



# GUIDE DES BONNES PRATIQUES POUR LES EMPLOYEURS

Accueil des travailleuses et travailleurs étrangers temporaires (TET)

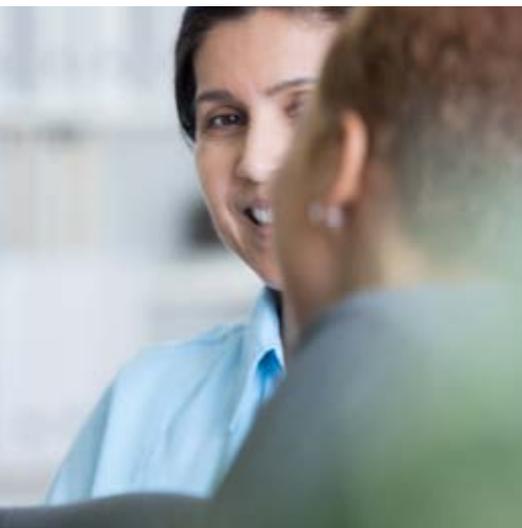


Société de développement économique de Drummondville

Avec la participation financière de :







Le recrutement international est une solution visant à répondre à la pénurie de main-d'œuvre au Québec. Si le processus d'accueil et d'accompagnement des travailleuses et travailleurs étrangers temporaires (TET) est bien exécuté, il sera porteur de prospérité et de rayonnement pour votre entreprise et pour la MRC de Drummond. Comme l'intégration dans un nouveau milieu se fait d'abord par le travail, l'employeur a un grand rôle à jouer pour assurer l'épanouissement professionnel et personnel de la nouvelle personne employée.

Voici un guide pour bien préparer l'accueil et l'intégration des TET au sein d'une entreprise. Ce guide n'est pas exhaustif; il propose un aide-mémoire et des ressources pour aider les employeurs à être plus engagés et inclusifs, et à même d'attirer et de favoriser le maintien en emploi de leurs nouveaux employés étrangers.

# Table des matières

<b>01</b>	<b>Avant l'arrivée</b>	<b>6</b>
	Clarifier le projet d'immigration	6
	Informations à transmettre	6
	Démarquez-vous!	6
	Préparer le milieu	7
	À l'affût des biais inconscients	7
	Meilleures pratiques	7
<b>02</b>	<b>Conformité de l'employeur</b>	<b>8</b>
	Obligations de l'employeur	9
	Traitement simplifié	9
<b>03</b>	<b>Immigration</b>	<b>10</b>
	Statut de TET	10
	Demandes du permis de travail	10
	Obligations	12
	Arrivée : documents officiels	12
	Gestion de dossiers d'immigration	13
	Permis de travail pour le conjoint ou la conjointe	14
	Renouvellement du permis de travail	14
	Demande de résidence permanente	14
<b>04</b>	<b>Accueil et installation</b>	<b>16</b>
	Être bien installé	18
	Démarquez-vous!	18
	L'accueil et l'intégration d'une famille	20
	Logement	20
	Éducation	20
	Bonnes pratiques!	21
	Accueil en entreprise	22
	Première semaine	22
	Assigner une personne mentor	22

<b>05</b>	<b>Formation de la personne</b>	<b>24</b>
	Formation métier	24
	Bonnes pratiques!	24
	Sujets à traiter au cours des formations	24
	Bonnes pratiques!	24
	Francisation	25
	Démarquez-vous!	25
<b>06</b>	<b>Inclusion et établissement durable</b>	<b>26</b>
	Aide au transport	26
	Développement des employés	26
	Passage vers la résidence permanente	26
	Célébration de la diversité et d'un environnement inclusif	27
	Démarquez-vous!	27
<b>07</b>	<b>Un pas vers l'autre</b>	<b>28</b>
	L'ABC de la communication interculturelle	28
	Le parcours migratoire	28
	La diversité culturelle	30
	Notions communes à expliquer	31
<b>08</b>	<b>Vous n'êtes pas seul!</b>	<b>32</b>
<b>09</b>	<b>Aide-mémoire</b>	<b>34</b>
	Suggestions avant l'arrivée au Québec	34
	Suggestions avant l'arrivée dans l'entreprise	35
	Suggestions pour l'installation dans son milieu de vie	36
	Suggestions pour l'accueil dans l'entreprise	37
	Suggestions pour favoriser la rétention	38

## Clarifier le projet d'immigration

Dès qu'un contrat d'embauche avec une personne candidate est signé, il faut lui transmettre toutes les informations nécessaires pour clarifier son projet d'immigration. Cela aura pour effet de la mettre en confiance et de gérer les attentes de part et d'autre.

### Informations à transmettre

- La nature, les valeurs et le fonctionnement de l'entreprise.
- Les termes de l'emploi : clarifier les tâches, les responsabilités, l'horaire, les outils de travail, la date de sa première journée, etc.
- Diriger la personne candidate vers le service Accompagnement Québec<sup>1</sup> pour qu'un agent d'aide à l'intégration du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI) puisse identifier ses besoins. Cet agent pourra notamment vérifier son éligibilité aux cours de francisation gratuits<sup>2</sup> offerts par le gouvernement du Québec à l'étranger.

### Démarquez-vous!

- Échangez avec la personne candidate pour connaître son parcours et ses aspirations personnelles. En comprenant son projet de vie global, vous pourrez prévoir un accompagnement davantage adapté à ses besoins.
- Proposez des séries télévisées québécoises à écouter pour familiariser la recrue avec l'accent québécois.
- Informez-la sur la vie au Québec et les valeurs québécoises (laïcité, égalité homme-femme, etc.).
- Expliquez-lui la vie quotidienne au Québec, par exemple : les types de chauffage, le coût de l'énergie, l'entretien des planchers, le lavage du linge, le taxi versus l'autobus, etc.
- Envoyez-lui les liens vers des sites Web de Drummondville et de la région pour qu'elle se familiarise avec le territoire. Par exemple : [choisirdrummond.com](http://choisirdrummond.com), [tourismedrummondville.com](http://tourismedrummondville.com), [villededrummondville.ca](http://villededrummondville.ca).

<sup>1</sup>[quebec.ca/immigration/service-integration-personnes-immigrantes](http://quebec.ca/immigration/service-integration-personnes-immigrantes)

<sup>2</sup>[quebec.ca/education/apprendre-le-francais/cours-en-ligne/personne-selectionnee/en-ligne](http://quebec.ca/education/apprendre-le-francais/cours-en-ligne/personne-selectionnee/en-ligne)

## Préparer le milieu

Il faut que les employés sur place soutiennent l'idée du recrutement à l'international pour que l'accueil et l'intégration des TET se déroulent bien.

### À l'affût des biais inconscients

Les biais inconscients, aussi appelés biais cognitifs, sont des mécanismes de pensée qui agissent sur la perception et le jugement. Ils peuvent induire en erreur la perception et l'interprétation de certains faits et gestes. En ce qui concerne une personne recrutée à l'étranger, il s'agit de ce que l'on pense déjà connaître de sa culture et de sa personnalité. Il est important d'être à l'écoute des stéréotypes et des idées préconçues des employés et de corriger le tir, s'il y a lieu. Informer les employés de l'entreprise sur les différences culturelles est l'une des solutions clés qui permettent de briser les préjugés.

### Meilleures pratiques

- Informez les équipes et les gestionnaires le plus tôt possible de l'arrivée de la nouvelle personne employée.
- Impliquez le syndicat pour que celui-ci soutienne vos démarches de recrutement international.
- Ouvrez un dialogue avec les membres de l'équipe locale pour répondre aux interrogations, aux peurs et aux autres réactions concernant l'embauche de la main-d'œuvre étrangère.
- Organisez une rencontre virtuelle avec la nouvelle personne employée et les employés de son équipe québécoise. En associant un visage et une histoire, il devient plus facile de comprendre la réalité de l'autre et de miser sur les ressemblances (famille, sport, éducation, etc.).
- Formez les employés! Contactez le Cégep de Drummondville<sup>1</sup> pour des formations sur la diversité culturelle et la réalité du processus d'immigration et d'installation au Québec.
- Créez des groupes sur les réseaux sociaux pour mettre en contact les nouveaux employés recrutés lors d'une même mission.

<sup>1</sup>cegepdummond.ca/inc

**1****2**

Le salaire offert aux TET doit être identique à celui des employés locaux et être égal ou supérieur au taux prévu pour cette catégorie d'emploi, selon les normes déterminées par Emploi-Québec<sup>1</sup>.

**3**

Les TET doivent effectuer les tâches pour lesquelles ils ont été recrutés et qui sont validées par leurs autorisations de travail, c'est-à-dire, l'Étude d'impact sur le marché de l'emploi (EIMT) et le Certificat d'acceptation du Québec (CAQ). Si l'employeur souhaite que la personne change de poste, il faut demander une nouvelle EIMT et un nouveau CAQ, un nouveau permis de travail et payer les frais relatifs à ces démarches.

Si les postes pour lesquels vous embauchez les TET sont des postes à bas salaire inférieur au salaire horaire médian du Québec<sup>2</sup>, et ce, même dans le cadre d'un traitement simplifié, l'employeur a les obligations de :

- Payer le billet d'avion aller-retour;
- Trouver un logement abordable et convenable;
- Payer une couverture d'assurance maladie équivalente à celle offerte par le système public, jusqu'à ce que la personne puisse bénéficier de l'assurance de la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ)<sup>3</sup> habituellement trois mois suivant l'arrivée.

<sup>1</sup>[immigration-quebec.gouv.qc.ca/fr/employeurs/embaucher-temporaire/salaire.html](http://immigration-quebec.gouv.qc.ca/fr/employeurs/embaucher-temporaire/salaire.html)

<sup>2</sup>[canada.ca/fr/emploi-developpement-social/services/travailleurs-etrangers/salaire-moyen.html](http://canada.ca/fr/emploi-developpement-social/services/travailleurs-etrangers/salaire-moyen.html)

<sup>3</sup>[ramq.gouv.qc.ca/fr/citoyens/assurance-maladie/connaitre-conditions-admissibilite-au-regime-public/na\\_admissibilite\\_r3\\_q1r2](http://ramq.gouv.qc.ca/fr/citoyens/assurance-maladie/connaitre-conditions-admissibilite-au-regime-public/na_admissibilite_r3_q1r2)

## Obligations de l'employeur

Les employeurs doivent assumer les responsabilités suivantes :

- S'assurer que les TET ont leur permis de travail;
- S'assurer que les TET remplissent les conditions énoncées sur leur permis de travail, y compris la durée de séjour;
- Respecter les engagements envers les TET en ce qui concerne le salaire, les conditions de travail ou le travail précisé dans l'offre d'emploi ou l'EIMT;
- Se conformer aux lois provinciales, territoriales ou fédérales en matière d'emploi;
- S'assurer que l'entreprise demeure active pendant la période de validité du permis de travail;
- Déployer des efforts raisonnables pour offrir un milieu de travail exempt de mauvais traitements;
- Aider les TET à obtenir les bonnes pièces d'identité et les bons documents, par exemple, un numéro d'assurance sociale (NAS) et des documents médicaux.

## Traitement simplifié

Depuis le 24 mai 2022, tous les employeurs qui embauchent des TET pour des postes à bas salaire (salaire horaire inférieur à 25 \$/heure) pour occuper un poste dans le traitement simplifié, **peu importe le niveau de la Classification nationale des professions (CNP)**, doivent assumer les obligations générales.

**Les employeurs des TET qui ont des postes à bas salaire du traitement simplifié doivent, peu importe leur niveau de compétence (niveau 0, A, B ou C de la CNP) :**

- Assumer les obligations de transport A/R des TET depuis le pays d'origine;
- Aider les TET à trouver un logement convenable et abordable;
- Assumer une assurance privée pour couvrir le délai de carence à la RAMQ.

De plus, ils :

- N'auront pas à démontrer les efforts de recrutement à EDSC/Service Canada lors de l'EIMT;
- Pourront continuer d'obtenir une EIMT de trois ans (si le besoin est démontré et justifié);
- Ne seront pas assujettis à la limite d'embauche par lieu de travail;
- Seront soustraits de présenter un plan de transition exigé par EDSC pour les postes à bas salaire du traitement simplifié à partir de cette date.



## Statut de TET

Le statut de TET est un **statut de résidence temporaire**. Il permet à la personne de séjourner au Canada et d'y travailler pour la **période déterminée et limitée par son permis de travail**.

Les permis de travail peuvent être renouvelés si la personne ainsi que son employeur se conforment toujours aux exigences des règles d'immigration en vigueur.

Pour assurer la rétention de la personne et éviter de renouveler continuellement son permis de travail, il est important de penser à l'accompagner dans une **demande de résidence permanente** au Canada.

## Demande du permis de travail

Selon le pays de nationalité de la personne, le poste qu'elle occupera et les différentes ententes internationales applicables, elle sera éligible à différents types de permis de travail. La SDED ou le MIFI peut aider dans ces démarches.

En général, voici les étapes de la demande :

ÉTAPE	DEMANDE
<b>1</b> <b>Demande d'autorisation de travail</b>	Étude d'impact sur le marché de l'emploi ( <b>EIMT</b> ) + Certificat d'acceptation du Québec ( <b>CAQ</b> ) <i>ou</i> Offre d'emploi du portail employeur (IMM5802).
<b>2</b> <b>Demande de permis de travail</b>	Demande en ligne par le candidat.
<b>3</b> <b>Demande d'autorisation de voyage</b>	Demande de visa, s'il y a lieu. Demande d'autorisation de voyage électronique (AVE), s'il provient d'un pays exempté de visa.
<b>4</b> <b>Délivrance du permis de travail</b>	À l'aéroport, à l'arrivée du candidat. Par la poste, si le candidat est déjà au Canada.

**Passeport :** Avant de faire la demande du permis de travail, s'assurer que le passeport de la personne sera valide pour toute la durée du permis de travail (au moins deux ans).



## Obligations

- **Assurance maladie** : L'employeur doit payer une couverture d'assurance maladie équivalente à celle offerte par le système public jusqu'à ce que le ou la TET, à bas salaire ou haut salaire, puisse bénéficier de l'assurance maladie de la RAMQ<sup>1</sup>.
- **Capacité financière** : La ou le TET doit détenir au moins 2 500 \$ afin de démontrer à l'agent d'immigration ses capacités de subvenir à ses besoins dès son arrivée, en attendant ses premières paies.

## Arrivée : documents officiels

La lettre d'introduction de la personne candidate sera déposée directement dans son compte IRCC. Il ne s'agit PAS de son permis de travail. Celui-ci sera délivré à la section Immigration de l'aéroport au Canada.

[ramq.gouv.qc.ca/fr/citoyens/assurance-maladie](http://ramq.gouv.qc.ca/fr/citoyens/assurance-maladie)



La durée du permis de travail débute à partir du moment où il est émis à l'aéroport et non à partir de la réception de la lettre d'introduction qui autorise la personne candidate à voyager. Il est donc important de prendre le temps de choisir la date d'arrivée au Canada qui convient le mieux à l'employeur une fois l'autorisation obtenue.

Voici une liste des documents que la personne candidate doit présenter à l'agent d'immigration pour obtenir son permis :

- Passeport;
- Visa ou AVE<sup>1</sup>, selon le cas;
- Lettre d'introduction ou confirmation d'approbation du permis de travail;
- Copies de l'EIMT et du CAQ ou de la preuve de paiement de l'offre d'emploi avec le numéro d'offre d'emploi commençant par A, selon le type de travail;
- Contrat de travail;
- Curriculum vitae;
- Copie de diplômes;
- Preuve d'assurance adéquate;
- Preuve de capacité financière (ex. : relevé bancaire);
- Lettre d'autorisation de voyage pour les membres de la famille.

## Gestion de dossiers d'immigration

Pour bien gérer les dossiers d'immigration, il faut garder un registre des informations importantes des employés détenant un permis de travail. Les informations qui devraient s'y retrouver sont :

- Les dates d'émission et d'expiration du permis de travail;
- Le type de permis de travail (ex. : Jeunes professionnels, Programme Vacances-Travail (PVT), EIMT, CAQ, Volet talents mondiaux (VTM), etc.);
- Le titre du poste occupé;
- Une copie du passeport;
- Une copie du permis de travail;
- Une copie des autorisations de travail (EIMT et CAQ);
- Tout autre document pertinent pour le renouvellement du permis de travail (ex. : copies du CV et des diplômes).

<sup>1</sup>[canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/services/visiter-canada/ave/demande.html](https://canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/services/visiter-canada/ave/demande.html)



## Permis de travail pour le conjoint ou la conjointe

Selon les caractéristiques du travailleur, il est possible que son conjoint ou sa conjointe puisse recevoir un permis de travail ouvert. Un avocat pourra vous conseiller à ce propos.

Il est à noter qu'un employeur qui favorise les projets familiaux peut améliorer par le fait même la rétention de ses employés.

## Renouvellement du permis de travail

Créer un rappel six mois avant l'expiration du permis de travail de la personne pour démarrer les démarches de renouvellement du permis. Répéter les mêmes étapes mentionnées ci-dessus pour la demande du permis de travail.

## Demande de résidence permanente

La demande de résidence permanente est un processus partagé entre le gouvernement du Québec et le gouvernement du Canada. La demande se fait en deux étapes par la personne candidate :

1. Demande de Certificat de sélection du Québec (CSQ)<sup>1</sup>.
2. Demande de résidence permanente auprès d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, une fois le CSQ en main<sup>2</sup>.

Les règles d'éligibilité pour obtenir un CSQ diffèrent en fonction des programmes d'immigration permanente. Vérifier les critères d'admissibilité ou consulter le MIFI ou la SDED pour aiguiller les employés dans leurs démarches d'immigration.

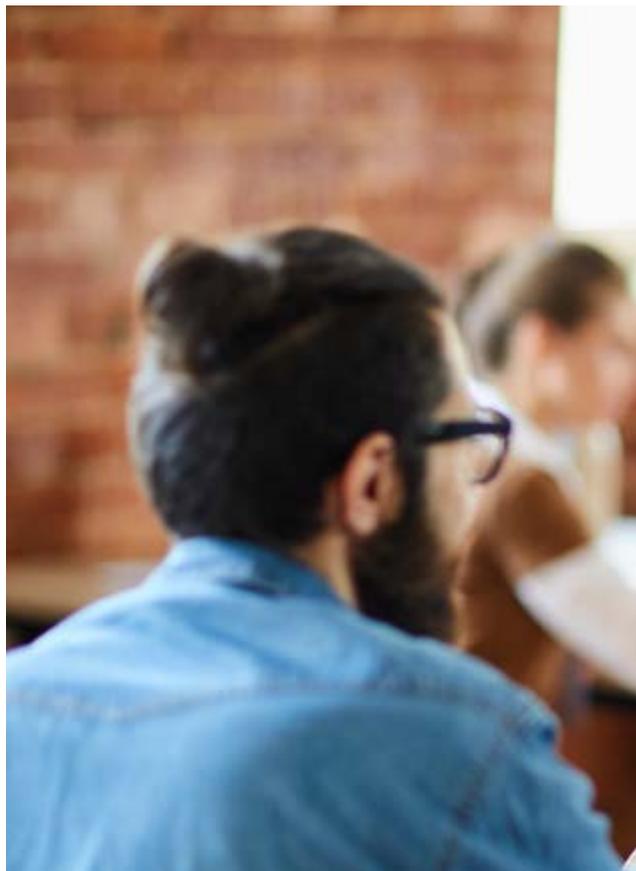
<sup>1</sup>[immigration-quebec.gouv.qc.ca/fr/informations/demande-selection-permanente-enligne.html](https://immigration-quebec.gouv.qc.ca/fr/informations/demande-selection-permanente-enligne.html)

<sup>2</sup>[canada.ca/fr/immigration-refugiés-citoyenneté/services/immigrer-canada/entree-express/presenter-demande-residence-permanente.html](https://canada.ca/fr/immigration-refugiés-citoyenneté/services/immigrer-canada/entree-express/presenter-demande-residence-permanente.html)

<sup>3</sup>[voyage.gc.ca/voyage-covid/voyage-restrictions/voyageurs-vaccines-covid-entrent-canada](https://voyage.gc.ca/voyage-covid/voyage-restrictions/voyageurs-vaccines-covid-entrent-canada)



La personne candidate qui a soumis une demande de CSQ et/ou de résidence permanente doit tout de même détenir un permis de travail valide pour travailler, et ce, jusqu'à ce qu'elle obtienne sa confirmation de résidence permanente.





Accueillir des TET s'avère plus complexe que d'accueillir des personnes déjà établies au Québec. Accueillir une personne qui a perdu tous ses repères amène différents défis. Dans ce contexte, l'entreprise devra effectuer des tâches qui ne sont habituellement pas du ressort de l'organisation. Savoir bien accueillir une nouvelle personne est un excellent moyen d'établir d'entrée de jeu de bons rapports avec elle. Il ne faut pas sous-estimer son importance! Les départs se font souvent dans les six premiers mois en poste. Si l'accueil est insatisfaisant, la crédibilité de l'entreprise peut en souffrir. Il faut se rappeler qu'on a une seule chance de faire une bonne première impression.

Lorsque la personne nouvellement employée est installée dans la région, il ne faut pas hésiter à la référer à l'organisme Intro Drummondville<sup>1</sup> qui pourra répondre à ses questions sur la vie à Drummondville. L'équipe d'Intro Drummondville se chargera également de la mettre en contact avec d'autres nouveaux Drummondvillois et Drummondvilloises.

## Être bien installé

Lorsque l'employeur échange avec la personne durant les premiers jours d'installation dans la communauté, des liens et une relation de confiance commencent déjà à se créer. Une journée ou deux sont à prévoir pour l'accompagner dans son installation.

Le service d'accueil de la SDED vous suggère :

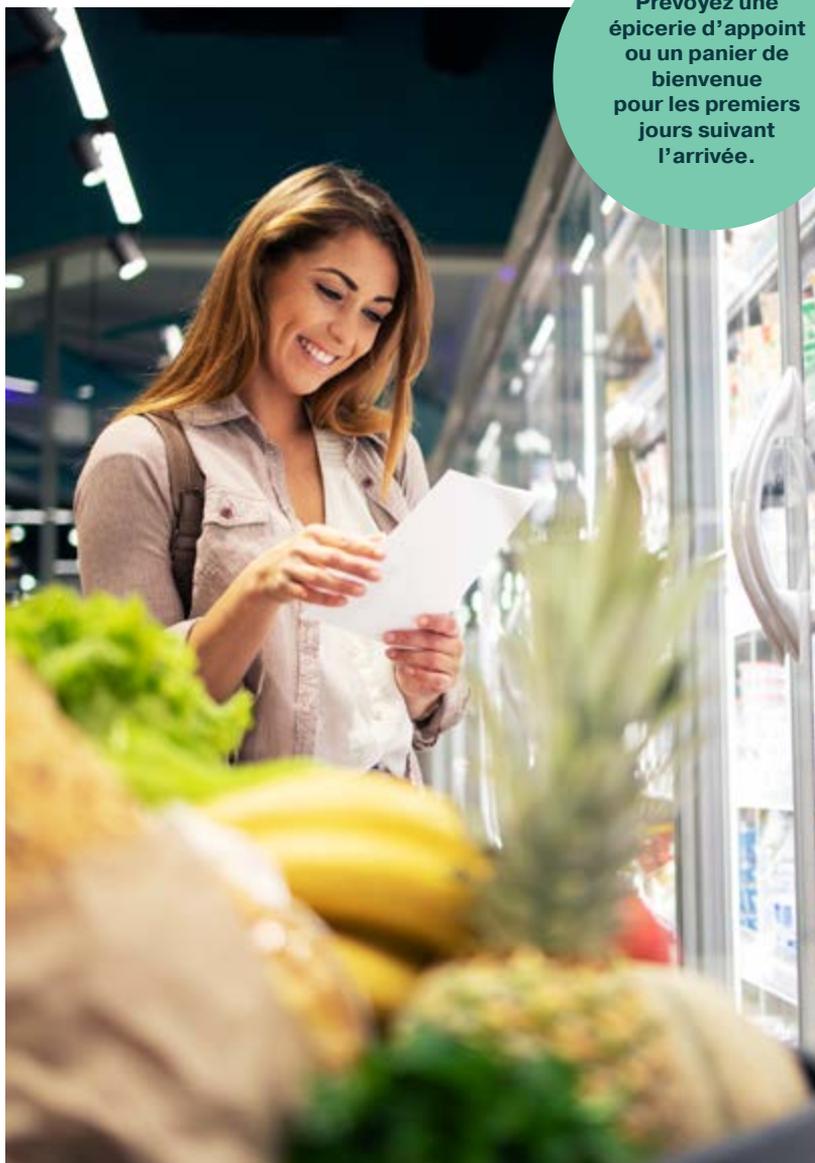
- D'envoyer des **courriels préparatoires** à l'arrivée pour faciliter l'installation;
- D'accueillir la personne à l'**aéroport**;
- D'aider la personne dans sa **recherche de logement** : une lettre confirmant son emploi peut faciliter ses échanges avec les propriétaires;
- D'accompagner la personne au Centre de service Canada pour son **NAS**;
- D'expliquer à la personne le fonctionnement des services de **télécommunication** au Québec afin de faciliter l'achat d'un forfait cellulaire;
- De soutenir la personne pour son inscription à la **RAMQ** et son branchement à **Hydro-Québec**;
- D'accompagner la personne à l'institution financière de son choix pour l'**ouverture du compte bancaire** et l'informer sur l'**assurance habitation**;
- De recommander à la personne d'obtenir la **carte Accès-loisir**;
- D'accompagner la personne pour l'**achat de biens de base** et l'**achat d'ameublement**;
- D'assister la personne dans ses démarches pour le **permis de conduire** et pour l'**achat d'une voiture**;
- D'organiser un **tour de ville** afin de lui montrer les espaces publics, les installations sportives et culturelles, les rues commerciales et les quartiers résidentiels;
- De recommander à la personne de s'inscrire auprès des organismes accompagnant la communauté immigrante comme **Intro Drummondville**.

### Démarquez-vous!

- Endossez son **logement**.
- Payez le premier mois d'un **logement temporaire** en attendant que la personne trouve son logement permanent.
- Si la personne arrive en hiver, organisez une cueillette de **vêtements d'hiver** au sein de l'entreprise.
- Offrez une avance salariale ou une **contribution monétaire** pour aider la personne à se procurer les biens nécessaires à son installation.
- Offrez-lui une **carte de crédit prépayée** pour sa première épicerie.
- Remettez-lui le **guide touristique** de Drummondville.

**Votre engagement lors de l'installation de la personne dans son nouveau milieu de vie peut faire toute la différence dans sa perception et, surtout, quant à sa fidélité envers votre organisation!**

**Prévoyez une  
épicerie d'appoint  
ou un panier de  
bienvenue  
pour les premiers  
jours suivant  
l'arrivée.**





## L'accueil et l'intégration d'une famille

Certains TET auront le privilège de s'établir avec leur conjointe ou conjoint et leur(s) enfant(s). Des informations peuvent être transmises et des actions peuvent être mises en place pour faciliter leur intégration. Il est essentiel de rester à l'affût de leurs besoins et préoccupations! Les deux éléments les plus préoccupants pour les familles sont le logement et l'éducation.

### Logement

Loger sa famille revêt une importance primordiale pour la personne immigrante. L'accompagner dans ses démarches et la conseiller favorisent une relation de confiance. Les quelques points à considérer dans la recherche de logement sont :

- La distance entre le logement et le lieu de travail;
- Le budget de la personne;
- La disponibilité d'un véhicule automobile ou du transport en commun;
- La proximité des services et des écoles.

### Éducation

Il est de la responsabilité du parent d'inscrire son enfant à l'école. Le rôle de l'entreprise se résume à informer la personne sur les démarches pour l'inscription des enfants. La procédure suivante s'adresse à tous les parents qui souhaitent inscrire un enfant immigrant installé au Québec pour la première fois. Pour procéder à l'inscription, **la personne doit être en sol québécois et avoir une adresse de résidence** : il est inutile de commencer les démarches avant. Voici les étapes à suivre :



1

### Communiquer avec le Centre de services scolaire des Chênes (CSSDC) pour prévoir une rencontre. Cette rencontre vise à :

- Dresser un portrait global de l'élève (histoire migratoire, adaptation au nouveau milieu de vie, expériences socioscolaires et tout autre besoin particulier);
- Identifier les besoins de scolarisation de l'élève afin de lui assurer le meilleur cheminement scolaire possible;
- Procéder à l'admission et à l'inscription de l'élève et s'assurer de recevoir un accompagnement de l'école dans le suivi du dossier;
- Fournir de l'information à la famille sur les services offerts au CSSDC et sur la démarche pour la rentrée scolaire de l'élève.

2

### Lors de l'entrevue d'accueil, voici ce que les parents doivent faire :

- Présenter les documents qui seront nécessaires à la rencontre :
  - Documents d'immigration (papiers marrons, CAQ, CSQ, etc.) **de toute la famille**;
  - Certificats de naissance **des élèves**;
  - Preuve de domicile à Drummondville (contrat Internet, facture Hydro-Québec, relevé bancaire, etc.);
  - Bulletins scolaires, si disponibles.
- Signer le formulaire de demande d'admission et d'inscription.
- Signer certains autres formulaires : choix de l'école, dérogation (seulement si la situation s'applique), etc.

Une fois l'entrevue initiale complétée, les parents sont invités à se présenter à l'école pour la visite et l'accueil de l'élève. Il faut **prévoir environ une semaine entre l'entrevue d'accueil et le début de la scolarisation.**

Toutes les nouvelles familles qui s'installent sur le territoire de Drummondville et qui souhaitent procéder à l'inscription de leur(s) enfant(s) doivent communiquer avec le CSSDC en composant le 819 478-6700 ou en écrivant à : [commentaires@cssdeschenes.gouv.qc.ca](mailto:commentaires@cssdeschenes.gouv.qc.ca). La même procédure s'applique pour tous les agents accompagnant ces familles.

### Bonnes pratiques!

Prenez quelques jours pour l'entrée en poste de la personne dans la nouvelle école. Prenez en considération la durée du vol, le transport, le décalage horaire ainsi que son installation dans le nouveau milieu de vie, et ce, avant de prévoir sa première journée de travail.

## Accueil en entreprise

### Première semaine

Planifier le programme complet de la première journée de travail de la nouvelle personne employée.

Présenter l'environnement de travail et les différentes équipes à la nouvelle personne.

Préparer le lieu de travail de la personne avec tout l'équipement nécessaire.

Demander à la personne une copie de son permis de travail.

Prévoir l'accompagnement de la personne sur l'heure du dîner par une personne de l'équipe, et ce, tout au long de la première semaine.



### Assigner une personne mentor

Jumeler la personne nouvellement employée avec une personne « mentor ». Cette personne pourra l'accompagner dans ses nouvelles fonctions et l'aidera à s'intégrer.



En prenant la décision d'organiser un jumelage, faire attention :

- De choisir attentivement la personne mentor et de bien la préparer;
- D'établir le rôle, les responsabilités et les limites de la personne mentor;
- De bien comprendre les notions de communication et de relations interculturelles (lecture, formation, e-learning, séminaires, etc.);
- D'alléger la charge de travail ou de dégager la personne mentor de certaines responsabilités pour la période de jumelage;
- De prévoir le temps, le matériel et le soutien nécessaires à la personne mentor (guide d'accueil et d'intégration, manuel de l'employé, codes et procédures à l'intérieur des fonctions du poste, grille d'évaluation des compétences et aptitudes, etc.);
- De prévoir une ou plusieurs rencontres avec la direction ou la personne responsable des ressources humaines;
- D'être clair sur le droit mutuel de changer de personne mentor ou de ne plus accompagner la personne employée en cours de jumelage.

Prévoir une formation détaillée et en plusieurs étapes sur différents aspects qui touchent la vie de la personne, et ce, en passant par les connaissances techniques, mais aussi par les coutumes de l'entreprise et la culture de la société d'accueil. Le plan de formation devrait s'échelonner sur plusieurs semaines.

## Formation métier

- Expliquer les tâches et résultats attendus.
- S'assurer d'avoir bien verbalisé ce qui est important pour l'employeur dans la mission confiée à la personne et les objectifs progressifs attendus d'elle.
- Effectuer des suivis avec la personne nouvellement employée au cours de ses premiers mois de travail.
- Encourager la personne régulièrement et lui démontrer de la reconnaissance.

## Sujets à traiter au cours des formations

1 Les règles et procédures de l'entreprise.

2 La culture organisationnelle, les valeurs de l'entreprise et les attitudes valorisées.

3 Les droits de la personne, les conditions minimales de travail et les structures syndicales.

4 Les consignes de santé et sécurité, s'il y a lieu.

### Bonnes pratiques!

Dans certaines cultures, on n'ose pas dire que l'on ne comprend pas. Pour vous assurer que la nouvelle personne employée a bien compris, demandez-lui ce qu'elle a retenu de votre échange.

### Bonnes pratiques!

Préparez des guides sur la santé et la sécurité traduits dans la langue étrangère ou illustrés avec des dessins pour une compréhension universelle.



## Francisation

Savoir communiquer en français est essentiel pour bien intégrer la société et le milieu de travail québécois. La maîtrise du français peut aussi faciliter l'accès à la résidence permanente.

### **Le gouvernement du Québec offre des services de francisation :**

- Francisation<sup>1</sup>
- Francisation en entreprise<sup>2</sup>

### **À Drummondville, les ressources suivantes offrent ces programmes de francisation :**

- Cégep de Drummondville<sup>3</sup>
- Centre de services scolaire des Chênes<sup>4</sup>
- Service aux entreprises (SAE)<sup>5</sup>

La bibliothèque municipale de Drummondville possède aussi des outils numériques et des livres pour favoriser l'apprentissage du français.

**Démarquez-vous!**

Allouez du temps à la personne pour qu'elle puisse suivre des cours de français pendant ses quarts de travail.

<sup>1</sup>quebec.ca/education/apprendre-le-francais

<sup>2</sup>quebec.ca/entreprises-et-travailleurs-autonomes/francisation-entreprise

<sup>3</sup>cegepdrummond.ca/formation-continue/programmes-de-francisation

<sup>4</sup>cssdeschenes.gouv.qc.ca/formation-generale-aux-adultes/programmes-etude.aspx

<sup>5</sup>esae.ca/portfolio-items/francisation

Pour que la personne puisse atteindre son plein potentiel et poursuivre les objectifs de l'entreprise sur le long terme, il faut continuer de la former et de la soutenir, et ce, tout en favorisant un milieu de travail inclusif. Il s'agit de favoriser une relation de confiance mutuelle entre la personne employée et l'employeur pour encourager le sentiment d'appartenance à l'entreprise.

**Voici quelques bonnes pratiques :**

## Aide au transport

Les employés relocalisés n'auront pas nécessairement les moyens de se procurer une voiture à leur arrivée. Prévoir un système de navette ou de covoiturage pour aider les TET à se rendre au travail.

## Développement des employés

Motiver les employés en prévoyant un plan de développement incluant des formations complémentaires qui viendront enrichir le parcours professionnel de la personne et bonifier son expérience de travail.

Encourager les employés à exprimer leurs opinions et à se prononcer dans la prise de décision : une main-d'œuvre écoutée et valorisée est une main-d'œuvre engagée et loyale.

## Passage vers la résidence permanente

Soutenir la personne dans sa demande de résidence permanente au Canada, si elle souhaite s'installer durablement. Ce soutien démontrera une reconnaissance envers elle et lui apportera une certaine garantie de pérennité qui viendra amoindrir les défis liés à son intégration. De plus, l'employeur n'aura plus à se soucier de renouveler son permis de travail.



## Démarquez-vous!

Organisez un *potluck* multiculturel durant lequel les employés sont invités à partager leurs spécialités culinaires.

Offrez des occasions de participer à des activités sportives ou faites-leur découvrir des activités typiques d'ici (ex.: pêche sur la glace, motoneige, hockey, etc.).

## Célébration de la diversité et d'un environnement inclusif

- Inviter les employés à l'activité de tour guidé de la Ville de Drummondville<sup>1</sup>.
- Faire en sorte que les employés soient engagés dans des programmes de formation en diversité culturelle : les solliciter pour définir ensemble l'environnement inclusif souhaité dans l'entreprise.
- Participer à la Semaine québécoise des rencontres interculturelles<sup>2</sup>.
- Viser une représentation des personnes immigrantes dans les postes stratégiques et de gestion pour que tous, peu importe d'où ils viennent, puissent projeter leur évolution dans l'entreprise.
- Référencer les nouveaux employés aux organismes communautaires pour qu'ils puissent se bâtir des réseaux (ex.: Intro Drummondville<sup>3</sup>, Carrefour jeunesse-emploi<sup>4</sup>, Maison de la famille<sup>5</sup>, etc.).
- Penser à l'intégration de la conjointe ou du conjoint de la personne employée.
- Référencer les conjointes ou les conjoints vers le Carrefour jeunesse-emploi<sup>6</sup> ou Accès travail<sup>7</sup> qui les accompagnera dans leur processus de recherche d'emploi.

<sup>1</sup>drummondville.ca/citoyens/nouveaux-drummondvillois/accueil-nouveaux-drummondvillois

<sup>2</sup>quebec.ca/immigration/semaine-quebecoise-rencontres-interculturelles

<sup>3</sup>introdrummondville.ca

<sup>4</sup>cjedrummond.qc.ca/fr

<sup>5</sup>maisonfamilledrummond.org

<sup>6</sup>cjedrummond.qc.ca/fr

<sup>7</sup>accestravail.com/drummondville/services-drummondville

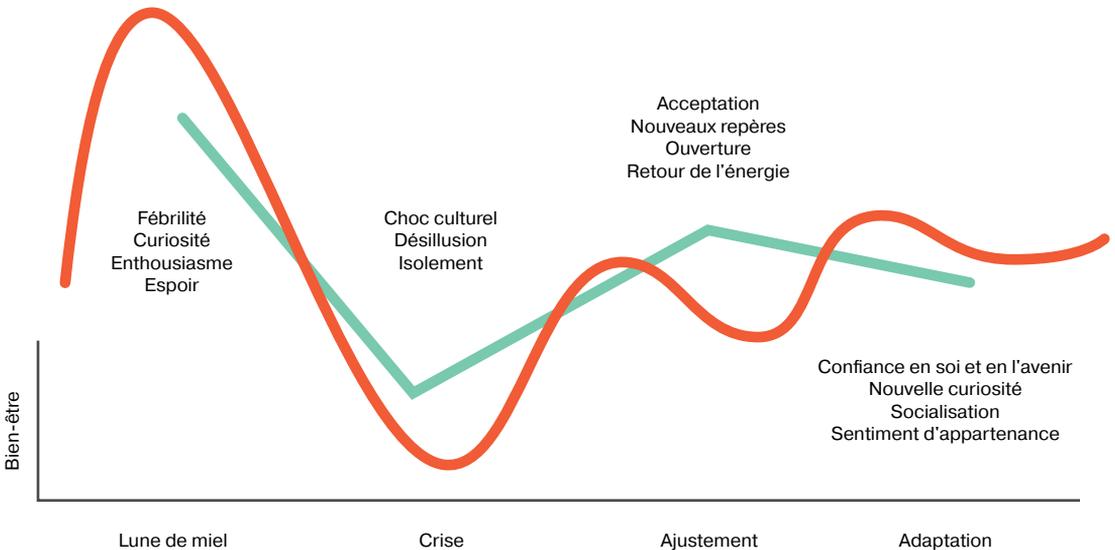
## L'ABC de la communication interculturelle

- Écouter, observer et décrire, plutôt que juger.
- L'employeur ne doit pas tenir pour acquis qu'il est compris.
- Parler lentement et distinctement.

Pour d'autres trucs et conseils, les employeurs peuvent contacter Intro Drummondville<sup>1</sup>.

## Le parcours migratoire

Rester indulgent est la clé de la réussite! Voici ce à quoi peut ressembler le parcours d'adaptation culturelle d'une personne immigrante dans sa première année d'installation au Québec :







## La diversité culturelle

La personne immigrante arrive avec ses bagages, mais aussi avec son histoire, ses valeurs et ses croyances. Il est impératif de prendre en considération qu'elle n'aura peut-être pas le même regard sur certaines situations que les Nord-Américains en général. Des écarts entre la culture québécoise et celle de la nouvelle personne employée peuvent être constatés par rapport à :

- La relation avec l'autorité.
- Le style de communication.
- La conception de soi-même, en particulier :
  - La relation entre l'individu et la société;
  - Le concept individuel de masculinité et de féminité.
- La gestion des conflits, y compris le contrôle de la colère et l'expression des sentiments.
- La pensée individualiste versus collectiviste.
- La relation au temps.
- La relation au travail.
- La spiritualité.
- Le sens des responsabilités.
- Les croyances relatives à la productivité.
- Les facteurs de motivation.
- La réponse face à l'incertitude.

Il y a une différence entre un conflit interculturel intentionnel et un conflit culturel involontaire. Dans les deux situations, l'éducation est la solution pour une meilleure compréhension interculturelle. L'ignorance est parfois la mère génératrice de bien des conflits interculturels. Il est important de former les employés et de les inviter à communiquer respectueusement entre eux pour éviter de gérer des situations conflictuelles.



## Notions communes à expliquer

Certaines choses simples auxquelles nous sommes habitués au Québec ne sont pas évidentes pour les travailleurs étrangers.

### Les concepts que l'employeur doit expliquer :

- Boîte à lunch;
- Talons de paie;
- Régimes d'assurance et REER;
- Système métrique versus impérial;
- Santé et sécurité au travail;
- Jours fériés.

### Les concepts que les organismes tels que Intro Drummondville<sup>1</sup> et le Carrefour d'entraide Drummond<sup>2</sup> peuvent expliquer :

- Concept d'un bail;
- Assurance habitation;
- Rôle de la police;
- Compte bancaire;
- Comment prendre l'autobus;
- Permis de conduire;
- Planification financière;
- Déclaration d'impôts.

<sup>1</sup>introdrummondville.ca

<sup>2</sup>carrefourentraidedrummond.org

L'accueil des nouvelles personnes immigrantes est un défi d'équipe et de communauté. Il ne faut pas hésiter à contacter des ressources pour les besoins de l'employeur ou ceux des employés. Voici un aperçu des ressources disponibles :

### ● SDED<sup>1</sup> | 819 477-5511

Propose des missions de recrutement à l'étranger en démystifiant les procédures d'immigration permettant l'embauche de personnes candidates de calibre international. Les services offerts sont :

- L'accompagnement des entreprises dans le processus de missions de recrutement à l'international;
- L'accompagnement pour les démarches administratives d'immigration;
- L'assistance pour la conformité en matière d'immigration;
- L'accueil et l'intégration (logement, NAS, première épicerie, etc.);
- L'accompagnement dans l'application des bonnes pratiques en matière de TET;
- Le référencement des entreprises vers les organismes locaux, selon leur champ d'expertise.

### ● Intro Drummondville<sup>2</sup> | 819 472-8223

Offre des services d'accueil et d'intégration des personnes immigrantes tels que :

- Des séances d'information sur la vie au Québec;
- Des sessions *Objectif intégration*;
- Des jumelages interculturels;
- Un service d'interprétariat;
- Des activités d'intégration.

### ● Services Québec<sup>3</sup> | 819 475-8431

Soutient les démarches de recrutement hors Québec comme :

- Les démarches administratives;
- Les frais de mission à l'étranger (ex.: Journées Québec);
- Les frais de déménagement;
- Les subventions salariales pour l'embauche de personnes immigrantes (PRIIME et IPOP);
- La gestion du changement et la mobilisation des équipes;
- La formation des employés en entreprise.

<sup>1</sup>[sded.ca/services-aux-entrepreneurs/attraction-et-developpement-de-la-main-d-oeuvre](https://sded.ca/services-aux-entrepreneurs/attraction-et-developpement-de-la-main-d-oeuvre)

<sup>2</sup>[introdrummondville.ca](https://introdrummondville.ca)

<sup>3</sup>[quebec.ca/services-quebec](https://quebec.ca/services-quebec)

## ● Carrefour jeunesse-emploi<sup>1</sup> | 819 475-4646

Offre des services d'accompagnement pour employeurs – Attraction et rétention de main-d'œuvre pour les jeunes de 16 à 35 ans :

- Affichage d'offres d'emploi;
- Séjours découvertes de la région sans frais;
- Accompagnement pour les démarches d'établissement et d'installation;
- Activités de rétention;
- Accueil, intégration et réseautage;
- Aide à la recherche d'emploi pour les conjointes ou conjoints de 35 ans et moins.

## ● Accès travail<sup>2</sup> | 819-472-9393

Offre, sans frais, différents programmes d'aide à l'emploi en individuel ou en groupe, exclusivement réservés aux personnes immigrantes :

- Soutien et accompagnement dans les démarches de recherche d'emploi (CV, entrevue, etc.);
- Définir un projet d'intégration au marché du travail ou de retour aux études;
- Ateliers pour avoir une connaissance de base du marché du travail et des exigences.

## ● Ville de Drummondville<sup>3</sup> | 819 478-6550

Offre des activités d'accueil aux nouveaux Drummondvillois et Drummondvilloises et des outils d'aide à l'établissement.

## ● Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI)<sup>4</sup> Direction régionale de la Mauricie et du Centre-du-Québec | 1 877 664-4667

Propose des services directs aux personnes immigrantes par Accompagnement Québec<sup>5</sup> ainsi que des services aux entreprises :

- Accès au *Portail employeurs*<sup>6</sup>;
- Recrutement de main-d'œuvre par les Journées Québec.

## ● Autres ressources

- Guide *Embaucher une personne immigrante au Québec*<sup>7</sup> par Immigrant Québec
- *Guide d'accueil et d'intégration d'un nouvel employé*<sup>8</sup> par Emploi-Québec

<sup>1</sup>cjedrummond.qc.ca/fr

<sup>2</sup>accestravail.com/drummondville/node/148

<sup>3</sup>drummondville.ca/citoyens/nouveaux-drummondvillois/accueil-nouveaux-drummondvillois

<sup>4</sup>immigration-quebec.gouv.qc.ca/fr/accueil.html

<sup>5</sup>quebec.ca/immigration/service-integration-personnes-immigrantes

<sup>6</sup>quebec.ca/immigration/embacher-immigrant/recruter-etranger/portail-employeurs

<sup>7</sup>immigrantquebecpro.com/embacher-une-personne-immigrante-au-quebec/#.-text-Embaucher%20une%20personne%20immigrante%20au%20Qu%C3%Agbec%20est%20le%20premier%20guide%20de%20immigration%20en%20milieu%20de%20travail

<sup>8</sup>emploiquebec.gouv.qc.ca/fileadmin/fichiers/pdf/Regions/Monteregie/16\_int\_guide-accueil-integration\_ent.pdf

## Suggestions avant l'arrivée au Québec

- Informer la personne sur les mesures sanitaires en place, s'il y a lieu.
- Informer la personne sur l'ouverture d'un compte bancaire et sur le crédit.
- Informer la personne sur l'assurance habitation.
- Informer la personne sur le NAS.
- Informer la personne sur la RAMQ.
- Informer la personne sur Hydro-Québec.
- Informer la personne sur la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ).
- Informer la personne sur le coût de l'électricité et du chauffage.
- Vérifier si la personne est couverte par une assurance maladie, dès son arrivée au Canada. Si elle n'est pas admissible au régime de l'assurance maladie du Québec, lui fournir une couverture d'assurance maladie comparable par l'entremise d'un assureur privé, et ce, jusqu'à ce que celle-ci soit admissible au régime public.
- Visiter des logements permanents et/ou proposer la location d'un logement temporaire meublé pour son premier mois au Québec.
- Informer la personne sur les particularités d'un bail au Québec et comment se trouver un logement.  
**Démarquez-vous en participant à la recherche d'un logement avec elle!**
- Informer la personne sur les moyens de transport disponibles.
- Informer la personne sur ArriveCAN<sup>1</sup> pour transmettre des renseignements de voyage obligatoires avant et après l'entrée au Canada.
- Informer la personne sur le montant d'argent minimum à avoir en sa possession pour payer les dépenses d'hébergement et d'installation.
- Référer la personne vers le *Guide des valeurs démocratiques et québécoises*<sup>2</sup>.
- Informer la personne sur le courant électrique 120 volts plutôt que 220 volts (Europe).
- Pour les personnes ayant des enfants, les informer des procédures quant à l'inscription dans une garderie, un CPE<sup>3</sup> ou à l'école.
- Planifier la date idéale pour l'arrivée de la personne.
- Planifier le transport de la personne jusqu'à Drummondville.

<sup>1</sup>canada.ca/fr/agence-services-frontaliers/services/arrivecan.html

<sup>2</sup>immigration-quebec.gouv.qc.ca/publications/fr/valeurs/GUI\_Pratique\_Valeurs\_FR.pdf

<sup>3</sup>laplace0-5.com



## Suggestions avant l'arrivée dans l'entreprise

- Informer les équipes et les gestionnaires le plus tôt possible de l'arrivée de la personne.
- S'assurer du soutien du syndicat quant à vos démarches de recrutement international.
- Ouvrir un dialogue avec les membres de l'équipe locale pour répondre aux interrogations, aux peurs et aux autres réactions concernant l'embauche de la main-d'œuvre étrangère.
- Organiser une rencontre virtuelle entre la personne nouvellement employée et les employés de son équipe québécoise.
- Former les employés sur la diversité culturelle.
- Créer des groupes sur les réseaux sociaux pour mettre en contact les nouveaux employés.
- Confirmer la date d'entrée en poste de la personne pour sa première journée de travail.
- Préparer les documents nécessaires (manuel de l'employé, organigramme, plan d'intégration, etc.).
- Préparer le jumelage (choix de la personne mentor).

## Suggestions pour l'installation dans son milieu de vie

- Durant l'hiver, penser à apporter des vêtements chauds, dont un manteau d'hiver, si la personne n'en a pas en sa possession pour le transport à partir de l'aéroport.
- Si la personne est installée dans un appartement, s'assurer qu'il y a un matelas, de la literie et des accessoires de cuisine. Faire une première épicerie.
- Offrir une carte de crédit prépayée pour faire ses premiers achats.
- Accélérer le processus du NAS en prenant rendez-vous.
- Assister la personne pour la sélection d'un service de télécommunications.
- Assister la personne pour l'ouverture du compte bancaire.  
Certaines institutions offrent la préouverture du compte en ligne, ce qui réduit le temps d'attente.
- Assister la personne dans la recherche d'un logement.
- Assister la personne pour l'obtention de la carte Accès-loisir de la municipalité.
- Assister la personne pour l'achat de biens de base (literie, serviettes, vaisselle, produits nettoyants, etc.).
- Assister la personne pour l'achat de meubles.
- Assister la personne pour le permis de conduire.
- Assister la personne pour l'achat d'une voiture.
- Assister la personne pour l'inscription de son ou de ses enfants dans une école, une garderie ou un CPE.
- Effectuer un tour de ville avec elle.



## Suggestions pour l'accueil dans l'entreprise

- Accueillir la personne dès son arrivée.
- Effectuer une visite des lieux avec elle.
- Présenter les membres de l'équipe.
- Présenter la personne mentor.
- Prévoir qui l'accompagnera pour l'heure du dîner lors de sa première semaine de travail.
- Allouer un espace de travail.
- Planifier une rencontre pour expliquer les règles de vie de l'entreprise et les détails administratifs : les pauses, l'heure du dîner, les activités sociales, le talon de paie, etc.
- Faire connaître la culture organisationnelle.
- Expliquer les tâches à accomplir.
- Vérifier la compréhension des attentes de chacune des parties.



## Suggestions pour favoriser la rétention

- Outiller les gestionnaires pour qu'ils soient de bons communicateurs et de bons leaders.
- Suivre l'évolution de la personne dans l'organisation.
- Être à l'affût afin de rectifier les comportements non adéquats au fur et à mesure.
- Créer des moments pour que la personne puisse socialiser avec son équipe.
- Démontrer de l'intérêt envers le travail accompli.
- Féliciter la personne pour son effort, ses résultats, ses compétences et ses valeurs.
- Viser une représentation des personnes immigrantes dans les postes stratégiques et de gestion.
- Penser à l'intégration de la conjointe ou du conjoint de la personne nouvellement employée.
- Être flexible dans les horaires, les tâches et rester à l'écoute des besoins de la personne.
- Être à l'affût des tendances salariales du secteur et être proactif.
- Favoriser le travail d'équipe.





Société de développement  
économique de Drummondville

**sded.ca**

1400, rue Jean-Berchmans-Michaud  
Drummondville (Québec) J2C 7V3  
819 477-5511  
info@sded.ca

   @sdedrummondville

