



DIVERSITÉ CULTURELLE AU TRAVAIL



**Bonnes pratiques pour l'accueil
des nouveaux arrivants et des
nouvelles arrivantes**



MISE EN CONTEXTE

L'immigration constitue un facteur de développement socioéconomique, démographique et culturel important pour la société québécoise et ses entreprises. Il est donc essentiel de mettre tous les efforts nécessaires pour bien accueillir et accompagner les travailleurs étrangers afin de leur permettre de s'intégrer et de s'épanouir.

Ce guide de bonnes pratiques pour les employeurs vise à aider et sensibiliser les entreprises afin de faire de leur projet de recrutement international une réussite.

Tous les conseils partagés dans ce guide sont des suggestions de ce qu'il est possible de mettre en place. Il s'agit d'un atout considérable, à une époque où la rétention du personnel est plus importante que jamais.

*À noter que ce guide ne remplace en aucun cas les conseils d'un consultant en immigration inscrit au Registre québécois des consultants en immigration.



Version
numérique

Il est conseillé de référer votre nouvel arrivant aux organismes communautaires comme le Service d'accueil des nouveaux arrivants (SANA).



AVANT SON ARRIVÉE



COMMENT PRÉPARER SON ARRIVÉE?

1

Il est possible de se préparer à l'accueil de personnes immigrantes en participant à des formations proposées par les organismes communautaires et par les MRC.

2

Il est suggéré de s'informer sur les règles de conformité régissant le recrutement international et de recourir aux services d'un consultant en immigration inscrit au Registre québécois des consultants en immigration.

3

Il est fortement conseillé de sensibiliser le personnel en place à l'arrivée de nouveaux collègues.

4

Il serait pertinent de présenter le pays d'origine du nouvel employé. Cette présentation peut inclure un petit lexique des mots de base dans la langue des nouveaux collègues;



Lors de cette présentation, il est important d'être attentif à la réceptivité de votre personnel et de mentionner que vous êtes ouvert aux suggestions.

5

Il serait intéressant de mettre en place soit une boîte aux lettres ou une boîte courriel anonyme qui servirait à tout le personnel afin de partager leur ressenti et leurs idées à propos de l'accueil et de l'inclusion au sein de l'entreprise;

6

Il est conseillé d'organiser une rencontre virtuelle entre le nouvel employé et sa future équipe de travail; il peut être amusant de faire une activité brise-glace à distance afin de permettre aux collègues d'apprendre à se connaître;

7

Un jumelage basé sur le volontariat entre des employés de la région et des personnes immigrantes peut être bénéfique.

8

Il est important de s'assurer que le travailleur ait les informations générales sur l'entreprise afin qu'il puisse se familiariser avec son futur environnement.

9

Il est souhaitable d'expliquer au travailleur ses tâches dans sa langue maternelle, cela peut se faire avec l'aide des personnes intéressées par le jumelage;

10

Il est important de bien planifier la première journée de travail du candidat ainsi que la rencontre avec ses collègues, car il s'agira d'une journée cruciale pour lui;

11

Il est souhaitable de distribuer au personnel de l'entreprise un document décrivant les missions et les tâches qui seront réalisées par le nouvel employé;



Idée : Il serait intéressant de partager des photos et/ou des vidéos de l'entreprise, du milieu de travail et de l'équipe. Cela aidera les personnes à se projeter dans leur futur lieu de travail et s'assurer que le métier est bien en accord avec leurs attentes.



Comment mettre en place le jumelage?

- Définir des modalités de jumelage adaptées à votre entreprise;
- Choisir attentivement le jumeau d'accueil;
- Le jumeau d'accueil doit être disponible quelques heures par semaine et planifier des rencontres;
- Informer le jumeau d'accueil des outils* interculturels offerts par divers organisations/organismes communautaires;
- Assurer un suivi et un soutien aux participants au jumelage.

*voir le point 3 de la page « inclusion »



Astuces complémentaires :



Le nouvel employé peut être jumelé avec deux personnes; cela laisse plus de latitude au(x) jumeau(x) d'accueil au niveau de la disponibilité.



Il est aussi possible de faire appel au Service d'accueil des nouveaux arrivants pour un jumelage interculturel favorisant l'intégration sociale et personnelle de votre nouvel employé.



12

Idéalement, le nouvel arrivant aurait accès aux documents essentiels d'embauche dans sa langue maternelle, par exemple :

- Le contrat de travail;
- Les horaires de travail;
- Les procédures internes de l'entreprise;
- Les procédures internes en matière de santé et de sécurité au travail;
- Les autres règlements;
- La politique de harcèlement au travail;
- L'organigramme de l'entreprise (en précisant le rôle de chaque employé);
- La procédure de demande de congé;
- La procédure de paie (expliquer également les différents éléments d'un talon de paie : charges, impôts, etc.);
- La feuille de temps;
- La procédure de gestion des heures supplémentaires;
- La politique de gestion et de paiement des vacances;
- La procédure de déclaration de revenus (impôts);
- La convention collective (s'il y a lieu);
- Les informations portant sur les régimes d'assurance et le REER.



Il est possible d'impliquer le syndicat afin qu'il vous soutienne dans l'accueil de travailleurs immigrants, il a peut-être des outils à vous partager!



INCLUSION

1 Il serait apprécié de communiquer à votre nouvel arrivant certaines informations essentielles comme :

- Les principales langues parlées;
- La/les religion(s) les plus pratiquées;
- La liste des jours fériés au Québec;
- Des informations sur le climat et les saisons;
- Le nom par lequel les habitants s'identifient (Québécois, Québécoise);
- Le décalage horaire entre le Québec et le pays d'origine;
- La démographie du Québec;
- Le régime politique (complémentaire);
- Le coût de la vie au Québec (complémentaire);
- Les différences culturelles, politiques et linguistiques entre le Canada anglophone et le Canada francophone (complémentaire).;
- L'importance de l'égalité des sexes au Québec;
- Le rôle de la police;
- Le système métrique versus le système impérial.

2 Il serait certainement apprécié d'informer le candidat de l'existence des sites Internet de sa MRC et de sa future municipalité afin qu'il se familiarise avec le territoire.

3 Il est proposé de fournir de la documentation informative au nouvel arrivant comme celles du SANA, la « Trousse d'accueil pour nouveaux arrivants », « Guide sur les services de santé » et le « Guide des travailleurs étrangers » .

4 Offrir au futur employé de s'inscrire sur la plateforme Accompagnement Québec pour obtenir un suivi de la part d'un agent d'aide à l'intégration avant son arrivée.

LOGEMENT

1 Il est désormais essentiel de trouver un logement à votre employé ainsi que lui fournir une lettre certifiant son embauche pour faciliter son intégration.

2 Il est important de s'assurer que le logement est bien situé par rapport au lieu de travail, en prenant en considération les contraintes de transport de votre région (les travailleurs n'ont pas toujours les moyens de s'acheter ou de louer une voiture dès leur arrivée).



3 Il est suggéré de prévoir une connexion Internet dans le logement; les appels téléphoniques vers l'étranger sont dispendieux et les communications Internet sont les plus utilisées par les travailleurs internationaux. Cette connexion doit être, de préférence, indépendante de la connexion de l'entreprise.



ADMINISTRATIF

1

Il est possible d'ouvrir un compte en banque avant l'arrivée de l'employé, il est donc recommandé de s'informer auprès de l'institution financière choisie. Pour ce faire, il est souhaitable de prendre un rendez-vous à l'arrivée de l'employé, il est aussi possible de recourir aux services d'un traducteur;

Documents nécessaires lors du passage aux douanes :

2

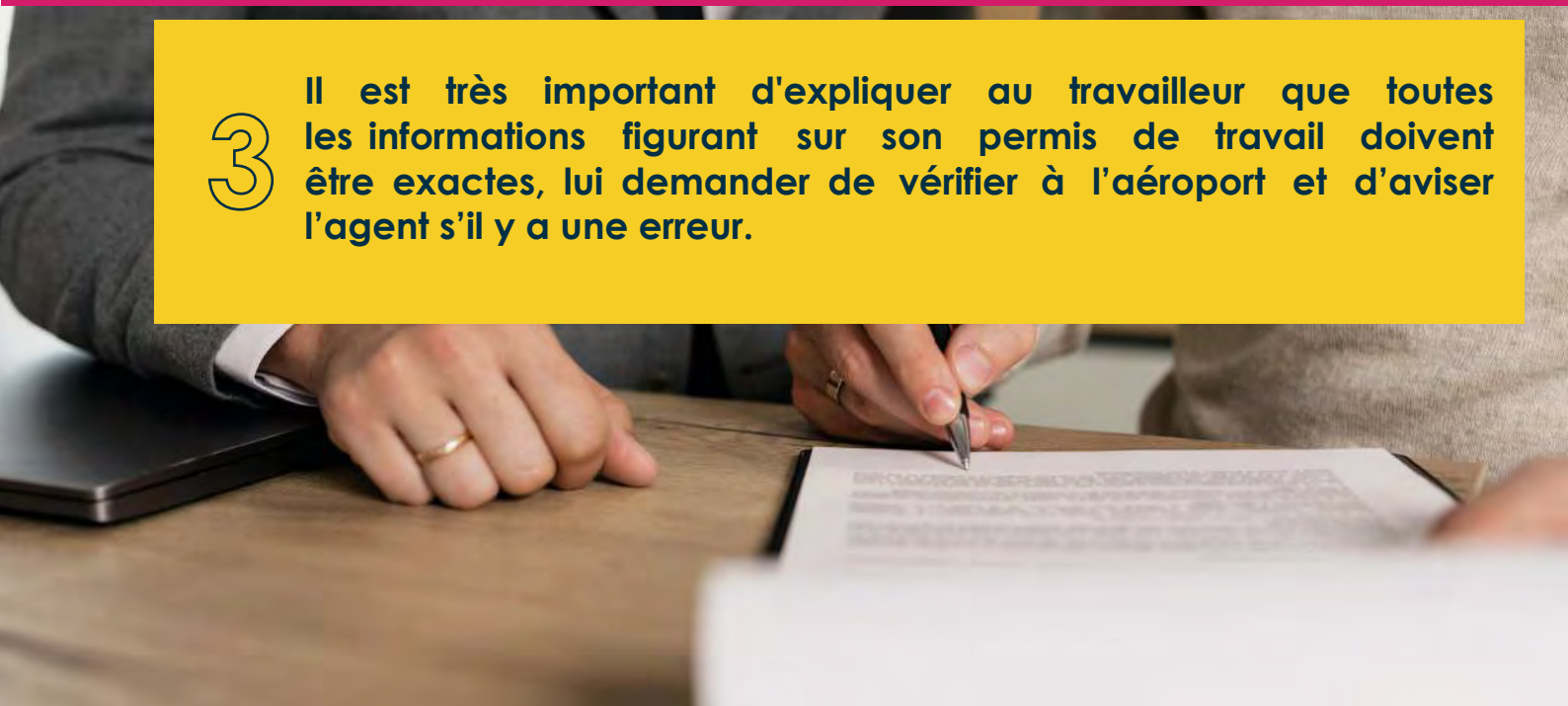
- Le passeport;
- Le visa ou l'autorisation de voyage électronique (AVE), selon le pays d'origine;
- La lettre d'introduction (ou la confirmation de l'approbation du permis de travail);
- La copie de l'EIMT demandée par l'employeur et une copie du Certificat d'acceptation du Québec (CAQ);
- Le contrat de travail;
- La preuve d'assurance;
- La lettre d'autorisation du gouvernement autorisant les membres de sa famille à séjourner au Canada, s'il y a lieu.



Cette liste de documents est exhaustive, il est recommandé de vérifier sur le site de l'IRCC afin d'avoir les informations à jour.

3

Il est très important d'expliquer au travailleur que toutes les informations figurant sur son permis de travail doivent être exactes, lui demander de vérifier à l'aéroport et d'aviser l'agent s'il y a une erreur.



À SON ARRIVÉE

Ant Delisle ©

LES PREMIERS PAS

1

Il est conseillé de prendre en charge son arrivée à l'aéroport, ainsi que le transport vers son nouveau lieu de résidence.

Il est recommandé d'offrir un repas au restaurant à son arrivée, car il a peut-être fait un long voyage. Une « **poutine** » ou une « **queue de castor** » lui permettra de découvrir la nourriture québécoise, de faire connaissance et d'atténuer le stress de l'arrivée et du passage à la douane.



2

Le travailleur pourrait apprécier de recevoir un manteau chaud selon le moment de l'année et son pays d'origine.



3

Certains travailleurs arrivent avec des moyens limités, donc, afin de faciliter l'arrivée, il est recommandé de prévoir un montant couvrant au minimum les frais d'une première épicerie et d'y inclure un petit surplus s'il a besoin d'acheter des vêtements chauds.

Il vous serait utile de préparer un **formulaire** (en français et dans sa langue maternelle) mentionnant :

- Le montant prêté;
- Le nombre de versements;
- Le temps alloué pour le remboursement;
- La manière de procéder.



Il est nécessaire d'expliquer comment fonctionne le guichet automatique;



Il est conseillé de l'informer des différentes manières de faire des transferts d'argent à sa famille vers l'étranger :

- Moneygram;
- Transfert bancaire;
- Marilou Mondial;
- Etc.



Il est suggéré de fournir une liste d'endroits où le travailleur peut acheter de la nourriture et obtenir tout le nécessaire à la vie quotidienne;

✱ Il est fortement recommandé d'effectuer une sortie à l'épicerie chaque semaine pour lui permettre de s'orienter et de se familiariser avec les produits locaux ainsi que d'y trouver les produits typiques de son pays d'origine. Vous pouvez aussi lui expliquer comment comparer les tarifs (les spéciaux).



Il est souhaitable de fournir une brève liste des activités et loisirs offerts sur le territoire, ainsi que les moyens de transport pour s'y rendre.

LOGEMENT

1 Il est important de s'assurer que le travailleur ait accès à un logement convenable et abordable qui dispose des conditions sanitaires nécessaires pour garantir son occupation.

Astuces complémentaires :



Il est fortement recommandé de prévoir des aliments pour 2 jours afin d'éviter le gaspillage ainsi que des produits de base : sel, sucre, huile, café, savon, dentifrice, brosse à dents, papier de toilette, sacs à poubelles, etc.



Il est important de prendre en considération les allergènes les plus courants (ex. : beurre d'arachides).



Il est aussi suggéré de fournir quelques sacs réutilisables (pour les commissions) et des produits d'entretien ménager.



Tri des déchets



2

Il est nécessaire d'informer le travailleur sur l'eau potable, le tri des déchets dans les différents bacs, les horaires de cueillette des ordures et le fonctionnement des électroménagers (exemple : filtre de la sècheuse).

ACCOMPAGNEMENT

- 1 Il est préférable d'effectuer, dès son arrivée, les démarches pour l'obtention du numéro d'assurance sociale (NAS) puisqu'il est obligatoire pour débiter l'emploi;
- 2 La personne jumelée de la communauté d'accueil pourrait idéalement accompagner le candidat pour l'ouverture d'un compte en banque (les employés de certaines banques parlent une autre langue que le français);
- 3 Il est aussi recommandé d'accompagner le travailleur pour l'ouverture d'un compte d'Hydro-Québec et pour l'assurance habitation (si nécessaire).

À noter :

Il est conseillé de demander sa carte de la RAMQ rapidement (si l'employé est admissible au régime public d'assurance). S'il a déjà séjourné au Québec et a déjà été inscrit à la RAMQ, il devra s'y réinscrire à son retour, sauf s'il a conservé son admissibilité pendant une absence temporaire.



ACCUEIL EN ENTREPRISE



1 Il est suggéré de faire visiter le lieu de travail et de rencontrer les collègues avant de commencer à travailler;

2 Il serait bien d'offrir une ou des journées de repos au nouvel employé afin de lui laisser le temps de s'adapter à son environnement;



Pendant ces jours de repos et d'acclimatation, il serait possible d'effectuer les procédures pour le NAS et la RAMQ, la sortie à l'épicerie, l'ouverture du compte en banque, l'accompagnement pour l'achat d'ameublement, etc. si ce n'est pas déjà fait.

3 Durant les premières journées de travail, il serait important pour l'entreprise de souligner l'arrivée de l'employé via une activité d'équipe (ex.: repas-partage, partie amicale de soccer, etc.);

4 Il serait pertinent de prévoir une sortie en voiture avec le travailleur étranger qui a un permis de conduire. Cela vous permettra de constater son expérience au volant et de vérifier si le Code de la sécurité routière est bien connu. Un petit cours de conduite hivernale est essentiel s'il doit conduire en hiver.

FAVORISER
L'INTEGRATION

ACCUEIL EN ENTREPRISE

- 1 Au cours des premiers mois, il est important d'organiser des réunions entre le travailleur nouvellement arrivé et la direction afin de garantir une bonne communication;
- 2 Il est favorable de s'assurer que le rapport de pouvoir entre l'employeur, les travailleurs qui jouent le rôle de traducteurs et les autres personnes en fonction d'autorité s'exerce de manière responsable, respectueuse et conforme à la loi;
- 3 Il est recommandé d'échelonner la formation du nouvel employé sur plusieurs semaines afin de lui permettre d'intégrer les notions et de s'adapter au nouvel environnement. C'est encore plus important si sa langue maternelle est différente que celle utilisée au travail;
- 4 Il est nécessaire d'expliquer clairement vos attentes au travailleur. Au besoin, les services d'un interprète pourront être bénéfiques pour vous assurer de la bonne compréhension des tâches à effectuer;
- 5 Il serait gagnant d'être reconnaissant envers votre employé et de valoriser son rôle au sein de l'entreprise.



ASTUCES

1

Il est suggéré d'aider votre employé à trouver des vêtements adaptés à l'hiver et lui donner des conseils pour affronter cette saison (friperies);

2

Il est essentiel d'informer l'employé de l'existence du Service d'accueil des nouveaux arrivants, des maisons de la famille et des services d'aide communautaire;

3

Il est recommandé d'offrir de l'assistance pour l'inscription des enfants :

- À la garderie (préscolaire);
- À l'école;
- Au service de garde scolaire;
- Au camp de jour estival.

4

Il est conseillé d'informer votre employé sur les différentes façons d'apprendre le français et l'aider à s'inscrire à un cours de français (surtout s'il est allophone) sur la plateforme Francisation Québec du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration du Québec (MIFI).



Il est essentiel de donner du temps à votre employé pour qu'il apprenne le français même si cela engendre une absence de quelques heures sur son temps de travail. Il est possible de suivre des cours à temps complet, à temps partiel ou même d'en offrir en milieu de travail. Une subvention pourrait vous être offerte si vous rémunérez votre employé pendant sa formation.

Gouvernement du Québec (quebec.ca) :

Apprendre le français :

www.quebec.ca/education/apprendre-le-francais

Offrir un cours de français en entreprise :

www.quebec.ca/entreprises-et-travailleurs-autonomes/francisation

5

Il est recommandé d'accompagner l'employé pour l'échange de son permis de conduire et, si nécessaire, pour l'achat d'une voiture;

6

Il serait important d'expliquer les principales règles de conduite en vigueur sur les routes du Québec et d'informer des services offerts en matière de transport en commun;



Offrir le transport au moins une fois par semaine pour aller dans une grande épicerie comme Maxi ou Super C. Donner à ce dernier l'opportunité de visiter les commerces/épiceries où il peut se procurer des produits typiques de son pays d'origine.

7

Il serait certainement apprécié que les fêtes traditionnelles du pays d'origine du travailleur soient soulignées au sein de votre entreprise (ex.: ramadan, fêtes nationales, etc.);

8

Il serait favorable d'accompagner le travailleur dans la concrétisation de son projet d'immigration (renouvellement du permis de travail, obtention de la résidence permanente, regroupement familial, etc.).



AU MOMENT DU DÉPART (Travailleur temporaire)



ADMINISTRATIF

1 Il est important d'émettre un avis de cessation d'emploi en respectant les normes du travail;

2 Il est conseillé de coordonner le départ du travailleur avant la fin de son VISA afin d'éviter tout désagrément (ex.: détention dans un centre fermé pendant des heures et sans accès à la nourriture);

3 Il est recommandé de s'assurer que tous les paiements liés au travail ont été effectués (heures travaillées, heures supplémentaires, congés, fériés, jours de maladie, vacances, etc.) et discuter des moyens de conciliation avec le travailleur pour résoudre un éventuel désaccord;

4 Il est nécessaire d'effectuer la fermeture du compte bancaire si le travailleur ne revient pas au Québec. S'il est possible que l'employé revienne, le compte bancaire peut rester actif, mais un petit montant doit demeurer dans le compte pour couvrir les frais de service.

POUR UN BON DÉPART

1

Il est conseillé de faire un bilan avec l'équipe et de recueillir de l'information auprès du travailleur étranger avant qu'il reparte dans son pays d'origine afin d'améliorer les bonnes pratiques au sein de votre entreprise;



Pour favoriser une interaction dynamique, il serait judicieux d'informer les employés en poste de la tenue de cette réunion afin qu'ils puissent préparer des questions et des suggestions.

2

Il est recommandé d'accompagner l'employé vers l'aéroport lors du retour vers son pays d'origine;



Le travailleur pourrait être confronté à des changements dans son itinéraire et pourrait avoir besoin d'aide ou de soutien moral de la part de son employeur.

3

Il serait important de transmettre la politique de la compagnie aérienne pour les bagages afin que le travailleur vérifie en amont s'il risque d'avoir des suppléments à payer;

4

Il serait apprécié de vérifier que le travailleur soit rentré en pleine forme. Un message permettrait de démontrer l'intérêt que vous lui portez et vous pourriez par la même occasion le remercier pour son bon travail!



Astuce : Il est recommandé de créer un groupe Messenger ou Whatsapp avec le travailleur, ses collègues et au moins un des responsables de votre entreprise pour favoriser une bonne communication.



Chutes Jean Larose, Beauré

CONCLUSION

Ce guide a été rédigé et mis en page grâce à la contribution de travailleurs étrangers, de responsables en ressources humaines et de chargés de projets en immigration. Il reflète donc la réalité vécue des différents acteurs.

L'objectif étant de permettre le développement d'un environnement propice à l'épanouissement des employés et des employeurs.

Les conseils prodigués peuvent également bénéficier à toute personne mise en relation avec des employés étrangers en leur fournissant les outils nécessaires pour atténuer le choc culturel.

Embaucher des talents internationaux peut être une expérience enrichissante aussi bien pour l'entreprise que pour la communauté d'accueil. C'est l'occasion de renforcer la collaboration.

En encourageant cette diversité, vous contribuez non seulement à la croissance de votre entreprise, mais vous participez également à la construction d'un monde du travail plus inclusif.

L'ÉQUIPE

**RONY
TROCHEZ**

**AMÉLIE
MÉTAYER**

**TRAVAILLEURS ÉTRANGERS
TEMPORAIRES ET LEURS
RESPONSABLES**

**CRISTIAN
MEDINA
GONZALEZ**

DESIGNER GRAPHISTE

**VANILLE
DEPELCHIN**

**JAVIER
FRANCO**

**AGENTS POUR LA PROMOTION
DE LA DIVERSITÉ**

**SERVICE D'ACCUEIL DES
NOUVEAUX ARRIVANTS
Charlevoix / Côte-de-Beaupré**

Merci également à Jean-François Dufour, Claudia Bariteau et Sarah Renau-Céré de la MRC de Charlevoix-Est, à Michèle Abdelnour de Développement Côte-de-Beaupré et à Abdelkarim El Karmoudi de la MRC de Charlevoix pour leurs précieux commentaires.

AIDE-MÉMOIRE DES EMPLOYEURS ACCUEILLANTS

Il est conseillé de :

- ☐ Communiquer avec le Service d'accueil des nouveaux arrivants pour avoir du soutien en prévision de l'arrivée de votre employé;
- ☐ Sensibiliser les employés actuels à la venue du nouveau collègue de travail;
- ☐ Proposer un programme de jumelage;
- ☐ Expliquer les tâches de travail dans la langue maternelle du nouvel employé;
- ☐ Traduire les documents essentiels d'embauche;
- ☐ Accompagner le nouvel employé dans les démarches de francisation avant et après son arrivée;
- ☐ Trouver un logement pour le travailleur que vous embauchez;
- ☐ Prendre en charge l'arrivée à l'aéroport du travailleur et le transport vers sa nouvelle résidence;
- ☐ Accompagner le travailleur pour l'ouverture d'un compte en banque et prendre le temps d'expliquer le système bancaire;
- ☐ Accompagner l'employé pour l'obtention de son NAS et la RAMQ;
- ☐ Aider votre nouveau travailleur à trouver des vêtements adaptés à l'hiver;
- ☐ Accompagner l'employé pour l'échange de son permis de conduire et l'achat d'une voiture;
- ☐ Prendre le temps d'expliquer les REER et les CELI ou le système de retraite;
- ☐ S'intéresser au projet d'immigration du travailleur pour le futur;
- ☐ Vérifier que le visa délivré par le gouvernement canadien est toujours valide lors du retour vers le pays d'origine;
- ☐ S'assurer que tous les paiements liés au travail ont été effectués;
- ☐ Assurer le transport du travailleur vers l'aéroport lors du retour vers le pays d'origine.



SANA

Charlevoix / Côte-de-Beaupré

**SERVICE D'ACCUEIL
NOUVEAUX ARRIVANTS**

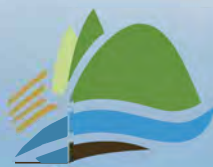
Financé par le
gouvernement
du Canada

Canada

Développement

Côte-de-Beaupré

SOUTENIR MOBILISER ENTREPRENDRE



**MRC DE
CHARLEVOIX-EST**

*Territoire
d'émotions
4 saisons*

