

congrès
2011

DES PHARMACIENS PROPRIÉTAIRES
28 ET 29 OCTOBRE
PLACE BONAVENTURE – MONTRÉAL



ASSOCIATION QUÉBÉCOISE
DES PHARMACIENS PROPRIÉTAIRES

APPRENDRE À MIEUX GÉRER LES DIFFÉRENCES CULTURELLES AU TRAVAIL : UNE STRATÉGIE GAGNANTE

Ana Dalia Huesca

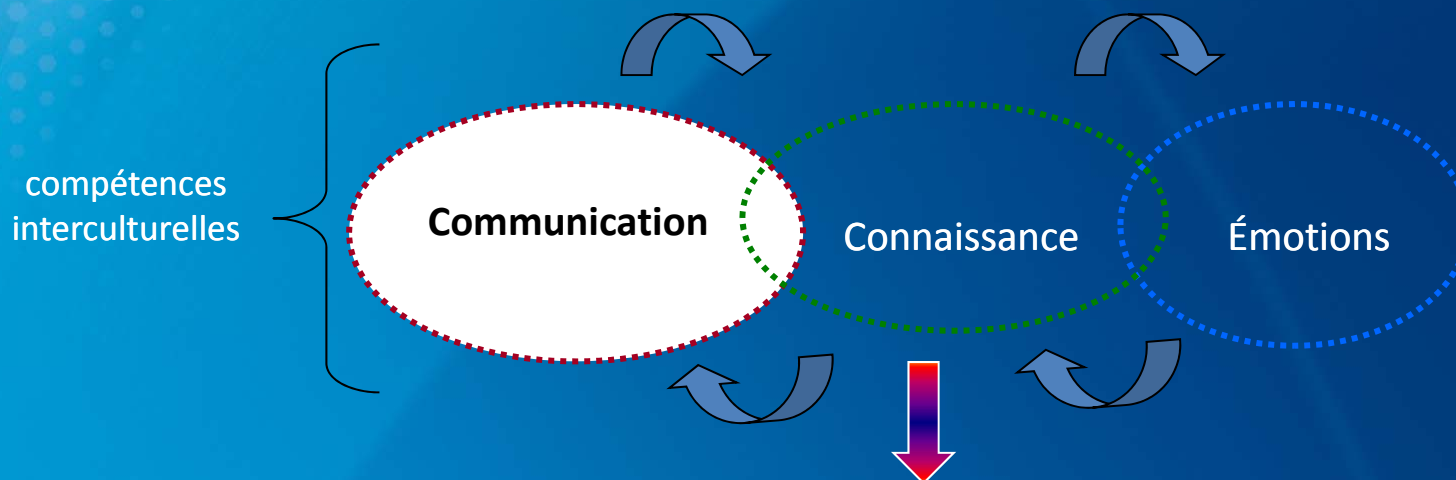
Consultante en gestion de la diversité culturelle

**« La connaissance améliore la perception
et la perception améliore l'attitude »**

- **Joseph Aoun, 2004.**

OBJECTIF DE LA PRÉSENTATION

- Sensibiliser les pharmaciens propriétaires sur la gestion des employés de différentes origines ethniques pour optimiser l'efficacité organisationnelle et le bon climat de travail.



Développement des comportements, des connaissances et des attitudes requises pour mieux gérer les personnes de différentes origines ethniques

Effacité organisationnelle et bon climat de travail

DÉROULEMENT DE LA CONFÉRENCE

- Vidéos
- Exercice individuel - exemples concrets-
- Impact de ma culture de travail nord-américaine et québécoise sur mes attentes
- Échange des idées
- Conclusion : Compétences du dirigeant d'une équipe multiethnique et quelques pistes de solution pour le manager.

VIDÉO

- La tête de l'emploi, par l'Office national du film du Canada, 2006 :
 - Réussir à quel prix ...?

http://www.onf.ca/selections/la-tete-de-emploi/visionnez/Reussir_a_quel_prix/

- Voice job

<http://www.onf.ca/selections/la-tete-de-emploi/visionnez/Voice-Job/>

EXERCICE INDIVIDUEL



- Objectif : Être plus conscient de mes perceptions lorsque je travaille avec une personne d'une origine ethnique différente de la mienne
 - Est-ce qu'il y a des groupes culturels avec qui je préfère travailler?
 - Pourriez-vous vous laisser influencer par l'accent d'un collègue de travail? En quoi?
 - Est-ce qu'il y a une composante émotionnelle pour évaluer un (e) subordonné (e) appartenant à un autre groupe ethnique? Sur quoi je me suis basé?
 - Au travail, vous sentez-vous menacer par certains groupes ethniques, religieux ou culturels? Quels sont les éléments sur lesquels vous vous appuyez?



IMPACT DE MA CULTURE DE TRAVAIL NORD-AMÉRICAINE ET QUÉBÉCOISE SUR MES ATTENTES

Gestion québécoise en contexte nord-américain



IMPACT DE MA CULTURE DE TRAVAIL NORD-AMÉRICAIN ET QUÉBÉCOISE SUR MES ATTENTES

Gestion québécoise en contexte nord-américain



ÉCHANGE DES IDÉES SUR L'EXERCICE INDIVIDUEL

- Objectif :
 - Être plus conscient de mes perceptions lorsque je travaille avec une personne d'une origine ethnique différente de la mienne
 - Est-ce qu'il y a des groupes culturels avec qui je préfère travailler?
 - Pourriez-vous vous laisser influencer par l'accent d'un collègue de travail? En quoi?
 - Est-ce qu'il y a une composante émotionnelle pour évaluer un (e) subordonné (e) appartenant à un autre groupe ethnique? Sur quoi je me suis basé?
 - Au travail, **est-ce que vous vous sentez menacer par certains groupes ethniques, religieux ou culturels?** Quels sont les éléments sur lesquels vous vous appuyez?

CONCLUSION

- Compétences du dirigeant d'une équipe multi-ethnique :
 - Responsabilité :
 - Gérer les relations interculturelles, accomplir les objectifs organisationnels et favoriser l'épanouissement individuel.
 - Compétences essentielles :
 - Établir plusieurs politiques de ressources humaines claires, avoir des congés mobiles pour tous les employés.
 - Reconnaître les différentes personnalités et les différences culturelles pour les exploiter selon leurs postes et tâches
 - Améliorer la capacité à communiquer et à nouer des relations interpersonnelles
 - Travailler sur sa propre capacité d'adaptation et d'ouverture face aux différentes personnes, sans regarder uniquement le côté culturel.

CONCLUSION

- Quelques pistes de solution pour le manager
 - Chercher les valeurs que les membres de l'équipe partagent, promouvoir les intérêts communs
 - Établir un quota pour chaque culture, ne pas permettre qu'une culture domine par son mode de pensée
 - Offrir des cours de langue
 - Assurer un rythme de travail confortable pour tous
 - Continuer à promouvoir la richesse des différences et **se focaliser sur les objectifs communs**
 - Séparer les personnes incompatibles
 - Regrouper les personnes assimilables entre elles
 - Déterminer le rôle de chaque membre de l'équipe
 - Anticiper les risques éventuels

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- Aoun Joseph, 2004. « Manager une équipe multiculturelle ». France. ESF éditeur- Division de Reed Business Information.
- Dupuis Jean Pierre, 2000, « Entre cultures latine, anglo-saxonne et nordique : les Québécois en économie, en affaires et en gestion », Synthèse faite par Dulude Christyan du Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles. *Cahier de recherche*, n° 00-29, Montréal, École des Hautes Études Commerciales Éditeur.
- Trompenaars Fons and Hampden-Turner Charles, 1998. « Riding the waves of culture ». United States of America. McGraw-Hill.

MERCI!

congrès
2011

DES PHARMACIENS PROPRIÉTAIRES
28 ET 29 OCTOBRE
PLACE BONAVENTURE – MONTRÉAL



ASSOCIATION QUÉBÉCOISE
DES PHARMACIENS PROPRIÉTAIRES

APPRENDRE À MIEUX GÉRER LES DIFFÉRENCES CULTURELLES AU TRAVAIL : UNE STRATÉGIE GAGNANTE

Ana Dalia Huesca

Consultante en gestion de la diversité culturelle