

## Guide d'accueil et d'intégration en contexte interculturel.

**Objectif de l'outil :** Valoriser la diversité ethnoculturelle de la Ville de Québec afin d'offrir une première expérience de participation citoyenne, et ce, à travers le bénévolat.

**Contexte :** Le recrutement, l'accueil et l'intégration de bénévoles issus des minorités culturelles peuvent parfois représenter un défi. Certaines différences de valeurs ou de codes culturels peuvent parfois poser un problème dans les communications exigeant de l'agilité et une dose de sensibilité afin de corriger la situation.

Les épreuves rencontrées tout au long du parcours migratoire peuvent parfois laisser une charge mentale, physique et/ou psychologique. Ce nouveau départ souvent désiré, parfois imposé, demande aux personnes de s'adapter sur plusieurs fronts afin de pleinement réussir leur intégration.

On remarque qu'une bonne compréhension de leur réalité et de leurs enjeux accompagnés d'un niveau d'ouverture élevé augmente les probabilités du développement d'un lien de confiance significatif et positif.

**Trucs et astuces :** Faciliter l'intégration des personnes lors de leur implication bénévole au sein de votre organisme.

### **1. Connaître les attentes et les motivations des bénévoles issues des communautés ethnoculturelles.**

- Chercher à occuper son temps en attendant qu'elle trouve de l'emploi;
- Décrypter les codes culturels;
- Se familiariser avec la culture du travail au Québec;
- Briser l'isolement;
- Rencontrer des personnes de la société d'accueil ;
- Élargir son réseau et ses relations ;
- Connaître des personnes de différents milieux ethnoculturels ;
- Explorer de nouveaux horizons ;
- Avoir une 1<sup>re</sup> expérience québécoise ;
- Collaborer avec des personnes issues de cultures différentes ;
- Développer de nouvelles compétences ;
- Connaître les ressources disponibles dans le milieu.

En partenariat avec :

## 2. Stratégie d'accueil:

- Accueil chaleureux qui permet aux personnes issues des communautés ethnoculturelles de se sentir à l'aise et de créer un lien de confiance solide pour le reste du processus de recrutement ;
- Comprendre la réalité et l'état émotionnel des nouveaux arrivants ;
- Savoir que le fait d'être présent actuellement sur le territoire québécois a commencé par un rêve qui s'est transformé en objectif et que ça a pris des mois même des années avant qu'il se réalise. L'accueil est une phase importante qui permettra à cette personne soit d'aller de l'avant ou bien de reculer et de s'enfermer ;
- Être empathique et à l'écoute pour mieux comprendre l'objectif désiré par l'implication sociale et identifier leurs réels besoins ;
- Connaître les disponibilités et les centres d'intérêt des potentiels bénévoles.

## 3. Communication interculturelle :

- Expliquer de façon simple et détaillée la mission de l'organisme et surtout le programme de bénévolat entamé par ce dernier ;
- Se rappeler que certaines personnes viennent d'arriver au Québec. La compréhension des expressions, le rythme de parole ainsi que l'accent québécois demandent un temps d'adaptation. Afin de favoriser les bonnes communications, il est bénéfique de rester patient et de mettre des efforts, et ce, de la part des deux parties ;
- Garder le sourire et comprendre que les autres cultures ont des attitudes différentes de la culture québécoise ;
- Élargir le champ de la discussion pour mieux comprendre la personne, ses attentes et ses motivations ;
- Être conscient des enjeux et des difficultés que ces personnes rencontrent après leur arrivée ;
- Définir les possibilités d'implication et la durée d'engagement si c'est pour le court, moyen ou long terme selon les disponibilités de chaque personne ;
- Se mettre à la place de l'autre permet de développer les discussions de façon saine et respectueuse.

**Note :** Les personnes immigrantes, notamment celles qui viennent d'arriver à Québec, cherchent à retrouver leurs repères. Elles ont besoin de soutien, d'écoute active et de bienveillance. En restant disponibles et à l'écoute, nous agissons comme vecteur de changement dans le processus d'intégration de personnes qui ne demandent qu'à redonner à leur tour, en respect avec leur situation.

**Pour toutes autres informations:** [cible@cabquebec.org](mailto:cible@cabquebec.org) ou par téléphone au : 418-681-3501 poste 223

En partenariat avec :