

L'essentiel de la communication interculturelle en entreprise et en milieu communautaire



CHAMBRE DE COMMERCE
DE VAL-D'OR

Si vous êtes actuellement dans un processus d'embauche et d'accueil de travailleurs et travailleuses issus de l'immigration, nous vous invitons à consulter le *Guide des bonnes pratiques* disponible sur le site web de la Chambre de commerce de Val-d'Or ou en version imprimée à l'entrée de nos bureaux.

Dans un environnement de travail de plus en plus globalisé, **la diversité culturelle est devenue une richesse inestimable pour les entreprises et pour les communautés.** Cependant, elle peut également engendrer des défis de communication, particulièrement dans les situations délicates impliquant les personnes issues d'origines culturelles différentes, plus particulièrement les employés issus de l'immigration, les employeurs et autres employés issus de la communauté d'accueil.

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.**

Une communication interculturelle efficace est essentielle pour **favoriser un environnement de vie et de travail inclusif**, prévenir les conflits et assurer une intégration réussie des talents immigrants. Elle contribue non seulement au bien-être et à l'épanouissement des employés, à la cohésion sociale des communautés, mais aussi à la performance globale de l'organisation.

Les trois piliers de la compétence interculturelle¹

Pour une gestion réussie des relations interculturelles, les acteurs communautaires doivent mobiliser trois dimensions fondamentales : le savoir, le savoir-être et le savoir-faire.

Le Savoir

Le savoir englobe la **compréhension des contextes socioculturels**, des modes de vie en société, des politiques d'entreprise et des modèles d'intervention. Il s'agit d'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. Cette connaissance permet d'anticiper les différences potentielles et d'éviter les interprétations erronées des comportements et des messages. Il est également crucial de **connaître les cadres légaux et les politiques internes** relatifs à la diversité et à l'inclusion, ainsi que les ressources disponibles pour soutenir les employés immigrants dans leurs milieux professionnels et dans leurs milieux de vie communautaire.

Le Savoir-être

Le savoir-être fait référence aux **qualités personnelles et aux attitudes nécessaires** pour interagir efficacement dans un contexte interculturel. Cela inclut la curiosité, la tolérance, la flexibilité et l'inclusion. 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. **L'inclusion, quant à elle, est la capacité à créer un environnement où chacun se sent valorisé et respecté, indépendamment de son origine culturelle.** Ces qualités sont le fondement d'une approche empathique et respectueuse.

Le Savoir-faire

Le savoir-faire concerne la **capacité à mettre en œuvre des stratégies et des techniques de communication adaptées**. Cela implique de 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 solutions**. Le savoir-faire permet de transformer la théorie en action, en utilisant des outils concrets pour résoudre les malentendus et gérer les conflits de manière constructive. Il s'agit d'une compétence dynamique qui s'affine par l'apprentissage continu et l'expérience.

¹ BYRAM, Michael. *Teaching and Assessing Intercultural Communicative Competence*. Clevedon (Royaume-Uni) : Multilingual Matters, 1997. 124 p.



Défis communs et déclencheurs de situations délicates

Les situations délicates en milieu de travail ou communautaire interculturel sont souvent le résultat de **malentendus ou d'interprétations divergentes**, plutôt que de mauvaises intentions. Comprendre les déclencheurs courants est la première étape pour les prévenir et les gérer efficacement.

1. Différences de codes sociaux et normes culturelles

Chaque culture possède ses propres codes sociaux qui régissent les interactions, le rapport au temps, à la hiérarchie, à l'espace personnel et à l'expression des émotions. **Ce qui est considéré comme poli ou approprié dans une culture peut être perçu différemment dans une autre.** Par exemple, la ponctualité, la manière de s'adresser à un supérieur ou la gestion des silences peuvent varier considérablement. Un employé qui reste silencieux lors d'une réunion peut être perçu comme désintéressé dans une culture, alors que dans une autre, cela peut signifier le respect ou la réflexion. Rappelons également que chaque comportement varie aussi selon la personnalité, les expériences individuelles et le contexte.

2. Styles de communication divergents

Les styles de communication varient d'une culture à l'autre, allant du direct à l'indirect. **Dans les cultures à communication directe, les messages sont explicites et clairs, tandis que dans les cultures à communication indirecte, le sens est souvent véhiculé par le contexte, le non-verbal ou des allusions.** Un communicateur habitué à un style direct pourrait involontairement offenser un interlocuteur d'une culture indirecte en étant trop frontal; à l'inverse, un interlocuteur habitué à un style indirect pourrait être perçu comme évasif ou peu clair.

3. Attentes implicites et règles non écrites

De nombreuses règles et attentes en entreprise et en société sont implicites et ne sont pas formalisées. Elles font partie de la culture organisationnelle dominante. **Pour un interlocuteur immigrant, ces règles non écrites peuvent être une source de confusion et de frustration.** L'exemple d'un employé qui attend patiemment devant le bureau d'un gestionnaire sans interrompre une conversation téléphonique qui est ensuite jugé comme « peu allumé » ou l'exemple d'une personne qui ne répond pas rapidement à une invitation ou ne prévient pas qu'il ne participera, peut être interprété comme un manque d'intérêt ou de considération alors que dans sa culture d'origine, l'absence de réponse laisse la porte ouverte jusqu'à la dernière minute. Ces deux exemples illustrent parfaitement ce décalage entre les attentes implicites et les comportements culturels.

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. Une traduction mot à mot risque de déformer le message. De même, une formulation qui paraît neutre pour une personne peut être reçue comme brusque ou condescendante par une autre. Enfin, une maîtrise limitée de la langue peut empêcher quelqu'un d'exprimer pleinement ses idées ou ses préoccupations. Cela génère de la frustration de part et d'autre et nuit à la qualité des échanges.



Stratégies pratiques

L'humain a naturellement tendance à reproduire les comportements de son entourage. En adoptant une attitude respectueuse, il influence donc positivement toute son équipe. Au-delà de l'exemple qu'il donne, il peut aussi s'appuyer sur des stratégies concrètes, tant pour prévenir les situations délicates que pour les gérer lorsqu'elles surviennent. En voici quelques-unes : en intégrer une seule peut déjà faire la différence.

1. Prévention : Instaurer une culture inclusive

La prévention est la clé d'un environnement de travail et d'une vie communautaire harmonieux. Elle repose sur la création d'une culture où la diversité est non seulement acceptée, mais valorisée et comprise.

- ≥ **Sensibilisation et formation continue** : Organiser des événements dans la communauté, des ateliers et des formations régulières sur la communication interculturelle et la diversité pour tous les niveaux hiérarchiques au travail, aide à déconstruire les stéréotypes et à développer l'empathie.
- ≥ **Mentorat et jumelage** : Mettre en place des programmes de mentorat où des employés expérimentés (locaux) parrainent des nouveaux travailleurs immigrants ou mettre en place un programme de parrainage entre des nouveaux arrivants et des membres de la communauté facilitent l'intégration, la compréhension des codes et la création de liens sociaux.
- ≥ **Espaces de dialogue** : Encourager un dialogue ouvert et transparent tant en milieu de travail qu'en société où les nouveaux arrivants se sentent à l'aise d'exprimer leurs préoccupations et de poser des questions sans crainte de jugement. Des rencontres, réunions régulières ou des boîtes à suggestions anonymes peuvent être utiles.

- ≥ **Clarification des attentes et les obligations** : En entreprise, il est important de rendre explicites les règles et attentes, en particulier celles qui sont souvent implicites. Cela peut inclure des guides d'intégration détaillés, des sessions d'orientation claires et des rappels réguliers sur les valeurs de l'entreprise. Alors qu'en communauté, le nouvel arrivant a également des devoirs et des obligations qui doivent être parfois clarifiés.

2. Intervention : Transformer le conflit en apprentissage

Lorsqu'un conflit ou un malentendu survient, l'objectif est de le transformer en levier d'apprentissage et de renforcement des relations.

- ≥ **Médiation interculturelle** : Recourir à un tiers neutre et formé en médiation interculturelle. Ce médiateur aide les parties à exprimer leurs perceptions, à comprendre les points de vue de l'autre et à trouver un terrain d'entente. La médiation est un processus confidentiel et volontaire qui vise à la co-construction de solutions.
- ≥ **Écoute active et reformulation** : Pratiquer l'écoute active en se concentrant pleinement sur ce que dit le nouvel arrivant, verbalement et non-verbalement et reformuler ce qui a été compris permettent de vérifier la bonne compréhension et de montrer à l'interlocuteur qu'il a été entendu. Par exemple : « Si je comprends bien, vous vous sentez... est-ce exact ? ». Il est important de souligner que la compréhension peut provenir autant de l'émetteur du message que celui du récepteur. En d'autres termes, il faut encourager toutes les parties à mieux se comprendre mutuellement.
- ≥ **Co-construction de solutions** : Impliquer activement toutes les parties dans la recherche de solutions garantit une meilleure adhésion et des solutions plus durables, car elles sont adaptées aux besoins et aux perspectives de chacun.
- ≥ **Décentration culturelle** : Aider les parties à prendre du recul par rapport à leur propre cadre culturel pour essayer de comprendre la situation du point de vue de l'autre favorise l'empathie et réduit les jugements hâtifs.



Actions de communication et scripts

Évitons les stéréotypes.

1. **Ne jamais faire de la personne immigrante le porte-parole de son pays.** Une personne née à Bogotá, diplômée en génie, n'a pas les mêmes repères qu'une personne d'une région rurale du même pays. Le pays d'origine n'explique presque rien à lui seul.
2. **Vérifier avant d'attribuer un comportement à la culture.** Le réflexe le plus courant est aussi le plus trompeur : conclure « c'est culturel » alors que la cause est bien plus simple — une consigne donnée dans le bruit, un manque de sommeil, un covoiturage qui a lâché, un mot de métier jamais expliqué. **La culture devrait être la dernière hypothèse envisagée, pas la première.**
3. **Distinguer quatre choses qu'on confond souvent : la culture, la personnalité, la maîtrise de la langue et la situation personnelle.** Un employé silencieux en réunion peut être réservé de nature, mal à l'aise en français, épuisé par un deuxième emploi ou effectivement issu d'un milieu où l'on ne coupe pas la parole à un supérieur.
4. **Se méfier autant de l'indulgence excessive.** Baisser ses attentes « parce qu'il vient d'ailleurs » est aussi un stéréotype et il nuit davantage puisque la personne ne reçoit pas la rétroaction dont elle a besoin, stagne, et finit par plafonner sans savoir pourquoi. Les attentes restent les mêmes pour tous; c'est le **soutien** qui s'adapte.
5. **Rendre explicites ses propres règles implicites.** Beaucoup de « problèmes de comportement » sont en fait le résultat de normes que personne n'a jamais clairement énoncées. Par exemple : que signifie précisément « vers 8 h » ? À quel moment est-il approprié d'interrompre son patron, son employé ou son interlocuteur ? Doit-on annoncer un retard sur une échéance, ou simplement redoubler d'efforts en silence pour la respecter ? Avant de corriger un comportement, il est utile de se demander : cette règle a-t-elle déjà été formulée clairement ? La communication interculturelle n'a pas la prétention d'endoctriner une catégorie ou une autre, elle vise la cocréation d'une conscience commune permettant le dépassement des contradictions issues des différences culturelles.
6. **Éviter les remarques qui excluent, même bien intentionnées.** « Tu parles bien français pour un... », « tu viens d'où, vraiment ? », « chez vous, c'est comment ? » devant l'équipe. L'effet est de rappeler à la personne qu'elle reste perçue comme étrangère.
7. **Poser les mêmes questions à tout le monde.** C'est le test le plus simple : si tu ne poserais pas cette question à une personne née à Val-d'Or, ne la pose pas à celui qui vient d'arriver. Et si la question est utile, intègre-la dans ton discours.



Des questions qu'on peut poser sans discriminer

La règle d'or : la question doit porter sur une exigence réelle du poste ou sur un besoin de soutien, jamais sur l'origine, la religion, la famille ou la situation personnelle. Test rapide : *est-ce que la réponse change quelque chose à la capacité d'effectuer le travail ou même de participer à la vie communautaire?* Si non, la question n'a pas à être posée.

Trois formulations passe-partout

applicables à presque toutes les situations :

- « Le poste exige [X]. Es-tu en mesure de faire [X] ? »
- « De quoi aurais-tu besoin pour réussir [X] ? »
- « Comment préfères-tu [recevoir les consignes / être formé / qu'on te donne du retour] ? »

À l'accueil et pendant l'intégration

- « Comment préfères-tu recevoir les consignes : à l'oral, à l'écrit, en images, en le faisant une fois avec quelqu'un ? »
- « Y a-t-il des mots ou des expressions qu'on utilise ici que tu ne comprends pas ? Fais-moi une liste, ça va m'aider à mieux former tout le monde. »
- « Dans tes emplois précédents, comment ça fonctionnait pour [la sécurité / les horaires / les pauses] ? Qu'est-ce qui est différent ici ? »
- « Qu'est-ce qui te semble évident pour nous, mais pas encore clair pour toi ? »
- « Est-ce qu'il y a des contraintes pratiques dont je devrais tenir compte pour ton horaire ? »
- « Y a-t-il des dates importantes pour toi dans l'année que tu aimerais réserver d'avance ? »

Pour valider la compréhension

- Au lieu de « as-tu compris ? » → « **Peux-tu me réexpliquer dans tes mots comment tu vas procéder ?** » La première question obtient toujours oui; la seconde révèle réellement ce qui a été saisi, sans humilier personne.
- « Est-ce que ma consigne était claire ? »



Quelques scénarios courants et des exemples de scripts

pour vous guider dans des conversations délicates.

Scénario 1 : Gestion de la performance

Situation : Un employé arrivé au Québec depuis un an prend deux fois plus de temps que prévu sur ses tâches et refait souvent la même erreur. En réalité, les consignes lui sont données verbalement, à la course, avec du vocabulaire de métier régional qu'il ne maîtrise pas encore, mais il ne redemande jamais d'explications.

Approche : S'en tenir aux faits observables, retirer la menace de la conversation, et chercher la cause du côté de l'organisation du travail avant de la chercher du côté de l'employé.

Script suggéré :

« [Prénom], je voulais qu'on se parle de [tâche/mandat]. D'abord, je te le dis tout de suite : ce n'est pas un avertissement et ton emploi n'est pas en jeu. Je veux juste qu'on trouve ensemble ce qui accroche.

Ce que je constate, c'est que [décrire le fait, ex. : « le montage prend environ six heures alors qu'on prévoit trois »]. Je ne pense pas que ce soit une question d'effort, je te vois travailler. Alors je me demande si le problème est plutôt dans la façon dont on t'a montré le travail.

Quand [nom du collègue] t'explique une tâche, est-ce que tu as le temps de poser des questions ? Est-ce qu'il y a des mots ou des expressions qu'on utilise ici et qui ne sont pas clairs pour toi ? Tu peux me le dire franchement, ça ne se retournera jamais contre toi au contraire, ça m'aide à mieux former tout le monde.

Ce que je te propose : on reprend la procédure ensemble cette semaine, je te la fais écrire dans tes mots, et si tu bloques sur quelque chose, tu viens me voir. Ici, poser une question n'est pas un signe de faiblesse c'est exactement ce qu'on attend de nos employés. »

Suivi : Fournir la procédure par écrit ou en images, désigner une personne-ressource stable, et vérifier l'amélioration dans deux semaines à l'aide d'un indicateur concret plutôt que d'une impression générale.

Scénario 2 : Un nouvel arrivant veut avoir accès une diversité alimentaire à l'épicerie

Situation : Un nouvel arrivant remarque que l'épicerie de son quartier offre peu de produits halal. Il s'adresse au gérant afin de lui faire part de son besoin et de vérifier s'il serait possible d'élargir l'offre de produits correspondant à ses habitudes alimentaires. Le gérant connaît peu les exigences liées à l'alimentation halal et ne sait pas précisément quels produits sont recherchés.

Approche : Accueillir la demande avec ouverture et curiosité, reconnaître ses limites et son manque de connaissances sur le sujet sans porter de jugement, poser des questions pour mieux comprendre les besoins du client, explorer les possibilités d'approvisionnement auprès des fournisseurs et effectuer un suivi auprès du client afin de l'informer des démarches entreprises.

Script suggéré pour le gérant :

« Salut [Prénom], « Merci de me faire part de votre besoin. Je ne suis pas très familier avec les produits halal et leurs particularités, mais j'aimerais mieux comprendre ce qui pourrait répondre à vos attentes.

Pourriez-vous me parler des produits que vous recherchez le plus souvent ou me donner quelques exemples de marques ou d'aliments que vous aimeriez trouver ici?

Je vais vérifier les options offertes par nos fournisseurs et voir ce qu'il serait possible d'ajouter à notre inventaire. Si vous le souhaitez, je pourrais également prendre vos coordonnées afin de vous tenir informé des développements. »

Suivi : Résumer la situation à son équipe et réaliser un suivi auprès du client.

Scénario 3 : Ajustement et rappel des attentes

Situation : Un employé arrive régulièrement quelques minutes après le début de son quart et manque la réunion de sécurité du matin. Il est arrivé au Québec depuis huit mois. Dans son emploi précédent, se présenter « autour de » l'heure prévue était considéré comme normal et il ne saisit pas encore pourquoi cinq minutes font une différence ici.

Approche : Nommer le comportement de façon factuelle, expliquer le *pourquoi*, vérifier les obstacles concrets, puis convenir d'un suivi.

Script suggéré :

« Salut [Prénom], j'aimerais qu'on prenne cinq minutes ensemble. J'ai remarqué que depuis deux semaines, tu arrives vers 7 h 10 au lieu de 7 h. Je veux surtout m'assurer que tu comprends pourquoi c'est important ici : la réunion de début de quart, c'est là qu'on donne les consignes de sécurité de la journée, les travaux en cours, les zones à éviter. Quelqu'un qui la manque n'a pas l'information dont il a besoin pour travailler en sécurité. Ce n'est pas une question de rigidité, c'est une question de protéger tout le monde, toi inclus.

Je sais aussi que les habitudes ne sont pas les mêmes partout, et qu'ici le transport n'est pas toujours simple. Est-ce qu'il y a quelque chose qui te complique la vie le matin ? Le covoiturage, le permis, la garderie, l'auto qui part mal ? Si oui, dis-le-moi, on va regarder ce qu'on peut faire. »

Suivi : Résumer l'entente par écrit (courriel ou note au dossier), fixer un point de contrôle dans deux ou trois semaines et souligner l'amélioration quand elle se produit.

Scénario 4 : Demandes d'accommodement

Situation : Un employé de production sur un quart de 12 heures demande deux choses : quelques minutes en fin d'après-midi pour prier, et congé le jour de l'Aïd, une date qui tombe en pleine période de pointe. L'équipe compte cinq personnes; une absence non planifiée arrête la ligne.

Approche : Comprendre le besoin concret avant de parler des contraintes. Discuter du *besoin opérationnel*, jamais de la croyance elle-même. Donner une échéance de réponse précise. Traiter la recherche de solution comme un travail à deux.

Script suggéré :

« [Prénom], merci d'être venu m'en parler d'avance, c'est exactement ce qu'il faut faire. Avant de te répondre quoi que ce soit, je veux bien comprendre ce dont tu as besoin, concrètement.

Pour la prière : ça prend combien de temps environ, et est-ce que ça doit se faire dans une plage horaire précise ou il y a une marge ? Est-ce que ça pourrait coïncider avec ta pause régulière ?

Pour l'Aïd : c'est quelle date cette année, et est-ce que c'est une journée complète ou une demi-journée ? Je te dis tout de suite que la semaine du [date] est notre plus grosse semaine de l'année, donc il va falloir être créatifs, mais on va regarder les options : échange de quart, reprise d'heures, banque de temps, ou une journée de vacances déplacée.

Je te reviens vendredi au plus tard avec une réponse claire. Si je ne peux pas accorder exactement ce que tu demandes, je vais te dire pourquoi et te proposer autre chose. Est-ce qu'il y a d'autres éléments que je devrais savoir ? »

Suivi : Confirmer l'entente par écrit, informer les personnes qui doivent l'être (le contremaître, la planification) sans divulguer de détails personnels, et noter la solution retenue pour qu'elle serve de référence l'année suivante.

Scénario 5 : Locataire et propriétaire

Situation : Un propriétaire remarque que son locataire maintient le thermostat de son appartement à 25 °C durant l'hiver et laisse parfois les fenêtres entrouvertes pendant plusieurs heures. Comme le chauffage est inclus dans le loyer, les coûts d'électricité sont nettement plus élevés que prévu.

Lors d'une discussion, le propriétaire découvre que le locataire est récemment arrivé au Québec. Dans son pays d'origine, les hivers sont beaucoup plus doux et les systèmes de chauffage fonctionnent différemment. Il n'est pas familier avec les coûts énergétiques associés au chauffage québécois ni avec les bonnes pratiques permettant de maintenir un logement confortable tout en limitant la consommation d'énergie.

Approche : Décrire la situation de façon objective et sans accusation, chercher à comprendre les besoins et les habitudes du locataire, expliquer le contexte québécois, notamment les réalités climatiques et énergétiques, proposer des solutions concrètes pour assurer le confort tout en réduisant la consommation, convenir ensemble d'ajustements réalistes et effectuer un suivi.

Script suggéré :

« Salut [Prénom], j'aimerais discuter avec toi du chauffage de l'appartement. J'ai remarqué que le thermostat est souvent réglé à 25 °C et que certaines fenêtres restent ouvertes pendant que le chauffage fonctionne.

Je me demande d'abord comment tu te sens dans le logement. Est-ce que tu trouves qu'il fait froid ou qu'il y a des pièces moins confortables que d'autres?

Ici, au Québec, les hivers sont particulièrement rigoureux et le chauffage représente une dépense importante. Lorsqu'une fenêtre reste ouverte alors que le chauffage fonctionne, beaucoup d'énergie est perdue et les coûts augmentent rapidement.

De façon générale, une température entre 19 °C et 21 °C est considérée comme confortable dans la majorité des logements. J'aimerais voir avec toi comment nous pourrions maintenir ton confort tout en réduisant la consommation d'énergie.

Si certaines pièces sont plus froides ou si quelque chose ne fonctionne pas correctement, n'hésite pas à m'en parler. Nous pourrions chercher des solutions ensemble. Qu'en penses-tu? »

Suivi : Résumer la rencontre par écrit, vérifier si les ajustements ont été réalisés quelques semaines plus tard et souligner les améliorations observées.

✓ Liste de vérification de l'entretien

Avant, pendant et après un entretien délicat, suivez cette check-list pour maximiser vos chances de succès.

Avant l'entretien :

- **Préparation** : Identifiez clairement l'objectif de l'entretien et les points clés à aborder.
- **Recherche** : Si possible, informez-vous sur les spécificités culturelles de l'employé.
- **Choix du lieu et du moment** : Assurez-vous d'un environnement privé et d'un moment où vous ne serez pas interrompu.
- **Mentalité** : Adoptez une posture d'ouverture, de curiosité et d'empathie. Évitez les jugements hâtifs.

Pendant l'entretien :

- **Ouverture** : Commencez par un objectif clair et rassurant (ex: « Je suis là pour vous aider à réussir »).
- **Écoute active** : Laissez l'employé s'exprimer pleinement sans l'interrompre. Observez le non-verbal.
- **Questions ouvertes** : Utilisez des questions comme « Comment percevez-vous la situation ? », « Qu'est-ce qui vous préoccupe ? » pour encourager l'expression.
- **Reformulation** : Répétez ce que vous avez compris pour valider et éviter les malentendus.
- **Clarté et spécificité** : Soyez précis sur les faits et les attentes. Évitez les généralisations.
- **Décentration** : Expliquez les normes de l'entreprise en les contextualisant, sans les imposer comme universelles.
- **Recherche de solutions** : Impliquez l'employé dans la recherche de solutions mutuellement acceptables.
- **Vérification de la compréhension** : « Est-ce clair pour vous ? », « Avez-vous des questions ? »

Après l'entretien :

- **Suivi** : Mettez en place les actions convenues et assurez un suivi régulier.
- **Documentation** : Consignez les points clés de l'entretien et les décisions prises.
- **Réflexion** : Analysez ce qui a bien fonctionné et ce qui pourrait être amélioré pour les prochains entretiens.

Conclusion

La communication interculturelle en société et en entreprise est un processus continu d'apprentissage et d'adaptation. En cultivant le savoir, le savoir-être et le savoir-faire, tous les acteurs communautaires et les milieux d'affaire peuvent transformer les défis de la diversité en de véritables atouts pour la communauté d'accueil tout entière y compris les entreprises. Ce guide se veut un outil pratique pour naviguer ces complexités, favoriser l'intégration et bâtir des milieux de travail où chaque talent, quelle que soit son origine, peut s'épanouir pleinement.

Répertoires 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.

1 100, 3^e avenue Ouest, Val-d'Or, QC J9P 1T6
(819) 825-5627
[Site Web](#)

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.

[Site Web](#)

Service Québec

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

[Site Web](#)

Chambre de commerce de Val-d'Or

- Ateliers et conférences destinés aux employeurs qui recrutent à l'étranger ;
- Groupe de discussions et d'échange concernant les bonnes pratiques et soutien aux gestionnaires.

[Site Web](#)

Avec la participation financière de :

