



Bienvenue!

MIEUX COMPRENDRE,
POUR MIEUX ACCUEILLIR

LES PERSONNES IMMIGRANTES DANS LES DISTRIBUTIONS ALIMENTAIRES

**Ce guide s'adresse
à tous les responsables de
distributions alimentaires.
Il suggère entre autres des
bonnes pratiques quant à
l'accueil des immigrants
ayant recours aux services
d'aide alimentaire.**

Ce document est
disponible en format PDF
sur moissonquebec.com

Automne 2017

AUTEURS

Moisson Québec :

Jeanné Morel et Claudie Desmeules, organisatrices communautaires,
Élaine Côté, directrice générale.

SOUTIEN FINANCIER

Ce projet bénéficie en partie du soutien financier du ministère
de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion et de la Ville de Québec
dans le cadre de leur entente sur l'immigration.

CONTRIBUTIONS

- Alexandra Côté et Noël Nakoul, Centre Multi-Services Le Complice
- Andry et Marina Razafintsalama
- Annie Pelletier, Patro de Charlesbourg
- François Labbé et Gabrielle Doucet-Simard, La Ruche Vanier
- Georges-Michel Parent et Serge Lachance, Évasion St-Pie X
- Gloria Lizama, Mieux-Être des Immigrants
- Gracia Adam, Le petit marché solidaire de Limoilou
- Irina Áviles, Service d'Aide à L'Adaptation des Immigrants (S.A.A.I.)
- Jean-Bernard Rousseau, Saint-Vincent de Paul Marie-Guyard
- Laurence Picot, Rédactia
- Lucie Morin, Saint-Vincent de Paul St-Sauveur
- Marie-Claude Hamel et Sandrine Gérard, Option Travail
- Mario Hébert et Michel Couturier, Service d'Entraide Roc-Amadour
- Nicole Landry, Lis-moi tout Limoilou
- Raymond Lévesque, Saint-Vincent de Paul St-Benoît
- Raymonde Dumont, Maison Zoé Blais
- Yves Bolduc, Armée du Salut



TABLE DES MATIERES

1

LES PERSONNES
IMMIGRANTES / P. 3

2

LES DISTRIBUTIONS
ALIMENTAIRES / P. 11

3

L'ACCUEIL / P. 17

ANNEXES

OUTILS / P. 25

MOISSON QUÉBEC

Moisson Québec, l'unique banque alimentaire alternative de la région, est fière de vous présenter ce guide.

Répartis de Portneuf à Sainte-Anne-de-Beaupré et de Lévis à Lotbinière, 128 organismes accrédités s'approvisionnent à notre centre de distribution. Nous sommes attentifs aux besoins de nos organismes et recherchons constamment des solutions pour améliorer le fonctionnement des services d'aide alimentaire.

Chaque mois, 38 000 personnes bénéficient des denrées offertes par les organismes accrédités à Moisson Québec. De toutes les personnes qui fréquentent les distributions alimentaires, 16 % ont immigré dans les 10 dernières années¹.

Plusieurs d'entre vous ont nommé des difficultés rencontrées lors de l'accueil de personnes immigrantes dans vos distributions. Nous avons donc entamé une réflexion.

Cette réflexion nous a amené à créer un guide qui :

- rassemble de l'information pour mieux comprendre la réalité des personnes immigrantes ;
- présente des idées et des outils pour faciliter le dialogue avec des personnes immigrantes, notamment celles qui ne parlent pas français ;
- rappelle l'importance du processus d'accueil dans vos organisations.

Afin de faciliter l'appropriation du contenu du guide, une formation est offerte par Moisson Québec. Évidemment, vous êtes fortement encouragés à discuter de certaines sections du guide avec les bénévoles de vos distributions.

L'équipe de Moisson Québec

¹ Données issues du Bilan-faim 2017, secteur Québec

L'UNIQUE BANQUE ALIMENTAIRE
ALTERNATIVE DE LA RÉGION,
EST FIÈRE DE VOUS
PRÉSENTER CE GUIDE.

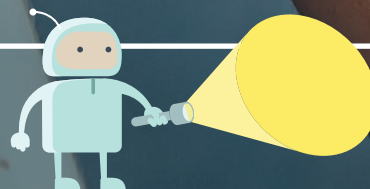


1

LES PERSONNES IMMIGRANTES

DÉFINITIONS / STATUTS ET CATÉGORIES
DE PERSONNES IMMIGRANTES / P. 4
RÉALITÉS FINANCIÈRES / P. 5
INTERCULTURALISME ET FRANCISATION / P. 6

BAGAGE / P. 7
CHOC CULTUREL / P. 8
HISTOIRES VÉCUES / P. 9



DÉFINITIONS

STATUTS ET CATÉGORIES DE PERSONNES IMMIGRANTES

Résidents permanents



Immigrant économique

Une personne sélectionnée selon ses compétences et ses caractéristiques socioprofessionnelles afin de contribuer à l'économie du pays d'accueil.



Regroupement familial

Une personne parrainée par un parent ou un proche habitant le pays d'accueil.



Réfugié

Une personne qui doit quitter d'urgence son pays, car des conditions extrêmes mettent sa vie en danger (ex. : guerre, famine, sécheresse, événements politiques).

Résidents temporaires



Travailleur temporaire

Une personne autorisée à venir travailler pour une période limitée et qui quittera le territoire à l'expiration de son statut, sauf si ce dernier est prolongé ou si elle demande un autre statut.



Étudiant étranger

Une personne autorisée à venir étudier pour une période limitée et qui quittera le territoire à l'expiration de son statut, sauf si ce dernier est prolongé ou si elle demande un autre statut.



Cas d'ordre humanitaire

Une personne autorisée à demeurer sur le territoire pour des motifs d'ordre humanitaire.

RÉALITÉS

FINANCIÈRES

Chaque catégorie d'immigrant a des dépenses relatives à son immigration. Selon son statut, elles doivent être déboursées avant ou après son arrivée au pays.

Dans le cas d'un immigrant économique, en plus des nombreuses dépenses à faire avant son arrivée au pays, la personne s'engage à disposer d'une certaine somme, afin de subvenir à ses besoins et à ceux de sa famille pour les trois premiers mois. Parfois, cette somme a été empruntée dans le pays d'origine de la personne. D'autres fois, entre la déclaration et l'arrivée, l'argent a déjà été dépensée.

Qu'arrive-t-il à ces immigrants si, malgré toute leur détermination, ils ne décrochent pas d'emploi ?



Dans le cas d'un réfugié, la personne a peu de dépenses à faire avant son arrivée au pays. Elle accède rapidement aux programmes d'aide de dernier recours. Comme pour tous les autres québécois qui bénéficient de ce programme social, elle reçoit un carnet de réclamation qui lui permet d'accéder gratuitement aux médicaments couverts. Les frais pour des lunettes ne sont couverts qu'après un an et les soins buccaux après deux ans. La personne réfugiée doit aussi prendre entente avec le gouvernement afin rembourser son billet d'avion, une somme non négligeable.

Comment les personnes réfugiées peuvent-elles payer la nourriture, les vêtements de saison et les meubles sans parfois l'aide des organismes communautaires ?

En somme, les personnes immigrantes doivent déboursier beaucoup d'argent pour leur nouveau projet de vie.



INTER-CULTURALISME ET FRANCISATION

Si l'immigration fait partie intégrante de l'histoire québécoise, c'est seulement à partir des années 1960 que le gouvernement du Québec s'est doté de politiques pour :

- faciliter l'intégration et la participation des personnes,
- lutter contre la discrimination et le racisme.

Aujourd'hui le Québec vise l'interculturalisme, un mouvement qui encourage le « vivre-ensemble » en contexte de diversité, tout en valorisant les traits distinctifs du Québec francophone.

Malgré notre souhait de voir les personnes immigrantes s'intégrer rapidement à la culture québécoise, nous devons nous rappeler que c'est un processus complexe qui prend du temps.

Au Québec, en plus d'être la langue officielle, le français est la langue de la vie publique et de la culture. On en a besoin pour faire ses achats, pour chercher et occuper un emploi, pour socialiser, etc. Maîtriser le français a un impact direct sur l'intégration et la participation des immigrants. Pour cette raison, la francisation est fortement recommandée. Une diversité de cours à temps plein ou partiel est offerte.

Apprendre une nouvelle langue demande beaucoup d'énergie et la persévérance. L'exercice est d'autant plus exigeant pour des personnes qui n'ont jamais été scolarisées.

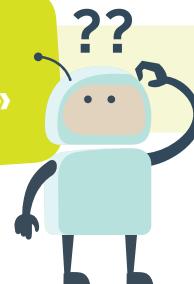
Sous certaines conditions, des mesures de soutien financier sont accordées par le Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion. Toutefois, la réglementation sur l'absentéisme aux cours est stricte ; après quelques absences, une personne peut perdre sa place en francisation et donc, le soutien financier qu'elle reçoit.

Si la distribution alimentaire de la personne a lieu durant les heures de cours, que choisit-elle ?

Si son enfant ne peut aller à la garderie parce qu'il est malade, que choisit-elle ?

Apprivoiser l'accent québécois, même quand on parle français, ce n'est pas facile !

« prends ton bord ! »



BAGAGE

« Elle change de pays,
dans sa valise elle apporte... »



... ses émotions

Une personne qui change de pays doit gérer beaucoup d'émotions !

Elle quitte sa culture et ses repères, mais aussi les gens qui sont restés. Peu importe le statut d'immigrant ou le niveau d'éducation, cette rupture est présente. C'est un deuil à vivre.

... ses rêves

Avant de partir, la personne se fait des idées, des scénarios. Elle aspire à un monde meilleur, à une plus belle qualité de vie. La réalité n'est pas toujours à la hauteur de ses espoirs.

... ses traumatismes

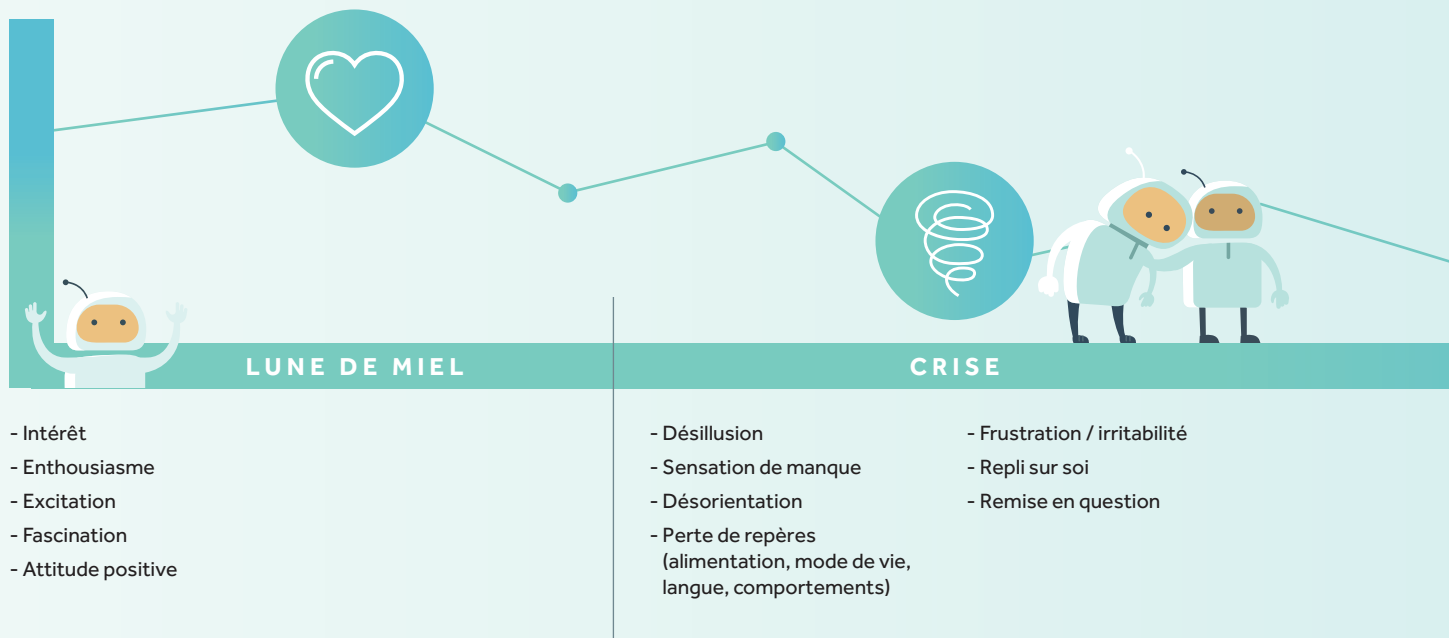
Certaines personnes quittent leur pays en quête de protection.

Elles ont ressenti un niveau d'insécurité difficile à concevoir.

Les conditions de vie dans les camps de réfugiés sont éprouvantes. Ces personnes sont d'une grande vulnérabilité.

CHOC CULTUREL

Le choc culturel est la désorientation ressentie par une personne confrontée à un mode de vie qui ne lui est pas familier. C'est aussi le temps dont un individu a besoin pour « faire du sens » avec les nouvelles façons d'être et de faire de la société où il s'installe.



Accueillir la personne là où elle se trouve

Une personne immigrante arrive à votre distribution de mauvaise humeur. Elle chiale contre la température, contre les gens trop pressés, contre tous les papiers à remplir... Elle est tannée! Elle dit que dans son pays, c'est beaucoup plus simple et tellement mieux!

Notre premier réflexe est souvent de penser que si elle n'est pas heureuse, elle n'a qu'à retourner chez elle! Il faut plutôt comprendre que la personne vit une situation très difficile, qu'elle est en crise.

BONNE PRATIQUE

1

Se parler à soi-même avant de parler à l'autre.

« Cette personne semble vivre un moment difficile. Je dois faire preuve de patience et de compréhension. »

BONNE PRATIQUE

2

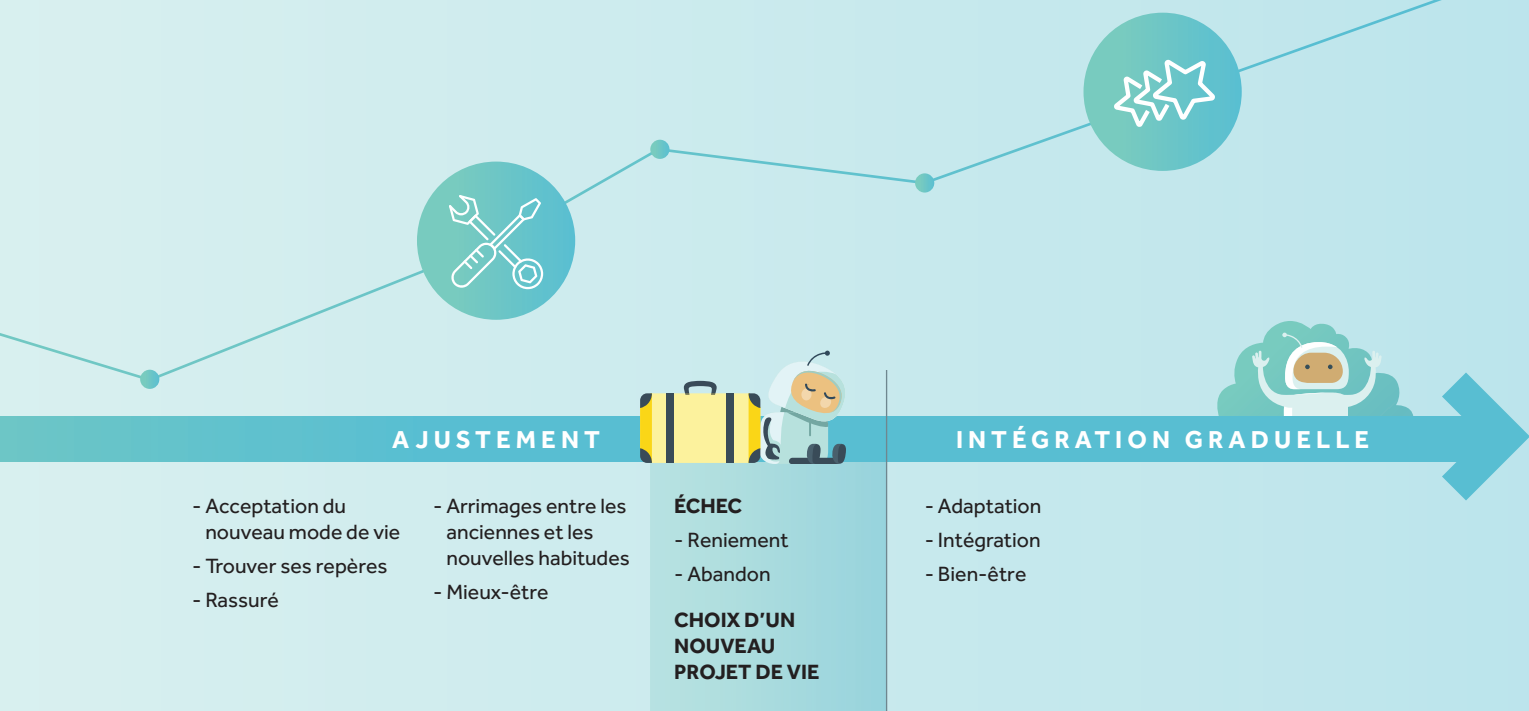
Laisser la personne ventiler et... écouter!

« Comment ça va ? »

« Qu'est-ce qui vous arrive ? »

On n'a pas toujours les bons mots à offrir, mais se sentir écouté peut déjà apporter un peu de réconfort à la personne.

Ce cheminement n'est ni linéaire ni unique ; les personnes vivent plusieurs chocs culturels, à différentes intensités. Un simple événement peut faire revivre des émotions ou des questionnements que l'on croyait résolus.



HISTOIRES VÉCUES

Une personne réfugiée

Irina est arrivée au Canada avec un statut de réfugiée. « Être réfugié c'est changer de pays, sans réellement le désirer. C'est un peu un non-choix. On doit quitter son pays pour des raisons de sécurité personnelle et on choisit parmi les pays proposés. » Hispanophone, Irina a eu de la chance, car seulement quelques semaines après son arrivée, elle a pu intégrer une classe de francisation. Elle a fait des stages et s'est impliquée bénévolement auprès d'organismes communautaires qui l'avaient accueilli à peine quelques années auparavant. 12 ans après son arrivée au Québec, Irina est fière d'être Bachelière en travail social et d'avoir adopté le Québec. Elle travaille maintenant dans un organisme qui a pour mission de faciliter et soutenir l'adaptation et l'intégration des immigrants dans leur nouveau milieu de vie.

Une personne avec le statut d'immigrant économique

Joseph et Solange sont du continent africain. Le couple s'est mis à rêver du Québec après avoir vu une publicité qui laissait entrevoir un avenir meilleur avec un travail bien rémunéré. Pendant 4 ans, le couple économise afin d'émigrer. Si les sommes à déboursier durant les procédures légales d'immigration sont grandes, celles à déboursier après leur arrivée au Québec le sont encore plus ! « *En arrivant ici, tu n'as pas accès au crédit. Tu n'as pas non plus accès aux avantages fiscaux provinciaux comme les frais de garde ou les prêts et bourses pour la scolarité universitaire* ». Les dépenses sont grandes durant les premiers mois et épuisent rapidement les économies durement gagnées. Malgré tous les efforts investis pour planifier leur arrivée au Québec, Joseph et sa femme se rendent à l'évidence ; ils ont besoin d'aide !

C'est à ce moment qu'ils découvrent les comptoirs alimentaires. Ils sont ébahis par toutes ces denrées offertes gratuitement ! Ces denrées leur donnent un sérieux coup de main ! Ils prennent même plaisir à découvrir des nouveaux aliments et des saveurs d'ici. Après un an, les inconvénients d'aller chercher de la nourriture sont plus grands que les avantages ; ils se rendent compte qu'ils n'ont plus besoin de cette aide et laissent leur place aux suivants. Aujourd'hui, Joseph et Solange travaillent. Ensemble, ils préparent un bel avenir pour leurs enfants. « *Cette publicité d'une meilleure qualité de vie, ce n'était pas un mensonge ! On est contents d'avoir choisi le Québec !* »

RÉCAPITULATIF 1 DE LA SECTION

Au Québec, dans un souci d'interculturalisme, nous souhaitons que les personnes immigrantes deviennent autonomes financièrement en trouvant un travail, qu'elles communiquent en français et qu'elles s'intègrent à notre société. Il y a beaucoup à faire ! La personne immigrante a tout quitté pour s'installer dans un autre pays. Souvent, c'est synonyme de recommencer à zéro ! Elle doit découvrir la mentalité et les fonctionnements de sa société d'accueil et y faire sa place. Elle doit ajuster ses aspirations tout en vivant ses deuils.

Les personnes qui immigreront sont toutes différentes. Leurs vécus, leurs contraintes ou leur choix de quitter leur pays et leurs aspirations envers leur terre d'accueil en font des êtres uniques.

En tant que membre de la société d'accueil, il est de notre devoir de faciliter l'intégration de la personne qui immigrer. Gardons en tête que la personne immigrante a besoin de :

-
- **sécurité**
 - **temps**
 - **patience**
 - **compréhension**
 - **communication**
 - **équité**
-

2

LES DISTRIBUTIONS ALIMENTAIRES

Équité



L'ALIMENTATION, UN BESOIN ET UN DROIT / P. 12

LES PERCEPTIONS / P. 12

ÉQUITÉ ET ÉGALITÉ / P. 13

DES DÉFIS ET DES BONNES PRATIQUES

RELIÉS À LA DISTRIBUTION / P. 14

BESOIN DE BASE

L'alimentation fait partie des besoins physiologiques nécessaires à la survie de l'être humain, tout comme les actions de respirer et de dormir. L'aide alimentaire est une réponse à un besoin de base.

DROIT À L'ALIMENTATION

L'alimentation est aussi une réponse à un droit. Tel que présentée dans la Déclaration universelle des droits de l'homme (Article 25) :

« Toute personne a droit à un niveau de vie suffisant pour assurer sa santé, son bien-être et ceux de sa famille, notamment pour l'alimentation, l'habillement, le logement, les soins médicaux ainsi que pour les services sociaux nécessaires ».

L'alimentation est un droit, pas un privilège !

Source : <http://www.un.org/fr/universal-declaration-human-rights/index.html>



PERCEPTIONS

Certaines personnes immigrantes ont de nombreux ancrages culturels communs aux nôtres. C'est le cas de la plupart des personnes immigrantes issues de l'Europe. Notre alimentation et nos façons de faire présentent plusieurs similitudes.

En contrepartie, on rencontre parfois des personnes immigrantes qui ont des ancrages culturels très différents. Elles doivent alors tenter de comprendre des choses qui nous semblent évidentes. Et si on se mettait dans leurs souliers pour un instant ?

Parfois, on oublie que les gens peuvent ne pas connaître ou comprendre le fonctionnement d'une distribution alimentaire. Selon leurs ancrages culturels, certaines personnes peuvent penser que :

C'est un service rare, offert à des personnes qui ont tout perdu à cause d'un sinistre, tel un glissement de terrain. Dans certains pays, c'est offert par l'état, pendant quelques jours seulement.

Certaines personnes pensent que l'aide devrait provenir uniquement de la famille et des amis. On peut donc comprendre le malaise qu'elles peuvent ressentir à utiliser un service comme nos distributions alimentaires.

C'est pour les gens très pauvres. Une personne peut penser qu'elle ne vit pas assez dans la pauvreté pour demander une telle aide.

D'autres personnes peuvent tout simplement ne pas être capables d'imaginer qu'un tel service existe.

Une personne peut penser qu'elle devra payer ou rembourser la valeur des aliments.

Toutes ces incompréhensions peuvent expliquer pourquoi une personne refuse d'aller à une distribution alimentaire ou ne revient pas après sa première visite.

ÉQUITÉ ÉGALITÉ

Une personne en situation de pauvreté qui vient chercher des denrées dans une distribution alimentaire est réprimée dans ses droits. Cette personne n'a pas un accès suffisant au même outil que la plupart des gens : l'argent. Les distributions alimentaires sont un outil pour pallier des situations socioéconomiques difficiles. Par la distribution de denrées, on offre à la personnes dans le besoin plus de « chances » pour atteindre un même idéal : la sécurité alimentaire.

Dans une situation égalitaire, on offre autant de denrées à tout le monde, qu'elles vivent ou non une situation socioéconomique difficile. C'est égal.

Dans une situation équitable, on offre des denrées seulement aux personnes dans le besoin. C'est une question d'équité. On offre plus de ressources à certains, afin que tous soient à chances égales.

Le même parallèle peut être fait avec les personnes immigrantes à l'intérieur de vos distributions alimentaires.

Elles peuvent avoir besoin de plus de temps pour déchiffrer les étiquettes des produits qu'elles ont entre les mains.

Elles peuvent avoir besoin de se faire expliquer plus d'une fois la notion de « ne pas être en retard ».

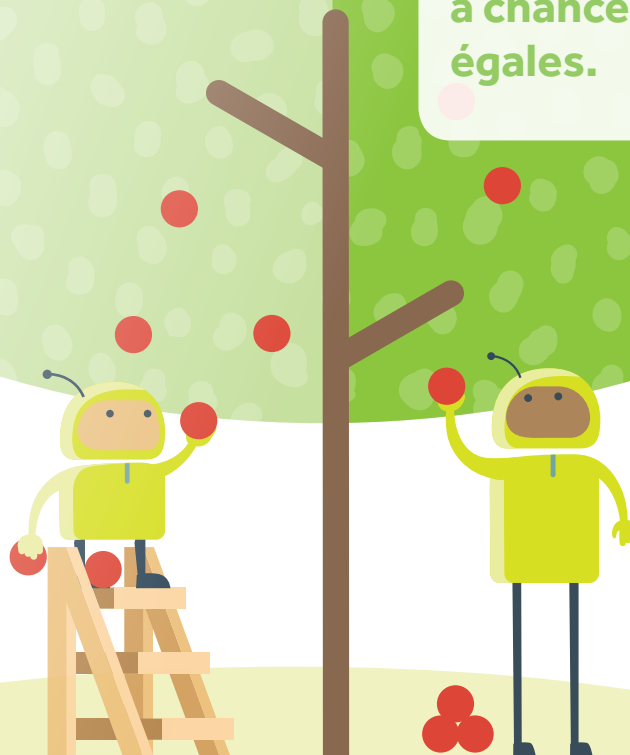
Elles peuvent ne pas comprendre qu'il est possible de refuser des denrées qu'elles ne mangeront pas.

Elles peuvent dire qu'elles ont compris les consignes de la distribution... sans que ce soit réellement le cas !

Elles peuvent ne pas connaître ou ne pas reconnaître les aliments proposés.

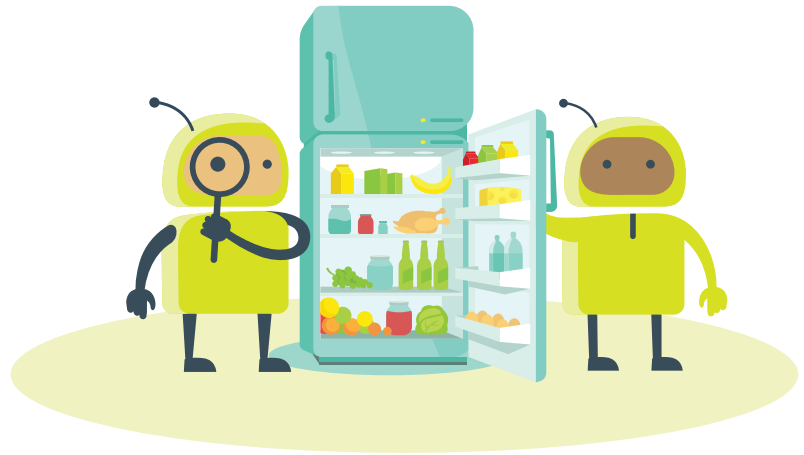
Lors de l'accueil des personnes immigrantes dans les distributions alimentaires, il faut regarder la situation avec des lunettes d'équité !

Offrir plus de ressources, afin d'être à chances égales.



DÉFIS

Comment choisir ce qui est bon pour nous lorsqu'on ne connaît pas ou ne reconnaît pas le produit ? Une personne qui ne peut parler ou lire le français ou qui a des habitudes alimentaires différentes rencontrera plusieurs défis !



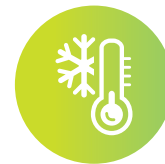
Les conserves

Au Québec, nous trouvons les conserves pratiques. Elles s'entreposent à la température de la pièce et elles nous font souvent gagner du temps. Aussi anodin que cela puisse nous sembler, une conserve, c'est tout un mystère ! Qu'est-ce que c'est ? Qu'est-ce qu'il y a à l'intérieur ? Comment ça s'ouvre ? Ça fait combien de temps que la nourriture est dedans ? Autant de bonnes raisons de refuser ce produit !



L'étiquetage

Déchiffrer des étiquettes, même quand on sait lire le français, c'est difficile ! Ça prend du temps et de la concentration. Dans une distribution alimentaire, ça va vite, il y a du monde et ça parle ! Imaginez les défis rencontrés par une personne qui a des restrictions alimentaires. Exemples : une alimentation végétarienne, halal ou sans porc.



La réfrigération et la congélation

Le froid aide à allonger la vie de plusieurs aliments. Nous utilisons la congélation et la réfrigération quotidiennement. Certains immigrants ne sont pas à l'aise avec ces techniques de conservation. Certains ne les connaissent pas et d'autres peu. Une mauvaise utilisation des techniques de congélation/décongélation peut-être dangereux pour la santé de la personne. Il est important de lui communiquer l'information sur la congélation et la décongélation sécuritaire. (voir bonne pratique 4 + annexe page 31)

Une personne qui ne connaît pas ou ne comprend pas les aliments offerts ne reviendra peut-être pas à votre distribution alimentaire, malgré qu'elle en aurait besoin.

BONNES PRATIQUES

BONNE
PRATIQUE

1

Faire un jumelage avec une personne qui connaît les produits et qui prendra le temps de les présenter. Ce peut être une personne bénévole ou une personne utilisatrice de la distribution ou encore mieux, une personne immigrante !

Au Service d'Entraide Roc-Amadour, on propose à deux familles d'y aller en même temps. Les personnes s'expliquent les produits et se conseillent sur les aliments qu'elles connaissent. Afin de ne pas ralentir le processus de la distribution, on les laisse se faire dépasser par les personnes qui suivent.

BONNE
PRATIQUE

3

Faire des dégustations. Évidemment, il se peut que ça n'intéresse pas tout le monde ! Imaginez qu'on vous présente un plat préparé dont n'avez aucune idée des ingrédients. Optons pour des aliments non transformés, faciles à identifier et qui manquent de popularité à votre comptoir. Par exemple, des fruits ou des légumes coupés en morceaux.

À la Bouchée Généreuse, le projet SécuriBouffe a organisé une dégustation d'un aliment impopulaire : le pain brun ! On a tout simplement grillé des tranches de pain à grains entiers qu'on coupait en morceaux et qu'on offrait aux gens. Ces pains sont rapidement devenus populaires !

BONNE
PRATIQUE

2

Dans le cas où la personne ne peut pas communiquer avec vous par des mots, les images peuvent faciliter la communication. Par exemple, l'image d'un bœuf peut aider à identifier la nature de la viande hachée congelée que vous lui proposez. En annexe de ce guide, vous trouverez des images d'animaux dont la viande est consommée au Québec.

BONNE
PRATIQUE

4

Affichez l'outil sur la congélation (voir annexe) bien en vue à l'endroit où vous donnez les viandes aux personnes. Si vous ne pouvez utiliser le français pour le partager, les images pourront faciliter la communication.

RÉCAPITULATIF 2 DE LA SECTION

Une des raisons d'être de vos distributions est d'aider les personnes à combler une partie de leurs besoins alimentaires. Ce faisant, vos organismes ont un impact majeur dans plusieurs sphères de la vie des personnes qui utilisent vos services. Parmi elles, les personnes immigrantes peuvent rencontrer des défis particuliers qui demandent, dans la mesure du possible, une certaine adaptation de vos services. Les bonnes pratiques de cette section sont à titre d'exemples, afin de nourrir vos réflexions d'équipe. Ajustez-les à la couleur de vos organismes!

C'est l'équité qui doit guider vos réflexions.

3

L'ACCUEIL

L'ACCUEIL / P. 18

LA COMMUNICATION INTERCULTURELLE / P. 20

LA COMMUNICATION / P. 19

L'ACCUEIL, UN PAS DE PLUS VERS L'INTÉGRATION / P. 21

DES BONNES PRATIQUES D'ACCUEIL / P. 22



L'ACCUEIL

Chacune de vos organisations a sa façon d'accueillir une personne, qu'elle soit bénévole ou utilisatrice de vos services. Votre culture d'accueil est le reflet de votre groupe, de sa vision et ses valeurs.

Mais qu'est-ce que l'accueil ?

L'accueil c'est :

- la porte d'entrée, le premier contact, la première impression ;
- la manière de recevoir quelqu'un ou de se comporter avec lui quand on le reçoit ;
- le moment où on brise la glace, où on crée un lien avec une personne ;
- chercher à créer une ambiance, à sécuriser, à rendre à l'aise ou à informer.

Notre façon d'accueillir donne beaucoup d'informations à la personne qui est accueillie. Non seulement par ce que l'ont dit, mais aussi par la façon dont on le dit.



Est-ce qu'on est conscient que l'accueil est un processus à la couleur de chaque organisme ?

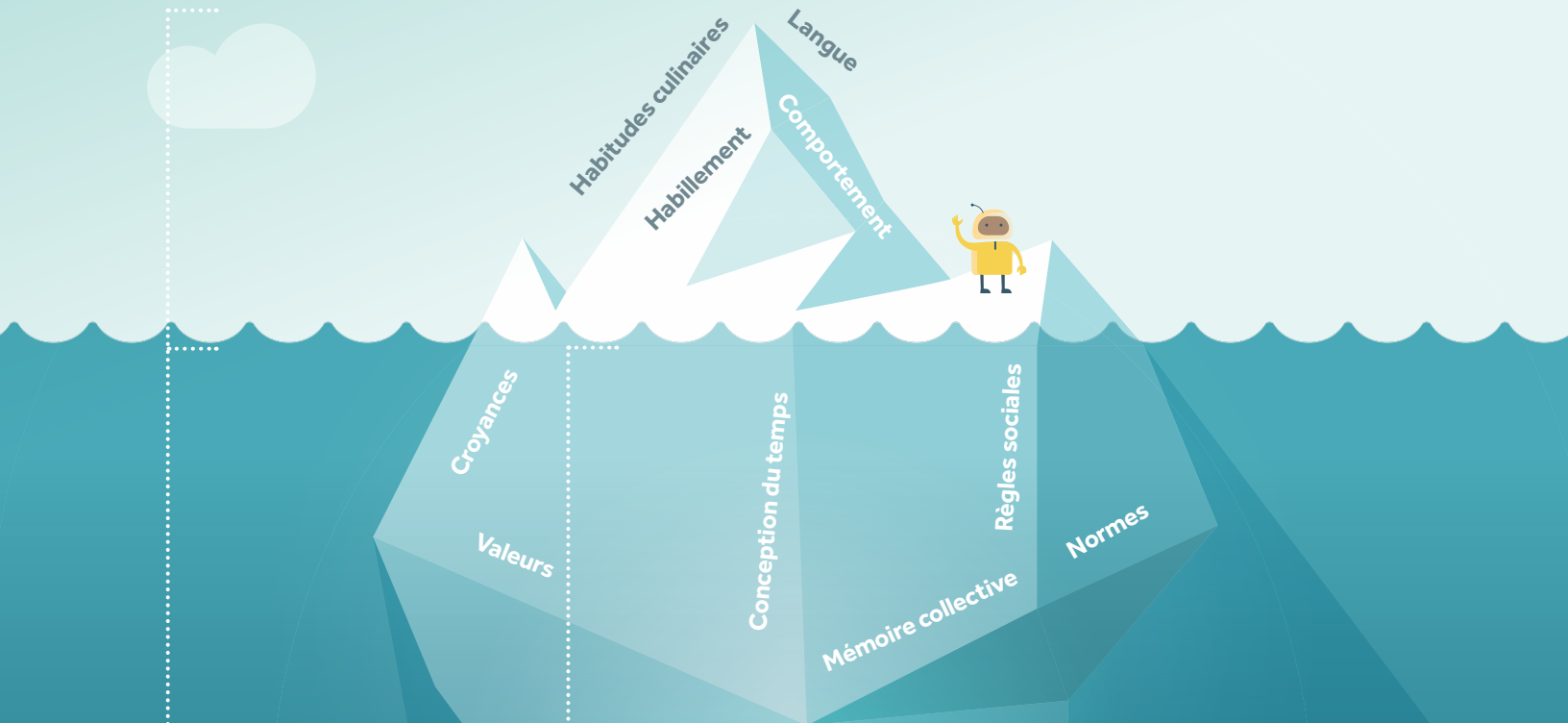
Ex. : lorsqu'on intègre une nouvelle personne dans l'équipe de bénévoles, on lui montre « comment on accueille » les gens qui viennent à la distribution. Ce n'est pas que l'on considère qu'elle ne sait pas accueillir quelqu'un. C'est plutôt parce que l'on a une façon « à nous » de le faire.

Notre culture d'accueil doit être réfléchie. Elle peut même être modifiée si elle ne nous convient plus !

En tant qu'organisation, il peut être intéressant de se poser les questions suivantes :

- Comment se passe notre accueil actuellement ?
- Comment serait l'accueil idéal ?
- Quels sont les obstacles ou les défis qui nous en empêchent ?
- Quels sont les moyens réalistes pour améliorer notre culture d'accueil à court terme ?

LA COMMUNICATION



La partie hors de l'eau représente ce qui est visible chez la personne : langue, habillement, habitudes culinaires, comportement, etc.

La partie submergée représente ce qui est invisible : valeurs, normes, croyances, règles sociales, conception du temps, mémoire collective, etc.

La partie submergée a une grande influence sur la partie hors de l'eau !
Voyons l'exemple des valeurs.

Nos valeurs sont profondément ancrées dans nos icebergs.

- Elles guident nos comportements.
- Elles filtrent notre perception des comportements des autres.
- Elles posent les critères d'une communication appropriée avec l'autre.
- Elles donnent le ton émotionnel pour interpréter le comportement des personnes étrangères à notre culture.

La métaphore de l'iceberg est souvent utilisée en communication. On l'explique ainsi. Chaque être humain est un iceberg. Il a donc une partie visible, hors de l'eau, et une partie invisible, submergée dans l'eau. La partie invisible est beaucoup plus grosse que la partie visible. C'est d'ailleurs elle qui lui donne toute sa stabilité.

Nos valeurs forment un filtre invisible puissant. Chacun ayant son propre filtre, nous percevons et interprétons différemment une même situation, un même mot, un même silence.

COMMUNICATION INTERCULTURELLE

Dans le cas de la communication entre différentes cultures, aussi appelée communication interculturelle, il peut y avoir de plus grands défis. En effet, plus les personnes viennent d'horizons différents, plus leurs icebergs sont constitués différemment. Les valeurs, normes et croyances qui influencent leurs comportements peuvent être différentes de ce à quoi nous sommes habitués. Ce qui peut expliquer pourquoi nous n'arrivons pas toujours à nous comprendre.

Mise en situation

Kalih arrive en retard à la distribution. Lorsque vous lui demandez pourquoi, il vous explique qu'il a rencontré, en chemin, un bon ami qu'il n'avait pas vu depuis longtemps. Ils ont pris un moment pour échanger des nouvelles, parlant de leur vie, de leur santé et de celle des autres membres de leurs familles.



Perceptions de Jean, le responsable de la distribution

Vous ne comprenez pas pourquoi Kalih ne s'excuse pas de ne pas être en retard. On dirait qu'il n'est pas conscient qu'il est important d'être à l'heure!

Dans la base de l'iceberg de Jean, on retrouve l'importance du respect des échéances, ce qui axe ses comportements sur la tâche. S'il croise un ami, il lui dit qu'il est attendu ou qu'il a une tâche à accomplir. Ils se reprendront plus tard pour discuter.

Perceptions de Kalih, la personne accueillie à la distribution

Kalih ne comprend pas pourquoi vous vous énervez alors qu'il est là et vous aussi.

Dans la base de l'iceberg de Kalih, on retrouve l'importance des rapports sociaux, ce qui axe ses comportements sur les relations. S'il croise son ami, il prend le temps, là, tout de suite, car ce serait un grand manque de respect de ne pas prendre le temps d'échanger.

Dans cette situation, on peut comprendre que Jean et Kalih auront de la difficulté à se comprendre, non pas parce qu'ils manquent de respect l'un envers l'autre, mais plutôt parce que les bases de leurs icebergs sont très différentes.

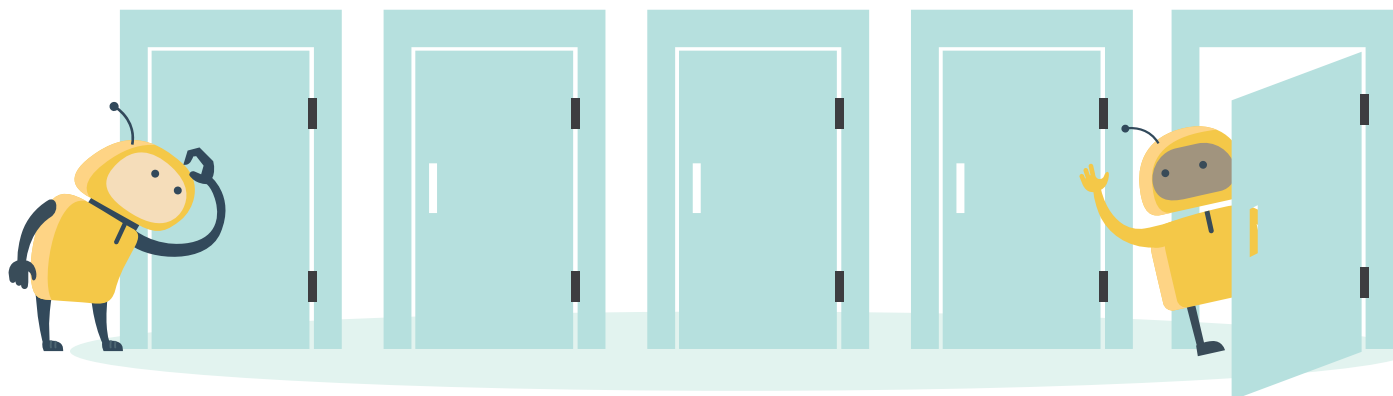
INTÉGRATION

Être immigrant, c'est tourner à l'extérieur d'un cercle de portes fermées. Vouloir s'intégrer, c'est cogner aux portes en espérant que les gens à l'intérieur du cercle, la société d'accueil, nous ouvre une porte. Peu importe l'énergie que met une personne immigrante pour entrer dans le cercle, tant qu'une personne de l'intérieur n'ouvre pas une porte, la personne reste à l'extérieur du cercle. L'intégration, c'est une volonté qui vient à la fois de la personne immigrante, à la fois de la communauté qui accueille.

L'intégration est aussi une réponse à l'isolement. Vos distributions peuvent être un super lieu pour rencontrer des gens et nouer des liens avec la communauté! Offrir un moment de discussion libre, c'est aussi « ouvrir des portes » aux personnes qui en ont besoin.

Au Centre Multi-Services le Complice, on donne des rendez-vous collectifs aux personnes inscrites. Ces petits groupes de 6 à 10 personnes se retrouvent dans la même salle juste avant leur distribution. Les responsables de la distribution en profitent pour passer des messages ou inviter quelqu'un qui présente des services. Pour rendre le tout encore plus agréable, des collations sont disponibles. C'est un moment privilégié pour créer des liens!

Votre rôle d'accueillant contribue naturellement à l'intégration des personnes.



BONNES PRATIQUES

Lorsque la personne ne parle pas français, il peut être laborieux de parler de choses aussi anodines que la pluie et le beau temps. Le défi est donc de taille lorsque, en plus, son iceberg est très différent du nôtre et qu'il faut réussir à se comprendre sur des éléments aussi importants que les règles et le fonctionnement de la distribution alimentaire. Voici quelques idées de bonnes pratiques à adopter afin de faciliter les communications.

BONNE PRATIQUE

1

Sourire

Saviez-vous que 65 % à 90 % du message de toute communication relève du non verbal ? Si la personne qui se trouve devant vous, vous parle dans une langue que vous ne connaissez pas, qu'elle a les sourcils froncés, qu'elle gesticule et pointe son doigt vers les chaises dans le coin de la salle... non seulement vous ne comprenez pas le message, mais en plus vous ne vous sentez pas accueilli. Dans plusieurs cultures, le sourire est la base de la politesse ; il peut faire une grande différence dans votre accueil.

BONNE PRATIQUE

2

Simplifier et multiplier

Parfois, en souhaitant faire preuve de plus de précision, nos outils de communication s'alourdissent. Une grande feuille remplie de consignes écrites en français n'aidera pas beaucoup une personne qui ne parle pas la langue ! Il est important de simplifier l'information. Aussi, il peut être bénéfique de multiplier les modes de communication :

- À la Maison Zoé-Blais, lorsque les intervenantes ont un message à passer aux femmes, elles écrivent ou dessinent les points importants au tableau avant l'arrivée des participantes. Plus tard, elles partagent à haute voix leur message en insistant sur les mots importants et en y ajoutant des gestes. Leur règle d'or : répéter !

BONNE PRATIQUE

3

Utiliser des documents officiels

Il peut être épuisant de ne pas être compris en nommant ou en épelant notre nom. Si cela est possible, vous pouvez proposer aux personnes d'utiliser des documents où leur nom est écrit correctement, afin de bien le retranscrire. Vous trouverez en annexe des exemples de documents que les personnes immigrantes ont habituellement.

- À la Saint-Vincent de Paul St-Sauveur, on a commencé à demander les cartes d'assurance maladie de chacun des membres du ménage. Ils ont été très surpris de découvrir qu'une femme immigrante qui venait depuis plusieurs mois et à qui ils donnaient de la nourriture pour un couple, avait trois enfants ! Ils lui ont donc donné davantage de nourriture.

- Au centre Multi-Services le Complice, dans le cas où la personne a plusieurs prénoms et noms, on lui demande lesquels elle utilise le plus souvent et par lesquels noms elle aimerait être identifiée. Souvent ça simplifie la tâche de la personne à l'accueil tout en demeurant très respectueux de la personne accueillie.

BONNE
PRATIQUE

4

Référer

Si la personne se présente à la mauvaise distribution, il est important de la référer vers la bonne distribution. De préférence, on lui remet la référence de l'endroit où elle doit aller par écrit. Ainsi, si la personne ne retient pas ou ne comprend pas ce qu'on lui dit, elle pourra se servir de la référence écrite pour trouver l'autre endroit. En cas de doute sur l'endroit où référer la personne, utilisez le service 2-11 ou téléphonez à Moisson Québec.

NOTE / Vous trouverez en annexe des feuillets à remplir lors de références. / Pour les organismes qui souhaitent échanger de l'information sur des personnes avec d'autres organismes, vous devez obtenir l'autorisation écrite de la personne.

BONNE
PRATIQUE

5

Valider la compréhension

Le langage non verbal permet parfois de décoder que la personne n'a pas compris. En tant qu'accueillant il est de notre responsabilité d'aller vers ces personnes plutôt que d'attendre qu'elles viennent poser des questions. Les questions fermées, celles qui peuvent être répondues par OUI ou par NON, sont à éviter! Paradoxalement, en prenant le temps de vérifier la compréhension de la personne, on peut sauver beaucoup de temps et de problèmes!

BONNE
PRATIQUE

6

Accueillir la réalité familiale

Les parents ont besoin d'être accueillis dans leur réalité. Par exemple, lors de journées pédagogique, une famille ne peut pas toujours se payer une gardienne pour aller à sa distribution alimentaire. Faire preuve d'ouverture face à la présence des enfants peut être facilitant pour les parents.

BONNE
PRATIQUE

7

PAR et POUR

Pourquoi ne pas impliquer les personnes immigrantes dans nos services en leur confiant des tâches ... mais aussi des responsabilités ? Passer le balais, c'est bien, mais accueillir ou traduire pour d'autres utilisateurs, c'est beaucoup plus valorisant ! Au même titre que l'ensemble des bénévoles, il est important de reconnaître leur implication. Cette reconnaissance peut être d'autant plus significative s'il s'agit d'une première expérience d'implication.

- À Solidarité Familles Duberger-Les-Saules, on prend le temps d'offrir des lettres de référence aux personnes qui s'impliquent bénévolement. On y reconnaît le temps qu'elles investissent afin de contribuer à leur communauté tout en pratiquant leur français.
- À la Saint-Vincent de Paul St-Benoît, on implique les personnes immigrantes dans des activités comme la Grande Collecte ou la Guignolée. L'objectif étant de leur faire vivre une réussite, on s'assure de les jumeler avec des personnes qui peuvent agir comme facilitateurs ; une personne qui parle français et connaît l'activité.

RÉCAPITULATIF 3 DE LA SECTION

Vos distributions sont des lieux où l'accueil joue un rôle primordial. Votre façon d'accueillir les personnes immigrantes peut faciliter la communication avec la société d'accueil. Aussi, lorsque, au delà de la langue, on n'arrive pas à se comprendre, rappelons-nous l'image des icebergs. Derrière ce comportement qui me choque, il y a peut-être une valeur ou une norme que je ne connais pas.

Rappelez vous que votre outil de communication le plus puissant, le plus universel et indémodable reste... le SOURIRE !



CONCLUSION

Ce guide avait pour objectif de présenter les réalités des personnes immigrantes, afin de mieux les comprendre et mieux les accueillir dans les distributions alimentaires. La généreuse participation de plusieurs organismes à la démarche de création du guide a permis de rassembler leurs savoirs, leurs expériences et leurs besoins sur le sujet.

Votre réalité est en constante évolution ; tout comme le portrait des personnes qui sont accueillies dans vos distributions alimentaires. Mieux comprendre une situation, comme celle des personnes immigrantes, permet de rester dans l'action, en adaptant vos façons de faire. Moisson Québec peut vous accompagner dans vos réflexions, notamment par l'offre de formations.

Vous êtes tous des maillons de notre grande provision collective. C'est ensemble que nous pourrons améliorer nos services.

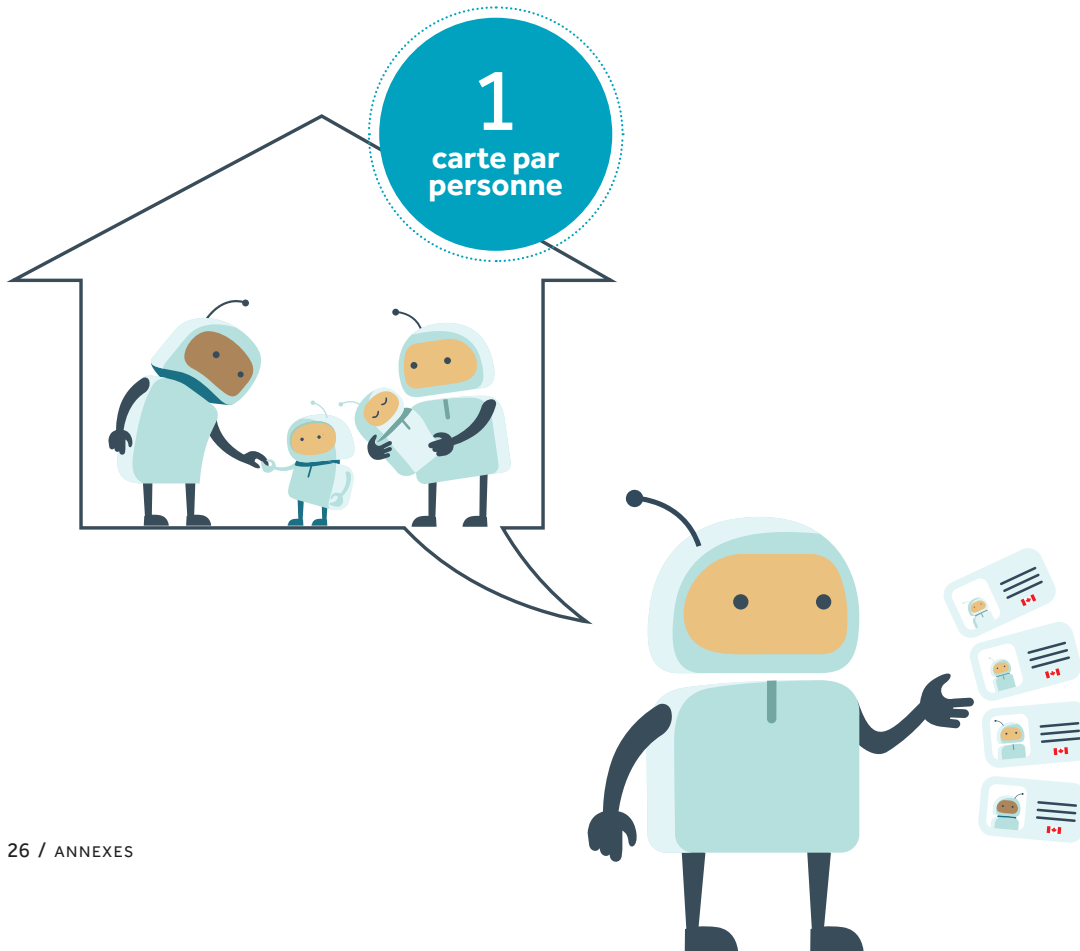
ANNEXES

DOCUMENTS

OFFICIELS

Voici deux exemples, de cartes qui peuvent faciliter l'inscription des personnes dans votre distribution. Aussi, afin d'offrir la bonne quantité de nourriture, pensez à demander une carte par personne qui compose le ménage.

Notez qu'il peut s'écouler quelques mois avant que la personne reçoive ses cartes. En attendant elle aura une simple lettre de confirmation.

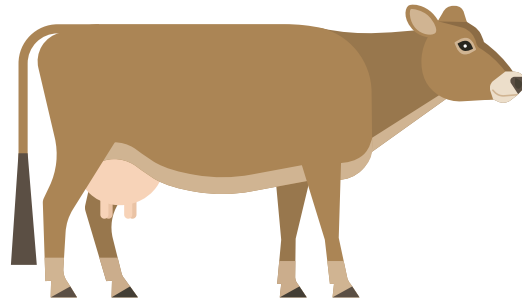


FICHE DE RÉFÉRENCE

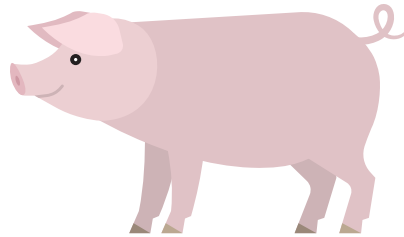


<p>Nom de la distribution : _____</p> <p>_____</p> <p>Adresse : _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>Téléphone : _____</p> <p>Prochaine distribution : _____</p>	<p>Nom de la distribution : _____</p> <p>_____</p> <p>Adresse : _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>Téléphone : _____</p> <p>Prochaine distribution : _____</p>
<p>Nom de la distribution : _____</p> <p>_____</p> <p>Adresse : _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>Téléphone : _____</p> <p>Prochaine distribution : _____</p>	<p>Nom de la distribution : _____</p> <p>_____</p> <p>Adresse : _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>Téléphone : _____</p> <p>Prochaine distribution : _____</p>

BOEUF / VEAU



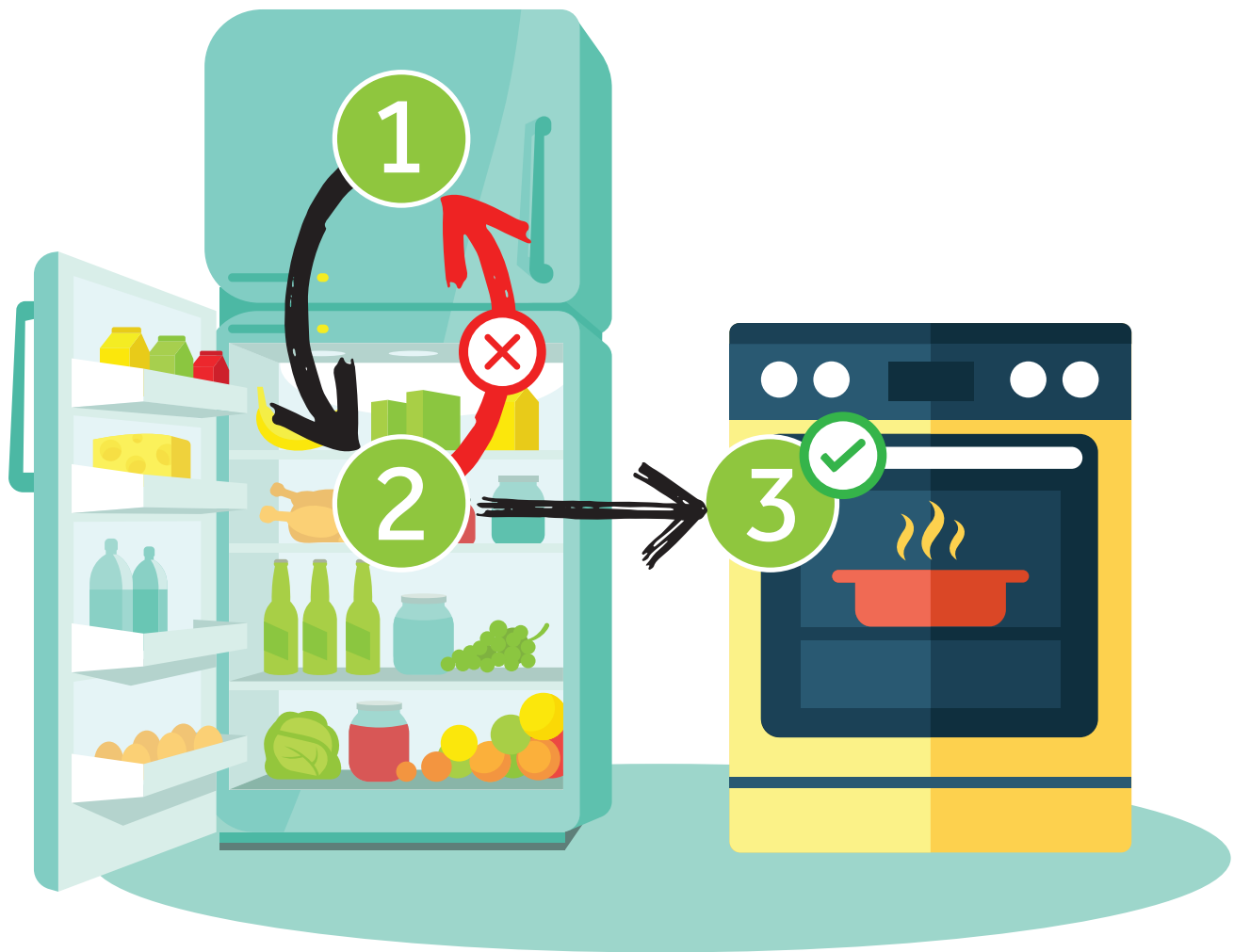
PORC



POULET



CONGÉLATION / DÉCONGÉLATION



1

Conserver les viandes
au congélateur

2

Décongeler les viandes
au réfrigérateur

3 ✓

Cuire les viandes
une fois décongelées



Ne jamais recongeler les viandes une fois décongelées

SOURCES D'INFORMATION

- Communication interculturelle 1, Centre d'information, de conseil et de formation professionnelle de la coopération internationale (CINFO) document PDF disponible au :
www.ymca.int/fileadmin/library/6_Communications/1_General_Tools/Communication_interculturelle_1.pdf
- Formation Intervenir auprès des personnes immigrantes d'Option Travail
- Portrait du projet Immigration petite enfance Capitale nationale (IPECN)
- www.bve.ulaval.ca/etudiants-etrangeurs/vivre-a-quebec/choc-culturel-et-adaptation/
- www.immigration-quebec.gouv.qc.ca/fr/langue-francaise/apprendre-quebec/index.html
- www.immigration-quebec.gouv.qc.ca/publications/fr/divers/apprendrelequebec.pdf
- www.quebecinterculturel.gouv.qc.ca/fr/valeurs-fondements/index.html



2125 rue Hertz,
Québec, QC, G1N 4E1
418 682-5061
moissonquebec.com

