



GEDCIQ

Groupe d'expertise pour
le développement des cités
interculturelles au Québec

Bilan 2023-2024 et perspectives d'avenir pour le PDCI

Principales réalisations

Phase 2 : Cercles d'apprentissages – secteur public

Pendant la durée du PDCI 21-24, nous avons complété 15 cercles d'apprentissage avec les institutions suivantes :

- Service de sécurité incendie de Montréal (SIM)
- Réseaux des bibliothèques publiques de quatre villes et BANQ
- Services Québec
- Service de police de l'agglomération de Longueuil (SPAL)
- Service de police de la Ville de Montréal (SPVM)
- Association québécoise des centres de la petite enfance (AQCPÉ)
- Centres de pédiatrie sociale (Fondation du Dr. Julien)
- Ville de Lévis
- Service de la culture et des bibliothèques de l'arrondissement de Montréal-Nord
- Services de ressources humaines des arrondissements de Montréal-Nord et Ahuntsic (Ville de Montréal).

Cette dernière année, plus concrètement, nous avons entamé quatre cercles d'apprentissage avec des équipes de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST) soit :

- Les inspecteurs (surveillance et traitement des plaintes des travailleurs étrangers temporaires [TET])
- Les enquêteurs TET
- Les conseillers en réadaptation
- Les conseillers en prévention

Des pourparlers pour la réalisation de cercles d'apprentissage ont été également amorcés avec la Ville de Laval, les Services d'intervention communautaire interculturelle (ICI), le Service de la culture et des bibliothèques de l'arrondissement de Montréal-Nord (Phase 3) et le Service de police de l'agglomération de Longueuil (SPAL) (Phase 3).

De plus, un nouveau cercle avec l'équipe de la Sécurité civile de la Ville de Québec va débiter à la fin de ce mois de septembre.

La réalisation des cercles d'apprentissages implique également l'accomplissement des activités suivantes décrites dans le plan d'action 21-24, soit :

La co-préparation du contenu et la co-animation des séances de co-apprentissage et de développement des compétences interculturelles prévues pour chaque cercle d'apprentissage par des équipes formées d'experts du GEDCIQ et de représentants de chaque secteur.

L'élaboration des rapports de suivi et d'évaluation à la mi-parcours et à la fin de chaque cercle. Chaque cercle d'apprentissage que nous avons complété a été accompagné d'une évaluation collective basée sur des questions et discussions quant aux apprentissages faits, l'impact du cercle sur les actions des participants et les possibilités de continuer le cercle d'apprentissage dans leurs milieux à partir des ajustements nécessaires en accord à la réalité de chaque institution.

La constitution d'une équipe d'experts en communication interculturelle pour accompagner les secteurs dans des cas complexes. Elle est composée de trois expert.e.s en communication interculturelle et des deux responsables du GEDCIQ. Cette cellule se réunit en raison d'une fois par mois ainsi que de manière ponctuelle si le Projet l'exige. Cette cellule assure la pertinence du modèle andragogique proposé, accompagne les secteurs dans des cas complexes au besoin et réalise des échanges et des séances de travail avec d'autres expertes en matière d'andragogie et de compétences interculturelles. Elle participe également à la préparation et à la réalisation du Comité sur le développement des compétences interculturelles à l'attention des services policiers. C'est aussi au sein de cette cellule que la production documentaire du GEDCIQ à l'attention des institutions partenaires est décidée et réalisée. Enfin, cette cellule a préparé le *Manuel d'animation* ; et c'est aussi elle qui accompagne les partenaires du Projet dans le passage de la Phase 2 à la Phase 3.

Nouveauté Phase 2 : les ordres professionnels venir

Pour le prochain cycle du PDCI, 2024-2027, le GEDCIQ introduit une nouvelle approche sectorielle ou, si l'on veut, multi-institutionnelle. Ainsi, 46 ordres professionnels ont été retenus, tout en tenant compte de leurs spécificités car les ordres professionnels sont des organisations autonomes qui ont un pouvoir d'encadrement de leurs membres.

Pour pouvoir arrêter la stratégie la plus appropriée et cibler les premiers ordres, le GEDCIQ a fait produire une étude par Jean-François Thuot, ancien directeur général du Conseil interprofessionnel du Québec (CIQ). L'étude permet de constater que jusqu'ici, malgré quelques initiatives intéressantes, les ordres professionnels ne se sont pas encore suffisamment investis dans le développement des compétences interculturelles. Pour la résumer, la stratégie proposée par le consultant comprend deux étapes :

Une première étape consiste à réaliser avec deux ordres professionnels ciblés des cercles d'apprentissages sous la direction d'un comité de suivi et d'en rendre compte. La deuxième étape propose de partager avec le CIQ les résultats de ces cercles d'apprentissage, constituer un comité de suivi avec eux pour susciter l'intérêt des autres ordres professionnels et entreprendre avec les ordres

intéressés des cercles d'apprentissage. Les ordres retenus pour la première étape devaient avoir dans le champ de compétences un intérêt particulier pour le développement des compétences interculturelles. C'est pourquoi ce sont l'Ordre des conseillers en ressources humaines agréés et l'Ordre des conseillers et conseillères d'orientation qui ont été retenus. Comme indiqué dans notre rapport mi-annuel 2023, le GEDCIQ a entrepris la réalisation des recommandations de cette Étude.

Pour ce qui est de l'Ordre des conseillers et conseillères d'orientation continue (CO), après une première exploration pour sonder l'intérêt et la disponibilité pour participer au cercle auprès des CO du secteur employabilité, il a été jugé opportun à plutôt se tourner vers les CO en milieu scolaire. Ceux-ci représentent la moitié des membres de l'Ordre. Le cercle avec ces derniers se tiendrait en mode virtuel. Une annonce devrait être envoyée à la mi-septembre avec l'objectif de commencer le cercle à la mi-octobre.

Quant à l'Ordre des conseillers en ressources humaines agréés, il a été rencontré et doit bientôt nous faire connaître ses intentions.

Phase 3 du Projet : implantation et consolidation

Pour garantir la transition de la Phase 2 à la Phase 3, depuis 2023, l'équipe du GEDCIQ travaille de manière étroite avec des représentants des institutions partenaires participantes au Projet (comités de réalisation) pour (1) rendre-compte de l'évolution du projet à des fins d'analyse et d'évaluation et (2) disposer des meilleures stratégies pour assurer la prise en charge graduelle du développement et renforcement des compétences interculturelles et cela, en accord à la culture organisationnelle de chaque institution partenaire.

Également, par le biais des techniques de coanimation, le Projet permet que les participants acquièrent de manière graduelle les connaissances et les habiletés nécessaires pour animer d'autres cercles d'apprentissages par la suite.

Services Québec est présentement dans la Phase 3 du Projet, ce qui implique la prise en charge graduelle par l'organisation du développement de compétences interculturelles. Ainsi, les nouveaux groupes réalisés cette année ont déjà été animés par une personne responsable de la formation au sein de l'organisation ayant participé au projet (Phase2) comme co-animatrice. Cette personne et l'organisation comptent sur le soutien et l'accompagnement du GEDCIQ pour l'implantation d'une dynamique propre à l'organisation pour le développement des compétences interculturelles à partir des méthodes andragogiques proposées par le GEDCIQ.

Plus concrètement, pour le passage à la troisième phase du projet, le GEDCIQ :

- **Offre des séances de formation spécifique aux responsables de l'organisation mandatés pour assurer l'animation des cercles d'apprentissages.** Jusqu'à présent trois séances de formation d'une durée d'une journée complète en présentiel ont été organisées. Deux représentantes

provenant de Services Québec et du SPAL respectivement y participent en plus des trois expert.e.s en communication interculturelles et de la chargée de projet du Projet pour le GEDCIQ;

- **Met à disposition de l'organisation un Manuel pour guider leur pratique d'animation;**
- **Organise des rencontres de suivi avec l'organisation;**
- **Des rencontres post-cercle avec les participants** à ces derniers dans le but de mieux saisir l'impact des cercles dans le cadre de leur travail.

Le SPAL et le SIM ont également exprimé leur intention de poursuivre le Projet dans le but de pérenniser cette méthode d'apprentissage pour le développement des compétences interculturelles au sein de leur organisation respective.

Développement du contenu et du positionnement stratégique de la démarche andragogique comme enrichissement à ce qui est en train de devenir une véritable littératie interculturelle

Poursuite du développement des approches andragogiques les plus adéquates à mettre en place pour le développement des compétences interculturelles en contexte institutionnel

Dans l'esprit de maximiser les résultats et retombées du Projet, d'explorer davantage les méthodes andragogiques les plus pertinentes pour le développement des compétences interculturelles en contexte professionnel ainsi que de dégager des pratiques innovantes à cet effet, le GEDCIQ s'est doté d'un comité sur le développement des compétences interculturelles à l'attention des services policiers, d'une cellule d'expertise interne et d'une pratique d'échange avec des expertes universitaires en ces matières.

- **Cellule d'expertise** (voir plus haut)
- **Comité de développement des compétences interculturelles pour les services policiers** : créé par le GEDCIQ dans le cadre du PDCI depuis 2019 dans le but de soutenir les instances souhaitant approfondir la réflexion sur les compétences interculturelles et les harmoniser avec d'autres actions convergentes se réunissant tous les trois mois et qui a comme objectifs de (1) partager les avancées des travaux en la matière, et (2) développer ensemble une réflexion plus approfondie sur l'approche la plus appropriée. Il est composé par des représentants du ministère de la Sécurité publique (DG Affaires policières), de la Sûreté du Québec, de l'École nationale de police du Québec, de la CDPDJ, du SPVM, du SPAL, du SPL, du MIFI ainsi que des représentants du GEDCIQ. Il s'est réuni tous les trois mois environ. La prochaine rencontre est prévue pour le 12 septembre 2024.

- **Échanges avec des expertes universitaires sur la matière** : depuis le début du projet, le GEDCIQ a entrepris de manière simultanée plusieurs démarches afin de s'assurer de la pertinence du modèle andragogique proposé par rapport au contenu (les compétences sociales, relationnelles et interculturelles) ainsi qu'aux publics cibles. À cet effet, le GEDCIQ a constitué une cellule d'expertise qui réfléchit sur ces questions de manière périodique. Cette même cellule entretient des échanges soutenus avec plusieurs expertes universitaires et du milieu collégial en la matière.

Développement de documents de communication et de partage de connaissances : en plus d'une quarantaine de textes de référence explicatifs de la démarche et de l'approche andragogique, de documents d'évaluation, comptes-rendus et présentations à l'attention des institutions partenaires et des participants aux projets qui ont été produits depuis le début du Projet, le GEDCIQ élabore des présentations sur le PDCI adapté aux besoins de nos institutions partenaires ainsi que pour celles souhaitant y participer.

Impact sur le milieu

Chaque cercle d'apprentissage que nous avons complété a été accompagné d'une évaluation collective basée sur des questions et discussions quant aux apprentissages faits, l'impact du cercle sur les actions des participants et les possibilités de continuer le cercle d'apprentissage dans leurs milieux à partir des ajustements nécessaires en accord à la réalité de chaque institution. Ainsi, le Projet a réussi à développer et/ou renforcer les compétences interculturelles de 220 professionnels d'une quinzaine d'institutions du secteur public. En conséquence, en accord avec le plan d'action correspondant à l'entente 2021-2024, nous avons largement dépassé la cible des sept institutions visées par la Projet, le nombre de professionnels formés (75 étaient prévus dans le plan d'action 21- 24) et le nombre d'heures de formation expérientielle (150 heures étaient prévues dans le Plan d'action 21-24).

Les cercles d'apprentissage tels que pratiqués dans le Projet de développement des compétences interculturelles du GEDCIQ allient la discussion et les échanges à certaines activités de formalisation des enseignements pour optimiser l'expérience d'apprentissage des participants.

Les cercles sont conçus pour s'adapter aux contextes particuliers et aux exigences des milieux dans lesquels ils sont appliqués. Cette flexibilité leur permet de respecter les contraintes et les exigences des différents milieux et offre aux participants la possibilité d'en déterminer les paramètres (nombre de rencontres, la durée de chaque rencontre, la fréquence, le lieu, etc.).

Par des échanges et des dialogues structurants, les professionnels, les gestionnaires et les intervenants de divers secteurs d'une même institution se rencontrent, apprennent les uns des autres et acquièrent progressivement les compétences interculturelles pertinentes à leurs activités. Cet espace de confiance où chacun se sent à l'aise pour poser ses questions, partager ses connaissances et créer des liens de confiance est un espace qui peut prendre plusieurs formes et peut durer aussi longtemps que les participants le souhaitent.

De plus, les commentaires des participants ayant une portée d'apprentissage ont été consignés fidèlement durant les cercles. Cette manière d'évaluer les initiatives tient compte des prises de conscience faites durant les séances du cercle (Savoir-être), des apprentissages nommés par les uns et les autres à la suite à une séance du cercle (Savoir et savoir-faire) ainsi que des exemples des pratiques que les participants ont modifiées ou adaptées grâce à leur participation aux cercles d'apprentissage (Savoir-faire).

Les cercles permettent de développer les compétences interculturelles. De former des groupes qui communiquent entre eux dans la diversité. Permettent de renforcer le sentiment d'appartenir à une organisation qui avance et apprend. Les personnes qui y participent développent des compétences telles que la capacité de discourir, de parler et d'élaborer ses pensées dans un environnement de respect et d'écoute. Elles développent aussi des connaissances sur l'immigration, les politiques, etc., et apprennent à mieux comprendre leur rôle et leur mission ainsi que et celles de l'organisation.

À partir des cercles, une curiosité d'apprendre plus sur les différences culturelles qu'elles soient ethnoculturelles, générationnelles, de genre ou autre et le désir de communiquer les apprentissages aux autres membres de l'organisation émergent. Par exemple à Services Québec, plusieurs articles, publications sur l'intranet et conférences ont été développés issus des cercles. C'est le cas aussi à la CNESST.

Pour mieux illustrer ces propos et témoigner des résultats et de l'impact du Projet, nous avons cru opportun de vous transmettre en annexe, des témoignages des plusieurs des personnes responsables des cercles dans les institutions participantes.

ANNEXE 1. Témoignages de quelques responsables institutionnels des cercles d'apprentissage

CNESST : Collaborer en tant qu'organisatrice et participante aux cercles d'apprentissages pour le développement des compétences interculturelles m'a permis de constater de près que la question de la diversité et de l'intervention interculturelle dans nos organisations doit être réfléchi et approché au-delà d'une rencontre d'une journée ou de la participation à un webinaire avec des panélistes ayant beaucoup d'expérience. Si on souhaite apporter un vrai changement, ça prend du temps et il faut lui accorder le temps également. La richesse de la démarche proposée par le GEDCIQ repose sur la participation à long terme, la réflexion et la construction du savoir à partir des intérêts, des connaissances et le vécu de chacun des participants, cette façon de faire permet, à mon avis, un apprentissage profond et réfléchi qui nous invite à avoir un autre regard de la situation et surtout à te remettre en question. En tant qu'organisatrice, j'ai le privilège d'observer de près et de loin l'évolution des groupes en virtuel et en présentiel et je peux témoigner des échanges inspirants et de voir les participants s'épanouir dans leur compréhension mutuelle et leur capacité à naviguer avec succès dans des sujets interculturels. Créer un espace où chacun se sent libre d'exprimer sa culture, ses valeurs et ses opinions a été une expérience gratifiante et enrichissante. Je suis reconnaissante du partenariat que nous avons pu faire avec le GEDCIQ et de l'implication de chacun des participants qui permettront de continuer à faire un pas de plus dans le développement des compétences essentielles pour vivre et travailler dans un monde de plus en plus interconnecté et diversifié.

Services Québec : Les cercles procurent un espace sécuritaire où les gens peuvent poser leurs questions, exprimer leurs opinions pour confronter leurs idées, leurs visions afin d'amorcer ou de faire avancer leur réflexion sur le mieux vivre ensemble dans leurs milieux de travail et au Québec en général. Les participants sont intéressés à parler des différentes cultures. Ils veulent en savoir plus pour mieux répondre aux besoins de la clientèle qu'ils desservent. Ils veulent savoir comment mieux s'adapter au Québec d'aujourd'hui et aussi à celui de demain. Les contenus abordés dans les cercles, les échanges entre les participants contribuent à développer des rapports plus harmonieux entre les gens issus de diverses cultures, à faire tomber les barrières et surmonter les obstacles de communication. Les compétences développées sont utiles et applicables dans les milieux de travail, mais aussi dans le contexte de vie personnelle de chaque participant. La formule proposée est appréciée des participants. Les groupes composés de personnes issues de communautés culturelles et de gens nés au Québec de parents québécois permettent un riche échange de connaissances. Les exercices prétextes à susciter la réflexion sont accueillis de façon positive de la part des participants. Les activités d'apprentissage et les discussions réalisées dans les cercles permettent de sensibiliser aux réalités des autres et suscitent de l'ouverture et de la curiosité envers les personnes qui sont différentes de nous.

Bibliothèques Montréal-Nord : La création du Cercle sur les compétences interculturelles a eu un impact très positif sur les employés des bibliothèques de Montréal-Nord. Le cercle constituait un espace précieux pour échanger et discuter ouvertement des défis posés par les relations interculturelles en bibliothèque. Grâce à ce partage d'expériences, les employés ont renforcé leur intelligence collective et gagné en confiance pour surmonter des situations délicates au travail et dans leur vie personnelle. L'accompagnement du GEDCIQ a été crucial pour révéler l'expertise et les compétences déjà présentes au sein de l'équipe. Les discussions menées dans le cadre du cercle ont conduit à des prises de conscience qui guident encore aujourd'hui notre travail et notre prestation de service. Par l'entremise des cercles,

le GEDCIQ a aidé notre organisation à prendre le recul nécessaire pour réfléchir à ses pratiques et améliorer les relations entre collègues et citoyens.

SPAL : À la fin de 2019, le SPAL et le GEDCIQ organisaient la première activité du PDCI, soit, un focus groupe avec des policiers ayant participé au Programme de développement professionnel – Immersion sur les nouvelles réalités des populations de plus en plus diversifiées culturellement et les besoins en termes de compétences interculturelles ressentis par les policiers et policières. Les cercles d'apprentissage du PDCI se sont ensuite imposés comme une évidence : il faut qu'on les déploie. Le premier cercle a été composé des agents et sergents, des patrouilleurs, préventionnistes et enquêteurs, une partie était d'anciens stagiaires de la première édition du Programme-Immersion, d'autres l'ont suivi après et certains d'entre eux sont devenus des policiers RÉSO (Réseaux d'Entraide social et organisationnel). Nous les avons commencés en virtuel à cause des mesures sanitaires encore en place et on les a finalisés en présentiel. À la fin, d'autres policiers nous ont fait part de leur souhait d'y participer, de s'impliquer à la création même d'autres cercles. En discutant avec les participants au premier cercle d'apprentissage du SPAL, voici leurs principaux commentaires :

- En participant aux cercles d'apprentissage, on se sent plus compétents dans des situations où les questions culturelles se présentent.
- On crée un espace sécuritaire pour ventiler et accueillir des frustrations, incompréhensions, colères; on écoute nos collègues et on se sent écoutés.
- On établit des relations plus fortes avec des collègues d'autres équipes ou d'autres sections qu'on connaît moins ou pas du tout. Le contact personnel entre les participants et avec les invités est très apprécié.

Le cadre dans lequel se déroulent les activités du cercle, notamment, le fait qu'il s'agit d'un espace où il n'y a pas de hiérarchie, crée le *safe space*, la confidentialité et la confiance qui permettent le partage ouvertement des expériences. Présentement, nous sommes en train de songer sur le plan organisationnel, comment on peut mettre en place la phase suivante du PDCI, soit la création d'autres cercles d'apprentissage.

En guise de conclusion, je soulignerais la volonté, le courage et la sincérité des participants de travailler des questions sensibles, même incommodes et troublantes, concernant leur travail, de continuer à s'intéresser aux autres, tout en développant une vision humaniste, rassembleuse et lumineuse du métier de policier et de leurs rapports avec les citoyens.

