



GUIDE PRATIQUE

Les meilleures pratiques en intervention interculturelle

Pour les municipalités, les organismes et les entreprises d'Abitibi-Ouest qui accueillent, accompagnent et intègrent des personnes immigrantes.

Carrefour jeunesse-emploi d'Abitibi-Ouest

Adapté, avec leur aimable permission, du *Guide des meilleures pratiques en intervention en contexte interculturel* de la MRC des Etchemins.

cjeao.qc.ca

L'immigration et l'attraction de main-d'œuvre transforment l'Abitibi-Ouest, autant nos milieux de vie que nos milieux de travail. Accueillir de nouvelles personnes demande une capacité d'adaptation, mais surtout une volonté collective de bâtir des ponts.

L'intervention interculturelle ne repose pas uniquement sur l'ouverture individuelle : elle nécessite une **approche structurée**, appuyée par des outils, des politiques et des pratiques adaptées.

Ce guide réunit des repères concrets pour favoriser une intégration harmonieuse et un vivre-ensemble durable, partout en Abitibi-Ouest.

SECTION 01

Comprendre les bases

Avant d'agir, il faut comprendre. Nos comportements sont influencés par des normes culturelles, souvent inconscientes : ce que l'on considère comme allant de soi est le produit de notre propre culture.

Reconnaître sa propre culture

- Demander à un collègue issu d'une autre culture : « Qu'est-ce qui t'a surpris ou déstabilisé dans notre façon de travailler? »
- Participer à une activité organisée par une communauté culturelle locale (repas, fête, cérémonie) et observer les différences avec ses habitudes.
- Discuter en équipe de ce que signifie « bien faire son travail » et observer les différences de perception.

Mettre l'accent sur ce qui nous unit

- Employer des formules inclusives telles que « nous, Québécoises et Québécois » lors des communications publiques ou des activités collectives.
- Souligner les points de convergence : la fierté de vivre en région, l'attachement aux saisons, à la nature, au sport ou aux traditions locales.
- Mettre en valeur les parcours de personnes immigrantes qui participent activement à la vie de la communauté, comme bâtisseurs au même titre que tous les citoyens.

Favoriser l'égalité

Créer des rapports d'égal à égal ne signifie pas traiter tout le monde de la même manière, mais tenir compte des différences pour offrir des conditions justes et équitables.

- Prévoir un menu varié qui respecte différents régimes alimentaires culturels ou religieux (ex. sans porc, végétarien) lors des événements.
- Tenir compte des jours fériés et des fêtes religieuses des différentes cultures dans la planification.
- Utiliser des exemples concrets issus de plusieurs cultures pour illustrer les concepts en formation ou en réunion.

Les 4 principes clés

1 Respect de la diversité des identités

Reconnaître, accepter et valoriser les différences entre les personnes.

Exemple : accueillir positivement les signes distinctifs (vêtements traditionnels, accents, coiffures, symboles religieux) sans jugement.

2 Dialogue actif

Un échange ouvert, sincère et respectueux où chaque personne écoute attentivement, pose des questions et cherche à comprendre l'autre, même en cas de désaccord.

Exemple : utiliser un langage inclusif et non accusateur. Dire « Je ressens... » plutôt que « Tu fais toujours... ».

3 Environnement bienveillant et sécuritaire

Un espace où chacun se sent respecté, écouté, protégé contre les jugements, les discriminations ou les agressions, et encouragé à être soi-même en toute confiance.

Exemple : afficher clairement une politique de respect et de tolérance zéro envers les discriminations et les agressions. Rappeler visiblement les comportements attendus.

4 Équité dans l'accès aux services et à l'information

S'assurer que toutes les personnes, peu importe leur origine ou leur situation, puissent comprendre, obtenir et utiliser les ressources disponibles de façon juste et adaptée à leurs besoins.

Exemple : proposer des documents d'information dans plusieurs langues présentes dans la communauté.

Un accueil structuré et humain

L'intégration ne se résume pas à un instant précis : elle s'inscrit dans un processus continu. Un accueil chaleureux en est une étape déterminante. Que ce soit en entreprise ou en municipalité, mettre en place un comité d'accueil offre un soutien concret aux nouveaux arrivants.

01

Préparer l'arrivée

Informar l'équipe;
Désigner un mentor ou un parrain;
Créer des documents d'accueil adaptés.

02

Accueillir activement

Visites guidées;
Présentations individuelles;
Explication des rôles.

03

Assurer un suivi

Rencontres régulières;
Bilan d'intégration;
Rétroactions.

Trois bonnes pratiques

1

Utiliser des supports visuels

Choisir des photos ou des illustrations montrant la diversité culturelle, d'âge, de genre et de capacités, afin que chacun se sente représenté.

2 Adapter les communications au niveau de langue

Parler lentement et articuler clairement, adapter le rythme lors des échanges oraux.

3 Valoriser chaque individu en tant que personne à part entière

Avant de considérer son rôle d'employé ou de bénéficiaire : écouter activement ses préoccupations ou ses expériences personnelles, même si elles ne sont pas directement liées au travail.

Prévoir des suivis dans le temps

Pour qu'un accueil soit réellement réussi, il est essentiel d'effectuer des suivis réguliers. Un premier suivi pourrait être réalisé **après une semaine**, un autre au cours du **premier mois**, et un dernier dans le **deuxième mois**, afin que la personne trouve graduellement sa place.

Soutenir le français au quotidien

La langue est une clé majeure de l'intégration. En soutenant l'apprentissage du français, on aide les personnes immigrantes ou allophones à mieux s'intégrer socialement, professionnellement et à participer pleinement à la vie communautaire.

Le rôle des intervenants

- ✓ Parler lentement et clairement, éviter le jargon.
- ✓ Utiliser des visuels, des gestes, des pictogrammes.
- ✓ Créer des occasions informelles pour pratiquer : pauses-café, repas d'équipe, événements.
- ✓ Faire en sorte que les erreurs linguistiques soient vues comme des étapes normales du parcours d'apprentissage.



Vers qui diriger en Abitibi-Ouest?

Pour la francisation et la formation générale des adultes, orientez les personnes vers le **CJEO** et la **formation générale des adultes du Centre de services scolaire du Lac-Abitibi**. Le CJEO peut aussi accompagner les nouveaux arrivants dans leurs démarches.

[Nous joindre →](#)

L'approche interculturelle professionnelle

L'approche de l'intervenant est centrale au succès de l'intégration. Cela signifie intégrer, dans sa manière de travailler, une compréhension active et respectueuse des différences culturelles.

Ce que cela implique

Reconnaître ses propres biais

Un biais est une tendance ou un jugement automatique, souvent inconscient, qui influence la façon dont on perçoit, évalue ou agit envers une personne.

Ex. demander à un collègue de confiance ou à un mentor de pointer des comportements ou jugements potentiellement biaisés.

Faire preuve d'humilité culturelle

Reconnaître avec sincérité que notre propre culture n'est pas la seule « bonne » façon de voir, de penser ou d'agir.

Ex. exprimer des phrases comme « Dans ma culture, nous faisons ainsi, mais je comprends que ce n'est pas la seule façon. »

Ne pas réduire une personne à son origine

La voir dans toute sa complexité, au-delà de la simple appartenance à un groupe culturel, ethnique ou national.

Ex. éviter les généralisations. Ne dites pas « Tous les gens de votre pays font ça. »

Bâtir une relation de confiance

Une relation patiente et respectueuse, qui se construit dans la durée.

Ex. prendre le temps d'écouter sans interrompre, respecter les engagements pris, valoriser les efforts et les progrès, même petits.

Développer des pratiques organisationnelles inclusives

Ancrer l'inclusion dans les façons de faire de l'organisation, et pas seulement dans les bonnes intentions individuelles.

Ex. mettre en place des mécanismes de retour d'expérience anonymes, pour permettre aux employés de signaler discrètement des comportements non inclusifs.

Pratiques recommandées

Observer sans juger

- Apprendre à suspendre ses jugements face à des comportements ou des façons de faire différentes.
- Chercher à comprendre plutôt qu'à interpréter selon ses propres référents.

Pratiquer l'écoute active et empathique

- Écouter avec attention et ouverture, sans interrompre ni imposer son point de vue.
- Valider les émotions ou les expériences exprimées, même si elles sont éloignées de sa propre réalité.

Respecter la diversité des façons de faire

- Accueillir les différences de perception du temps, de l'autorité, de la politesse, etc.
- Reconnaître la légitimité d'autres normes sociales et professionnelles.

Éviter les généralisations et les stéréotypes

- Se méfier des raccourcis culturels (ex. : « les gens de telle culture sont comme ça »).
- Considérer chaque personne comme un individu unique.

Favoriser l'inclusion dans les pratiques quotidiennes

- Créer des environnements de travail ou de services où chacun se sent écouté, respecté et représenté.
- Tenir compte des différences culturelles dans la planification d'activités, de services ou de communications.

Prendre conscience des rapports de pouvoir

- Réfléchir à sa position d'autorité ou de privilège dans l'interaction interculturelle.
- Encourager la participation équitable et éviter d'imposer ses normes ou décisions sans concertation.

Prendre en compte les réalités humaines et sociales

Cela signifie intégrer, dans chaque décision et interaction, une compréhension fine de ce que vivent réellement les personnes immigrantes au quotidien et des obstacles auxquels elles sont confrontées.

Isolement social

Plusieurs facteurs favorisent l'isolement : barrières linguistiques, manque de réseau social, stigmatisation, problèmes de santé mentale, mobilité réduite, horaires de travail incompatibles, manque d'accès aux technologies ou expériences traumatiques du passé.

SOUTIEN POSSIBLE

- Créer des groupes d'accueil et d'intégration pour tisser des liens.
- Faciliter l'accès aux activités communautaires (en tenant compte des niveaux de langue et des horaires variés).
- Mettre en place du parrainage ou du mentorat avec des membres de la communauté.

Logements inadéquats

Le surpeuplement, l'insalubrité, l'insécurité résidentielle, l'isolement géographique ou la discrimination nuisent directement à la qualité de vie et à l'intégration.

SOUTIEN POSSIBLE

- Offrir un accompagnement personnalisé dans la recherche de logement et les démarches administratives.
- Proposer des solutions d'hébergement temporaires sécuritaires en attendant un logement stable.
- Sensibiliser les propriétaires pour encourager l'accueil des personnes migrantes ou vulnérables.

Difficultés linguistiques

Une maîtrise limitée de la langue peut entraîner des difficultés à communiquer avec les services, un accès réduit au marché du travail, une perte de confiance en soi, ainsi qu'un stress et une fatigue cognitive accrus.

SOUTIEN POSSIBLE

- Mettre en place des ateliers de conversation informelle (cafés-rencontres, groupes de discussion).
- Utiliser des outils de traduction et de communication visuelle (documents illustrés, pictogrammes, applications).
- Faciliter l'accès aux ressources numériques (ordinateurs, formations).

Méconnaissance des services

L'accès aux services peut être freiné par le manque d'information adaptée, la complexité du système, la méfiance envers les institutions, la mobilité réduite ou les difficultés technologiques.

SOUTIEN POSSIBLE

- Créer des guides d'information accessibles (brochures, vidéos, pages web) dans les langues parlées par la communauté.
- Organiser des séances d'accueil et d'orientation pour présenter les services et répondre aux questions.
- Favoriser le bouche-à-oreille positif en encourageant le partage d'expérience.

Stress migratoire

Le stress migratoire peut découler du choc culturel, de la séparation familiale, de l'incertitude liée au statut, des barrières linguistiques, du manque de soutien social ou de la lourdeur des démarches administratives.

SOUTIEN POSSIBLE

- Faciliter l'accès à des services de santé mentale adaptés (le **CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue** et son CLSC local), au besoin avec interprète.
- Favoriser le maintien des liens familiaux et communautaires.
- Offrir un accompagnement administratif rassurant pour réduire l'anxiété.

Favoriser le vivre-ensemble

Favoriser le vivre-ensemble et la mobilisation communautaire, c'est créer des conditions où des personnes de cultures différentes peuvent se connaître, se respecter et collaborer pour améliorer leur milieu de vie.

6.1 Organiser des événements interculturels

Fête multiculturelle locale

Kiosques culinaires où chaque communauté prépare un plat typique; musique, danse et démonstrations artistiques.

Soirée de contes et légendes du monde

Résidents natifs et nouveaux arrivants racontent des histoires traditionnelles. Une activité intergénérationnelle.

Tournoi sportif interculturel

Équipes mixtes (générations et origines différentes); sports populaires d'ici et d'ailleurs.

Atelier culinaire participatif

Petits groupes où l'on prépare ensemble des recettes de divers pays; transmission de savoir-faire.

Festival de cinéma du monde

Projection de courts ou longs métrages suivie d'une discussion ouverte sur l'immigration et la solidarité.

Chorale ou prestation musicale

Répertoire regroupant chansons québécoises et musiques du monde; invitation à chanter ou jouer ensemble.

Journée « portes ouvertes »

Organismes, commerces et institutions présentent leurs services; animations pour les enfants et la famille.

Balade interculturelle en nature

Randonnée avec arrêts pour échanger sur la nature et la culture; partage de collations traditionnelles.

Atelier artistique collaboratif

Fresque murale, tricot collectif, sculpture ou mosaïque reflétant la diversité du territoire.

Foire des talents

Scène ouverte pour la musique, la danse, la poésie, l'artisanat ou toute forme d'expression culturelle.

6.2

Impliquer les personnes immigrantes dans les comités

- Comité organisateur d'événements

- Comité consultatif municipal

- Comité de parents d'école ou de CPE

- Comité de bibliothèque

- Comité d'accueil des nouveaux arrivants

- Comité sportif ou culturel

L'idée : leur confier des rôles visibles (animation, accueil, logistique, sélection d'ouvrages, organisation d'activités) pour qu'elles participent pleinement à la vie locale.

Construire un « nous » commun

Le vivre-ensemble repose autant sur la valorisation de la diversité que sur la construction d'une identité commune. Mettre l'accent sur ce « nous » partagé permet d'éviter la logique du « nous » et du « eux » et renforce la cohésion sociale.

- Intégrer, dans les célébrations locales (comme la Fête nationale ou les festivals), des symboles et activités qui reflètent à la fois la culture québécoise et la diversité des origines.
- Favoriser des récits collectifs où les différentes cultures s'inscrivent dans une même histoire commune, celle du Québec.
- Organiser des espaces de discussion où chacun peut exprimer ce que signifie pour lui « être Québécois ».

6.3 Communiquer par plusieurs canaux

Affiches et dépliants

- multilingues (avec pictogrammes)

Infolettre électronique mensuelle

Médias sociaux (page Facebook locale)

Radio locale ou scolaire

Journal municipal ou régional

Panneaux et tableaux d'affichage

Messagerie directe (groupes WhatsApp, Messenger, textos)

Capsules vidéo

- Présence physique dans les événements

- Partenariat avec les commerces locaux

6.4 Célébrer les contributions de chacun

Gala ou soirée de reconnaissance

Remise de prix aux bénévoles, entrepreneurs, artistes et citoyens engagés, incluant des personnes immigrantes.

Mur ou panneau des réussites

À la bibliothèque, au bureau municipal ou au centre communautaire : photos et histoires de personnes qui contribuent.

Portraits dans le journal régional

Mise en avant de parcours inspirants (ex. un nouvel arrivant qui démarre une entreprise ou s'implique bénévolement).

Capsules vidéo « Histoires de chez nous »

Entrevues avec des citoyens racontant leur contribution à la vie locale, diffusées sur les réseaux sociaux.

Remerciements personnalisés

Lettres officielles ou cartes manuscrites envoyées aux personnes ayant apporté une aide ou une contribution notable.

Prévenir les conflits et promouvoir le dialogue

Les malentendus culturels sont normaux, mais peuvent souvent être anticipés et désamorçés. Il ne s'agit pas d'éviter les conflits, mais de les transformer en occasions de croissance commune.

La méthode des incidents critiques

Cette méthode consiste à recueillir et à analyser des récits d'expériences marquantes (positives ou négatives) vécues dans le milieu de travail ou d'intervention. Ces récits, appelés « incidents critiques », permettent de cerner les compétences clés et les pratiques efficaces ou problématiques.

Objectifs

- Identifier les compétences clés.
- Mettre en lumière les bonnes pratiques.
- Détecter les pratiques problématiques.
- Améliorer services, formations et procédures à partir de cas concrets.

Les 5 étapes

1. Définir le contexte et l'objectif (ex. faciliter l'intégration).
2. Recueillir les récits par un entretien ou un rapport, en se concentrant sur des faits précis.
3. Analyser les incidents pour identifier les facteurs de succès, d'échecs et les compétences mobilisées.
4. Organiser les incidents en catégories ou thèmes communs (communication, adaptation culturelle, gestion des conflits).
5. Utiliser les résultats pour adapter les procédures, les formations et les outils.

La médiation interculturelle

Ce processus d'accompagnement vise à faciliter la compréhension mutuelle entre des personnes ou des groupes de cultures différentes. Un médiateur interculturel, neutre et formé, aide les parties à :

Clarifier leurs positions.

Identifier les sources culturelles possibles du malentendu.

Co-construire des pistes de solution ou de collaboration.

Les espaces d'expression

Ce sont des lieux physiques ou symboliques, sécuritaires et respectueux, où l'on peut partager librement expériences, opinions, ressentis et besoins, sans crainte de jugement ou de représailles.

Mise en pratique

- Organiser des réunions ou ateliers thématiques pour exprimer les perceptions et les expériences.
 - Instaurer des règles de communication claires : respect, écoute active, prise de parole équitable.
 - Encourager la reformulation et le questionnement bienveillant pour clarifier les malentendus.
 - Documenter les idées et solutions proposées pour un suivi et une amélioration continue.
-

Évaluer, s'adapter et s'améliorer

Une approche interculturelle efficace repose sur l'amélioration constante. Elle ne s'improvise pas : elle se construit, s'ajuste et évolue avec le temps.

Connaître sa réalité locale

Mener un portrait ou un diagnostic de la diversité présente (statistiques, sondage, groupe de discussion).

Mesurer pour mieux agir

Utiliser des indicateurs concrets (taux de participation, niveaux de satisfaction, progrès observés) pour évaluer les actions mises en place.

Garder ses outils à jour

Réviser et bonifier régulièrement les outils d'accueil, de communication et d'intégration (trousses ou guides de bienvenue, répertoire des ressources, affichage visuel inclusif, calendrier d'activités socioculturelles).

Donner la parole aux personnes concernées

Recueillir des témoignages et des retours d'expérience pour enrichir les pratiques.

S'inspirer de ce qui fonctionne

Tirer des leçons de modèles reconnus (municipalités accueillantes, politiques en équité) — et adapter ce qui a fait ses preuves ailleurs à la réalité d'Abitibi-Ouest.

L'intervention en contexte interculturel est un processus évolutif, collectif et profondément humain.

Chacun a un rôle à jouer. Et chaque geste compte.

CRÉDITS ET REMERCIEMENTS

Ce guide est adapté, avec leur aimable permission, du *Guide des meilleures pratiques en intervention en contexte interculturel* produit par la **MRC des Etchemins** (réalisé dans le cadre du Programme d'appui aux collectivités du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration du Québec).

Le CJEAO remercie chaleureusement la **MRC des Etchemins** pour ce partage généreux, au bénéfice de toute la collectivité d'Abitibi-Ouest.

Visiter le site de la MRC des Etchemins →

RESSOURCES

Pour aller plus loin

Outils et ressources utiles pour accueillir et intégrer en Abitibi-Ouest.

CJEO — Carrefour jeunesse-emploi d'Abitibi-Ouest

Accompagnement en attraction, accueil et intégration. Nous pouvons vous orienter et soutenir vos démarches.

[Nous joindre →](#)

Guide — nouveaux arrivants

Le pendant de ce guide, destiné aux personnes qui s'établissent en Abitibi-Ouest (adaptation culturelle).

[Voir le guide →](#)

Pochette d'accueil régionale

Boîte à outils clé en main pour les municipalités qui accueillent de nouveaux résidents.

[Voir la pochette →](#)

MRC d'Abitibi-Ouest

Information sur les services municipaux, le territoire et les ressources locales.

[mrcao.qc.ca →](http://mrcao.qc.ca)

CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue

Services de santé et services sociaux de la région (CLSC local).

[ciyss-at.gouv.qc.ca →](http://ciyss-at.gouv.qc.ca)

Vous souhaitez de l'accompagnement?

Votre organisation, votre municipalité ou votre entreprise accueille de nouvelles personnes? Le CJEO peut vous appuyer dans vos pratiques d'accueil et d'intégration. N'hésitez pas à nous contacter.

[Contacter le CJEO →](#)