



Université du Québec
à Rimouski

**La communication interculturelle dans les milieux de travail et dans la société
d'accueil : le témoignage d'un employé issu de l'immigration**

Mémoire présenté

dans le cadre du programme de maîtrise en gestion des personnes en milieu de travail
en vue de l'obtention du grade de maître ès sciences

PAR

MAMADOU SAMBA

Novembre 2024

Composition du jury :

ALBERT Marie-Noëlle, présidente du jury, Université du Québec à Rimouski (UQAR)

LAZZARI DODELER Nadia, directrice de recherche, Université du Québec à Rimouski (UQAR)

DIOH, Marie-Laure, examinatrice externe, Université du Québec en Outaouais, campus de St Jérôme (UQO)

Dépôt initial : octobre 2024

Dépôt final : novembre 2024

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À RIMOUSKI
Service de la bibliothèque

Avertissement

La diffusion de ce mémoire ou de cette thèse se fait dans le respect des droits de son auteur, qui a signé le formulaire « *Autorisation de reproduire et de diffuser un rapport, un mémoire ou une thèse* ». En signant ce formulaire, l'auteur concède à l'Université du Québec à Rimouski une licence non exclusive d'utilisation et de publication de la totalité ou d'une partie importante de son travail de recherche pour des fins pédagogiques et non commerciales. Plus précisément, l'auteur autorise l'Université du Québec à Rimouski à reproduire, diffuser, prêter, distribuer ou vendre des copies de son travail de recherche à des fins non commerciales sur quelque support que ce soit, y compris Internet. Cette licence et cette autorisation n'entraînent pas une renonciation de la part de l'auteur à ses droits moraux ni à ses droits de propriété intellectuelle. Sauf entente contraire, l'auteur conserve la liberté de diffuser et de commercialiser ou non ce travail dont il possède un exemplaire.

REMERCIEMENTS

Je tiens à remercier toutes les personnes qui ont contribué à la réalisation de ce mémoire de maîtrise. Il représente pour moi la concrétisation de beaucoup d'efforts et de défis de mon parcours académique au Québec en tant qu'étudiant étranger.

Tout d'abord, je tiens à remercier ma directrice de recherche, Nadia Lazzari Dodeler, pour sa patience, ses conseils avisés et son soutien tout au long de ce projet. Son expérience et ses remarques importantes ont considérablement amélioré la qualité de ce travail.

Je tiens également à remercier tous les professeurs du programme de gestion des personnes en milieu de travail pour les informations et les compétences que j'ai acquises en suivant leurs cours, pour le temps qu'ils m'ont consacré et pour m'avoir encouragé à me lancer dans ce projet. Des professeurs dignes de ce nom, empathiques et dotés d'une grande compétence et humanité. Je remercie tous les membres du personnel de l'Université du Québec à Rimouski. Cette maîtrise m'a permis de grandir en tant que personne, j'ai appris beaucoup tant au niveau personnel que professionnel.

Je n'oublierai jamais ma famille, mes parents et mes deux petits frères, pour leur compréhension, leur patience et leur soutien permanent. Ils m'ont apporté un réconfort considérable lors de ma venue au Québec et durant toute la durée du programme d'étude.

Enfin, je tiens à remercier tous ceux qui ont contribué à faire de mon mémoire une réalité, tant dans mon pays qu'à l'étranger ; leurs noms ne sont pas cités ici, mais j'apprécie leur aide et leur soutien.

AVANT-PROPOS

Avec la nature croissante de l'internationalisation et des organisations migratoires prolongées, il y a eu une plus grande diversification sur le lieu de travail et dans les sociétés d'accueil. Si cette diversification présente d'innombrables avantages, elle comporte également d'énormes difficultés, dont l'une des plus importantes est la communication entre différentes cultures. Dans ce mémoire, je témoigne, en tant qu'étudiant-chercheur immigré, de mon expérience académique et professionnelle. Ainsi, mon objectif est d'examiner les difficultés liées à la communication interculturelle au travail, à l'université et dans la société d'accueil en général.

Ce mémoire s'adresse à un lecteur potentiel intéressé par la gestion de la diversité culturelle, la communication interculturelle et l'intégration professionnelle/sociale des immigrés.

RÉSUMÉ

S'appuyant sur les expériences d'un étudiant-praticien sénégalais, cette recherche a pour objectif d'examiner les difficultés liées à la communication interculturelle au travail, à l'université (échanges entre étudiants locaux et internationaux) et dans la société en général. Ainsi sont examinées l'expérience académique et professionnelle (organisation composée de personnes issues de milieux culturels et linguistiques différents) en lien avec la communication interculturelle et les dimensions culturelles de l'étudiant-chercheur dans sa société d'accueil, le Québec, et sa société d'origine, le Sénégal. Une épistémologie constructiviste pragmatique est mobilisée, ainsi qu'une approche qualitative, l'autopraxéographie qui consiste au recueil du témoignage en lien avec le vécu d'expériences de l'étudiant-praticien.

À l'appui de l'autopraxéographie, les résultats obtenus ont montré comment, grâce au processus réflexif et réfléchif lié à cette méthode, il est possible de construire des savoirs génériques à partir des expériences vécues. Dans ce cas, il s'agit, d'abord, des barrières linguistiques à travers la communication verbale et non verbale. Ensuite, les différences culturelles y compris les conventions, les attitudes et les attentes, qui ont donné lieu à de fréquents malentendus. Enfin, les préjugés et idées préconçues, auxquels l'étudiant-praticien a été confronté, tant implicite qu'explicite, de la part de certains collègues et de membres de la société d'accueil, et comment ces derniers ont limité sa capacité à bien s'intégrer et à être reconnu comme un membre à part entière de la société d'accueil et dans les milieux de travail. Cet important résultat corrobore les propos de Boudarbat (2023) qui invite à prendre en compte ces risques d'exclusion socioéconomique et les conséquences que cette exclusion pourrait engendrer sur la cohésion sociale.

Il est donc nécessaire et urgent de mettre en œuvre des mécanismes d'adaptation et d'assistance institutionnelle pour améliorer la communication interculturelle et l'inclusion des étudiants/praticiens issus de l'immigration.

Mots clés : Immigration, étudiant étranger, communication interculturelle, dimensions culturelles, autopraxéographie

ABSTRACT

Based on the experiences of a Senegalese student practitioner, this research aims to examine the difficulties associated with intercultural communication at work, at university (exchanges between local and international students) and in society in general. It examines the academic and professional experience (an organisation made up of people from different cultural and linguistic backgrounds) in relation to intercultural communication and the cultural dimensions of the student practitioner in his host society, Quebec, and his society of origin, Senegal. A pragmatic constructivist epistemology is used, as well as a qualitative approach, autopraxeography, which consists of collecting testimonies related to the student practitioner's experiences.

Using autopraxeographies, the results show how the reflexive and reflective process associated with this method makes it possible to construct generic knowledge from lived experience. In this case, it is a question, firstly, of linguistic barriers through verbal and non-verbal communication. Secondly, cultural differences, including conventions, attitudes and expectations, which have given rise to frequent misunderstandings. Finally, the prejudices and preconceived ideas with which the student practitioner was confronted, both implicit and explicit, on the part of certain colleagues and members of the host society, and how these limited his ability to integrate well and to be recognised as a fully-fledged member of the host society and in the workplace. This important finding corroborates Boudarbat's (2023) call to take account of these risks of socio-economic exclusion and the consequences that such exclusion could have on social cohesion.

There is therefore an urgent need to implement adaptation and institutional assistance mechanisms to improve intercultural communication and the inclusion of students/practitioners from a migrant background.

Keywords : Immigration, foreign students, intercultural communication, cultural dimensions, autopraxeography.

TABLE DES MATIÈRES

REMERCIEMENTS.....	iv
AVANT-PROPOS.....	v
RÉSUMÉ.....	vii
ABSTRACT.....	ix
TABLE DES MATIÈRES.....	xi
LISTE DES TABLEAUX.....	xiv
LISTE DES FIGURES.....	xv
LISTE DES ABRÉVIATIONS, DES SIGLES ET DES ACRONYMES.....	xvii
INTRODUCTION GÉNÉRALE.....	1
CHAPITRE I : REVUE DE LA LITTÉRATURE.....	7
1.1 LA NOTION D'IMMIGRATION.....	9
1.2 LES MOTIFS DE L'IMMIGRATION.....	10
1.2.1 Notion imaginaire de la migration.....	10
1.2.2 L'insécurité du pays d'origine.....	11
1.2.3 Recherche de meilleures conditions de vie.....	12
1.2.4 La pauvreté.....	13
1.3 DEFINITION DES CONCEPTS CLES LIES A LA COMMUNICATION INTERCULTURELLE.....	14
1.3.1 La notion d'interculturalité.....	14
1.3.2 L'identité culturelle.....	16
1.3.3 La culture.....	17
1.4 LES CONCEPTS LIES A LA COMMUNICATION INTERCULTURELLE.....	21
1.4.1 La communication.....	21

1.4.2	La communication interculturelle	23
1.4.3	Les représentations sociales	26
1.5	LES OBSTACLES A LA COMMUNICATION INTERCULTURELLE	27
1.5.1	Le stéréotype	27
1.5.2	Les préjugés	29
1.5.3	L'ethnocentrisme	31
CHAPITRE II MÉTHODOLOGIE DE LA RECHERCHE.....		33
2.1	POSITIONNEMENT EPISTEMOLOGIQUE	33
2.1.1	Choix épistémologique	33
2.1.2	Cadre épistémologique.....	36
2.1.3	Paradigme positiviste	37
2.1.4	Paradigme constructiviste	38
2.2	LA METHODE DE L'AUTOPRAXEOGRAPHIE	39
2.3	L'ETHIQUE DE RECHERCHE	40
CHAPITRE III : RÉSULTATS ET DISCUSSION.....		43
3.1	RESULTATS	43
3.1.1	Témoignage.....	43
3.2	DISCUSSION	63
3.2.1	Les motivations de l'immigration.....	63
3.2.1.1	Le rêve	63
3.2.1.2	La quête de meilleures conditions de vie.....	66
3.2.2	La communication interculturelle	68
3.2.2.1	Barrières linguistiques	68
3.2.2.2	Barrières non verbales	74

3.2.3 Les difficultés rencontrées dans la société d'accueil : différences de valeurs, de diversités linguistiques et normes culturelles.....	76
3.2.3.1 Langage commun et culture différente.....	76
a) L'accent.....	76
b) L'identité culturelle.....	77
3.2.3.2 Le repli communautaire.....	79
3.2.3.3 Un faible contact interculturel	80
3.2.3.4 La dimension culturelle des conflits.....	82
3.2.4 Les difficultés rencontrées dans les milieux de travail : différences de valeurs, de diversités linguistiques et normes culturelles.....	83
3.2.4.1 La gestion du temps au travail.....	83
3.2.4.2 La distance hiérarchique.....	86
3.2.4.3 L'individualisme.....	89
3.2.4.4 L'ethnocentrisme	92
3.2.4.5 Les stéréotypes	97
3.2.4.6 Les préjugés.....	99
CONCLUSION GÉNÉRALE.....	108
Référence bibliographique :.....	110

LISTE DES TABLEAUX

- Tableau 1:** Hall- Charge contextuelle des messages(Hall – Communication et contexte (2 de 3). (2013, 15 avril). Relations Interpersonnelles et Guanxi En Chine. <https://guanxiquebec.wordpress.com/2013/05/09/hall-communication-et-contexte-2-de-3/>).....84
- Tableau 2:** Temps monochronique et polychronique(Zescro. (2015, 9 juin). Edward Hall : Monochronique et polychronique. Explorations Interculturelles. <https://edwardsapirmsh.wordpress.com/2015/06/09/edward-hall-monochronique-et-polychronique/>).....85

LISTE DES FIGURES

- Figure 1** : Modèle linéaire de la communication selon ‘‘ Shannon’’(Joly, B. (2009, p.12). La communication, édition Boeck université, 1re édition, Bruxelles.)22
- Figure 2** : Processus de collecte et d’analyse de données utilisé par le praticien-chercheur. Schéma inspiré de la « Méthode de recherche autobiographique élaborée dans le paradigme épistémologique constructiviste pragmatique (PECP) » (Albert, M.-N., & Couture, M.-M. (2013, p. 18). La légitimation de savoirs issus de récits autobiographiques dans une épistémologie constructiviste pragmatique. Recherches qualitatives, 32(2), 175-200)42
- Figure 3**: Résultat graphique à l’aide de l’outil de comparaison des dimensions culturelles d’Hofstede entre le Canada et le Sénégal (Country comparison tool. (2024). <https://www.theculturefactor.com/country-comparison-tool?countries=canada%2Csenegal>)73

LISTE DES ABRÉVIATIONS, DES SIGLES ET DES ACRONYMES

DP : Distance de Pouvoir

HC : High Contexte

LC : Low Contexte

NTIC : Nouvelles technologies de l'information et de la communication

UNESCO : Organisation des Nations unies pour l'éducation, la science et la culture

PECP : Paradigme épistémologique constructiviste pragmatique

IRCC : Immigration, réfugiés et Citoyenneté Canada

ASFC : Agence des Services frontaliers du Canada

COVID19 : Maladie à coronavirus 2019

UQAR : Université du Québec à Rimouski

NAS : Numéro d'assurance sociale

INTRODUCTION GÉNÉRALE

En raison de son omniprésence, la mondialisation est difficile à éviter. Tout dans le monde est connecté à tout le reste. La mondialisation, selon Antoine Ayoub (1998, p.447), peut être définie comme étant la « propagation de la libre circulation des biens, des services, des capitaux, des hommes et des idées entre tous les pays en faisant abstraction des frontières politiques qui les séparent ». Krasner (1999, p.36) s'exprime en ces termes : « La mondialisation est l'augmentation des flux internationaux d'idées, de personnes, de biens et de facteurs ». Avec la mondialisation, le nombre de personnes qui vit en dehors de leurs pays d'origine a fortement augmenté au cours des dernières décennies (Gauthier, 1996). Ce concept englobe un sous-ensemble appelé les migrants internationaux. Ces derniers, selon L'Organisation des Nations unies (ONU), sont définis comme une personne qui s'installe dans un pays différent de son pays de résidence habituelle (Department Of Economic And Social Affairs, Nations United, 2014). Ce qui vient accentuer la migration des individus et qui a un effet sur des aspects particuliers de la création d'une société, tels que l'identité, les industries culturelles et la gestion de la pluralité culturelle (Paquet, 2008). Ceux-ci, ont non seulement eu un effet sur la structure socioéconomique, mais ont également mis à mal les liens interculturels sur le lieu de travail. Ce phénomène reste l'une des composantes essentielles de la communication au sein des entreprises. Face à un environnement international de plus en plus ouvert et à une concurrence élargie, la prise en compte des différences culturelles et des interactions entre cultures devient un enjeu essentiel tant pour satisfaire la diversité de la demande que pour intégrer des équipes de travail multiculturelles (Meier, 2010).

La communication interculturelle, en tant qu'expérience intersubjective, est le terme moyen de désigner l'échange de messages entre des personnes de contextes culturels différents. Elle se rapporte à la manière dont les personnes de cultures différentes interagissent entre elles, communiquent entre elles et négocient leurs différences culturelles. La dimension communicationnelle interculturelle porte davantage sur les phénomènes de communication entendus comme « une rencontre, une relation de coprésence

culturelle entre individus ou groupes, acteurs de la communication » (Hsab et Stoiciu, 2011, p. 10). Elle nous permet de nous aventurer au-delà de notre zone de confort culturelle. La communication interculturelle provoque la création de nos subjectivités, de nos programmations respectives qui sont véhiculées de manière verbale et non verbale, en impliquant des acteurs de différents milieux culturels. Cette convergence de programmations différenciées n'est cependant pas nécessairement sans répercussions. Ces interprètes rencontrent parfois un choc culturel d'intensité variable dû au choc des subjectivités. Car les acteurs vont automatiquement observer et interpréter l'autre d'un point de vue totalement ethnocentrique, à moins qu'ils ne soient conscients de leur propre subjectivité et capables de le faire. L'ethnocentrisme désigne une attitude collective de rejet des autres formes de cultures, Lévi-Strauss (1952) parle de rejet de toute culture n'étant pas en conformité avec la nôtre. Cet ethnocentrisme dans le processus de communication peut obstruer et déformer les signaux verbaux et non verbaux des acteurs, d'où le choc ressenti. Mais globalement, la communication interculturelle offre un espace et une chance pour l'expression de la programmation culturelle consciente et inconsciente, en plus d'exposer des contrastes et d'être susceptible de provoquer certains conflits entre des cadres distincts. La communication interculturelle doit donc être clairement définie dans le contexte de l'organisation afin d'être reliée à une fonction managériale, ainsi qu'à sa rentabilité, son utilité et son efficacité dans la vie quotidienne de tous les employés, quelles que soient leurs origines. Il est donc crucial d'identifier les obstacles à la communication interculturelle du point de vue des locaux et des personnes immigrantes travaillant pour la même entreprise.

Pour les entreprises internationales, la gestion dans un environnement interculturel est l'un des plus grands obstacles. Un manager doit créer une communication efficace avec des membres du personnel issu de cultures différentes. Les entreprises ne sont pas exemptes de cette toute nouvelle circonstance sociale. L'entreprise est confrontée à un environnement marqué par la complexité, l'urgence et la confusion en raison de la transformation continue de la société, ce qui remet en question tous les principes de gestion. Le contexte culturel joue donc un rôle déterminant. La question de la diversité culturelle s'est infiltrée dans l'organisation à la suite du tsunami économique et de l'internationalisation. Avec la finance

et le marketing global, le management interculturel est apparu comme un sujet de management distinct. Il a rapidement gagné en popularité dans les milieux universitaires et professionnels.

Nous souhaitons particulièrement, en tant que chercheurs, observer et étudier l'expression de la programmation culturelle dans la communication à travers le jeu interactionnel de l'expérience interculturelle. Avant de passer aux questions soulevées par les différences culturelles entre les communicateurs, il pourrait être utile de regarder comment notre programmation se manifeste lorsque nous interagissons avec l'Autre à ce sujet. Dans le monde globalisé d'aujourd'hui, où les contacts culturels sont devenus plus fréquents et complexes, la communication interculturelle est cruciale. Ce type de communication peut être nécessaire dans de nombreuses situations, y compris les affaires, la politique, l'éducation, les voyages et ainsi de suite. La communication interculturelle en affaires est abondamment abordée dans divers articles, discours et sessions de formation. Certains des scénarios où ce type de communication a été examiné comprennent les négociations internationales, la création d'équipes multiculturelles, les fusions et acquisitions, les fusions et délocalisations et la diversité et l'inclusion. Mais qu'en est-il de la communication interculturelle ? À quel type de culture faisons-nous référence ici ? Quelle fonction remplit-elle en entreprise et en société ?

Ces questions nécessitent des recherches sérieuses et approfondies sur le fonctionnement de la communication interculturelle. En effet, si la recherche sur l'internationalisation des structures et des processus organisationnels est bien développée, la recherche sur le fonctionnement des équipes interculturelles et sur la manière dont les interactions se déroulent, à travers la communication, sur le lieu de travail est rare. Cette situation est due au fait qu'elle n'est pas considérée comme pertinente. Par conséquent, les relations culturelles entre les individus ne se produisent pas naturellement. Comment pouvons-nous collaborer lorsque nous parlons des langues maternelles différentes, que nous avons des systèmes de valeurs différents, que nous voyons le temps, le travail et l'autorité de manière différente, et que nous avons même des méthodes et des objectifs de communication différents ?

Pour retracer la dynamique des relations humaines à travers la communication interculturelle, il faut avoir une connaissance approfondie de chacune des personnes participantes issues de milieux divers. Notre objectif est de contribuer au développement des connaissances dans le domaine de la communication interculturelle et d'identifier les outils de communication nécessaires pour améliorer la performance des canaux de communications en contexte interculturel à travers l'analyse et interprétation de quelques concepts et réflexions sur la communication interculturelle dans la société et en milieu professionnel. Pour ce faire, nous mobilisons : des articles scientifiques, des mémoires ainsi que la méthode de l'autopraxéographie par témoignage de l'étudiant chercheur.

Notre intérêt par rapport à notre thème de mémoire, à savoir la communication interculturelle, vient du fait que nous sommes d'abord issus d'une minorité visible qui doit s'inclure et s'adapter dans un milieu universitaire ou un milieu de travail étranger afin de faciliter notre intégration. Cette communication entre plusieurs groupes culturels, une diversité acceptée et une inclusion réussie en milieu de travail constitue le principal enjeu. De plus, bien que nous ne nous efforcions pas de le prouver ici, nous pensons qu'il est probable que les disparités frappantes entre les croyances, les attitudes, les attentes et les comportements de différents groupes culturels, entre autres, puissent contribuer à expliquer la distorsion qui résulte de ces malentendus. Afin de créer une connaissance générale différente des deux points de vue idéographique et nomothétique, nous avons utilisé pour cette étude la technique de « l'autopraxéographie », qui consiste à faire des recherches à la première personne (Albert et Avenier, 2011).

Il s'agit de dépasser l'expertise spécialisée du praticien-chercheur et de développer une connaissance générale par un témoignage authentique et naïf, dans le but de comprendre les phénomènes qui découlent de la vérité plutôt que de représenter la vérité. Avec cette méthodologie de recherche, l'information est obtenue par un travail réflexif, et les capacités nécessaires pour mener à bien ce processus réflexif comprennent la conscience de soi, la description, l'analyse critique, la synthèse et l'évaluation (Albert et Avenier, 2011). Une ou plusieurs expériences spécifiques qui peuvent être utilisées pour créer des connaissances générales sont relatées dans le témoignage. Afin de découvrir et d'approfondir ce qui était

initialement implicite ou inconscient, le praticien-chercheur de cette étude expose la mémoire des événements vécus, les examine et les étudie à l'aide d'un éventail de théories. Le praticien-chercheur peut créer des connaissances générales qui sont activées dans de nombreuses situations en comparant et en contrastant des expériences personnelles, comme l'exprime une dynamique de va-et-vient (Albert et Michaud, 2016).

Dans un tel contexte, marqué par des échanges interculturels, la communication ne doit pas être conçue comme un simple transfert d'informations d'un émetteur à un récepteur à travers un canal (Shannon et Weaver, 1949), mais davantage comme un processus de construction de cadres relationnels (Watzlawick, 1979). Il est donc clair que le dialogue, la relation et, surtout, la confiance sont les moteurs des échanges et des discussions entre les collaborateurs. Afin de mieux se comprendre et d'être en mesure de travailler et de collaborer avec les autres, mais aussi de faire face aux différentes difficultés professionnelles et culturelles, il est important d'apprendre les uns des autres et de s'immerger dans des expériences et des cultures différentes.

L'auteur doit ensuite poser les bases de l'effort de réflexion qui produit des connaissances pour aider les autres à comprendre la vie. Cette méthode permettra d'identifier les enjeux, les facteurs et les acteurs en présence ainsi que tous les défis et les difficultés que les immigrants doivent surmonter dans ce contexte pour réussir leur intégration sociale et professionnelle. Elle permettra d'abord, dans la première partie, de faire un certain contexte dans un aperçu historique des concepts entourant la communication interculturelle. La position épistémologique et les méthodes de recherche sont abordées en détail dans le deuxième chapitre. Les expériences de l'auteur sont présentées dans son témoignage dans le troisième chapitre, mettant les résultats et les discussions en contexte et permettant au lecteur de comprendre le vécu d'un migrant dans un contexte de communication interculturelle dans le milieu de travail et la société québécoise. Cette approche permettra de cerner les problèmes, les influences et les acteurs pertinents ainsi que tous les obstacles que les immigrants doivent surmonter dans cette situation afin de s'intégrer correctement au marché du travail et dans la société d'accueil.

À présent, passons au chapitre I qui représente notre revue de la littérature, notre objectif étant de contribuer au développement des connaissances dans le domaine de la communication interculturelle et d'identifier les outils de communication nécessaires pour améliorer la performance des canaux de communications en contexte interculturel dans la société et en milieu professionnel.

CHAPITRE I : REVUE DE LA LITTÉRATURE

Dans ce chapitre, nous examinerons, entre autres, les concepts clés associés à l'immigration, les concepts d'interculturalité et de communication interculturelle. Ensuite, nous nous référerons au type d'obstacles en matière de communication interculturelle. La migration est un sujet réellement interdisciplinaire, étudié par des géographes, des sociologues, des économistes, des démographes, etc., parce qu'il existe une variété et une multiplicité d'études scientifiques sur l'immigration. Une migration, selon George et Verger (2007), est une série d'actions qui ont pour résultat de déplacer la résidence des individus concernés d'un lieu d'origine ou de sortie vers un autre lieu de destination ou d'arrivée. Selon Levy et Lussault (2006), l'utilisation scientifique du terme doit privilégier un sens contraint qui associe les éléments clés suivants : un déplacement qui doit être distingué par le franchissement d'une échelle spatiale ; les acteurs du champ migratoire que sont les migrants et tous ceux qui rendent la migration possible (passeurs, transporteurs, hôtes, employeurs) ; la résidence et l'habitat ainsi que la vie quotidienne du migrant. En revanche, il existe plusieurs théories et modèles de migration applicables à différents niveaux d'étude. Mais malgré des techniques et des passions différentes, tous reconnaissent que la migration a une justification économique : les gens se déplacent pour améliorer leur qualité de vie. La théorie la plus populaire et la plus traditionnelle pour expliquer les migrations est la théorie économique. Les modèles économiques qui traitent de la migration ont souvent deux niveaux : un niveau macro et un niveau local. Les contributions macroéconomiques examinent les liens entre la migration et les variables économiques. D'autre part, les contributions microéconomiques se concentrent sur les facteurs individuels qui influencent la migration et les caractéristiques des migrants (Ba, Cheikh O., 1996 ; Dos Santos, 1999). Il convient de souligner que ces théories économiques tentent uniquement d'expliquer les

migrations de main-d'œuvre et se concentrent sur les facteurs à l'origine des migrations. D'autres hypothèses, qui se concentrent davantage sur les facteurs qui maintiennent les flux migratoires une fois qu'ils ont commencé, ont fait surface plus récemment (Eurostat, 2000). La théorie classique des migrations de Lewis (1954), la théorie du marché du travail segmenté de Piore (1979) et la théorie du système mondial de Wallerstein (1974) sont les théories explicatives des migrations au niveau macroéconomique (Gaselli et al, 2003). La théorie classique, issue du modèle d'économie duale de Lewis (1954), que Ranis et Fei ont affiné (1961), repose sur une comparaison entre les secteurs agricole et industriel et constitue donc l'une des théories majeures des phénomènes migratoires (Ndione, 2006). Les autres théories macroéconomiques de la migration, à l'exception de celle-ci, se concentrent sur l'élucidation des mouvements internationaux dans le contexte du lien entre les nations d'immigration et d'émigration (pays en développement) (Gaselli et al, 2003 ; Ba Cheikh O., 1996). Ne faisant pas de distinction entre les personnes qui migrent à l'intérieur des frontières de leur propre pays et celles qui voyagent d'un pays à l'autre, les théories microéconomiques traitent à la fois des migrations nationales et internationales. Toutefois, selon King et al. (2008), la majorité de ces théories ont été élaborées pour expliquer comment les individus se déplacent entre différentes nations. Ces modèles, qui ont été créés à l'origine pour les migrations internes, sont désormais appliqués aux migrations internationales. En raison de l'importance accrue accordée aux migrations internationales, les migrations internes ont été largement négligées dans les études sur les migrations, à tel point que le terme "migration" en est venu à ne désigner que les migrations internationales (King et al., 2008). La théorie microéconomique développée par Sjaastad en 1962 explique les facteurs de la migration. Elle stipule que l'immigrant espère investir dans la relocalisation afin de gagner suffisamment d'argent pour payer les coûts du transfert. Le choix migratoire serait un compromis entre les bénéfices attendus et les investissements nécessaires. Selon la théorie microéconomique de la migration, une personne qui envisage de déménager prendra une décision éclairée en mettant en balance les possibilités d'emploi dans le pays de destination et celles du pays qu'elle envisage, ainsi que les marchés du travail locaux, les investissements locaux dans les biens publics et les coûts associés à un tel déménagement (Domingues Dos Santos, 1999).

Le modèle plus traditionnel de migration formalisé par Lewis (1954), selon lequel les travailleurs s'installent là où le salaire est le plus élevé, est modifié par la théorie néoclassique initiée par Harris et Todaro (1970), qui incorpore l'idée de la chance d'obtenir un emploi. Selon ce modèle, la motivation d'un individu pour évaluer la probabilité d'une migration est le gain escompté, sur la base d'un calcul coût/bénéfice effectué à partir des informations disponibles.

1.1 La notion d'immigration

Les immigrants sont des ressortissants étrangers qui entrent dans le pays en ayant l'intention d'y rester et d'y travailler. Le mot immigration est dérivé du terme latin immigrare et signifie " entrer ". Du point de vue de la nation d'accueil, l'immigration est une migration. Du point de vue de la nation de départ, il s'agit d'une émigration. Il s'agit d'une méthode par laquelle un individu s'installe dans un autre pays (De Villiers, 2009). Plusieurs facteurs, dont l'oppression politique, la violence, les difficultés, le désir de changement, de nouvelles expériences, etc., peuvent conduire à ce comportement, mais le principal et le plus répandu sont d'ordre économique (Bhugra, 2004). L'immigration est un phénomène qui peut être avantageux à la fois pour les immigrants et pour les pays d'accueil, car elle encourage la croissance démographique et comble les pénuries de main-d'œuvre sur un marché du travail en constante évolution (Boudarbat, 2011). La définition des immigrants donnée par le gouvernement canadien est la suivante : « les personnes résidentes au Canada et nées à l'étranger, à l'exception des travailleurs étrangers temporaires, des citoyens canadiens nés à l'étranger et des titulaires de visas d'étudiant ou de travail » (Statistique Canada, 2010). De plus, la communauté des immigrants et des groupes des minorités visibles est décrite comme suit dans le dictionnaire du recensement canadien de 2006 : « Personnes ayant le statut d'immigrant reçu au Canada, ou l'ayant déjà eu. Un immigrant reçu est une personne à qui les autorités de l'immigration ont accordé le droit de résider au Canada en permanence. Certains immigrants résident au Canada depuis un certain nombre d'années, alors que d'autres sont arrivés récemment. [...] » (Dictionnaire de 2006. Statistique Canada). En outre,

Piche (2004) estime que l'immigration est une stratégie visant à compenser le faible taux de natalité. En outre, du point de vue économique, l'immigration favorise la création de richesses parce qu'elle augmente l'emploi, ce qui accroît le capital humain, génère des investissements et augmente la flexibilité de la main-d'œuvre, permettant ainsi à l'ensemble de la population de profiter des rendements croissants à différents niveaux économiques, sociaux, culturels et démographiques (Labelle et al. 2007, p. 21). De plus, Dass et Parker (1999) affirment que l'embauche d'immigrants par les entreprises québécoises leur permet de combler le déficit de main-d'œuvre dans une variété d'industries. Ainsi, l'idée d'immigration suscite de nombreuses interrogations sur divers concepts tels que la gestion de la diversité ou l'assimilation. À présent, définissons les concepts jugés cruciaux pour l'étude dans le contexte de notre recherche.

1.2 Les motifs de l'immigration

1.2.1 Notion imaginaire de la migration

Une définition précise :

« Constructions psychiques individuelles et/ou collectives permettant d'anticiper la réalité, de remplir le vide de ce que sera la migration et notamment l'arrivée au pays d'accueil. Il contient des attentes conscientes [auxquelles nous ajouterions « inconscientes »], issues des fantasmes individuels et culturels ». (Pourtois et Desmet, 2006, p.22)

L'imaginaire migratoire, selon Pourtois et Desmet (2006), porte sur l'imaginaire migratoire des demandeurs d'asile. Elle a pour objectif principal de rassurer et d'apaiser le sujet, de construire un scénario "logique" qui fasse sens, conforte la décision de partir, de se préparer, la migration étant une étape importante qu'il faut franchir avec détermination. Elle incite aussi à se visualiser, à se projeter, à se représenter. L'imaginaire migratoire, selon la psychologue et chercheuse Rajaa Stitou, est essentiel. Non seulement elle est indispensable pour apaiser les peurs potentielles, mais migrer nécessite de créer sa propre histoire. En d'autres termes, s'approprier le phénomène migratoire pour le développer en fonction de sa

propre subjectivité, de ses propres ambitions, en fait, pour s'inscrire dans l'histoire au sein de l'histoire du monde (Stitou, 2006). Un « exil imaginaire » et un « désinvestissement progressif de certains fondements les plus soutenus par les anciens » sont deux aspects de la théorie du processus migratoire de Fouquet qui semblent exister (Fouquet, 2007, p. 2). Cet ailleurs devient le réceptacle d'espoirs idéalisés d'amélioration des conditions de vie et de bien-être, qui s'agrègent fréquemment autour des sociétés du Nord (Fouquet, 2007 ; Stitou, 2006 ; Hachimi Alaoui, 2006 ; Sayad, 1999). Courtois (2007), le définit en ces termes :

« En ces domaines [migration, déplacement, voyage], images, imaginaire et imagination s'en donnent à cœur joie, se télescopent, alimentent, stimulent et suggèrent d'emblée nos rêves d'ailleurs, invitant inlassablement à frayer des paysages verbaux comme à produire des géographies mentales » (Courtois, 2007, p.481).

Ainsi, l'impatience de l'action qui pousse fréquemment les individus à réaliser concrètement les idéaux rêvés pousse également à imaginer un grand nombre de scénarios qui illustrent, entre autres, les emportements de l'imaginaire (Pourtois et Desmet, 2006 ; Wunenburger, 2003). Qui plus est, les démarches migratoires peuvent parfois être longues, laborieuses et bureaucratiques. Dans l'attente, les scénarios imaginés face à l'ailleurs, à la migration et à l'insertion permettent à l'individu de continuer de trouver un sens et une motivation à son projet de migration (Petek, 1998). Lorsque nous parlons de l'imaginaire migratoire, il est essentiel de considérer deux autres éléments en plus du désir de partir vers un ailleurs : les raisons et le processus de la migration, ainsi que la volonté de migrer. (Pourtois et Desmet, 2006).

1.2.2 L'insécurité du pays d'origine

L'instabilité politique, les inégalités sociales, la violence et la criminalité sont souvent utilisées comme variables explicatives pour décrire certains des mouvements migratoires dans ces pays (Sanchez, 2006 ; Dassetto, 2001 ; Longpré, 2013). Les populations africaines ont demandé l'asile politique pour plusieurs raisons telles que le génocide au Rwanda, la guerre au Libéria, les conflits politiques et militaires au Soudan et en République

démocratique du Congo, les coups d'État et les conflits politiques et militaires en Côte d'Ivoire, les troubles récents en République centrafricaine et la montée des mouvements djihadistes, tels qu'Aqmi (Al-Qaida) au Mali, Boko Haram au Nigéria et les Shebabs en Somalie. Les médias ont également été utilisés comme déclencheur d'un mouvement plus large. Par exemple, le 23 septembre 2013, le quotidien Libération a publié une série d'articles affirmant que les Shebabs avaient effrayé Mogadiscio (la capitale du Kenya). Les meurtres brutaux de communautés chrétiennes perpétrés par le groupe ont "provoqué des analystes au Nigeria, où se trouve le berceau du christianisme moderne, à parler d'une guerre mondiale née de la religion comme conséquence du mouvement Boko Haram", comme l'a observé le très influent hebdomadaire nigérian Jeune Afrique, dans son numéro du 1er au 14 novembre 2011. Les Shebab, Aqmi, Boko Haram et autres groupes militants djihadistes similaires échangent des idées pour améliorer leurs techniques militaires et leur propagande (Hansen, 2013 ; Shay, 2011) et auraient "développé des contacts avec Al-Qaïda en Asie et dans la péninsule arabique" (Hansen, 2013). Les déplacements de population sont un bon indicateur pour mesurer les perturbations qu'ils ont causées aux pays dont les populations ont été touchées par le conflit (Smith, 1993). Fait remarquable, la migration est également choisie comme réponse à l'instabilité ailleurs, y compris dans de nombreux pays d'Amérique latine (Sanchez et Aysa, 2013). En effet, comme le notent les auteurs, la violence au Venezuela et en Colombie peut parfois être si extrême et aléatoire que les individus choisissent de quitter leur pays d'origine (ibid., 2013) ; au lieu de cela, ils se rendent dans des pays relativement plus stables comme les États-Unis. Cela suggère qu'une partie de l'augmentation de la migration internationale pourrait être due à une augmentation de la violence (Pellegrino, 2011 ; Sanchez, 2011).

1.2.3 Recherche de meilleures conditions de vie

Elle justifie la fuite en avant vers des destinations occidentales de plus en plus nombreuses, puisque le bien-être économique, l'équité sociale et tous les attributs de la justice sociale se développent dans un certain nombre de pays industrialisés. Comme l'explique Dassetto (2001, p. 44), « le blocage de situations sociales de telle sorte qu'une

partie de la population, souvent des jeunes ou des groupes sociaux minorisés, ne parvient pas à trouver un espace suffisant pour déployer des activités qui répondent à leur attente ». Par ailleurs, d'autres facteurs expliquant les migrations - tels que le confort matériel, la qualité de vie et la réduction de la violence ont également été mentionnées par Kerlinhall (2000) pour les États-Unis et par Sanchez et Aysa (2013) pour l'Amérique latine en général. Massey et Sanchez (2010) soulignent qu'il est tout à fait raisonnable de penser qu'une grande partie des familles latino-américaines qui émigrent aux États-Unis, ou même au Canada, en France, en Australie ou ailleurs, le font précisément en raison de la prospérité, de la qualité de vie et des niveaux de violence moins élevés qui y règnent. Comme Ozcurumez (2009), Yako et Biswas (2014), Mondain et Couton (2011) l'ont tous observé, les projets de migration sont motivés par des considérations d'ordre économique et social.

1.2.4 La pauvreté

C'est la réalité de la pauvreté qui domine dans la plupart des pays d'Afrique subsaharienne qui fournit ce motif. Les individus pauvres tentent d'améliorer leur condition dans un environnement supposé plus avantageux. La migration apparaît fréquemment comme une stratégie familiale dans le contexte africain. Un ou plusieurs membres de la famille sont invités à vendre une partie du bétail ou des produits agricoles pour se rendre dans un pays plus riche et y travailler afin de gagner plus d'argent. De cette manière, les migrants sont censés envoyer des fonds pour subvenir aux besoins de la famille, qui est parfois très nombreuse et compte souvent beaucoup d'enfants. Ce calcul est « souvent à l'origine de l'émigration africaine, interafricaine et vers l'Europe » (Dassetto, 2001, p.47). La pauvreté qui caractérise souvent une famille conduit certains jeunes africains à choisir la migration, même illégale, à grands frais pour échapper à leur sort (Daniel, 2008 ; Bolzman et al, 2011). Il en va de même pour les jeunes latinos, comme le souligne Sanchez (2006) : la marginalisation des jeunes et l'insécurité économique liée à la pauvreté peuvent constituer une recette pour devenir victime de la puissante tentation de fuir sa propre nation pour les États-Unis.

1.3 Définition des concepts clés liés à la communication interculturelle

1.3.1 La notion d'interculturalité

Les études interculturelles sont relativement nouvelles et trouvent leur origine dans l'immigration. Par conséquent, elles sont devenues un sujet d'intérêt pour de nombreuses disciplines qui étudient la vie quotidienne. L'expression anglaise "cross-cultural" est apparue pour la première fois dans le domaine des sciences sociales dans les années 1930, à la suite des recherches menées par l'anthropologue George Peter Murdock. Ce dernier s'est penché sur la question dans l'intention de mener des études comparatives entre les différentes sous-cultures américaines. Cette idée a commencé à jouer un rôle important dans les sciences humaines et sociales au fur et à mesure que les recherches s'approfondissaient. Une autre idée étroitement liée à l'interculturalité est apparue dans les années 1970. Il s'agit de l'idée d'interaction interculturelle. Cette dernière est née des recherches menées par des experts comme Hall (1979), Hofstede (1980), qui ont cherché à souligner les similitudes entre les différentes cultures afin d'examiner leur impact sur le comportement humain. Afin de comprendre comment une personne réagissait aux interactions avec une culture différente de la sienne, les auteurs ont étudié le rôle que joue la culture dans l'existence quotidienne d'un individu dans une civilisation particulière, à un moment donné. En fait, l'objectif de toutes ces études a été de diviser le facteur interculturel en deux parties : tout d'abord, il y a l'aspect individuel, qui se concentre sur le comportement de la personne en question, en particulier sur sa socialisation aux niveaux cognitif et émotionnel dans un environnement particulier. Dans une phase ultérieure, sont analysées les interactions entre les groupes et les personnes d'autres cultures en raison de l'accent mis sur le comportement de l'individu (Bureau et De Saivre, 1988). Toutes ces études et recherches d'anthropologues et de sociologues ont démontré à quel point l'interaction entre des personnes issues de cultures différentes et ayant des normes morales différentes est cruciale. Cependant, c'est à partir d'une définition fournie par l'UNESCO dans ses textes fondamentaux de la convention de 2005 sur la protection et la promotion de la diversité des expressions culturelles que le terme "interculturalité"

renvoie : « à l'existence et à l'interaction équitable de diverses cultures ainsi qu'à la possibilité de générer des expressions culturelles partagées par le dialogue et le respect mutuel. »¹. En d'autres termes, il existe une variété de relations entre différents systèmes culturels dans l'interculturalité. Les cultures en contact changent et se transforment en conséquence. Nous pouvons en déduire qu'un choc des civilisations est pratiquement nécessaire. Le choix d'une stratégie interculturelle peut atténuer les effets de ce conflit. En essayant de découvrir les convergences/divergences entre les cultures en présence, cela peut également aider à décrire les modalités de la rencontre entre deux personnes issues de contextes différents. L'objectif est de prévoir les obstacles qui pourraient entraver l'enrichissement mutuel. De Pietro et Alber (1985, p.11) expliquent :

« L'interculturel revient à confronter des systèmes culturels différents et à en définir projectivement les modalités de la rencontre. Il s'agit de recenser des différences et des similitudes afin de prévoir les problèmes qui pourraient surgir au cours des contacts, mais aussi les conditions d'une rencontre réussie d'un enrichissement mutuel. Cette approche revient donc à considérer les cultures comme des systèmes constitués clairement délimités et séparés les uns des autres ».

Le terme "interculturalité" désigne les interactions et les relations entre divers groupes culturels dans le but de favoriser la compréhension mutuelle, la communication et la coopération par-delà les frontières culturelles. L'interculturalité implique de reconnaître et de valoriser la diversité des origines, des croyances et des pratiques culturelles tout en essayant de repérer et de combler les écarts entre elles. Certains auteurs célèbres ont écrit sur l'interculturalité, offrant leurs réflexions et leurs points de vue sur sa signification et ses difficultés. En voici quelques exemples : Hall (2014) a souligné l'importance de comprendre les différences culturelles dans la communication et a développé les concepts de cultures à "contexte élevé" et à "contexte faible". Alors que les cultures à faible contexte donnent la priorité à la communication explicite et à l'autonomie, les cultures à contexte élevé accordent une grande importance aux signaux non verbaux et à la compréhension partagée. Dans le monde des affaires, bon nombre d'auteurs ont observé l'interculturalité comme un atout dans

¹ Article 4.8 de la Convention sur la protection et la promotion de la diversité des expressions culturelles

les échanges. Lewis (2010) explore les différences entre les cultures orientale et occidentale dans le monde des affaires. Dans l'ensemble, cet auteur et de nombreux autres ont souligné l'importance de l'interculturalité en tant que moyen de faire avancer la cause de la diversité culturelle, de favoriser la compréhension et la conversation entre d'autres cultures, tout en reconnaissant les difficultés et les défis qui se présentent dans de telles relations. Selon l'universitaire anglo-américain Kwame Anthony Appiah (2021), l'identité pourrait être considérée comme une étiquette, établissant des attentes en matière d'identification et de comportement, et dictant la manière dont les gens nous abordent lorsqu'ils pensent nous connaître.

1.3.2 L'identité culturelle

Il est essentiel de comprendre l'identité culturelle avant de définir la communication interculturelle. Jumageldinov (2009) affirme qu'il s'agit de l'ensemble des composantes culturelles qu'une personne ou un groupe utilise pour s'identifier. Hall (1996), dans son essai fondateur, discute de la relation entre la culture et l'identité, en soutenant que l'identité culturelle n'est pas fixe, mais plutôt en constante évolution et changement. Le Dictionnaire en ligne Graines de paix propose une autre définition : « L'identité culturelle est ce par quoi se reconnaît une communauté humaine (sociale, politique, régionale, nationale, ethnique, religieuse, etc.) en termes de valeurs, de pensées et d'engagement, de langue et de lieu de vie, de pratiques, de traditions et de croyances, de vécu en commun et de mémoire historique »². Pour Ladmiral et Lipiansky (2015), l'identité culturelle est définie par chaque société à travers sa situation historique. « Toute acquisition culturelle est identité » (Carton, 2000, p.22). C'est elle qui nous guide dans nos activités quotidiennes. Les comportements inconscients et obligatoires sont créés par la culture. Nous n'avons qu'une faible conscience

² Graine de paix, « Identité culturelle » [en ligne]. Disponible sur : <https://www.grainesdepaix.org/fr/search#SearchableText=identit%C3%A9%20culturelle>

[Consulté le 19 Février 2024]

que l'autre personne ignore les actes que nous avons appris au cours de notre scolarité. Chaque personne a une culture, qui évoluera au sein d'une civilisation. Ce dernier lui enseignera des valeurs qu'il finira par intérioriser. Cela décrit la complication qui survient lorsque nous nous rendons dans un nouvel endroit où les traditions et la culture sont différentes des nôtres. Chaque personne pratique la culture de la nation dans laquelle elle vit, ce qui se reflète constamment dans son comportement. C'est pourquoi l'assimilation d'une nouvelle société est difficile. Chaque personne « intègre, de manière synthétique, la pluralité des références identificatoires liées à son histoire », selon Cuche (1996, p.92). « L'appartenance au groupe ethnique est la première et la plus fondamentale de toutes les appartenances sociales, celle dans laquelle se nouent les liens les plus déterminants » (Cuche, 2010, p. 99). Selon Camilleri et Vinsonneau (1996, p.44), « il n'est plus possible d'ignorer l'influence de la culture sur le comportement ». Qu'il s'agisse de comportements individuels, comme ceux qui sont directement liés à la perception, à la cognition ou à la mémoire, ou de comportements collectifs, comme ceux qui sont liés aux règles de communication, aux croyances, aux coutumes, aux valeurs, aux types d'habitats (rural ou urbain), à la division sociale entre les catégories d'âge et de sexe, ou à une combinaison de ces éléments, tous les comportements sont influencés par la culture. Les sociologues affirment que les problèmes d'identité au sein de divers groupes démographiques peuvent résulter du phénomène de déculturation. « L'éducation culturelle doit constituer une base stable, un véritable plan de construction du Moi, si la déculturation déstructure l'individu » (Carton, 2000, p.20). En outre, l'intégration dans une nouvelle communauté peut être source de stress, ce qui peut affecter le fonctionnement social, psychologique, physique et physiologique d'une personne.

1.3.3 La culture

La culture n'est pas une chose statique, c'est une chose vivante qui agit, réagit et influence le comportement des gens. Par conséquent, les représentations et les valeurs d'une culture évoluent également. D'après Smircich (1983, p.339), « le concept de culture a été essentiellement emprunté à l'anthropologie, à l'heure où il n'existe pas une unanimité sur sa définition ». La culture a été définie dans la langue française comme un ensemble

d'informations globales que possède une personne (Bescherelle, 1862), plus précisément dans le dictionnaire national Bescherelle. La "culture générale" que chacun d'entre nous possède sera formée à partir de ces informations. L'information scientifique y est fournie en tant qu'élément de premier plan. La culture est un concept complexe qui peut être défini de plusieurs manières en fonction du contexte et de la discipline. La culture, en général, peut se référer à tous les aspects des pratiques, des valeurs, des croyances, des normes, des traditions et des symboles partagés par une communauté. Cela peut inclure exprimer différentes formes artistiques, rituels religieux, cuisines traditionnelles, modes vestimentaires, langues, modes de gouvernance, croyances culturelles, et autres. L'anthropologue américain C. Kluckhohn s'impose comme une référence parmi les différentes définitions. Il donne la définition suivante de la culture :

« La culture est la manière de penser, de sentir et de réagir d'un groupe humain, surtout acquise et transmise par des symboles, et qui représente son identité spécifique : elle inclut les objets concrets produits par le groupe. Le cœur de la culture est constitué d'idées traditionnelles et des valeurs qui lui sont attachées » (Kluckhohn, 1961, p.73).

Cette définition anthropologique accorde autant d'importance aux éléments tangibles (tels que les vêtements et l'art) qu'aux éléments intangibles (normes et valeurs). En d'autres termes, chaque groupe social au sein d'une civilisation possède une culture qui est apprise et transmise par le biais de symboles. Cette méthode organisée de sentir, de penser et d'agir contribue grandement au caractère distinctif de ce groupe. « La culture joue un rôle extrêmement sélectif entre l'homme et son environnement », affirme l'anthropologue Hall (1979, p.87). Ainsi, la culture détermine les domaines de la connaissance et de l'attention dans toutes ses nombreuses dimensions. Elle structure ainsi le monde. Les membres d'un groupe ethnique peuvent établir une communauté à travers laquelle ils peuvent partager des idées, des émotions et des comportements grâce à cette identité particulière. En réalité, il s'agit d'un ensemble d'informations et de capacités que les individus acquièrent, partagent et utilisent pour se distinguer des autres. Une autre définition de la culture a été donnée par l'UNESCO : « Dans son sens le plus large, la culture peut aujourd'hui être considérée comme l'ensemble des traits distinctifs, spirituels et matériels, intellectuels et affectifs, qui

caractérisent une société ou un groupe social. Elle englobe, outre les arts et les lettres, les modes de vie, les droits fondamentaux de l'être humain, les systèmes de valeurs, les traditions et les croyances ».³ Selon Bollinger et Hofstede (1987, p.27), la culture est : « la programmation collective de l'esprit humain qui permet de distinguer les membres d'une catégorie d'hommes par rapport à une autre ». Jean-Paul Lederach (1995, p.9) a affirmé que la culture « représente les connaissances et les systèmes créés et partagés par un ensemble de personnes pour percevoir, interpréter, exprimer et répondre aux réalités sociales ». À la lumière de ces différentes définitions, nous retenons celle de Lederach (1995). Cette dernière décrit la culture comme un ensemble de connaissances, de savoir-faire et de conscience de ce qu'est la connaissance par rapport à un cosmos culturel : « Il n'y a pas de société ni même d'individu inculte », selon Linton (1977, p. 32). En termes de sciences sociales, la culture est souvent comprise comme un ensemble de symboles qui sont partagés par les membres d'une société particulière pour communiquer et interpréter le monde qui les entoure. Cette définition met l'accent sur la fonction des symboles et de la communication dans la fabrication de la culture. Les anthropologues culturels, pour une part, accordent une grande importance à l'étude des systèmes symboliques dans de nombreuses cultures de la planète. D'autres chercheurs peuvent aborder la culture sous l'angle de l'identité ou de la diversité culturelle. Edward Hall, un anthropologue américain, a développé la théorie de la dimension culturelle dans les années 1950 et 1960. Selon Hall (1966), la culture est la manière dont les gens résolvent les défis de la vie en commun. Par conséquent, la culture devient plus cruciale lorsqu'elle est considérée comme un concept anthropologique large qui englobe tous les facteurs influençant la façon dont les gens interagissent avec leur environnement plutôt que seulement un ensemble de composantes principalement liées à l'art et à la littérature. Selon Hofstede (2001) et Ferréol (2015), la culture repose sur un ensemble de valeurs profondément ancrées dans l'histoire de la communauté et qui s'expriment via des pratiques. Ces coutumes se divisent en trois catégories : les rituels, les héros ou génies ; et, les symboles, du plus jeune, du plus ancien et du plus stable, au plus frais et mutable. La communauté locale associe une

³ Déclaration de Mexico sur les politiques culturelles. Conférence mondiale sur les politiques culturelles, Mexico City, 26 juillet - 6 août 1982.

grande importance aux rituels, qui jouent un rôle important dans les structures sociales et les normes interpersonnelles, la croyance et les relations. Les héros donnent à la communauté de nombreux exemples positifs en incarnant dans des situations particulières des valeurs d'importantes essentielles ; ils peuvent être réels ou imaginaires, être à distance ou près, voire être inaccessibles. Les symboles peuvent être expliqués à l'aide de langues, d'images et d'autres communicants qui traduisent ou véhiculent, ou induisant tout un ensemble de significations, qu'ils, les acteurs, interconnectent, qui, en fonction duquel, ils, les interlocuteurs s'identifient. Comme le note Hofstede (2001), ces pratiques sont évidentes pour tous, même pour les observateurs extérieurs, mais leur signification culturelle n'apparaît que dans la manière dont les membres de la communauté les interprètent. L'identité culturelle va alors effectuer une rétrospective généalogique dans le but de redécouvrir son noyau. D'une certaine manière, les ressources culturelles qui peuvent être utilisées pour l'identification sont le résultat de la façon dont l'histoire de la communauté a été interprétée en termes d'environnements physiques, institutionnels et sociaux, ainsi que de normes et de systèmes de valeurs. Par conséquent, leur développement est grandement influencé par les changements externes, qu'ils soient causés par des changements climatiques, des catastrophes naturelles ou des catastrophes d'origine humaine (exploration, découverte scientifique, révolution technologique). Les identités culturelles d'un groupe ou d'une collectivité ne sont que des identités individuelles, des données stables et des caractéristiques collectives durables (Hofstede, 2001). Enfin, la culture est souvent transmise de génération en génération à travers l'éducation et la socialisation. Les parents, les éducateurs et les pairs jouent un rôle important dans l'inculcation des valeurs et des normes culturelles aux enfants et aux jeunes adultes. Les structures politiques, économiques et religieuses d'un pays peuvent également influencer la culture. Globalement, la culture est une notion qui peut être étudiée à partir de divers points de vue et disciplines. Cela témoigne de l'identité d'une société et influence la façon dont les individus se comportent envers autrui. Il est donc essentiel de maîtriser la culture afin de saisir les sociétés et les interactions entre les individus. La compréhension de la culture est donc essentielle pour mieux comprendre les différentes sociétés et les relations entre les individus.

1.4 Les concepts liés à la communication interculturelle

1.4.1 La communication

Avant les années 1960, les politologues, les mathématiciens, les psychologues et les sociologues étaient les chercheurs les plus intéressés par l'étude de la communication. Ces chercheurs en sont venus à tester certaines de leurs théories dans le domaine de la communication, mais au cours des dernières décennies, la situation a changé et ce sont désormais les chercheurs en communication qui génèrent la majorité des idées (Lazar, 1993). Shannon, élève de Wiener, a créé une théorie mathématique de la communication. Il s'agit d'un modèle linéaire qui diffère du modèle circulaire de Wiener en ce qu'il met l'accent sur un chemin linéaire entre la source et le destinataire de l'information. Il est basé sur des recherches sur la question de la transmission de l'information (Joly, 2009). Les nouvelles publications de Shannon de 1948 et 1949 montrent clairement qu'il interprète le terme « communication » comme signifiant « information ». Pour la cybernétique, l'information est un concept crucial. Toutefois, elle n'est pas considérée ici comme une nouveauté ; il s'agit plutôt d'une information statistique. Les ordinateurs qui ont été développés à cette époque semblent bien adaptés à cette information. Ce modèle répond parfaitement au souci des ingénieurs sociaux d'assurer un acheminement efficace des messages au moindre coût, pour lequel ils doivent s'assurer du bon fonctionnement des éléments de la chaîne ainsi que des relations entre ces éléments Lazar (1993).

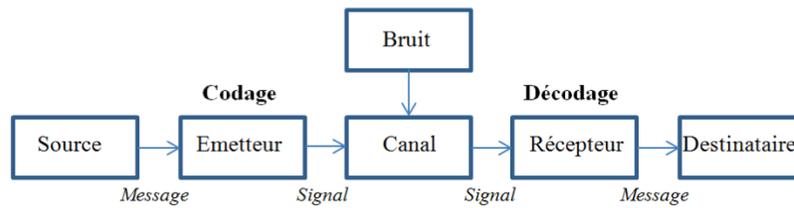


Figure 1 : Modèle linéaire de la communication selon “ Shannon”

Source : Joly, B. (2009, p.12). *La communication*, édition Boeck université, 1^{re} édition, Bruxelles.

La cybernétique a été publiée pour la première fois par Norbert Wiener en 1948, et la théorie mathématique de la communication de Claude Shannon a été publiée un an plus tard. L'étude de la communication sera grandement influencée par ces deux ouvrages. En faisant des recherches sur les armes à feu utilisées pendant la Seconde Guerre mondiale, Wiener a découvert le concept de rétroaction. Par conséquent, ce modèle repose sur un cycle de transmission d'informations et de rétroaction qui permet de contrôler la communication. Selon le modèle de Wiener, la communication statique prévue par le modèle de Shannon deviendra dynamique (Joly, 2009). De nombreux ouvrages de linguistique font référence à la communication presque simultanément, mais sous des angles assez différents. Une équipe de chercheurs a développé la "théorie de la communication" en 1956 en relation avec les travaux du linguiste Sapir. Au départ, Basteson et Birdwhistell faisaient partie de ces chercheurs, puis Jackson et Watzlawick. Tous s'efforcent de reprendre l'étude de la communication interpersonnelle sans utiliser les modèles linéaires de Shannon. Leurs travaux ont souvent une connotation thérapeutique. Bateson (1936) résume son point de vue sur l'étude de la culture et du processus d'interaction. Il s'inquiète du processus d'intégration du jeune dans sa communauté. Birdwhistell (1970), dans son livre *kinesic and contexts*, se concentre sur les liens entre les nombreux éléments qui composent une personne à un moment donné. Watzlawick (1964), dans son ouvrage *An Anthology of Human communication Text and Tape*, traite de l'utilisation des entretiens de psychothérapie menés et enregistrés, reformule certaines des idées principales de Bateson et montre comment les appliquer à l'aide des cas enregistrés. Jackson, Beavin, Watzlawick (1972), dans leur

ouvrage, publié en français sous le titre *une logique de la communication*, est fondé sur les théories de Bateson. Ils remettent l'accent sur l'aspect relationnel de la communication. Contrairement à ce qu'implique la théorie mathématique de Shannon, la communication ne se limite pas à l'envoi d'informations d'un expéditeur distant à un destinataire. L'interaction avec les gens est la définition même de la communication ; nous utilisons tout notre corps pour communiquer, en plus des mots. La pragmatique, où l'interaction entre le sujet et l'objet d'un échange, est donc au cœur de la "logique de la communication". Ces chercheurs soutiennent que la théorie de Shannon, ayant été développée par et pour des ingénieurs en télécommunications, doit être ignorée dans les sciences sociales. Il est donc essentiel de créer un modèle propre à la communication en sciences humaines.

1.4.2 La communication interculturelle

Dans les années 1960, les problèmes liés à l'apprentissage d'une seconde langue auraient donné naissance à l'idée d'une communication exolingue. Les universitaires ont alors inventé le terme de « communication exolingue » pour décrire les nombreuses circonstances dans lesquelles des liens se créent entre des membres de groupes ethniques distincts. Porquier (1984, p.18) présente cette définition de la communication exolingue « *La communication exolingue est celle qui s'établit par le langage par des moyens autres qu'une langue maternelle éventuellement connue aux participants* ». La communication interculturelle est l'échange d'idées entre deux personnes qui ne peuvent ou ne veulent pas parler la langue maternelle de l'autre. Porquier (1984) affirme que les deux parties sont parfaitement conscientes de leur décision et font même l'effort de modifier leur comportement pour tendre vers le même objectif. La communication exolingue est définie par cinq facteurs : les langues des interlocuteurs, le contexte linguistique de l'interaction, le contexte situationnel de l'engagement, le type d'interaction et la substance de l'interaction (Porquier, 1984). Pour leur part, Alber et Py (1985) ont apporté des précisions sur la notion de communication exolingue en affirmant que : « *La communication exolingue désigne toute interaction verbale en face-à-face caractérisée par des divergences significatives entre les*

répertoires linguistiques respectifs des participants. » (p.37). Ainsi, la communication interculturelle peut être définie comme une rencontre entre deux personnes dans le but d'échanger des énoncés contenant des informations linguistiques et culturelles. Il y a deux personnes dans cette conversation : l'une est une locutrice native qui connaît les codes linguistiques de la langue utilisée dans la conversation, l'autre se lance dans ce cosmos totalement inconnu. Il est possible que les disparités linguistiques et socioculturelles des deux partenaires influencent le déroulement de leur échange. La communication est le fondement de l'interaction sociale, ce qui la rend aussi réalisable. C'est un outil d'information et de communication de groupe qui réunit des points de vue similaires (Plivard, 2014). Meier (2010) définit deux formes principales de communication sur le lieu de travail : la communication interne et la communication externe, qui sont toutes deux cruciales pour la gestion des personnes et la structure globale du lieu de travail. « La communication revêt un caractère stratégique pour les entreprises en ce sens qu'elle doit trouver un équilibre entre efficacité et cohérence, en veillant à ce que toutes les communications puissent s'inscrire dans le même cadre et se soutenir mutuellement » (Meier, 2010, p. 189). Bien qu'elle décrive un processus plutôt qu'un état, l'idée de communication occupe néanmoins une position cruciale dans une variété d'interactions. Cette notion de communication comprend également le processus de transfert d'informations en utilisant tous les outils et technologies disponibles pour atteindre l'objectif. L'échange peut avoir lieu entre deux ou plusieurs personnes, ou entre une personne et une machine. Il existe également d'autres formes de communication. Elle se compose également d'éléments non verbaux qui sont clairement compris dans le processus de transmission et de compréhension du message. Il existe certainement des variations internationales significatives qui ont un impact sur ces indices ou indicateurs non verbaux, dont les combinaisons, la compréhension et/ou l'interprétation sont fortement influencées par la culture. Les exemples incluent les gestes, le regard et les expressions faciales, l'intonation, la position du corps, etc. (Plivard, 2014). La communication non verbale a pour but de compléter la communication orale (en termes de signification du discours ou pour prouver sa compréhension) ou de se substituer à la parole en réponse à une situation sociale courante (le langage corporel de l'interlocuteur traduira des aspects de la

relation qu'il n'a pas besoin d'énoncer) (Argyle, 1990 ; Burgoon et al., 2021). Pourtant, la communication connaît plusieurs problèmes qui vont au-delà de son rôle de porteur de message. Lipiansky et al. (2008) distinguent plusieurs problèmes, dont les problèmes d'identification. La position sociale du locuteur est la plus répandue. En effet, on cherche à donner une impression et on attend une confirmation de la part des autres. Le pari peut également être fait sur le registre relationnel, qui est associé à l'identité de l'interlocuteur. Dans notre société multiculturelle et mondialisée, la communication interculturelle est un sujet qui devient de plus en plus vital. Par leurs études et leurs écrits, plusieurs auteurs se sont penchés sur ce sujet complexe et ont fourni des observations perspicaces et des cadres théoriques pour comprendre la communication interculturelle. Hall (1959) est l'un des premiers et des plus importants contributeurs de la communication interculturelle. Hall (1966) présente la théorie de la "distance culturelle", qui explique comment les variations culturelles peuvent avoir un impact sur la communication interpersonnelle. Il a également étudié la façon dont les différentes cultures perçoivent le temps et l'espace et comment cela affecte leur façon de communiquer. Hofstede (1980), à l'aide d'une enquête menée auprès de plus de 100 000 personnes, a réalisé une étude approfondie des variations culturelles dans le monde. Comme il offre un cadre pour comprendre les variations culturelles dans la communication, son livre est devenu une ressource clé dans l'étude de la communication interculturelle. Selon Meyer (2016), une méthode pratique pour gérer les disparités culturelles dans le domaine des affaires est proposée. Son livre fournit des conseils spécifiques pour réussir dans les situations multiculturelles et s'appuie sur des recherches menées dans plus de 30 pays. Enfin, Samovar et al. (2016) proposent un examen approfondi de la communication interculturelle, y compris des questions telles que les dimensions culturelles, les variations dans la communication verbale et non verbale, et les méthodes permettant de surmonter les obstacles culturels. Les ouvrages mentionnés précédemment sont des ressources essentielles pour toute personne souhaitant approfondir sa compréhension des différences culturelles et avoir des interactions fructueuses avec des personnes d'autres cultures, car la communication interculturelle est généralement un domaine complexe en perpétuelle évolution.

1.4.3 Les représentations sociales

L'interaction de l'homme avec son environnement social et le processus par lequel il crée des opinions sont fondamentalement de nature cognitive (O'Riordan, 1981). Pour ce faire, les représentations sociales sont définies comme suit : « ensembles de connaissances, attestées ou illusoire, relatives à l'environnement des individus » (Moliner, 2001, p.8). En outre, on dit que les idées fondées sur des expériences personnelles ont une valeur plus élevée, car elles donnent à la personne un cadre de référence à travers lequel elle peut comprendre la réalité (Mugny, Quiamzade et Tafani dans l'ouvrage édité par Moliner, 2001). Selon Jean-Claude Abric (2001, p. 82) définit une « représentation sociale comme un ensemble organisé et structuré d'informations, de croyances, d'opinions et d'attitudes » qui constitue ensemble un système sociocognitif spécifique dont la structure (organisation) et le contenu peuvent être vérifiés expérimentalement par la méthode structurelle appliquée (Abric, 1994). Elles peuvent influencer de manière significative la manière dont les gens interagissent les uns avec les autres, la manière dont les gens perçoivent les groupes sociaux et la manière dont les décisions sont prises dans la société. Par conséquent, la composante la plus importante de la vie sociale est la représentation sociale. L'étude des représentations sociales a également été développée par d'autres auteurs, tels que Jodelet (1989), qui a souligné l'importance des images sociales dans la formation de l'identité individuelle et collective. Les représentations sociales ont des effets importants dans de nombreux domaines, tels que la politique, la communication, l'éducation, la santé, etc. Elles peuvent modifier la façon dont les individus et les communautés se perçoivent. Elles peuvent avoir un impact sur la façon dont les gens perçoivent leur environnement social et peuvent être à l'origine de certains comportements sociaux, tels que les préjugés, la stigmatisation ou le rejet de certaines personnes ou de certains groupes sociaux. Depuis les années 1960, la psychologie sociale et la sociologie ont consacré beaucoup d'attention à l'étude des représentations sociales. Selon cette hypothèse, les individus développent des modèles mentaux socialement partagés pour appréhender le monde. Ces systèmes philosophiques sont façonnés par la culture, les conventions sociales et les expériences individuelles. La question

a fait l'objet d'un certain nombre de publications, notamment l'ouvrage fondateur « La représentation sociale » de Moscovici (1961) décrivant la représentation sociale comme la structuration d'un ensemble de concepts, de propositions et d'explications partagé par les membres d'une société et leur permettant de percevoir, d'interpréter et d'agir sur la réalité qui les entoure. De nombreux auteurs ont étudié les représentations sociales après la publication de cet ouvrage dans des domaines tels que la politique, l'environnement, la santé et l'identité nationale. En particulier, les recherches de Jodelet, une éminente chercheuse en psychologie sociale, montrent comment les représentations sociales influencent le comportement individuel et sociétal. D'autres études ont également porté sur l'impact des médias sociaux sur les représentations sociales, ou sur les relations entre les représentations sociales et les fonctions cognitives, comme l'apprentissage et la mémoire.

En conclusion, la théorie des représentations sociales est un domaine d'étude important en psychologie sociale et en sociologie qui tente de comprendre comment les gens interprètent et construisent leur environnement social et culturel.

1.5 Les obstacles à la communication interculturelle

1.5.1 Le stéréotype

Le mot « stéréotype », terme typographique à l'origine, apparaît en 1978 (Schadron, 2006). Ce mot, formé des mots grecs *stéreo* (solide) et *túpos* (empreinte, caractère), désigne la reproduction d'images imprimées par le biais de formes fixes. Le dictionnaire Larousse (1875) définit ce substantif, « ouvrage stéréotypé » : « imprimé avec des planches dont les caractères ne sont pas mobiles, et que l'on conserve pour de nouveaux tirages » (Légal & Delouée, 2009, p. 11). Cette explication étymologique du mot "stéréotype" évoque donc une image figée. Le publiciste américain Walter Lippman a été le premier à introduire le mot « stéréotype » dans les sciences sociales, ce terme apparaît dans son ouvrage *Opinion Public* publié en 1922. Selon lui, les différents observateurs voient d'une façon très variée au sujet d'un même objet. Il pense que la raison pour laquelle qu'il y a autant de différences c'est qu'il

existe une préconception avant que les individus perçoivent les objets. Cette préconception influence sur la perception des objets. Ainsi, il a fait recours à ce terme d'imprimerie. Lippmann désigne les images que l'individu ou un groupe construisent à l'égard des groupes sociaux, des croyances et dont il veut souligner la rigidité. Selon Ruth Amossy, le stéréotype est une « activité qui découpe ou repère, dans le foisonnement du réel (...), un modèle collectif figé » (Amossy, 1991, p. 21). D'après Leyens et Scaillet (2015), les stéréotypes sont « comme des impressions que partage l'ensemble des membres d'un groupe à propos de l'ensemble des membres d'un autre groupe ou du sien propre » (Leyens & Scaillet, 2015, p. 108). Le terme de stéréotype a été introduit en psychologie sociale par Lippmann (1922).

Sans utiliser de clichés ni d'idées préconçues, il est en fait extrêmement difficile, voire impossible, d'interagir avec une langue et une culture qui sont totalement étrangères aux nôtres. L'un des principaux obstacles à toute compréhension précise et impartiale de la culture de l'interlocuteur étranger est la conceptualisation d'une vérité unique pour telle ou telle culture. Les tentatives de définition du concept de stéréotype se multiplient. En revanche, Cuq (2004, p. 224-225) décrit les stéréotypes comme étant :

« Un stéréotype consiste en une représentation "cliché" d'une réalité (individu, paysage, métier, etc.) qui réduit celle-ci à un trait, à une idée (toute faite). Il est donc une vue partielle et donc partielle de cette réalité. Le stéréotype ne doit pas être confondu avec de ce qu'il représente, mais il est important de noter qu'il en fait partie. Le stéréotype repose sur des opérations de simplification, de généralisation et de qualification pour un nombre restreint de catégories et de propriétés. On distingue les hétérostéréotypes, désignant une communauté étrangère, et les autostéréotypes, auxquels une communauté s'identifie ».

Un stéréotype est une idée ou une croyance communément répandue, trop généralisée et souvent fausse concernant un certain groupe d'individus ou d'objets. De nombreux traits, notamment la couleur de peau, le sexe, la nationalité, la religion, l'orientation sexuelle et la carrière, peuvent servir de base aux stéréotypes. Voici quelques illustrations de la manière dont les auteurs ont abordé les stéréotypes. Fanon (2015) explore les effets psychologiques des stéréotypes raciaux sur ceux qui en sont la cible. Il soutient que les stéréotypes sont utilisés pour soutenir les préjugés et l'oppression et que les cibles de ces stéréotypes peuvent

subir de graves dommages psychologiques. Selon Lévi-Strauss (2014), les stéréotypes sont étudiés dans le contexte des schémas de catégorisation. Les stéréotypes, selon lui, sont des généralisations trop simples qui peuvent dissimuler la complexité et la variété de la réalité. Hall (1994) explore la façon dont les individus perçoivent les préjugés. Hall (1994) étudie la manière dont les préjugés sont perçus par les gens. Il examine la manière dont les stéréotypes sont présentés dans les médias. Il soutient que les stéréotypes culturels sont utilisés dans les médias pour encoder des informations, que les spectateurs décodent ensuite en fonction de leurs propres expériences culturelles. Depuis lors, un grand nombre d'universitaires ont étudié les stéréotypes dans toute une série de contextes, notamment le marketing, le recrutement, l'éducation et la communication interculturelle. Les travaux de la psychologue sociale Susan Fiske, en particulier, ont montré comment les stéréotypes peuvent être utilisés pour défendre les injustices sociales et comment les individus peuvent être victimes de préjugés fondés sur des stéréotypes. Au cours des dernières années, les recherches ont été portées sur les processus cognitifs – les origines, la typologie ou l'impact des réseaux sociaux – qui sont à l'origine de la création et de la reproduction des stéréotypes. Pour résumer, il est important de souligner que les stéréotypes font partie des concepts étudiés en psychologie. La psychologie sociale a exploré tous les aspects des stéréotypes, de leur formation, de leur préservation, de leur rôle dans la préservation des archaïsmes et des injustices sociales, ainsi que de leur impact sur la communication interpersonnelle et le comportement.

1.5.2 Les préjugés

En milieu de travail, comme en société, la communication interculturelle comporte souvent des stéréotypes ou des préjugés. Ces derniers trouvent souvent leur origine dans les perceptions stéréotypées de nombreux groupes culturels qui imprègnent nos cultures. Par exemple, les stéréotypes peuvent être diffusés par les médias et les réseaux sociaux et, parce qu'ils sont répétés, ils peuvent entrer dans notre subconscient et devenir nos préjugés et nos partis pris inconscients. Cela peut donc conduire à des idées fausses et rendre difficile la compréhension et l'acceptation de la culture, des valeurs, des traditions, des coutumes et des

croyances d'autrui (Cohen-Émerique, 2015), et peut même être à la source de pratiques discriminatoires. À ce sujet, Cohen-Émerique (2015) explique que :

« Dans la vie quotidienne, pour expliquer le comportement des gens, nous invoquons une série de traits stéréotypes, positifs ou négatifs, proches ou non de la réalité [...]. L'attribution de caractéristiques schématiques va généralement de pair avec la tendance à poser, sur un groupe social, des jugements rapides qu'on nomme préjugés, du fait qu'ils sont avancés sans aucune connaissance de ce qu'est la réalité complexe et évolutive de ce groupe ou d'un individu qui en fait partie » (p. 87).

D'une manière générale, les immigrés et leurs descendants font l'objet de nombreuses idées reçues et de préjugés (Cohen-Émerique 2000 ; Cohen-Émerique 2015 ; Eckman et al., 2009 ; Vatz-Laaroussi et al., 2002). Selon la recherche, « lorsqu'on travaille avec des familles de cultures non occidentales, une certaine tendance à la généralisation, à une vision stéréotypée ou à un regard ésotérique, voire folklorique, existe trop souvent et peut accentuer les barrières entre les usagers et les intervenants, et nuire à l'alliance thérapeutique. » (Chenouard, 2011, p. 6). Malgré cela, les travailleurs sociaux des pays non occidentaux peuvent également être en contact avec des personnes et des familles immigrées dont les normes culturelles sont très différentes des leurs. Par conséquent, le fait d'être une "minorité culturelle" ou d'avoir connu l'immigration ne nous met pas automatiquement à l'abri des préjugés et des malentendus interculturels, même si cela peut nous rendre plus sensibles à la différence (Cohen-Émerique, 2000 ; Cohen-Émerique, 2015 ; Dubar, 2015 ; Eckman et al., 2009). Vatz-Laaroussi et collab. (2002) pensent que :

« Nous n'avons souvent qu'une idée générale et stéréotypée des cultures dans les pays d'origine. Lorsque nous rencontrons des familles immigrantes, nous avons dès lors tendance à leur coller, comme une seconde peau, cette culture dessinée à gros traits dans notre regard » (p. 23).

« Comme le stéréotype, la représentation sociale met en rapport la vision d'un objet donné avec l'appartenance socioculturelle du sujet » (Amossy et Pierrot, 2015, p.50). Il ne s'agit plus alors de désigner un individu ou un groupe ; le stéréotype concerne un « savoir de sens commun », comme l'énonçait Jodelet (1989, p.36). Cependant, c'est une vérité universelle

"liée à la nature humaine" que les stéréotypes sont utilisés pour expliquer le monde. L'utilisation de préjugés pour donner un sens au monde est un fait global, cependant, et est "liée à la nature humaine, qui ne tolère pas l'inconnu ou l'ambiguïté comme source d'insécurité fondamentale", selon l'étude de Cohen-Émerique (2000, p. 167).

1.5.3 L'ethnocentrisme

Selon Cohen-Émerique (2015), l'ethnocentrisme se définit par « l'incapacité à se représenter ce qui ne nous ressemble pas, en partie parce que, dans de nombreux domaines, notre imprégnation culturelle n'est pas consciente » (p. 103). Pour être plus précis, l'ethnocentrisme désigne l'incapacité et/ou la difficulté d'une personne à se représenter dans une culture qui n'est pas la sienne. Une explication plus approfondie de cette notion se trouve dans l'Encyclopédie canadienne :

“Ethnocentric reasoning divides humans into several groups, but more specifically into two categories: those who belong to our group (“us”) and those who do not (“others”). It emphasizes the differences between the membership group and the “others” and, as a result, leads to the perspective that the membership group’s situation is the norm for everyone, or even superior to that of other groups. The realities of “others” are thus perceived as strange, inferior or even threatening” (Ma, 2020, p. 1)

Selon ce concept, l'ethnocentrisme est le troisième obstacle à la compréhension interculturelle, car nous considérons et évaluons souvent une situation à partir de nos propres points de vue plutôt que d'essayer de comprendre le comportement des autres. Cohen-Émerique (2015, p.103) l'explique en ces termes : « Si on perçoit la différence, la tendance naturelle est de la décoder avec ses propres référents culturels, avec ses valeurs et ses normes, considérées comme universelles, ce qui conduit inévitablement à un jugement à l'égard de l'autre ». Ce préjugé à l'égard de l'autre fait qu'il nous est difficile d'entrer en relation avec lui et de comprendre sa culture. En outre, l'ouverture interculturelle est entravée par la croyance que notre culture, nos traditions et nos valeurs sont universelles. Il est beaucoup plus difficile de comprendre et d'adopter cette culture étrangère (Cohen-Émerique, 2000).

Cela dit, Cohen-Émerique (1993, p. 88) explique que la « compréhension des codes culturels lointains des siens peut être souvent très difficile, voire impossible [...] », parce que notre perspective et nos comportements sont influencés par les normes et les idéaux que nous avons été socialisés à défendre. Il semble donc difficile d'intégrer de nouvelles normes culturelles à celles qui ont déjà été internalisées.

Après avoir exposé l'état de l'art en lien avec notre objectif de recherche, nous passons au chapitre II méthodologie de la recherche.

CHAPITRE II MÉTHODOLOGIE DE LA RECHERCHE

Avenier & Gavard-Perret (2008), définissent la méthodologie de la recherche comme l'étude des méthodes de construction. Ce chapitre présente la stratégie de recherche que nous avons utilisée. La première partie couvre la position épistémologique, tandis que la seconde le paradigme épistémologique, la recherche documentaire et l'opérationnalisation des sujets de l'étude.

2.1 Positionnement épistémologique

2.1.1 Choix épistémologique

L'épistémologie est une technique qui permet au chercheur de déterminer avec précision la légalité et la validité d'un projet d'étude (Thietart et al., 2007, p. 1). Dès le début du 20e siècle, ce mot a été utilisé pour décrire un sous-domaine de la philosophie qui se concentre sur les conceptions de la connaissance (Perret et al., 2008, p. 7). L'épistémologie, selon Piaget (1967, p. 6 ; cité dans Avenier 2008, p. 7), est l'étude de la façon dont la connaissance est formée et se concentre principalement sur les questions suivantes : qu'est-ce que la connaissance ? Comment est-elle développée ? Que signifie-t-il ? L'épistémologie a pour objet la science et aide les chercheurs à percevoir une autre facette du monde, selon Thietart et al. (2007, p. 1). Cela leur permet d'employer des stratégies, des résultats que l'on veut prédire, prescrire, comprendre, construire ou expliquer. Dans la pratique de la recherche scientifique dans les domaines des mathématiques, de la physique, de la biologie et de plusieurs sciences sociales établies, le questionnement épistémologique est devenu incontournable. Dans les années 1980, le mouvement épistémologique a également débuté dans les sciences de gestion. L'objectif de l'enquête épistémologique est de clarifier la notion de connaissance à partir d'une mission de recherche et d'une valeur anticipée de l'information qui sera créée, et elle ne se limite pas à une réflexion. Par conséquent, il est crucial de préciser le lieu dans toute enquête (Perret et al., 2008, p.8). Selon Thietart et al. (2008), le chercheur

peut utiliser les réponses offertes par les trois principaux paradigmes épistémologiques souvent définis comme les principales sources d'information pour répondre à ces préoccupations concernant le savoir. Le paradigme positiviste, le paradigme interprétatif et le paradigme constructiviste sont les trois principaux paradigmes épistémologiques qui sont typiquement identifiés comme les principaux points de référence épistémologiques en science organisationnelle, selon Thietart et al. (2008). Le chercheur peut utiliser les réponses de ces paradigmes pour répondre à ces questions sur la connaissance. Ces paradigmes sont des cadres, des systèmes conceptuels ou des cadres de référence dans lesquels les chercheurs en sciences de l'organisation peuvent s'inscrire, selon Kuhn (1983, cité dans Thietart et al., 2007, p. 14). Pour notre part, nous nous situons dans un paradigme constructiviste.

Le paradigme épistémologique constructiviste pragmatique (PECP), selon lequel « l'enquêteur et le phénomène étudié sont étroitement liés » (Albert et Cadieux, 2017, p.164), est le cadre épistémologique utilisé pour cette étude. Grâce à la méthode de l'autoréférence, rattachée à la démarche abductive du PECP, les phénomènes étudiés peuvent être compris à partir d'une représentation fidèle de la réalité vécue par l'enquêteur ; autrement dit, permettre la construction de connaissances génériques par l'exploration de champs scientifiques ainsi que la prise de recul par rapport à une situation vécue difficilement (Albert et Cadieux 2017).

La méthode connue sous le nom d'autopraxéographie a été créée et est utilisée pour générer des connaissances basées sur l'expérience du sujet de la recherche (Albert et Michaud, 2016). Cette méthode utilise un corpus important de littérature et produit, entre autres, des connaissances générales. Ces connaissances générales vont à l'encontre de la majorité des méthodes de recherche qui sont basées sur les expériences locales de création de connaissances des chercheurs. Selon Albert et Michaud (2016), le processus de construction des connaissances génériques, comporte trois étapes. La première étape consiste à écrire de manière naïve, réaliste et sincère à travers des témoignages, en racontant à la première personne du singulier et au passé les actions vécues en les observant et en les examinant. En d'autres termes, la chercheuse observe sa propre pratique comme dans un

miroir. Deuxièmement, le travail épistémique s'élabore à l'aide d'un large éventail d'idées ainsi que de suggestions et d'affirmations ne provenant de personnes de son entourage immédiat (collègues, praticiens, etc.). Le chercheur prend du recul par rapport à son expérience personnelle pour la comparer à la recherche multidisciplinaire actuelle. Troisièmement, elle met l'accent sur le développement des connaissances générales grâce au partage de l'information, de sorte que le chercheur puisse l'utiliser dans de nombreuses situations, s'en servir et/ou la partager avec d'autres chercheurs et/ou praticiens. Ainsi, la méthode autoréférentielle permet d'envisager des idées nouvelles, de découvrir les faiblesses des gens et de prendre du recul par rapport à des situations difficiles. L'autoréférence favorise la convergence de la théorie et de la pratique.

Le paradigme, selon Kuhn (1962, p.30), est « un terme qui a des liens étroits avec celui de science normale. En le choisissant, je veux suggérer que certains exemples reconnus de travail scientifique réels exemples qui englobent des lois, des théories, des applications et des dispositifs expérimentaux fournissent des modèles qui donnent naissance à des traditions particulières et cohérentes de recherche scientifique ». Les chercheurs dans le domaine de l'éducation ont développé le paradigme constructiviste, qu'ils caractérisent par l'ajout de trois niveaux de questionnement :

Selon Guba et Lincoln (1989), le niveau méthodologique se rapporte à la construction des connaissances entre chercheur et enquêté et le niveau épistémologique à la non-séparabilité entre l'observateur et la réalité observée. Ces auteurs soulignent qu'un paradigme est un ensemble de réponses à ces problèmes plutôt qu'un paradigme unique et concluant (Gavard-Perret et al., 2004). La connaissance du sujet est donc une construction constante. Pour mieux aider à leur conception, les choses doivent être comprises et expliquées dans une perspective constructiviste. Il en résulte une création et une construction collaborative entre le sujet et l'objet.

Il est difficile d'évaluer la validité des données obtenues dans le cadre d'une recherche constructiviste, où l'on s'intéresse à l'expérience, au vécu, aux perceptions et aux représentations des sujets ; il est important de noter qu'il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises

réponses, mais plutôt des visions du monde et des points de vue uniques que l'analyse cherche à mettre en évidence. La non-séparabilité entre le système observant et le système observé dans le processus de connaissance est l'hypothèse fondatrice de la PECP (paradigme épistémologique constructiviste pragmatique), et c'est une composante de la philosophie pragmatique (Von Foerster, 1981). Toute méthodologie de recherche est acceptable dans la PECP, selon Le Moigne (1995) et Avenier (2010), étant donné que les valeurs directrices de la conduite éthique, de la rigueur critique et de l'explicitation des hypothèses de travail et de l'analyse des résultats sont respectées.

Sur la base du matériel empirique et conceptuel développé tout au long de la recherche et des nombreuses études bibliographiques réalisées, les faits sont assemblés à partir des données acquises dans l'étude. De cette manière, il s'agit d'un travail réflexif qui permet de créer des connaissances pour comprendre l'environnement dans lequel les chercheurs opèrent. Il les invite également à analyser et à évaluer le praticien-chercheur, à revisiter des questions et des thèmes inexplorés, et ce, en dépassant les connaissances locales spécialisées.

2.1.2 Cadre épistémologique

Le paradigme constructiviste pragmatique (PECP) a été le cadre épistémologique choisi pour cette étude. L'épistémologie est définie comme l'étude de la manière dont la connaissance est créée et tente spécifiquement d'explorer les questions suivantes : qu'est-ce que l'apprentissage ? Qu'est-ce que cela signifie ? Comment se construit-il ? En d'autres termes, la méthodologie est définie comme l'étude des méthodes par lesquelles les connaissances sont construites (Garvard-Perret et al., 2004). Pour un chercheur, il est crucial de s'interroger sur les hypothèses sur lesquelles les connaissances sont fondées, ainsi que sur leur valeur, leur pertinence et la validité du processus de construction des connaissances par rapport à l'objectif poursuivi. Selon le paradigme épistémologique constructiviste pragmatique (PECP), « la construction des connaissances est considérée comme un processus intentionnel de construction de représentations expérimentées » (Garvard et al., 2004, p.25) ; l'une des caractéristiques de ce paradigme est que le chercheur et le phénomène étudié sont

intimement liés de manière explicite ; selon Atkins et Murphy (1993) et Cunliffe (2004), la méthode s'inscrit dans un paradigme non positiviste dans lequel la conscience de soi, la description, l'analyse critique, la synthèse et l'évaluation sont des capacités nécessaires à un processus réflexif qui permet l'examen d'éléments, de connaissance, de défis, d'hypothèses, d'imagination et l'exploration de situations. Schön (1983) décrit un praticien réfléchi comme quelqu'un qui ajuste et développe ses idées par le biais d'une réflexion raisonnée et de la résolution de problèmes au cours de la première phase de réflexion. La métaphore du miroir est ce que Hallett (1997) entend lorsqu'elle utilise le mot "réflexif". Elle fait allusion à l'action contemplative dans laquelle nous examinons nos propres comportements. En conséquence, l'individu qui s'engage dans ce type de réflexivité apprend à surveiller son propre comportement. La pensée réflexive renvoie aux expériences particulières et complexes qui l'accompagnent. L'acte de réfléchir sur ses propres actes est appelé réflexivité (Albert, 2017). Par conséquent, la réflexivité (réflexive) est plus que la réflexion (réflexive) (Hibbert et al., 2010). Afin de développer une pratique de réflexion critique (réflexive) du processus méthodologique, Cunliffe (2004) s'appuie sur l'idée de Schön (1983) du "praticien réflexif".

2.1.3 Paradigme positiviste

Le paradigme positiviste, qui affirme une perspective réaliste, est parfois décrit comme le paradigme le plus répandu en science organisationnelle (Thietart et al., 2007, p. 14). Puisque la réalité existe en soi, a sa propre essence et n'est pas intrinsèquement problématique, le chercheur peut adopter une perspective extérieure dans sa quête de compréhension de la réalité. D'une part, la supposition ontologique d'une disponibilité de fait d'un critère de vérité qui caractérise une réalité absolue est liée au paradigme positiviste. L'hypothèse déterministe, d'autre part, vise à comprendre la réalité et cherchera les explications évidentes pour lesquelles les événements observables sont liés aux causes qui les engendrent (Kerlinger, 1973 cités dans Thietart et al., 2007). Ainsi, la réalité et le sujet qui la voit sont indépendants l'un de l'autre, et cette indépendance a permis aux positivistes d'établir le principe d'objectivité, qui stipule que la nature d'un objet ne peut pas être modifiée par la vision que le sujet en a (Thietart et al., 2007, p.17). Ce principe de l'objectivité est

décrit par (Popper, 1991, p.185) « La connaissance, en ce sens objective est totalement indépendante de la prétention de quiconque à la connaissance ; elle est aussi indépendante de la croyance ou de la disposition à l'assentiment (ou à l'affirmation, à l'action) de qui que ce soit. La connaissance au sens objectif est une connaissance sans connaisseur ; c'est une connaissance sans sujet connaissant ». Par conséquent, d'un point de vue positiviste, le but de la recherche est de détecter les lacunes théoriques dans l'explication ou la prédiction de la réalité ainsi que dans la structure de la réalité (Thietart et al., 2007).

2.1.4 Paradigme constructiviste

Les fondements du constructivisme peuvent être trouvés dans les discussions sur le concept des constructions dans la science, la nature contingente ou déterministe de la connaissance, l'herméneutique qui soutient la réflexion scientifique, les distinctions entre les sciences naturelles et sociales, et les normes de vérité et de valeur (Nguyên-Duy et Luckerhoff, 2006). Le paradigme constructiviste pour un chercheur, selon (Von Glaserfeld, 2001 cités dans Thietart et al., 2007), est une collection de réalités construites à l'intérieur d'un cadre d'action et d'interaction développée à partir de l'expérience humaine. De plus, les processus cognitifs produisent des événements qui peuvent être observés et mesurés expérimentalement. Il s'agit d'une expansion de la connaissance et elle est comprise comme un processus intentionnel de création de représentations basées sur des connaissances expérientielles. Feyerabend (1979), Perret et al. (2008, p. 27) affirment que toute méthodologie d'étude peut être acceptée dans le cadre du paradigme épistémologique constructiviste ; selon sa formule, "toutes les astuces sont acceptables". Il permet de légitimer les connaissances créées par l'interprétation et le traitement des données acquises en utilisant l'une des méthodologies de recherche, qu'il s'agisse d'une approche de modélisation, d'une technique de collecte et de traitement des données, ou en mobilisant l'ensemble des connaissances existantes. Il faut cependant qu'il y ait une adéquation entre la technique choisie et l'objectif d'étude poursuivi par le chercheur, tout en ayant confiance dans la justesse de la méthode (Perret et al., 2008). Le point de vue constructiviste sera privilégié, car il correspond davantage à nos accords de recherche. Il est fondé sur une hypothèse relativiste

au niveau de la connaissance et permet la dépendance du sujet et de l'objet. Les idées sont développées sur la base des perceptions humaines et sont susceptibles de changer au fil du temps, car il existe un nombre illimité de résultats possibles (Thietart et al., 2007, p. 15).

2.2 La méthode de l'autopraxéographie

En raison des expériences du chercheur en tant que praticien et étudiant international, l'autoréférence a été choisie comme stratégie dans cette recherche. Afin de créer des connaissances générales à partir des expériences du chercheur, cette stratégie implique l'examen de domaines scientifiques et d'un large champ de littérature afin de pouvoir enfin prendre du recul par rapport à des situations difficiles.

Bien que cette méthode et d'autres méthodes à la première personne n'aient pas été largement utilisées dans les études de gestion (Albert et Cadieux 2017 ; Albert et Michaud 2016 ; Albert et Perouma 2017), la recherche en sciences de gestion s'intéresse de plus en plus à l'expérience des praticiens pour produire des connaissances scientifiques (Conway et al., 2008 ; Avenier, 2007 ; Johnson et al., 2007 ; Balogun, Huff et Johnson, 2003). L'approche à la première personne est l'une des nombreuses approches apparentées, notamment les auto-ethnographies, les autobiographies, les introspections, les récits personnels, les récits de soi, les essais personnels, les ethnographies personnelles, les ethnographies réflexives et les témoignages (Bochner et Ellis, 2003). Toutes ces approches ont le même objectif : créer du sens à partir d'une expérience personnelle en utilisant des méthodes réflexives (Albert, 2017). Ce type de méthodologie est considéré comme non scientifique, non analytique et manquant de rigueur, selon Ellis et al. (2011) ; c'est pourquoi, selon Feldman (2003), il est nécessaire de discuter de la manière de valider la recherche choisie. La nécessité d'adopter une perspective épistémologique est soulignée par Holbrook (1995), Hackley (2007) et Rod (2011) lorsqu'un paradigme positiviste apparaît comme non scientifique, comme c'est le cas avec les méthodes susmentionnées.

Dans cette approche méthodologique, la rédaction d'un ou plusieurs témoignages doit être innocente et véridique, révélant les souvenirs d'événements vécus sans tenter d'en

expliquer les raisons ou le phénomène étudié. Bien que cela ne soit pas directement évident dans le récit, la recherche légitime la connaissance par la pratique réflexive (Albert et Avenier, 2011). En même temps, en dépassant les savoirs locaux et en entrant dans leur déconstruction-reconstruction par l'articulation avec les idées et les connaissances déjà développées, leur mise en perspective théorique et pratique, les allers-retours entre théories pluridisciplinaires et témoignages d'expérience permettent de développer des savoirs génériques (Albert, 2017). Par conséquent, le chercheur raconte son propre témoignage en tant que protagoniste en partant des expériences vécues.

2.3 L'éthique de recherche

L'étude de l'éthique de la recherche porte sur les principes moraux qui régissent le comportement humain. Elle porte généralement sur le comportement et la santé des personnes, quel que soit leur âge, sur les modes de vie des familles, des communautés et des services de soins, ainsi que sur des questions psychologiques telles que l'anxiété, la culpabilité et le manque d'estime de soi. Elle est souvent associée à la moralité et considérée comme une composante qui aide à déterminer ce qui est bien et ce qui est mal. Cependant, le terme " éthique " est préféré à l'expression " morale " dans la terminologie scientifique (Fortin & Gagnon, 2016, p.149). Le Conseil de recherches en sciences humaines du Canada est représenté dans l'Énoncé de politique des trois conseils (EPTC 2), l'un des conseils qui l'ont élaboré. Celui-ci vise à financer des procédures de recherche sur des sujets humains selon des critères extrêmement élevés et sert de guide pour mener des recherches dans les contextes canadien et québécois (Fortin & Gagnon, 2016, p. 150-154). Afin de procéder à l'interaction directe des participants à la recherche, une demande d'éthique doit être déposée auprès de la Direction de l'éthique de la recherche et approuvée par le Comité d'éthique. Ainsi, l'éthique permet de préserver et de faire respecter la vie et la dignité des participants à l'étude, ainsi que de considérer leur bien-être avant tout (Fortin & Gagnon, 2016, p.153). Étant donné que le chercheur n'interagira avec aucune personne, aucune demande d'éthique ne sera nécessaire. Nous consacrons notre étude sur le témoignage de l'étudiant-chercheur en question, et à

aucun moment ne citerons des personnes, ou des organisations, etc. La confidentialité est respectée.

En somme, nous utilisons l'autopraxéographie comme méthode de recherche nous situant dans le paradigme épistémologique constructiviste pragmatique. Dans le chapitre suivant, l'étudiant-chercheur rédige son témoignage candide et innocent en lien avec son vécu dans sa société d'accueil et dans son milieu de travail. Il prend ensuite du recul et observe ses propres expériences. Tout au long de cette phase de réflexion, il modifie, retravaille et reconstruit son récit jusqu'à ce qu'il soit le reflet le plus fidèle possible de ses expériences. Enfin, pour créer des connaissances générales, il alterne entre ses expériences et les idées reçues. Le graphique ci-dessous montre comment cette procédure a été simplifiée.

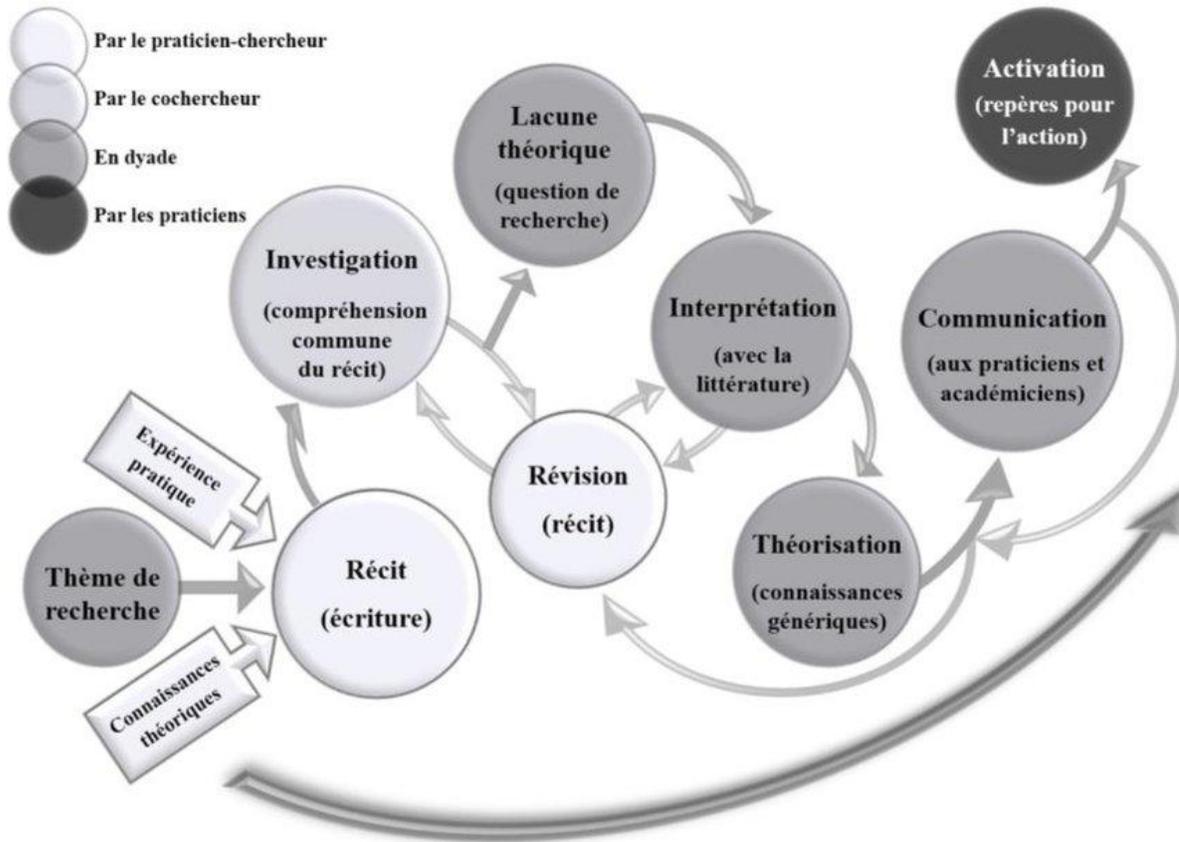


Figure 2 : Processus de collecte et d'analyse de données utilisé par le praticien-chercheur. Schéma inspiré de la « Méthode de recherche autobiographique élaborée dans le paradigme épistémologique constructiviste pragmatique (PECP) » (Albert & Couture, 2013, p.18)

CHAPITRE III : RÉSULTATS ET DISCUSSION

3.1 Résultats

3.1.1 Témoignage

Je suis diplômée d'une maîtrise en management des systèmes d'information automatisés en 2020 au Sénégal ; durant mes études, je travaillais comme caissier d'institution financière et, en même temps, je faisais quelques prestations de services pour élaborer des solutions informatiques à des particuliers. De ce fait, j'accumulais de l'expérience, que ce soit dans le domaine de l'informatique ou bien en gestion. C'est en nourrissant le besoin d'explorer d'autres domaines de compétences en lien avec les sciences de gestion que j'ai recherché d'autres programmes d'études dans mon pays et à l'international. Ainsi, il y a à peu près deux ans que j'ai pris la décision de venir au Canada, particulièrement au Québec, pour continuer mes études et espérer ouvrir une nouvelle page de ma vie.

J'étais conscient des conditions et des procédures nécessaires pour entrer légalement au Canada et pour remplir toutes les obligations y afférentes lorsque j'ai fait ce choix. Les attentes étaient élevées en ce qui concerne les possibilités d'emploi dans mon secteur, d'autant plus que le Canada est un pays d'accueil jouissant d'une excellente réputation en enseignement supérieur, qui cherche à recruter de la main-d'œuvre qualifiée et qui a besoin d'employés, en particulier dans des domaines qualifiés. À la lumière des informations obtenues sur le site de l'Immigration, réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) pour les procédures administratives allant de la lettre d'admission au permis d'étude, j'ai veillé à ce que tous les documents nécessaires soient en ordre.

À mon arrivée, j'ai pu constater la façon dont le milieu universitaire, social, et professionnel québécois était différent de mon pays d'origine. Il était nécessaire de s'organiser pour faciliter mon intégration face à cette nouvelle vie.

Entre-temps, je rencontrais plusieurs personnes étant dans la même situation que moi que ce soient des étudiants ou travailleurs étrangers, tous aussi engagés dans leur réussite des études et dans leur intégration ; ils établissent des mécanismes et les opportunités pour atteindre leur but. Il est aussi important de noter d'abord qu'il y a des écarts considérables quant à la façon de communiquer au Québec. En général, la communication est claire et directe, les Québécois sont réputés pour la franchise et l'honnêteté avec lesquelles ils communiquent leurs idées et leurs opinions. Lors d'une réunion au travail, un Québécois peut dire à un de nos collègues : « *Je ne suis pas d'accord avec ta proposition parce qu'elle manque de données concrètes* ». Cette franchise est appréciée et attendue dans les milieux commerciaux québécois, où la transparence et l'efficacité sont essentielles. Dans un cas similaire, au Sénégal, lors de mes stages, je voyais un collègue communiquer son mécontentement de manière plus subtile, d'une façon suivante : « *Votre proposition est intéressante, mais nous pourrions peut-être envisager d'autres options* ». Ici, l'accent est mis sur le maintien de l'harmonie et du respect des relations interpersonnelles plutôt que sur l'engagement dans un conflit direct. Ensuite, il y a le mode de vie urbain comparé au rural. Au Québec, on peut travailler toute la journée dans un gratte-ciel contemporain et se détendre le soir en assistant à un spectacle de musique classique ou en mangeant dans un restaurant de cuisine internationale. La vie urbaine est dynamique et diversifiée, avec de nombreuses possibilités de loisirs et de culture. Au Sénégal, en tant qu'employé, je travaillais dans un bureau animé du centre-ville avant de me rendre au marché Sandaga pour acheter des fruits frais ou des textiles fabriqués localement. Des festivals de musique et de danses traditionnelles sénégalaises peuvent être organisés en soirée. Dans les régions rurales, la journée d'un agriculteur sénégalais commence par les travaux des champs le matin et se termine par des réunions communautaires ou familiales autour d'un feu de camp le soir. L'autre domaine où le respect est exercé lors du travail au Sénégal est l'âge et la position. De plus, les professionnels ont tendance à être extrêmement formels et à appeler les autres professionnels par leurs titres formels. Par exemple, j'appelais mon superviseur en disant « Monsieur le Directeur » au lieu de son prénom. Alors qu'au Québec, j'assiste souvent à des scènes où un collègue peut s'adresser à notre supérieur hiérarchique par son prénom et

partager librement des idées diverses. Par exemple, lors d'une réunion, il n'est pas rare de voir des employés de tous niveaux s'exprimer ouvertement et interagir de manière informelle.

Au Sénégal, la hiérarchie est plus serrée et le respect des supérieurs est essentiel. Un employé subalterne peut attendre patiemment que son supérieur ait fini de parler avant de prendre la parole en utilisant des titres honorifiques. Par exemple, un employé subalterne peut faire la remarque suivante : "Avec tout le respect que je vous dois, monsieur le directeur, permettez-moi de proposer une alternative". Cette technique témoigne d'une grande considération pour le poste et l'expérience du supérieur. Ces aspects de la vie font partie des éléments et considérations en prendre en compte pour la réussite ou non de ces études, des lacunes dans les démarches administratives à suivre pouvant constituer une véritable barrière qui empêche d'avancer dans le cheminement vers l'intégration sociale et du marché du travail québécois.

« Le voyage de ma vie a commencé il y a 28 ans au Sénégal, plus précisément à Dakar, la capitale de mon pays. Née de parents diligents et intègres, soucieux d'aider leurs enfants à atteindre leur plein potentiel dans toutes les sphères de la vie - familiale, professionnelle et sociale avec des idéaux et des croyances distinctes fondés, entre autres, sur le sens du devoir, la discipline et l'effort, la religion. Dans ma vie, j'ai souvent rêvé d'émigrer. Ça a commencé très tôt, bien avant de savoir lire et regarder les pages colorées des magazines de voyage de mes parents à l'odeur d'encre et à la couverture poussiéreuse, avec leurs rangées de photos captivantes de pays lointains, ou bien même devant la télévision, je savais qu'un jour je voyagerais. Nuit après nuit, les jours de mon enfance se déroulaient comme des dizaines de rêves de pays lointains habités par des aventuriers et des explorateurs audacieux ; à un kilomètre à peine de l'océan, où le son de mon rire rejoignait celui de mes amis et de ma famille, et où mes pas étaient effleurés d'abord par le sable, puis par les galets, et enfin par l'étendue infinie de l'océan Atlantique. Mon enfance s'est déroulée dans la générosité de la culture sénégalaise, des traditions de l'Afrique de l'Ouest et des récits de ses voyages à l'étranger. Il ne s'agissait pas d'un simple fantasme d'enfant. À mesure que je grandissais, mes rêves de jeunesse ne se sont jamais évanouis ; ils n'ont fait que se renforcer avec le temps. En réalisant que je pouvais réellement poursuivre mes aventures,

j'ai transformé mes souhaits et rêves en objectifs. J'ai commencé par de petites étapes, excellent à l'école pour plus d'opportunités, recherchant des destinations et apprenant des langues étrangères au lycée, tout en jonglant avec mes responsabilités de fils aîné. Mon premier voyage fût de quitter la demeure familiale et d'aller loger à plus de 500km de chez moi ; c'était dans le cadre de mes études universitaires. Au tout début de cette période, je ressentais un mélange d'exaltation et d'incrédulité. Ce voyage, même si c'était régional, a jeté les bases de nombreux autres, chaque aventure me rapprochant de la réalisation de mes rêves d'enfant.

Mais je voulais d'abord me donner les moyens avant de prendre une décision finale. Au départ, j'étais surtout motivé par le désir d'acquérir un savoir-faire et de profiter des avantages d'un environnement plus favorable. Le Canada a toujours été mon premier choix en raison de sa tranquillité, de sa qualité d'enseignement, et de sa réputation internationale en matière de respect des droits de l'homme. En raison du fait que mes principales raisons de partir étaient, réaliser un rêve d'enfant, d'acquérir de l'expérience et de profiter d'une vie dans des conditions bien meilleures. Parce que je me suis rendu compte que l'argent que je gagnais dans mon pays ne me suffisait pas pour atteindre mes objectifs fixés, même avec mes qualifications et mes talents. Je me suis engagé à être un modèle de réussite pour toute ma famille en tant qu'étudiant étranger au Canada. Fils aîné de la famille, j'ai deux frères qui sont tous les deux aux études. Tout petit, vers l'âge de 4 ans, j'ai entamé mon éducation préscolaire. Ce niveau d'éducation est marqué par le jeu, le plaisir, la motivation, l'intégrité et l'implication. C'est ainsi que mon parcours scolaire s'est développé dès mon plus jeune âge. D'aussi loin que je me souviens, partir à l'étranger est devenu une formidable projection dans mon esprit, un rêve intouchable, une promesse secrète que je portais en moi. Mais la réalisation de cette passion allait bientôt être un parcours semé d'embûches, où ma détermination et ma résilience allaient être mises à l'épreuve à chaque étape. Tout d'abord, les barrières économiques, qui semblaient insurmontables : l'idée de collecter des fonds pour voyager à l'étranger peut être accablante, surtout si l'on vient d'un milieu social plutôt modeste. Les frais de vol, le coût de la vie à l'étranger et les frais administratifs ne sont que quelques-unes des dépenses qui peuvent rapidement représenter un important déficit

financier. Viennent ensuite les obstacles bureaucratiques et juridiques, qui semblent si pénibles à franchir : la demande de visa, du permis d'étude, exigences sanitaires, contrôles de sécurité et tant d'autres étapes à franchir. Les périodes d'attente, les exigences complexes et les normes changeantes peuvent facilement être à l'origine d'un découragement sans fin, même si vous êtes absolument sûr de vous et déterminé.

Enfin, les défis émotionnels et sociaux qui accompagnent généralement le désir de partir : s'éloigner de ma famille et de mes amis donne le sentiment de laisser derrière moi une partie de mon cœur et de mon âme. Lorsque je fais mes valises et que je m'installe à l'étranger, il est évident que je ne sais pas quand je pourrai les revoir. Cette pensée, l'incertitude de l'avenir et le sentiment de solitude peuvent faire vagabonder mon esprit et peser sur moi au point que je commençais à me remettre en question.

Malgré tous les défis potentiels, je suis déterminée à voyager à l'étranger. Ce sentiment, ancré dans mon être, était aussi fort que le feu de l'espoir. Je pense que cette aventure est une mission de liberté, d'opportunité et d'aventure qui permettra de surmonter les difficultés du présent et de renforcer ma foi en un avenir meilleur. C'est ce que je ressens dans mon cœur, être courageux, surmonter les défis et poursuivre mes rêves, quels que soient les obstacles qui se dressent sur mon chemin.

Puis, à 18 ans, j'ai obtenu mon baccalauréat et j'ai commencé mes études universitaires en management informatisé des organisations. Après avoir terminé ma licence, l'équivalent du baccalauréat ici au Québec, trois ans plus tard, j'ai commencé à travailler comme caissier d'institution financière pour une mutuelle d'épargne et de crédit. Enfin, à l'âge de 22 ans, j'ai commencé un programme de maîtrise dans le domaine des systèmes d'information. Quelques années plus tard, poussée par le désir persistant d'apprendre de nouvelles choses pour étendre mes domaines de compétence, j'ai pris la décision de continuer mes études, cette fois, je me suis dit que ce serait un autre secteur de la gestion. J'ai commencé à chercher des domaines d'étude plus professionnels dans plusieurs pays du monde. J'ai regardé plusieurs programmes de maîtrise, leur contenu ainsi que leur coût. C'est le programme de maîtrise en gestion des personnes en milieu de travail

qui m'a paru intéressant. Ceci est dû au fait qu'il correspondait parfaitement à mes attentes vis-à-vis de la richesse du programme, le désir de spécialisation et du fait qu'aussi, son coût fût subventionné par une bourse d'exemption des frais majorés des étudiants étrangers. Cette dernière fût d'une grande aide puisqu'on le veut ou non les études au Canada coûtent chers pour les étrangers. Ayant regroupé tous les documents nécessaires, j'ai postulé pour cette maîtrise dont j'ai eu l'admission par la suite. C'était le début d'un long parcours de combattant pour avoir les autorisations de séjour au Canada.

Cependant, je savais que mon rêve ne deviendrait réalité que lorsque j'aurai franchi plusieurs étapes administratives. Vint alors l'étape de la documentation, véritable « épreuve d'endurance », généralement la plus longue de toutes les phases du processus. Je devais rassembler un grand nombre de formulaires, de certificats, de revenus et de documents personnels, qui doivent tous être approuvés un par un par les autorités d'immigration.

J'ai commencé à remplir des formulaires, qui demandent tous des informations détaillées sur mon parcours scolaire, mes expériences professionnelles, ma situation financière et mon état civil. Je me suis lancé ensuite dans la recherche des certifications requises, prouvant que je possède les compétences professionnelles recherchées par le Canada. Les justificatifs de revenus représentaient un autre casse-tête, nécessitant des dossiers bancaires complets et de mes contrats de travail.

Entre-temps, les procédures bureaucratiques étaient tout aussi onéreuses. Je devais remplir moi-même la demande de visa, une tâche qui prenait beaucoup de temps et qui risquait de m'obliger à soumettre à nouveau mes documents en cas d'erreur. Viennent ensuite les lettres explicatives, dans lesquelles, je devais démontrer à quel point j'étais motivé et pourquoi je réussirais à m'intégrer à la société québécoise et potentiellement son milieu de travail.

Les contrôles de sécurité constituent l'étape obligatoire suivante. Je devais fournir mon casier judiciaire, prouver que j'avais un casier judiciaire vide et faire l'objet d'une

habilitation de sécurité. Pour passer les contrôles médicaux, je devais subir une batterie de tests afin de s'assurer que je ne représenterai pas une menace pour la santé publique.

Chaque étape franchie était une petite victoire. Les retards sont fréquents et il n'est jamais sûr qu'un imprévu ne survienne pas. Pourtant, je continuais, poussé par le rêve d'une nouvelle vie au Canada. Cependant, j'ai continué malgré les défis et les revers parce que je suis convaincue de la valeur de ce voyage et de mon espoir d'une vie meilleure. Chaque obstacle que j'ai surmonté a constitué une petite victoire pour moi et une preuve de la poursuite de l'accomplissement et du dépassement des obstacles.

Une fois que la lettre d'introduction était sortie montrant que ma demande de permis d'étude a été acceptée, ce fut le début d'une longue préparation et beaucoup de questionnements. La longue préparation était due au fait que je devais appliquer toutes les mesures prises par mon pays d'origine, le Sénégal, ainsi que le pays de destination, le Canada à cause de la maladie à coronavirus (Covid19). J'avais même un plan de quarantaine élaborée sous plusieurs pages que je devais présenter à un agent de l'Agence des Services frontaliers du Canada (ASFC). Et que je devais respecter à la lettre une fois arrivée. Mes questionnements étaient surtout, en premier lieu, l'entretien que je devais passer face à un agent de l'immigration. Parce que, j'ai eu écho que ce dernier a un pouvoir discrétionnaire de m'attribuer ou pas le permis d'étude à l'aéroport. Ensuite, je devais faire des tests de covid19 deux jours avant de prendre l'avion. Je ne savais pas de l'issue de ces tests parce qu'on pouvait du jour au lendemain contracter ce virus, qui pourrait compromettre tout mon projet de voyage. Enfin, je devais faire des aurevoirs à ma famille et à tous mes proches ce qui fut un moment très particulier exprimé par des moments de joie et de tristesse. Une fois arrivées au Canada plus précisément à l'aéroport de Montréal (YUL), mes premières impressions ont été très moyennes, par rapport à mes attentes. J'ai trouvé l'accueil à l'aéroport très hostile, les services étaient les plus brefs possibles, les communications étaient plutôt gestuelles, pas rassurantes. C'était peut-être dû au fait qu'on était en pleine période de pandémie, la méfiance et le contrôle étaient au plus haut point surtout lorsqu'il s'agissait des voyageurs. Cette situation m'avait un peu agacé, mais je

restais serein. Après ça, je rencontrais un agent d'immigration qui devait s'assurer de certains éléments avant de me délivrer le permis d'étude officiel.

Ce fut mon premier vrai contact avec un Québécois. La communication n'est pas très fluide alors qu'on s'exprimait tous les deux en français. Cela est dû surtout à nos différents accents. J'avais de la difficulté à répondre à ses questions à défaut de les comprendre. Lui aussi avait un peu de mal à saisir mes réponses. C'était un peu frustrant, en même temps nouveau pour moi. Je venais donc de faire ma première expérience de communication interculturelle. Finalement, tout s'est bien passé, mon permis d'étude m'a été remis par l'agent. Ce dernier m'indiqua ensuite une voie qui menait à une grande salle où faire des tests de covid19. Parce que je ne m'étais pas vacciné avant de voyager et c'était une des conditions de mon plan de quarantaine. Dans la salle, il avait plein d'indications et d'écrans, en plus d'être rempli de voyageurs. Une infirmière s'est approchée de moi, elle me dit : Monsieur, s'il vous plaît, veuillez suivre les indications établies.

À la sortie de l'aéroport, personne ne m'attendait. Je devais me débrouiller seul. De plus, je ne connaissais pas grand monde à mon arrivée. Car mes plus proches parents sont établis dans d'autres provinces du Canada. Donc, je devais rallier par mes propres moyens mon logement temporaire dans la ville de Québec avant de m'établir à Rimouski pour les études. Arrivé à Québec, j'étais seul dans un appartement de deux chambres, un salon, une cuisine, et des toilettes. Il était loué par un ami qui était parti en voyage. C'est communément appelé ici, un quatre et demi. Je suis donc resté seul quelques jours. J'ai tout de suite réalisé à quel point j'étais seul dans ma bulle durant ce laps de temps, je sortais de temps en temps pour voir la ville et faire mon épicerie. Dans le premier restaurant « fast Food » où je suis rentré, j'avais sympathisé avec le serveur au comptoir lorsque je passais ma commande. Et au moment de payer, je voyais sur le terminal de paiement l'option pourboire que j'ai bien évidemment contournée, ce qui a provoqué un changement radical d'attitude du serveur. Ce dernier était devenu froid, hostile. Je sentais un jugement rien qu'à son regard. C'est plus tard que j'ai compris qu'ici au Québec et de manière générale au Canada, le pourboire est « une norme sociétale bien établie » au Canada, surtout avec les machines ou terminaux de

paiement. Et que ces pourboires font partie de leurs rémunérations. Culturellement, le mot merci est très symbolique au Sénégal et peut même être plus valorisant que l'argent dans certains contextes. Par contre, au Québec, la gratification est symbolisée par le fait de donner des pourboires. De plus, lors de mes sorties en ville, ça m'arrivait de dire 'bonjour' aux passants, à de parfaits inconnus, mais les réactions n'étaient pas celles escomptées. Certains étaient même plutôt étonnés de mon « bonjour » comme-ci nous nous connaissons. Et la plupart du temps, c'était l'indifférence totale. Depuis, je me suis fait une raison de vouloir saluer tout le monde. Car, au Sénégal, mon pays d'origine, les salutations sont essentielles ; dans ce pays, vous dites toujours dire bonjour à tout le monde puisque c'est très bien vu, même si vous ne vous êtes jamais vus auparavant et que vous ne les reverrez jamais. Il est même possible de s'enquérir de la famille même si on ne la connaît pas. Donc, j'ai bien constaté qu'au Québec, les règles de conduite et les formules de politesse ne s'appliquent pas à tout le monde ou bien se font entre personnes qui se connaissent. Ces règles de bienséance diffèrent selon les cultures. Peu de temps après, je quittais la ville de Québec pour rejoindre Rimouski. Cette dernière était la ville où je devais m'établir pour y vivre et étudier à l'UQAR (Université du Québec à Rimouski). Une fois sur mon lieu de résidence, j'ai rencontré des gens ouverts, prêts à m'aider et qui prenaient le temps de m'expliquer les procédures lors de la signature du bail et à m'installer. On est des immigrants, on vient chez les gens. Le fait que l'hôte vous tende les bras est tout à fait symbolique. Nous devons entrer et nous approcher d'eux. Les gens vivent souvent dans leur propre bulle, alors si quelqu'un fait éclater la sienne pour vous, le reste vous appartient. Dans l'immeuble, il y avait des compatriotes et d'autres nationalités qui y logeaient. Donc, avant le début de la session, mon cercle de fréquentation était un peu limité à cette communauté, car j'y trouvais une entraide et beaucoup d'informations telles qu'une ouverture de compte dans les banques canadiennes, le NAS (Numéro d'Assurance Sociale). Mais plus tard, après m'avoir aidé dans mon installation, je sentis un petit détachement de leur part, car, ici, chacun s'affairait à ses occupations, à savoir les études, le travail et ses propres loisirs. Là, je me faisais à l'idée, puis je commençais à m'occuper de mes propres affaires. La semaine qui a suivi, je me suis inscrit à l'université afin de débiter mon

programme de maîtrise. J'étais curieux de la manière dont le monde universitaire donnait les cours au Québec. Dès les premiers jours à l'université, j'ai rencontré des éducateurs qui se souciaient réellement du développement et des performances de leurs étudiants. Les portes de leur bureau sont constamment ouvertes et ils sont toujours disponibles pour clarifier le matériel de cours, donner des explications supplémentaires sur les devoirs ou valider des sujets d'étude. En ce qui concerne les questions plus privées, comme l'orientation professionnelle, j'ai eu l'impression qu'ils étaient ouverts et honnêtes dans leurs réponses, car ils comprenaient vraiment les besoins des étudiants. Par exemple, dans certains cours, les enseignants proposaient ou établissaient avec nous un horaire de cours et des travaux. J'ai remarqué l'accessibilité des professeurs, l'assistance de l'équipe administrative et le fait que l'enseignement se fasse dans un univers apaisé, calme et détendu, ce qui m'a un peu surpris. La méthode d'enseignement, ici au Québec, m'a beaucoup plu. Les classes sont souvent petites et les professeurs sont constamment à la disposition des étudiants. Vous êtes invités à exprimer votre opinion sur les thèmes abordés. L'accent est mis sur la conversation et l'interaction. Les étudiants apprennent beaucoup, car les professeurs les incitent à faire preuve d'esprit critique. Comparés au Sénégal, lors de mes cours magistraux, mes professeurs étaient moins réceptifs, pour ne pas dire plus sévères, en ce qui concerne les débats sur des thèmes abordés. Notre monde universitaire est beaucoup plus conventionnel, avec des semestres et des examens comme principes directeurs. Après avoir choisi un cours, je passais les examens et j'anticipais les résultats. L'idée est certes un peu simpliste, mais elle n'est pas trop caricaturale. Nous, étudiants, étions assis en surnombre dans d'immenses amphithéâtres et écoutions des cours magistraux pour le moins soporifiques. Et entretenir des relations avec mes enseignants au Sénégal m'a toujours semblé presque impossible. Prenons l'exemple des étudiants qui envoient leur CV (curriculum vitae) aux professeurs dans le but d'établir un réseau, ce qui est tout à fait légitime, mais qui ne cherche en réalité qu'à avoir des contacts, quitte à envoyer leur CV à tout le monde. Nous devons parfois nous structurer en différents groupes de soutien, car la bataille n'est pas toujours facile. Cependant, la plupart d'entre nous finissent par réussir à obtenir leur diplôme. Je ne sais pas si c'est un problème d'égo ou bien si c'est culturel. En salle, en milieu universitaire

québécois, pour chaque première séance dans les différents cours choisis pour la session, nous devions nous présenter devant le professeur et les autres étudiants. C'était un moment assez particulier par le fait qu'on se présentait devant de parfaits inconnus, qui sont socialement et culturellement différents. Bien que nous parlions pour la plupart en français, je sentais pour chaque personne qui prenait la parole un accent bien propre à une zone géographique ou un pays, une appartenance ethnique et culturelle. C'est un peu caricatural de le dire, mais les accents nous permettent d'identifier ou de faire des suppositions éclairées sur les origines sociales, culturelles ou ethniques d'une personne, et c'était le cas de chaque étudiant. Le conflit entre une langue maternelle et une seconde langue est généralement à l'origine d'un accent "étranger". Mes cours étaient pour la plupart des cours du soir, ce qui créait une certaine flexibilité pour faire d'autres activités. À travers les présentations lors des premières séances de chaque cours, je m'apercevais que les étudiants venaient de différents endroits du monde, il y avait une parfaite diversité. C'est comme si le monde était représenté dans cette classe. Pour chaque cours, il était possible de faire des activités d'accueil et d'intégration initiées par l'enseignant qui permettrait la rencontre entre étudiants pour une meilleure intégration dans le milieu universitaire. Je préférerais que ce soit dès le début, lorsque nous devons nous confronter à des personnes issues de divers horizons, lorsque nous essayions de créer des sources de communication avec différentes personnes afin que nous puissions nous intégrer dès le début et non pas au milieu d'un cours. Parce qu'au préalable, pour mon cas, je n'ai pas vu de réunions de sensibilisation ou bien un atelier pour les étudiants locaux sur comment accueillir les étudiants étrangers ou bien les façons de faire pour bien s'intégrer ce milieu universitaire. J'aimerais juste que les étudiants locaux fassent plus d'efforts afin de tenir compte qu'il y a des étudiants étrangers parmi eux, de mieux les respecter, mieux les accueillir, les rassurer au début de la session parce que nous sommes en pleine transition, et nous avons juste besoin que quelqu'un nous écoute nous rassure. En début de session, personne ne voulait prendre la parole, briser la glace. On se regardait dans le silence total. Je ne sais pas si c'était dû à la peur du jugement des autres. Ce qui créait une certaine anxiété quand le moment était venu de prendre la parole en public devant une salle pleine d'inconnus. Je me suis présenté, dans les ateliers,

tant bien que mal avec ma personnalité. Grâce à ça, j'ai pu communiquer avec eux et me présenter correctement. Vient ensuite la composante dite du travail personnel et du travail sur soi. Je peux dire que pour développer des relations plus étroites avec les autres, je devais également faire beaucoup d'efforts pour améliorer ma personnalité et ma capacité à cohabiter avec les autres. Cette communication interculturelle était d'autant plus difficile avec l'accent québécois de certains professeurs ou bien certaines de leurs expressions. Ce sont les premiers obstacles auxquels j'ai été confronté ; par exemple, le professeur qui entre en salle pour faire son cours de la soirée nous dit « bonjour » ou bien « allo ». La plupart des étudiants étrangers, moi y compris, nous étions assez confus de ce « bonjour » à tel moment de la journée. Ou bien, à la fin du cours, il nous relance ce fameux « bonjour ». C'est au fil du temps que j'ai su qu'au Québec, il s'agit d'une forme de salutations, quel que soit le moment de la journée ! Voilà pourquoi il arrive qu'on nous lance « bonjour » pour nous dire « au revoir ». Une autre fois aussi, lors d'un cours de huit heures, le professeur nous dit aller prendre le dîner à midi. C'était assez surprenant et drôle à la fois, d'autant plus que chez moi, dîner veut dire le repas du soir. Alors qu'ici, au Québec, la signification du mot « dîner » n'est pas le dernier repas de la journée, mais plutôt le second repas de la journée. Il m'arrivait de prendre mes repas chez moi ou à la cafétéria de l'université. Cette dernière nous regroupait entre condisciples. Ces occasions qui devaient en quelque sorte nous permettre de mieux échanger entre étudiants créaient un climat assez particulier. En effet, je constatais des attitudes assez négatives entre étudiants québécois et internationaux. Ça se caractérise par les membres de la communauté d'accueil, en l'occurrence les étudiants québécois, qui étaient méfiants, voire indifférents à notre égard.

La classe est divisée. Une rangée d'immigrants discutait entre eux, et les Québécois, eux occupés dans leur coin. Cependant, il est parfois difficile de les approcher et de les faire s'approcher de nous. Parler à quelqu'un de leur groupe ne me dérange pas du tout. C'est comme ça que je me présente et que j'apprends à les connaître. Je n'ai aucun problème avec les individus. Bien que nous soyons dans la même classe, chaque groupe a ses propres procédures. C'est donc avec mes amis immigrés que je me sentais le plus à l'aise ; nous rions, nous bavardons et nous nous amusons. Sinon, ce serait plutôt ennuyeux. En réalité, nous

sommes toujours considérés comme des étrangers. Malheureusement, il y a une chose que je regrette, c'est que les Québécois ne gardent pas le contact et n'assurent pas le suivi des relations. Je pourrai prendre l'exemple parfois où le professeur donne des travaux en groupe sur des thèmes de recherche, nous formions nos groupes entre étudiants étrangers et québécois, nous travaillions par des réunions, des rencontres physiques ou virtuelles. Mais une fois le travail rendu, plus rien, on coupait tout contact. C'est comme si nous ne nous étions jamais vus auparavant. Il y a ceux qui ne décrochent jamais quand je les appelais. Il y a des gens qui ne vous appellent que quand ça a du sens, ou quand c'est essentiel. J'ai du mal à trouver des amis avec lesquels je peux rester sur le long terme à cause de cela. La majorité de mes interactions avec des Québécois ont été fugaces et fortuites. À part quelques situations exceptionnelles, en dehors des contacts professionnels, je n'ai pas beaucoup de relations avec les Québécois. C'est pour cette raison que je reste sur ma faim sur mon intégration de ce côté. Je travaille avec des amis ici, des personnes avec qui je peux aller déjeuner quelques rares fois, puisque l'ambiance de travail peut l'exiger. En revanche, je n'ai pas de contacts avec des Québécois en dehors du travail. Je ne pourrai dire pourquoi. D'après ce que j'ai compris, il est vraiment difficile de se lier d'amitié avec eux, parce qu'ils ne socialisent pas beaucoup avec des étrangers et vivent en vase clos, même entre eux. Cependant, si vous êtes assidu dans votre travail, sérieux et respectueux, vous pouvez avoir de bons collègues. Oui, vous pouvez vous sentir rejeté ou accepté à différents moments du processus d'intégration. Pour ma part, je ne dirais pas avoir été accepté ou rejeté. Je ne peux pas expliquer, au fond, pourquoi certains de mes collègues québécois ne semblent pas faire état de ma présence ici. Malgré mon ouverture d'esprit, je ne parviens pas à établir une certaine familiarité avec mes collègues de travail québécois. Peut-être, ceci pourrait s'expliquer par les différences culturelles qui vont au-delà des accents. Même si on parle la langue française au Québec, la culture est plutôt nord-américaine. Les différences culturelles entre le Sénégal et le Québec sont réelles et profondes. Au Québec, nous détestons les conflits. J'irais même jusqu'à dire que nous évitons les confrontations et les disputes. C'est pour cette raison que nous ne disons souvent pas les choses clairement. Nous préférons garder le silence ou utiliser des sous-entendus et des indices subtils pour transmettre notre

message. Bien sûr, cela semble agréable à première vue. Les relations sont harmonieuses et agréables, et tout le monde est gentil. Cependant, avec le temps, cela peut entraîner une mauvaise communication, des silences et des accusations, et de l'hypocrisie. De plus, vous risquez d'être sérieusement déçu si vous prenez cette peur du conflit pour de la gentillesse. Au Sénégal, nous avons tendance à donner un feedback très franc et à nommer les choses sans complaisance. Dans ce cas, cela pourrait être interprété comme une critique sévère, voire une attaque personnelle. Vous devez faire passer votre message. Il est presque difficile d'avoir une discussion ou un débat ouvert. La plupart du temps, on préfère éviter ou se cacher. Il faut vraiment savoir lire entre les lignes si on veut vivre au Québec. Le Québec, et Montréal en particulier, est, à mon avis, parmi les villes les plus tolérantes au monde. Chacun est libre de faire et de penser ce qu'il veut, et vous êtes libre de vivre votre vie comme vous l'entendez. Surtout, personne ne juge personne et personne ne regarde personne. L'originalité, les tatouages et les cheveux violets sont courants et, surtout, acceptés. C'est non seulement agréable et motivant pour la génération suivante, mais cela permet aussi de se sentir bien dans sa peau et de se débarrasser de ses insécurités, car on sait que l'on ne sera jamais jugé. Chaque secteur dispose d'une politique de diversité très élaborée. Le lieu de travail, les arts, les événements et même la cuisine dégagent tous une atmosphère cosmopolite. Concernant la recherche formelle d'emploi, je menais des actions comme le fait de consulter des annonces, de déposer mes curriculum vitae et la rencontre d'employeurs. Ce que j'ai constaté en premier est que cette méthode donne accès à un travail déqualifié ou déclassé au Québec. Pour une personne migrante au Québec, en l'occurrence dans mon cas, recommencer en bas de l'échelle est comme un passage obligé en dépit de mes diplômes et de mon expérience de travail obtenus dans mon pays d'origine. Après un mois et demi de recherche d'emploi, je me suis rendu compte que ce ne serait pas simple, même avec mes compétences et mon expérience. Comme certains m'ont dit, vous n'aviez pas d'expérience canadienne à votre arrivée, je suis conscient qu'il existe un certain protectionnisme. Finalement, après quelques tentatives, je me trouve un travail bien sous-qualifié communément appelé « job étudiant ». Je peux vous dire qu'il est vrai que les immigrants n'ont pas beaucoup de réseautage professionnel lorsqu'ils viennent d'arriver. Nous

entendons souvent dire que le bouche-à-oreille est plus répandu que les publications officielles lorsqu'il s'agit d'opportunités d'emploi. Je pense que c'est un marché difficile à pénétrer, tant que l'on ne s'est pas fait d'amis. Malheureusement, le travail, qu'on peut dénicher par réseautage, est limité pour les immigrants comme moi. Il est rare que nous réussissions à nouer des relations avec des Québécois à des fins professionnelles. Lors de mes premiers jours de travail, je constatais de grandes différences en milieu de travail entre le Québec et le Sénégal. Le fait que les collègues ne se saluent pas au début de la journée m'agaçait déjà. Je me demandais comment il était possible de ne pas saluer ses collègues et de collaborer ensuite sans problème. C'était un véritable choc culturel pour moi, venant d'un endroit où les salutations matinales sont très amicales. J'ai également appris à quel point il est difficile de se lier d'amitié avec un collègue québécois, et que les liens qui se tissent en dehors des heures de travail, ne sont pas solides. Mais par rapport au Sénégal, j'étais choqué par le degré de familiarité au travail. En revanche, j'ai pu constater qu'il y a un fort degré d'individualisme. Que ce soit à l'université ou en dehors, il m'est difficile de nouer des liens avec des Québécois. Après plusieurs tentatives infructueuses, j'ai réalisé que même si les Québécois semblent d'abord amicaux et ouverts et qu'ils manifestent un certain désir de nouer une relation, la communication s'étiole rapidement et ne débouche finalement sur aucune rencontre. L'un d'entre eux estime que pour nouer des relations, il faut rencontrer de nouvelles personnes. Cet individualisme des Québécois peut être perceptible, en tout cas à mon avis, par le peu d'importance qu'ils donnent à leur entourage. Lorsque je tente de communiquer avec les Québécois, j'ai constaté qu'il existe un certain fossé social difficile à franchir. Les rencontres occasionnelles et les relations interpersonnelles ont lieu lors de ces rencontres dans des lieux publics et presque jamais chez eux. Je pense que si les Québécois semblent aimables au premier abord, ils sont difficiles à connaître si l'on veut s'engager dans une conversation plus intime. Ces relations me paraissent comme du pur individualisme. C'est vrai, les Québécois sont généralement accueillants et tout le reste. J'en sais quelque chose en les côtoyant. Cependant, il y a toujours une certaine indépendance et un isolement. Cela implique que pour certaines personnes, leur belle voiture et leur grande maison seront les choses les plus essentielles à leurs yeux. Un autre exemple d'individualisme que j'ai pu

constater est les regards fuyants ou détournés sur les inconnus dans les lieux publics. Par exemple, dans les bus, quand un Québécois, vous voit et vous regarde pendant deux petites secondes, il se retourne et son regard est comme s'il ne devait pas vous regarder. Ce comportement peut aussi être un indicateur d'individualité. La communication interculturelle m'a mis en interaction avec des individus qui ont diverses cultures. Les préjugés et les stéréotypes peuvent être l'objet de malentendus. J'ai pu en constater pas mal de la part des Québécois avec qui j'ai été en interaction. Pour illustrer une situation de malaise interculturel, j'ai fait l'expérience lors de mes premiers contacts avec des étudiants lors de ma première semaine à l'université et même dans la rue. Les personnes avec qui je communiquais me félicitaient pour ma maîtrise de la langue française, tout en me demandant où j'avais appris à la parler. J'étais surpris de constater à quel point les Québécois semblaient ignorer l'existence d'autres pays francophones que le Québec : plusieurs de mes camarades de classe m'ont dit : "Tu parles bien le français ! C'est ici que tu as appris à parler ? Je réponds : non, je viens d'arriver. Attendez un peu. Il n'y a pas qu'au Québec que l'on parle français. Je parle français aussi dans mon pays d'origine et plusieurs autres pays. C'est comme si la langue française ne se parlait pas ailleurs. Et là, je me dis que les Québécois ont une méconnaissance des pays francophones. Je ne sais pas si le fait de souligner ma maîtrise de la langue française paraissait pour eux comme un compliment ou bien ils étaient juste étonnés. En tout cas, c'était très maladroit de leur part. Il m'arrivait de discuter avec un parfait inconnu rencontré dans un lieu public. Quand nous échangeons nos noms de famille, automatiquement, la question qui va suivre est : d'où viens-tu ? Parce que je porte un nom peu courant que je suis différent physiquement ou bien j'ai une autre religion que je dois forcément venir d'ailleurs. Ceci s'apparente à l'ethnocentrisme en raison de l'accent mis sur les traits physiques qui distinguent les Québécois des autres peuples. Lorsque quelqu'un peut penser que tous les Québécois sont blancs tout en ignorant le grand nombre de Québécois qui sont nés dans la province de parents immigrés ou nés dans la province, ou ceux qui ont immigré et s'identifient maintenant comme Québécois. C'est simplement de l'ignorance ou faire abstraction de la réalité.

Au Québec, en société ou en milieu de travail, on se tutoie assez facilement, on s'appelle par nos prénoms mêmes si la personne est notre supérieur hiérarchique, on se raconte nos vacances, etc., alors qu'au Sénégal, déjà jeunes, nous apprenons à vouvoyer nos aînés, n'importe quel contexte, et plus tard vouvoyer aussi nos supérieurs hiérarchiques en milieu. Cependant, ça m'étonne que la plupart du temps, personne ne connaisse où ses collègues habitent. Au Sénégal, tout le monde sait où tout le monde habite. Au Québec, on se tutoie, mais on ne s'invite pas, au Sénégal, on se vouvoie, mais on s'invite mutuellement les uns chez les autres. Je constate que les liens en milieu professionnel au Québec reposent moins sur les rapports stricts de hiérarchie. Il existe une proximité entre patrons et employés, les managers restent très proches de leurs équipes. Si je le compare à mon pays d'origine, je dirais que la tournure est tout autre. En effet, la culture d'entreprise au Sénégal est du style traditionaliste. Dans ce contexte, ton supérieur est plus âgé que toi, alors quand il est dit non, tu n'essaies pas de remettre en question la décision que j'ai prise. Un non, c'est un non, tu n'essaies pas de remettre en question une décision prise par tes supérieurs hiérarchiques, car ça pourrait être perçu comme un manque de respect. Basées sur mon expérience, et des récits d'autres immigrants, les entreprises ne sont pas très accueillantes à l'égard des nouveaux employés étrangers. Les dirigeants sont conscients de la politique d'immigration du gouvernement, mais il arrive que la société ou bien tes collègues ne traitent pas bien les immigrés. Les critiques adressées aux immigrés peuvent différer de celles adressées aux personnes nées dans le pays. Il y a moins de tolérance. Dans cette société, un grand nombre de consensus se développe. Même si le problème est insignifiant, vos collègues en tiendront compte et le signaleront ; votre supérieur ne vous contactera pas pour en discuter. C'est le cas d'une situation que j'ai vécue en milieu de travail. J'avais fait une remarque à un de mes collègues québécois concernant une certaine façon d'exécuter une tâche. Il est parti se plaindre à la hiérarchie. Sans pour autant écouter ma version des faits et faire une évaluation de la situation, j'ai reçu un avertissement. Donc, là, j'ai compris que malgré toute la diplomatie, l'humour et la bonne humeur qui peut régner, vous pouvez être le maillon faible et le premier à être dévoré lorsque vous entrez dans un nouvel environnement dont c'est vous qu'on distingue en tant que minorité visible. L'ethnocentrisme

en milieu de travail est l'un des premiers constats que j'ai faits ici au Québec, en tout cas me concernant. Au travail, je constatais que les employés, qui, d'apparence, ont les mêmes caractéristiques physiques, s'entendaient le mieux. Puis, à nos heures de pause, lorsqu'on se regroupe dans la salle commune, j'apercevais mes collègues se réunir entre communautés ou bien entre personnes de mêmes caractéristiques physiques et psychologiques. Pour faire simple, on se regroupait par groupe d'appartenance. C'est comme si chacun évitait l'interculturalisme. Une fois, j'ai discuté avec une de mes collègues natives d'ici. Naturellement, je lui pose la question de savoir : pourquoi vous vous regroupez seulement entre vous à nos heures ? Un peu gênée par ma question, elle me répond que les gens font ça juste parce qu'ils sont plus à l'aise dans leur propre environnement. Elle me dit aussi que personnellement, elle n'a pas été souvent confrontée à des milieux de travail hétérogènes. Depuis toujours, elle a été en contact avec des personnes de mêmes races. Là, c'est comme si tout le monde essayait de se maintenir dans sa bulle en évitant à tout prix l'inconnu ou la différence. Cette affirmation de la non-diversité a un caractère purement ethnocentrique. Elle s'explique par la tendance qu'ont les membres de leur propre groupe à exagérer leur possession d'un attribut physique particulier, tout en négligeant le fait que ces mêmes qualités existent dans d'autres groupes que le leur. Les préjugés sont aussi très ancrés en milieu de travail, sur ce que j'ai pu constater. En effet, il arrive souvent que j'entreprenne une communication interculturelle. Et c'est la porte ouverte aux dérives ou aux questions maladroites. C'est-à-dire poser des questions basées sur des préjugés. Par exemple, il arrive parfois qu'on me pose la question de savoir : comment fait-on pour payer des sommes aussi importantes pour nos scolarités ? Ou bien est-ce que ton père est dans la classe politique dans ton pays d'origine ? Peut-être, c'est à cause de la pensée commune comme quoi toutes les personnes immigrantes issues du continent africain sont pauvres ou bien ont de maigres moyens. Et ce sont simplement les fils de politiciens qui peuvent se permettre de voyager ou bien d'étudier à l'étranger. D'autres préjugés sont fortement représentés au Québec. Ce sont ceux émis contre les religions et sont avant tout le fruit de traits culturels. Les personnes, qui pratiquent ces religions, constituent un sous-ensemble d'immigrants plus vulnérables au racisme, à l'islamophobie, au harcèlement et à la discrimination, car ils

partagent de nombreux traits avec la culture à laquelle ils appartiennent. En tant qu'adepte d'une des religions monothéistes, j'ai rencontré des difficultés dans mon travail, principalement parce que je suis fréquemment confronté à la discussion sur l'égalité entre les hommes et les femmes. Les différentes religions et civilisations ont des manières différentes d'exprimer la parité entre les hommes et les femmes. La manière dont cette situation vécue est interprétée varie considérablement, que l'on soit observateur ou que l'on interagisse directement avec un homme ou une femme. En termes de parité, il y a un mur qui me sépare de mes collègues. Autre sujet de discussion, où je suis souvent confronté, ce sont les restrictions alimentaires liées à l'islam. Je me fais souvent interpellé sur les restrictions alimentaires que j'applique. Au travail, lors de réunions lorsque nous étions attablés, je fais tout le temps attention aux viandes servies. Je ressens que je mets mal à l'aise les collègues sur le fait de faire un tri sur les plats servis. Il y a même quelqu'un qui m'a une fois dit : arrête ton niaisage de porc ! Tu es au Québec icitte ! Tu ne peux pas prétendre manger juste de la viande halal ! Pourtant, il y a des magasins qui disposent de rayons où est vendue exclusivement de la viande halal. En plus de ça, les préjugés sont liés à l'éducation. C'est-à-dire qu'ici, pour certains, les idées religieuses d'une personne sont le résultat d'un manque de connaissances. Par exemple, j'ai reçu un discours, de la part d'un collègue, comme quoi les personnes éduquées, instruites, ne sont pas croyantes. Il prétend que la religion doit être dissociée de l'éducation et que cette dernière est essentielle pour établir des relations égalitaires et une société plus évoluée. Ceci servira à aider les individus à devenir autonomes et à prendre le contrôle de leur propre vie. Ce préjugé, qui met l'accent sur le fait que les intellectuels ne sont pas religieux, semble dirigé une fois de plus vers un groupe particulier de personnes : celles qui pratiquent une religion.

Sur la base de mon expérience personnelle, je peux confirmer l'abondance de fausses informations - et parfois même d'informations erronées - sur les procédures à suivre pour que les diplômes soient reconnus. En effet, les informations fournies aux immigrants avant leur arrivée au Canada sont souvent obsolètes et peu claires ou qui ont l'objet de mise à jour. À chaque fois où j'ai entrepris des procédures administratives, les informations que je détenais, était différente de la réalité. De nombreuses questions restent sans réponse pour

les personnes qui vivent à l'étranger. Le fait d'avoir des connaissances de première main à mon arrivée et des amis qui sont au Québec bien avant moi m'a permis non seulement de vivre ma propre expérience, mais m'a permis d'être outillé pour me confronter au système universitaire, aux réalités sociales et du milieu du travail au Québec.

Ma santé psychologique et physique a sans aucun doute été affectée par les montagnes russes émotionnelles et physiques que j'ai vécues depuis mon arrivée. Je n'avais jamais connu cette facette de moi-même avant cette expérience ; la peur de l'instabilité, de l'incertitude, le froid et le sentiment de ne pas être prêt à affronter et à surmonter le changement et les nouveaux défis ont été des épreuves et des sentiments éprouvants. Le fait d'être responsable m'a donné le confort de savoir que tout se déroulait comme prévu, ce qui était important pour moi. Comme j'avais généralement du mal à supporter les changements importants, j'évitais de les rechercher afin de conserver ma zone de confort et de me sentir en sécurité dans mon travail.

La profondeur des échanges culturels quotidiens a été l'une des caractéristiques les plus remarquables de cette expérience. La diversité des points de vue, des traditions et des coutumes m'a permis de voir la vie sous un jour nouveau. Le fait de connaître des personnes d'autres horizons m'a aidé à développer la tolérance et l'ouverture d'esprit face à la diversité.

Mon expérience de la migration m'a fait prendre conscience de l'importance d'être sensible aux réalités auxquelles d'autres personnes sont confrontées. Ces réalités ont chacune leurs propres besoins, leurs propres luttes et leurs propres limites, mais elles ont toutes en commun le désir d'être soutenues, c'est-à-dire de ne pas se sentir physiquement ou émotionnellement seules. La première réponse humanitaire consiste à se sentir soutenu. Ensuite, nous pouvons concentrer nos efforts sur l'aide à l'intégration, la réduction des préjugés et de la xénophobie, et la promotion du sentiment de communauté que chacun d'entre nous mérite du simple fait d'exister en tant que membre de la race humaine. Malgré nos différences, nous faisons tous partie d'une lignée commune qui doit être orientée vers ce bien commun incontestable. Outre le soutien, la persévérance dans la réalisation de cet objectif et toute l'énergie, le dynamisme et la détermination nécessaires pour surmonter les

difficultés et les épreuves qui l'accompagnent sont à mon avis des éléments cruciaux. Cela n'est pas sans difficulté. Il va falloir du temps et des efforts pour m'habituer à une nouvelle culture. Bien que les erreurs de communication culturelle aient parfois été inévitables, elles ont également constitué des moments d'apprentissage. C'est une expérience enrichissante d'apprendre à communiquer avec succès au-delà des barrières linguistiques et culturelles, soulignant l'importance de la communication interculturelle pour forger des liens durables.

Et l'autre grand défi que je me suis lancé avec ce mémoire était de rédiger mon mémoire de maîtrise en "gestion des personnes en milieu de travail". Et maintenant, je me retrouve ici. J'en suis là.

3.2 Discussion

3.2.1 Les motivations de l'immigration

3.2.1.1 Le rêve

L'étudiant-chercheur commence par se plonger dans ses premiers souvenirs, lorsque son désir de voyager était suscité par des récits d'aventures et des photos attrayantes. Cette section met l'accent sur l'importance de ces premiers rêves et leur rôle dans l'établissement d'une forte motivation pour la découverte et l'aventure. Cette attirance pour d'autres lieux, qui commence généralement à un jeune âge, témoigne d'une curiosité et d'une ouverture intrinsèques. Selon Stitou (2006), le désir d'immigrer est une situation rationnelle qui amène les gens à prédire et à projeter leur avenir, ce qui constitue une préparation nécessaire à une migration réussie. Cette première section pose donc les bases de l'imaginaire migratoire de notre étudiant-chercheur, qui se construit à partir d'histoires et d'expériences de vie.

Dans l'extrait qui suit, l'étudiant-chercheur explique son rêve d'enfant qui était de voyager, d'explorer le monde au-delà des frontières de son pays, nourri par les histoires d'aventuriers parcourant des contrées lointaines pour découvrir des terres inconnues et rencontrer et des peuples aux cultures diverses.

« Dans ma vie, j'ai souvent rêvé d'immigrer. Ça a commencé très tôt, bien avant de savoir lire mon propre nom, et encore moins les pages colorées des magazines de voyage de mes parents à l'odeur d'encre et à la couverture poussiéreuse, avec leurs rangées de photos captivantes de pays lointains, ou bien même devant la télévision, je savais qu'un jour je voyagerais. Nuit après nuit, les jours de mon enfance se déroulaient comme des dizaines de rêves de pays lointains habités par des aventuriers et des explorateurs audacieux. » Extrait 1

Lorsqu'une personne a rêvé de voyager dès l'enfance, c'est un aspect intéressant de la croissance d'une personne, car cela révèle souvent un désir profond de parcourir le monde et de découvrir de nouvelles expériences. Cet intérêt précoce pour le voyage pourrait être le reflet d'une curiosité innée et d'une ouverture d'esprit propre à la jeunesse qui, dès son plus jeune âge, éprouve le vif désir de traverser des territoires reculés, de goûter à des cultures étrangères et de s'imprégner du monde qui l'entoure. Stitou (2006) parle du désir d'immigrer comme d'un scénario « logique » qui fait sens et pousse l'individu à s'imaginer, à anticiper et à faire des projections. Ce travail préparatoire essentiel, ce projet qui peut changer une vie - cette migration - permet aux gens de penser, d'anticiper et de préfigurer leur arrivée. Ce rêve peut avoir de nombreuses sources, allant des histoires de famille aux voyageurs célèbres vus dans les livres ou les médias, en passant par les premières aventures rencontrées dans les contes imaginaires et les personnages inventés. Les premières années de la vie sont souvent caractérisées par une grande soif de découverte, et le voyage est un moyen d'étancher cette soif. Fouquet (2007) estime que ce processus passe par une sorte d'exil dans l'imaginaire qui projette dans un « désinvestissement progressif de certains fondements les plus cautionnés par les aînés et un surinvestissement d'images d'un ailleurs fantasmé » (Fouquet, 2007, p.2).

Depuis son enfance, l'étudiant praticien rêve de voyager. La simple idée d'horizons lointains, de cultures exotiques et d'aventures inattendues lui a toujours inspiré passion, curiosité et excitation. Pour lui, voyager n'est pas seulement une échappatoire à la routine quotidienne, mais aussi une véritable aventure d'épanouissement personnel, de réalisation d'un rêve d'enfant, et de découverte du monde. Pourtois et Desmet (2006) parlent de l'imaginaire migratoire comme une construction psychologique, individuelle ou sociale, destinée à aider à prédire l'avenir et à se renseigner sur ce qu'implique la migration - en particulier, dans ce cas, la relocalisation dans le pays d'accueil. Elle est constituée d'attentes

conscientes créées par une combinaison d'imaginations, la vôtre et la vôtre seulement, et celle de votre société. Selon la chercheuse et psychologue Rajaa Stitou, il est essentiel d'avoir un imaginaire migratoire. Ce dernier permettrait de diminuer les éventuelles angoisses et de trouver la paix intérieure. De plus, l'imaginaire migratoire est nécessaire dans la mesure où il nécessite de construire son propre récit de migration. En d'autres termes, il s'agit de s'approprier son expérience migratoire et de la développer en fonction de sa propre subjectivité, de ses ambitions personnelles, et, en somme, de son histoire personnelle dans le contexte global qui l'entoure (Stitou, 2006).

Le rêve de voyager depuis l'enfance peut être un atout important pour la croissance d'une personne. Petek (1998), parle des fantasmes d'ailleurs de l'individu qui nourrit son espoir permanent et ses options pour son projet de migration par des opportunités de sens et de motivation dans le présent. Marcher dans des territoires étrangers, parler avec des personnes étrangères de cultures différentes et s'adapter à de nouvelles situations sont autant de défis qui peuvent changer votre perspective et votre caractère. C'est dans cette perspective de rêve que l'étudiant chercheur souligne :

« Il ne s'agissait pas d'un simple fantasme d'enfant. À mesure que je grandissais, mes rêves de jeunesse ne se sont jamais évanouis ; ils n'ont fait que se renforcer avec le temps. En réalisant que je pouvais réellement poursuivre mes aventures, j'ai transformé mes souhaits en objectifs. J'ai commencé par de petites étapes, excellant à l'école pour plus d'opportunités, recherchant des destinations et apprenant des langues étrangères au lycée, tout en jonglant avec mes responsabilités de fils aîné. Mon premier voyage fût de quitter la demeure familiale et d'aller loger à plus de 500km de chez moi ; c'était dans le cadre de mes études universitaires ce voyage même si c'était régional, a jeté les bases de nombreux autres, chaque aventure me rapprochant de la réalisation de mes rêves d'enfant. » Extrait 2

Par ailleurs, ce rêve peut également être le signe d'un profond besoin d'évasion ou d'émerveillement. Pour certaines personnes, le rêve est une échappatoire aux contraintes de la vie quotidienne, une occasion de fuir la pression et les responsabilités de la vie et de se perdre dans le monde. C'est une quête de liberté, d'aventure et de découverte de soi qui peut rétablir un équilibre essentiel dans une vie.

3.2.1.2 La quête de meilleures conditions de vie

Lorsque nous examinons les motivations de l'étudiant-chercheur, nous constatons que son projet de relocalisation est également influencé par le désir d'améliorer ses conditions de vie. La motivation à déménager est alimentée par le désir de meilleures perspectives économiques, d'un climat plus favorable et de situations de vie plus stables. Cet idéal d'enfance se transforme donc en un projet plus pratique et plus ciblé, axé sur l'épanouissement personnel et professionnel. Dans l'extrait 3, l'étudiant-chercheur présente son projet d'immigration qui doit lui permettre de s'épanouir, d'acquérir un savoir-faire, de s'autoréaliser humainement et financièrement, dans un endroit favorable et réputé pour ses Droits de l'Homme.

« J'étais surtout motivé par le désir d'acquérir un savoir-faire et de profiter des avantages d'un environnement plus favorable. Mes principales raisons de partir étaient de réaliser un rêve d'enfant, d'acquérir de l'expérience et de profiter d'une vie dans des conditions bien meilleures » Extrait 3

En effet, le désir d'immigrer de l'étudiant praticien est le résultat d'un désir d'accomplissement personnel et professionnel (Lazzari Dodeler et Albert, 2020) dans un lieu où les droits de l'homme sont respectés. Le rêve d'un monde imaginé que l'on aimerait explorer et appeler chez soi. Un monde étranger à explorer et à habiter.

La motivation économique du désir de voyager peut-être profondément enracinée dans le désir d'améliorer les conditions économiques, de trouver de nouvelles opportunités d'emploi ou un meilleur niveau de vie. Le facteur principal et le plus courant sont d'ordre économique (Bhugra, 2004). Dans ce sens, nous pouvons comprendre que le rêve d'immigrer est surtout en lien avec l'atteinte de meilleures opportunités économiques. L'étudiant-chercheur a été motivée d'abord par un rêve d'enfant, ensuite, en grandissant, par le désir de progresser financièrement, d'explorer des opportunités économiques nouvelles, enfin de trouver un standard de vie meilleur ou de sortir d'une situation économique difficile. Mais aussi pour des raisons d'ambition professionnelle, car voulant faire plus d'études pour élargir ses domaines de compétences, de sécurité économique ou encore pour la survie, l'envie

d'avoir des conditions économiques meilleures a été une inspiration importante ayant influencé régulièrement le désir d'émigrer depuis son enfance. Selon Ozcurumez (2009), les facteurs sociaux et économiques sont les motivations communes à l'origine des projets d'émigration de l'étudiant praticien. De même, Yako et Biswas (2014) et Mondain et Couton (2011) ont noté que les plans de migration étaient influencés par des indicateurs sociaux et économiques. De plus, poursuivre ses passions et ses rêves permet de montrer à sa famille, la valeur de la détermination, de l'engagement et de la persévérance dans la réalisation de ce qui nous anime. Cette vision des choses se reflète dans le témoignage suivant de l'étudiant-chercheur :

« Mes principales raisons de partir étaient d'acquérir de l'expérience et de profiter d'une vie dans des conditions bien meilleures. Je me suis engagé à être un modèle de réussite pour toute ma famille en tant qu'étudiant étranger au Canada... poussé par le désir persistant d'apprendre de nouvelles choses pour étendre mes domaines de compétence ». Extrait 4

L'étudiant-chercheur, à travers cet extrait, démontre dès le début un besoin d'inspirer et d'encourager les autres membres de sa famille à travers ses actions entreprises, pour atteindre leurs objectifs et réaliser leurs rêves, en leur montrant que la réussite est possible. Avec un peu de travail et de persévérance, les rêves peuvent devenir réalité tôt ou tard. Sa famille le soutiendra et appréciera sa motivation. En expliquant à sa famille les tenants et les aboutissants de la réalisation de soi, de la quête de sens, et des accomplissements personnels. Ainsi, Il encouragerait les autres membres de sa famille à rechercher le même type de croissance et de développement. Et au sein de sa famille, chacun s'épanouira sous son exemple, ce qui se traduira par la croissance, le bonheur et l'épanouissement. Ceci pourrait s'expliquer en partie, pour l'étudiant-chercheur, l'attrait de l'immigration qui peut être décrite comme un produit de l'imagination, mais aussi comme un rêve à réaliser dans l'accomplissement de soi. Abou (1981, p.201) parle de ce mythe comme, l' « image mythique de la terre promise, d'un pays aux possibilités illimitées ou du moins qui n'impose pas de limite à l'expansion de la personnalité, est le rêve de tout émigrant, passé ou contemporain, illettré ou lettré ». En examinant les circonstances internes, nous constatons toutefois que ces départs qui peuvent être considérés comme une fuite de la vie quotidienne

sont principalement dus à des difficultés économiques. En général, la culture sénégalaise a toujours été empathique à l'égard des immigrés. "La réussite sociale est de plus en plus liée, dans l'esprit des jeunes, à l'émigration vers les pays les plus développés", affirme Diop (2008, p. 50), se référant aux perceptions qu'ont les jeunes de l'émigration vers les pays les plus développés.

Dans cette partie, nous avons décrit l'expérience personnelle de l'étudiant-chercheur et ses motivations initiales en tant qu'employé et étudiant immigré originaire du Sénégal. Ses espoirs et ses désirs de jeunesse, fondés sur des récits culturels et des valeurs familiales, ont influencé son désir de voyager et de découvrir de nouvelles frontières. Grâce à son discours, nous avons appris comment son environnement familial et ses expériences scolaires ont alimenté son désir de vivre à l'étranger. Maintenant, dans la prochaine partie, nous allons étudier les défis spécifiques auxquels notre témoin a été confronté en termes de communication interculturelle dans sa société d'accueil. Les lacunes linguistiques, les malentendus culturels, les disparités et les attentes entre individus issus de différentes cultures sont étudiés. Ces problèmes sont souvent source d'irritation et de stress, mais ils offrent également des possibilités d'apprentissage et de développement.

3.2.2 La communication interculturelle

3.2.2.1 Barrières linguistiques

Dans l'extrait qui suit, l'étudiant chercheur expose ses premières expériences de communication interculturelle et ce qui en découle.

« Après ça, je rencontrais un agent d'immigration qui devait s'assurer de certains éléments avant de me délivrer le permis d'étude officiel, ce fut mon premier vrai contact avec un Québécois. La communication n'est pas très fluide alors qu'on s'exprimait tous les deux en français. Cela est dû surtout à nos différents accents » Extrait 5.

En effet, le langage verbal est une méthode de communication humaine dans laquelle les concepts, les détails et les sentiments sont exprimés à l'aide de mots, de phrases et de

constructions grammaticales. C'est le processus qui consiste à utiliser des mots pour communiquer des idées de manière claire et symbolique. Shannon (1948) dans sa théorie de l'information, l'illustre très bien en stipulant que la communication se concentre seulement sur la transmission de l'information dans le contexte des communications techniques. Ses idées ont également des implications importantes pour la communication humaine. Dans l'extrait 5, l'étudiant-chercheur ne devrait pas avoir de problèmes de compréhension puisqu'il s'agit uniquement d'une diffusion d'informations venant de l'agent d'immigration. Parce que ce dernier et l'étudiant chercheur parlent la même langue et utilisent le même moyen de communication, en l'occurrence : le langage. Mais dans un contexte multiculturel, la langue parlée est la principale forme de communication interpersonnelle. Cependant, elle peut susciter certaines incompréhensions. Les accents peuvent être un barrage à la compréhension d'une langue et présenter de l'insécurité linguistique ce qui risque de déboucher sur de la discrimination (Albert et al., 2023)

« Je venais donc de faire ma première expérience de communication interculturelle » Extrait 6

Parler de communication interculturelle, c'est en quelque sorte explorer les interactions entre les individus ou groupes appartenant à des cultures différentes. Elle nécessite une compréhension approfondie de la manière dont les variations culturelles affectent les valeurs, les croyances, les conventions sociales, les comportements et les styles de communication. Cela implique d'être conscient des variations dans les caractéristiques de la communication non verbale telles que le langage corporel, la proxémique (l'utilisation de l'espace) et la kinésique (la transmission des différences de style). Porquier (1984), la définit lorsqu'elle parle de communication exolingue comme un concept désignant la communication effectuée dans une langue étrangère par un locuteur non natif de cette langue. En d'autres termes, il s'agit de la communication réalisée dans une langue que l'individu n'a pas apprise comme sa langue maternelle. Dans ce témoignage, le chercheur, malgré qu'il parle le français au même titre que l'agent d'immigration, laissait entrevoir certaines incompréhensions dues à leur interaction interculturelle.

« J'avais de la difficulté à répondre à ses questions. Lui aussi avait un peu de mal à saisir mes réponses. C'était un peu frustrant, en même temps nouveau pour moi ». Extrait 7.

Ces propos tirés de l'extrait 7 montrent à quel point cette situation a pu être gênante. Certains variations, indicateurs ou signaux verbaux ont été interprétés par nos cultures respectives. Il s'agira des gestes, du regard, d'expressions faciales, de l'intonation ou du positionnement du corps (Plivard, 2014). Dans notre témoignage, le locuteur a sans doute voulu être le plus professionnel possible, tandis que l'interlocuteur l'a reçu comme de la sévérité.

« J'avais sympathisé avec le serveur au comptoir lorsque je passais ma commande. Et au moment de payer, je voyais sur le terminal de paiement l'option pourboire que j'ai bien évidemment contourné, ce qui a provoqué un changement radical d'attitude du serveur » Extrait 8.

Dans un contexte de communication culturelle, des interactions peuvent relever de la communication non verbale pouvant être chargée de significations culturelles. Dans l'extrait 8, par exemple, le pourboire est une somme d'argent versée par le client à certaines catégories de travailleurs, d'employés, en plus du prix exigé pour un service (Larousse). Hall (1996) examine brièvement l'idée du pourboire dans son livre "The Hidden Dimension", en accordant une attention particulière aux variations culturelles dans les points de vue sur cette coutume. Il soutient que le pourboire est une forme de communication non verbale culturellement variable qui peut donner lieu à des interprétations erronées d'une culture à l'autre. Par exemple, les sociétés à contexte élevé peuvent avoir des attentes implicites en matière de pourboire qui sont imbriquées dans les interactions. Un pourboire peut être considéré comme faisant partie d'une transaction interpersonnelle plutôt que d'une transaction monétaire formelle. Dans une culture à faible contexte, les normes en matière de pourboire sont généralement évidentes et bien définies ; par exemple, aux États-Unis, comme au Québec (Extrait 8) les gens anticipent une procédure de pourboire établie avec des pourcentages réguliers dans les restaurants. Hall (1996) soutient que le fait de laisser un pourboire comporte d'importantes connotations culturelles en plus d'être une considération financière. Selon lui, si le pourboire peut être considéré comme inapproprié ou irrespectueux

dans certaines cultures, il peut également être reconnu comme un geste de reconnaissance, de remerciement et même de position sociale dans d'autres. Dans cet extrait du témoignage de l'étudiant chercheur, évoque :

« Je voyais sur le terminal de paiement l'option pourboire que j'ai bien évidemment contourné ». Extrait 9.

Ce passage montre que ce dernier était peut-être inconscient du fait que ne pas laisser un pourboire avait diverses significations selon les cultures (Hall, 1966).

« Ce qui a provoqué un changement radical d'attitude du serveur. Ce dernier était devenu froid, hostile. Je sentais un jugement rien qu'à son regard ». Extrait 10.

Le serveur, quant à lui, exprime son mécontentement (Extrait 9). Pour lui, le pourboire exprime une marque de reconnaissance, de gratitude, une appréciation d'un service rendu dont il a droit, pratiquement une norme au Québec (Hall, 1996). C'est une forme de communication non verbale dont les significations diffèrent en fonction des cultures. Hofstede (1980), bien connu pour son modèle des dimensions culturelles, s'intéresse aux variations culturelles mondiales. Bien qu'il n'ait pas eu l'intention de traiter la question du pourboire en particulier dans son cadre de modèle, ses recherches nous donnent une meilleure compréhension des comportements que l'on voit affecter le pourboire dans différentes situations culturelles. Dans son cadre de dimensions culturelles, Hofstede définit plusieurs aspects qui ont un impact sur la conduite et les principes des individus au sein d'une communauté donnée. La « dimension indulgence » versus restriction est l'une d'entre elles qui sont les plus pertinentes pour comprendre les attitudes relatives au pourboire. Le pourboire peut être plus répandu et plus généreux dans les sociétés à forte indulgence, telles que celles où les individus sont plus susceptibles de profiter de la vie et de vivre dans l'instant présent, puisqu'ils sont plus enclins à exprimer leurs remerciements et leur appréciation pour un service reçu (Extrait 11). Ceci s'est bien illustré lorsque l'étudiant chercheur dit :

« C'est plus tard que j'ai compris qu'ici au Québec et de manière générale au Canada, le pourboire est « une norme sociétale bien établie » au Canada, surtout avec les machines ou terminaux de paiement ». Extrait 11

À l'inverse, le pourboire peut être moins répandu ou moins généreux dans les cultures où l'indulgence est faible et où les individus sont plus soucieux de gérer leurs émotions et leurs impulsions. Voyons le témoignage de l'étudiant-chercheur sur ce point :

« Culturellement, le mot merci est très symbolique au Sénégal et peut même être plus valorisant que l'argent dans certains contextes. En revanche, au Québec, la gratification est symbolisée par le fait de donner des pourboires ».
Extrait 12.

Les coutumes en matière de pourboire peuvent donc être considérées, dans le cadre des dimensions culturelles de Hofstede (1980), comme une manifestation des idéaux culturels plus large d'une société en matière d'indulgence, d'expression émotionnelle et d'autosatisfaction.

Hofstede (1980) dans son livre *Culture and Organizations : International Studies of Management & Organization*, qui énumère ces principales dimensions cultures qu'il a utilisées pour analyser IBM. Ces dimensions sont utilisées dans un comparateur par pays sur le site *The Culture Factor Group*. Le graphique, ci-dessous, qui en sort, montre une comparaison à travers les dimensions culturelles d'Hofstede entre le Canada (en barres orange) et le Sénégal (barres grises) et l'interprétation qui en ressort :

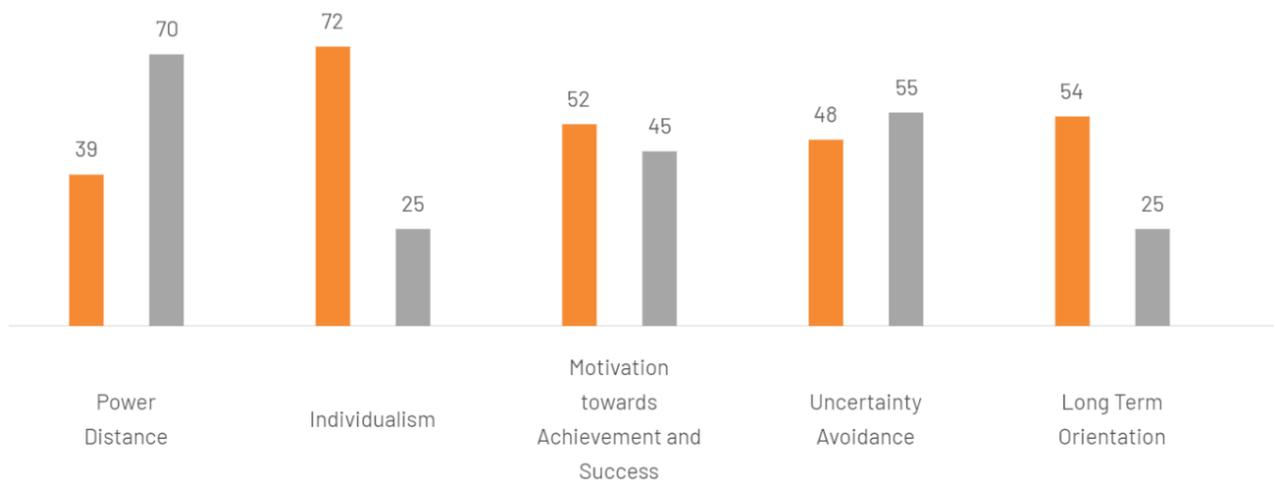


Figure 3: Résultat graphique à l'aide de l'outil de comparaison des dimensions culturelles d'Hofstede entre le Canada et le Sénégal (Country comparison tool, 2024)

- **La distance hiérarchique :** Canada =39 ; Sénégal=70

Interprétation : le Canada a une culture plus égalitaire avec une distribution du pouvoir moins concentrée en raison d'une distance hiérarchique réduite. Le Sénégal, qui a obtenu un score plus élevé, est plus tolérant à l'égard des hiérarchies et des disparités de pouvoir.

- **L'individualisme :** Canada =72 ; Sénégal =25

Interprétation : L'autonomie et le choix personnel sont valorisés au Canada, qui est beaucoup plus individualiste. Le Sénégal, qui met l'accent sur la loyauté et les liens de groupe, est plus collectiviste.

- **Motivation vers la réussite et le succès :** Canada = 52 ; Sénégal =45

Interprétation : Bien que les résultats soient assez proches, le Canada semble favoriser la compétition et les réalisations individuelles un peu plus que le Sénégal.

- **Evitement de l'incertitude :** Canada = 48 ; Sénégal =55

Interprétation : Le Canada est plus adaptable et ouvert au changement, tandis que le Sénégal tolère moins l'ambiguïté et préfère des réglementations précises et un cadre bien défini.

- **Orientation à long terme :** Canada =54 ; Sénégal =25

Interprétation : Le Canada valorise la ténacité et la planification à long terme, et il est davantage axé sur le long terme. Le Sénégal, qui a obtenu un score plus faible, est plus ancré dans des coutumes et des valeurs éphémères.

En bref, la culture canadienne est davantage axée sur le long terme, l'égalitarisme, l'individualisme, la réussite et la tolérance au changement. La tradition, la hiérarchie, la

collectivité, la stabilité et un mode de vie plus discret sont tous valorisés dans la culture sénégalaise.

3.2.2.2 Barrières non verbales

a) Le langage corporel

Le langage corporel et les salutations sont des éléments essentiels de la communication interpersonnelle. Néanmoins, il existe des différences culturelles significatives dans ces coutumes. Qu'importe la culture, concernée, ces salutations tournent autour de la poignée de main, l'inclinaison de la tête, le baiser sur la joue, joindre les paumes des mains. Les relations interpersonnelles peuvent être considérablement affectées par des variations culturelles dans les salutations et le langage corporel. Dans son témoignage, l'étudiant-chercheur indique :

« En ville, ça m'arrivait de dire 'bonjour' aux passants, à de parfaits inconnus, mais les réactions n'étaient pas celles espérées. Certains étaient même plutôt étonnés de mon « bonjour » comme-ci nous nous connaissons ». Extrait 13.

Comme le souligne l'extrait 13, l'utilisation de l'espace (proxémie), l'importance de l'intimité ne sont pas perçues de la même manière selon différentes cultures (Hall, 1966). Cela montre clairement que le fait de saluer un inconnu, même avec un simple "bonjour", a une signification différente selon les cultures. Alors qu'

« Au Sénégal, mon pays d'origine, les salutations sont fondamentales ». Extrait 14.

L'étudiant-chercheur montre qu'il vient d'un pays où les communautés sont peut-être plus étroites. Il est donc plus normal de voir des gens s'adresser à des personnes qu'ils ne connaissent pas du tout. Une certaine distanciation sociale existe". Le concept de proxémie, développé par Hall (1996), est le pseudo-indice non verbal le plus important, c'est-à-dire celui qui n'exprime pas ce qui est dit ou exprimé, mais qui exprime la manière dont nous sommes en relation avec les autres. Cette distance existe dans toutes les cultures, mais elle diffère

selon les contextes sociaux et culturels. Par exemple, vous serez perçu comme trop agressif ou effrayant si vous vous tenez trop près d'une personne que vous venez de rencontrer ; vous serez perçu comme trop froid ou irritant si vous vous tenez trop loin d'une personne que vous connaissez.

b) La zone de confort

L'extrait 16 montre qu'en début de session les personnes d'origine étrangère tissent des liens entre elles. Cependant l'étudiant chercheur sait qu'il faut sortir de sa zone de confort pour aller à la rencontre de l'Autre, même si l'Autre semble enfermé dans sa bulle.

« Dans l'immeuble, il y avait des compatriotes et d'autres nationalités qui y logeaient. Donc, avant le début de la session, mon cercle de fréquentation était un peu limité à cette communauté, car j'y trouvais une entraide et beaucoup d'informations telles qu'une ouverture de compte dans les banques canadiennes, le NAS (Numéro d'Assurance Sociale) ». Mais, nous devons entrer et nous approcher d'eux. Les gens vivent souvent dans leur propre bulle, alors si quelqu'un fait éclater la vôtre pour vous, le reste vous appartient ». Extrait 16.

Comme le souligne Csikszentmihalyi (1997) en restant auprès de ses congénères, l'étudiant-chercheur évolue dans sa zone de confort, mais il comprend qu'il doit en sortir s'il veut vivre en harmonie avec sa société d'accueil (White, 2009).

Dans la partie suivante, nous aborderons les difficultés rencontrées dans la société d'accueil, notamment les divergences de valeurs et les défis liés à la diversité linguistique. Nous examinerons également comment les normes culturelles peuvent influencer l'intégration et les interactions entre les différentes communautés.

3.2.3 Les difficultés rencontrées dans la société d'accueil : différences de valeurs, de diversités linguistiques et normes culturelles

3.2.3.1 Langage commun et culture différente

« Bien qu'on parlât pour la plupart en français, je sentais pour chaque personne qui prenait la parole un accent bien propre à une zone géographique ou pays, une appartenance ethnique et culturelle » Extrait 17

Partant de là, le constat qui peut être fait est que la culture est étroitement liée à la langue. Comme l'exprime l'extrait 17, la langue et la culture sont étroitement liées, cela corrobore ce qu'exprime Blanchet (2007, p.21), « toute langue véhicule et transmet, par l'arbitraire de ses lexiques, de ses syntaxes, de ses idiomatismes, des schèmes culturels d'un ou plusieurs groupes qui la parlent ».

a) L'accent

Les symptômes de la langue qui font entendre la partie chantée de la langue sont appelés accents. *Ad cantum*, qui dérive des mots latins *canere*, *cantum*, chanter, *canorus*, son, et *kan*, la racine, est à l'origine de *l'accentum*. (Dictionnaire des racines des langues européennes, Paris, Larousse, 1948, p. 77.).

Tout comme indiqué dans l'extrait 18, l'accent fournit des informations sur les origines d'une personne, sa région de provenance (Matsuda (1991), il est un important révélateur de l'identité (Meyer,2013). On peut donc déduire l'origine nationale ou régionale d'une personne à partir de son accent :

« C'est un peu caricatural de le dire, mais les accents nous permettent d'identifier ou de faire des suppositions éclairées sur les origines sociales et ethniques d'une personne, et c'était le cas de chaque étudiant » Extrait 18.

Comme vous pouvez le constater, il est très difficile de caractériser un accent autochtone ou non, sans tenir compte de son contexte social et de la façon dont les autres personnes le perçoivent. Cela nous amène à nous intéresser aux problèmes liés à la prononciation des langues, surtout à l'ère moderne où la compétence orale est de plus en plus utilisée pour évaluer la compétence d'un locuteur (Albert et al, 2023 ; Albert et Isaacs, 2016). Mais il serait erroné de croire que la maîtrise de cette compétence orale se limite aux connaissances phoniques ; elle inclut également d'autres capacités, notamment syntaxiques et lexicales. Deux aspects de la prononciation la distinguent des autres capacités : tout d'abord, un accent peut être détecté dès les premières secondes d'une conversation et donc être considéré comme un obstacle à la communication, tel que soulevé dans l'extrait 19, avant que d'autres problèmes (lexicaux ou syntaxiques) n'apparaissent (Lippi-Green, 2012). L'étudiant-chercheur, étant confronté à l'accent des professeurs québécois ainsi qu'à leurs expressions :

« Dans cette communication, c'est un peu l'accent québécois des professeurs ou bien certaines de leurs expressions qui a été le premier obstacle auquel j'ai été confronté ; c'était nouveau et j'ai trouvé cela un peu difficile. Par exemple, le professeur qui entre en salle pour faire son cours de la soirée qui nous dit « bonjour ». La plupart des étudiants étrangers, moi y compris, nous étions assez confus de ce « bonjour » à tel moment de la journée. Ou bien, à la fin du cours, il nous relance ce fameux « bonjour ». Extrait 19

b) L'identité culturelle

Dans l'extrait 20, le praticien fait le constat de plusieurs interactions qui mettent en évidence les interactions culturelles, lorsqu'il dit :

« En effet, je constatais des attitudes assez négatives entre étudiants québécois et internationaux ». Extrait 20

L'extrait 20 met en évidence des attitudes négatives entre les étudiants québécois et internationaux. C'est une certaine forme d'expression de l'identité culturelle lors des

interactions. Ceci illustre bien l'exemple donné par Dorais (2004, p. 5), lorsqu'il dit : l'identité culturelle « apparaît quand les porteurs d'une culture [...] entrent en interaction avec des personnes dont la culture est différente de la leur, même de façon extrêmement subtile ». D'après lui, l'identité se manifeste lors d'interactions culturelles. Dans ce contexte, les comportements négatifs peuvent provenir d'un déficit de compréhension réciproque entre étudiants québécois et internationaux et d'une difficulté à gérer les divergences culturelles. Il est possible que ces comportements témoignent de la réaction des étudiants québécois face à des valeurs et des normes différentes, ce qui entraîne le rejet ou la méfiance, ce qui rend difficile l'intégration des étudiants internationaux dont l'étudiant praticien a soulevé. Les tensions peuvent être aggravées par l'absence de dialogue et d'ouverture, ce qui met en lumière des défis d'acceptation et de reconnaissance des diversités culturelles. Cependant, à cet égard, la mentalité ethnocentrique dans cette identité culturelle porte une responsabilité exclusive, et un ancrage identitaire est toujours nécessaire pour s'identifier avant d'aller vers les autres. L'observation d'« attitudes négatives entre étudiants québécois comme internationaux », de l'extrait 20, peut être analysée dans le prisme de l'ethnocentrisme développé par Ladmiral et Lipiansky (1989). Ce concept d'ethnocentrisme émet l'idée selon laquelle les individus considèrent leur propre culture comme référence qui conduit à un sentiment de « nous » contre « eux ». Cette même observation pousse à évoquer le mécanisme de distinction exprimé par Ladmiral et Lipiansky (1989, p.137) en ces termes : « L'ethnocentrisme est inhérent à toute affiliation à un groupe socioculturel, ethnique ou national. Il est corrélatif du mécanisme de distinction qui sépare le tien du mien, les proches et les étrangers, les "gens d'ici" et les "gens d'ailleurs" ».

L'étudiant-chercheur souligne aussi que :

« Les étudiants québécois sont souvent perçus de manière négative en lien avec leurs relations interpersonnelles, qui peuvent aller de la méfiance à l'indifférence en passant par le manque de transparence. La classe est divisée. Une rangée d'immigrants discutait entre eux, et les Québécois, eux occupaient leur coin ». Extrait 21

Dans l'extrait 21, le scénario décrit par l'étudiant chercheur comme quoi, la classe était divisée d'un côté par les étudiants québécois et de l'autre les étudiants internationaux, est le reflet d'un sentiment profondément ancré d'appartenance ethnique. Ceci appuie les propos de Cuche (2010, p. 99) : « L'appartenance au groupe ethnique est la première et la plus fondamentale de toutes les appartenances sociales, celle dans laquelle se nouent les liens les plus déterminants ». Donc, la propension des étudiants immigrants ou bien québécois à se regrouper entre eux, dont fait allusion l'étudiant praticien, pourrait s'expliquer par le désir inné de se rapprocher aux personnes ayant des antécédents culturels, des langues ou des expériences similaires de personnes ayant des antécédents culturels, des langues ou des expériences similaires.

3.2.3.2 Le repli communautaire

Dans l'extrait qui suit, l'étudiant chercheur nous fait état d'une manifestation de repli communautaire. Ce dernier est défini comme « une attitude visant à renforcer la cohésion interne d'une communauté ethnique, religieuse ou culturelle, au détriment de son intégration dans la société globale » (Larousse, 2023). Le terme de « communautarisme » a fait irruption récemment dans le vocabulaire français. Ce comportement semble par ailleurs être observé par l'étudiant praticien lorsqu'il affirme :

« C'est donc avec mes amis immigrés que je me sens le plus à l'aise ; nous rions, nous bavardons et nous nous amusons. Sinon, ce serait plutôt ennuyeux. En réalité, nous sommes toujours considérés comme des étrangers. Malheureusement, il y a une chose que je regrette, c'est que les Québécois ne gardent pas le contact et n'assurent pas le suivi des relations. Je pourrai prendre l'exemple parfois où le professeur donne des travaux en groupe sur des thèmes de recherche, nous formions nos groupes entre étudiants étrangers et québécois, nous travaillions via des réunions, des rencontres physiques ou virtuelles. Mais une fois le travail rendu, plus rien on coupait tout contact. C'est comme si nous ne nous sommes jamais vus au paravent. Il y a ceux qui ne décrochent jamais quand on les appelle. » Extrait 22

L'extrait 22 est tiré du témoignage de l'étudiant-chercheur qui comprend des éléments caractéristiques du retrait et du comportement social dans son pays d'accueil. Pour comprendre ce vécu, on ne peut se contenter d'avoir une simple opinion, mais l'on devrait examiner quels aspects de la marginalisation sociale, de l'expérience choquante, de la dynamique interculturelle et de la solidarité communautaire peuvent être expliqués par une théorie pertinente et par la recherche universitaire. Un extrait de l'expérience de marginalisation sociale de l'étudiant-chercheur révèle un sentiment d'exclusion, le sentiment d'être « toujours un étranger » (Extrait 20). Alors que l'acculturation pourrait être plus saine dans ce contexte. Abou (1981, p.24) l'explique en ces termes : « Comprendre le phénomène de l'acculturation, c'est parvenir à intuitionner dans l'autre, quel qu'il soit, un autre soi-même. Un autre intérêt, de nature plus sociale, motive la présente étude : dans un contexte comme le Canada, où la présence d'étudiants internationaux est en constante progression (BCEI, 1991), leur présence ne peut être passée inaperçue ; bien au contraire, leur participation aux échanges et à la diversité culturelle de la société d'accueil contribue à la promotion de la compréhension interculturelle. Plus loin, l'étudiant-chercheur décrit comment les interactions étaient pratiquées entre les immigrés et les locaux (Québécois) dans le contexte du travail de groupe qu'il a réalisé durant les cours, et comment après la fin de la session tous les contacts humains ont cessé. Cet état de fait pose problème en lien avec le processus d'intégration sociale. En effet, Gudykunst et Singelis (2003) ont souligné que des interactions constantes et plus approfondies sont absolument nécessaires pour former les bases des relations interculturelles. Le manque de suivi dans l'interaction humaine limite les possibilités d'intégration et d'intercompréhensibilité. Enfin, nous pouvons vérifier dans l'extrait 22 que l'étudiant-chercheur s'est senti en confiance et soutenu par des amis (immigrés) qui partagent les mêmes valeurs que les autres étudiants.

3.2.3.3 Un faible contact interculturel

Dans cet extrait, l'étudiant-chercheur expose ses difficultés pour établir des amitiés durables dans son pays d'accueil et d'un faible contact interculturel.

« J'ai du mal à trouver des amis avec lesquels je peux rester sur le long terme. La majorité de mes interactions avec des Québécois a été fugace et fortuite ». Extrait 23

L'extrait 23 du témoignage reflète plusieurs aspects centraux de la communication interculturelle et du processus d'intégration. Le choc culturel, les obstacles linguistiques, la marginalisation et les réseaux communautaires sont autant de sujets d'observation. L'extrait 23 témoigne de la difficulté pour l'immigrant de créer une relation à long terme dans le pays d'accueil, en particulier avec les Canadiens du Québec. Ces conversations informelles et généralement inattendues illustrent certains des problèmes de communication et d'adaptation dans les relations multiculturelles. Le choc culturel pour reprendre Cohen-Émerique (2011) est un concept central de l'expérience de l'étudiant immigrant parce qu'il a créé des obstacles à une relation à long terme.

C'est dans cette logique que l'étudiant chercheur, dans son souci d'intégration et de socialisation dans sa société d'accueil exprime :

*« Cependant, si vous êtes assidu dans votre travail, sérieux et respectueux, vous pouvez avoir de bons collègues. Oui, vous pouvez vous sentir rejeté ou accepté à différents moments du processus d'intégration. Je ne dirais pas avoir été accepté ou rejeté. Je ne peux pas expliquer, au fond, pourquoi certains de mes collègues québécois ne semblent ne pas faire état de ma présence ici. »
Extrait 24*

L'extrait 24 illustre les expériences de l'étudiant-chercheur qui oscille entre des sentiments associés au rejet et à l'acceptation. Le sérieux, le respect et le travail sont mis de l'avant comme moyens de développer de bonnes relations avec les collègues, mais certaines dynamiques sociales invisibles se poursuivent, car quelques collègues ne reconnaissent pas sa présence. Le fait de sentir que certains collègues ne reconnaissent pas pleinement la présence de l'étudiant-chercheur peut être lié aux processus de reconnaissance et aux dynamiques invisibles au sein de la vie sociale au travail par Habib (2013). Selon Habib (2013), un élément clé de l'intégration est la reconnaissance de la performance au travail. L'étudiant praticien indique qu'il s'efforce de prouver sa valeur sur le lieu de travail en mentionnant des caractéristiques telles que l'assiduité, le sérieux et le respect et de négociation liée à l'identité dans le contexte d'une situation donnée.

3.2.3.4 La dimension culturelle des conflits

Dans cet extrait, l'étudiant praticien a en effet fait face à quelques situations conflictuelles dans son lieu de travail, lorsqu'il s'exprime en ces termes :

« J'avais fait une remarque à un de mes collègues québécois concernant une certaine façon d'exécuter une tâche. Il est parti se plaindre à la hiérarchie. Sans pour autant écouter ma version des faits et faire une évaluation de la situation, j'ai reçu un avertissement » Extrait 25

L'extrait 25 décrit une situation de conflit interculturel sur le lieu de travail où l'étudiant chercheur, qui avait fait un commentaire à un collègue québécois, a reçu un avertissement. Le fait que la hiérarchie n'ait pas écouté et n'ait pas « l'habitude de donner ce type de retour d'information » est révélateur d'une dynamique de pouvoir et d'une communication interculturelle problématique. Dans l'extrait 25, nous voyons bien que l'étudiant praticien a voulu donner un conseil à son collègue québécois, sur une manière de faire. Mais, visiblement, le choix du collègue de soulever la question en se plaignant à la hiérarchie indique qu'il perçoit la remarque différemment peut-être comme une critique ou une violation des normes du lieu de travail. Cette action aurait pu être interprétée comme un retour d'information constructif, reflétant une norme culturelle selon laquelle offrir des conseils ou des suggestions est considéré comme une aide et une collaboration. Cette divergence d'interprétation suggère que les valeurs ou attentes culturelles définies par Ting-Toomey (1994), concernant la hiérarchie, la communication et le retour d'information sont en contradiction.

Dans la partie suivante, nous aborderons les difficultés rencontrées dans les milieux de travail, tout ce qui a trait à la gestion du temps, la hiérarchie, l'ethnocentrisme, les stéréotypes et préjugés. Nous examinerons également comment les normes culturelles peuvent influencer l'intégration et les interactions entre les différentes communautés.

3.2.4 Les difficultés rencontrées dans les milieux de travail : différences de valeurs, de diversités linguistiques et normes culturelles

Dans un environnement de travail, les obstacles et les défis à la communication interculturelle peuvent provenir des différentes normes, valeurs et croyances des personnes issues de cultures différentes. Les différences culturelles peuvent entraîner des erreurs, des conflits ou des défauts de communication dans les organisations. Les travailleurs sur le lieu de travail doivent reconnaître et surmonter ces obstacles pour établir une communication interculturelle, pacifique et productive.

3.2.4.1 La gestion du temps au travail

En contexte interculturel, notre rapport au temps varie considérablement. C'est un aspect très important de la vie tant sociale que professionnelle. Hall (1990, p.42-43) s'est penché dessus lorsqu'il affirme que : « Cultures monochronique, le temps est perçu et utilisé de manière très linéaire. Il est une route conduisant du passé au futur. C'est un temps que l'on peut découper, décomposer en segments de plus en plus fins. Chaque segment reçoit une affectation précise, il est réservé à un projet parfaitement déterminé. Le temps est perçu, traité comme une chose tangible. On parle de lui comme de l'argent : on peut le dépenser, le perdre, le gaspiller, on peut aussi bien l'économiser. On se sert de lui pour établir des priorités ». C'est aussi le constat fait par l'étudiant chercheur qui affirme :

« Lors de mes premiers jours de travail, je constatais de grandes différences en milieu de travail entre le Québec et le Sénégal. Le fait que les collègues ne se saluent pas au début de la journée, tandis que le travail a déjà commencé, m'agaçait déjà. Je me demandais comment il était possible de ne pas saluer ses collègues et de collaborer ensuite sans problème. Par contre, au Sénégal, en milieu travail, nous faisons de longues salutations, nous prenons des nouvelles de la famille, nous nous souhaitons des vœux avant de commencer le travail » Extrait 26

L'extrait 26 met en évidence les différences culturelles majeures entre le Québec et le Sénégal, pays d'origine de l'étudiant-chercheur, en ce qui concerne les comportements et les

normes sur le lieu de travail. L'étudiant chercheur est stupéfait et contrarié lorsque ses collègues québécois ne s'échangent pas des salutations plus longues et plus personnelles, ce qui est la norme sur les lieux de travail au Sénégal, avant de commencer à travailler. Pour expliquer l'extrait 26 plus en profondeur, nous pouvons nous baser sur le classement de Hall (1959) sur les cultures en deux catégories : à contexte élevé ou faible. Dans ce contexte, l'étudiant praticien vient d'un pays, le Sénégal, qui a une culture à contexte élevé Hall (1959). Donc il est habitué à tenir une communication reposant fortement des éléments implicites, non verbaux, et des relations interpersonnelles très fortes. Les informations sont véhiculées indirectement. Les salutations et autres contacts sociaux sont cruciaux. En revanche, la terre d'accueil de l'étudiant praticien, en l'occurrence le Québec, détient un faible contexte culturel. L'efficacité et la productivité sont valorisées, les interactions sont souvent moins formelles et la communication est directe et explicite. Le contexte social ne définit pas donc les messages émis qui sont à leur tour plus directs et moins ambigus. Voici le tableau ci-dessous qui fait une bonne description des deux catégories de contextes culturels développées par Hall (1959).

Tableau 1: Hall- Charge contextuelle des messages

Hall - Charge contextuelle des messages

Forte charge contextuelle	Faible charge contextuelle
<ul style="list-style-type: none"> • Fond commun de références issu des relations interpersonnelles • Communication indirecte, mode allusif et non-dits • Règles implicites • Faire connaissance avant les négociations en contexte interculturel • Contrats implicites • Peu d'émotions exprimées • Forte distinction entre membres et non membres d'un groupe • Temps polychronique et flexible 	<ul style="list-style-type: none"> • Information abondante, triée, organisée et présentées sans ambiguïté • Communication directe; aller droit au but • Logique déductive • Règles explicites • Contrats explicites • Loyauté limitée • Émotivité • Temps monochronique, structuré
Sources : Cardon, 2008; Chevrier, 2003; Hall, 1984; Hall et Hall, 1990	

Hall (1983) explique que dans les cultures de haut contexte, les interactions sociales sont intégrées dans le tissu des relations professionnelles. Les longues salutations et les échanges personnels, comme ceux décrits par l'étudiant-chercheur, sont essentiels pour établir une base de confiance et de respect mutuel. Hall (1990) aborde également la notion de temps monochronique et polychronique. Les cultures monochronique, comme celle du Québec, voient le temps comme linéaire et segmenté, avec une forte orientation vers l'efficacité et la ponctualité.

Tableau 2: Temps monochronique et polychronique

Hall - Temps monochronique et polychronique

	Temps monochronique	Temps polychronique
Caractéristiques	<ul style="list-style-type: none"> • Une seule chose à la fois • Perception et utilisation linéaire • Route entre le passé et le futur non segmentée • À l'encontre du temps biologique, il s'apprend • Peu de mise en contexte • Temps limité, circonscrit • Orientation vers le futur 	<ul style="list-style-type: none"> • Abstrait, soumis aux règles de la nature et empreint de diversité • Simultanéité avec les activités • Groupe prime sur individu • Charge affective associée aux relations, priorité aux proches et sentiment d'obligation réciproque • Engagement dans un réseau social et primauté aux échanges harmonieux • Importance de la mise en contexte • Temps élastique, illimité, latin • Orientation passé et présent
Manifestations en contexte de gestion	<ul style="list-style-type: none"> • Une tâche à la fois • Ponctualité et respect des programmes établis • Ressource : temps est de l'argent, gagner du temps • Objectif de performance et sensibilité aux interruptions qui brisent les chaînes d'action • Relations relativement superficielles et éphémères 	<ul style="list-style-type: none"> • Multitâches • Emphase sur l'activité, la tâche, l'interaction • Occasion d'échanger de l'information, d'apprendre à se connaître • Performance est un objectif parmi d'autres plus importants • Relations personnelles priment sur les relations d'affaires
Sources : Chevrier, 2003; Hall, 1984; Hall et Hall, 1990; Schein, 1984; Schneider et Barsoux, 2003		

Les cultures polychronique comme celles du Sénégal, pays d'origine du l'étudiant-praticien perçoivent le temps de manière plus flexible, où les relations humaines prennent souvent le pas sur les horaires stricts. Dans ce contexte, les longues salutations et les

interactions sociales au Sénégal sont un reflet d'une culture polychronique développé par Hall (1959) où le temps est subordonné à la qualité des relations interpersonnelles.

3.2.4.2 La distance hiérarchique

La distance hiérarchique, cette dimension de la culture, est définie comme « le degré auquel les membres d'une société acceptent que le pouvoir soit réparti inégalement entre les personnes dans les institutions et les organisations » (Hofstede, 1989, p.54). Dans l'extrait suivant, l'étudiant praticien décrit son constat sur le milieu de travail québécois marquant des différences très significatives de son pays d'origine :

« Au Québec, en société ou milieu de travail on se tutoie assez facilement, on s'appelle par les prénoms même si la personne est notre supérieur hiérarchique, on se raconte nos vacances, etc., alors qu'au Sénégal, déjà jeunes, nous apprenons à vouvoyer nos aînés, qu'importe le contexte, et plus tard vouvoyer aussi nos supérieurs hiérarchiques en milieu. Cependant, ça m'étonne que la plupart du temps, personne ne connaisse où ses collègues habitent »
Extrait 27

L'extrait 27 décrit les différences de culture professionnelle en termes de hiérarchie, de familiarité et de différence entre le Québec et le Sénégal. L'étudiant-chercheur se dit surpris de la facilité avec laquelle les collègues et les superviseurs québécois se tutoient, même lorsqu'ils sont subordonnés ou supérieurs, et partagent des histoires personnelles. Cela se distingue de la plus grande formalité et de la hiérarchie observées au Sénégal. Il constate également une méconnaissance de ses collègues. Pour analyser ces observations, nous nous référerons aux mesures des dimensions culturelles de Hofstede (1994). L'écart entre le groupe et l'extérieur (appelé informellement la distance) décrit la mesure dans laquelle les membres les moins puissants des organisations tolèrent et s'attendent à une répartition inégale du pouvoir (Hofstede, 1994). Les cultures à faible distance sont plus individualistes et participatives (le Québec) que les cultures plus hiérarchiques (à forte distance), en l'occurrence, le Sénégal. Selon Hofstede (1980), le Québec est une culture à faible distance, tendant vers des relations plus informelles, où le tutoiement et même l'adresse par les prénoms peuvent se produire entre supérieurs et subordonnés. Ce dont qu'a observé

l'étudiant praticien et qui suscita son étonnement. En revanche, le Sénégal est une culture à forte distance, avec des distinctions plus formelles entre les différentes classes de la société, ce qui se reflète dans le vouvoiement (vous) et les titres de civilité. L'individualisme et le collectivisme rendent compte de la relation entre l'individu et le groupe. Les cultures collectivistes valorisent les relations et les groupes, tandis que les cultures individualistes valorisent l'individu et son autonomie (The Culture Factor Group, 2024). La tendance québécoise est à l'individualisme, comme en témoignent la valorisation des relations personnelles comme une question de choix et de liberté individuelle. Cette tendance pourrait expliquer pourquoi les relations sur le lieu de travail sont plus superficielles et moins intrusives (The Culture Factor Group, 2024). Au Sénégal, la valeur est plus collectiviste : relations sociales élevées et respect des aînés et des supérieurs (un trait qui se manifeste dans l'adresse formelle et les relations titulaires) (The Culture Factor Group, 2024). Par ailleurs, selon Hofstede (2001, p.130) : « l'individualisme est faible si les personnes d'une société préfèrent agir en tant que membres de groupes plutôt qu'en tant qu'individus indifférenciés ». Comme le souligne l'étudiant-chercheur, cette différence culturelle explique les différentes pratiques de communication entre les cultures à contexte élevé (Sénégal) et à contexte faible (Québec). Les « cultures de communication à haut contexte (HC) » communiquent indirectement, en utilisant des moyens non verbaux, tandis que les « cultures de communication à bas contexte (LC) (cultures d'Europe du Nord, d'Australie et des États-Unis) ont tendance à communiquer directement, en explicitant le message ». Au Québec, l'interaction entre les collègues de travail est plus directe et porte sur l'accomplissement de la tâche, comme l'attendent et le comprennent les partisans de l'individualisme. Au Sénégal, l'interaction sociale et la communication sont plus contextuelles et platoniques, ce qui se traduit par une connaissance plus intime des collègues.

« Mais par rapport au Sénégal, j'étais choqué par le degré de familiarité au travail. Nous pouvons nous tutoyer entre collègues et même avec son supérieur hiérarchique » Extrait 28

L'extrait 28 illustre l'expérience de l'étudiant chercheur qui a subi un choc culturel en raison d'une plus grande familiarité et d'un haut degré de formalité sur le lieu de travail au Québec. Cette expérience met en évidence des différences importantes dans les pratiques de communication et les attentes en matière de relations hiérarchiques entre le Québec et le Sénégal. En se référant à la dimension hiérarchique de Hofstede (1980), on constate que le Québec, qui tend vers une hiérarchie à faible distance, valorise l'égalitarisme et l'informalité dans les relations de travail. Cela se manifeste par le fait que les collègues et les superviseurs sont par exemple appelés par leur prénom. De l'autre côté du spectre, le Sénégal, qui tend vers une hiérarchie à grande distance, valorise le statu quo et la formalité dans les relations de travail ; dans ce cas, le langage familier n'est utilisé que pour se référer aux subordonnés. Le Québec étant une culture à faible contexte, l'approche de la communication est plus explicite, directe et directive, ce qui explique le tutoiement et la familiarité au travail. Le cas du Sénégal, qui incorpore des aspects culturels à contexte élevé, utilise une communication plus implicite et basée sur les relations, où les relations et le statut sont plus valorisés et formalisés. L'extrait suivant de l'étudiant praticien met en lumière la familiarité entre patrons et employés comparé au Sénégal.

« Je constate que les liens en milieu professionnel au Québec reposent moins sur les rapports stricts de hiérarchie. Il existe une proximité entre patrons et employés, les managers restent très proches de leurs équipes. Si je le compare à mon pays d'origine, je dirais que la tournure est tout autre. En effet la culture d'entreprise au Sénégal est du style traditionaliste » Extrait 29

L'extrait 29 met en lumière les différences perçues par l'étudiant-chercheur entre le milieu professionnel québécois et sénégalais, notamment en termes de hiérarchie et de relations entre employés et supérieures. Pour analyser ce témoignage, nous utilisons les dimensions culturelles de Hofstede (1980), qui offrent un cadre utile pour comprendre ces différences. La distance hiérarchique, ou "Power distance," mesure la manière dont les membres les moins puissants d'une société, acceptent que le pouvoir soit distribué de manière inégale. Une faible distance hiérarchique signifie que les relations de pouvoir sont plus égalitaires et que la hiérarchie est moins prononcée. En revanche, une forte distance

hiérarchique indique une acceptation des structures de pouvoir inégales et des relations formelles entre les niveaux hiérarchiques (Hofstede, 1980).

Le Québec présente une faible distance hiérarchique (Hofstede, 2010), caractérisée par des relations plus informelles et proches entre managers et employés. Les patrons québécois sont accessibles et impliqués dans le travail quotidien de leurs équipes, ce qui favorise une atmosphère de collaboration et de proximité. En contraste, le Sénégal montre une forte distance hiérarchique, où la culture d'entreprise est plus traditionaliste et formelle. Les supérieurs sont respectés et maintiennent une certaine distance avec leurs subordonnés, reflétant des structures de pouvoir plus rigides.

3.2.4.3 L'individualisme

Dans l'extrait 30, l'étudiant évoque l'individualisme très perceptible de la société québécoise.

J'ai pu constater qu'il y a un fort degré d'individualisme chez les Québécois. Que ce soit à l'université ou en dehors, il m'est difficile de nouer des liens avec des Québécois. Après plusieurs tentatives infructueuses, j'ai réalisé que même si les Québécois semblent d'abord amicaux et ouverts et qu'ils manifestent un certain désir de nouer une relation, la communication s'étirole rapidement et ne débouche finalement sur aucune rencontre ». Extrait 30

L'extrait 30 suggère la difficulté de développer des relations durables avec les Québécois, malgré ce qui semble être une ouverture initiale à l'égard des immigrants. Il décèle une forte tendance à l'individualisme, qui empêche le développement de relations profondes. Hofstede (1980) définit l'individualisme comme une société où les liens entre les personnes sont lâches : les individus sont censés ne s'occuper que d'eux-mêmes et de leur famille proche. En revanche, dans les sociétés collectivistes, les individus sont censés être intégrés dans des groupes forts et cohésifs qui les protégeront en échange de leur loyauté. Le Québec est une société individualiste. Bien que les Québécois soient ouverts et amicaux, ils valorisent généralement l'autonomie et les relations sont souvent superficielles et fondées sur

des choix individuels plutôt que sur des obligations sociales. Au contraire, le Sénégal est une culture qui met davantage l'accent sur les liens sociaux et les obligations. Dans un contexte individualiste comme celui du Québec, la communication peut être d'abord superficielle, mais amicale, ce qui fait que la relation semble prometteuse, alors que pour l'étudiant-chercheur venant d'une société collectiviste, cela se traduit souvent par une frustration de ne pas pouvoir développer des liens durables avec les autres.

Au contraire, le concept de soi interdépendant, comme celui de l'étudiant chercheur, se manifeste par une communication indirecte et dans un contexte large, une grande tolérance à l'ambiguïté du contenu du message et une sensibilité à ne pas blesser le destinataire et/ou à ne pas être évalué négativement par lui (Kim et al., 1994).

« Lorsqu'ils tentent de communiquer avec les Québécois, j'ai constaté qu'il existe un certain fossé social difficile à franchir. Les rencontres occasionnelles et les relations interpersonnelles ont lieu lors de ces rencontres dans des lieux publics et presque jamais chez eux. Je pense que si les Québécois semblent aimables au premier abord, ils sont difficiles à connaître si l'on veut s'engager dans une conversation plus intime. Ces relations me paraissent comme du pur individualisme. C'est vrai, les Québécois sont généralement accueillants et tout le reste. J'en sais quelque chose en les côtoyant. Cependant, il y a toujours une certaine indépendance et un isolement. Cela implique que pour certaines personnes, leur belle voiture et bien leur grande maison seront les choses les plus essentielles à leurs yeux. Un autre exemple d'individualisme que j'ai pu constater est les regards fuyants ou détournés sur les inconnus dans les lieux publics. Par exemple, dans les bus, quand un Québécois, vous voit et vous regarde pendant deux petites secondes, il se retourne et son regard est comme s'il ne devait pas vous regarder » Extrait 31

Dans l'extrait 31, l'étudiant-chercheur met l'accent sur la distance sociale perçue entre les Québécois et les immigrants. L'étudiant-chercheur estime que les Québécois sont des « gens sympathiques » (extrait 31), mais qu'il est difficile d'établir des relations plus intimes avec eux. L'extrait 31 représente la culture à orientation plus individualiste. La dimension spécifique est celle de l'individualisme. La dimension de l'individualisme et du collectivisme d'Hofstede et al. (2010), définit comment le « je » me positionne dans la société et au sein des organisations avant le « nous ». Mettre l'accent sur la chaleur et la distance des échanges sociaux comme principale difficulté d'accès aux Québécois correspond à une culture plus

individualiste. Dans ce témoignage, les rencontres superficielles avec les Québécois ont eu lieu dans des lieux publics, mais rarement chez eux, et un certain degré de réticence à s'engager dans des conversations plus intimes. Cela peut être interprété à travers la dimension de la distance sociale, où les cultures à orientation individualiste ont tendance à maintenir des frontières claires entre la vie publique et la vie privée ou dans le cas de ces cultures, entre la vie publique et la sphère privée, où les lieux publics sont considérés comme plus anonymes et sans visage que les lieux privés où les relations peuvent être plus étroites. Les Québécois peuvent faire preuve d'une grande générosité verbale à l'égard des étrangers dans les lieux publics, mais cela ne signifie pas pour autant qu'ils doivent être intimes et proches d'eux. Comme le mentionne l'étudiant praticien, la personne d'origine québécoise rencontrée dans le bus, le regard est interprété comme une intrusion inappropriée dans sa sphère personnelle, ce qui est donc considéré comme une dimension de l'individualisme. D'après Hofstede (2010), dévisager quelqu'un peut être ressenti comme une invasion de son espace, car il est considéré comme inapproprié d'interagir avec des étrangers, ou indique, d'un point de vue individualiste, qu'il n'a pas envie de s'engager dans une discussion. L'étonnement de l'étudiant immigrant prouve que regarder directement et attentivement un voisin ne poserait pas de problème dans son pays d'origine, car étant moins individualiste. Par contre, au Québec, ça peut être considéré implicitement qu'il est impoli de s'adresser à des étrangers. Les Québécois préfèrent ne pas interagir verbalement avec les inconnus, car cela serait considéré comme une intrusion inappropriée dans leurs affaires personnelles ou comme des liens sociaux inexistantes. Ils préfèrent l'environnement impersonnel de la rue où les relations indirectes entre étrangers ne sont pas perçues comme intrusives. S'adresser aux inconnus ou les reconnaître verbalement, et le fait de les fixer du regard est interprété comme une intrusion inappropriée dans leur sphère personnelle. L'extrait 31 de l'étudiant chercheur distille les perceptions de la situation concernant la chaleur ou la froideur des relations sociales.

3.2.4.4 L'ethnocentrisme

Dans cet extrait, il est exposé la conception erronée des caractéristiques physiques qui distinguent les Québécois des autres peuples dû à l'ethnocentrisme entraînant l'ignorance et l'abstraction de la réalité.

« Ceci s'apparente à l'ethnocentrisme en raison de l'accent mis sur les traits physiques qui distinguent les Québécois des autres peuples. Lorsque quelqu'un peut penser que tous les Québécois sont blancs tout en ignorant le grand nombre de Québécois qui sont nés dans la province de parents immigrés ou nés dans la province, ou ceux qui ont immigré et s'identifient maintenant comme Québécois. C'est simplement de l'ignorance, ou faire abstraction de la réalité » Extrait 32

L'extrait 32 montre une forme d'ethnicité ici, dans lequel les caractéristiques physiques deviennent des marqueurs d'identité et d'appartenance, excluant ainsi ceux qui ne correspondent pas à l'image stéréotypée des Québécois « blancs ». Pour analyser ce cas, nous nous tournerons vers les écrits de Claude Lévi-Strauss et de Tzvetan Todorov (1959), deux penseurs majeurs dans les domaines de l'anthropologie et des études culturelles. Claude Lévi-Strauss est un anthropologue de renom qui a étudié la manière dont les structures culturelles influencent la façon dont les gens perçoivent et se comportent. Il a souligné que la pensée ethnique est une tendance naturelle des cultures à croire que leurs valeurs et leurs normes sont supérieures. La pensée ethnique, telle que décrite par Lévi-Strauss, est représentée ici par l'utilisation de caractéristiques physiques pour marquer l'identité. En représentant les « Québécois » comme un peuple majoritairement « blanc », ils ne reconnaissent pas la diversité culturelle et ethnique qui caractérise la société québécoise. Cette vision ethnique aplatit la réalité complexe et multiculturelle du Québec.

Pour Todorov (1979), « il est impossible de concevoir l'être en dehors des rapports qui le lient à autrui » (p. 502). L'étudiant praticien souligne comment les caractéristiques physiques deviennent des marqueurs d'acceptation ou de rejet, excluant ainsi des Québécois d'origines ethnoculturelles très diverses. Il s'agit d'une forme d'ignorance qui ne reconnaît pas

la richesse de la diversité au Québec. L'ethnicité ici conduit souvent à l'exclusion de ceux qui ne se conforment pas à la norme. La discrimination verbale et non verbale se traduit par des comportements et des attitudes. L'étudiant praticien nous montre la réalité où des Québécois d'origines ethnoculturelles très diverses sont exclus et ignorés. Cela peut être compris comme une incapacité à reconnaître et à accepter la diversité, mais limite en fin de compte l'inclusion et l'appréciation de leurs contributions. L'histoire aborde également la question de l'ignorance volontaire ou involontaire. Todorov (1979) a évoqué les façons dont la reconnaissance de l'autre peut être entravée par le fait d'ignorer délibérément d'autres personnes. Pour Todorov (1982), cette ignorance volontaire sert à simplifier le monde et à maintenir le statu quo des structures existantes de pouvoir et de privilège. Le fait de ne pas reconnaître certaines différences permet aux gens d'ignorer la richesse des différences ethnoculturelles et donne à ces groupes le pouvoir de s'accrocher à une vision plus homogène et, en fin de compte, plus sûre de leur propre culture.

« Donc, là, j'ai compris que malgré toute la diplomatie, l'humour et la bonne humeur qui peut régner, vous pouvez être le maillon faible et le premier à être dévoré lorsque vous entrez dans un nouvel environnement dont c'est vous qu'on distingue en tant que minorité visible. L'ethnocentrisme en milieu de travail est l'un des premiers constats que j'ai faits ici au Québec » Extrait 33

L'extrait 33 du témoignage de l'étudiant-chercheur montre comment il fait face aux défis auxquels il est confronté en tant que minorité visible sur son nouveau lieu de travail au Québec. Il parle de l'ethnocentrisme, une réalité dont il a fait l'expérience dès son arrivée, même si c'était dans un contexte apparemment amical et humoristique. Lévi-Strauss (1952) a longtemps étudié les phénomènes des processus culturels et de l'ethnocentrisme, décrivant comment les sociétés ont tendance à considérer leurs propres normes et valeurs comme universelles et supérieures. Lévi-Strauss (1952) suggère que l'ethnocentrisme se manifeste par une difficulté à reconnaître les différences culturelles. Dans le témoignage, le fait que l'étudiant-chercheur semble considéré comme « un maillon faible », malgré ses efforts d'intégration, suggère une vision ethnocentrique dominante qui classe automatiquement les autres en fonction de leur degré de conformité culturelle. Ce processus d'ethnisation peut avoir pour effet de marginaliser et de rétrograder ceux qui sont considérés comme différents

de la majorité. Dans son étude sur la rencontre avec l'autre, Todorov (1982) analyse comment les premières impressions et interactions peuvent influencer la perception et le traitement des autres personnes issues de cultures différentes. Pour Todorov (1982), la reconnaissance de l'autre est une question d'ouverture réelle et de possibilité de comprendre les différences culturelles. L'histoire montre une façade de diplomatie et de bonne humeur, alors que les nombreuses interactions présentées masquent pour la plupart une réalité beaucoup plus dure d'exclusion et de marginalisation. Cette dualité reflète une hésitation à s'ouvrir pleinement pour accepter l'autre dans le groupe, entretenue par des stéréotypes et des préjugés ethnocentriques. L'idée d'un « maillon faible » renvoie de manière éloquentes aux travaux de Lévi-Strauss 5 et à l'examen des processus sociaux et structurels qui conduisent aux hiérarchies et à la différenciation. Pour Lévi-Strauss (1952), dans une structure ethnocentrique, ceux qui ne se conforment pas aux normes de la majorité sont considérés comme inférieurs ou plus faibles.

Dans cet extrait, nous voyons comment l'ethnocentrisme sur le lieu de travail peut isoler la minorité visible, la rendant plus vulnérable à la singularisation ou à la marginalisation, indépendamment de ses compétences ou de ses efforts.

« Au travail, je constatais que les employés, qui, d'apparence ont les mêmes caractéristiques physiques, s'entendaient le mieux. Puis, à nos heures de pause, lorsqu'on se regroupe dans la salle commune, j'apercevais mes collègues se réunir entre communautés ou bien entre personnes de mêmes caractéristiques physiques et psychologiques. Pour faire simple, on se regroupait par groupe d'appartenance. C'est comme si chacun évitait l'interculturalisme » Extrait 34

L'extrait 34 montre clairement les dynamiques de groupe en présence, ainsi que l'ethnocentrisme à l'œuvre sur le lieu de travail. Lorsqu'il constate que les travailleurs s'organisent en fonction de caractéristiques visibles, tangibles et psychologiques. Il montre comment cette forme d'organisation sociale favorise notamment la division au cœur de la société et réduit son potentiel interculturel. S'intéressant à la manière dont les structures de groupe favorisent l'ethnocentrisme, Claude Lévi-Strauss (1952) a étudié la relation inhérente entre la société et ses membres, qui accordent plus d'importance à leur propre groupe qu'aux

autres. Pour Lévi-Strauss (1952), la société est fondamentalement ordonnée à la valorisation des membres du groupe par rapport à l'autre, des membres de ma tribu, ou de mon ethnie, par rapport au nouveau venu, à l'étranger, comme inférieur, sinon nécessairement autre. Cherchant à comprendre les différentes manières dont les rencontres interculturelles s'ancrent dans les préjugés et les stéréotypes, Todorov (1982) a étudié comment certains comportements et certaines perceptions de l'autre empêchent cette altérité de devenir une opportunité d'enrichissement. Selon Todorov (1982), la véritable rencontre avec l'autre présuppose l'ouverture à la différence ou à la reconnaissance de la différence. Dans l'extrait 34, nous constatons que ces conditions sont absentes, car l'auto-organisation sur la base des similitudes est une forme caractéristique de l'organisation sociale dans laquelle les groupes se regroupent dans des espaces ségrégués. Cette forme d'auto-organisation sur la base de présumés similaires génère des espaces mono groupes qui renforcent les comportements ethnocentriques. Les comportements ethnocentriques agissant au cœur du groupe de travail renforcent les frontières invisibles et présentes du groupe, et la position de rejet et d'ignorance de l'autre comme le fait que l'étudiant chercheur se soit rangé vers ses pairs. Todorov (1982) a souvent commenté l'absence d'échanges interculturels significatifs qui, selon lui, sont essentiels pour transgresser les préjugés et favoriser l'harmonie. Cet extrait du témoignage de l'étudiant chercheur illustre de manière frappante comment la promotion de l'interculturel au travail n'est pas une priorité. Par exemple, les pauses et les regroupements illustrent la préférence pour les groupes homogènes, ce qui permet d'éviter les interactions entre les groupes hétérogènes. Dans cet exemple, cette séparation spatiale, physique et sociale illustre les obstacles à l'intégration et à la compréhension de l'autre.

« Une fois, j'ai discuté avec une de mes collègues natives d'ici. Naturellement, je lui pose la question : pourquoi vous vous regroupez seulement entre vous à nos heures de pause ? Un peu gênée par ma question, elle me répond que les gens font ça juste parce qu'ils sont plus à l'aise dans leur propre environnement. » Extrait 35

L'extrait 35 met en lumière une interaction avec une collègue qui montre pour quelles raisons les employés se regroupent souvent autour de similitudes dans les attributs culturels et de classe. La tendance à préférer ce qui est confortable dans son propre groupe révèle une

dynamique d'ethnocentrisme et des relations interculturelles superficielles. Nous nous appuyons sur les écrits de Claude Lévi-Strauss et de Tzvetan Todorov pour comprendre ce phénomène. Lévi-Strauss (1952) a étudié les processus sociaux et culturels qui favorisent l'ethnocentrisme, une tendance d'un individu à considérer sa propre culture comme supérieure aux autres et à se sentir à l'aise au sein de son propre groupe culturel. Il note que les humains se sentent souvent à l'aise pour préserver leurs propres valeurs en s'entourant de personnes qui leur ressemblent. Ainsi, l'ethnocentrisme semble se caractériser par un sentiment de confort et de connaissance de sa propre culture et ne permet pas une ouverture à la différence et à la diversité. Todorov (1992) montre comment les interactions sociales avec des cultures différentes sont souvent limitées par des stéréotypes et des connaissances sur l'autre. La perplexité de la réponse de la collègue à la question de l'étudiant-chercheur montre une limite de ses propres interactions. Le fait qu'elle se dise « *à l'aise dans son propre environnement* » (extrait 35) évoque une résistance à sortir de sa zone de confort pour construire des interactions plus riches. Lévi-Strauss (1952) a également observé la tendance des humains à se regrouper autour de caractéristiques culturelles communes, ce qui a également contribué à la séparation et à l'inégalité. La réponse de la collègue ne montre pas seulement une tendance à la fermeture vers l'ouverture et la diversité, sa volonté de préférer rester dans le même environnement peut contrecarrer la possibilité pour l'étudiant-chercheur de se sentir intégré et reconnu dans ce nouvel environnement. Cette tendance a empêché la création d'un environnement interculturel inclusif, accueillant et appréciable.

« C'est comme si tout le monde essayait de se maintenir dans sa bulle en évitant à tout prix l'inconnu ou la différence. Cette affirmation de la non-diversité a un caractère purement ethnocentrique » Extrait 36

L'extrait 36 révèle une tendance de la société d'accueil : le sentiment d'être dans une « *bulle* » et la façon dont cela permet d'éviter l'inconnu ou la différence. Elle met l'accent sur la préservation de son propre genre plutôt que sur le contact et l'intégration avec des personnes issues d'un milieu différent. Elle favorise donc l'homogénéisation au détriment de la diversité et du contact avec l'autre, ce qui, à long terme, entraîne une perte de perspectives culturelles variées et précieuses. Cela signifie qu'ils évitent l'inconnu ou la différence pour

préserver le statu quo et leur groupe culturel/social. Cette attitude consistant à protéger son propre groupe et sa propre culture contre ce qui est différent ou inconnu peut être considérée comme ethnocentrique. Ce type de comportement est égoïste et favorable à l'homogénéisation, qui insiste sur la préservation du « nous » par rapport au « eux ». Ce faisant, des idées différentes et importantes sont perdues en raison de l'incapacité à s'ouvrir à l'inconnu. Todorov (1982), par exemple, a écrit et étudié comment la peur de la différence peut souvent entraîner l'échec des sociétés à recevoir l'autre. Todorov (1982), en particulier, souligne que la véritable rencontre mutuelle est impossible sans l'ouverture et l'acceptation des différences. Ce que montre ici le témoignage de l'étudiant chercheur, c'est que l'ouverture réelle n'existe pas dans la société décrite, et que l'ethnocentrisme prévaut. Comment éviter l'inconnu et le différent ou l'autre ? Les éviter, c'est rester dans sa bulle. Ici, les gens sont prêts à garantir le statu quo, selon Todorov (1982).

3.2.4.5 Les stéréotypes

Dans cet extrait, l'étudiant praticien fait état des stéréotypes et du manque de reconnaissance de la diversité au sein de la Société québécoise

« Lorsque quelqu'un peut penser que tous les Québécois sont blancs tout en ignorant le grand nombre de Québécois qui sont nés dans la province de parents immigrés ou nés dans la province, ou ceux qui ont immigré et s'identifient maintenant comme Québécois ». Extrait 37

Dans l'extrait 37, l'idée selon laquelle « tous les Québécois sont blancs » est un stéréotype qui simplifie et homogénéise à outrance la réalité diverse et multiculturelle du Québec. C'est un exemple de catégorie simple et erronée, une représentation trompeuse de l'expérience et des origines des Québécois. Elle peut engendrer des préjugés et des discriminations. De telles représentations renforcent les préjugés et les inégalités sociales. Cet extrait 37 du témoignage de l'étudiant praticien dévoile des stéréotypes et des perceptions

réductrices (Lippmann, 1921). Cette façon de voir les choses peut reposer sur une ignorance de la réalité des Québécois issus de l'immigration ou ayant des origines étrangères, qui sont membres de la société québécoise.

« Je ressens que je mets mal à l'aise les collègues sur le fait de faire un tri sur les plats servis. Il y a même quelqu'un qui m'a une fois dit : arrête ton niaisage de porc. Tu es au Québec ici. Tu ne peux pas prétendre manger juste de la viande halal. » Extrait 38

L'extrait 38 illustre les expériences d'exclusion et de stigmatisation de l'étudiant chercheur en raison de ses habitudes alimentaires, en particulier le fait de refuser de manger du porc et de ne manger que de la viande halal sur le lieu de travail. Il met en lumière des processus plus complexes de préjugés, d'ethnocentrisme et de stéréotypes dans les contextes professionnels. Leyens (2000) et Scaillet (2005) apportent des contributions dans ce domaine concernant les mécanismes de fonctionnement des stéréotypes et des préjugés dans les interactions intergroupes. Leyens (2000) a notamment étudié le processus de déshumanisation subtile, dans lequel les membres d'un groupe peuvent être perçus comme moins valorisés en raison de différences culturelles. Dans ce témoignage, le collègue de travail de l'étudiant chercheur démontre un stéréotype en sous-évaluant les choix alimentaires fondés sur la religion. Ce stéréotype présente l'étudiant chercheur sous l'angle d'une seule qualité (un refus alimentaire) et ignore la raison d'être sous-jacente (culturelle et religieuse). Selon Leyens (2000) et Scaillet (2005), de tels stéréotypes peuvent ouvrir la voie à la marginalisation et à la discrimination. Amossy (2014) étudie la gestion des conflits et l'argumentation dans les interactions sociales. Elle note qu'à travers les cultures, les situations conflictuelles, même lorsqu'elles ne sont pas gérées de manière appropriée, peuvent exacerber les pressions interpersonnelles et conduire à des situations de discrimination. Dans ce récit, l'étudiant chercheur est confronté à une réaction conflictuelle liée à l'expression de ses préférences alimentaires. Le commentaire du collègue, dans l'extrait 38 « *Arrête ton niaisage de porc* » n'est pas une tentative de comprendre ou de négocier les différences, mais plutôt de les invalider. Selon Amossy (2014), une telle approche peut aggraver le sentiment d'exclusion et de malaise de l'individu concerné. Lippmann (1922) a introduit le concept des

stéréotypes comme "*pictures in our heads*" qui influencent notre perception de la réalité. Il a également exploré comment les groupes dominants imposent leurs normes culturelles aux minorités. Toujours dans l'extrait 38 « *Tu es au Québec ici. Tu ne peux pas prétendre manger juste de la viande halal* » est un exemple classique d'ethnocentrisme. Il implique que les normes alimentaires québécoises doivent primer sur les pratiques culturelles et religieuses de l'étudiant chercheur. Selon Lippmann (1922), cela illustre comment les stéréotypes peuvent être utilisés pour maintenir les hiérarchies sociales et culturelles en place.

3.2.4.6 Les préjugés

Qui dit communication interculturelle, doit évoquer forcément la notion de préjugés. Il existe de nombreuses façons de définir les préjugés, mais d'une manière générale, le préjugé signifie « juger à l'avance ». Qu'il soit positif ou négatif, le préjugé est une opinion que l'on adopte sans analyse, imposée le plus souvent par l'environnement ou l'éducation. C'est un jugement, une opinion présumée sur une personne, parfois sans même la connaître. C'est en ce sens que Lipiansky (1996, p. 3) définit le préjugé comme « ... [un] jugement, positif ou négatif, émis à l'avance, sans expérience préalable, à l'égard d'un objet ». Dans l'extrait suivant, l'étudiant praticien évoque les questionnements sur sa maîtrise de la langue française. Ce qui peut être vu comme un préjugé à son encontre.

« Les personnes avec qui je communiquais me félicitaient pour ma maîtrise de la langue française, tout en me demandant où j'avais appris à la parler. J'étais surpris de constater à quel point les Québécois semblaient ignorer l'existence d'autres pays francophones que le Québec : plusieurs de mes camarades de classe m'ont dit : "Tu parles bien le français ! C'est ici que tu as appris à parler ? Je réponds : non, je viens d'arriver ». Extrait 39

L'extrait 39 du témoignage de l'étudiant chercheur sur ses rencontres avec des Québécois à l'université révèle une angoisse interculturelle résultant de ce qu'il perçoit comme la méconnaissance par certains Québécois de l'existence d'autres pays francophones. L'étudiant chercheur, face à des commentaires qui font surgir cette ignorance de la

francophonie mondiale, est à la receleuse de ce choc culturel. Il serait utile que les Québécois comprennent et reconnaissent mieux la diversité linguistique et culturelle, ce qui pourrait être facilité par une éducation à la sensibilité interculturelle dans les écoles. Abric et al (2001), ont montré que les gens ont tendance à avoir des représentations stéréotypées des autres cultures, qui sont simplistes et souvent incorrectes, et que ces stéréotypes peuvent conduire à des malentendus et à des sentiments de frustration et d'éloignement chez ceux qui deviennent les cibles de ces stéréotypes. Les Québécois qui félicitent l'étudiant-chercheur pour sa maîtrise de la langue française et suggèrent ensuite qu'il a dû l'apprendre au Québec illustrent une forme de stéréotype ou d'ignorance culturelle. (Bouchard, 1998 ; Bouchard, 1997, 1999 ; Bouffard, 1996 ; Thériault, 2000) soulignent l'importance du français dans l'identité culturelle des Québécois. Selon Gérard Bouchard (1999, p.63), « l'espace collectif propre à fonder au Québec une nation culturelle] est circonscrit par la langue française, à titre de matrice ou de commun dénominateur, soit comme langue maternelle, soit comme langue d'usage, soit comme langue seconde ou tierce ». Le français est devenu « le vecteur indispensable de la vie collective » (Bouchard, 1999, p.64), fournissant une plate-forme d'interaction et de communication entre les nombreux groupes ethniques et culturels du Québec. Ces félicitations partagées, même si elles sont bien intentionnées par le Québécois, peuvent sembler condescendantes ou ignorantes à l'étudiant-chercheur. La surprise du Québécois face à sa maîtrise du français peut être interprétée, par le ton de la voix ou les expressions faciales, comme une non-reconnaissance de la diversité de la francophonie. Les travaux de Vatz-Laarousi (2005) soulignent la pertinence de la compétence interculturelle pour favoriser l'inclusion dans des contextes multiculturels. Le manque de sensibilité des Québécois à l'égard des autres cultures francophones témoignerait d'un déficit de compétence interculturelle. Il serait primordial de développer des mesures éducatives qui renforcent la diversité culturelle et linguistique pour une meilleure intégration des immigrants et pour réduire les malentendus interculturels. Dans son livre, Chenouard (2002) aborde la complexité de l'identité et des représentations de la langue, mais aussi l'interaction des différentes dimensions de l'identité où la langue peut être un marqueur multidimensionnel et ambivalent de l'identité (Chenouard, 2002). La réaction des Québécois face à l'étudiant -

chercheur qui parle bien le français sans l'avoir appris au Québec réduit une identité linguistique à la dimension d'une identité-géographie. Une telle réduction peut diminuer la richesse et les variations de l'identité francophone de l'immigrant et peut le réduire à une image stéréotypée.

Cette méconnaissance des autres cultures peut provoquer chez l'étudiant-chercheur, une angoisse de ne pas être compris et un sentiment de marginalisation. Cohen-Émerique (1993) énumère quelques outils permettant de mieux comprendre les chocs culturels et d'y faire face, en soulignant la nécessité de se décentrer pour mieux comprendre l'autre.

« En négligeant le fait que ces mêmes qualités existent dans d'autres groupes que le leur. Les préjugés sont aussi très ancrés en milieu de travail, sur ce que j'ai pu constater. En effet, il arrive souvent que j'entreprenne une communication interculturelle. Et c'est la porte ouverte aux dérives ou aux questions maladroites. C'est-à-dire poser des questions basées sur des préjugés. Par exemple, il arrive parfois qu'on me pose la question de savoir : comment fait-on pour payer des sommes aussi importantes pour nos scolarités ? Ou bien est-ce que ton père est dans la classe politique dans ton pays d'origine ? Peut-être, c'est à cause de la pensée commune comme quoi toutes les personnes immigrantes issues du continent africain sont pauvres ou bien ont de maigres moyens. Et ce sont simplement les fils de politiciens qui peuvent se permettre de voyager ou bien d'étudier à l'étranger » Extrait 40

L'extrait 40 ne démontre pas seulement ces préjugés, mais illustre également la manière dont ils définissent les interactions au travail. Les questions peuvent être mal posées, les hypothèses fondées sur des stéréotypes et des préjugés, ce qui rend la communication difficile et l'environnement d'intégration pesant. Kaufmann (2004) souligne le fait que la prévalence des préjugés joue un rôle essentiel dans la manière dont les personnes issues de cultures différentes sont perçues. Ces idées préconçues influencent les interactions et conduisent à la création de stéréotypes et d'attentes injustifiées (Kaufmann, 2004). Par exemple, les questions posées à l'immigré, telles que « *Comment faites-vous pour payer des sommes aussi importantes pour vos études ?* » ou « *Votre père est-il impliqué dans la politique de votre pays d'origine ?* » (Extrait 40), sont des exemples de préjugés basés sur des stéréotypes de nature économique ou politique. Ces questions reflètent une vision biaisée

de la capacité monétaire des immigrants africains, basée sur des généralisations simples et erronées. Lipiansky (1998) et Cohen-Émerique (2011) ont travaillé sur la dynamique des préjugés et des stéréotypes dans la communication interculturelle et illustrent comment cette perception peut entraver les interactions. Selon Cohen-Émerique (2011), les préjugés sont souvent ancrés dans des croyances inconscientes, et ils peuvent prendre la forme de questions ou de commentaires bénins qui peuvent être offensants et inappropriés. De telles interactions montrent à quel point les réalités sur la complexité des cultures et des expériences des étrangers sont méconnues. Les questions basées sur des stéréotypes ne font que montrer comment les collègues reproduisent les préjugés et renforcent les obstacles au franchissement de cultures différentes au lieu de les surmonter. Selon Lipiansky (1998), sur le lieu de travail, ces préjugés peuvent conduire à des malentendus et à des tensions qui affectent négativement l'intégration de l'immigré. Les questions basées sur des stéréotypes sont de nature économique ou politique, comme les questions citées dans ce témoignage. L'étudiant chercheur peut les percevoir comme invasifs et condescendants, et ces questions créent une aliénation. De telles interactions rendent difficile l'établissement d'une relation de confiance et de respect basée sur l'appréciation mutuelle, indispensable à la communication interculturelle et à la réussite de l'intégration. Cohen-Émerique (2011) propose que pour surmonter ces obstacles, il soit indispensable de mettre l'accent sur l'éducation interculturelle et la sensibilisation aux préjugés. En comprenant et en déconstruisant les stéréotypes, les interactions peuvent être formulées de manière respectueuse et ouverte, et favoriser des interactions positives et inclusives. L'éducation interculturelle sensibilise aux différences culturelles et empêche les jugements hâtifs basés sur des stéréotypes (Cohen-Émerique, 2011).

« Ce sont ceux émis contre les religions et sont avant tout le fruit de traits culturels. Les personnes, qui pratiquent ces religions, constituent un sous-ensemble d'immigrants plus vulnérables au racisme, à l'islamophobie, au harcèlement et à la discrimination » Extrait 41

L'extrait 41 décrit les préjugés et discriminations religieuses auxquels les immigrants sont souvent confrontés, notamment l'islamophobie et le racisme. Lipiansky (1998) et Cohen-Émerique (2011) mettent en lumière comment les traits culturels influencent la perception et

le traitement des individus issus de différentes religions. Les préjugés religieux sont souvent ancrés dans des stéréotypes culturels et des perceptions erronées. Lipiansky (1998) souligne que les stéréotypes religieux sont souvent le reflet de croyances culturelles profondes et de l'ignorance. Les individus peuvent être discriminés non seulement pour leurs pratiques religieuses, mais aussi pour ce que leur religion représente. Cette discrimination est souvent exacerbée par des événements politiques ou médiatiques qui renforcent des perceptions négatives. Cohen-Émerique (2011), analyse comment les groupes religieux minoritaires, tels que les musulmans, sont souvent plus vulnérables à la discrimination en raison de la visibilité de leurs pratiques religieuses et de leur statut d'immigrant. Selon Cohen-Émerique (2011), la discrimination envers ces groupes est souvent institutionnalisée et se manifeste par le harcèlement et la marginalisation. Les préjugés religieux peuvent conduire à des formes variées de violence psychologique et physique, ainsi qu'à des obstacles significatifs à l'intégration sociale et économique.

« Je suis fréquemment confronté à la discussion sur l'égalité entre les hommes et les femmes. Les différentes religions et civilisations ont des manières différentes d'exprimer la parité entre les hommes et les femmes. La manière dont cette situation vécue est interprétée varie considérablement, que l'on soit observateur ou que l'on interagisse directement avec un homme ou une femme. En termes de parité, il y a un mur qui me sépare de mes collègues » Extrait 42

L'extrait 42 deuxième « mur » que l'étudiant-chercheur ressent entre lui et son collègue concerne l'égalité des genres. En ce qui concerne la masculinité et la féminité d'Hofstede (1980), l'égalité des sexes peut inclure l'acceptation ou le rejet d'une hiérarchie de genre. D'autres études ont également constaté que l'orientation féminine mettait l'accent sur le concept d'égalité. Le « mur » symbolise une construction qui empêche les deux parties de comprendre les rôles culturels et sociaux de l'autre. Les cultures violent cette barrière avec des préjugés et des opinions inspirées par des stéréotypes, quelles que soient leurs opinions. Cette barrière est souvent renforcée par des préjugés implicites et des stéréotypes.

*« Les préjugés sont liés à l'éducation. C'est-à-dire qu'ici, pour certains, les idées religieuses d'une personne sont le résultat d'un manque de connaissances »
Extrait 43*

L'extrait 43 révèle un préjugé particulier, fondé sur l'hypothèse que les idées religieuses reflètent une connaissance ou un apprentissage inadéquat ou insuffisant. Cela reflète un manque de connaissances et un manque de respect pour les différents systèmes de croyances et les pratiques religieuses. Cet extrait illustre comment les normes culturelles dominantes Leyens (2012), sont utilisées pour évaluer les croyances des minorités dont l'étudiant praticien fait partie. D'après Leyens (2012), nous pouvons comprendre que ce type de préjugé, constaté par l'étudiant chercheur, vient du groupe majoritaire (les collègues québécois) considérant ses propres croyances et valeurs comme normatives. Amossy (2014) étudie les conflits interculturels et les pratiques discursives dans les interactions sociales. Elle écrit qu'il y a souvent des malentendus interculturels lorsqu'une partie n'aime pas ou ne reconnaît pas les valeurs de l'autre. L'extrait 43 de l'étudiant chercheur illustre un type de conflit culturel dans lequel les croyances religieuses sont perçues négativement. Amossy (2014) considère qu'un manque de reconnaissance et de respect pour les systèmes de croyance des autres, dont a expérimenté l'étudiant praticien, peut accroître les tensions interculturelles et conduire à des conflits. Il peut également briser le dialogue interculturel en réduisant les croyances religieuses à un simple manque de connaissance. Lippmann (1922) a été le premier à décrire les stéréotypes comme des « images dans nos têtes » qui simplifient un monde complexe. Il a également analysé la manière dont les stéréotypes sont utilisés pour justifier les structures de pouvoir et les hiérarchies sociales. Dans l'extrait 43, attribuer les croyances religieuses de l'étudiant chercheur à un échec de l'éducation peut prendre la forme d'une forme négative de catégorisation sociale (Leyens, 2012).

« Il m'arrivait de discuter avec un parfait inconnu rencontré dans un lieu public. Quand nous échangeons nos noms de famille, automatiquement, la question qui va suivre est : d'où viens-tu ? Parce que je porte un nom peu courant que je suis différent physiquement ou bien j'ai une autre religion que je dois forcément venir d'ailleurs. » Extrait 44

L'extrait 44 met en lumière les difficultés et les malentendus qui peuvent surgir lorsque l'étudiant praticien interagit avec la population d'accueil dans les espaces publics. La question fréquente sur ses origines, déclenchées par son nom ou son apparence, révèle une dynamique interculturelle complexe. Les stéréotypes sont des représentations simplifiées et souvent inexactes qui influencent les perceptions et les interactions. Les représentations culturelles peuvent renforcer les préjugés et créer des malentendus (Lipiansky, 2007). Le nom et la langue d'une personne sont de puissants marqueurs d'identité (Chenouard, 2001). Le nom de famille inhabituel de l'étudiant praticien a déclenché des questions sur ses origines. Cela révèle la manière dont les identités linguistiques et culturelles peuvent être considérées comme réductrices et comment elles influencent les interactions. Les préjugés sont des opinions préconçues qui influencent la perception et le comportement vis-à-vis des autres. Les questions sur les origines déclenchées par des caractéristiques physiques ou nominatives révèlent l'impact des préjugés sur les interactions. Ces préjugés peuvent créer des barrières à l'intégration de l'étudiant chercheur.

« Les personnes éduquées, instruites, ne sont pas croyantes. Ce préjugé, qui met l'accent sur le fait que les intellectuels ne sont pas religieux, semble être dirigé une fois de plus vers un groupe particulier de personnes : celles qui pratiquent une religion » Extrait 45

L'extrait 45 montre comment cette affirmation alimente un stéréotype ordinaire selon lequel l'éducation et l'apprentissage sont incompatibles avec la croyance religieuse. Le fait qu'ils soient incompatibles avec la religiosité est un stéréotype. « *Les personnes éduquées, instruites ne sont pas croyantes* » est un préjugé mettant l'accent sur le fait que les intellectuels ne sont pas croyants. Lippmann (1922) suggère que les stéréotypes sont souvent utilisés pour justifier des attitudes préjudiciables. La foi religieuse serait le résultat d'un manque d'éducation. Une autre façon de parler des stéréotypes est de dire qu'ils sont ce qu'Allport (1954) appelle des généralisations et qu'ils sont enracinés dans les préjugés et l'ignorance. Dans l'extrait 45, le préjugé selon lequel « *les personnes éduquées ne sont pas croyantes* » est un stéréotype qui simplifie et rigidifie les identités des individus, en associant l'éducation à l'athéisme ou à l'agnosticisme. Ce stéréotype ignore la complexité des croyances

individuelles et le fait que l'éducation et la religion ne sont pas nécessairement mutuellement exclusives. L'extrait 45 décrit comment les stéréotypes influencent notre perception des autres. Selon Amossy (2014), cet extrait construit une opposition binaire entre l'éducation et la foi. De plus, il est aussi un préjugé classique, car une caractéristique (le fait d'être instruit) est utilisée pour juger un groupe. Allport (1954) dirait que cette forme de préjugé est généralement basée sur des généralisations hâtives à partir d'informations incomplètes et qu'elle est entretenue par l'absence de contacts significatifs entre les groupes.

Finalement, en analysant la réflexion de l'étudiant/travailleur immigré, nous avons pu dégager divers éléments interculturels importants de la communication en milieu de travail et dans la société hôte. En premier lieu, le contexte de l'immigration et les difficultés d'adaptation que l'homme a rencontrées dans une nouvelle société et dans un nouvel environnement professionnel ont été définis de manière claire. Le concept a illustré la complexité des relations interculturelles, comme les barrières linguistiques et culturelles qui peuvent affecter la communication et l'intégration. L'évaluation des émotions de l'étudiant chercheur a également démontré l'importance de la présence de sentiments face à de tels problèmes. Comprendre le point de vue du salarié nécessite de prendre en compte les sentiments d'insatisfaction et de solitude, mais aussi de persévérance et d'acharnement. Ces sentiments soulignent l'importance d'un soutien émotionnel et psychologique adéquat pour les immigrants afin de les aider à s'intégrer et à s'épanouir dans leur société d'accueil et dans les milieux de travail. L'examen des parties factuelles du témoignage a permis de confirmer l'exactitude du matériel et de le contextualiser dans un cadre plus large. Il a également permis de découvrir les meilleures pratiques en matière de communication interculturelle, ainsi que les lacunes et les changements potentiels dans les politiques d'inclusion des organisations d'accueil. En combinant ces différentes dimensions, notre analyse a révélé plusieurs points essentiels : la valeur de la diversité culturelle en tant qu'atout, l'importance de la formation interculturelle pour les employés et les employeurs, et la nécessité de créer des environnements de travail inclusifs qui respectent les différences culturelles. L'étude du témoignage illustre parfaitement les obstacles à la communication multiculturelle dans les sociétés d'accueil et les entreprises d'aujourd'hui. Enfin, notre recherche démontre que

l'intégration réussie du personnel issu de l'immigration nécessite des actions proactives de la part des entreprises, d'une société d'accueil plus inclusive, ainsi qu'une politique gouvernementale adaptée. Les lieux de travail qui utilisent des techniques de communication interculturelle efficaces peuvent accroître l'inclusion et la cohésion sociale tout en utilisant la diversité pour stimuler la créativité et la productivité. En ce sens, le témoignage analysé souligne la nécessité d'un engagement collectif pour créer des communautés plus justes et plus égalitaires.

CONCLUSION GÉNÉRALE

Avec la mondialisation, nous vivons dans un monde où diverses cultures coexistent, la communication interculturelle devenant impérative. Aussi, cette recherche a pour but d'examiner les difficultés liées à la communication interculturelle au travail, à l'université (échanges entre étudiants locaux et internationaux) et dans la société d'accueil en général. Pour ce faire, nous mettons en lumière l'expérience académique et professionnelle (organisation composée de personnes issues de milieux culturels et linguistiques différents) en lien avec la communication interculturelle et les dimensions culturelles de l'étudiant-chercheur dans sa société d'accueil, le Québec, et sa société d'origine, le Sénégal. Une épistémologie constructiviste pragmatique est mobilisée, ainsi qu'une approche qualitative, l'autopraxéographie qui consiste au recueil du témoignage en lien avec le vécu d'expériences de l'étudiant-chercheur. Le mémoire aborde donc le parcours migratoire de l'étudiant à partir de son vécu.

À partir du témoignage et des analyses basées sur les théories de la communication interculturelle, et des dimensions culturelles, plusieurs thématiques clés ont été mises en évidence, notamment les différences de valeurs, la diversité linguistique, les normes culturelles, les stéréotypes et les préjugés. Le témoignage examine également les difficultés rencontrées pour s'intégrer sur le marché du travail en fonction des qualifications. En effet, malgré les politiques d'immigration qui semblent favorables à l'intégration des immigrants qualifiés, la réalité est que ces immigrants rencontrent des obstacles pour s'intégrer facilement, telle que des frais et des délais pour reconnaître leurs diplômes étrangers.

À l'appui de l'autopraxéographie, les résultats obtenus ont montré comment grâce au processus réflexif et réflexif lié à cette méthode, il est possible de construire des savoirs génériques à partir des expériences vécues. Dans ce cas, il s'agit, d'abord, des barrières linguistiques à travers la communication verbale et non verbale. Ensuite, les différences culturelles y compris les conventions, les attitudes et les attentes, qui ont donné lieu à de fréquents malentendus. Enfin les préjugés et idées préconçues, auxquels l'étudiant-chercheur a été confronté, tant implicites qu'explicites, de la part de certains collègues et de membres de la société d'accueil, ont limité sa capacité à bien s'intégrer et à être reconnu comme un membre à part entière de la société d'accueil et dans les milieux de travail. Cet important résultat corrobore les propos de Boudarbat (2023) qui invite à prendre en compte ces risques d'exclusion

socioéconomique et les conséquences que cette exclusion pourrait engendrer sur la cohésion sociale.

Aussi, une prochaine recherche pourrait porter sur les mécanismes d'adaptation et d'aide institutionnelle pour favoriser l'inclusion et une véritable cohésion sociale.

Cependant, il est important de reconnaître les limites de la connaissance du passé lors de l'utilisation de méthodes biographiques dans la recherche. L'étudiant chercheur peut atteindre ces limites, malgré la sincérité du témoignage. Il y a des choses qui ne peuvent pas être racontées ou qui ne sont pas toutes racontées (Filion et Akizawa, 2012).

REFERENCE BIBLIOGRAPHIQUE :

- Abdallah-Preteille, M. (1986). L'interculturel. *Perspectives documentaires en sciences de l'éducation*, (9), 29-48.
- Abou, S. (1981). Relations interethniques et problèmes d'acculturation. L'identité culturelle. Paris : Hachette / Pluriel, 1-83.
- Abou, S. (1981). L'identité culturelle. Relations interethniques et problèmes d'acculturation. Paris : Anthropos.
- Abric, J. (2003). *Méthodes d'étude des représentations sociales*. Eres.
- Adler, N. (2002). *International Dimensions of Organizational Behavior*. Kent Publishing Company.
- Alber, J.L., & De Pietro, J.F. (1985). « Approche des phénomènes interculturels à travers l'étude de la conversation exolingue ». *L'interculturel en éducation et en sciences humaines*. Toulouse
- Albert, M.-N., & Couture, M.-M. (2013). La légitimation de savoirs issus de récits autobiographiques dans une épistémologie constructiviste pragmatique. *Recherches qualitatives*, 32(2), 175-200.
- Albert, M.-N., & Cadieux, P. (2017). *L'autopraxéographie. Des réflexivités comme moyen de construire du savoir scientifique ou de prendre du recul par rapport à une pratique difficilement vécue*. Revue internationale de Psychosociologie et de gestion des comportements organisationnels. Suppléments HS, 163-175.
- Albert, M.N., Lazzari Dodeler, N., Faye M, I. M. (2023). Glottophobie en milieu de travail et complexité. *L'HUMAINE*, (2).
- Agboli, C. (2006). *L'intégration professionnelle des migrants qualifiés : Enjeux et défis*. Bruxelles : Éditions de l'Université de Bruxelles.
- Amossy, R. (1991). *Les idées reçues sémiologie du stéréotype*. Paris : Nathan.
- Amossy, R. (2014). *Argumentation et communication dans les interactions sociales*. Paris : Armand Colin.
- Auger, V. (2005). La communication interculturelle et ses obstacles. *Interactions*, 9(1). 123-159.
- Berry, J. W. (1997). "Immigration, Acculturation, and Adaptation". *Applied Psychology : An International Review*, 46(1), 5-34

- Berry, J. W. (1995). Psychology of Acculturation. In N.R. Goldberger & J.B. Veroff (Eds), *The Culture and Psychology Reader*. New York University Press, 457-488
- Bollinger, D., & Hofstede, G. (1987). *Les différences culturelles dans le management*, les Éditions d'Organisation.
- Bouchard, C. (1991). Un Québec fou de ses enfants : rapport du Groupe de travail pour les jeunes, Québec, ministère de la Santé et des Services sociaux, Direction des communications.
- Bouchard, P., & St-amant, J. C. (1996, 1999). *Garçons et filles : stéréotypes et réussite scolaire*, Montréal, Les éditions du remue-ménage.
- Bouchard, P., & St-amant, J. C. (1998). « *Profils contrastés d'un groupe de garçons québécois de 15 ans* », *Recherches féministes*, « *Les hommes, domination ou changement ?* », vol. 11, no 2, p. 23-42.
- Bouchard, P., & St-amant, J. C., & Tondreau, J. (1997). « *Stéréotypes sexuels, pratiques sociales et rapport différencié à l'école secondaire* », *Recherches sociographiques*, numéro thématique, « *L'école comme institution et milieu de vie* », XXXVIII (2), p. 279-302.
- Bouarbat, I., & Marius, A. I. (2023). « *Les minorités visibles nées au Canada : l'angle mort des politiques d'Intégration au marché du travail* », CIRANO, 2023RP-27, Rapport de Projet. Consulté le 11 juillet, 2024 <https://cirano.qc.ca/fr/sommaires/2023RP-27>
- Bolzmann, C., Gakuba, T-O., & Guissé, I. (2011). *Migrations des jeunes d'Afrique subsaharienne : quels défis pour l'avenir ?* Paris : L'Harmattan,
- Bureau, R., & De Saivre, D. (Eds.). (1988). *Apprentissage et cultures : les manières d'apprendre : actes du colloque de Cerisy, 1986*. KARTHALA Éditions.
- Bureau Canadien de l'Éducation Internationale, B.C.E.I. (1991). *Profil des étudiants étrangers au Canada 1991/91*.
- Camilleri, C. (1990). *Les stratégies identitaires*. Paris : PUF.
- Camilleri, C., & Vinsonneau, G. (1996). *Psychologie et culture : concepts et méthodes*, A. Colin. Paris.
- Carey, J. W. (1988). *Communication as culture: Essays on media and society*. Boston, MA : Unwin Hyman
- Chenouard, M. (2001). *Langue et identité culturelle*. Paris : L'Harmattan
- Cohen-Emerique, M. (1993). L'approche interculturelle dans le processus d'aide. *Santé mentale au Québec*, 18 (1), 71–91. <https://doi.org/10.7202/032248ar>

- Cohen-Émerique, M. (2000). L'approche interculturelle auprès des migrants. *L'intervention interculturelle*, 161-184.
- Cohen-Emerique, M., & Rothberg, A. (2015). *La méthode des chocs culturels : Manuel de formation en travail social et humanitaire*. Rennes, France : Presses de l'EHESP. <https://doi-org.proxy.bib.uottawa.ca/10.3917/ehesp.rothb.2015.01>
- Cohen-Emerique, M. (2016). Le choc culturel : révélateur des difficultés des travailleurs sociaux intervenant en milieu de migrants et réfugiés. *Les politiques sociales*, (2), 76-87.
- Cohen-Émerique, M. (2011). L'interculturel dans les interactions des professionnels avec les usagers migrants. *Alterstice*, 1(1), 9–18. <https://doi.org/10.7202/1077587ar>
- Cohen-Émerique, M., Demorgon, J., & Lipiansky, E. M. (1999). Le choc culturel, méthode de formation et outil de recherche. *Guide de l'interculturel en formation*, 301-314.
- Country comparison tool. (2024). <https://www.theculturefactor.com/country-comparison-tool?countries=canada%2Csenegal>
- Côté, L., et Laplante, N. (2012). *Transformations du monde du travail : Regards interdisciplinaires en relations industrielles*. Québec : Presses de l'Université du Québec
- Cunliffe, A. L. (2003). Reflexive inquiry in organizational research : Questions and possibilities. *Human relations*, 56(8), 983-1003.
- Daniel, S. (2008). *Les routes clandestines : L'Afrique des immigrants et des passeurs*. Paris: Hachette Littératures.
- Department Of Economic and Social Affairs, Nations United. (2014). *Youth & Migration*. <https://desapublications.un.org/publications/2013-world-youth-report-youth-and-migration-0>
- Dassetto, F. (2001). *Migrations, sociétés et politiques : Belgique, Europe et les nouveaux défis*. Louvain-La-Neuve : SYBIDI.
- Deschenaux, F. (2005). Introduction à l'analyse qualitative informatisée à l'aide du logiciel QSR Nvivo 2.0. ARQ.
- Domingues Dos Dantos, M. (1999). Le pouvoir équilibrant de l'émigration. *Revue française d'économie*, 14(3), 91-128.
- Ellis, C. S., & Bochner, A. P. (2006). Analyzing analytic autoethnography: An autopsy. *Journal of contemporary ethnography*, 35(4), 429-449.

- Fanon, F. (2015). *Peau noire, masques blancs*. Points.
- Filion, L. J., & Akizawa, H. (2012). *La méthode biographique, Approche structurante pour l'étude des représentations entrepreneuriales*. *Revue internationale de psychologie*, volume 2012, numéro 44, Année XVIII, pp.117-146
- Paul, F. (1979). *Contre la méthode. Esquisse d'une théorie anarchiste de la connaissance*
- Graine de paix. (2015, 27 octobre). *Identité culturelle*.
<https://www.grainesdepaix.org/fr/search#SearchableText=identit%C3%A9%20culturelle>
- Gudykunst, W. B., & Kim, Y. Y. (2003). *Communicating with Strangers: An Approach to Intercultural Communication*. McGraw-Hill.
- Gaudé, L., & Toivanen, L. (2013). *Eldorado*. Helsinki : Bazar.
- Habib, G. (2013). *La reconnaissance au travail : Enjeux de pouvoir et dynamiques identitaires*. Paris : L'Harmattan.
- Hall, E. T. (1971). *The silent language, trad. française Le langage silencieux*.
- Hall, E. T., Hatchuel, M. H., & Graëve, F. (1979). *Au-delà de la culture* (p. 48). Paris : Seuil.
- Hall, E. T., Mesrie, J., & Niceall, B. (1984). *Le langage silencieux*. Paris : Éditions du seuil.
- Hansen, S-J. (2013). *Al-Shabaab in Somalia: The history and ideology of a militant Islamist group, 2005-2012*. London: Hurst & Company.
- Hall, E. T., & Hall, E. T. (1966). *The Hidden Dimension*. Anchor.
- Hall, E. T. (1990). *Understanding cultural differences*. Yarmouth, ME: Intercultural Press
- Hall, S. (2015). *Cultural Identity and Diaspora*. In *Colonial discourse and post-colonial theory* (pp. 392-403). Routledge.
- Hall, E.T. (1959). *The Silent Language*. New York: Doubleday; translated to Japanese in 1966 by Masao Kunihiro, Yoshimi Nagai and Mitsuko Saito as *Chinmoku No Kotoba*. Tokyo: Nanundo
- Hall, E. T. (1976). *Beyond Culture*. Garden City, NY: Anchor Books.
- Hall, E. T. (1984). *La dimension cachée*, Seuil
- Hendell, L. (1932). *Sivistyssanakirja* (2. Muuttamaton p. painos). Helsinki: Otava.

- Hibbert, P., Coupland, C., & MacIntosh, R. (2010). Reflexivity: Recursion and relationality in organizational research processes. *Qualitative Research in Organizations and Management: An International Journal*, 5(1), 47-62.
- Hsab, G., & Stoiciu, G. (2011). Communication internationale et communication interculturelle : des champs croisés, des frontières ambulantes. Dans C. Agbobli et G. Hsab (dir.), *Communication internationale et communication interculturelle : regards épistémologiques et espaces de pratique* (p. 9-26). Québec, Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Hofstede, G. (1980). *Culture's Consequences: International Differences in Work-Related Values*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Hofstede, G. (2001). *Culture's Consequences: Comparing Values, Behaviors, Institutions, and Organizations Across Nations*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Hofstede, G. (2010). *Cultures and Organizations: Software of the Mind*. New York, NY : McGraw-Hill.
- Holbrook, M. B. (1995). *Consumer research: Introspective essays on the study of consumption*. Sage Publications.
- Jodelet, D. (1989). *Folies et représentations sociales*. Presses Universitaires de France - PUF.
- Joly, B. (2009). *La communication*, édition Boeck université, 1^{re} édition, Bruxelles.
- Kaufmann, J.-C. (2004). *L'invention de soi : Une théorie de l'identité*. Paris : Hachette Littératures.
- Kluckhohn, C. et al. (1952). *Culture: a critical review of concepts and definitions*, New-York Vintage Books
- Kerlin, M-D. (2000). New Agents of Socio-Economic Development: Guinea-Bissauan Hometown Associations in Portugal, *South European Society and Politics*, 5 (3), 33-55.
- Kuhn, T. S. (1962). Historical Structure of Scientific Discovery: To the historian discovery is seldom a unit event attributable to some particular man, time, and place. *Science*, 136(3518), 760-764.
- Kwame, A. A. (2021). *Repenser l'identité. Ces mensonges qui unissent*. Paris, B. Grasset. P-409.
- Ladmiral, J., & Lipiansky, E.M. (1989). *La Communication interculturelle*. Paris, Armand Colin, 1989, 318 p.

- Lazzari Dodeler, N., & Albert, M. N. (2017). Développer des communautés de personnes pour manager la diversité en entreprise. *Management & Sciences Sociales*, (22), 56-72.
- Lazar, G. (1993). *Literature and language teaching: A guide for teachers and trainers*. Cambridge UP.
- Lederach, J-P. (1995). *Preparing of peace: conflict transformation across cultures*, Sycrus University Press.
- Légal, J., & Delouée, S. (2009). *Stéréotypes, préjugés et discrimination*. Paris : Dunod.
- Le Moigne, J.-L. (1995). *Les épistémologies constructivistes*. Paris, PUF (Que sais-je ?)
- Leyens, J., & Scaillet, N. (2012). *Sommes-nous tous des psychologues ?* Wavre, Belgique : Mardaga
- Leyens, J-P., Yzerbyt, V., & Schadron, G. (1996). *Stéréotypes et cognition sociale*. Wavre, Belgique : Éditions Mardaga
- Lippi-Green, R. (2012). *English with an accent: Language, ideology and discrimination in the United States*, Londres, Routledge.
- Longpré, T. (2013). *Québec cherche Québécois pour relation à long terme et plus comprendre les enjeux de l'immigration*. Québec : Stanké.
- Fortin, M. F., et Gagnon, J. (2016). *Fondements et étapes du processus de recherche : méthodes quantitatives et qualitatives*. Chenelière éducation.
- Macquin, A. (1998). La négociation. *Recherche et Applications en Marketing*, 13(1), 67-88. Récupéré de <http://www.jstor.org.proxy.bibliotheques.ugam.ca:2048/stable/40589128>
- Massey, D. S., & Sanchez, R. M. (2010). *Brokered Boundaries: Creating Immigrant Identity in Anti- Immigrant Times*. New York: Russell Sage Foundation.
- Matsuda, M. J. (1991). « Voices of America: Accent, antidiscrimination law, and a jurisprudence for the last reconstruction », *Yale Law Journal*, vol. 100, no 5, p. 1329-1407
- Memmi, A. (1985). Portrait mythique du colonisé. [Chapitre de livre]. Dans *Portrait du colonisé précédé de Portrait du colonisateur (Orig. 1957, p. 99-108)*. Paris : Gallimard
- Meier, O. (2010). *Management interculturel : Stratégie, Organisation, Performance (4e éd.)*. Paris: Dunod

- Metzger, R. O., & Von Glinow, M. A. (1988). Off-site workers: At home and abroad. *California Management Review*, 30(3), 101-111
- Mintzberg, H. (1989). Mintzberg on management: inside our strange world of organizations. The parts and people of an organization. The Free Press. A division of Macmillan, Inc., P. 98-99
- Mondain, N., & Couton, P. (2011). L'insertion socio-éducative des enfants d'immigrants africains à Montréal et à Ottawa – Gatineau. In F. Kanouté et G. Lafortune (dir), *Familles québécoises d'origine immigrante : les dynamiques de l'établissement* (59-71). Montréal : Presses de l'université de Montréal.
- Montgomery, C. (2014). *Communication, diversité et intervention interculturelle : Cours] Introduction, COM8125*. [Diaporama électronique]. Université du Québec à Montréal, Département de communication sociale et publique. Récupéré de <http://www.moodle.uqam.ca/coursv2/file.php/15384/Cours1COM81258jan2014.pdf>
- Montgomery, C. (2014). *Communication, diversité et intervention interculturelle : Cours7 Intervention et communication interculturelle : approches systémiques et critiques, COM8125*. [Diaporama électronique]. Université du Québec à Montréal, Département de communication sociale et publique. Récupéré de <http://www.moodle.uqam.ca/coursv2/file.php/15384/Crs7Intervention critique 18f vl4.pdf>
- Nguyen-Duy, V., & Luckerhoff, J. (2006). Constructivisme/positivisme : où en sommes-nous avec cette opposition. *Les actes*, 4.
- Pellegrino, A. (2011). Drenaje o exodo ? Reflexiones sobre la migracion calificada. Facultad de Ciencias Sociales, Programa de Poblacion, Universidad de la Republica : Buenos Aires.
- Pourtois, J.-P., & DESMET, H. (2006). « Le vécu migratoire des familles : de l'imaginaire migratoire à la quotidienneté du demandeur d'asile », *Les Cahiers du Fonds Houtman*, http://fondshoutman.be/cahiers/02_012006/html-n/ch02s04.html
- Pourtois, J.-P., & DESMET, H. (2006). « Identité, sentiment d'efficacité personnelle, résilience », recherche-action sur le phénomène de l'immigration récente, Recherche financée par le Fonds Houtman, par l'Université de Mons-Hainaut et par le Ministère des Affaires sociales et de la Santé de la Région wallonne, p. 131
- Poe, E. A., & Nousiainen, O. (1999). *Rakkauden ja kuoleman lauluja*. Helsinki : Lasipalatsi.
- Putnam, R. D., Leonardi, R., & Nonetti, R. Y. (1993). *Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy*. Princeton University Press. <https://doi.org/10.2307/j.ctt7s8r7>

- Shay, S. (2011). *Somalia between jihad and restoration*. New Brunswick: Transaction Publishers.
- Sanchez, R. M., & Aysa, L. M. (2013). Portrayals of Colombian and Venezuelan Immigrant Organizations in the United States. *Bulletin of Latin American Research*, 32 (4), 451–467.
- Stoiciu, G. (2011). La communication interculturelle comme champ d'études. Histoire, carte et territoire. Dans C. Agbobli et G. Hsab (dir.), *Communication internationale et communication interculturelle. Regards épistémologiques et espaces de pratiques*. (p. 45-70). Québec, Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Schön, J. (1983). *Petrophysik : Physikalische eigenschaften von gesteinen und mineralen*. Walter de Gruyter GmbH & Co KG.
- Stitou, R. (2006). « L'exil comme « épreuve de l'étranger ». Pour une nouvelle clinique du déplacement », *Filigrane*, vol.15, no.2, pp.51-67.
- Samovar, L. A., Porter, R. E., & McDaniel, E. R. (2006). *Intercultural Communication: A Reader*. Wadsworth Publishing Company.
- Sanchez, R. M. (2011). Venezuelan Immigrants in United States. In R. Bayor (ed.) *Multicultural Amerca: An Ancylopedia of Newest Americans*. Santa Barbara: Greenwood.
- Smircich, L. (1983). Concepts of culture and organizational analysis. *Administrative Science Quarter/y*, 28, 339-358
- Tellier, Y., & Tessier, R. (2011). *Changement planifié et évolution spontanée*, 6. Québec : Presses du l'Université du Québec
- Thietart, R. A. (2014). *Méthodes de recherche en management-4ème édition*. Dunod.
- Thuderoz, C. (2012). *Penser la négociation sociale : Enjeux théoriques et pratiques*. [Diaporama électronique]. Montréal : INSA de Lyon et Centre Max Weber. Récupéré de [http://www.crimt.org/PDF/PowerPoint Thuderoz.pdf](http://www.crimt.org/PDF/PowerPoint%20Thuderoz.pdf)
- Tremblay, M.A. (1968) *Initiation à la recherche dans les sciences humaines*. Mc. Graw Hill, Montréal. p.425
- Todorov, T. (1982). *La conquête de l'Amérique : La question de l'autre*. Paris : Seuil.
- Todorov, T. (1979). Bakhtine et l'altérité in *Recherches à Poétique. Poétique. Revue de Théorie et d'Analyse Littéraires Paris*, (40), 502-513.
- Varner, I., & Beamer, L. (2005). *Communication interculturelle sur le lieu de travail mondial*. Paris : Gallimard

- Vatz Laaroussi, M., & Charbonneau, J. (2001). L'accueil et l'intégration des immigrants : à qui la responsabilité ? Le cas des jumelages entre familles québécoises et familles immigrantes. *Lien social et Politiques*, (46), 111–124.
<https://doi.org/10.7202/000327ar>
- Vatz Laaroussi, M. (2005). L'immigration en dehors des métropoles : Vers une relecture des concepts interculturels. *Canadian Ethnic Studies*, 37(3), 97
- Verluyten, S. P. (2000). *Intercultural Communication in Business and Organizations: an introduction*. Uitgeverij Acco (Academische Coöperatieve Vennootschap cvba) Leuven, (België), P. 18-203.
- White, A. (2009). *From comfort zone to performance management*. White & MacLean Publishing.
- Wihtol de Wenden, C. (2001). *L'Europe migratoire : d'un voyage à l'autre. Des voix de l'immigration pour un développement pluriel*. Paris : Karthala, pp. 131-144.
- Wihtol de Wenden, C. (2002). « La mondialisation de flux migratoire », *Ville-École-Intégration Enjeux*, n° 131, décembre 2002, p.23-37
- Wihtol de Wenden, C. (2002). « Motivations et attentes de migrants », *Ceras - revue Projet* n°272, décembre 2002, <http://www.ceras-projet.com/index.php?id=1742>
- Yako, R., & Biswas, B. (2014). We came to this country for the future of our children. We have no future: Acculturative stress among Iraqi refugees in the United States. *International Journal of Intercultural Relations*, 38, 133- 141.