

## Canada Tout le monde d'accord!

Dans un souci d'égalité, les Canadiens pratiquent "l'accommodement raisonnable", une nécessaire recherche du compromis au sein d'un groupe.



**P**our présenter sa stratégie, Ariane, nommée directrice générale d'une filiale canadienne, souhaite organiser un séminaire réunissant l'ensemble de ses collaborateurs. Du Québec à la Colombie Britannique, ils vont donc être nombreux à se réunir à Montréal. Mais Lucas, directeur de la communication à qui il incombe d'organiser l'événement, tarde à lui communiquer une date. Ariane s'interroge : pourquoi lui faut-il autant de temps ? Agacée par la lenteur à laquelle le projet semble avancer, elle s'en ouvre à Lucas. Calmement, celui-ci lui répond en quelques mots : patience et accommodement raisonnable...

**L'explication.** L'accommodement raisonnable est, à l'origine, une notion juridique issue de la jurisprudence canadienne liée au monde du travail. Elle a été développée en vertu du droit à l'égalité, protégé par la Charte constitutionnelle des droits et libertés. Elle désigne, par exemple, l'assouplissement d'une norme afin de contrecarrer la discrimination pour des raisons religieuses, ethniques, de genre, d'âge ou encore de handicap. «Accommoder» signifie donc qu'on aménage une règle générale de fonctionnement ou qu'on accorde une exemption à une personne se trouvant dans une situation de discrimination. Les exemples d'accommodements sont nombreux. Ils vont de l'adaptation d'un

poste de travail pour une personne en situation de handicap à des pédagogies appropriées aux types d'apprentissage, en passant par des menus tenant compte des régimes et restrictions alimentaires ou l'octroi de jours de congé permettant le respect d'une fête religieuse...

**En pratique.** Lucas tente de trouver une date qui pourrait convenir à chacun et à chacune. En aucun cas, il ne peut choisir un jour au hasard, même s'il est investi d'un pouvoir issu de la direction générale. Respect mutuel et compromis vont ainsi de pair. ■

*Par Nathalie Lorrain, directrice associée du cabinet de conseil Itinéraires interculturels. Illustration Diego Aranega pour Management*

**Pays-Bas : cash et consensus** Ne vous avisez jamais d'imposer un process à des Néerlandais ! Cultivant le consensus depuis l'Union d'Utrecht de 1579 (premier pas vers leur indépendance), les Néerlandais sont allergiques à n'importe quelle forme de toute-puissance, surtout venant de l'étranger. Ils entreront alors dans une phase de résistance active, sans pour autant faire preuve d'agressivité. Ce style de communication direct leur permet de s'assurer que le message est bien passé.

**Colombie : les ordres d'abord** Héritage des civilisations précolombiennes et de la colonisation espagnole, la société colombienne contemporaine fonctionne selon une organisation pyramidale, avec un fort rapport à l'autorité et à la hiérarchie. Aussi les décisions prises par le chef sont-elles respectées et non négociables. En contrepartie de l'acceptation du pouvoir fort et dominant qui en résulte, le chef doit garantir la protection et la sécurité des siens.