

GUIDE DES MEILLEURES PRATIQUES EN INTERVENTION EN CONTEXTE INTERCULTUREL

À l'intention des cadres, gestionnaires et employés des municipalités, organismes et entreprises



Photo : Rotobec © Valérie Poulin

Avec la participation financière de :

Québec 

 MRC DES
ETCHEMINS
*Naturellement
entrepreneante!*

TABLE DES MATIÈRES

Introduction et mise en contexte	3
Comprendre les bases de l'accompagnement en contexte interculturel	4
Créer un accueil structuré et humain	7
Soutenir l'apprentissage du français au quotidien	9
Adopter une approche interculturelle professionnelle	10
Prendre en compte les réalités humaines et sociales	12
Favoriser le vivre-ensemble et la mobilisation communautaire	15
Prévenir les conflits et promouvoir le dialogue	20
Évaluer, s'adapter et s'améliorer continuellement	23
Conclusion	24



Photo : Sainte-Aurélie © Stéphanie Cloutier, Artagraph



Photo : Belvédère du Lac © Valérie Poulin

Introduction

La MRC des Etchemins propose ce guide dans le cadre du Programme d'appui aux collectivités du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI). Ce guide s'adresse aux intervenants qui œuvrent dans les municipalités, les entreprises et les organismes communautaires du territoire.

Son objectif est de fournir des repères concrets pour favoriser une intégration harmonieuse des personnes immigrantes et soutenir les milieux de travail et de vie dans leur transition vers plus de diversité, d'inclusion et de dialogue.

Mise en contexte

L'immigration transforme nos collectivités, autant dans les relations sociales que dans les dynamiques professionnelles. L'accueil de nouveaux arrivants demande une capacité d'adaptation, mais surtout une volonté collective de bâtir des ponts.

L'intervention interculturelle ne repose pas uniquement sur l'ouverture individuelle : elle nécessite une approche structurée, appuyée par des outils, des politiques et des formations adaptées.



Photo : stade Abénaquis, Sainte-Aurélie
© Stéphanie Cloutier, Artagraph

Comprendre les bases de l'accompagnement en contexte interculturel

Avant d'agir, il faut comprendre.

Reconnaître sa propre culture

Nos comportements sont influencés par des normes culturelles, souvent inconscientes. Autrement dit, ce que l'on considère comme allant de soi dans notre manière de parler, d'agir, de penser, d'éduquer, de travailler ou d'interagir avec les autres est le produit de notre culture. Voici des exemples d'actions qui peuvent nous aider à reconnaître sa propre culture :

- Demander à un collègue issu d'une autre culture : « Qu'est-ce qui t'a surpris ou déstabilisé dans notre façon de travailler ? »
- Participer à une activité organisée par une communauté culturelle locale (repas, fête, cérémonie) et observer les différences avec ses habitudes.
- Discuter en équipe de ce que signifie « bien faire son travail » et observer les différences de perception.

Mettre l'accent sur ce qui nous unit

Reconnaître et valoriser les différences culturelles est essentiel, mais il importe aussi de rappeler que nous faisons tous partie d'une même communauté québécoise. En voulant bien faire, il arrive que l'on mette davantage en lumière ce qui distingue plutôt que ce qui rassemble. Pourtant, nos valeurs communes, notre langue partagée et notre volonté de contribuer positivement à la société sont des fondements qui nous unissent.

- Employer des formules inclusives telles que « nous, Québécoises et Québécois » lors des communications publiques ou des activités collectives.
- Lors d'événements interculturels, souligner les points de convergence (ex. la fierté de vivre au Québec, l'attachement aux saisons, à la nature, au sport ou aux traditions locales).
- Mettre en valeur les parcours de personnes immigrantes qui participent activement à la vie de la communauté, en insistant sur leur rôle de bâtisseurs au même titre que tous les citoyens.

Favoriser l'égalité

L'objectif est de créer des rapports d'égal à égal, sans hiérarchiser les cultures. Cela ne signifie pas traiter tout le monde de la même manière, mais plutôt tenir compte des différences pour offrir des conditions justes et équitables. Voici des exemples d'action qui peuvent contribuer à favoriser l'égalité :

- Dans un événement communautaire, prévoir un menu varié qui respecte différents régimes alimentaires culturels ou religieux (ex. menu sans porc ou végétarien).
- Tenir compte des jours fériés et fêtes religieuses des différentes cultures dans la planification.
- Pendant une formation interne ou une réunion, utiliser des exemples concrets issus de plusieurs cultures pour illustrer les concepts.

Respect de la diversité des identités

C'est reconnaître, accepter et valoriser les différences entre les personnes.

Ex. Accueillir positivement les signes distinctifs (vêtements traditionnels, accents, coiffures, symboles religieux) sans jugement.

Dialogue actif

C'est un échange ouvert, sincère et respectueux où chaque personne écoute attentivement, pose des questions et cherche à comprendre l'autre, même en cas de désaccord.

Ex. Utiliser un langage inclusif et non accusateur. Éviter les formules qui jugent ou attaquent : Dire « Je ressens... » plutôt que « Tu fais toujours... »

Environnement bienveillant et sécuritaire

C'est un espace où chacun se sent respecté, écouté, protégé contre les jugements, les discriminations ou les agressions, et encouragé à être soi-même en toute confiance.

Ex. Afficher clairement une politique de respect et de tolérance zéro envers les discriminations et agressions. Mettre des affiches visibles dans les locaux rappelant les comportements attendus et les sanctions possibles.

Équité dans l'accès aux services et à l'information

C'est s'assurer que toutes les personnes, peu importe leur origine ou leur situation, puissent comprendre, obtenir et utiliser les ressources disponibles de façon juste, adaptée à leurs besoins.

Ex. Proposer des documents d'information dans plusieurs langues présentes dans la communauté.

Créer un accueil structuré et humain



Photo : NAPA Pièces d'auto © Valérie Poulin

L'intégration ne se résume pas à un instant précis, mais s'inscrit dans un processus continu. Un accueil chaleureux constitue une étape déterminante de ce parcours. Que ce soit en entreprise ou dans une municipalité, la création d'un comité d'accueil offre un soutien concret aux nouveaux arrivants, facilite les rencontres ainsi que les échanges, et contribue à leur pleine participation à la vie communautaire et collective.

Préparer l'arrivée

- Informer l'équipe;
- Désigner un mentor ou un parrain;
- Créer des documents d'accueil adaptés.

Accueillir activement

- Visites guidées;
- Présentations individuelles;
- Explication des rôles.

Assurer un suivi

- Rencontres régulières;
- Bilan d'intégration;
- Rétroactions.

Bonnes pratiques

1

Utiliser des supports visuels.

Ex. Choisir des photos ou illustrations montrant la diversité culturelle, d'âge, de genre et de capacités, afin que chacun se sente représenté.

2

Adapter les communications selon le niveau de langue.

Ex. Parler lentement et articuler clairement, adapter le rythme lors des échanges oraux.

3

Valoriser chaque individu en tant que personne à part entière, avant de considérer son rôle d'employé ou de bénéficiaire.

Ex. Écouter activement les préoccupations ou expériences personnelles, même si elles ne sont pas directement liées au travail.

Pour qu'un accueil soit réellement réussi, il est essentiel d'effectuer des suivis réguliers afin de s'assurer que tout se déroule bien. Ces moments de validation sont des étapes cruciales du processus d'intégration.

Un premier suivi pourrait être réalisé après une semaine, puis un autre au cours du premier mois, et un dernier dans le deuxième mois, afin de s'assurer que la personne trouve graduellement sa place.



Soutenir l'apprentissage du français au quotidien

Photo : Bibliothèque municipale, Sainte-Justine © Stéphanie Cloutier, Artagraph

La langue est une clé majeure de l'intégration. En soutenant l'apprentissage du français, on aide les personnes immigrantes ou allophones à mieux s'intégrer socialement, professionnellement et à participer pleinement à la vie communautaire.

Rôles des intervenants :

- Parler lentement et clairement, éviter le jargon.
- Utiliser des visuels; gestes, pictogrammes.
- Créer des occasions informelles pour pratiquer : pauses-café, repas d'équipe, événements.
- Créer un environnement où les erreurs linguistiques sont vues comme des étapes normales du parcours d'apprentissage.
- Référer aux ressources d'apprentissage du français (l'éducation des Adultes à St-Prospier, Groupe Alpha, CJE Etchemins).



Adopter une approche interculturelle professionnelle

Photo : Belvédère du Lac © Valérie Poulin

L'approche de l'intervenant est centrale au succès de l'intégration. Cela signifie intégrer dans sa manière de travailler une compréhension active et respectueuse des différences culturelles.

Ce que cela implique :

Reconnaître ses propres biais. Un biais est une tendance ou un jugement automatique, souvent inconscient, qui influence la façon dont on perçoit, évalue ou agit envers une personne, un groupe ou une situation.

Ex. Demander à un collègue de confiance, soit à un mentor, de pointer des comportements ou jugements potentiellement biaisés.

Faire preuve d'humilité culturelle, cela implique de reconnaître avec sincérité que notre propre culture n'est pas la seule « bonne » façon de voir, penser ou agir.

Ex. Respecter les pratiques culturelles différentes, même si elles paraissent inhabituelles ou difficiles à comprendre. Exprimer des phrases comme : «< Dans ma culture, nous faisons ainsi, mais je comprends que ce n'est pas la seule façon. >>

Ne pas réduire une personne à son origine, ça veut dire la voir dans toute sa complexité, au-delà de la simple appartenance à un groupe culturel, ethnique, national ou autre.

Ex. Éviter de faire des généralisations. Ne dites pas : « Vous êtes sûrement comme ça parce que vous venez de... » ou « Tous les gens de votre pays font ça. »

Bâtir une relation de confiance, patiente et respectueuse.

Ex. Prendre le temps d'écouter sans interrompre, respecter les engagements pris, montrer de l'empathie, valoriser les efforts et progrès, même petits.

Développer des pratiques organisationnelles inclusives.

Ex. Mettre en place des mécanismes de retour d'expérience anonymes, pour permettre aux employés de signaler discrètement des comportements non inclusifs.

Pratiques recommandées :

Observer sans juger

- Apprendre à suspendre ses jugements face à des comportements ou des façons de faire différentes.
- Chercher à comprendre plutôt qu'à interpréter selon ses propres référents.

Pratiquer l'écoute active et empathique

- Écouter avec attention et ouverture, sans interrompre ni imposer son point de vue.
- Valider les émotions ou les expériences exprimées, même si elles sont éloignées de sa propre réalité.

Respecter la diversité des façons de faire

- Accueillir les différences de perception ; du temps, de l'autorité, de la politesse, etc.
- Reconnaître la légitimité d'autres normes sociales et professionnelles.

Éviter les généralisations et les stéréotypes

- Se méfier des raccourcis culturels (ex. : « les gens de telle culture sont comme ça »).
- Considérer chaque personne comme un individu unique.

Favoriser l'inclusion dans les pratiques quotidiennes

- Créer des environnements de travail ou de services où chacun se sent écouté, respecté et représenté.
- Tenir compte des différences culturelles dans la planification d'activités, de services ou de communications.

Prendre conscience des rapports de pouvoir

- Réfléchir à sa position d'autorité ou de privilège dans l'interaction interculturelle.
- Encourager la participation équitable et éviter d'imposer ses normes ou décisions sans concertation.



Prendre en compte les réalités humaines et sociales

*Photo : Bibliothèque municipale, Sainte-Justine
© Stéphanie Cloutier, Artagraph*

Prendre en compte les réalités humaines et sociales signifie intégrer, dans chaque décision et interaction, une compréhension fine de ce que vivent réellement les personnes immigrantes au quotidien et les obstacles auxquels elles sont confrontées.

Isolement social

Plusieurs facteurs favorisent l'isolement social, comme : les barrières linguistiques, le manque de réseau social, la stigmatisation, les problèmes de santé mentale, la mobilité réduite, les conditions de travail ou horaires incompatibles, le manque d'accès aux technologies, le manque d'information sur les ressources locales ou encore les expériences traumatiques du passé.

Soutien possible :

Créer des groupes d'accueil et d'intégration.

Organiser des rencontres où les nouveaux arrivants peuvent rencontrer d'autres personnes, partager leurs expériences et tisser des liens.

Faciliter l'accès aux activités communautaires.

Proposer des activités culturelles, sportives ou artistiques ouvertes à tous, en tenant compte des différents niveaux de langue et des horaires variés.

Mettre en place du parrainage ou du mentorat.

Jumeler les personnes isolées avec des bénévoles ou des membres de la communauté locale qui peuvent les accompagner dans leurs démarches et leur vie sociale.

Logements inadéquats

Le surpeuplement, l'insalubrité, l'inadaptation culturelle, l'insécurité résidentielle, l'isolement géographique, le manque de services de base ou la discrimination en matière de logement nuisent directement à la qualité de vie et à l'intégration des personnes.

Soutien possible :

Offrir un accompagnement personnalisé dans la recherche de logement.

Aider la personne à comprendre ses besoins, à identifier des logements adaptés et à naviguer dans les démarches administratives.

Mettre en place des programmes de logements temporaires ou d'urgence.

Proposer des solutions d'hébergement sécuritaires et accessibles en attendant un logement stable.

Sensibiliser les propriétaires.

Organiser des campagnes d'information pour encourager l'accueil des personnes migrantes ou vulnérables.

Difficultés linguistiques

Une maîtrise limitée de la langue peut entraîner des obstacles variés : difficultés à communiquer avec les services, accès réduit au marché du travail, perte de confiance en soi, défis dans la scolarisation des enfants, ignorance des droits et obligations, sentiment d'exclusion ainsi qu'un stress et une fatigue cognitive accrus.

Soutien possible :

Mettre en place des ateliers de conversation informelle.

Organiser des cafés-rencontres ou des groupes de discussion pour pratiquer la langue dans un cadre convivial et sans pression.

Utiliser des outils de traduction et de communication visuelle.

Fournir des documents illustrés, des pictogrammes ou des applications mobiles pour faciliter la compréhension.

Faciliter l'accès aux ressources numériques.

Mettre à disposition des ordinateurs et des formations pour apprendre à utiliser des outils en ligne de traduction et d'apprentissage.

Méconnaissance des services

La connaissance et l'accès aux services peuvent être freinés par plusieurs obstacles, tels que le manque d'information adaptée, la complexité du système, la méfiance envers les institutions, la mobilité réduite ou les difficultés technologiques, ce qui restreint l'utilisation des ressources et des soutiens disponibles.

Soutien possible :

Créer des guides d'information multilingues et accessibles.

Élaborer des brochures, vidéos ou sites internet expliquant les services disponibles, dans les langues parlées par la communauté.

Organiser des séances d'accueil et d'orientation.

Proposer des rencontres pour présenter les services, répondre aux questions et orienter les nouveaux arrivants.

Favoriser le bouche-à-oreille positif.

Encourager les personnes ayant bénéficié des services à partager leur expérience dans leur réseau.

Stress migratoire

Le stress migratoire peut découler de nombreux facteurs, comme le choc culturel, la séparation familiale, l'incertitude liée au statut migratoire, les barrières linguistiques, le manque de soutien social ou encore la lourdeur des démarches administratives, et il peut avoir un impact important sur l'adaptation et le bien-être des personnes.

Soutien possible :

Faciliter l'accès à des services de santé mentale adaptés.

Assurer des consultations dans la langue maternelle ou avec interprète, en tenant compte des différences culturelles.

Favoriser le maintien des liens familiaux et communautaires.

Soutenir les contacts avec les proches restés au pays ou dans d'autres pays, via des moyens technologiques ou activités communautaires.

Offrir un accompagnement administratif rassurant.

Aider à comprendre et gérer les démarches complexes liées au statut migratoire pour réduire l'anxiété.

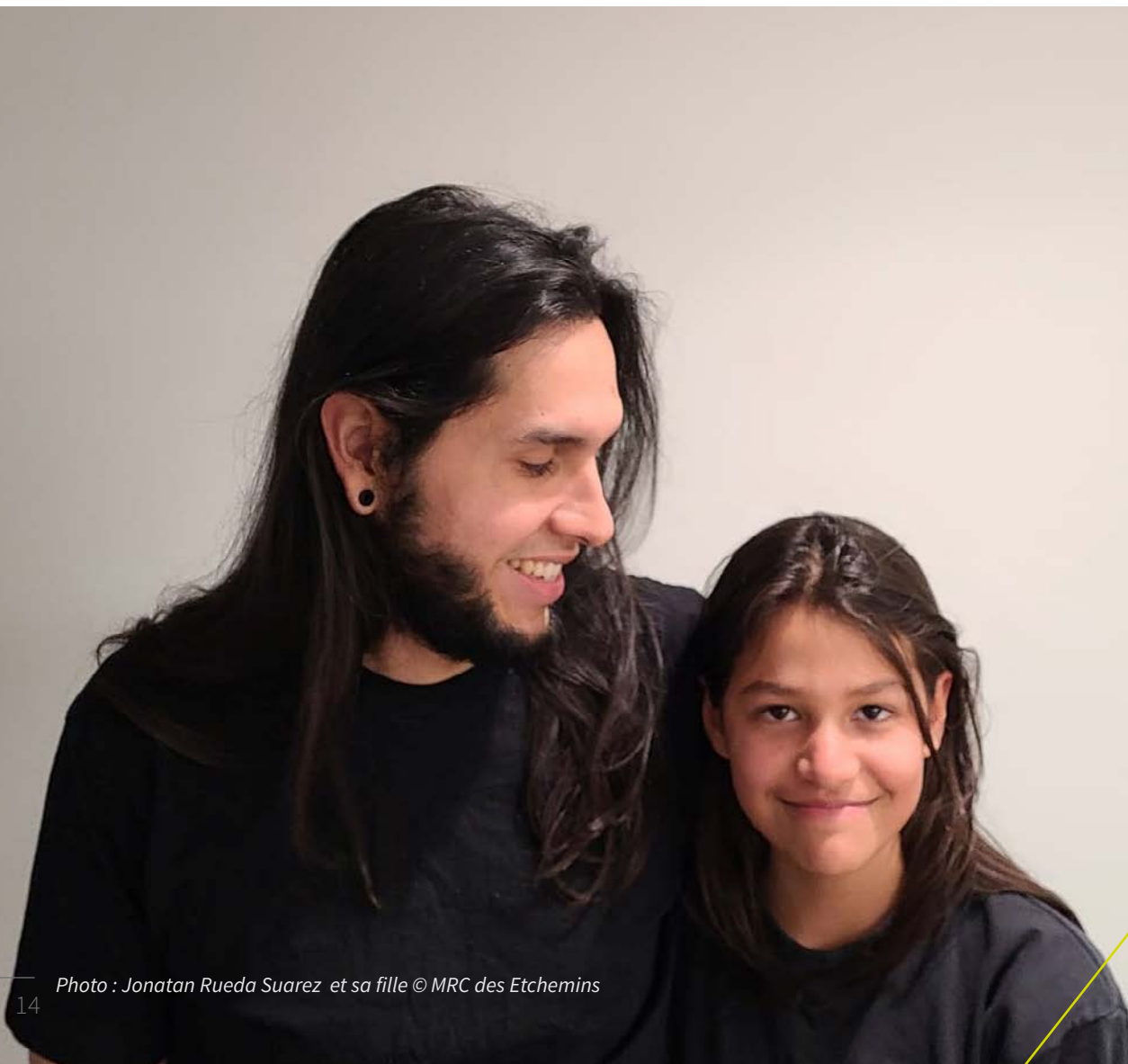


Photo : Jonatan Rueda Suarez et sa fille © MRC des Etchemins



Photo : Sainte-Justine © MRC des Etchemins

Favoriser le vivre-ensemble et la mobilisation communautaire

Favoriser le vivre-ensemble et la mobilisation communautaire, c'est créer des conditions où des personnes de cultures différentes peuvent se connaître, se respecter et collaborer pour améliorer leur milieu de vie.

Organiser des événements interculturels.

Fête multiculturelle locale

- Kiosques culinaires où chaque communauté prépare un plat typique.
- Musique, danse et démonstrations artistiques provenant de diverses cultures.

Soirée de contes et légendes du monde

- Résidents natifs et nouveaux arrivants racontent des histoires traditionnelles de leur pays ou région d'origine.
- Activité intergénérationnelle qui valorise la mémoire culturelle.

Tournoi sportif interculturel

- Équipes mixtes (nouvelles et anciennes générations, différentes origines).
- Sports populaires au Québec et dans d'autres pays (soccer, volley-ball, basketball, etc.).

Atelier culinaire participatif

- Petits groupes où l'on prépare ensemble des recettes de divers pays.
- Occasion d'échanges informels et de transmission de savoir-faire culinaire.

Festival de cinéma du monde

- Projection de courts ou longs métrages suivie d'une discussion ouverte.
- Thèmes liés à l'immigration, aux cultures et à la solidarité.

Chorale ou prestation musicale interculturelle

- Répertoire regroupant chansons québécoises et musiques du monde.
- Invitation à chanter ou jouer d'un instrument ensemble.

Journée « portes ouvertes »

- Organismes, commerces et institutions présentent leurs services et font découvrir leurs équipes.
- Inclure des animations pour les enfants et la famille.

Balade interculturelle en nature

- Randonnée ou activité de plein air avec arrêts pour échanger sur la nature et la culture.
- Partage de collations traditionnelles.

Atelier artistique collaboratif

- Fresque murale, tricot collectif, sculpture ou mosaïque reflétant la diversité du territoire.

Foire des talents

- Scène ouverte pour la musique, la danse, la poésie, l'artisanat ou toute forme d'expression culturelle.



Impliquer les personnes immigrantes dans les comités.

Comité organisateur d'événements

- Inviter des personnes immigrantes à co-planifier la Fête nationale, un marché public ou un festival.
- Leur confier des rôles visibles (animation, accueil, logistique).

Comité consultatif municipal

- Inclure des représentants issus de l'immigration pour orienter les politiques locales (ex. loisirs, communication, services).

Comité de parents d'école ou de CPE

- Encourager la participation à l'organisation d'activités scolaires ou parascolaires pour favoriser les échanges entre familles.

Comité de bibliothèque

- Impliquer des personnes immigrantes dans la sélection d'ouvrages en langues étrangères ou sur la diversité culturelle.

Comité d'accueil des nouveaux arrivants

- Jumeler anciens arrivants et nouveaux arrivants pour accompagner les démarches, présenter les services et créer des liens.

Comité sportif ou culturel

- Inviter des personnes immigrantes à proposer et organiser de nouvelles activités (cours de danse africaine, tournoi de pétanque, etc.).

Construire un « nous » commun

Le vivre-ensemble repose autant sur la valorisation de la diversité que sur la construction d'une identité commune. Les personnes immigrantes qui choisissent de s'établir dans nos milieux deviennent des Québécoises et Québécois à part entière, enrichissant notre tissu social. Mettre l'accent sur ce « nous » partagé permet d'éviter la logique du « nous » et du « eux » et renforce la cohésion sociale.

- Intégrer, dans les célébrations locales, comme la Fête nationale ou les festivals, des symboles et activités qui reflètent à la fois la culture québécoise et la diversité des origines.
- Favoriser des récits collectifs où les différentes cultures s'inscrivent dans une même histoire commune, celle du Québec.
- Organiser des espaces de discussion où chacun peut exprimer ce que signifie pour lui « être Québécois », afin de mettre en lumière la variété des parcours qui nourrissent une identité partagée.



Photo : Lac-Etchemin © MRC des Etchemins

Communiquer par plusieurs canaux

Affiches et dépliants multilingues

- Distribués dans les lieux publics (bibliothèques, écoles, commerces, organismes).
- Utilisation de pictogrammes pour faciliter la compréhension, même pour ceux qui maîtrisent peu le français.

Infolettre électronique

- Envoi mensuel avec des nouvelles locales, les événements à venir ou des témoignages.
- Rubrique spéciale « coin interculturel » mettant en valeur une culture ou un parcours.

Médias sociaux

- Page Facebook ou groupe communautaire pour annoncer les activités, partager des photos et des vidéos.
- Publications en français avec des mots-clés ou des phrases simples dans d'autres langues.

Radio locale ou scolaire

- Chroniques sur la diversité culturelle et entrevues avec des citoyens de différentes origines.
- Publicité gratuite pour des événements interculturels.

Journal municipal ou régional

- Articles sur les projets et réussites liés à l'intégration et au vivre-ensemble.
- Portraits de citoyens ou de familles récemment établis.

Panneaux électroniques ou tableaux d'affichage

- Devant les bureaux municipaux, le centre communautaire ou les arénas pour annoncer des activités et les services.

Communication directe par messagerie

- Groupes WhatsApp, Messenger ou textos pour diffuser rapidement des informations importantes (ex. changement d'horaire d'événement).

Vidéos

- Capsules diffusées sur les réseaux sociaux ou le site internet municipal, présentant des activités, lieux et ressources locales.

Présence physique dans les événements

- Kiosque d'information lors des marchés publics, fêtes locales ou tournois sportifs pour parler des initiatives et recueillir les idées des citoyens.

Partenariat avec les commerces et les organismes

- Affichage des événements sur les comptoirs des stations-service, épiceries et bureaux de poste.



Célébrer les contributions et réalisations de chacun

Gala ou soirée de reconnaissance

- Remise de prix aux bénévoles, entrepreneurs, artistes et citoyens engagés, incluant des personnes immigrantes.
- Catégories variées : engagement citoyen, innovation, entraide, intégration.

Mur ou panneau des réussites

- Installé à la bibliothèque, au bureau municipal, dans un organisme ou au centre communautaire.
- Photos et histoires de personnes qui contribuent à la communauté, quelle que soit leur origine.

Portraits dans le journal municipal ou régional

- Mise en avant de parcours inspirants (ex. : un nouvel arrivant qui démarre une entreprise ou un bénévole qui s'implique dans un club sportif).

Capsules vidéo « Histoires de chez nous »

- Entrevue avec des citoyens racontant leur contribution à la vie locale.
- Diffusion sur les réseaux sociaux et lors d'événements publics.

Journée « Merci à nos bénévoles »

- Activité conviviale avec repas et animation, ouverte à tous, pour souligner ou remercier l'implication dans la vie communautaire.

Reconnaissance publique lors d'événements

- Pendant une fête municipale ou un marché public, prise de parole pour souligner des actions positives réalisées par différents citoyens.

Exposition itinérante de photos

- Série de portraits accompagnés de textes racontant les contributions de citoyens (culture, sport, environnement, bénévolat).
- Exposition dans différents lieux de la MRC, de l'entreprise ou de la municipalité.

Livre ou album souvenir collectif

- Recueil illustré de témoignages et de photos sur des réalisations individuelles et collectives.

Publication mensuelle « Le coup de cœur du mois »

- Sur les réseaux sociaux, la municipalité, l'entreprise ou l'organisme met en valeur une personne ou un groupe pour sa contribution au vivre-ensemble.

Remerciements personnalisés

- Lettres officielles ou cartes manuscrites envoyées aux personnes ayant apporté une aide ou une contribution notable.



Photo : Saint-Magloire © MRC des Etchémins



Prévenir les conflits et promouvoir le dialogue

Photo : Belvédère du Lac © Valérie Poulin

Les malentendus culturels sont normaux, mais peuvent souvent être anticipés et désamorcés. Il ne s'agit pas d'éviter les conflits, mais de les transformer en occasions de croissance commune.

Méthode des incidents critiques

Cette méthode consiste à recueillir et à analyser des récits d'expériences marquantes (positives ou négatives) vécues par des personnes dans leur milieu de travail ou d'intervention. Ces récits, appelés « incidents critiques », permettent de cerner les compétences clés, les pratiques efficaces ou problématiques, et d'améliorer les services, la formation ou les relations professionnelles.

Incident critique :

Tout événement précis ayant un impact significatif sur une situation. Il révèle des compétences, attitudes ou pratiques efficaces ou problématiques.

Ex. Un organisme qui perd la confiance d'un usager à cause d'un manque de clarté dans ses explications.

Un employé municipal qui réussit à résoudre un conflit interculturel grâce à une communication adaptée.

Objectifs :

- Identifier les compétences clés.
- Mettre en lumière les bonnes pratiques.
- Détecter les pratiques problématiques.
- Améliorer les services, formations et procédures à partir de cas concrets.

Fonctionnement (5 étapes) :

- 1-Définir le contexte et l'objectif (ex. : faciliter l'intégration des personnes immigrantes).
- 2-Recueillir les récits par un entretien ou un rapport, en se concentrant sur des faits précis.
- 3-Analyser les incidents pour identifier les facteurs de succès, d'échecs et les compétences mobilisées.
- 4-Organiser les incidents recueillis en catégories ou thèmes communs (ex. : communication, adaptation culturelle, gestion des conflits) afin de repérer les pratiques fréquentes, efficaces ou problématiques, et de faciliter l'analyse globale.
- 5-Utiliser les résultats pour adapter les procédures, les formations et les outils.

Médiation interculturelle

Ce processus d'accompagnement vise à faciliter la compréhension mutuelle entre des personnes ou des groupes de cultures différentes.

Un médiateur interculturel, neutre et formé, aide les parties à :

- Clarifier leurs positions.
- Identifier les sources culturelles possibles du malentendu.
- Co-construire des pistes de solution ou de collaboration.

Espaces d'expression

Ces espaces sont des lieux physiques ou symboliques, sécuritaires et respectueux, où l'on peut partager librement les expériences, opinions, ressentis et besoins, sans crainte de jugement ou de représailles.

Objectifs :

- Favoriser l'écoute et la compréhension mutuelle.
- Identifier rapidement les sources potentielles de conflit.
- Encourager la co-construction de solutions et d'améliorations.

Mise en pratique :

- Organiser des réunions ou ateliers thématiques pour exprimer les perceptions et les expériences.
- Instaurer des règles de communication claires : respect, écoute active, prise de parole équitable.
- Encourager la reformulation et le questionnement bienveillant pour clarifier les malentendus.
- Documenter les idées et solutions proposées pour un suivi et une amélioration continue.





Évaluer, s'adapter et s'améliorer continuellement

Photo : Belvédère du Lac © Valérie Poulin

Une approche interculturelle efficace repose sur l'amélioration constante. Elle ne s'improvise pas : elle se construit, s'ajuste et évolue avec le temps.

Bonnes pratiques à adopter :

Connaître sa réalité locale

Mener un portrait ou un diagnostic de la diversité présente (ex. : statistiques, sondage, groupe de discussion).

Mesurer pour mieux agir

Utiliser des indicateurs concrets (ex. : taux de participation, niveaux de satisfaction, progrès observés) pour évaluer les actions mises en place.

Garder ses outils à jour

Réviser et bonifier régulièrement les outils d'accueil, de communication et d'intégration (ex. : trousse ou guides de bienvenue, répertoire des ressources, affichage visuel inclusif, calendrier d'activités socioculturelles).

Donner la parole aux personnes concernées

Recueillir des témoignages et retours d'expérience pour enrichir les pratiques.

S'inspirer de ce qui fonctionne

Tirer des leçons de modèles reconnus (ex. : municipalités accueillantes, politiques en équité).



Photo : Centre municipal des loisirs, Saint-Zacharie © MRC des Etchemins

L'intervention en contexte interculturel est un processus évolutif, collectif et profondément humain.

À travers ce guide, la MRC des Etchemins souhaite vous outiller pour accueillir, accompagner et collaborer avec toutes les personnes, peu importe leur origine.

Chacun a un rôle à jouer. Et chaque geste compte.

En vous engageant dans cette démarche, vous contribuez à bâtir une collectivité forte, inclusive et solidaire.