

PARTENAIRES

Numéro 17
Hiver 2005

Le bulletin de la main-d'œuvre immigrante

À propos



Il n'y a pas longtemps, parler de gestion de la diversité en milieu de travail faisait encore sourcilier notre interlocuteur. Aujourd'hui c'est un thème à l'ordre du jour : les objectifs gouvernementaux en matière d'immigration, la pénurie de main-d'œuvre qui affecte la relève et certains secteurs d'activité, pour ne citer que ces exemples, portent la main-d'œuvre immigrante et son intégration en emploi à l'avant-scène de l'actualité.

En tant qu'organisme d'accueil et d'intégration des immigrants, L'Hirondelle s'applique à faciliter l'établissement du nouvel arrivant d'une part, et à montrer aux gens d'ici tous les avantages liés à la diversité des cultures et des expériences. Au bout du compte, L'Hirondelle vise à créer des relations harmonieuses entre les nouveaux arrivants et ceux qui les accueillent.

Les différents articles de ce numéro de Partenaires témoignent avec raison du fait que la gestion de la diversité en emploi ne s'improvise pas du jour au lendemain. À L'Hirondelle, cette préoccupation a pris de l'ampleur surtout après la mise en place de deux services, le placement pour notre clientèle et le recrutement pour les entreprises. C'est alors que nous avons constaté les deux réalités touchant le marché du travail : celle du nouvel immigrant qui ne connaît pas la culture et le fonctionnement des milieux de travail, et celle de l'entreprise qui n'est pas informée des codes de communication qui régissent les échanges avec cette main-d'œuvre venue d'ailleurs.

D'atelier en conférence, nous avons conclu que l'intervention la plus efficace était la formation sur mesure, celle qui répond aux besoins les plus concrets et immédiats de l'entreprise qui décide de recruter parmi les immigrants. L'expertise de L'Hirondelle est un atout majeur pour les entreprises qui respectent et s'engagent dans les programmes d'accès à l'égalité en emploi et pour toutes celles qui cherchent à combler leurs besoins en main-d'œuvre qualifiée dans le grand bassin que constitue la main-d'œuvre immigrante.

Bonne lecture et, à la veille du printemps, n'oubliez pas d'ouvrir vos fenêtres pour que quelques hirondelles puissent travailler chez vous; la diversité en milieu de travail est un objectif où tout le monde gagne.

Nora Solervicens
Directrice générale
L'Hirondelle

Perspectives

Emploi-Québec aide les entreprises qui embauchent des immigrants



Depuis le début de la création d'Emploi-Québec, notre ministère s'est engagé avec plusieurs partenaires à faciliter l'intégration en emploi des personnes immigrantes et des personnes issues des minorités visibles. Les interventions initiées par Emploi-Québec et ses partenaires ont permis l'intégration en emploi d'un grand nombre de ceux-ci. Toutefois, devant la volonté du gouvernement du Québec de hausser le niveau d'immigration au Québec pour contrer les pénuries de main-d'œuvre prévues à moyen terme suite au vieillissement de la population, la direction régionale de Montréal d'Emploi-Québec s'est donnée en 2004 des orientations spécifiques afin de sensibiliser et d'habiller les employeurs de la région à recruter et à maintenir en emploi les personnes immigrantes ainsi que les personnes issues des minorités visibles.

Pour sensibiliser les entreprises dans l'embauche d'immigrants et de personnes issues des minorités visibles, plusieurs activités de type « 5 à 7 pour l'emploi » ont été mises en place par les CLE pour favoriser l'arrimage entre les entreprises qui ont des postes à combler et la clientèle immigrante qui cherche un emploi. De plus, des conférences sur le thème de la gestion du multiculturalisme ont été organisées et des formations sur les communications interculturelles ont été offertes aux gestionnaires et aux employés d'une entreprise du secteur de l'hôtellerie. La Direction régionale de Montréal est à préparer une banque d'outils en gestion des ressources humaines qui pourront servir de modèle et être adaptés par les entreprises qui désirent améliorer leur processus de gestion de personnel dans un contexte de diversité de main-d'œuvre.

La direction régionale de Montréal prévoit poursuivre ces actions de sensibilisation et de soutien aux entreprises encore cette année et mettre en place des mesures additionnelles afin de répondre aux besoins spécifiques des entreprises pour l'intégration en emploi des immigrants et de personnes issues des minorités visibles.

Besoin d'informations supplémentaires?

Téléphonez au 1 888 367-5647 ou consultez le site emploi.quebec.net/région de Montréal, vous trouverez les coordonnées des services aux entreprises de votre territoire.

Lise Langlois
Directrice du Service aux entreprises
Emploi-Québec région de Montréal

Emploi-Québec
Québec

COMMENT BIEN SE COMPRENDRE ET OBTENIR D'EXCELLENTS RÉSULTATS AVEC DES EMPLOYÉS QUI VIENNENT DES QUATRE COINS DU MONDE ?

Midi-causerie pour les responsables d'entreprises soucieux de se démarquer dans une société multiculturelle !

Organisé par :
L'équipe des conseillers aux entreprises
Regroupement de l'Est
Emploi-Québec

Emploi-Québec
Québec

et La Chambre de commerce
et d'industrie de Montréal-Nord
(CCIMN)



CCIMN
CHAMBRE DE COMMERCE
ET D'INDUSTRIE DE MONTRÉAL-NORD

En collaboration avec :
L'Hirondelle, services d'accueil et
d'intégration des immigrants
Service de formation sur mesure
aux entreprises



Le mardi 15 mars 2005, de 11 h 30 à 13 h 30
au Centre de Congrès Renaissance
7550, boulevard Henri-Bourassa Est (Anjou)

RSVP auprès de : Andrée Guérard
Par téléphone : (514) 864-6633 poste 242
Par courriel : andree.guerard@messf.gouv.qc.ca

Frais de participation, de conférence et
de repas offerts par Emploi-Québec
Réservation obligatoire

STM - reflet du Montréal cosmopolite

L'accueil des nouveaux arrivants en grand nombre est un phénomène récent au Québec. Certaines entreprises commencent à peine à développer des outils pour faciliter l'insertion de ces nouveaux employés; d'autres en sont à augmenter l'impact de leurs pratiques de gestion. La Société de transport de Montréal (STM) s'est dotée d'un programme d'accès à l'égalité en emploi en 1987 et depuis, elle n'hésite pas à utiliser les ressources disponibles pour réussir les défis que pose la pluralité en milieu de travail, notamment une formation sur mesure élaborée avec le concours du Service de formation aux entreprises de L'Hirondelle.

Partenaires a recueilli les propos de M. Pierre Champagne, chef de division en planification et dotation à la STM. Il a tracé l'itinéraire de la STM sur le plan de l'accès à l'égalité en emploi.

La part de volonté

D'entrée de jeu, M. Champagne souligne l'importance pour une entreprise de persévérer dans la mise en place d'un programme d'accès à l'égalité en emploi. « On n'obtient pas des résultats du jour au lendemain », raconte M. Pierre Champagne. « Nous y travaillons depuis 15 ans à la STM et c'est maintenant que nous en récoltons les résultats. »

La première manifestation officielle visant à mettre sur pied un programme volontaire d'accès à l'égalité en emploi à la STM remonte à 1987, mais c'est vers 1989 que le programme a commencé à être en application. Il visait en particulier les emplois de chauffeur d'autobus, de préposé à l'entretien et d'agent de surveillance.

« Les résultats se sont fait sentir d'abord chez les femmes », rapporte M. Champagne. « Il y a quelques années, il n'y avait pas de statistiques qui pourraient servir de référence aujourd'hui, mais on peut affirmer que la proportion des minorités ethniques et visibles n'a pas cessé de grandir depuis quelques années... D'ailleurs, dans l'objectif annuel d'embauche, un taux de 25 % est réservé au recrutement de minorités ethniques et visibles ». Un engagement que la STM était proche d'atteindre en 2004 avec 24,6 % de représentants de minorités ethniques et visibles sur l'ensemble des nouveaux effectifs (20,4 % en 2003).

En 2005, le 25 % de recrutement couvrira l'ensemble des emplois de la Société, a annoncé M. Champagne. La STM compte une vingtaine de groupes d'emploi, dont les chauffeurs, l'entretien et la sécurité représentent environ la moitié des effectifs.

Les outils du succès

Comme dans d'autres milieux, la présence de ressortissants de minorités a soulevé des questions. « Il faut rappeler que les métiers affectés par le recrutement étaient au départ très homogènes, composés d'hommes, francophones, blancs... mais capables de s'adapter à la nouvelle réalité au travail, qui est aussi la nouvelle réalité montréalaise... », explique M. Champagne. Il peut encore arriver que l'immigrant nouvellement embauché ait à faire sa place dans une équipe jusqu'alors homogène. Les politiques et les outils de gestion de l'entreprise prennent alors toute leur importance. Voici les principaux outils de la STM décrits par M. Champagne :

- Tout d'abord les programmes d'accueil, d'information et d'intégration visant les nouveaux employés en général. La STM regarde présentement comment articuler un programme d'accueil pour immigrants afin qu'il ne soit pas perçu comme un traitement de faveur, « ce que rejettent les travailleurs immigrants qui veulent être traités comme les autres, ni plus ni moins », précise M. Champagne.
- Une formation en gestion de la diversité pour les cadres de premier niveau, soit les personnes à la tête des équipes qui accueillent les minorités ethniques et visibles.
- Une politique claire sur la protection et l'intégrité physique, comprenant un volet sur le harcèlement. « La STM affiche une attitude sans ambiguïté face aux écarts de comportement. Tout nouvel employé est informé sur cette politique dès l'embauche, qu'il soit cadre ou non ».

Pour M. Champagne, une foule de pratiques contribuent à renforcer le programme d'accès à l'égalité en emploi dans une entreprise, tel que le bilan annuel qui trace le parallèle entre les objectifs et les résultats. « Les gestionnaires peuvent questionner les résultats s'ils ne sont pas conformes aux objectifs. De plus, la STM est une société publique et ses bilans sont diffusés auprès de la population, ce qui constitue un incitatif supplémentaire », plaide-t-il.

Le partenariat avec les organismes d'accueil et d'intégration des immigrants permet à la STM de comprendre les problématiques découlant de l'immigration. Il constitue aussi un moyen de rejoindre cette main-d'œuvre potentielle. « Nous informons les organismes des besoins de la STM afin qu'ils préparent les candidats lors de recrutements », ajoute M. Champagne.

Un des bénéfices constatés d'une main-d'œuvre diversifiée est le rapprochement entre la clientèle et le personnel de la Société. « La mission de l'entreprise est le transport de personnes. Le programme d'accès n'est pas une faveur que l'on fait aux immigrants. Ils ont des compétences, une expérience et un bagage qui leur sont propres. L'objectif de recrutement nous donne l'occasion de trouver comment ils peuvent enrichir la mission de l'entreprise », ajoute M. Champagne.

Enfin, M. Pierre Champagne conclut en invitant les entreprises qui initient un programme d'accès à l'égalité en emploi à se donner du temps : « ça prend aussi une volonté ferme et un partenariat avec d'autres afin d'obtenir des résultats. »

Formation sur mesure à L'Hirondelle Une expertise qui ne date pas d'hier...

Depuis 25 ans, L'Hirondelle a développé une expertise solide dans le domaine de la formation en collaborant étroitement à la fois avec des immigrants et des responsables dans les différents milieux : entreprises, services sociaux, scolaires. À la mise sur pied des différents programmes, nous avons toujours veillé à intégrer un volet formation, par exemple en communication interculturelle pour le programme Amitié-Jumelage (1989) et pour les formations professionnelles dans les cégeps (1989).

En 1995, nous avons réalisé notre première activité visant à sensibiliser le milieu des affaires à l'embauche et l'intégration en milieu de travail des immigrants; elle était organisée en collaboration avec la Chambre de commerce de Ville Saint-Laurent. Elle a été suivie de déjeuners, de midis conférences et de colloques, organisés avec d'autres chambres de commerce et comités sectoriels.



Stéphane de Busscher
Agent de développement
Responsable de la coordination,
Service de la formation
sur mesure aux entreprises,
L'Hirondelle

En 1999, un groupe de discussion avec des responsables de ressources humaines nous a permis de cibler deux thèmes pour des ateliers en gestion de la diversité en entreprise : la communication et le management interculturels. Plusieurs ateliers ont suivi, élaborés en collaboration avec Gina Stoiciu, professeure en communication à l'UQAM, et Laurent Duchastel, professeur de management à l'école des HEC de Montréal. C'est pendant ces ateliers que plusieurs entreprises ont exprimé leur intérêt pour une formation sur mesure avec L'Hirondelle.

Un contexte favorable à la formation sur mesure... une approche personnalisée

Le besoin d'une formation sur mesure dans les entreprises québécoises se fait sentir alors que les immigrants arrivent en plus grand nombre au Québec et que les entreprises effectuent des expériences pilotes en matière d'insertion des nouveaux citoyens. L'approche personnalisée, qui préside tous les services de L'Hirondelle, donne à nos formations la souplesse nécessaire pour s'adapter au contexte, aux besoins et à la culture propres à chacune des entreprises et organisations.

Notre équipe de formateurs s'est enrichie d'un nouveau spécialiste, Gilbert Rathé, puis, depuis novembre dernier, L'Hirondelle est reconnu comme ressource externe auprès du service aux entreprises d'Emploi-Québec et du Service conseil en relations interculturelles du MRCI. Parmi les entreprises ayant déjà bénéficié de nos formations sur mesure, on compte la Société de transport de Montréal (STM), le groupe TVA, la Ville de Montréal, le Centre d'évaluation des sciences de la santé de l'Université Laval (CESSUL), les Ateliers de formation et d'apprentissage au travail (AFAT), Provigo inc. et Michelin Amérique du nord inc.

PARTENAIRES



Coordonnatrice à la rédaction :
Montserrat Escala

Collaboration :
Sandra Bohbot, Stéphane de Busscher,
Liliane Desgranges

Révision linguistique :
Jean Vincent

Photographies :
Fonds de l'Hirondelle
Emploi-Québec
Société de transport de Montréal

Graphisme :
Fleur de Lysée

Partenaires, le bulletin de la main-d'œuvre immigrante est publié trois fois par année par :
L'Hirondelle, services d'accueil et d'intégration des immigrants

4652, rue Jeanne-Mance, Montréal (Québec) H2V 4J4

Téléphone : (514) 281-2038

Télécopie : (514) 281-5628

Courriel : communication@hirondelle.qc.ca

Site Internet : www.hirondelle.qc.ca

ISSN 1481-014X

Dépôt légal - Bibliothèque nationale du Canada 2005

Dépôt légal - Bibliothèque nationale du Québec 2005

(le générique masculin est utilisé sans aucune discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.)

La reproduction totale ou partielle du contenu de **Partenaires** est permise à condition d'en indiquer la source.



Groupe de préposés à l'entretien récemment recrutés par la STM.