

ÊTES-VOUS INCLUSIF?

Regards sur vos pratiques

Réflexion et autodiagnostic sur l'inclusion interculturelle
au sein de votre organisation – Guide d'animation



Afin d'alléger le texte, nous avons employé le masculin comme genre neutre pour désigner aussi bien les femmes que les hommes.

Éditeur :
Centraide du Grand Montréal

Auteur :
Carrefour de Ressources en Interculturel (CRIC)

Rédactrice :
Marthe Rocheteau, organisatrice communautaire au CRIC, avec la collaboration de l'équipe du CRIC

Graphiste :
Carole Tétreault, Création Carographe

ISBN 2-921761-71-8
Dépôt légal : 1^{er} trimestre 2010

Carrefour de Ressources en Interculturel (CRIC)
1851, rue Dufresne, app. 1, Montréal (Québec) H2K 3K4
Tél. : 514 525-2778 Téléc. : 514 525-7067
cric@cooptel.qc.ca www.criccentresud.org

Centraide du Grand Montréal
493, rue Sherbrooke Ouest, Montréal (Québec) H3A 1B6
Tél. : 514 288-1261 Téléc. : 514 350-7282
communications@centraide-mtl.org www.centraide-mtl.org

INTRODUCTION

Ce guide vise à amorcer et à soutenir la réflexion des organisations sur l'inclusion et la dimension interculturelle. L'objectif de l'autodiagnostic est de faire le point sur la dimension interculturelle au sein des organisations et d'établir trois priorités d'action. Il n'existe pas de « bonne » ou de « mauvaise » réflexion, tout comme il n'existe pas de recette miracle permettant l'inclusion des personnes d'origines diverses. Chaque organisation doit trouver sa propre manière de faire et c'est dans le cadre de cette démarche que l'autodiagnostic peut être utile.

L'expression « personnes d'origines diverses » renvoie tant aux personnes immigrantes qu'à leurs descendants et aux minorités visibles. En ce sens, l'outil peut être utilisé dans différents contextes (nouvelle immigration, relations interculturelles et cohabitation interethnique).

Une initiative du Carrefour de Ressources en Interculturel

Ce guide de réflexion et d'autodiagnostic est une initiative du Carrefour de Ressources en Interculturel (CRIC). Le CRIC est un organisme communautaire autonome qui rassemble et développe des ressources dans le domaine interculturel, avec et pour les organismes et les résidents du quartier Centre-Sud, afin de favoriser le rapprochement interculturel entre les personnes de toutes origines.

Comme d'autres quartiers montréalais, le Centre-Sud est un quartier de nouvelle immigration. De plus en plus d'immigrants viennent s'y installer; ce qui contribue à diversifier la réalité sociodémographique du quartier. Le CRIC est né de l'initiative de plusieurs organismes et institutions qui désiraient créer une ressource afin de les outiller à mieux répondre aux nouveaux enjeux liés à l'immigration. La diversification du quartier présente de nouveaux défis aux organisations et le CRIC les accompagne dans leurs questionnements sur leurs pratiques. Afin de répondre aux besoins de ses membres, le CRIC a élaboré l'outil d'autodiagnostic sur l'inclusion interculturelle qui permet aux organisations d'amorcer une réflexion au sein de leur équipe de travail sur plusieurs aspects liés à la dimension interculturelle.

Le soutien de Centraide du Grand Montréal

Centraide du Grand Montréal a choisi de miser sur la force des quartiers comme vecteur de changement. C'est donc en investissant dans l'effort collectif des différents intervenants présents dans les quartiers qu'il croit être en mesure de favoriser l'inclusion des communautés ethnoculturelles. C'est dans cette perspective que Centraide soutient des initiatives Accessibilité dans six quartiers montréalais. Les projets Accessibilité visent à améliorer l'accès aux ressources et aux services offerts dans les quartiers à la population défavorisée et immigrante et aux citoyens issus de communautés culturelles. Le guide de réflexion et d'autodiagnostic est le fruit du travail réalisé dans le cadre de l'une de ces initiatives, le Carrefour de Ressources en Interculturel, soutenue par Centraide depuis 2000.



BUT DE LA DÉMARCHE

Votre organisation souhaite amorcer ou poursuivre une démarche de réflexion sur l'inclusion des personnes d'origines diverses. Il s'agit d'une entreprise délicate qu'il convient de préparer et d'encadrer avec soin. Issu d'une profonde analyse et de la solide expérience du Carrefour de Ressources en Interculturel, ce guide vise à lever les obstacles à cette réflexion. N'hésitez pas à consulter les ressources communautaires en interculturel de votre communauté pour obtenir un soutien plus personnalisé.

Ce guide vous permettra de faire l'autodiagnostic de l'inclusion interculturelle au sein de votre organisation en orientant votre regard vers l'intérieur et en mobilisant vos forces et votre potentiel d'amélioration. Cette démarche vous mènera vers l'élaboration de priorités d'action et la mise en place de changements à court et à moyen terme.

Le processus de réflexion menant à un changement de pratiques dans les organisations se doit d'être en constante évolution. Bien qu'il soit peu probable qu'un jour votre organisation soit complètement inclusive et diversifiée, cette réflexion devrait vous permettre de développer votre capacité

d'évoluer, et constituer un tremplin vers des changements organisationnels axés sur l'inclusion et la diversité.

La démarche d'autodiagnostic s'adresse d'abord à l'équipe de travail de votre organisation. Elle pourra être poursuivie avec votre conseil d'administration, vos bénévoles, vos membres, etc.

Objectifs de la démarche de réflexion et d'autodiagnostic :

- Déterminer les façons les plus aptes à répondre aux besoins de l'ensemble de vos membres dans un contexte de diversité ethnoculturelle.
- Déterminer et partager les forces de votre équipe en matière de diversité.
- Établir les bases nécessaires pour que votre organisation soit plus inclusive et diversifiée.

QUELQUES INFORMATIONS AVANT DE COMMENCER

■ Les étapes de la réflexion et de l'autodiagnostic

La démarche de réflexion et d'autodiagnostic sur l'inclusion interculturelle au sein de votre organisation comporte trois étapes :

I. L'ANALYSE DES RELATIONS INTERCULTURELLES

Cette première étape propose une réflexion sur vos relations actuelles avec les personnes d'origines diverses. Elle vous permet de dresser un bilan des compétences interculturelles de votre organisation.

II. L'ANALYSE DU NIVEAU D'INCLUSION ACTUEL

Cette deuxième étape propose d'examiner les rôles de chacun dans l'inclusion, ainsi que le niveau d'acceptation de la différence dans votre organisation.

III. LES PRIORITÉS D'ACTION

Cette dernière étape permet de conclure votre réflexion en établissant des priorités d'action.

■ Les personnes concernées

Les membres de votre équipe de travail.

■ La durée de l'activité

Environ trois heures, soit en une rencontre de trois heures, soit en trois rencontres d'une heure.

■ Le rôle de l'animateur

L'animateur de la ou des rencontres peut être choisi parmi les membres de l'équipe ou provenir de l'extérieur de l'organisation. Il doit s'approprier le contenu de ce guide et avoir effectué lui-même la réflexion et l'autodiagnostic.

Par ailleurs, il doit se sentir assez à l'aise pour gérer les discussions et diriger la réflexion avec efficacité et diplomatie. La démarche de réflexion et d'autodiagnostic concerne uniquement la situation au sein de l'organisation et le rapport de son équipe de travail avec les personnes d'origines diverses. Il incombe à l'animateur de rappeler à l'ordre les participants qui se lanceraient dans un débat de société plus large.

■ Les compléments d'information

Tout au long de la réflexion et de l'autodiagnostic présenté à partir de la page 7, l'animateur des rencontres trouvera des compléments d'information destinés à alimenter, à enrichir ou à orienter la réflexion des participants.



Explique l'objectif des discussions proposées dans chaque partie.



Fournit des conseils pour l'animation et des précisions sur quelques questions.



Indique que les réponses à ces questions doivent être rapportées dans la grille synthèse.

Ces compléments d'information et ces mises en relief n'apparaissent pas sur le document de réflexion et d'autodiagnostic destiné aux participants et présenté sur le CD joint.

■ Les tableaux d'autoévaluation

Chaque étape s'amorce avec une autoévaluation que les participants doivent remplir selon l'échelle de cotation suivante :

1 = Pas du tout

2 = Dans une faible mesure

3 = Dans une large mesure

4 = Totalemment

■ Le matériel

- Tableau noir ou blanc, grands cartons à coller aux murs ou ordinateur et projecteur
- Le présent guide d'animation
- Copies du lexique en nombre suffisant

■ Les documents présentés sur le CD

Le CD joint comprend différents documents en format Word pour faciliter votre travail de préparation, d'analyse et de bilan. Les notes de la réunion peuvent être entrées à l'ordinateur puis diffusées par un projecteur.

■ Modèles d'invitation à la démarche

À envoyer par courriel ou à afficher avant la ou les rencontres.

■ Réflexion et autodiagnostic sur l'inclusion interculturelle au sein de votre organisation (pour les participants)

À envoyer par courriel ou à remettre aux membres de votre équipe avant la ou les rencontres afin qu'ils amorcent la réflexion individuellement. Le processus sera ainsi accéléré lors des rencontres.

■ Grille synthèse

À remplir directement à l'écran lors de la rencontre, ou à remplir plus tard. Cette grille offre une vue d'ensemble des principaux résultats de la démarche.

■ Lexique

Lexique des termes relatifs à l'inclusion interculturelle, afin que chacun des participants les garde en mémoire.

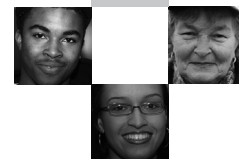
■ Valeurs

Courtes descriptions de 37 valeurs, visant à faciliter la discussion sur les valeurs présentes dans l'organisation.

SCÉNARIOS D'ANIMATION

La réflexion et l'autodiagnostic peuvent se dérouler en une seule rencontre ou en trois rencontres qui abordent successivement les trois parties de la démarche. La formule des trois rencontres permet une réflexion entre chacune. À vous de déterminer ce qui convient le mieux à votre organisation et à la réflexion.

| | UNE SEULE RENCONTRE | TROIS RENCONTRES |
|---|---|---|
| AVANT LA OU LES RENCONTRES | <ul style="list-style-type: none"> ■ Fixez avec les membres de votre équipe de travail une rencontre de travail d'une demi-journée. | <ul style="list-style-type: none"> ■ Fixez avec les membres de votre équipe de travail trois rencontres de travail. Celles-ci peuvent s'insérer en première partie d'une réunion d'équipe habituelle, à condition que le temps consacré à la réflexion soit clairement défini. ■ Prévoyez des périodes de 45 à 60 minutes. <p><i>Note : La deuxième rencontre sur l'analyse du niveau d'inclusion actuel demande plus de temps.</i></p> |
| PENDANT LA OU LES RENCONTRES | <ul style="list-style-type: none"> ■ Si vous souhaitez présenter la démarche et inviter les membres de votre équipe par écrit, nous vous invitons à vous référer aux exemples d'invitation présentés sur le CD joint. Profitez de l'occasion pour transmettre le document de réflexion et d'autodiagnostic ainsi que le lexique aux participants, de préférence quelques jours avant la rencontre, en leur suggérant d'amorcer leur réflexion individuellement. Cela aura pour effet d'optimiser les rencontres. | <ul style="list-style-type: none"> ■ Veillez à ce que rien ne puisse perturber le déroulement de la ou des rencontres (téléphone, etc.). ■ Nommez un secrétaire de réunion, chargé de rédiger le compte rendu et/ou la grille synthèse. <p>Lors de la rencontre ou de la première des trois rencontres :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Présentez la démarche. <ul style="list-style-type: none"> ■ Expliquez le déroulement : réflexion en une seule ou en trois rencontres. ■ Précisez les objectifs de la démarche : <ul style="list-style-type: none"> □ évaluer le niveau d'inclusion interculturelle de votre organisation, □ établir trois priorités d'action, □ mieux connaître la population que vous desservez, □ avoir une meilleure connaissance des enjeux sociaux liés à la dimension interculturelle, □ répondre plus adéquatement aux besoins de vos usagers/participants, □ devenir une organisation plus inclusive. ■ Précisez que la démarche de réflexion et d'autodiagnostic concerne votre organisation. C'est pourquoi vous demandez la collaboration de tous afin d'éviter que la discussion ne dévie vers un débat de société plus large. |



| | UNE SEULE RENCONTRE | TROIS RENCONTRES |
|----------------------------------|---|--|
| APRÈS LA OU LES RENCONTRES | | <p><i>Lors des deuxième et troisième rencontres :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Faites un retour sur la rencontre précédente en plus d'un rappel général de la démarche telle que présentée lors de la première rencontre. ■ Rappelez ce qui s'est dit lors de la rencontre précédente et replacez la discussion du jour dans le contexte. ■ Lisez le compte rendu de la rencontre précédente. ■ Rappelez le déroulement de la rencontre en cours et le travail de préparation qu'elle exigeait. |
| | <ul style="list-style-type: none"> ■ Terminer la ou les rencontres par une conclusion et un bref retour sur le travail effectué : <ul style="list-style-type: none"> ■ Faites une relecture de la grille synthèse ou des conclusions du jour en vous assurant que leur contenu reflète bien les discussions. ■ Faites un bref retour sur le travail accompli et recueillez les réactions des membres de l'équipe en vous posant, par exemple, les questions suivantes : <ul style="list-style-type: none"> □ Comment avez-vous trouvé l'expérience? □ Les réflexions vous ont-elles surpris? □ Comment vous êtes-vous senti globalement au cours de la démarche? ■ Remerciez l'équipe pour sa participation. | |
| | <ul style="list-style-type: none"> ■ Indiquez quelles mesures seront prises en fonction des priorités d'action ciblées : <ul style="list-style-type: none"> ■ Mettrez-vous sur pied un comité de travail? ■ Planifierez-vous une rencontre de suivi? | <p><i>À la fin des première et deuxième rencontres :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Planifiez et présentez le contenu de la prochaine rencontre, ainsi que le travail de préparation requis. <p><i>À la fin de la dernière rencontre :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Indiquez quelles mesures seront prises en fonction des priorités d'action ciblées : <ul style="list-style-type: none"> ■ Mettrez-vous sur pied un comité de travail? ■ Planifierez-vous une rencontre de suivi? |
| | <ul style="list-style-type: none"> ■ Envoyez un compte rendu écrit quelques jours après la ou les rencontres. | |

RÉFLEXION ET AUTODIAGNOSTIC SUR L'INCLUSION INTERCULTURELLE AU SEIN DE VOTRE ORGANISATION



I. L'ANALYSE DES RELATIONS INTERCULTURELLES

IA Les relations actuelles avec les personnes d'origines diverses



Prendre conscience du type de relations que votre organisation entretient avec les personnes d'origines diverses, mesurer le succès de ces relations et déterminer les améliorations possibles.

AUTOÉVALUATION

| VOS RELATIONS ACTUELLES AVEC LES PERSONNES D'ORIGINES DIVERSES | - | | | | + | | | |
|--|------------|---|---|---|---|---|---|---|
| Vos activités et événements rejoignent l'ensemble des citoyens du quartier incluant les personnes d'origines diverses. | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Dans votre organisation, la barrière de la langue n'est pas une difficulté pour répondre aux besoins des personnes d'origines diverses. | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Votre organisation diffuse des informations, notamment sur ses activités et sa mission, en utilisant plusieurs outils d'information (affichage, réseautage, Internet) pour répondre aux différents publics cibles, dont les personnes d'origines diverses. | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Votre organisation connaît les besoins des personnes d'origines diverses. | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Votre organisation répond adéquatement aux besoins des personnes d'origines diverses. | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| TOTAL | /20 | | | | | | | |

QUESTIONS DE RÉFLEXION ET DE DISCUSSION

ANALYSE DE LA SITUATION ACTUELLE



Pour appuyer votre réflexion, vous pouvez présenter les statistiques de la population immigrante dans votre communauté.

1. Actuellement, quel type de relation entretenez-vous avec les personnes d'origines diverses (fréquence des relations et intérêt pour cette clientèle)?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Intéressée (vous êtes régulièrement en relation avec ces personnes et vous cherchez à développer des projets liés à l'interculturel) | <input type="checkbox"/> Indifférente (vous êtes rarement en contact avec ces personnes et vous ne souhaitez pas vraiment développer des relations avec cette clientèle) |
| <input type="checkbox"/> Amicale (vous êtes occasionnellement en relation avec ces personnes et vous souhaitez entretenir des relations avec cette clientèle) | <input type="checkbox"/> Inexistante (aucune personne issue de la diversité ne se présente chez vous et vous n'entrez jamais en contact avec cette clientèle) |
| <input type="checkbox"/> Curieuse (vous êtes rarement en contact avec ces personnes, mais vous souhaiteriez développer des relations avec cette clientèle) | <input type="checkbox"/> Autre <hr/> |

VOS FORCES



Dans votre organisation, lorsque vous accueillez des personnes d'origines diverses, estimez-vous que le premier contact que vous avez avec elles est positif, permet la transmission d'informations, etc.? Jugez-vous que vos activités sont adaptées à ces personnes? Êtes-vous à leur écoute? Lorsque vous organisez une activité ou un évènement, croyez-vous que les canaux de communication utilisés permettent de rejoindre les personnes d'origines diverses?

1. Quelles sont les forces dans vos pratiques avec les participants et/ou usagers d'origines diverses?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> L'accueil (écoute, politesse, sourire, références, etc.) | <input type="checkbox"/> L'organisation d'activités liées à l'interculturel (fêtes de quartier, rencontres d'information, de sensibilisation, etc.) |
| <input type="checkbox"/> La capacité d'adaptation (ajustement des personnes aux conditions du milieu, etc.) | <input type="checkbox"/> Les services offerts (service Internet, etc.) |
| <input type="checkbox"/> La connaissance (des usagers, de leur culture, de votre propre culture, etc.) | <input type="checkbox"/> Autre (précisez) _____ |
| <input type="checkbox"/> La diffusion de l'information (journal, babillard, porte-à-porte, assemblées, etc.) | |

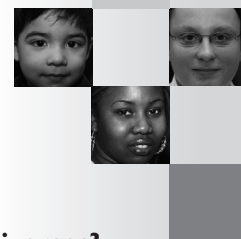


2. Quelles sont les retombées positives de ces pratiques dans votre organisation?

1. _____
2. _____
3. _____

3. Comment expliquez-vous votre succès? Quels sont les moyens et les outils qui vous ont permis d'y arriver? Quels comportements avez-vous adoptés? S'agit-il par exemple d'un partenariat, de l'utilisation de ressources extérieures, d'une bonne planification, d'efforts supplémentaires?





VOS LACUNES

1. Quelles sont les lacunes dans vos pratiques avec les participants et/ou les usagers d'origines diverses?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> L'accueil (manque d'écoute, unilinguisme, malaise, manque de références, etc.) | <input type="checkbox"/> Le manque d'activités liées à l'interculturel (fêtes de quartier, rencontres d'information, de sensibilisation, etc.) |
| <input type="checkbox"/> L'incapacité d'adaptation (manque d'ajustement des personnes aux conditions du milieu, etc.) | <input type="checkbox"/> Les services offerts (service Internet, etc.) |
| <input type="checkbox"/> La méconnaissance (des usagers, de leur culture, de votre propre culture, etc.) | <input type="checkbox"/> Autre (précisez) _____ |
| <input type="checkbox"/> La diffusion inadéquate de l'information (journal, babillard, porte-à-porte, assemblées, etc.) | |

2. Quelles sont les retombées négatives de ces lacunes dans votre organisation?

1. _____
2. _____
3. _____

3. Comment expliquez-vous ces lacunes? Quels moyens, actions et comportements pouvez-vous remettre en question? S'agit-il par exemple d'un manque en matière de partenariat, de ressources extérieures ou de planification, ou d'efforts insuffisants?

4. Que pourriez-vous améliorer et de quelle façon?

| AMÉLIORATIONS | PISTES DE SOLUTION |
|---------------|--------------------|
| <hr/> | <hr/> |
| <hr/> | <hr/> |
| <hr/> | <hr/> |
| <hr/> | <hr/> |

I. L'ANALYSE DES RELATIONS INTERCULTURELLES

IB Les compétences interculturelles au sein de votre organisation



Déterminer quelles sont vos forces actuelles en matière de compétences interculturelles et établir les besoins en formation pour les membres de votre équipe de travail (développement de compétences individuelles) ou pour votre organisation (en lien avec votre mission et vos interventions).

Les compétences interculturelles

Selon la chercheuse française Henriette Rakotomena Mialy, on peut définir les compétences interculturelles comme étant un ensemble de capacités requises pour réussir ses interactions avec un individu ou un groupe de personnes de culture différente¹. Il s'agit donc d'une aptitude à communiquer avec succès avec des gens d'autres cultures.

Ces capacités reposent sur l'acquisition de ressources telles que :

- Le **savoir** ou l'acquisition de *connaissances* sur la culture de la personne immigrante, sa propre culture, l'égalité, l'équité, les accommodements raisonnables, le processus migratoire, etc.
- Le **savoir-faire** ou l'acquisition d'*aptitudes* sur la communication interculturelle, la communication non verbale, la résolution de conflits, etc.
- Le **savoir-être** ou l'acquisition d'*attitudes* sur les préjugés, les stéréotypes, les valeurs, la discrimination, le racisme, etc.

¹ RAKOTOMENA MIALY, Henriette. *Les ressources individuelles pour la compétence interculturelle individuelle* (page consultée en ligne le 20 janvier 2010).

Adresse URL : http://www.uqtr.ca/revue_travail/Articles/2005RAKOTOMENAMialyHenrietteVol3Num2pp668-691.pdf

AUTOÉVALUATION

| VOS COMPÉTENCES INTERCULTURELLES | - + | | | |
|---|------------|---|---|---|
| Votre organisation souhaite avoir une meilleure compréhension des enjeux liés à la dimension interculturelle. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Votre organisation souhaite intégrer des compétences interculturelles parmi les compétences de base essentielles à l'atteinte de sa mission. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Votre organisation offre des séances d'information, de sensibilisation et de formation sur mesure pour les responsables et l'équipe de travail, afin de mieux connaître, démystifier et gérer la diversité ethnoculturelle. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| TOTAL | /12 | | | |





QUESTIONS DE RÉFLEXION ET DE DISCUSSION

1. **Actuellement, quelles sont les compétences interculturelles des membres de votre équipe de travail?**
(Exemples : connaissance d'autres cultures, résolution de conflits, communication interculturelle, réflexion sur les préjugés et les stéréotypes, etc.)

2. **Avez-vous conscience de ces forces? Existe-t-il un partage du savoir au sein de votre organisation?**

3. **La structure de communication et de résolution de conflits dans votre organisation est-elle propice au partage du savoir? Les procédures de résolution de conflits favorisent-elles une saine communication?**



Bien que la formation ne règle pas tous les problèmes, elle permet d'acquérir davantage de connaissances et de diversifier les points de vue. Elle est un plus pour votre équipe de travail, on peut toujours apprendre davantage! Sachez tout de même que votre organisation a probablement déjà des forces en matière de compétences interculturelles puisque ces compétences, dans une certaine mesure, font partie intégrante des compétences interpersonnelles et de la relation d'aide.

4. **Comment qualifiez-vous le niveau d'importance de vos besoins en formation?**

☐

Très important

☐

Peu important

☐

Important

☐

Autre (précisez)



5. **Quels sont vos besoins en formation en matière de compétences interculturelles? Pouvez-vous déterminer de un à trois besoins en formation?** (Exemples : communication interculturelle, résolution de conflits, réflexion sur les préjugés et les stéréotypes, etc.)

1.

2.

3.

II. L'ANALYSE DU NIVEAU D'INCLUSION ACTUEL

IIA Le rôle de chacun dans l'inclusion



Prendre conscience de l'intérêt réel que votre organisation porte à la démarche actuelle et clarifier les rôles de chaque groupe de personnes.

AUTOÉVALUATION

| L'INTÉRÊT POUR LA DÉMARCHÉ | - + | | | |
|--|------------|---|---|---|
| Avant la réalisation de cette démarche de réflexion et d'autodiagnostic, votre organisation avait déjà abordé, au sein de comités ou lors de rencontres avec l'équipe de travail, le sujet de l'inclusion des personnes d'origines diverses. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Votre organisation perçoit l'inclusion des personnes d'origines diverses comme une valeur ajoutée pour remplir sa mission. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| L'intérêt pour cette démarche fait l'unanimité au sein de votre équipe de travail. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| TOTAL | /12 | | | |

QUESTIONS DE RÉFLEXION ET DE DISCUSSION

- Avez-vous le sentiment que la préoccupation de l'inclusion des personnes d'origines diverses est partagée par l'ensemble des membres de l'équipe de travail? Actuellement, quelles sont les personnes les plus concernées par le sujet et quels rôles jouent-elles?**

- Y a-t-il un responsable de la dimension interculturelle dans votre organisation? Quelles sont les personnes impliquées officiellement dans la réflexion? Quelles sont celles qui ont abordé le sujet de façon plus informelle et celles qui ne sont pas liées au processus de réflexion?**





3. Dans quel contexte avez-vous déjà abordé le sujet? Pourquoi la réflexion a-t-elle été menée de cette façon jusqu'à maintenant?

4. Quels groupes de personnes devraient jouer un rôle dans l'inclusion des personnes d'origines diverses au sein de votre organisation : conseil d'administration, direction, etc.? Quels devraient être leurs rôles : leadership, concertation au sein de l'organisation ou à l'extérieur, communication, recherche? Nommez, par ordre d'importance, les groupes de personnes ainsi que leurs rôles dans la réflexion.

| GROUPES DE PERSONNES | | RÔLES DANS LA RÉFLEXION |
|----------------------|--|-------------------------|
| 1 | | |
| 2 | | |
| 3 | | |
| 4 | | |
| 5 | | |

5. Comment pouvez-vous favoriser la participation à cette réflexion de tous les groupes de personnes nommés? Faudra-t-il créer un comité de travail, porter la réflexion au conseil d'administration, organiser un atelier de sensibilisation pour les bénévoles, les équipes, le conseil d'administration, les membres? Nommez, par ordre d'importance, les groupes de personnes ainsi que les outils et les moyens favorisant leur participation.

| GROUPES DE PERSONNES | | OUTILS ET MOYENS FAVORISANT LEUR PARTICIPATION |
|----------------------|--|--|
| 1 | | <hr/> |
| 2 | | <hr/> |
| 3 | | <hr/> |
| 4 | | <hr/> |
| 5 | | <hr/> |

II. L'ANALYSE DU NIVEAU D'INCLUSION ACTUEL

IIB L'inclusion au sein de votre organisation



Permettre à chacun de préciser sa perception de l'organisation par rapport à l'inclusion et à l'acceptation de la différence.

AUTOÉVALUATION

| L'INCLUSION AU SEIN DE VOTRE ORGANISATION | - + | | | |
|--|------------|---|---|---|
| Les employés sont acceptés et bienvenus, quel que soit leur style de vie. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Le personnel de votre organisation est représentatif de la population desservie. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Les déclarations diffamatoires et les blagues ethniques, raciales ou sexuelles ne sont pas les bienvenues. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Les relations entre personnes d'origines diverses au sein de l'organisation s'établissent dans le respect et sur un pied d'égalité (employés et bénévoles). | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Votre organisation tient compte des préférences religieuses et personnelles en matière d'alimentation et de boissons alcoolisées lorsqu'elle organise des activités. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| TOTAL | /20 | | | |

QUESTIONS DE RÉFLEXION ET DE DISCUSSION



Cette question vise spécifiquement à permettre l'échange des différentes visions des participants au sujet de l'ouverture aux différences, en règle générale, au sein de votre organisation.

I. Votre organisation est-elle généralement ouverte aux différences? Pourquoi?





Une **valeur** : principe idéal qui sert de référence aux membres d'une communauté.

Une **norme** : ce qui est habituel et jugé comme une conduite convenable par un groupe.

On distingue les **normes officielles**, découlant de règlements et explicites dans le groupe, des **normes officieuses**, non formulées mais dictées par la tradition.

2. Quelles sont les valeurs et les normes officielles véhiculées au sein de votre organisation? Classez-les par ordre d'importance. Les normes officielles sont celles qui découlent directement des valeurs officielles de votre organisation (ce sont généralement les règlements en vigueur).

EXEMPLES DE VALEURS OFFICIELLES ET DE NORMES OFFICIELLES POUVANT EN DÉCOULER :

| VALEURS OFFICIELLES | | NORMES OFFICIELLES |
|---------------------|------------|---|
| 1 | Démocratie | Droit à la parole et prise de décision à la suite d'un consensus. |
| 2 | Respect | Tolérance zéro à la violence physique, verbale ou psychique. Respect de la hiérarchie et des employés. Ponctualité au travail et aux réunions. Respect du style de vie de chacun. |
| 3 | Solidarité | Travail d'équipe. Soutien moral et psychologique aux individus. |
| 4 | Égalité | Mêmes droits pour les hommes et les femmes. |

| VALEURS OFFICIELLES | | NORMES OFFICIELLES |
|---------------------|--|--------------------|
| 1 | | <hr/> <hr/> |
| 2 | | <hr/> <hr/> |
| 3 | | <hr/> <hr/> |
| 4 | | <hr/> <hr/> |

3. Quelles sont les normes officielles présentes au sein de votre organisation? Classez-les par ordre d'importance. Les normes officielles sont celles qui régissent réellement la pratique quotidienne.

EXEMPLES DE VALEURS OFFICIELLES ET DE NORMES OFFICIEUSES POUVANT EN DÉCOULER :

| VALEURS OFFICIELLES | | NORMES OFFICIEUSES |
|---------------------|------------|--|
| 1 | Démocratie | Certaines personnes n'ont pratiquement jamais droit à la parole. L'expression des opinions de chacun n'est pas respectée. |
| 2 | Respect | Certains employés arrivent toujours en retard aux réunions. Un employé qui part dès la fin de sa journée officielle de travail est jugé. Les symboles religieux ou les vêtements considérés comme non traditionnels ne sont pas acceptés. |
| 3 | Solidarité | Certaines personnes (ou toutes) recherchent davantage la réussite personnelle que la réussite collective, donc il y a peu de travail d'équipe. Les difficultés ou les problèmes personnels ne doivent pas être abordés sur le lieu de travail. Les relations interpersonnelles ne sont pas souhaitées. |
| 4 | Égalité | Certains privilèges sont accordés selon la hiérarchie, l'âge, la situation familiale, sans être également accessibles à tous. En raison du principe d'égalité, une femme portant le foulard ou le voile ne peut travailler au sein de l'organisation. |

| VALEURS OFFICIELLES | | NORMES OFFICIEUSES |
|---------------------|--|--------------------|
| 1 | | <hr/> <hr/> |
| 2 | | <hr/> <hr/> |
| 3 | | <hr/> <hr/> |
| 4 | | <hr/> <hr/> |





Renvoyez le groupe à la liste des valeurs présentées à la fin de ce guide d'animation et sur le CD afin que tous s'entendent sur la signification des valeurs choisies.

4. Les normes officielles que vous venez d'énumérer répondent-elles adéquatement aux valeurs officielles correspondantes définies? Ces normes pourraient-elles être rattachées à d'autres types de valeurs?

| VALEURS OFFICIEUSES | | NORMES OFFICIEUSES |
|---------------------|--|--------------------|
| 1 | | <hr/> <hr/> |
| 2 | | <hr/> <hr/> |
| 3 | | <hr/> <hr/> |
| 4 | | <hr/> <hr/> |

5. Pour favoriser le « vivre ensemble » et le « travailler ensemble », quelles valeurs devraient prévaloir au sein de votre organisation?

1.

2.

3.

4.



Cette question vise à favoriser les échanges sur les différentes visions d'un futur idéal.

6. Quelles seraient, selon vous, les caractéristiques d'une organisation inclusive et diversifiée?

- 1. _____
- 2. _____
- 3. _____
- 4. _____

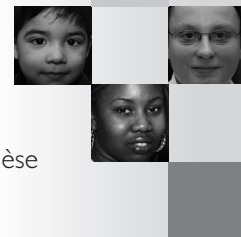


7. Quels sont les obstacles qui empêchent votre organisation d'acquérir ces caractéristiques? Comment pouvez-vous les réduire ou les éliminer?

| OBSTACLES | | MOYENS DE LES RÉDUIRE |
|-----------|--|-------------------------|
| 1 | | <div></div> <div></div> |
| 2 | | <div></div> <div></div> |
| 3 | | <div></div> <div></div> |
| 4 | | <div></div> <div></div> |



III. LES PRIORITÉS D'ACTION



Après avoir mené cette réflexion en équipe, il est désormais plus facile d'établir des priorités d'action. La grille synthèse vous offre une vue d'ensemble des fruits de votre réflexion.

L'objectif à cette étape de la réflexion n'est pas d'établir un plan d'action en tant que tel, mais plutôt de définir trois priorités d'action qui peuvent s'intégrer à vos pratiques quotidiennes et/ou à votre plan d'action annuel, ou être reliées à vos différents projets.

Pour cela, nous vous invitons à vous approprier les résultats de cette démarche en vous demandant quelles seront vos priorités :

- **Mettre en place les pistes de solution issues de votre réflexion sur vos relations actuelles avec les communautés d'origines diverses?**
- **Participer à des formations?**
- **Approfondir ou élargir votre réflexion au sujet de l'inclusion au cours des mois à venir?**
- **Approfondir ou élargir votre réflexion sur les valeurs désirées et leurs caractéristiques (dans leur ensemble ou une seulement) pour rendre votre organisation inclusive?**

Vos priorités d'action peuvent être précises ou plutôt larges. L'important, c'est qu'à la fin de cette étape de réflexion, vous ayez établi une ligne de conduite qui vous permettra de poursuivre cette réflexion et de l'approfondir.

I. Classez vos priorités par ordre d'importance :

1. _____
2. _____
3. _____

DES PISTES À SUIVRE...

Cette démarche vous a permis d'établir des priorités d'action. Pour cela, vous avez tout d'abord examiné vos relations actuelles avec les personnes d'origines diverses et les compétences interculturelles au sein de votre organisation. Ensuite, vous avez exploré le rôle de chacun dans l'inclusion, puis vous avez réfléchi à l'inclusion au sein de votre organisation en observant vos valeurs et vos normes.

Vous pouvez déjà trouver des moyens et des ressources pour concrétiser vos priorités :

AMÉLIORATION DES RELATIONS ACTUELLES ET FORMATION

- Prendre contact avec des organismes de référence de votre milieu.
- Participer à des ateliers d'échange avec d'autres organisations.
- Réviser vos pratiques en matière de communication externe et de visibilité.

AMÉLIORATION DU RÔLE DE CHACUN DANS L'INCLUSION

- Mettre sur pied un comité d'inclusion composé d'individus provenant de différents niveaux de l'organisation.
- Impliquer les acteurs ciblés dans la réflexion.
- Mener une réflexion à ce sujet au sein de votre conseil d'administration.
- Approfondir la réflexion en révisant les politiques et procédures de codes de conduite, de recrutement et de sélection.

GRILLE SYNTHÈSE

I. L'ANALYSE DES RELATIONS INTERCULTURELLES

IA Les relations actuelles avec les personnes d'origines diverses

AUTOÉVALUATION
TOTAL : ____/20
Retombées positives

1. _____
2. _____
3. _____

Retombées négatives

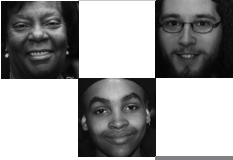
1. _____
2. _____
3. _____

| AMÉLIORATIONS | PISTES DE SOLUTION |
|---------------|--------------------|
| _____ | _____ |
| _____ | _____ |
| _____ | _____ |
| _____ | _____ |

IB Les compétences interculturelles au sein de votre organisation

AUTOÉVALUATION
TOTAL : ____/12
Vos besoins en formation

1. _____
2. _____
3. _____



II. L'ANALYSE DU NIVEAU D'INCLUSION ACTUEL

IIA Le rôle de chacun dans l'inclusion interculturelle

AUTOÉVALUATION **TOTAL : ____/12**

| GROUPES DE PERSONNES | | RÔLES DANS LA RÉFLEXION |
|----------------------|--|-------------------------|
| 1 | | |
| 2 | | |
| 3 | | |
| 4 | | |
| 5 | | |

| GROUPES DE PERSONNES | | OUTILS ET MOYENS FAVORISANT LEUR PARTICIPATION |
|----------------------|--|--|
| 1 | | <hr/> |
| 2 | | <hr/> |
| 3 | | <hr/> |
| 4 | | <hr/> |
| 5 | | <hr/> |

IIB

L'inclusion au sein de votre organisation

AUTOÉVALUATION

TOTAL : ____/20

| VALEURS OFFICIELLES | | NORMES OFFICIELLES |
|---------------------|--|-------------------------|
| 1 | | <div></div> <div></div> |
| 2 | | <div></div> <div></div> |
| 3 | | <div></div> <div></div> |
| 4 | | <div></div> <div></div> |

| VALEURS OFFICIEUSES | | NORMES OFFICIEUSES |
|---------------------|--|-------------------------|
| 1 | | <div></div> <div></div> |
| 2 | | <div></div> <div></div> |
| 3 | | <div></div> <div></div> |
| 4 | | <div></div> <div></div> |





Les valeurs désirées

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

| OBSTACLES | | MOYENS DE LES RÉDUIRE |
|-----------|--|-----------------------|
| 1 | | _____ _____ |
| 2 | | _____ _____ |
| 3 | | _____ _____ |
| 4 | | _____ _____ |

INDEX

III.

LES PRIORITÉS D'ACTION

Vos priorités d'action

1. _____
2. _____
3. _____

LEXIQUE

Compétence interculturelle :

Ensemble de capacités requises pour réussir ses interactions avec une personne ou un groupe de personnes de culture différente. La compétence interculturelle est la capacité de comprendre, d'analyser les différences d'une autre culture, de s'y adapter, d'y évoluer et d'atteindre ses objectifs dans cette différence.

Minorité visible :

Groupe particulier dont le pouvoir est faible parce que sa différence par rapport au groupe majoritaire est visuellement observable.

Norme :

Ce qui est habituel et jugé comme une conduite convenable par un groupe. On distingue les normes officielles, découlant de règlements et explicites dans le groupe, des normes informelles, non formulées mais dictées par la tradition.

Personne immigrante :

Personne qui a quitté le pays où elle vivait pour un autre pays dans le but de s'y installer en permanence. Cette personne a quitté son pays pour des raisons économiques et sociales, mais aussi dans certains cas pour fuir la guerre, les persécutions, l'instabilité politique ou les catastrophes naturelles.

Race :

Tous les êtres humains appartiennent à la même espèce : *Homo sapiens*. La notion de race suppose que l'on peut subdiviser l'espèce humaine en groupes biologiquement distincts. On fait souvent appel à ce concept pour regrouper des gens en fonction de similarités génétiques ou physiques (couleur de peau, forme des yeux, texture des cheveux) en prêtant à ces groupes des traits socioculturels communs. Les scientifiques ont constaté qu'il est impossible de séparer les humains en races clairement définies, c'est pourquoi on ne peut parler de race biologique. La notion de race persiste encore en tant que puissant concept social, culturel et historique servant à classer les gens en fonction des différences que l'on perçoit dans leur apparence physique, leur intelligence ou leur comportement.

Société inclusive :

Milieu où l'appartenance est à la fois un **sentiment** et une **réalité**, et qui permet à chacun de réaliser son plein potentiel. Le *sentiment* d'appartenance est ce que ressent un individu concernant son appartenance à un groupe, à une organisation et à une société. C'est une identification au groupe, à ses valeurs et à ses normes, qui permet de développer un sentiment de solidarité avec ceux qui en font partie. L'appartenance *réelle* repose sur les valeurs d'équité et d'égalité ainsi que sur le respect des cultures et des croyances spirituelles.

Valeur :

Principe idéal qui sert de référence aux membres d'une communauté.



VALEURS

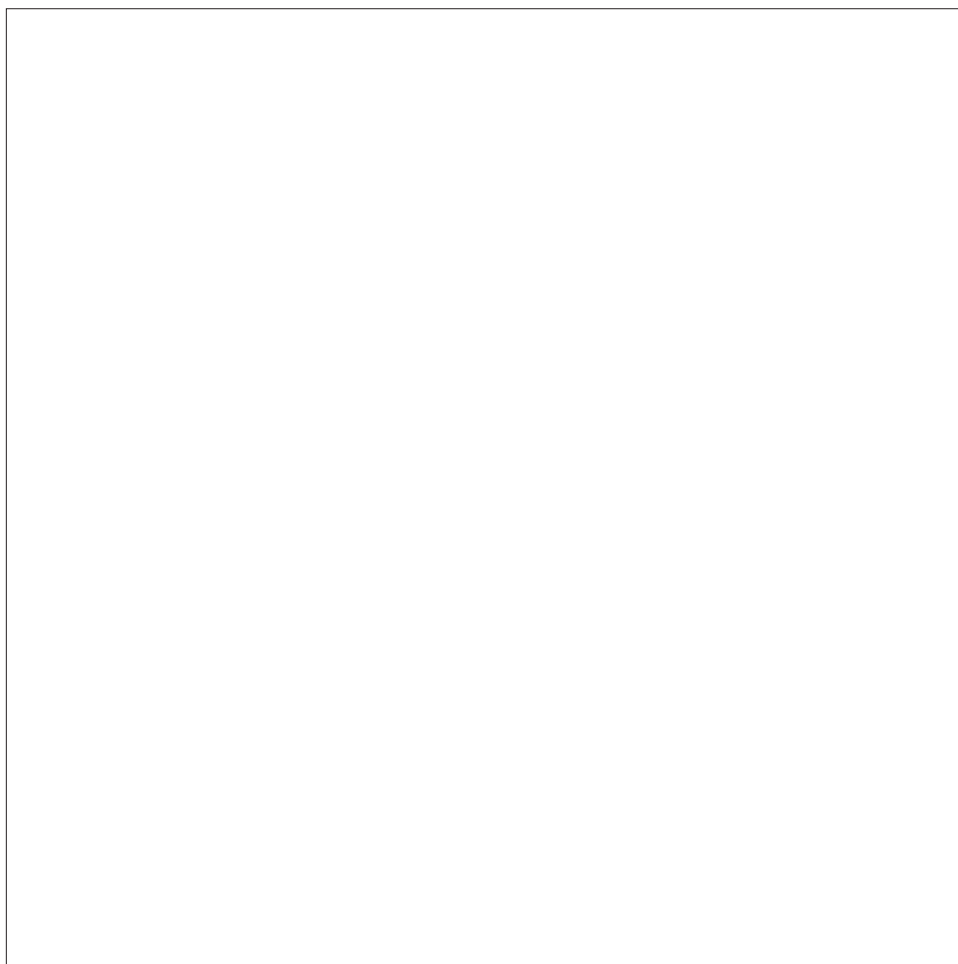


| VALEURS | DESCRIPTION |
|-----------------|---|
| Ambition | Idéal, désir de réussir |
| Amitié | Camaraderie, rapports amicaux |
| Amour | Altruisme, affection, relation privilégiée |
| Apparence | Image qu'on projette de soi, désir de plaire |
| Argent | Revenu élevé, richesse, pouvoir d'achat |
| Art | Esthétisme, inspiration, amour des arts |
| Autonomie | Autosuffisance, liberté d'action selon ses priorités |
| Avancement | Développement, progression, promotion |
| Communication | Relations, échanges avec les autres |
| Compétence | Capacité, efficacité, productivité |
| Confort | Bien-être, aises, commodités |
| Considération | Respect, admiration des autres |
| Créativité | Imagination, innovation, expression de soi |
| Dévouement | Serviabilité, attention aux besoins des autres, bienveillance |
| Environnement | Entourage, atmosphère harmonieuse et agréable |
| Esprit d'équipe | Solidarité, travail en groupe |
| Éthique | Règle morale de conduite |
| Famille | Foyer, parenté, enfants, postérité |
| Goût du risque | Défi, difficulté, aventure |
| Honnêteté | Droiture, intégrité, moralité, probité |
| Indépendance | Affranchissement, non-conformisme, liberté |
| Individualisme | Initiative, travail personnel, originalité |
| Justice | Égalité pour tous, équité |
| Leadership | Ascendant, autorité, direction |
| Paix | Entente, conciliation, accord |
| Pouvoir | Autorité, puissance, influence, ascendant |
| Prestige | Statut social, économique ou professionnel reconnu |
| Qualité | Travail bien fait, excellence |
| Responsabilité | Capacité de répondre de soi et de ses actes |
| Santé | Bonne forme physique et mentale |
| Sécurité | Revenu assuré, emploi stable |
| Sincérité | Franchise, vérité, authenticité |
| Soutien | Appui, protection, relation d'aide, secours |
| Spiritualité | Harmonie intérieure, vie conforme à ses principes |
| Tolérance | Compréhension, indulgence, ouverture à la différence |
| Travail | Profession, emploi, productivité, salaire |
| Variété | Diversité des tâches, changement, absence de routine |

[illegible]







Les documents présentés sur le CD sont accessibles en français et en anglais, en format Word (.doc).

Modèles d'invitation à la démarche

Model invitations to participate in the exercise

Réflexion et autodiagnostic sur l'inclusion interculturelle au sein de votre organisation (pour les participants)

Reflection and Self-Evaluation on Intercultural Inclusiveness in your Organization (intended for participants)

Grille synthèse

Summary Table

Lexique

Glossary

Valeurs

Values



100 %

