

Fatima, Paul et Nanschmide ou la diversité qui travaille en équipe



Josianne Brouillard
jbrouillard@asstsas.qc.ca

Depuis longtemps, on observe des équipes de travail composées de personnes provenant des quatre coins du monde. Intéressons-nous, ici, aux nouveaux travailleurs immigrants qui arrivent au Québec et viennent rejoindre les équipes en place. Savoir les accueillir et s'intéresser à eux pour communiquer notre savoir-faire, nos règles et nos coutumes sont les attitudes de toute organisation qui souhaite s'enrichir.

Fatima est d'origine algérienne, Paul est québécois et Nanschmide est d'origine haïtienne. Ils travaillent dans la même équipe. Ils se comprennent bien, se respectent et le travail s'effectue rondement. Pour parvenir à ce résultat, des mesures d'intégration pour les nouveaux travailleurs immigrants ont été essentielles. Leur capacité à offrir leurs connaissances et leurs compétences sera proportionnelle aux efforts déployés pour bien les accueillir et les accompagner.

L'accueil, l'encadrement

La peur du jugement, du congédiement ou d'être exclus de l'équipe sont des sentiments fréquents chez les nouveaux travailleurs immigrants. De plus, certains ont peut-être vécu des événements traumatisants avant de quitter leur pays ou en arrivant au Canada. Il importe d'être sensible à cette charge affective, voire à cette précarité ou cette détresse psychologique. Savoir accueillir un nouveau collègue immigrant en considérant la personne et non seulement le travailleur est une façon de lui témoigner de l'ouverture et d'instaurer un lien de confiance.

Il est démontré que l'attention accordée à l'intégration des nouveaux employés a un effet favorable à leur engagement et au maintien en emploi. Pour un nouveau travailleur immigrant, c'est l'occasion de mieux comprendre la mission et les valeurs de l'organisation. Une bonne intégration

[...] l'attention accordée à l'intégration des nouveaux employés a un effet favorable à leur engagement et au maintien en emploi.

lui permet aussi de rencontrer ses nouveaux collègues, d'établir des liens avec eux, d'échanger avec son employeur sur les tâches attendues, les règles et les procédures. Pour l'organisation, la période d'accueil et d'encadrement est un temps précieux pour mieux connaître le nouvel employé et pour préciser les attentes mutuelles.

L'accompagnement

Chez Aide et support aux aînés, organisme situé à Victoriaville, 25 % des travailleurs sont de diverses origines ethniques. Pour la coordonnatrice, Marie-Claude Baril, l'accompagnement sert à transmettre un savoir-faire, mais aussi à observer et tenter de comprendre, et non de juger, les comportements pouvant causer des difficultés au travail. Entre le parrain ou la marraine et son protégé, il se développe un sentiment de confiance. Cela permet au nouveau venu de poser des questions qu'il n'oserait pas aborder avec la direction. Idéalement, ce duo sera composé d'employés de même origine culturelle. Le parrain ou la marraine d'expérience doit bien connaître la culture, les valeurs et les règles de fonctionnement.

Ces mesures facilitent l'intégration et favorisent la rétention du personnel. S'assurer que les méthodes de travail sont bien comprises en posant la question « Qu'as-tu compris de ce que je viens de dire ? » peut éviter de recommencer le travail et d'induire un malaise chez le collègue apprenant ou des tensions dans l'équipe.

La CNESST encourage le compagnonnage pour agir en prévention des accidents¹. Elle propose d'associer le travailleur, si possible, à un collègue de mêmes langue et culture pour : l'accompagner dans l'acquisition de nouvelles compétences ; lui transmettre les trucs du métier qui concernent la sécurité ; répondre à ses questions ; insister continuellement sur l'importance de la SST ; favoriser les échanges et le transfert des connaissances en SST.

La formation

La formation offerte aux nouveaux immigrants les aide à comprendre nos codes de langage, ce qu'ils peuvent dire ou faire lors de situations de travail difficiles avec la clientèle ou les collègues.

Au Cameroun, les règles d'or pour un travailleur consistent à respecter la hiérarchie, à montrer de la déférence envers les anciens et à ne pas manifester ouvertement son désaccord. Cela peut expliquer la tolérance d'une préposée aux bénéficiaires, d'origine camerounaise, lors de manifestations à son égard de propos hostiles, voire agressifs, provenant d'une cliente âgée.

Pour bien des sujets, la formation en présentiel doit être privilégiée à la formation en ligne. Être présent en per-

sonne favorise les échanges. Il est plus facile de demander des éclaircissements, de comprendre la langue par la communication verbale et gestuelle de l'animateur. Alors qu'une formation en ligne limite l'employé à apprendre par lui-même. Voici quelques exemples de formation qui favorisent l'intégration des nouveaux arrivants : 1) la culture et les normes en milieu de travail ; 2) le jargon et la terminologie utilisés au travail ; 3) l'instauration d'un système de mentorat ou de jumelage ; et 4) les politiques et les procédures organisationnelles.

Les retombées d'une intégration réussie

Marie-Claude Baril le constate, si des moyens efficaces d'intégration ont été mis en place pour les nouveaux travailleurs immigrants, ces derniers deviennent de précieux employés et collègues. De plus, leurs coutumes, leurs habitudes et leurs histoires de vie viennent, à leur tour, enrichir notre propre culture. Soyons accueillants pour d'autres Fatima et Nanschmide. Assurons-nous de leur compréhension de nos méthodes de travail, de nos règles et principes de sécurité. Après quelque temps, nous pourrions observer la force harmonieuse du travail d'équipe. ■

RÉFÉRENCE

1. CNESST. (2016). *Formez et supervisez les travailleurs immigrants*. En ligne : https://www.cnesst.gouv.qc.ca/Publications/200/Documents/DC200_1574web.pdf

COMMUNIQUER AVEC EFFICACITÉ

Selon la CNESST, bien communiquer avec les travailleurs immigrants réduit le risque d'événement accidentel. Voici quelques idées pour communiquer efficacement :

- expliquer clairement les comportements attendus (fixer des limites)
- encourager à poser des questions
- favoriser une approche d'apprentissage par l'exemple et la démonstration (donner des exemples précis)

COMMUNIQUER AVEC BIENVEILLANCE

Une communication bienveillante a des effets positifs sur la santé psychologique des nouveaux travailleurs immigrants.

Voici des exemples d'expression de bienveillance :

- regarder et écouter avec attention
- partager le moment du repas
- transmettre des références de ressources communautaires
- offrir sa collaboration pour accomplir une tâche
- démontrer de l'ouverture
- s'intéresser aux coutumes, à l'histoire personnelle

