

LE GUIDE POUR LES TRAVAILLEURS AGRICOLES HISPANOPHONES DE LA MONTÉRÉGIE-OUEST

L'idée de ce guide est venue d'un groupe d'intervenants provenant d'organismes voués au développement de l'agriculture de la région. Ils se demandaient quelles étaient les préoccupations des travailleurs hispanophones qui foulent le sol québécois chaque année. L'idée a jailli des discussions de produire un guide pour les travailleurs étrangers hispanophones. Il s'agit d'une initiative du réseau Agriconseils de la Montérégie-Ouest que la CRÉ Vallée-du-Haut-St-Laurent a financé.

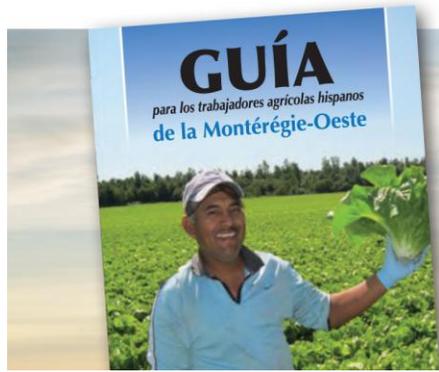
Au début de l'été 2010, l'équipe de SynerAction Management, firme spécialisée en gestion de la relève agricole, s'affaire à mener des entrevues auprès d'une trentaine de travailleurs agricoles mexicains et guatémaltèques de même qu'auprès d'organismes et ministères pertinents. Précisons qu'au point de départ, nous souhaitons que tant les producteurs que les travailleurs en bénéficient. Le guide est donc disponible en français pour les employeurs et en espagnol, en format de poche, pour les travailleurs venus d'Amérique latine.

Les objectifs du guide sont les suivants :

- Aider ces travailleurs à comprendre les caractéristiques du Québec (ses quatre types de climats bien démarqués, sa géographie, sa population et sa langue)
- Les aider dans la vie quotidienne avec des informations de base sur les ressources mises à leur disposition (magasins, banques et caisses offrant des services en espagnol, les électroménagers)
- Réduire les impacts de la barrière de la langue grâce, à la toute fin du guide, à un lexique espagnol-français avec des phrases utiles en cas d'urgence, à l'épicerie, etc.

Les travailleurs agricoles hispanophones rencontrés accueillent très bien la démarche et livrent des confidences, des préoccupations et des idées qui sont percutantes. Je me dis alors que je ne peux garder ces informations pertinentes pour moi. Je me dois de les partager avec les producteurs agricoles pour les aider à parfaire ou mettre en place leur stratégie d'intégration et d'encadrement des travailleurs hispanophones – que ces derniers soient récemment débarqués au Québec ou qu'ils en soient à leur dixième voyage.

Un de ceux-ci me confie avoir vécu un stress intense à l'idée d'utiliser tous les appareils électroménagers mis à sa disposition dans la *casa* alors que dans le village d'où il vient au Mexique, il n'y a pas d'électricité. *«Personne ne me dit, en arrivant à la casa, à quoi sert un four à micro-ondes et, surtout, qu'il ne faut pas mettre d'objets métalliques dans un tel four. L'inévitable survient : j'ai fait exploser le four! Je suis la risée de mes*



collègues de travail et j'ai une honte insupportable à déclarer la perte totale du four à mon employeur. Qu'est-ce qui va m'arriver? Va-t-il me congédier? Je suis ridicule.»

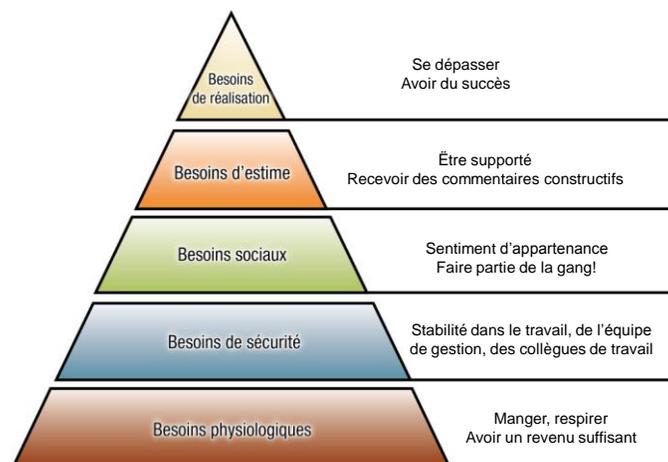
Je suis bouleversée par de tels propos et je pense immédiatement à la **pyramide de Maslow**. Me sautent aux yeux tous ces besoins non comblés ou mis en péril par cette mauvaise expérience vécue par le travailleur.

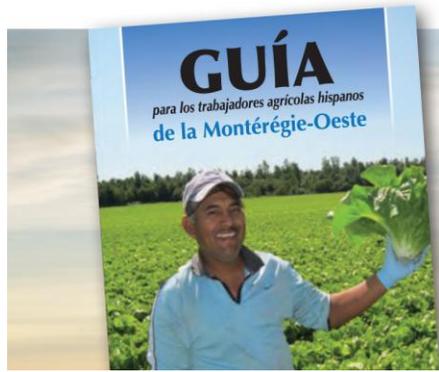
La pyramide de Maslow – une aide précieuse pour comprendre

Chaque être humain, où qu'il soit sur la planète a des besoins qui doivent être comblés selon une certaine hiérarchie. En effet, les besoins supérieurs (de réalisation, d'estime ou sociaux) ne peuvent être comblés que si les besoins inférieurs ou de base, sont satisfaits. Pensons aux besoins physiologiques comme manger ou respirer qui doivent être satisfaits pour que, comme personne, l'on puisse envisager combler d'autres besoins et passer à l'action pour ainsi en arriver à leur satisfaction.

Or, pour compter parmi ses rangs des travailleurs épanouis, curieux, heureux et mobilisés, je dois offrir, comme employeur de choix, un contexte de travail permettant la satisfaction de chacun des besoins de mes travailleurs. Si un de ses besoins n'est pas comblé, le travailleur ne peut passer à une strate supérieure de besoins et ainsi m'offrir une prestation de travail optimale. Examinons quelques situations ensemble.

La Pyramide de Maslow Hiérarchie des besoins





SYNERACTION
MANAGEMENT

Transfert de ferme
Formation & Coaching
Soutien à la relève

Par exemple, si en raison de la barrière de la langue, je ne peux offrir de la rétroaction (feed-back) régulièrement, mes travailleurs ne peuvent combler leurs besoins d'estime de soi. Un constat s'impose : je ne peux m'attendre à un rendement optimal de mes travailleurs si ceux-ci ne savent pas de manière spécifique si la qualité et la quantité de leur travail est acceptable ou non. Selon la pyramide de Maslow, tout être humain, pour se dépasser, se réaliser et sentir qu'il participe à la réussite de l'équipe (besoin de réalisation), doit au préalable, recevoir des commentaires constructifs sur sa prestation de travail ou son comportement au travail (besoin d'estime).

Un travailleur me confie qu'en raison de la barrière de la langue (son chef d'équipe parle très peu l'espagnol et lui, quand il parle français, il n'est pas compris, en raison de sa prononciation), il est contraint à comprendre le travail qu'il doit accomplir en imitant ce que fait le collègue de travail à ses côtés. Il espère que le travailleur qu'il imite fasse bien les choses pour ne pas répéter de mauvaises méthodes de travail! Son besoin de sécurité (à la base de la pyramide de Maslow) n'est pas comblé. Il a peur de ne pas bien faire son travail, manquant d'instructions claires de la part du chef d'équipe, et ainsi s'attirer des commentaires négatifs ou du langage non verbal négatif de l'employeur – mettant ainsi en danger la satisfaction de ses besoins sociaux et d'estime.

Revenons à notre travailleur qui, très involontairement, a fait exploser le four à micro-ondes. La situation dans laquelle il se retrouve ne met pas seulement son besoin d'estime en danger, comme je l'exposais plus tôt, mais aussi celui de sentir qu'on fait partie de la gang et qu'on est accepté par les autres travailleurs (besoins sociaux). En effet, comme il en était à sa première visite au Québec, les plus anciens l'ont mis de côté en ne lui partageant pas les trucs et conseils d'usage des électroménagers. On l'exclut des discussions et on attend qu'il se plante! Comment vous sentiriez-vous en pays étranger, loin de vos proches, à expérimenter des moments difficiles d'exclusion et de faible estime de soi? Confortable ou inconfortable? Motivé ou complètement démotivé? Apte à vous dépasser et vous mobiliser avec le reste de l'équipe pour accomplir le travail efficacement et agréablement?

Peu importe pour quelles raisons ces travailleurs viennent travailler au Québec, nous nous devons, comme employeur responsable, de tenir compte du comblement de leurs besoins à la base et au sommet de la pyramide de Maslow. Et c'est tout à notre avantage de compter parmi ses rangs des travailleurs rassurés quant à leurs prestations de travail, motivés à transmettre leurs commentaires et idées d'amélioration du travail et prêts à prendre leurs responsabilités - parce qu'ils sentent qu'ils comptent pour ceux qui les accueillent.



Quelques recommandations

Toujours dans le but d'aider les producteurs agricoles qui ont leurs lots d'aléas, de contraintes et d'enjeux, je me permets quelques recommandations qui peuvent faire une différence sur l'ambiance, la quantité et la qualité du travail des travailleurs agricoles hispanophones :

- S'assurer que les personnes qui transmettent directement les instructions de travail à ces travailleurs aient une très bonne connaissance de l'espagnol pour mettre fin aux nombreux impacts négatifs de la barrière de la langue (confusion, ambiguïtés, ne pas pouvoir donner de rétroaction de manière spécifique à l'aide de phrases complètes et non pas avec quelques mots qui ne traduisent pas le contexte de la rétroaction, ne pas pouvoir rectifier ou rappeler aux travailleurs leurs responsabilités et ce que l'on attend d'eux) : combler les besoins sociaux et d'estime de la pyramide.
- Dédier une personne-ressource aux travailleurs (qui n'est pas nécessairement leur supérieur immédiat) pour gérer leurs inquiétudes ou préoccupations et leur fournir des instructions de base sur la vie au Québec et l'utilisation des électroménagers, par exemple, comblant ainsi les besoins sociaux et de sécurité.
- Avoir des chefs d'équipe, contremaîtres, superviseurs de ces travailleurs qui ont une excellente connaissance des outils et des principes d'une saine gestion des ressources humaines.
- Récompenser, offrir de la rétroaction positive aux travailleurs qui ont le plus d'expérience et qui offrent leur aide aux nouveaux collègues – tant au travail que dans la vie après les heures de travail. Il ne faut pas présumer que les plus expérimentés supportent automatiquement les nouveaux-venus. Il faut exprimer clairement vos attentes quant à l'intégration des nouveaux travailleurs.

Conclusion

Ce guide est une première! Peut-être avons-nous oublié des informations qui vous seraient utiles. N'hésitez pas à transmettre ces informations au numéro de téléphone ou à l'adresse courriel à la fin de ce texte.

Ce guide n'aurait pu voir le jour sans toutes ces personnes qui ont cru au projet et qui ont participé en partageant leurs idées, leurs préoccupations et leur considération pour les travailleurs hispanophones qui sont parmi nous pour prêter main-forte à nos employeurs agricoles. Nous tenons à vous remercier de tout cœur.

Pour vous, employeurs agricoles, nous espérons que le guide vous appuiera dans vos actions d'intégration et vos relations avec les travailleurs étrangers hispanophones.

Martine Deschamps, CRHA, conseillère gestion de la relève
514 578-3505

www.syneraction.ca