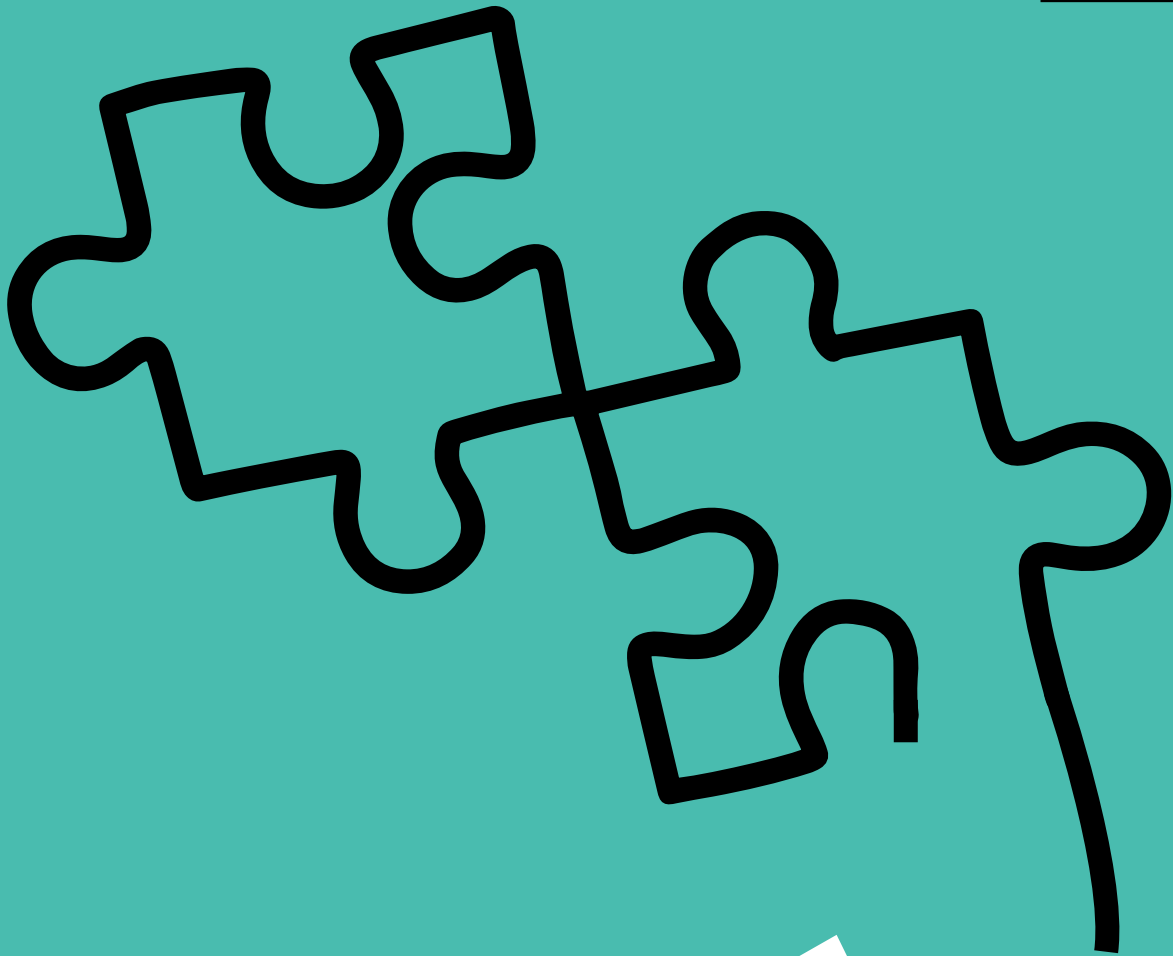


LES FICHES PRATIQUES DE AKTO-RÉSEAU FAFIH POUR FAVORISER L'INTÉGRATION
PROFESSIONNELLE DES BÉNÉFICIAIRES D'UNE PROTECTION INTERNATIONALE

AKTO
L'humain au cœur des services
RESEAU FAFIH



INTÉGRER

et sensibiliser les équipes.

AVANT L'ARRIVÉE DU SALARIÉ

La sensibilisation des équipes

Accueillir un salarié réfugié c'est intégrer dans son entreprise une personne qui a un parcours différent du sien. Il ne s'agit pas pour autant de « réduire » la personne à un statut de bénéficiaire de la protection internationale.

Il faut garder à l'esprit que cette personne a pu rencontrer des événements douloureux et peut avoir des réactions atypiques face à certaines situations de la vie courante.

Comprendre, rassurer et mettre en confiance le salarié réfugié est la clé d'une embauche durable dans l'entreprise.

Les codes culturels peuvent être différents d'un pays à l'autre et il faut se préparer à d'éventuelles incompréhensions.

Exemple : un langage corporel différent (un signe de tête qui semble vouloir dire « non » et qui en fait signifie « je ne comprends pas »), ne pas regarder son interlocuteur dans les yeux, ne pas pardonner à un employeur qui hausse le ton et réprimande ouvertement, etc...

Ces différences culturelles ne doivent pas être un frein à une bonne collaboration mais au contraire, en faire une richesse dans l'échange et le partage et pourquoi pas, de manière informelle, organiser un rapport d'étonnement entre le salarié bénéficiaire d'une protection internationale et les autres salariés dans les premiers jours de l'embauche. **Ces moments d'interculturalité créeront du lien entre les salariés.**

Exemple : Échanger et comparer la manière de saluer, l'importance de la hiérarchie d'un pays à l'autre, la priorité accordée au repas, etc.

Dans le cas où la personne recrutée a un faible niveau de français, il est alors essentiel de lui parler lentement, distinctement et reformuler si nécessaire. **Une bonne intégration du salarié se fera avant tout par l'apprentissage de la langue française.** Aussi, c'est en pratiquant avec ses collègues qu'il pourra améliorer ses compétences linguistiques.

> Bienveillance, patience et tolérance seront les valeurs à prôner auprès de vos équipes.

La prise de contact avec un référent ou une personne de confiance du salarié

Il sera sans doute nécessaire, avant l'arrivée du bénéficiaire de la protection internationale de prendre contact avec son « accompagnateur » qui pourra être son référent dans le centre d'hébergement, un proche maîtrisant la langue française ou d'autres interlocuteurs désignés par le salarié.

Cela permettra de vérifier la bonne compréhension des propos tenus lors de l'entretien de recrutement sur des

points pratiques comme par exemple, le trajet pour se rendre dans l'entreprise, les horaires de travail, la tenue vestimentaire...

> Refaire un point avec le salarié afin de savoir si son hébergement est pérenne.

Si besoin, s'entretenir avec son accompagnateur social ou son référent afin de réfléchir à une solution adaptée.



La désignation d'un tuteur

Définir un tuteur dans l'entreprise qui accompagnera le salarié réfugié dans les premiers temps est fortement conseillé. Cet accompagnement tutoral permettra de faciliter les échanges, mettra le salarié en confiance et accentuera sa compréhension dans les tâches qu'il aura à réaliser sur son poste.

Ce tuteur devra être choisi avec pertinence au sein de l'entreprise, idéalement sur la base du volontariat. Cela pourrait être l'occasion de **refaire le point avec tous les autres collaborateurs sur leurs connaissances et leurs compétences.** Un salarié se distinguera peut-être quant à sa connaissance du public étranger, par ses aptitudes à transmettre, par la pratique d'une langue étrangère, etc.

Le tuteur pourra idéalement, être un salarié qui est maître d'apprentissage ou qui a suivi une formation pour encadrer des alternants, comme par exemple le « Permis de former ».

> Voir fiche pratique n°4 « FORMER pour une intégration durable ».

Il est pertinent de **mettre en place un double tutorat avec un chef opérationnel** (par exemple le chef de cuisine ou le second de cuisine) **et avec le chef d'entreprise.** Cela permet d'organiser des points réguliers entre l'un et l'autre. Les rôles de chacun devront être bien définis et présentés au nouvel embauché, en s'assurant d'une bonne compréhension.

> Le tuteur devra être nommé pour ses qualités de pédagogue et son expertise mais aussi pour sa nature bienveillante.

UNE FOIS ARRIVÉ

Accueil au poste de travail : à l'écrit et à l'oral

Il ne faut pas sous-estimer **l'importance d'une bonne intégration**, qui, au-delà des démarches réglementaires, est un temps nécessaire de présentation à l'équipe et de visite des locaux.

Les règles et usages de l'entreprise présentés à l'oral pourront idéalement être retranscrits sur un livret d'accueil ou des supports de ce type.

Exemple : les horaires, la tenue vestimentaire, les consignes d'hygiène et de sécurité ainsi que les tâches à effectuer sur le poste de travail, etc.

Un parcours d'intégration adapté

Découvrez les bons réflexes à adopter et les erreurs à éviter sur les pages 20 et 21.

- ✓ bons réflexes
- ✗ à éviter



Expliquer simplement les règles de fonctionnement et l'organisation de l'activité

Présenter les interactions entre la cuisine et la salle est indispensable : le bon de commande, le dressage des plats, le passage des plats entre les différentes unités, la façon de s'exprimer aussi bien entre les membres de l'équipe de cuisine qu'avec les membres de l'équipe en salle, le coup de feu, etc.

Une présentation simple de l'ensemble des postes et des tâches annexes liées aux fonctions du salarié en cuisine sont également importantes.



Faire des points réguliers

Pour s'assurer de la bonne compréhension du salarié, le laisser s'exprimer sur son ressenti, s'assurer de la bonne progression de ce dernier et être certain qu'il s'est bien intégré. Ces points réguliers intégrant nécessairement le tuteur doivent également prévoir la présence du gérant par moment.

LES BONS RÉFLEXES...



Eviter d'emblée les situations qui peuvent mettre en difficulté le nouvel embauché

Le contact avec la clientèle pour une personne ayant des difficultés d'expression et de compréhension, l'accumulation de consignes trop complexes dès le départ ou le manque de clarté dans les règles de l'entreprise à observer sont des écueils à éviter.



Lui parler trop vite, trop fort, lui donner des ordres sans explications

Les intonations, les accents, une mauvaise prononciation ainsi que la gestuelle peuvent être mal perçues et augmentent les risques d'incompréhension.



Le laisser seul, sans binôme

Le salarié en phase d'intégration a besoin de repères et peut sembler manquer d'autonomie, quand bien même les tâches paraissent simples. La personne réfugiée ne viendra pas, ou peu, solliciter son tuteur « de son propre chef ».

✓ bons réflexes

✗ à éviter

Organiser des temps formels ou informels entre tous les membres du personnel

Pour échanger sur les différences culturelles, organiser des moments de partage (à minima avec l'équipe de cuisine).

Proposer au salarié réfugié de montrer son « savoir-faire »

Inviter le salarié à réaliser un plat de son pays d'origine et le faire découvrir aux membres de son équipe par exemple. Cela favorisera l'intégration autour de valeurs communes et pourrait amener à élargir la carte du restaurant intégrant la diversité culturelle de l'équipe.

En fonction de son parcours professionnel, la personne réfugiée pourrait amener un nouveau « savoir-faire » dans l'entreprise.
Ex : un ancien boulanger qui peut prendre en charge la fabrication de pains « maison ».

Phase d'observation avec prise de notes

Il est nécessaire d'expliquer simplement le vocabulaire technique (ustensiles de cuisines, mobilier de cuisine, produits alimentaires, produits d'hygiène, vêtements professionnels et accessoires) et allier le geste à la parole permet une meilleure compréhension.

La transmission ou l'affichage de pictogrammes associés à son nom en français en cuisine est un bon moyen pour le salarié de progresser plus rapidement.

Echanger sur les us et coutumes et l'importance du repas en France

Il peut être utile de présenter l'art de recevoir et manger au restaurant en France au salarié issue d'une autre culture.

...CEUX À ÉVITER

Négliger les problèmes de logement ou des rendez-vous administratifs

Les BPI peuvent se retrouver face à des démarches administratives très lourdes pour eux, malgré l'aide éventuelle d'un référent social. Cela ne doit cependant pas entraver le bon fonctionnement de l'entreprise, il convient donc de déceler les signes annonciateurs de difficultés administratives avant qu'elles ne remettent en question l'emploi du salarié. N'hésitez pas à rassurer votre salarié tout en lui demandant d'anticiper sur ces démarches.

Lui demander de parler de son passé, de son vécu, des épreuves qu'il a traversées

Il ne faut pas questionner le nouveau salarié sur les événements qui l'ont incité à venir en France, il faut le laisser en parler de lui-même.

POUR ALLER PLUS LOIN

RESSOURCES PRATIQUES

> TOUTES LES FICHES PRATIQUES DE AKTO-RÉSEAU FAFIH POUR FAVORISER L'INTÉGRATION PROFESSIONNELLE DES BÉNÉFICIAIRES D'UNE PROTECTION INTERNATIONALE SONT DISPONIBLES SUR WWW.FAFIH.COM

Les liens vers les guides présentés ci-dessous sont des ressources pratiques sur les droits et dispositifs mobilisables par les BPI que vous pouvez transmettre à un candidat ou un salarié.

- [Plateforme d'information pour les réfugiés et les aidants](#)
- [Le guide en ligne SamSam de France Terre d'Asile](#)
- [Le guide d'Action Emploi Réfugiés](#)
- [Le guide du réfugié](#)

**Une question ou un besoin d'information ?
Contactez-nous et suivez nos actualités.**

refugies.reseau-fafih@akto.fr
www.fafih.com

