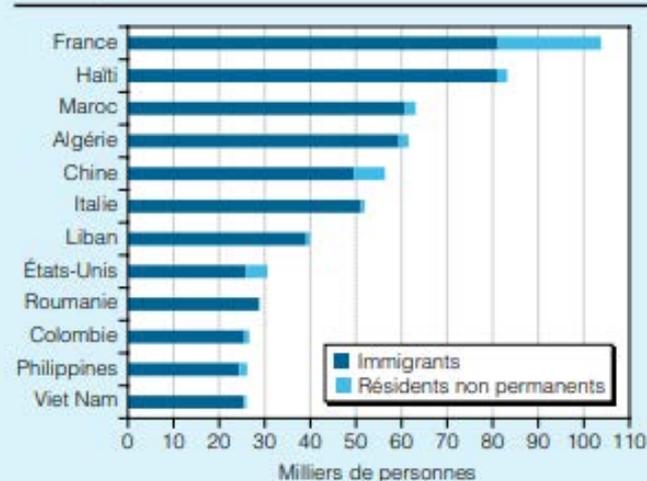
Sources : Statistique Canada, Recensements de 1991 et 2001 et Enquête nationale auprès des ménages (ENM) de 2011.

Conjointement avec l'Institut de recherche sur l'intégration professionnelle des immigrants (IRIPI)



# PRINCIPAUX PAYS ET RÉGIONS

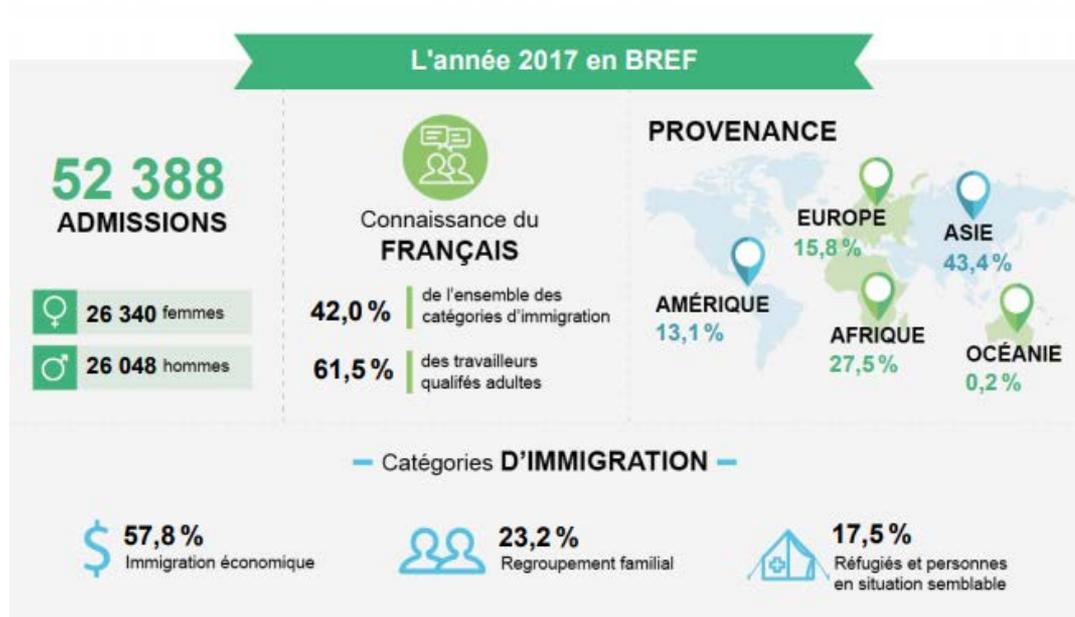
Figure 4.13  
Principaux pays de naissance de la population  
immigrante et des résidents non permanents,  
Québec, 2016



Source : Statistique Canada, Recensement de 2016, *Tableau 98-400-X2016184*.



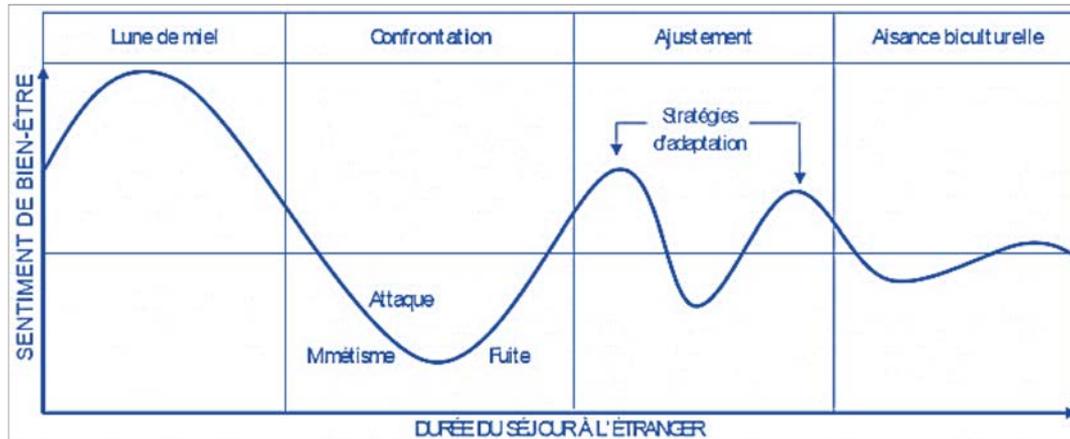
# IMMIGRATION 2017





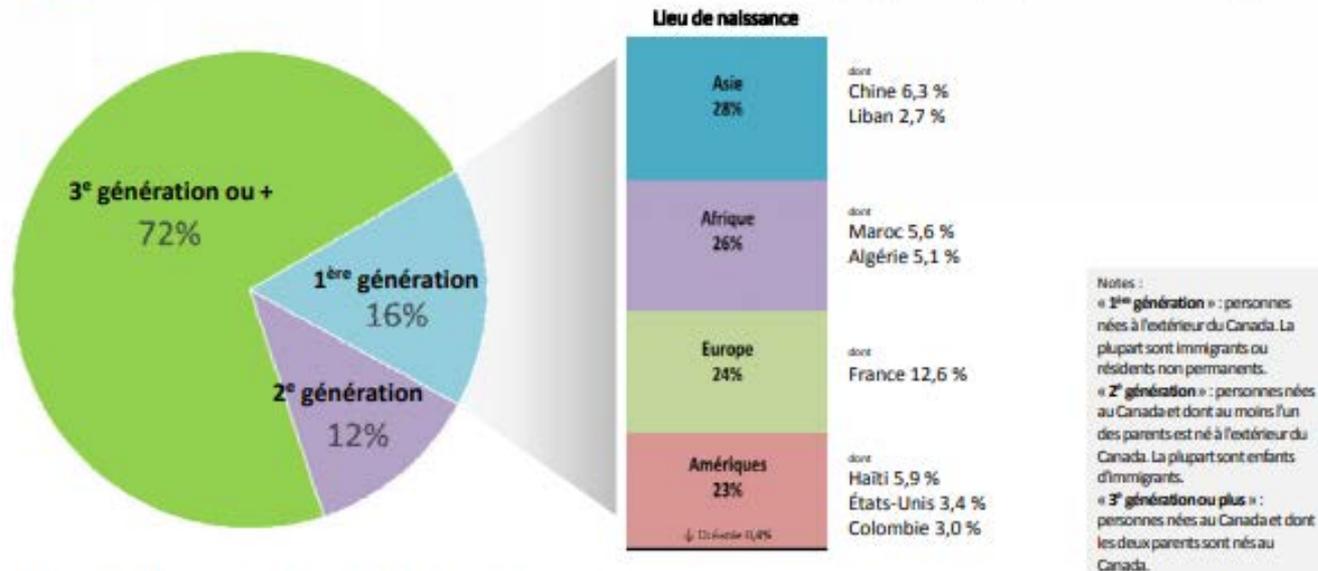


## PARCOURS MIGRATOIRE ET CHOC CULTUREL



Tiré du site de l'Université Laval, Bureau de la vie étudiante

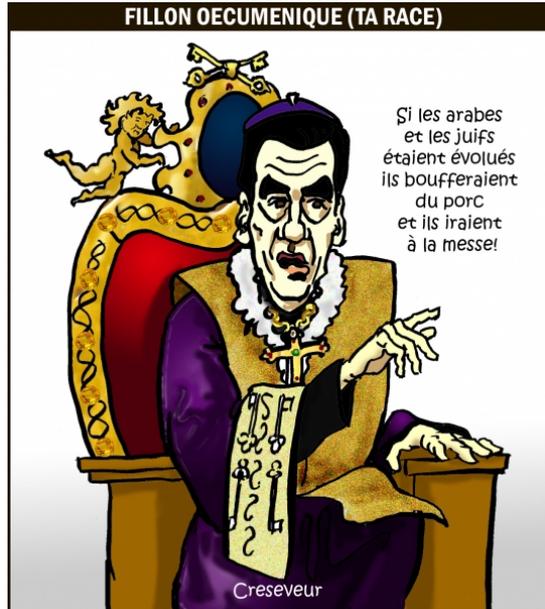
## Statut des générations âgées de 15 à 34 ans (d'après le pays de naissance), 2016



Source : Statistique Canada (2017). Tableaux 98-400-X2016184 et 98-400-X2016187 du Recensement 2016.



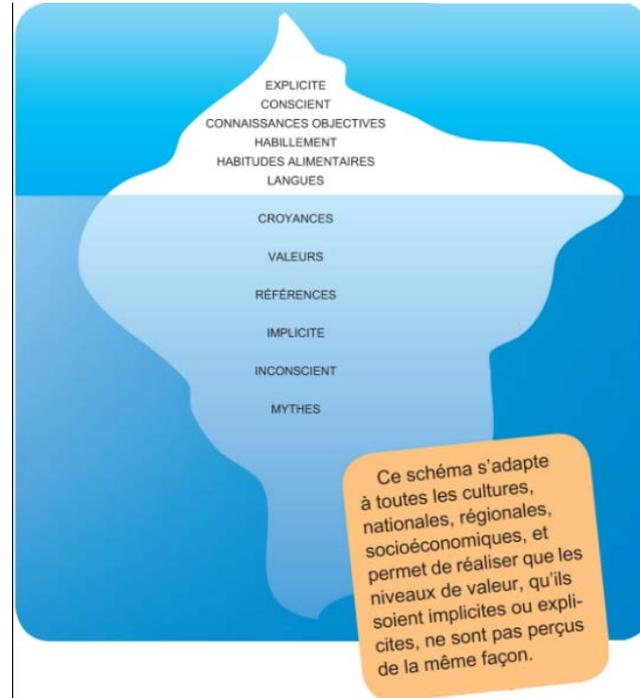
# QUELLES SONT VOS RÉACTIONS?



Creseveur, Dessin de presse



# CULTURE



Façons d'agir

Façons de penser

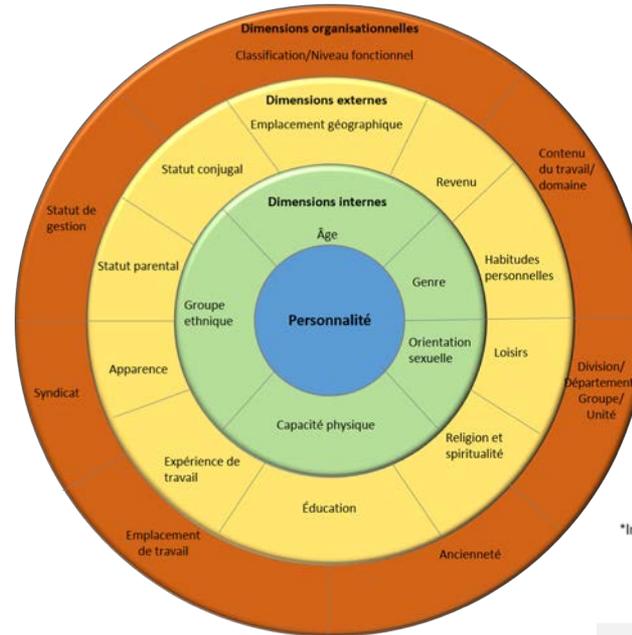
Façons de ressentir

<http://www.akteos.fr/fileadmin/mediatheque/documents/Documentation/IcebergGrand.jpg>

Conjointement avec l'Institut de recherche sur l'intégration professionnelle des immigrants (IRIPI)



# LES 4 COUCHES DE LA DIVERSITÉ



\*Internal Dimensions and External Dimensions are adapted from  
Marilyn Loden and  
Judy Rosener, *Workforce America!*  
(Business One Irwin, 1991)  
From *Diverse Teams at Work*,  
Gardenswartz & Rowe (2nd Edition, SHRM, 2003)



# LES DIMENSIONS CULTURELLES

- Distance hiérarchique
- Individualisme / collectivisme
- Contrôle de l'incertitude
- Masculinité / féminité
- Orientation court terme / long terme
- Contrôle interne / externe
- Indulgence / retenue
- Niveau de religiosité
- Universalisme / particularisme
- Émotion / raison
- Vie publique / vie privée
- Respect mérité / attribué
- Communication directe / indirecte



# DISTANCE HIÉRARCHIQUE

- Je suis le patron
- Tu es le subalterne
- Je décide
- Tu exécutes
- Tu ne prends pas d'initiative
- C'est moi qui doit briller
- Tes idées ne sont pas bienvenues
- Ou tes idées seront les miennes
- Tu attends mes instructions



**Que valorise-t-on au Québec? Dans votre organisation?**



# AUTRES ÉLÉMENTS DE DIMENSIONS CULTURELLES

- Tu dois te rallier au groupe, c'est le bien de la collectivité qui prime
- Ce n'est pas moi qui décide, c'est le tout puissant
- Il faut présenter des solutions innovantes
- Une bonne prise de bec, ça crée une saine compétition
- Plus les règles sont claires et rigides, plus les employés peuvent bien faire leur travail
- Ne me refait plus jamais ça en public



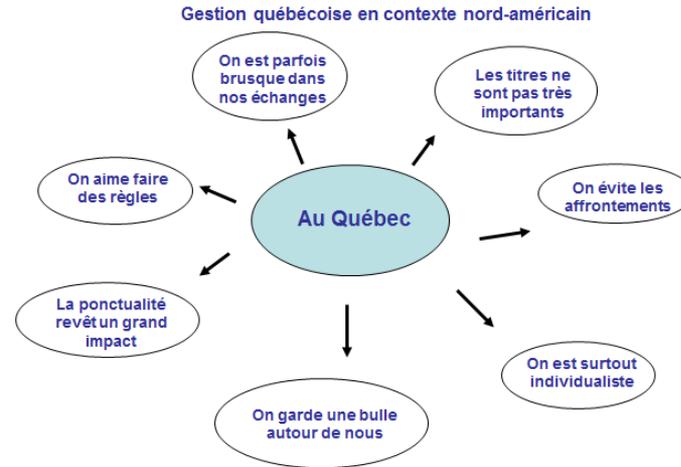
**Que valorise-t-on au Québec?  
Dans votre organisation?**



# CULTURE ET GESTION AU QUÉBEC

À votre avis, au Québec, les éléments suivants sont-ils importants?

- Le rang hiérarchique
- La bulle/proximité physique
- La familiarité
- Autonomie/Initiatives
- Collaboration
- L'affirmation de soi
- L'équipe ou l'individu



DUPUIS, Jean Pierre, 2000.

Tiré de Hudon R., Jacob M. y Dulude C. (2008). *Comprendre les enjeux culturels en emploi pour faciliter son intégration*. Québec: Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles



# COMPÉTENCES INTERCULTURELLES

## Savoirs

- Culture générale
- Soi
- Culture
- Organisation
- Codes culturels

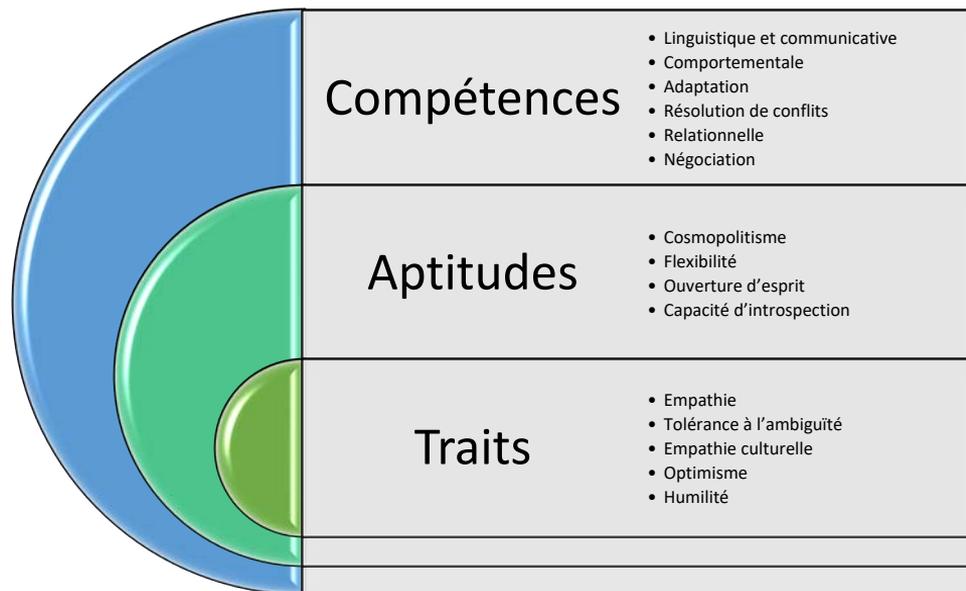
## Savoir-être

- Éviter les généralisations, stéréotypes et jugements rapides
- Chercher à comprendre l'autre (décentration)

## Savoir-faire

- Négociation interculturelle
- Communication interculturelle

# COMPÉTENCES INTERCULTURELLES

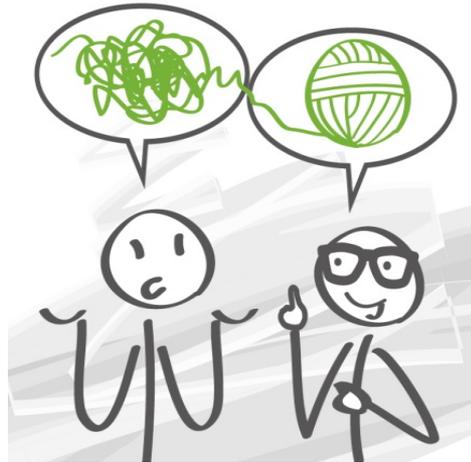


Inspiré de Rakotomena, 2005



# COMMUNICATION INTERCULTURELLE

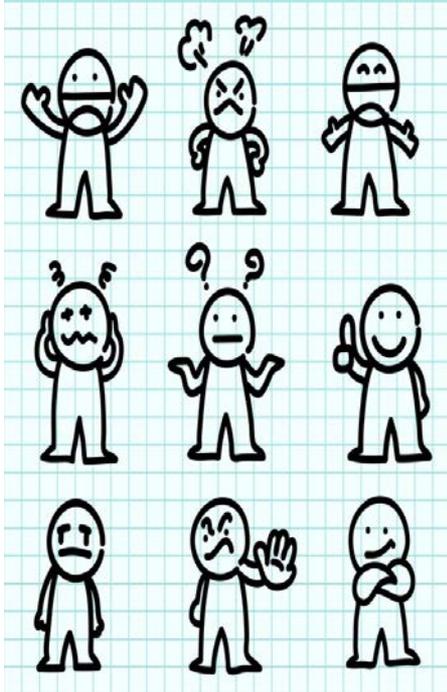
## LE VERBAL :



- Vocabulaire
- Structure grammaticale
- Intonation
- Expressions
- Niveau de langage
- Silence
- Codes (politesse, tabous...)



# COMMUNICATION INTERCULTURELLE



## LE NON-VERBAL :

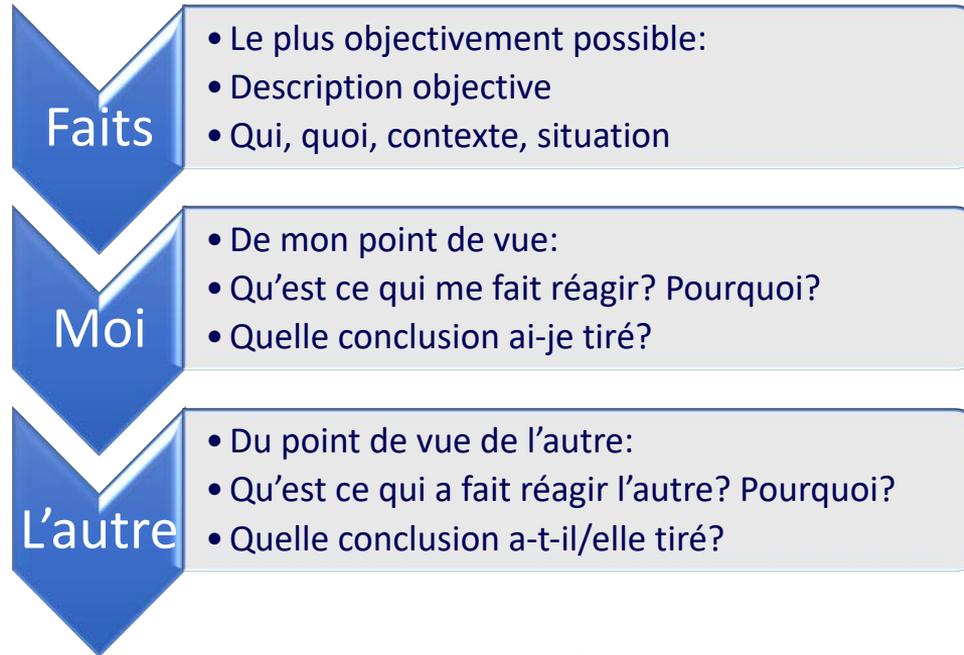
- Paralangage
- Gestes, expressions visuelles, postures
- Contact visuel
- Objets
- Toucher
- Temps
- Espace/distance



## OUTILS DE LA COMMUNICATION INTERCULTURELLE

- **Écouter:**
  - Suspendre son jugement
  - Être attentif et comprendre le point de vue de l'autre
  - Vérifier sa compréhension en reformulant et en questionnant
  
- **Se faire comprendre:**
  - Parler clairement
  - Adapter son langage à la compétence linguistique de l'autre
  - Vérifier sa compréhension

# MÉTHODE DES INCIDENTS CRITIQUES



Inspiré des études de Cohen-Emerique

Conjointement avec l'Institut de recherche sur l'intégration professionnelle des immigrants (IRIPI)



## INCIDENT CRITIQUE



## INCIDENT CRITIQUE



Conjointement avec l'Institut de recherche sur l'intégration professionnelle des immigrants (IRIPI)



# LE NOUS

- Ressemblances et différences
- Le «nous» plutôt que «eux»:



L'identité ou l'obsession du nous et eux:  
Cynthia A. Sheehan at TEDxQuebec



# VOS INCIDENTS CRITIQUES

## POUR SUIVRE DE MULTIPLES OBJECTIFS:



## ÉLÉMENTS À ANALYSER:

- Vous, comme acteur dans la situation
- Parcours migratoire
- Caractéristiques personnelles
- Dimensions culturelles
- Communication, verbal et non-verbal
- Ressemblances
- Culture organisationnelle



## PISTES DE SOLUTIONS

Nuancer  
Explicite  
Culturels  
Vocabulaire  
Relativisme  
Multiethnique  
**Valider**  
Interculturel  
Codes Intégration  
Adaptation  
Clarifier  
Ouverture  
Attentes



**MERCI DE VOTRE PARTICIPATION.  
BON SUCCÈS.**





Collège de  
**Maisonneuve**

**IRIPI**

Institut de recherche sur l'intégration  
professionnelle des immigrants

Collège de Maisonneuve

[fc.cmaisonneuve.qc.ca](http://fc.cmaisonneuve.qc.ca)

30 mars & 6 avril: Habiletés  
interculturelles

4 et 11 mai: Pratiques et  
outils GRH en contexte  
interculturel

**1000**  
**PERSONNES**  
TRAVAILLENT À FAIRE  
de Maisonneuve

**UN COLLÈGE RECONNU**  
POUR LA QUALITÉ DE SA FORMATION ET  
CONSTAMMENT EN MARCHÉ VERS LA RÉUSSITE  
ÉDUCATIVE DE SES ÉTUDIANTS

**UN COLLÈGE ENGAGÉ**  
DANS L'ÉVOLUTION DU SAVOIR, VALORISANT  
LA CRÉATIVITÉ ET L'INNOVATION

**UN COLLÈGE SANS FRONTIÈRES**  
INSPIRE PAR SA COLLECTIVITÉ ET PAR SON  
ENVIRONNEMENT, SANTÉ LOCAL QU'INTERNATIONAL

**UNE COMMUNAUTÉ ACCUEILLANTE,**  
UN ESPACE DE VIE ENRICHISSANT!

**3 CAMPUS À MONTRÉAL**  
METRO JOLIETTE / METRO PIE-OX / METRO CADILLAC

Conjointement avec l'Institut de recherche sur l'intégration professionnelle des immigrants (IRIPI)



Journée de

# L'ENSEIGNEMENT

Mardi, 5 février 2019  
Auditorium, Pavillon Lahaise  
IUSMM