



Photographie : Jamila Guivach

La communication interculturelle en ressources humaines est un processus continu d'apprentissage et d'adaptation. En cultivant le savoir, le savoir-être et le savoir-faire, les acteurs des milieux d'affaires et communautaires peuvent transformer les défis de la diversité en de véritables atouts pour l'entreprise. Ce guide se veut un outil pratique pour naviguer ces complexités, favoriser l'intégration et bâtir des milieux où chaque personne, chaque talent, peu importe son origine, peut s'épanouir pleinement.

## Répertoire des ressources :

### Carrefour de la Vallée-de-l'Or

- Service d'accompagnement pour les travailleurs étrangers
- Activités interculturelles
- Accueil, intégration et réseautage
- Séances d'informations et formations

📍 1100, 3e avenue Ouest, Val-d'Or, QC J9P 1T6

☎ (819) 825-5627

🌐 [carrefourvo.ca](http://carrefourvo.ca)

### Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité au travail

- Droits et obligations des travailleurs et employeurs
- Formulaires et publications
- Lois et règlements

🌐 [cnesst.gouv.qc.ca](http://cnesst.gouv.qc.ca)

### Chambre de commerce de Val-d'Or

- Ateliers, conférences, formations et réseautage destinés aux employeurs qui recrutent à l'étranger
- Lieu d'échange et de concertation du milieu des affaires

📍 921, 3e Avenue, suite 200, Val-d'Or (Québec) J9P 1T4

☎ 819 825-3703

🌐 [ccvd.qc.ca](http://ccvd.qc.ca)

### Services Québec

- Arrima services en ligne
- Travailler au Québec
- Importance du français au Québec

🌐 [quebec.ca/immigration](http://quebec.ca/immigration)

## Aide-mémoire

# Les bonnes pratiques en communication interculturelle en entreprise et en milieu communautaire



Cet outil s'inscrit en continuité avec le Guide des bonnes pratiques. Il vise à outiller tous les acteurs des milieux d'affaires et communautaires (ressources humaines, gestionnaires PME, employés et membres des communautés d'accueil) avec des connaissances et des outils nécessaires pour interagir avec empathie, efficacité et respect, transformant ainsi les malentendus et les préjugés en occasions d'apprentissage et de croissance mutuelle.

Avec la participation financière de :

**Québec** 



**CARREFOUR**  
DE LA VALLÉE-DE-L'OR



CHAMBRE DE COMMERCE  
**DE VAL-D'OR**

# Les bonnes pratiques en communication interculturelle

## Les trois piliers de la compétence interculturelle



**Le Savoir**

Comprendre les contextes socioculturels, les modes de vie en société, les politiques de l'entreprise et les modèles d'intervention

Acquérir des connaissances sur les différentes cultures présentes au sein de l'organisation et de la communauté, leurs valeurs, leurs normes et leurs modes de communication



**Le Savoir-être**

Interagir efficacement dans un contexte interculturel requiert des qualités personnelles et des attitudes d'ouverture

La curiosité pousse à vouloir comprendre l'autre, la tolérance permet d'accepter les différences sans jugement et la flexibilité aide à adapter son approche.



**Le Savoir-faire**

Mettre en œuvre des stratégies et des techniques de communication adaptées

Développer des compétences pratiques pour créer des ponts entre les cultures, notamment par l'écoute active, la reformulation, la médiation et la co-construction de solution

## Actions de communication

- 1. La personne n'est pas le porte-parole de son pays**  
Le pays d'origine n'explique presque rien à lui seul. Les repères diffèrent d'une personne à une autre.
- 2. Vérifier avant d'attribuer un comportement à la culture**  
La culture devrait être la dernière hypothèse envisagée, pas la première.
- 3. Distinguer : la culture, la personnalité, la maîtrise de la langue et la situation personnelle**  
L'attitude de chaque personne mérite d'être mieux comprise.
- 4. Se méfier autant de l'indulgence excessive**  
Les attentes sur la performance restent les mêmes pour tous; c'est le soutien qui s'adapte.
- 5. Rendre explicites ses propres règles implicites**  
Avant de corriger un comportement, il est utile de se demander : cette règle a-t-elle déjà été formulée clairement ?
- 6. Éviter les remarques qui excluent, même bien intentionnées**  
L'effet est de rappeler à la personne qu'elle reste perçue comme étrangère.
- 7. Poser les mêmes questions à tout le monde**  
Si la question est utile, il suffit de la proposer à tous.

## Défis communs et déclencheurs de situations délicates

- 1. Différences de codes sociaux et normes culturelles**  
Ce qui est considéré comme poli ou approprié dans une culture peut être perçu différemment dans une autre.
- 2. Styles de communication divergents**  
Les styles de communication varient d'une culture à l'autre, allant du direct à l'indirect.
- 3. Attentes implicites et règles non écrites**  
De nombreuses règles et attentes font partie de la culture organisationnelle dominante. Certaines règles non écrites peuvent être une source de confusion et de frustration.
- 4. Barrières linguistiques et sens exact des mots**  
Parler la même langue ne garantit pas de bien se comprendre. Le sens des mots, les expressions courantes et le ton employé peuvent facilement mener à des malentendus.

## Stratégies pratiques

- 1. Prévention**  
**Instaurer une culture inclusive**
  - Sensibilisation et formation continue
  - Mentorat et jumelage
  - Espaces de dialogue
  - Clarification des attentes
- 2. Intervention**  
**Transformer le conflit en apprentissage**
  - Médiation interculturelle
  - Écoute active et reformulation
  - Co-construction de solutions
  - Décentration culturelle

## Expressions à bannir!

À éviter absolument.

- «
- Ils ne veulent pas apprendre le français
  - Ils refusent de s'intégrer à la culture québécoise
  - Ils restent entre eux et ne se mélangent pas
  - Ils prennent les emplois des Québécois
  - Ils profitent du système (aide sociale, services publics)
  - Ils acceptent de travailler pour moins cher et font baisser les salaires
  - Leurs diplômes ne valent rien ici
  - Ils ne sont pas assez qualifiés
  - Ils ne comprennent pas les normes québécoises
  - Leurs valeurs sont incompatibles avec celles du Québec
  - Ils veulent imposer leur religion
  - Ils refusent l'égalité hommes-femmes
  - Ils créent des ghettos
  - Ils profitent des accommodements raisonnables
  - Ils augmentent l'insécurité
  - Ils abusent du système de santé
  - Ils ne respectent pas les lois
- »



**Scénarios**  
Pour découvrir des exemples, lisez ceci!