

CAISSE POPULAIRE DESJARDINS DE QUÉBEC

POLITIQUE EN MATIÈRE DE DIVERSITÉ CULTURELLE

février 2007

(Note : dans le texte qui suit, le masculin inclut le féminin, là où le contexte le suggère ou l'exige)

La Caisse populaire Desjardins de Québec est une institution coopérative dont la mission est la suivante « Au service du développement économique et social de son milieu, toute l'équipe de la Caisse populaire Desjardins de Québec s'engage à continuer à vous offrir, par le biais d'initiatives originales, une gamme de services intégrés, accessibles et professionnels qui vous permettront de réaliser, tout au long des prochaines années, vos désirs et vos rêves ».

La Caisse reconnaît que la Ville de Québec accueille de plus en plus d'immigrants et qu'il est de sa responsabilité de les intéresser au Mouvement Desjardins, de les intégrer comme membres de la Caisse et de leur offrir un service de qualité. Dans cette éventualité, la Caisse doit déployer des efforts à la fois pour former son personnel à l'accueil de cette nouvelle clientèle et pour lui offrir des opportunités d'emplois au sein de ce personnel.

Le Conseil d'administration de la Caisse ayant en conséquence identifié le dossier de la diversité culturelle comme une priorité pour les années à venir, la présente politique vise à établir les différents paramètres d'intégration de membres des diverses communautés ethniques au personnel de la Caisse.

La Caisse encourage tous les membres de son personnel à réaliser leur plein potentiel. Elle souhaite contribuer à leur réussite et à l'atteinte de leurs objectifs. Dans cette perspective, la Caisse favorise l'égalité des chances dans l'emploi, une égalité fondée sur le mérite et les compétences. À cet égard, elle promeut les valeurs suivantes qui sont aussi celles du Mouvement Desjardins: le respect mutuel et l'équité, l'esprit d'ouverture, la flexibilité et l'acceptation des différences.

Les principaux motifs justifiant l'ouverture de la Caisse

à la diversité culturelle sont les suivants:

- ◇ Elle veut participer à l'intégration des immigrants dans la société québécoise en leur offrant la possibilité d'un emploi ce qui contribuera également à réduire la pénurie de main-d'œuvre à laquelle la région de Québec est susceptible de faire face à court terme;

- ◇ Elle veut accroître sa capacité de servir sa clientèle dans un environnement multiculturel et multilinguistique et se donner ainsi un avantage concurrentiel dans le marché des institutions financières;
- ◇ Elle veut retenir chez elle les meilleurs talents dans les domaines de son activité et se garantir une relève de qualité;
- ◇ Elle veut améliorer la qualité du service à ses membres, particulièrement à ceux provenant des diverses communautés immigrantes;
- ◇ Elle veut être perçue comme une institution avant-gardiste et chef de file dans le domaine de l'intégration des communautés immigrantes;
- ◇ Elle veut faire preuve de responsabilité et démontrer une citoyenneté corporative exemplaire en accordant de l'importance à la représentation des groupes minoritaires au sein de son personnel.

**Plan d'action de la Caisse favorisant l'intégration d'employés
provenant des communautés immigrantes**

- Elle entend compter au sein de son personnel un nombre significatif d'employés provenant des communautés immigrantes;
- Elle entend faire connaître aux diverses communautés immigrantes les postes disponibles à la Caisse;
- Elle entend adapter le processus de sélection de ses nouveaux employés en tenant compte de l'origine ethnique et des pratiques culturelles des candidats;
- Elle entend adapter ses programmes de formation en tenant compte des réalités propres aux individus à qui ils s'adressent, tout en respectant les valeurs de l'organisation;
- Elle entend ajuster ses budgets de formation en tenant compte des besoins de ses employés provenant des communautés immigrantes;
- Elle entend incorporer une juste représentation des communautés immigrantes dans ses campagnes publicitaires et ses documents de promotion.

Procédures de sélection (mise en contexte et ajustements) **des nouveaux employés de la Caisse**

Actuellement, la Caisse utilise des outils d'évaluation normalisés qui ne font aucun cas du fait que le candidat soit natif du Québec ou d'ailleurs. L'application stricte de ces outils fait souvent problème lorsque vient le temps d'évaluer un candidat qui provient d'une communauté immigrante.

La Caisse a donc intérêt à parfaire son processus de recrutement notamment en s'informant sur la reconnaissance des acquis et des formations acquises par le candidat à l'étranger.

Plusieurs tests en usage à la Caisse sont construits sur la base de normes nord-américaines. Même s'ils sont adaptés pour convenir aux besoins du Québec, leur utilisation dans un contexte de diversité culturelle est contre-indiquée pour diverses raisons :

- Un test traduit ne tient pas forcément compte des particularités culturelles de ceux à qui il s'adresse;
- Les normes établies pour répondre aux besoins des membres d'une communauté ethnique ne sont pas nécessairement applicables aux membres d'une autre communauté ;
- La manière de se comporter devant un test et d'y répondre peut différer selon que le candidat est d'une origine ethnique ou d'une autre;
- Le degré de familiarité du candidat avec la nature même des tests peut influencer sur les résultats.

Il est donc normal de constater que, très souvent, les candidats provenant de communautés immigrantes réussissent moins bien ces tests que les candidats nés au Québec ou qui y sont établis depuis déjà un bon moment.

Concernant les techniques d'entrevue, en général, l'interviewer s'attend à observer chez un candidat des comportements qui sont typiques au contexte nord-américain, comme le fait de démontrer de la confiance en soi, d'avoir un langage direct et de maintenir un contact visuel avec la personne à qui il s'adresse. Or, lorsqu'il s'agit de candidats immigrants, il vaut mieux user de techniques d'entrevue adaptées et axées sur la démonstration des compétences.

Certaines études tendent à démontrer qu'une approche de mise en situation donne de meilleurs résultats. En ce sens, le « Montre-moi ce que tu peux faire » permet aux gestionnaires de mieux évaluer les habiletés du candidat.

Constatant ces faits, la Caisse veut adapter ses façons de procéder et obtenir si possible un soutien de la Fédération à cet effet.

L'intégration au sein de la Caisse

Dans un premier temps, il sera important que les équipes de travail soient bien préparées à accueillir un collègue immigrant. À cet effet, il faudra revenir régulièrement sur les enjeux liés à l'intégration des immigrants à notre société et plus particulièrement à la vie de la Caisse.

Dans un second temps, il sera également très important de présenter le nouvel employé à l'ensemble du personnel. La possibilité d'un parrainage devra chaque fois être considérée.

Dans un troisième temps, le formateur devra se rappeler que le rythme d'intégration varie d'un individu à l'autre. L'intégration d'une personne nouvellement arrivée au Québec peut prendre plus de temps que celle d'un Québécois de souche ou d'un immigrant qui est au Québec depuis quelques années déjà.

Dans un quatrième temps, la performance du nouvel employé devra être évaluée régulièrement et les ajustements nécessaires planifiés en conséquence avec le formateur. Une bonne compréhension des problèmes rencontrés devrait permettre la mise en place de solutions adéquates.

Finalement, tout nouvel employé le nécessitant se verra offrir la possibilité de suivre des cours de français, ce qui contribuera à lui faciliter l'apprentissage de ses nouvelles fonctions et à accélérer son intégration à la vie de la Caisse.

La mise en place de ces conditions de succès suppose que le gestionnaire du nouvel employé jouera un rôle essentiel en l'accompagnant tout au long de son processus d'intégration, tant dans la Caisse que dans la société en général. Le gestionnaire cherchera à établir avec le nouvel employé une relation fondée sur la confiance, l'ouverture d'esprit, la disponibilité et la flexibilité.

Accommodements raisonnables

En cette période où tout le monde parle d'accommodements raisonnables, la Caisse juge important de se positionner sur le sujet.

Il faut se rappeler que cette notion réfère aux droits individuels inscrits dans les chartres canadienne et québécoise, qui interdisent la discrimination fondée notamment sur le handicap, l'âge, le sexe, la pratique religieuse, l'orientation sexuelle ou l'origine ethnique.

L'obligation d'accommodement s'impose quand, par exemple, un employé se trouve dans une situation où il ne peut accomplir son travail parce que ses croyances religieuses l'empêchent de le faire au moment requis. La Caisse doit alors faire tout ce qui est raisonnablement possible pour permettre à l'employé de continuer à exercer son emploi tout en respectant les exigences de sa pratique religieuse.

La Caisse a le devoir de faire en sorte que chaque individu puisse jouir de ses droits. Elle doit donc faire preuve de souplesse dans l'application de ses règles organisationnelles.

Par contre, la Caisse peut se dégager de l'obligation d'accommodement si elle démontre, chaque fois que le cas se présente, l'existence d'une contrainte excessive, c'est-à-dire une limite légitime au-delà de laquelle l'obligation cesse de s'imposer.

À titre d'exemple de contraintes excessives, sans limiter leur nombre ou leur portée, mentionnons :

- ◇ Le coût élevé des mesures nécessaires à l'application de l'accommodement et l'insuffisance des ressources financières disponibles à cette fin;
- ◇ L'impact sur l'efficacité et la productivité de la Caisse;
- ◇ L'obligation pour la Caisse de procéder à la création d'un poste « fait sur mesure » pour satisfaire les exigences d'un employé qui se dit lésé;
- ◇ Des actions déraisonnables et l'attitude non coopérative de l'employé demandant un accommodement.

La Caisse est consciente que l'application d'un accommodement peut provoquer chez d'autres employés des réactions parfois démesurées. Cela, toutefois, ne peut être invoqué légalement comme une contrainte excessive à l'application d'un accommodement raisonnable.
