



Développer la compétence interculturelle



Guide d'apprentissage



Table des matières

Mise en contexte	<u>3</u>
Utilisation et diffusion	<u>3</u>
À lire avant de commencer	<u>4</u>
Objectif de la formation et objectifs pédagogiques	<u>5</u>
Contenu	<u>5</u>
Déroulement de l'atelier : activité Mes lunettes	<u>6-7-8-9</u>
Déroulement de l'atelier : mini-atelier Le cerveau rapide	<u>10</u>
Déroulement de l'atelier : retour sur la courbe interculturelle	<u>11-12</u>
Déroulement de l'atelier : outils pratiques: La boussole interculturelle	<u>13</u>
Déroulement de l'atelier : outils pratiques: Plan d'action personnel	<u>14</u>
Réflexion individuelle post-atelier	<u>15</u>
Auto-évaluation	<u>16-17</u>
Notes	<u>18</u>
Pour aller plus loin	<u>19</u>



Mise en contexte

Depuis 2021, Vision attractivité fournit aux acteurs socioéconomiques de la région des outils visant à renforcer leurs efforts d'attraction, de rétention et d'accueil des nouveaux résidents, notamment ceux issus de l'immigration. C'est dans cette perspective que s'inscrit le projet **Ensemble pour l'établissement durable de l'immigration en Estrie** (en savoir +).

Réalisé dans le cadre du Programme d'appui aux collectivités du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration, ce projet vise à dynamiser la collaboration et l'échange de connaissances entre les intervenants appelés à intervenir auprès des personnes immigrantes en Estrie.

Nous croyons fermement que chacun des acteurs, qu'ils soient issus des municipalités, des MRC ou des organisations communautaires ou socioéconomiques, joue un rôle crucial dans l'accueil et l'inclusion des personnes immigrantes en Estrie. Une grande volonté de bien référer les personnes immigrantes pour faciliter leur intégration est également au cœur des préoccupations de nos partenaires.

Utilisation et diffusion

Ce guide et les outils qui l'accompagnent ont été conçus par Vision attractivité et sont mis à disposition gratuitement pour soutenir les milieux dans leurs efforts d'accueil, d'intégration et d'inclusion. Sauf indication contraire, l'ensemble du contenu est protégé par la licence Creative Commons Attribution – Pas d'utilisation commerciale – Pas de modification 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0).

Cela signifie que vous êtes autorisé·e·s à **copier, distribuer et partager le contenu**, à condition de :

- ▶ mentionner clairement la source (Vision attractivité),
- ▶ ne pas en faire un usage commercial,
- ▶ ne pas modifier ou adapter le contenu, sous quelque forme que ce soit.

Pour consulter les détails de cette licence : <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.fr>
Pour toute demande d'adaptation, de traduction ou d'utilisation particulière, veuillez utiliser le formulaire de contact du site web.

Coordination et mise en page: Élise Chamberland
Conception et rédaction: Chiraz Besbes
Septembre 2025





À lire avant de commencer

Pour bien profiter de l'atelier, il est essentiel d'avoir en main une copie papier de ce guide.

Pourquoi est-ce important ?

-  Le fait d'écrire à la main vos réponses, idées et réflexions favorise l'ancrage des apprentissages, améliore la compréhension et stimule la mémoire.
-  Manipuler un support papier permet de mieux s'appropriier le contenu, de rester engagé-e tout au long de l'activité et de créer un outil personnel que vous pourrez consulter après l'atelier.

Ce guide papier vous accompagnera tout au long de cet atelier et constituera une trace écrite de vos réflexions et apprentissages du jour.



Nous vous encourageons à conserver votre guide après l'atelier, afin de pouvoir revisiter vos notes et prendre du recul sur l'ensemble de votre cheminement au fil des cinq ateliers de formation.

Prendre des notes à la main,
c'est déjà commencer à apprendre.



Objectif

Reconnaître ses biais, adapter ses comportements et utiliser des outils pour mieux interagir avec des personnes issues de diverses cultures.

Objectifs pédagogiques

À la fin, les participant·es seront capables de :

- Identifier et analyser leurs biais inconscients et leurs « lunettes culturelles ».
- Comprendre comment les biais influencent les perceptions et interactions.
- Utiliser la boussole interculturelle.
- Appliquer des stratégies concrètes pour mieux interagir avec des personnes issues de cultures différentes.
- Développer un plan d'action personnel pour tester et intégrer des comportements inclusifs.



Contenu



Déroulement de l'atelier



Accueil et rappel des modules précédents (5 min.)

Discussion (10 min.)

Qu'est-ce que vous retenir du module 1 ? (émotions et phases migratoires)



Notes

Qu'est-ce que vous retenir du module 2 ? (vos référents culturels)



Notes



Activité Mes lunettes (70 min.)

Consignes

1. **Former des sous-groupes** de 3 à 5 personnes.
2. Compléter la **grille de réflexion** (page suivante).
3. Temps de travail en sous-groupe : **30 minutes**.
4. Présentation en plénière (5-10 min. par groupe).



Déroulement de l'atelier



Activité Mes lunettes

Mise en situation	Perception initiale	Valeurs/croyances probables chez l'autre	Lunettes alternatives possibles
1. <u>Pause-café et silence</u> : Dans une équipe de travail, Myriam (d'origine québécoise) remarque que Samir, nouvel arrivant d'Algérie, ne participe jamais aux discussions informelles autour de la machine à café. Elle le perçoit comme froid et peu intéressé à créer des liens.			
2. <u>Courriels sans formule de politesse</u> : Julie reçoit toujours des courriels de Fatima (Maroc) qui commencent directement par l'information, sans « Bonjour » ni formule de politesse. Julie se sent brusquée.			
3. <u>Retards fréquents</u> : Antoine, superviseur, constate que Juan (Colombie) arrive souvent 5-10 minutes après l'heure de début de réunion. Il le voit comme désorganisé et nonchalant.			
4. <u>Contact visuel intense</u> : Marie (Québec) trouve que le regard insistant d'Amir (Iran) pendant les conversations est gênant, presque intimidant.			
5. <u>Refus de poignée de main</u> : Sophie tend la main à Amina (Tunisie) lors de leur première rencontre, mais Amina la salue verbalement sans la toucher. Sophie se sent rejetée.			



Déroulement de l'atelier



Activité Mes lunettes

Mise en situation	Perception initiale	Valeurs/croyances probables chez l'autre	Lunettes alternatives possibles
6. <u>Prise de parole en réunion</u> : Paul remarque que Mei (Chine) ne donne jamais son opinion spontanément en réunion. Il pense qu'elle manque d'initiative.			
7. <u>Cadeaux aux collègues</u> : Karim (Maroc) apporte régulièrement des pâtisseries aux collègues, même sans occasion particulière. Isabelle (Québec) trouve cela excessif et se demande s'il veut « acheter » la sympathie.			
8. <u>Franc-parler perçu comme agressif</u> : Louis (Québec) trouve que Sofia (France) est trop directe dans ses commentaires en réunion.			
9. <u>Refus d'un tutoriel vidéo</u> : Étienne propose une vidéo explicative à Nour (Syrie), mais elle préfère qu'il lui montre en personne. Il pense qu'elle ne veut pas faire d'effort.			
10. <u>Habitudes alimentaires</u> : Lors d'un lunch d'équipe, Pierre insiste pour que Li (Vietnam) goûte sa tourtière. Elle refuse poliment, mais il se sent vexé.			



Déroulement de l'atelier



Activité Mes lunettes

Message clé

Notes

Pause (15 min.)

Présentation (10 min.)

Notes

Message clé

Notes



Déroulement de l'atelier



Mini-atelier “Le cerveau rapide” (10 min.)

Consignes

« Vous allez regarder une courte vidéo d'environ 30 secondes.

Dans cette vidéo, vous verrez deux équipes : une équipe en chandails blancs, et une autre en chandails noirs. Votre tâche est de compter précisément combien de fois les personnes en chandail blanc se font des passes avec un ballon.

Ne vous laissez pas distraire par les autres.

Concentrez-vous uniquement sur les passes des **chandails blancs**. »

Combien de passes avez-vous compté? _____



Message clé



Notes



Déroulement de l'atelier



Retour sur la courbe d'adaptation interculturelle (module 1) (20 min.)

Utiliser les Post it de 3 couleurs

- **Émotions positives (vertes)** : soulagement, joie, fierté, curiosité, gratitude, espoir, enthousiasme, sécurité, appartenance.
- **Émotions négatives (oranges)** : isolement, déracinement, tristesse, colère, peur, honte, confusion, fatigue, frustration, impuissance.
- **Émotions ambivalentes (jaunes)** : nervosité, vigilance, dépendance, attente, méfiance, soulagement, ambivalence, culpabilité, vulnérabilité.

Étapes

1. Rappel de la courbe et ses phases : Lune de miel – Choc – Ajustement – Adaptation.
2. Les Post it de couleurs représentant des émotions (**zone positive**, **zone ambivalente**, **zone négative**)
3. Placez chaque émotion à l'endroit de la courbe où elle est la plus probable. Placez la personne immigrante dans une de ces zones selon votre lecture de la situation.

■► Comment mes propres biais peuvent-ils amplifier ou apaiser ces émotions ?



Notes

■► Si je réagis avec jugement ou indifférence, est-ce que je la fais descendre ou monter dans la courbe ?



Notes



Retour sur la courbe d'adaptation interculturelle (module 1) (20 min.)

Suite et fin

Quelle réaction plus consciente ou inclusive pourrait l'aider à remonter ?

Notes

Comment une réaction empathique pourrait l'aider ?

Notes

Quelle réaction biaisée pourrait empirer la situation ?

Notes

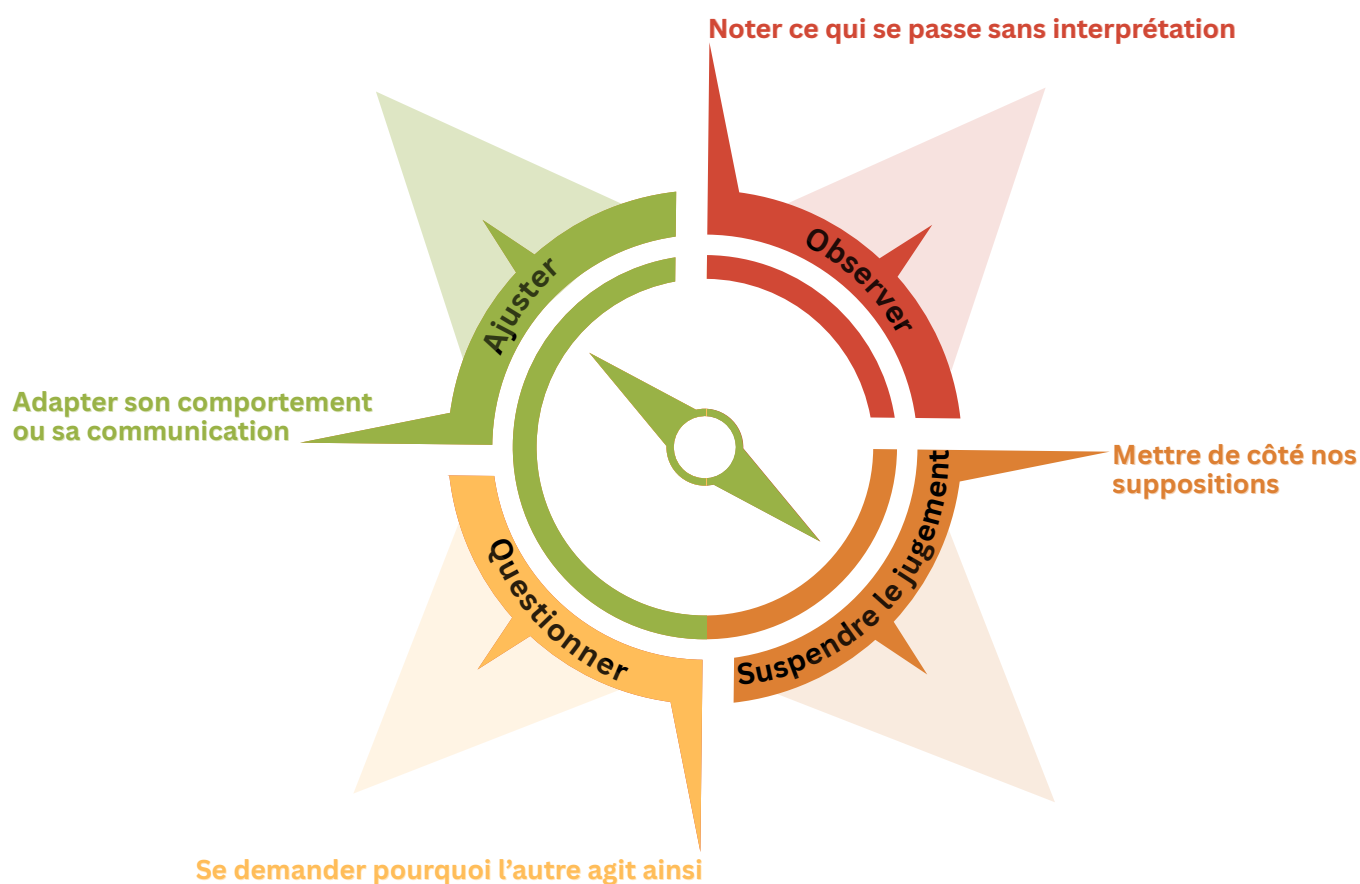
Déroulement de l'atelier



Outils pratiques : La boussole interculturelle

Exercice en petits groupes (10 min.)

Appliquer la boussole en vous servant d'une situation vécue où une différence culturelle a créé un malentendu.



Retour en grand groupe et idée clé ou une réflexion (2-3 min.)



Outils pratiques : Plan d'action personnel (15 min.)

Réflexion individuelle



Un apprentissage clé du module 1 (émotions / phases migratoires)



Un apprentissage clé du module 2 (lunettes culturelles)



Une action concrète à tester du module 3 (outil / comportement)

Partage en binôme (5 min.)

Réflexion individuelle post-atelier

 Un apprentissage clé que je retiens de l’atelier

 Une pratique que je teste dans mon milieu

 Une action concrète que je m’engage à mettre en œuvre dans les prochaines semaines

Cochez la case qui correspond le mieux à votre situation une semaine ou un mois après avoir suivi l'atelier :

Compétence / Comportement après l'atelier	Jamais / très rarement	Parfois	Souvent	Très souvent / toujours
Je prends le temps d' observer avant de réagir face à une différence culturelle.	☐	☐	☐	☐
Je parviens à suspendre mon jugement et mes suppositions culturelles.	☐	☐	☐	☐
Je pose des questions pour mieux comprendre les comportements différents.	☐	☐	☐	☐
J' ajuste ma communication (verbale et non verbale) selon la situation et la personne.	☐	☐	☐	☐
Je crée un climat sécurisant pour les personnes que j'accueille.	☐	☐	☐	☐
Je reconnais et valide les émotions des personnes que j'accueille.	☐	☐	☐	☐

Cochez la case qui correspond le mieux à votre situation une semaine ou un mois après avoir suivi l'atelier :

Compétence / Comportement après l'atelier	Jamais / très rarement	Parfois	Souvent	Très souvent / toujours
Je fournis des informations claires et accessibles , incluant la disponibilité des services (transport, traduction, horaires).	☐	☐	☐	☐
Je suis conscient·e de mes biais et je tente de les ajuster dans mon comportement.	☐	☐	☐	☐
J'utilise la boussole interculturelle pour analyser mes interactions et améliorer mes réponses.	☐	☐	☐	☐
Je suis capable de relier mes actions aux différentes phases du processus migratoire des personnes.	☐	☐	☐	☐

Notes

[illegible]



The art of misdirection: courte vidéo (8 min 33 sec.) Considéré comme le plus grand pickpocket du monde, Apollo Robbins étudie les bizarreries du comportement humain en dérochant votre montre. Dans une démonstration hilarante, Robbins goûte au buffet du public du TEDGlobal 2013, montrant comment les failles de notre perception nous permettent de voler un portefeuille et de le laisser sur l'épaule de son propriétaire, sans qu'il ne s'en aperçoive.

Source : **Compte Youtube d'Appollo Robbins**

Les compétences interculturelles

Série de 4 capsules vidéo:

- Qu'est ce que la compétence interculturelle?
- Les 4 éléments de la communication interculturelle
- Intégrer une responsabilité partagée
- Comprendre le processus d'intégration

Source : **Actualisation TV**

Les micro-agressions

Courte vidéo explicative (1min.) et une page dédiée au sujet réalisé par la Ville de Québec

Source : **Ville de Québec**

Test de citoyenneté interculturelle

Le Test de citoyenneté interculturelle est un outil d'apprentissage conçu pour aider les individus et les groupes à réfléchir à ce que signifie être un-e citoyen-ne interculturel-le.

Le test suscite des réflexions et des discussions sur nos propres attitudes, comportements et connaissances.



Le test de citoyenneté interculturelle comprend 18 questions et peut être complété individuellement en ligne ou en groupe, par exemple dans les écoles, les universités, sur les lieux de travail et bien d'autres. Pour les groupes, une version imprimable du test est disponible, accompagnée d'un guide de l'animateur-trice qui offre des conseils supplémentaires sur les sujets et des idées de discussion.

Source : **Conseil de l'Europe**