

Alterstice

Revue internationale de la recherche interculturelle
International Journal of Intercultural Research
Revista Internacional de la Investigacion Intercultural



Interactions et compétence interculturelle communicationnelle à l'UQO, une université québécoise de région accueillant peu d'étudiants internationaux

Andréanne Gélinas-Proulx, Edwin Javier Parrado Mora et Maude Desautels

Volume 9, numéro 2, 2020

Les étudiants internationaux en milieu universitaire québécois et ailleurs : enjeux interactionnels et expériences interculturelles en contexte de mobilité

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/1082526ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/1082526ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

Éditeur(s)

Alterstice

ISSN

1923-919X (numérique)

[Découvrir la revue](#)

Citer cet article

Gélinas-Proulx, A., Parrado Mora, E. J. & Desautels, M. (2020). Interactions et compétence interculturelle communicationnelle à l'UQO, une université québécoise de région accueillant peu d'étudiants internationaux. *Alterstice*, 9(2), 21–33. <https://doi.org/10.7202/1082526ar>

Résumé de l'article

Quelques études portent sur l'expérience des étudiants internationaux (ÉI) dans les universités québécoises qui reçoivent un nombre important d'ÉI, mais qu'en est-il pour les universités qui reçoivent moins de 1 % des ÉI de la province ? Cet article présente les résultats d'une recherche qui s'intéresse à comprendre, dans une perspective systémique et interculturelle, l'expérience des ÉI de l'Université du Québec en Outaouais (UQO) à partir de leurs interactions avec les acteurs locaux, tant dans l'institution universitaire qu'en dehors. Par ailleurs, nous explicitons le rôle que joue la compétence interculturelle communicationnelle dans ces interactions sociales.

Les résultats issus de cette étude qualitative menée par groupe de discussion et entrevues auprès de 6 ÉI et 4 enseignantes de l'UQO mettent en évidence qu'en général, selon leur point de vue, les interactions des ÉI avec les étudiants locaux, les enseignants, le personnel de soutien et les membres de la communauté en dehors de l'université sont impartiales, cordiales, respectueuses et amicales ainsi qu'empreintes de soutien. On a pu constater cependant aussi des tensions, des frustrations, un manque de respect, une forme de ghettoïsation et de la solitude. Par rapport à la thématique de la compétence interculturelle communicationnelle, nous remarquons que des ÉI de l'UQO ainsi que des acteurs locaux démontrent de la flexibilité en s'adaptant, de la curiosité, de la sensibilité, de l'empathie ainsi que de l'ouverture, du respect et une appréciation positive des différences culturelles. D'autres exemples illustrent au contraire des situations allant jusqu'à l'exclusion et la discrimination. Enfin, cette étude suggère, entre autres, qu'une formation pour développer la compétence interculturelle communicationnelle des acteurs de l'institution serait nécessaire à l'UQO, ce qui aiderait au développement d'une plus grande sensibilisation aux défis que vivent les ÉI.



ARTICLE THÉMATIQUE

Interactions et compétence interculturelle communicationnelle à l'UQO, une université québécoise de région accueillant peu d'étudiants internationaux

Andréanne Gélinas-Proulx¹, Edwin Javier Parrado Mora¹ et Maude Desautels¹

Résumé

Quelques études portent sur l'expérience des étudiants internationaux (ÉI) dans les universités québécoises qui reçoivent un nombre important d'ÉI, mais qu'en est-il pour les universités qui reçoivent moins de 1 % des ÉI de la province ? Cet article présente les résultats d'une recherche qui s'intéresse à comprendre, dans une perspective systémique et interculturelle, l'expérience des ÉI de l'Université du Québec en Outaouais (UQO) à partir de leurs interactions avec les acteurs locaux, tant dans l'institution universitaire qu'en dehors. Par ailleurs, nous explicitons le rôle que joue la compétence interculturelle communicationnelle dans ces interactions sociales.

Les résultats issus de cette étude qualitative menée par groupe de discussion et entrevues auprès de 6 ÉI et 4 enseignantes de l'UQO mettent en évidence qu'en général, selon leur point de vue, les interactions des ÉI avec les étudiants locaux, les enseignants, le personnel de soutien et les membres de la communauté en dehors de l'université sont impartiales, cordiales, respectueuses et amicales ainsi qu'empreintes de soutien. On a pu constater cependant aussi des tensions, des frustrations, un manque de respect, une forme de ghettoïsation et de la solitude. Par rapport à la thématique de la compétence interculturelle communicationnelle, nous remarquons que des ÉI de l'UQO ainsi que des acteurs locaux démontrent de la flexibilité en s'adaptant, de la curiosité, de la sensibilité, de l'empathie ainsi que de l'ouverture, du respect et une appréciation positive des différences culturelles. D'autres exemples illustrent au contraire des situations allant jusqu'à l'exclusion et la discrimination. Enfin, cette étude suggère, entre autres, qu'une formation pour développer la compétence interculturelle communicationnelle des acteurs de l'institution serait nécessaire à l'UQO, ce qui aiderait au développement d'une plus grande sensibilisation aux défis que vivent les ÉI.

Rattachement des auteurs

¹ Université du Québec en Outaouais (UQO), Gatineau, Canada

Correspondance

andreeanne.gelinas-proulx@uqo.ca

Mots clés

étudiants internationaux; université; interactions; compétence interculturelle communicationnelle

Pour citer cet article

Gélinas-Proulx, A., Parrado Mora, E. J. et Desautels, M. (2020). Interactions et compétence interculturelle communicationnelle à l'UQO, une université québécoise de région accueillant peu d'étudiants internationaux. *Alterstice*, 9(2), 21-34.

Introduction

Malgré une augmentation globale du nombre d'étudiantes et étudiants internationaux (ÉI) dans les universités du Québec, certaines de ces universités en accueillent encore très peu (Germain et Vultur, 2016). Par exemple, à l'automne 2013, alors que l'Université McGill attirait près de 25 % de l'ensemble des ÉI au Québec, d'autres institutions comme l'École nationale d'administration publique (ENAP), l'Institut national de la recherche scientifique (INRS), l'Université TÉLUQ, l'Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue (UQAT) et l'Université du Québec en Outaouais (UQO) en attiraient moins de 1 % (Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur, 2017). De plus, à l'automne 2017, à l'Université McGill qui accueillait alors le plus d'ÉI, ces derniers formaient 27 % de la population étudiante de 1^{er} cycle, contre 8 % d'étudiants à statut de résident permanent et 65 % ayant la citoyenneté canadienne (Couillard, 2019). Selon le même auteur, à l'UQO, qui se classe à l'avant-dernier rang devant l'Université TÉLUQ, les ÉI formaient 3 % de la population étudiante de 1^{er} cycle, contre 8 % d'étudiants ayant un statut de résident permanent et 88 % ayant la citoyenneté canadienne. Au 2^e cycle universitaire, toujours à l'automne 2017, l'Université Bishop's comptait 67 % d'ÉI parmi sa population étudiante de 2^e cycle, contre 8 % pour l'UQO. Dans ce contexte, on peut se demander si une concentration plus ou moins forte d'ÉI dans les universités influence l'expérience qu'ils vivent et, plus précisément, leurs interactions avec les acteurs locaux.

Problématique

Des recherches ont démontré que les ÉI vivent différents défis : choc culturel, difficulté d'adaptation au changement de type de système éducatif, barrières langagières, difficultés financières, multiples difficultés de communication avec les différents acteurs dans leurs milieux de vie, complexité à tisser des liens avec les acteurs locaux (Boulanger, 2018; Côté, 2018; Gyurakovics, 2014; Manich, 2015; Pilote et Benabdeljalil, 2007). Plus spécifiquement, par rapport aux interactions, une étude soulève qu'une des plus grandes difficultés vécues par les ÉI de l'Université du Québec à Trois-Rivières (UQTR) consiste à interagir avec les acteurs locaux (Boulanger, 2018). La recherche de Côté (2018), dont les participants sont des étudiants locaux de l'Université du Québec à Chicoutimi (UQAC), montre que « Les qualificatifs des contacts négatifs de nos participants (conflictuel, difficile, lourd, dérangeant) laissent croire que des difficultés importantes ont été rencontrées [...] On pourrait donc se questionner sur la compétence en communication interculturelle chez les étudiants hôtes de l'UQAC » (p. 122). En outre, la recherche de Gyurakovics (2014), menée à l'Université Laval, expose que « Les étudiants disent éprouver des difficultés à tisser des liens avec des étudiants québécois » (p. 90). Par ailleurs, dans l'étude de Manich (2015), se déroulant à l'Université de Montréal, on apprend que les ÉI souffrent d'un manque d'amitiés avec les étudiants locaux. Enfin, Pilote et Benabdeljalil (2007), ayant aussi mené une étude à l'Université Laval, soulignent que les ÉI ont de la difficulté à établir des relations positives et effectives avec les enseignants et les autres étudiants. Ces études ont été réalisées auprès d'étudiants qui fréquentent les universités francophones québécoises qui accueillent le plus d'ÉI (Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur, 2017). À notre connaissance, à l'exception de l'étude de Germain et Vultur (2016) menée à l'INRS, aucune étude axée sur les interactions des ÉI avec les acteurs locaux n'a été réalisée dans les universités qui accueillent moins de 1 % de l'ensemble des ÉI au Québec.

Objectif et questions de recherche

Nous nous intéressons à l'une de ces universités régionales au Québec dans laquelle les ÉI forment un faible pourcentage de la population universitaire, soit l'UQO. Plus précisément, notre objectif vise à comprendre, dans une perspective systémique et interculturelle, l'expérience vécue des ÉI de l'UQO avec les acteurs locaux, aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'université. Nous avons donc formulé deux questions de recherche : 1) quel est le point de vue d'ÉI de l'UQO à propos de leur expérience avec les acteurs locaux et 2) quel est le point de vue des enseignants (professeurs et chargés de cours) de l'UQO à propos de l'expérience vécue par les EI avec les acteurs locaux. Par rapport à l'expérience vécue, deux thèmes seront discutés : les interactions entre ÉI et les acteurs locaux et leur compétence interculturelle communicationnelle.

Cadre conceptuel

Dans le but de clarifier les concepts de l'objectif et des questions de recherche ainsi que les thèmes qui en découlent, nous présentons les définitions retenues pour l'interculturel et la perspective systémique interculturelle ainsi que celles d'interaction et de compétence interculturelle communicationnelle.

D'entrée de jeu, l'interculturel est plus que la diversité, il fait ici référence à un « courant de pensée qui comprend une philosophie d'action » (White, 2015, p. 43), où l'accent est mis sur les dynamiques de la rencontre des individus de différentes cultures (Gratton, 2009).

Pour étudier ces dynamiques de rencontre entre individus de cultures différentes, le modèle écosystémique de Bronfenbrenner appliqué au domaine interculturel par Vatz Laaroussi et Belkhdja (2012) est aidant. Leur modèle est composé de cinq systèmes et est développé pour porter un regard systémique sur les diverses dimensions de structuration de l'immigration. L'ontosystème est l'immigrant lui-même. Le microsystème intègre les réseaux primaires, les services, le monde de l'éducation et du travail ainsi que les réseaux locaux et immigrants. Les interactions entre les microsystèmes constituent le mésosystème. L'exosystème est composé des politiques, lois et règlements qui norment les systèmes précédents et le macrosystème est le système des rapports majoritaires/minoritaires. Ce modèle nous semble transposable à l'expérience des ÉI. Ainsi, l'ontosystème fait référence aux caractéristiques propres des ÉI (états, compétences, habiletés et déficits, réussite) dans leur processus de resocialisation, soit l'apprentissage et l'intériorisation à leur personnalité d'éléments socioculturels de la nouvelle société et sa culture tout en conservant certains de ses traits culturels (Frozzini, Gonin et Lorrain, 2019). L'une des caractéristiques communes des ÉI de notre étude est qu'ils doivent tous posséder un permis d'études pour résider temporairement au Québec et étudier à l'UQO depuis au moins une session. Le microsystème est composé de leur réseau primaire immédiat (les acteurs locaux), soit les personnes étudiant ou travaillant à l'université, les personnes du monde du travail (leur milieu de travail ou les personnes qu'ils côtoient pour obtenir des biens et des services) et les membres de la communauté (domaine religieux, des loisirs, etc.). Le mésosystème constitue les interactions entre les différents microsystèmes. L'exosystème demeure celui des lois et règlements. Finalement, le macrosystème est celui des rapports de pouvoir où les valeurs et croyances de la majorité sont favorisées.

Inscrites dans cette perspective interculturelle et systémique, les interactions (mésosystème) entre les ÉI et les acteurs locaux seront étudiées, sachant qu'elles peuvent être influencées par les normes sociales (exosystème) et les rapports de pouvoir (macrosystème). Par interaction, nous entendons : « La plus petite unité concrète d'observation du sociologue, c'est la relation entre deux personnes, c'est le rapport qui existe entre elles [...] » (Rocher, 2010, p. 14). Pour Lehn (2007), ces relations sociales, qui peuvent toutefois survenir entre deux personnes ou plus, se produisent quand une personne en perçoit une autre (ou d'autres) et oriente vers elle(s) son action ou ses activités.

Enfin, les interactions entre ÉI et acteurs locaux semblent modulées par la compétence interculturelle communicationnelle (*intercultural communication competence*) des individus, soit l'une des caractéristiques de leur ontosystème. Cette compétence, qui est un savoir-agir, se définit comme la capacité à gérer de façon appropriée et efficace des interactions entre des individus qui, à certains degrés, présentent des conceptions du monde différentes ou divergentes sur les plans affectif, cognitif et comportemental (Spitzberg et Changnon, 2009). Selon ces auteurs, il existe plusieurs modèles de la compétence, dont les modèles dits compositionnels, qui sont des typologies de composantes de la compétence sans lien entre elles. Ces composantes peuvent être des connaissances, des attitudes, des habiletés pour produire des conditions qui favorisent de bonnes interactions, donc des savoirs, des savoir-être, des savoir-faire qui peuvent être développés (Bennett, 2009). Ces composantes de la compétence varient également selon la fonction des individus en milieu universitaire, comme les administrateurs ainsi que le personnel de soutien (Howard-Hamilton, Cuyjet et Cooper, 2011), les étudiants locaux ou internationaux (Deardorff, 2006) et les enseignants (Murray, 2016).

Méthodologie

Cette section présente le type de recherche, les caractéristiques de l'institution universitaire, les méthodes de collecte et d'analyse de données de notre étude et les caractéristiques des participants pour chacun des outils de collecte de données.

Type de recherche

Cette étude s'inscrit dans un projet de recherche plus large portant sur les interactions des ÉI dans cinq universités du réseau des universités du Québec (Bérubé, Bourassa-Dansereau, Frozzini, Gélinas-Proulx et Rugira, 2018). Il s'agit d'une recherche qualitative ancrée dans un paradigme compréhensif, c'est-à-dire que les participants sont porteurs de significations et le chercheur peut accéder au sens que les participants accordent à leur expérience et à leur vécu en démontrant de l'empathie (Mucchielli, 2004). Nous partons donc du point de vue des participants pour saisir l'expérience sociale et universitaire des ÉI (Malo, 2006). Pour cet article, nous présentons une partie des résultats de l'une des cinq universités, soit ceux de l'UQO.

Caractéristiques de l'institution universitaire

L'UQO est une université régionale se déployant sur deux campus (Gatineau et Saint-Jérôme) et ayant aussi deux centres universitaires hors campus, à Ripon et à Sainte-Thérèse. Le campus principal est situé à Gatineau, ville reconnue pour sa diversité ethnoculturelle (Statistique Canada, 2017), et dans la région de l'Outaouais, qui se classe au 8^e rang des régions les plus peuplées parmi les 17 régions administratives du Québec (ministère de l'Économie, de la Science et de l'Innovation, 2018a). Quant à son 2^e campus, celui de Saint-Jérôme, il est situé dans la région des Laurentides, qui est beaucoup moins diversifiée sur le plan ethnoculturel, mais qui se classe au 4^e rang des régions les plus peuplées parmi 17 régions administratives du Québec (ministère de l'Économie, de la Science et de l'Innovation, 2018b).

À l'automne 2019, on recense 441 ÉI pour un total de 7 075 étudiants tous cycles confondus, soit 6 % de la population étudiante de l'université (UQO, 2020). Les pays les plus représentés parmi les ÉI de tous les cycles confondus à cette université en 2016 étaient la France, avec 97 ÉI, suivie du Sénégal avec 25 ÉI, de la Côte d'Ivoire avec 21 ÉI ainsi que de la Tunisie avec également 21 ÉI (Université du Québec, 2018). Enfin, la responsabilité de l'accueil et de l'intégration des ÉI à l'UQO revient au Bureau du registraire (comme à la TÉLUQ), contrairement aux autres universités du Réseau de l'Université du Québec qui confient cette responsabilité aux Services aux étudiants.

Méthodes de collecte et d'analyse des données

Les données ont été collectées auprès d'acteurs de cette université de trois façons. Premièrement, un groupe de discussion d'environ 1 h 30 a eu lieu en février 2019 avec six ÉI. Deuxièmement, quatre entrevues semi-dirigées individuelles d'environ 1 h avec des ÉI ont été réalisées en mars 2019. Troisièmement, quatre entrevues semi-dirigées individuelles durant de 30 min à 2 heures avec des enseignantes de l'université (professeures et chargée de cours) ont eu lieu en juillet 2019. Malgré deux tentatives pour recruter des étudiants locaux, aucun ne s'est manifesté.

Le groupe de discussion et les entrevues ont été enregistrés et les idées principales et les citations pour les évoquer ont été retranscrites. Le groupe de discussion et les entrevues portaient sur cinq thèmes (la réussite universitaire des ÉI, les interactions entre les ÉI et les acteurs locaux, les enjeux de communication interculturelle qui caractérisent les interactions, les enjeux entourant la sécurité psychosociale et la resocialisation des ÉI, les expériences vécues pendant le processus migratoire). Pour les deux thèmes traités dans cet article (les points de vue des participants par rapport aux interactions et à la compétence interculturelle communicationnelle), les résultats proviennent d'une analyse qualitative des données, soit l'analyse inductive générale (Blais et Martineau, 2006) : les catégories pour coder les unités de sens à l'aide du logiciel Nvivo 12 ont émergé à la lecture du corpus de données collectées.

Pour réaliser de façon éthique la collecte et l'analyse des données, nous avons obtenu un certificat d'éthique de la recherche de l'UQO. Les participants ont signé des formulaires de consentement indiquant, entre autres, que nous

allions préserver leur anonymat en retirant les données identificatoires et en utilisant un pseudonyme. Enfin, les données sont conservées de manière à protéger la confidentialité des participants.

Caractéristiques des participants

Le tableau 1 présente quelques caractéristiques des participants de la recherche en fonction de nos outils de collecte de données.

Tableau 1. Caractéristiques des participants à la recherche

Outils	Effectifs	Caractéristiques
Groupe de discussion	6 étudiants internationaux (ÉI)	<ul style="list-style-type: none"> • Sexe : (4) hommes; (2) femmes • Âge : (1) 18 à 24 ans; (3) 25 à 29 ans; (2) 30 à 39 ans • Revenus : (1) 0 \$; (2) moins de 10 000 \$; (1) 10 001 à 20 000 \$; (1) 20 001 à 30 000 \$; (1) Aucune réponse • Pays d'origine : (3) Togo; (2) Côte d'Ivoire; (1) Suisse • Études en cours : (1) 1^{er} cycle; (5) 2^e cycle
Entrevues semi-dirigées	4 étudiants internationaux (ÉI)	<ul style="list-style-type: none"> • Sexe : (3) hommes; (1) femme • Âge : (1) 18 à 24 ans; (1) 25 à 29 ans; (2) 30 à 39 ans • Revenus : (1) 0 \$; (1) moins de 10 000 \$; (1) 20 001 à 30 000 \$; (1) Aucune réponse • Pays d'origine : (2) Togo; (2) Côte d'Ivoire • Études en cours : (1) 1^{er} cycle; (3) 2^e cycle
Entrevues semi-dirigées	4 enseignantes	<ul style="list-style-type: none"> • Sexe : (4) femmes • Pays d'origine : (2) Canada; (2) autres pays • Emploi : (1) professeure (P); (1) chargée de cours (CC); (1) professeure et directrice de module (PDM); (1) professeure et directrice de département (PDD) • À l'UQO depuis : 2 à 30 ans

Résultats

La section des résultats se divise en deux thèmes : 1) le point de vue des participants par rapport aux interactions entre les ÉI et les acteurs locaux et 2) le point de vue des participants par rapport à la compétence interculturelle communicationnelle des ÉI et des acteurs locaux.

Point de vue des participants par rapport aux interactions entre les étudiants internationaux et les acteurs locaux

Pour ce thème, ce sont quatre catégories qui ont été définies. Il s'agit des relations entre l'ontosystème (l'ÉI) et le microsystème (les acteurs locaux) constitué 1) des étudiants locaux, 2) des enseignants, 3) du personnel de soutien et 4) des membres de la communauté en dehors de l'université.

Relations entre les étudiants internationaux et les étudiants locaux

Quatre sous-catégories émergentes se dégagent de la relation entre les ÉI et les étudiants locaux, soit 1) l'effet catalyseur de l'Association étudiante, 2) des relations cordiales, respectueuses et amicales, mais pas en tout temps, 3) le soutien par les pairs et 4) les tensions lors des travaux d'équipe.

Deux ÉI ont eu des interactions fructueuses avec des étudiants locaux par l'entremise des activités de l'Association des étudiants. Par exemple, un étudiant mentionne : « Avec l'Association des étudiants [...] avec les petites

organisations des événements et autres, au moins ça permet à l'étudiant de s'épanouir, de tisser des relations avec les autres étudiants » (Komi, ÉI).

De plus, trois ÉI sur six ont entretenu des relations cordiales, respectueuses et amicales avec des étudiants locaux. Antoine, un ÉI, précise toutefois qu'il est plus facile de travailler avec des étudiants locaux qui ont déjà voyagé, car ils démontrent plus d'ouverture et sont plus compréhensifs vis-à-vis de la réalité des ÉI. Pour Marie-Josée (ÉI), ce sont les groupes de discussion en classe qui lui ont permis d'établir un premier contact avec les étudiants locaux, qui s'est transformé en amitié. En contrepartie, il a été très difficile pour trois ÉI d'entretenir une amitié après les cours. Cet ÉI mentionne que « Tout le monde prend son chemin, personne ne regarde l'autre » (Komi, ÉI). Ce dernier n'a donc pas d'amis québécois, mais plutôt des amis d'origines diverses. Pour Antoine (ÉI), « tu peux travailler avec quelqu'un, mais demain matin tu lui dis bonjour, mais il ne te regarde même pas ». De plus, en contexte de résidence, Antoine révèle une situation tendue avec l'un de ses colocataires québécois qui semblait se donner plus de privilèges parce qu'il était québécois.

Par ailleurs, trois ÉI donnent des exemples du soutien par les pairs dont ils ont bénéficié. Maude (ÉI) soutient qu'après avoir connu une collègue étudiante de son programme, le processus de familiarisation avec le système de santé et la culture lui a permis de mieux comprendre son environnement. Deux ressources enseignantes proposent d'ailleurs qu'un système de jumelage entre ÉI et étudiants locaux soit développé. Nadine (professeure, PDD) précise : « Je pense qu'on devrait sensibiliser l'Association ou les étudiants qui sont déjà là pour qu'ils aident eux-mêmes les étudiants qui arrivent. [...] parce que c'est toujours plus facile de parler avec les siens qu'avec une institution ».

Enfin, ce sont aussi lors des travaux d'équipe exigés dans les cours que les interactions entre les ÉI et les étudiants locaux peuvent être tendues, selon des ÉI et des enseignantes de l'étude. Par exemple, lors des travaux en équipe en classe ou en dehors de la classe certains étudiants locaux « sont un peu fermés et ne permettent pas même les simples discussions », de débattre d'idées (Antoine). Bien que ce ne soit pas toujours le cas, il semble aussi y avoir une tendance à la non-mixité : les ÉI restent ensemble et les étudiants locaux travaillent également entre eux.

Relations entre les étudiants internationaux et les enseignants

Une seule sous-catégorie a émergé pour décrire les relations entre les ÉI et les ressources enseignantes (professeurs/directeurs de mémoire et de thèse et chargés de cours), pour exprimer qu'elles étaient impartiales, cordiales, respectueuses et amicales.

Les exemples suivants viennent préciser les interactions dites impartiales, cordiales, respectueuses et amicales. Par exemple, « il n'y a pas de favoritisme [...], ils essaient de servir tout le monde » (Antoine). Une professeure confie qu'elle est impartiale, mais en fonction des exemples qu'elle donne, on constate qu'elle est en mesure d'ajuster ses attentes envers les ÉI pour accroître l'équité. Antoine ajoute que depuis son arrivée, il n'a jamais eu de conflit avec des enseignants : « Ils nous donnent notre place et ils nous respectent beaucoup. On travaille de façon conviviale ». D'ailleurs, Sandrine (CC), mentionne que les interactions avec les ÉI sont, dans la plupart des cas, toujours très positives. En fait, les ÉI sont très polis selon deux enseignantes. Marie-Josée (ÉI) ajoute qu'il y a même des enseignantes avec qui elle est devenue amie. Toutefois, Lucie, professeure et directrice de thèse (PDM) montre que les interactions ne sont pas toujours aussi positives : « [...] je suis la personne toute désignée pour diriger son projet de recherche, mais je suis une femme. [...] Alors, il a fallu que je replace des choses aussi ».

Relations entre les étudiants internationaux et le personnel de soutien

Deux sous-catégories ont émergé pour qualifier les relations entre les ÉI et le personnel de soutien (à savoir tout employé de l'UQO qui interagit avec les ÉI à l'exception des enseignants). Premièrement, ces relations sont la plupart du temps impartiales, cordiales et respectueuses. Deuxièmement, ces relations peuvent aussi créer de la frustration.

Les ÉI qualifient les interactions qu'ils ont avec le personnel de soutien comme étant impartiales, cordiales et respectueuses. Komi (ÉI) a essayé de négocier à l'université, mais on lui a bien fait comprendre que cela ne fonctionnait pas comme ça ici. Il mentionne toutefois qu'il apprécie ce respect des règles. Quant à Marie-Josée, elle mentionne que le personnel avait de la difficulté avec son accent, mais finalement ils ont réussi à avoir de très bonnes relations. Elle mentionne que les gens sont vraiment courtois. Toutefois, selon deux enseignantes, cette courtoisie ne semble pas toujours présente: « J'ai beaucoup de plaintes de la part des étudiants [...] de façon on va dire interpersonnelle qu'ils sont mal reçus [...] » (Nadine, PDD).

Malgré les bonnes relations entre les ÉI et le personnel de soutien dans la plupart des cas, quelques situations frustrantes pour les ÉI ont été mentionnées. Un exemple, fourni par Antoine, concerne le fait qu'on n'arrive pas à résoudre son problème, soit d'apposer un cachet de l'université sur une facture afin qu'il puisse la soumettre aux autorités de son pays afin qu'ils débloquent sa bourse d'études.

Relations entre les étudiants internationaux et les personnes en dehors de l'université

Trois sous-catégories émergentes ont été dégagées des données collectées par rapport aux relations entre les ÉI et les personnes en dehors de l'université (personnes issues du monde du travail ou membres de la communauté). D'abord, des ÉI parlent de leurs relations amoureuses et de leur réseau de soutien. Ensuite, on constate un isolement social. Enfin, bien que les Québécois soient gentils, certains ont définitivement moins d'entregent.

Effectivement, les ÉI ont développé des relations en dehors de l'université. En fait, deux ÉI sur six ont dévoilé qu'elles avaient développé des relations amoureuses au Québec. D'autres ont développé un réseau de soutien. Pour Kheops (ÉI), ce réseau social sur Facebook était connu avant son arrivée au Canada : « Certains étaient déjà au Canada et offraient des conseils à ceux qui désiraient venir étudier. Un peu comme moi, j'aide toujours ces groupes-là, pour ceux qui désirent venir, commencer les démarches. »

Dans le cas d'Antoine, c'est à son arrivée au Canada qu'il a croisé de bonnes personnes sur son chemin. Toutefois Komi ajoute qu'il a demandé à un collègue de travail de l'aider, mais ce dernier a refusé. Il conclut qu'il n'est pas facile de tisser des relations avec les autres.

La solitude peut effectivement guetter les ÉI. Sandrine (CC) explique que :

Parfois, ça peut arriver aussi que les fins de semaine, ils [les ÉI] soient très isolés. Je sais qu'il y a des universités comme l'UQAM, l'Université d'Ottawa, ils ont des programmes pour les fêtes. Des programmes de jumelages ou de parrainage où on demande aux familles si vous aimeriez inviter un étudiant.

Par ailleurs, les six ÉI sont d'avis que les Québécois « dans la majorité des cas, sont gentils, présents, très serviables » (Antoine). Toutefois, un ÉI est d'avis que « certains Québécois sont très réservés et certains sont même réticents face aux étrangers » (Komi). Les ÉI précisent quelques situations au travail lors desquelles les relations sont plus difficiles. Par exemple, après une discussion avec un client dans son milieu de travail, un ÉI mentionne : « Les gens pensent que tous les ÉI qui sont ici sont issus d'une famille riche, mais ce n'est pas ça. » (Kheops).

Point de vue des participants par rapport à la compétence interculturelle communicationnelle des étudiants internationaux et des acteurs locaux

Ce thème comporte quatre catégories, soit certaines composantes de la compétence interculturelle communicationnelle : l'adaptation, la curiosité, la sensibilité et l'empathie ainsi que l'ouverture, le respect et l'appréciation des différences culturelles.

L'adaptation

Les ÉI possèdent une capacité d'adaptation qui favorise la communication interculturelle. Par exemple : « Cet environnement [de la classe] n'était pas difficile, parce que moi personnellement je m'adapte vite à des circonstances » (Antoine). D'autres ÉI essaient d'adapter leur façon de parler en changeant leur accent ou leur

expression. Ils ont dû également s'adapter à l'accent québécois et aux expressions, ce qui était ardu au début de leur séjour. Certains ÉI ont aussi modifié leurs comportements en ayant observé les interactions au Québec. Par exemple, Kheops ne s'assoit plus trop près des gens dans l'autobus ou ne salue plus l'ensemble de la classe quand il y entre.

Également, des acteurs locaux démontrent qu'ils s'adaptent vis-à-vis des ÉI. Cécile (P) mentionne qu'il s'agit de l'une de ses forces et Lucie (P) mentionne qu'elle fait attention aux expressions québécoises qu'elle utilise et qu'elle s'assure de les expliquer. Plus concrètement, une autre professeure (Nadine, PDD) mentionne : « Moi, je suis comme un caméléon, donc s'il y a un étudiant chinois qui vient et me donne la feuille de cette façon, je vais prendre la feuille de la même façon ».

Cependant, comme nous l'avons mentionné, il a été difficile pour des ÉI de comprendre l'accent et les expressions québécoises : « avec les professeurs, vraiment, j'avais du mal à percevoir exactement ce qu'ils disaient » (Kheops). Il ajoute que les enseignants ne semblent pas tous sensibles à cette réalité. Par ailleurs, des ÉI sont conscients que certaines personnes ont des difficultés à les comprendre. Marie-Josée mentionne que les différences d'expression, de vocabulaire et d'accent compliquent la communication.

La curiosité

Des ÉI ont la perception qu'ils sont curieux parce qu'ils s'intéressent aux acteurs locaux, par exemple « en leur demandant comment ça se passe ici » (Kheops).

Les ÉI mentionnent aussi que les acteurs locaux sont curieux. Marie-Josée souligne que les membres de la communauté veulent savoir « comment c'est dans mon pays, ils sont éblouis par mes vêtements, notre culture et nos origines ». Par ailleurs Sandrine (CC), qui a observé les interactions entre les ÉI et les étudiants locaux, mentionne :

[...] les étudiants canadiens sont très intéressés à savoir des choses, à connaître plus des cultures. [...] ce n'est pas tout le monde, mais je peux dire qu'il y en a plusieurs qui ont cette capacité d'ouverture et qui sont intéressés.

Nadine et Cécile se disent elles-mêmes curieuses : « De la curiosité certainement [mais...] c'est toujours de jauger ça parce que les gens ne deviennent pas les porte-parole de leurs cultures non plus » (Cécile, P).

Toutefois, des ÉI mentionnent que certains acteurs locaux manquent de curiosité. Komi, entre autres, ne ressent pas beaucoup de curiosité de la part des Québécois, comme s'ils étaient habitués à vivre avec des « étrangers ». Antoine ajoute que certains Québécois « ne veulent pas savoir qui tu es et ils ne veulent pas non plus que tu saches ce qu'ils sont ».

La sensibilité et l'empathie

Des ÉI démontrent de la sensibilité et de l'empathie. Kheops, lorsqu'il travaille en équipe, relate : « Je suis sensible à ma manière de parler puisque je sais que nos échanges peuvent être différents ».

Des ÉI mentionnent que les acteurs locaux démontrent aussi de la sensibilité et de l'empathie. « Mes camarades de classe qui savent que je ne comprends pas toutes les expressions sont plus sensibles et veulent m'expliquer les expressions » (Kheops). Des professeures mentionnent qu'elles ont démontré de la sensibilité et, par leurs exemples, nous pouvons mesurer leur sensibilité et leur empathie. Lucie (PDM) mentionne :

mais des fois je me dis, est-ce que je suis moi-même raciste, je suis disons plus indulgente. Parce que le racisme des fois ça va dans les deux bords, alors des fois il faut que je me ferme les yeux, ok bon oublie le nom, oublie l'image, oublie la figure, ce dossier-là, pour le dossier.

Par ailleurs, les ÉI et les professeures n'ont pas explicitement mentionné que des acteurs locaux manquaient de sensibilité ou d'empathie, mais à la lecture des résultats portant sur les interactions, on constate que certains ont manqué de sensibilité ou d'empathie.

L'ouverture, le respect et l'appréciation des différences culturelles

Des ÉI démontrent de l'ouverture, du respect et apprécient les différences culturelles. Par exemple, Komi mentionne qu'il aime que les Québécois, les Canadiens respectent la loi, les consignes et qu'il voudrait transmettre cette valeur à son enfant, car dans son pays c'est bien différent.

Les ÉI mentionnent aussi que les acteurs locaux démontrent de l'ouverture, du respect et une appréciation positive des différences culturelles. Marie-Josée ressent moins de jugement à l'université que dans la communauté par rapport à ses pratiques religieuses et au statut socioéconomique de ses parents. Toutefois, elle mentionne qu'après avoir vu une affiche dans la ville montrant des personnes de différentes nationalités : « [...] j'ai trouvé ça bien parce que ça montrait l'ouverture des gens de la ville de Saint-Jérôme. Ça permettait aussi aux gens de sentir qu'ils aient une place et que leur culture soit bienvenue » (Marie-Josée).

Trois professeures démontrent de l'ouverture dans leurs interactions. Par exemple, Nadine nous dit qu'elle a beaucoup d'ouverture face à des demandes d'ordre religieux. Elle suggère même à l'UQO d'ouvrir une salle de prière.

Malgré ces éléments positifs, des ÉI mentionnent qu'il arrive qu'il y ait une mauvaise interprétation des intentions, une incompréhension entre les personnes et des perceptions différentes. Par exemple :

Quand un Ivoirien parle d'un sujet passionnant, il a tendance à genre lever la voix [...] j'ai commencé à parler plus rapide et à lever la voix et [une Québécoise] a dit « mais c'est bon, ça va, ne chiale pas ! » comme si elle a pensé que je l'engueulais [...]. (Kheops)

Henri (ÉI) renchérit qu'il y a eu des incompréhensions à cause de son accent, de sa façon de questionner et de présenter ses points de vue.

Des ÉI ont ressenti de l'exclusion, de la discrimination (ex. stéréotype, préjugé) et un manque de respect. Par exemple : « Dans une équipe de travail dans laquelle il y avait déjà plusieurs étudiants d'une même nationalité [...] on se sentait mis à l'écart. » (Komi). Komi a aussi ressenti de la discrimination dans son lieu de travail en restauration. Il a observé qu'un Québécois avec quelques mois d'expérience a eu droit à une augmentation de salaire, mais pas forcément une personne issue de l'immigration. Henri a expérimenté ce sentiment en nous donnant plusieurs exemples. Il signale que des acteurs locaux ont certains préjugés et véhiculent des stéréotypes en relation avec les étudiants d'origine africaine et avec l'Afrique. Par exemple, il mentionne que les gens croient qu'en Afrique c'est la guerre partout et que c'est un grand désert. Enfin, il mentionne que « si tu marches sur le même trottoir, ils changent de trottoir et ce n'est pas les enfants, il y a aussi des adultes, ils s'en vont dans le sens opposé ». Marie-Josée mentionne que dans certaines soirées, elle a senti des regards sur elle puisqu'elle était la seule personne appartenant à une minorité visible.

Discussion

Précédemment, nous avons présenté des résultats permettant de mieux comprendre, dans une perspective systémique et interculturelle, l'expérience vécue des ÉI de l'UQO avec les acteurs locaux, aussi bien à l'université qu'en dehors de l'université. Plus précisément, nous avons exposé cette expérience à partir du thème des interactions et de la compétence interculturelle communicationnelle. Nous revenons donc dans la discussion sur ces deux thèmes et nous traçons ensuite le lien entre eux.

En disséquant nos résultats sur la thématique de l'interaction selon un modèle écosystémique, on constate que les ÉI de l'UQO, étant l'ontosystème, sont en relation avec plusieurs acteurs locaux du microsystème : les étudiants locaux, les membres du corps enseignant et le personnel de soutien de l'université, de même qu'avec des membres

de la communauté en dehors de l'université. D'une part, nous avons soulevé que ces relations sont impartiales, cordiales, respectueuses et amicales ainsi qu'empreintes de soutien. D'autre part, on constate aussi des tensions, des frustrations, un manque de respect, une forme de ghettoïsation et de la solitude. Nous expliquons en partie la nature positive de ces relations entre les ÉI et les acteurs locaux par l'exosystème, soit des lois et des règlements qui influencent les comportements des individus comme les Chartes des droits et libertés (canadienne et québécoise) et la loi sur le multiculturalisme canadien. Par ailleurs, le macrosystème, soit les rapports de pouvoir entre majorité et minorité, vient également expliquer, du moins partiellement, les aspects négatifs perçus dans la dynamique relationnelle.

Par rapport à nos résultats sur la thématique de la compétence interculturelle communicationnelle, nous remarquons que des ÉI de l'UQO ainsi que des acteurs locaux démontrent certaines composantes de cette compétence (Spitzberg et Changnon, 2009), qui est une caractéristique de leur ontosystème. Parmi ces composantes, on retrouve de la flexibilité en s'adaptant, de la curiosité, de la sensibilité et l'empathie ainsi que de l'ouverture, du respect et une appréciation positive des différences culturelles. Or, d'autres exemples illustrant le contraire ont aussi été présentés, certaines situations allant jusqu'à l'exclusion et la discrimination.

Par ailleurs, un regard croisé sur nos deux thématiques nous permet de constater l'influence de la compétence interculturelle communicationnelle sur la qualité des interactions. Ce constat met en exergue un aspect de la définition de la compétence interculturelle communicationnelle de Spitzberg et Changnon (2009), qui se définit comme la capacité de gérer de façon appropriée et efficace des interactions entre des individus qui, à certains degrés, présentent des conceptions du monde différentes ou divergentes sur les plans affectif, cognitif et comportemental.

De surcroît, comme nous l'avons indiqué précédemment, on relève dans la littérature scientifique plusieurs défis que vivent les ÉI, dont les multiples difficultés de communications avec les différents acteurs dans leurs différents milieux de vie et la difficulté à tisser des relations avec les acteurs locaux (Boulanger, 2018; Côté, 2018; Gyurakovics, 2014; Mainich, 2013; Pilote et Benabdeljalil, 2007). Nos résultats montrent qu'effectivement, les ÉI d'une université qui accueille peu ce type d'étudiants vivent aussi ce genre de défi, mais notre recherche montre qu'ils ne vivent pas seulement des défis, mais également des interactions positives. Comme pour la recherche réalisée à l'INRS, tout n'est pas blanc ou noir (Germain et Vultur, 2016). D'autre part, la cause des défis vécus n'est certainement pas unidirectionnelle : on constate qu'autant des ÉI que des acteurs locaux pourraient poursuivre le développement de leur compétence interculturelle communicationnelle. Ainsi, une plus grande sensibilisation et de la formation pour développer cette compétence pourraient être proposées par l'institution. Une formation pour développer cette compétence semble nécessaire, et ce, malgré le fait que l'UQO accueille un nombre restreint d'ÉI. Cette compétence est de toute façon transférable pour toutes les interactions entre les acteurs locaux et les étudiants issus de l'immigration (résidents permanents ou néo-Canadiens).

Conclusion

Notre étude a permis de répondre à nos questions de recherche, c'est-à-dire : 1) quel est le point de vue d'ÉI de l'UQO à propos de leur expérience avec les acteurs locaux et 2) quel est le point de vue de ressources enseignantes de l'UQO à propos de l'expérience vécue par les EI avec les acteurs locaux. À plusieurs égards, l'expérience vécue par les ÉI semble positive (interactions cordiales et impartiales). Or force est de constater que cette expérience est parfois teintée par des interactions malsaines, entre autres, pouvant s'expliquer par une compétence interculturelle et communicationnelle qui n'est pas développée par tous. Ainsi, pour contrer ces problèmes, il émane de nos résultats cinq recommandations pouvant être formulées pour l'université qui accueille peu d'ÉI, et ce, dans le but d'améliorer l'expérience des ÉI. La première recommandation reprend l'idée mentionnée ci-dessus concernant la formation pour développer la compétence interculturelle communicationnelle de l'ensemble des acteurs du milieu universitaire. La deuxième recommandation vise les acteurs locaux, qui devraient être sensibilisés aux défis que vivent les ÉI. D'ailleurs, des activités de compréhension et de partage mutuels pourraient être organisées. Ainsi, ces acteurs locaux, comme les étudiants locaux, pourraient comprendre leur responsabilité et leur rôle dans l'expérience que vivent les ÉI. La troisième recommandation cherche à favoriser l'entraide en proposant de créer un système de jumelage entre étudiants, mais aussi avec des familles dans la communauté

(Deraïche, Guillot et Carignan, 2018). La quatrième recommandation suggère d'ouvrir une salle de prière non pas pour une confession en particulier, mais pour offrir un espace de recueillement aux étudiants qui en auraient besoin. La cinquième recommandation concerne la préparation des ÉI avant leur arrivée au Canada, pour les conscientiser aux défis (voire aux chocs culturels) qu'ils pourraient vivre afin qu'ils s'y préparent et qu'ils connaissent les ressources aptes à les aider.

Évidemment, cette recherche comporte des limites. D'abord, il aurait certainement été pertinent d'obtenir le point de vue d'autres acteurs locaux, que ce soit des étudiants locaux, le personnel de soutien ou des membres de la communauté externe, pour mettre en perspective les propos des d'ÉI et ceux des enseignants. De plus, la participation volontaire des répondants introduit un biais, c'est-à-dire qu'on peut penser par exemple que nous avons obtenu le point de vue de personnes déjà sensibilisées et motivées à bien accueillir des ÉI ou celles d'ÉI qui vivent plus de difficultés que les autres et qui voient dans la recherche un espace pour se faire entendre. Enfin, un seul ÉI de premier cycle a participé à la recherche, les cinq autres étant au 2^e cycle.

Dans cette situation, plus de recherche devrait être effectuée sur cette thématique dans des institutions universitaires accueillant peu d'ÉI. En outre, il serait intéressant de faire une étude en observant des comportements plutôt qu'en partant de points de vue ou de comportements autorapportés des acteurs.

En somme, dans une perspective systémique et interculturelle, notre recherche vient documenter les interactions des ÉI avec les acteurs locaux d'une université régionale du Québec accueillant peu d'ÉI, tout comme elle décrit dans quelle mesure la compétence interculturelle communicationnelle est développée par ses acteurs.

Références bibliographiques

- Bennett, J. M. (2009). Transformative training: Designing programs for culture learning. Dans M. A. Moodian (dir.), *Contemporary leadership and intercultural competence: Understanding and utilizing cultural diversity to build successful organizations* (p. 95-110). Sage.
- Bérubé, F., Bourassa-Dansereau, C., Frozzini, J., Gélinas-Proulx, A. et Rugira, J.-M. (2018). *Les étudiants internationaux dans le réseau des universités du Québec : pour une meilleure connaissance des interactions en contexte interculturel* [rapport de recherche]. Université du Québec à Trois-Rivières (UQTR).
- Blais, M. et Martineau, S. (2006). L'analyse inductive générale : description d'une démarche visant à donner un sens à des données brutes. *Recherches qualitatives*, 26(2), 1-18.
- Boulanger, J. (2018). *L'adaptation transculturelle chez les étudiants universitaires internationaux* [mémoire de maîtrise, Université du Québec à Trois-Rivières]. Cognition. <http://depot-e.uqtr.ca/id/eprint/8771/1/032178766.pdf>
- Côté, S. (2018). *Les perceptions et attitudes des étudiants hôtes de l'Université du Québec à Chicoutimi face à l'intégration des étudiants internationaux* [mémoire de maîtrise, Université du Québec à Chicoutimi]. Constellation. https://constellation.uqac.ca/4501/1/CxF4txE9_uqac_0862N_10422.pdf
- Couillard, A. (2019). *Données sur le recrutement étranger. Perspective comparative*. Université du Québec, Comité des directeurs de finances.
- Deardorff, D. K. (2006). Identification and assessment of intercultural competence as a student outcome of internationalization. *Journal of Studies in International Education*, 10(3), 241-266.
- Deraïche, M., Guillot, M.-C. et Carignan, N. (dir.). (2018). Jumelage interculturel et pédagogie universitaire [numéro thématique]. *Alterstice*, 8(1).
- Frozzini, J., Gonin, A. et Lorrain, M.-J. (2019). Dynamiques interculturelles en milieu de travail et associatif : Des enjeux incontournables pour une participation démocratique des néo-Québécois. *Communiquer*, 25, 79-97. <https://id.erudit.org/jiderudit/1061998ar>

- Germain, A. et Vultur, M. (2016). *Entre mobilité et ancrage : les étudiants internationaux à l'INRS*. Montréal : Institut national de la recherche scientifique, Centre Urbanisation-Culture-Société. <http://espace.inrs.ca/id/eprint/3344/1/germain-vultur-2016.pdf>
- Gratton, D. (2009). *L'interculturel pour tous : une initiation à la communication pour le troisième millénaire*. Éditions Saint-Martin.
- Gyurakovics, J. (2014). *Les étudiants internationaux à Québec : Une étude transculturelle sur les dynamiques de perception des valeurs culturelles liées à la distance hiérarchique et à la proxémie* [mémoire de maîtrise, Université Laval]. Corpus. <http://hdl.handle.net/20.500.11794/25602>
- Howard-Hamilton, M. F., Cuyjet, M. J. et Cooper, D. L. (2011). Understanding multiculturalism and multicultural competence among college students. Dans M. J. Cuyjet, M. F. Howard-Hamilton et D. L. Cooper (dir.), *Multiculturalism on campus: theory, models, and practices for understanding diversity and creating inclusion* (p. 11-83). Stylus Publishing, LLC.
- Lehn, D. V. (2007). Interaction. Dans G. Ritzer (dir.), *The Blackwell Encyclopedia of Sociology* (p. 2361-2365). Blackwell Publishing.
- Mainich, S. (2015). *Les expériences sociales et universitaires d'étudiants internationaux au Québec, le cas de l'Université de Montréal : comprendre leur persévérance aux études* [thèse de doctorat, Université de Montréal]. Papyrus. https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/bitstream/handle/1866/13050/Mainich_Sarah_2015_these.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Malo, A. (2006). La construction du sens et la part de la voix du chercheur : une illustration basée sur une recherche menée dans le champ de recherche sur la formation à l'enseignement à partir d'une perspective non déficitaire. *Recherches qualitatives*, 26(2), 66-84.
- Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur (2017). Statistiques sur les étudiants internationaux dans le réseau universitaire [en ligne]. Gouvernement du Québec. http://www.education.gouv.qc.ca/references/tx-solrtyperecherchepublicationtx-solrpublicationnouveau/resultats-de-la-recherche/detail/article/statistiques-sur-les-etudiants-internationaux-dans-le-reseau-universitaire/?no_cache=1&chash=3f83a7e939ccc0180e35ce38beb9958b
- Ministère de l'Économie, de la Science et de l'Innovation (2018a). *Portrait régional Outaouais* [en ligne]. Gouvernement du Québec. https://www.economie.gouv.qc.ca/fileadmin/contenu/documents_soutien/regions/portraits_regionaux/Outaouais.pdf
- Ministère de l'Économie, de la Science et de l'Innovation (2018b). *Portrait régional Laurentides* [en ligne]. Gouvernement du Québec. https://www.economie.gouv.qc.ca/fileadmin/contenu/documents_soutien/regions/portraits_regionaux/Laurentides.pdf
- Mucchielli, A. (2004). *Dictionnaire des méthodes qualitatives en sciences humaines* (2^e éd.). Armand Colin.
- Murray, N. (2016). Dealing with diversity in high education: awareness-raising and a linguistic perspective on teachers' intercultural competence. *International Journal for Academic Development*, 21(3), 166-177.
- Pilote, A. et Benabdeljalil, A. (2007). Supporting the Success of Foreign Students in Canadian Universities / Favoriser la réussite éducative des étudiants étrangers dans les universités canadiennes. *Higher Education Perspectives*, 2(2), 24-46.
- Rocher, G. (2010). *Introduction à la sociologie générale* (3^e éd.). Hurtubise.
- Spitzberg, B. H. et Changnon, G. (2009). Conceptualizing intercultural competence. Dans D. K. Deardorff (dir.), *The SAGE handbook of intercultural competence* (p. 2-52). Sage.
- Statistique Canada (2017). Tableau 1 – Répartition géographique des immigrants et des immigrants récents et proportion qu'ils représentent au sein de la population des régions métropolitaines de recensement, Canada, 2016 [en ligne]. Statistique Canada. <https://www150.statcan.gc.ca/n1/daily-quotidien/171025/t001b-fra.htm>

Université du Québec (2018). Évolution du nombre d'étudiants étrangers selon le pays de citoyenneté, trimestres d'automne 2006 à 2016. Base de données PRISME. Université du Québec, Direction de la recherche institutionnelle.

Université du Québec en Outaouais (2020). Statistiques et faits [en ligne]. <https://uqo.ca/renseignements-generaux/luqo-en-quelques-mots/statistiques-et-faits>

Vatz Laaroussi, M. et Belkhodja, C. (2012). Introduction : Les défis d'une approche internationale sur un phénomène local, voire marginal. Dans C. Belkhodja et M. Vatz Laaroussi (dir.), *Immigration hors des grands centres. Enjeux, politiques et pratiques dans cinq états fédéraux* (p. 9-22). L'Harmattan.

White, B. W. (2015). Le « vivre-ensemble » comme scénario de l'interculturel au Québec. Dans F. Saillant (dir.), *Pluralité et vivre ensemble* (p. 39-62). Presses de l'Université Laval.