



## Pratiques et outils de la gestion de la diversité culturelle

### *Gestion de la diversité culturelle (GDC) : Les enjeux dans les relations de travail et les impacts sur la performance de l'entreprise*

**Durée :** 14 heures

**Public cible :**

- Conseillers et partenaires d'affaires œuvrant en gestion des ressources humaines, directeurs et gestionnaires ou toute autre personne ayant un pouvoir décisionnel dans l'entreprise désirant participer à rendre son environnement de travail plus inclusif dans un contexte organisationnel multiculturel ou multiethnique.

**Objectifs généraux :**

- Approfondir la compréhension des enjeux de la diversité culturelle : un atout pour les équipes de travail, la performance et la productivité.
- S'inspirer des meilleures pratiques en gestion de la diversité culturelle pour entamer le processus de réflexion sur le projet de changement organisationnel découlant de l'implantation d'une politique intégrée en gestion de la diversité culturelle.
- Analyser et passer en revue les pratiques et outils à adapter en gestion des ressources humaines et dans les autres départements de l'entreprise pour profiter des avantages de la diversité culturelle.

**Thèmes abordés :**

- Les défis et les avantages de la diversité culturelle
  - Coûts de la « non-gestion » de la diversité culturelle
  - Problématiques et avantages
  - Vision systémique de la GDC
  - Analyse Coûts-bénéfices de la GDC

## Pratiques et outils de la gestion de la diversité culturelle

- Le contexte actuel entourant la diversité culturelle
  - Contexte démographique
  - Statistiques sur l'immigration et l'intégration professionnelle des immigrants
  - Définitions reliées
  - Type d'immigration
  - Parcours migratoire
- La politique de gestion de la diversité culturelle
  - Éléments-clés d'une politique en GDC
  - Exemples de politiques en GDC
  - GDC et la marque Employeur
- La gestion du changement organisationnel
  - Éléments-clés du projet
  - Parties prenantes
  - Diagnostic de la situation actuelle
  - Stratégies à implanter (situation désirée)
- Les pratiques et outils au sein de l'entreprise
  - Haute direction
  - Ingénierie/Conception
  - Marketing-ventes
  - Service des communications
  - GRH : partenaire stratégique
- Les pratiques et les outils en GRH
  - Recrutement
  - Sélection
  - Embauche
  - Intégration
  - Fidélisation
  - Évaluation du rendement
  - Développement des compétences

- Les notions de compétences interculturelles
  - Compétences interculturelles : savoir, savoir-faire et savoir-être
  - Culture et distance hiérarchique
  - 4 couches de la diversité
  - Communication interculturelle
  - Méthodes de rétroaction (feedback) constructive
  - Résolution de conflits
  - Incidents critiques
  - Réflexions sur le perfectionnement
  
- L'implantation du projet de changement organisationnel
  - Livrables
  - Indicateurs

### **À la fin de la formation, les participants seront en mesure de :**

- Jouer un rôle d'agent de changement quant à l'importance d'adopter une approche intégrée de la gestion de la diversité culturelle ;
- Cibler les éléments essentiels d'un programme en gestion de la diversité culturelle qui répondent aux stratégies de l'organisation ;
- Structurer et bâtir des pratiques et outils qui permettent de :
  - Assurer les chances égales d'emploi et d'avancement du personnel d'origines ethniques variées,
  - Accompagner efficacement un nouvel employé dans son intégration et l'aider à développer son plein potentiel (fidélisation),
  - Optimiser la collaboration des équipes de travail dans un contexte multiethnique,
  - Promouvoir une culture d'inclusion au sein de l'ensemble des départements de l'entreprise ;
- Expliquer la nécessité de former le personnel aux compétences interculturelles (gestion du personnel, service à la clientèle, dynamique d'équipes) ;
- Entamer le processus de conception du projet de changement organisationnel qu'est l'implantation d'un programme en GDC.

**Méthodes et expérimentation :**

- Présentation des notions de manière participative
- Exercices d'application des notions vues
- Jeux de rôles en équipe, études de cas, vidéos
- Débriefing à deux ou trois
- Discussion et retour en grand groupe
- Application sur des situations réelles au travail
- Présentation de solutions par les participants et coaching sur les réflexions.

**Matériel didactique :**

Chaque participant recevra un manuel comprenant les diapositives de la formation ainsi qu'un cahier de réflexions et d'exercices.