

Du déni de la différence à l'adaptation dans les interventions de services publics : Conditions individuelles et organisationnelles de sensibilité interculturelle

Résumé

Des transformations contemporaines incitent aux relations interpersonnelles et intergroupales qui impliquent la reconnaissance ou le déni de la différence et de la diversité. Parmi ces transformations, on pourrait nommer l'intensification des déplacements migratoires ou touristiques, l'élargissement de la mondialisation, l'accroissement des communications numériques et la mise en œuvre des droits de la personne et de l'aide humanitaire. Ces transformations contribuent à l'importance grandissante accordée à la recherche, et conséquemment à la formation, portant sur la compétence interculturelle (CI), tant sur le plan théorique qu'appliqué à des contextes particuliers. Un exemple de contexte particulier serait celui des employés-es de services publics qui interviennent auprès de populations diversifiées. La présente étude propose d'apporter un éclairage sur ces services afin de connaître le stade de développement de la CI d'intervenants-es ainsi que les situations interculturelles problématiques les plus couramment vécues. Sur le plan théorique, le modèle de développement de la sensibilité interculturelle (*Developmental Model on Intercultural Sensitivity*) (MDSI) est utilisé. La recherche repose sur une analyse de discours de groupes de discussion auprès d'intervenants-es de cinq services publics de la grande région de Montréal, Québec (Canada) : Urgences-santé, service de sécurité incendie pompiers premiers répondants (SSI-PPR), bibliothèques et Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BAnQ), centres locaux d'emploi et services de police. Une analyse statistique en dégage les tendances significatives pour chaque service public.

Mots-clés : Interculturel, sensibilité, compétence, relations, services publics.

Abstract

Contemporary transformations are driving interpersonal and intergroup relations that imply the recognition, or denial, of differences and diversity. These transformations include the intensification of migratory or tourist movements, the expansion of globalization, the growth of digital communications, and the implementation of human rights and humanitarian aid. These transformations contribute to the growing importance of research, and consequently training, on intercultural competence (IC), both theoretically and applied to specific contexts. The present study aims to shed light on these services in order to understand the stage of development of IC of practitioners as well as the most commonly experienced intercultural problematic situations. Theoretically, the *Developmental Model on Intercultural Sensitivity* (MDSI) is used. The research is based on a discourse analysis of focus groups with stakeholders from five public services in the greater Montreal area, Quebec (Canada): Emergency Health Services, Fire Safety and First Responders (SSI-PPR), Libraries and Library et national Archives of Québec (BAnQ), local employment centers and police services. Statistical analysis identifies significant trends for each public service.

Keywords: Intercultural, sensitivity, competence, relations, public services.



INTRODUCTION

En ce 21^e siècle, les relations interpersonnelles et intergroupales sont largement modifiées par des transformations structurantes qui impliquent la reconnaissance (ou le déni) de la différence et de la diversité. La progression des déplacements humains – volontaires, involontaires, migratoires – accentue la possibilité d'établir des relations avec des personnes d'origines ethnoculturelles différentes; il en résulte une diversité démographique sans précédent (Crispi 2015). À ces déplacements s'ajoute l'intensification de la mondialisation dont les profits seraient accrus par une mutuelle compréhension culturelle et linguistique dans les interactions internationales (Earley et Ang 2003; Gudykunst, Ting-Toomey et Chua 1988; Moeller et Harvey 2020). Les communications numériques viennent augmenter la fréquence et la nature des interactions interculturelles dans des contextes où les interactants-es ne se connaissent souvent pas ou se connaissent peu; ces interactions requièrent des outils ou des moyens de traduction afin de permettre une première étape d'intercompréhension linguistique (Boéri 2015; 2018; Jun 2007; Mendes de Barros et Oustinoff 2010). De plus, l'adoption de droits de la personne par l'Organisation des Nations Unies en 1948 et l'augmentation de l'aide humanitaire internationale (Veron 2015) contribuent à changer les mentalités et les visions du monde vers des interactions attentives aux particularités des individus et des collectivités (Bourhis 2019). Aux occasions croissantes d'interagir, que ce soit en personne ou par des communications numériques, s'ajoute l'importance d'interagir de manière compétente avec des populations diversifiées.

PROBLÉMATIQUE

Pour les États et leurs employés en situation d'intervention directe auprès de populations diversifiées, les interactions apportent des responsabilités nouvelles quant à l'acquisition de la compétence interculturelle (Bourhis et al. 2010; Frederickson 2010; Morris, Savani, et Roberts 2014). Certaines tensions peuvent apparaître malgré l'objectif de relations de services dispensés dans un esprit de respect et d'équité (INSPQ 2015; Lamizet 2015; Parazelli et Ruelland 2017; Ruelland, Lafortune, et Rheiaume 2020). Dans leur rôle de délégués-es d'un organisme gouvernemental (municipal, provincial, fédéral), ces employés-es sont des gardiens-nes d'une logique règlementée, voire intégrative; leurs réactions lors d'interventions peuvent varier.

De nombreux facteurs tant organisationnels que personnels entrent en scène lors de la réaction des intervenants-es en contexte interculturel (INSPQ 2015; Rhéaume 2017). Le contexte organisationnel peut interpeller ces intervenants-es, par exemple, lors d'une incapacité à intervenir en conformité avec les procédures établies ou à appliquer un protocole à cause de la langue ou du sexe de l'intervenant-e. Des différences dans la compréhension des règles de fonctionnement d'un service peuvent également engendrer chez les intervenants-es l'imposition des normes qui leur sont familières, entérinant un rapport de pouvoir asymétrique (Holliday 2010; Liu et Kramer 2019; Martin 2015; Ting-Toomey 2004). De plus, les rapports asymétriques sont plus nombreux dans certains services, particulièrement dans ceux œuvrant en situations d'urgence comme le font les policiers ou les pompiers (Ting-Toomey 2004). Outre le contexte d'intervention, d'autres facteurs influencent les interactions : connaissance des collectivités ethnoculturelles desservies, dimensions contextuelles de l'immigration, accès aux interprètes, ainsi que des facteurs sociaux, politiques et économiques (INSPQ 2015). Enfin, les conditions personnelles de l'intervenant-e jouent un rôle important dans la relation construite avec l'usager-ère : son expérience, sa personnalité ainsi que son approche professionnelle d'ouverture ou de fermeture (Cohen-Emerique 2015).

La présente étude propose d'analyser et de classer des situations interculturelles problématiques couramment vécues par des intervenants-es œuvrant dans cinq services publics situés en milieux diversifiés selon les stades de CI. La recherche repose sur une analyse de discours de 702 segments tirés du corpus Traits d'union (Gagné et al. 2020). Ce corpus a été constitué lors de groupes de discussion avec des intervenants-es de cinq services sélectionnés dans la région métropolitaine de Montréal (Québec). La recherche se base sur le modèle théorique de développement de la sensibilité interculturelle (MDSI) (*Developmental Model on Intercultural Sensitivity*) (Bennett 1986; 1993; 2004; 2017; Hammer, Bennett, et Wiseman 2003). Tous les segments ont été classés par service, par catégorie de situations interculturelles problématiques et selon les stades du MDSI. Une analyse statistique complète le processus afin de déterminer les différences significatives entre les services et entre les situations interculturelles problématiques. Nous concluons que les divers stades de sensibilité interculturelle des intervenants-es lors de leurs interventions doivent être compris dans le cadre de la culture organisationnelle de leur service.

CADRE THÉORIQUE

L'importance grandissante des interactions entre groupes et individus de différentes cultures portées par les tendances migratoires, économiques et communicationnelles contemporaines contribuent au développement de la recherche portant sur la

compétence interculturelle (CI), tant sur le plan théorique que sur celui de ses applications à des contextes particuliers (Bennett 2009; Landis et Bhawuk 2020). Dans une métaanalyse, Peng, Zhu, et Wu (2020) ont identifié entre 2000 et 2018 quatre de ces contextes particuliers comme étant les plus étudiés : enseignement des langues, services de santé, séjours d'étude à l'étranger et gestion des entreprises/organismes internationaux. D'autres contextes de recherche se consolident graduellement – services-conseils, ventes et services, éducation – (Spitzberg et Changnon 2009) tout comme de nouvelles thématiques – diversité culturelle, caractéristiques individuelles, expériences humaines exceptionnelles – (Peng, Zhu, et Wu 2020).

Compétence interculturelle (CI)

Afin de tenir compte de la pluralité des langues, des religions, des histoires et des identités qui fondent l'interculturel et entraînent le développement de la CI, une panoplie de concepts et de définitions théoriques a été proposée (UNESCO 2013). Les nombreuses définitions du concept de CI n'ont pas permis d'établir un consensus puisque celles-ci varient selon les disciplines et les contextes d'application (Byram 1997; 2008; Deardorff 2006; 2015; Griffith et al. 2016; UNESCO 2013). Griffith et al. (2016) ont identifié vingt-cinq définitions proposées entre 1986 et 2006. Globalement, les modèles théoriques de la CI décrivent trois composantes : la motivation (dimension affective), la connaissance (dimension cognitive) et les habiletés (dimension comportementale); ces trois composantes sont d'ailleurs reprises dans la notion d'intelligence culturelle auxquelles s'ajoute la métacognition (Earley 2002; Earley et Ang 2003) ou encore dans la dimension intrapersonnelle (King et Baxter Magolda 2005). Toutefois, deux autres séries de concepts ont également été graduellement inclus dans le développement théorique de la CI : le contexte (situation, environnement, culture, relation, fonction) et les résultats (satisfaction, compréhension, efficacité) (Spitzberg et Changnon 2009).

Bennett (1986), pour sa part, met de l'avant le concept de sensibilité interculturelle. Il décrit les liens entre l'affectif (*heart set*), le cognitif (*mind set*) et le comportemental (*behavior*) en proposant un développement en six stades de SI regroupés en deux visions du monde : l'ethnocentrisme et l'ethnorelativisme. En focalisant sur l'expérience et sur le développement, Bennett (1993) postule que la CI est multidimensionnelle et que la distinction entre ses composantes est séquentielle plutôt qu'exclusive. Le modèle qui découle des postulats théoriques de Bennett, le MDSI, confie une position centrale aux différences culturelles et aux visions du monde (Bennett 1986; 2004; 2017; Hammer et Bennett 1998; Hammer, Bennett, et Wiseman 2003; Landis, Bennett, et Bennett 2004b). La SI est définie comme étant la construction de la réalité, graduellement apte à discriminer, à expérimenter et à accommoder les différences culturelles. Une plus grande SI est associée à un plus grand potentiel d'activation de la CI (Hammer, Bennett, et Wiseman 2003).

Le modèle de développement de la sensibilité interculturelle (MDSI)

Le MDSI permet d'analyser méthodiquement les données recueillies sur le terrain de recherche en offrant des catégories claires et hiérarchisées d'étapes de développement (Bennett 1986; 2004; 2017; Hammer et Bennett 1998; Hammer, Bennett, et Wiseman 2003; Landis, Bennett, et Bennett 2004a). Originellement élaboré par l'observation et l'analyse de situations d'apprentissage (ateliers interculturels, formations et cours, échanges, études supérieures) sur des périodes variables de mois à des années (Bennett 1993; 2004), le MDSI analyse la manière dont peut émerger le développement d'un nouvel équilibre (stade supérieur) à partir d'une situation de déséquilibre ou d'inconfort (situation interculturelle problématique) face à la différence. Dans le MDSI, plus la conscience et l'expérience de la différence interculturelle deviennent complexes et sophistiquées, plus la sensibilité et la compétence potentielle dans les relations interculturelles augmentent (Hammer, Bennett, et Wiseman 2003).

Stades de MDSI

Les six stades du MDSI sont regroupés en deux visions du monde. L'ethnocentrisme comporte trois stades : déni, défense et minimisation. L'ethnorelativisme comporte trois autres stades : acceptation, adaptation et intégration. Chaque stade représente une structure cognitive (façon d'organiser et de percevoir l'information) particulière à laquelle sont associés des attitudes et des comportements face aux différences culturelles. Dans la vision du monde ethnocentriste, les perceptions, connaissances, expériences sont interprétées en utilisant sa propre culture comme étant au centre de la réalité. Dans la vision du monde ethnorelativiste, d'autres façons de concevoir la réalité sont disponibles et sa propre culture en est une parmi d'autres. Le tableau 1 décrit chacun des stades associés à chaque vision du monde.

Pour mesurer le MDSI, Hammer, Bennett, et Wiseman (2003) ont développé l'Inventaire du développement interculturel (IDI) (*Intercultural Development Inventory*), un questionnaire situant la vision du monde, les attitudes et comportements qui en découlent. Les scores obtenus par l'IDI permettent de déterminer à quel stade de sensibilité interculturelle se trouve la personne concernée.

Facteurs situationnels

Les définitions de CI, de SI et le MDSI mettent l'accent sur l'individu. Toutefois, un nombre grandissant d'écrits placent en évidence les facteurs situationnels et macroscopiques qui influencent l'individu dans son comportement lors d'interactions interculturelles et dans son développement. Cependant, le contexte est complexe; il est influencé par de nombreuses dimensions : idéologiques, sociales, politiques, historiques, structurelles (Halualani et al. 2006; Jiang 2006; Loïpez-Rocha 2021). Il est

TABLEAU 1. Stades du Modèle de développement de la sensibilité interculturelle (MDSI)

Vision du monde	Stade	Description
Ethnocentrisme		Sa propre culture au centre de la réalité.
	Déni	Dimension culturelle de l'interaction complètement évacuée.
	Défense	Différences culturelles perçues comme une menace à sa propre culture.
	Minimisation	Tendance à adopter le postulat que certaines valeurs – les siennes – sont transcendantale à l'humanité.
Ethnorelativisme		Sa culture devient une façon de concevoir la réalité parmi d'autres.
	Acceptation	Apprentissage des références culturelles de personnes issues de diverses cultures.
	Adaptation	Ajustement du comportement avec des personnes issues de diverses cultures.
	Intégration	Passer d'un cadre de référence à un autre de façon spontanée.

(Bennett 1986; 2004)

difficile d'isoler ces différentes dimensions les unes des autres dans le cadre de la CI (Griffith et al. 2016); les facteurs situationnels semblent donc plus difficiles à opérationnaliser et à mesurer en recherche que les facteurs individuels (Spitzberg et Changnon 2009).

Une prise en compte des facteurs situationnels fait en sorte que l'étude de la dimension individuelle/subjective évoquée dans le comportement et l'acquisition de compétence se prolonge en une dimension collective/objective. Ce constat est d'importance lorsqu'il est question d'analyser la SI dans le contexte d'employés-es de services publics puisqu'ils représentent un collectif étatique. La nature et la réussite – ou échec – des relations interculturelles ont un effet sur l'ensemble du service. De plus, le même comportement peut être identifié comme étant compétent dans un contexte sans l'être dans un autre. En autres mots, la compétence interpersonnelle n'est pas universelle; elle est située (Spitzberg 2007).

RECENSION DES ÉCRITS

Quelques études ont utilisé le MDSI pour analyser la CI dans des services publics particulièrement en santé et services sociaux. Altshuler, Sussman, et Kachur (2003)

ont étudié le cas de stagiaires d'un hôpital et ont conclu à l'efficacité de formations basées sur le MDSI. Ils ont pu mettre en lumière que les femmes et les participantes ayant plus d'expériences interculturelles (immigration ou séjour à l'étranger) démontreraient une plus grande SI. Bourjolly et al. (2006) ont pour leur part analysé les journaux de bord de travailleurs-es de services sociaux dans le but d'évaluer l'efficacité d'une formation s'échelonnant sur une période de dix mois. Leur conclusion indique que le MDSI n'est pas linéaire et que les participants-es vivent des retours aux stades antérieurs et des avancées par intermittence. Ce constat confirme la conclusion de Bennett (1993; 2004) que les stades de développement, quoique présentés en ordre hiérarchique, ne sont pas constants ni uniformément progressifs.

Plus récemment, Rhéaume (2017), dans sa recherche avec des intervenants-es de quatre Centres locaux de services communautaires (CLSC) de Montréal, a utilisé le MDSI comme intrant théorique dans la construction d'une grille conceptuelle pour décrire les interventions en contexte pluriethnique. Rhéaume a colligé un corpus d'entretiens semi-dirigés qu'il a analysé en croisant d'une part, les composantes du contexte d'intervention, et d'autre part, une échelle d'appartenance ethnoculturelle inspirée du MDSI. Le chercheur a conclu que le savoir professionnel en intervention interculturelle demeure proche de la pratique et de l'expérience; l'intervenant-e élargit graduellement sa SI pour inclure l'ouverture à la diversité, mais «les rapports de pouvoir [sont] toujours présents dans les liens établis entre intervenants et usagers/patients/collaborateurs d'une autre culture» (Rhéaume 2017, 77).

D'autres études qui ont utilisé le MDSI ont démontré l'importance du contexte dans l'évaluation de la SI. Yuen et Grossman (2009) ont comparé le stade de MDSI de futurs-es enseignants-es en stages dans les contextes urbains diversifiés de Hong Kong, Shanghai et Singapour à l'aide de l'IDI. Ils ont conclu à des variations en fonction du contexte démographique. Westrick et Yuen (2007) ont pour leur part décrit le stade de MDSI d'enseignants-es en exercice à Hong Kong pour conclure que chaque institution possède son contexte interculturel unique.

Traditionnellement, questionnaires et autodéclarations étaient utilisés pour mesurer la CI. Plus récemment, Deardorff (2015) estime que l'observation de comportements, en présentiel ou par la production de textes, est plus précise. D'ailleurs, Kruse, Didion, et Perzynski (2014) ont noté que 98 % des participants-es dans le cadre de leur formation infirmière (personnel d'un collège universitaire) avaient tendance à surestimer leur compétence lors de leurs déclarations à l'IDI, démontrant les limites d'une approche autodéclarative.

D'autres études ont utilisé le MDSI comme cadre théorique en adoptant une méthodologie qualitative. Ont déjà été mentionnées l'étude de Bourjolly et al. (2006) et celle de Rhéaume (2017). À l'aide de narration d'expériences, de réactions à un vidéo et d'un questionnaire, Tarchi, Surian, et Daiute (2019) ont comparé les stades

de SI de deux groupes d'étudiants-es américains-es et Européens-nes du programme Erasmus lors de séjours en Italie. Les résultats ont mis en lumière des différences entre les groupes; les étudiants-es du programme Erasmus ont démontré une plus grande orientation ethnorelativiste en fin de formation que les étudiants-es américains-es.

De leur côté, Teyssier, El Sayed, et Denoux (2019) ont réalisé deux études comparatives utilisant un entretien semi-dirigé et une analyse lexicale de contenu en vue de mesurer les dimensions cognitive et affective de SI d'étudiants-es au Diplôme d'études supérieures en psychologie. Toutefois, dans la deuxième étude, Teyssier, El Sayed, et Denoux (2019) ont d'abord mesuré le MDSI à l'aide de l'IDI. Les chercheurs ont conclu qu'une technique qualitative d'analyse comme l'analyse de discours permettait de mieux cibler les stades de MDSI. Ce constat coïncide avec celui de Bennett (2009) qui note que l'IDI est un outil de mesure performant, mais qu'il surestime les conditions normatives et sous-estime les positions les plus ethnocentristes et les plus ethnorelativistes.

On peut donc tirer quelques constats importants de la recension des écrits. Tout d'abord, quoique la SI et la CI soient conçues comme étant individuelles, peu d'études distinguent la SI du groupe de celle de l'individu. Ensuite, les recherches utilisant des méthodes qualitatives d'observation ou d'analyse de textes semblent plus précises que les mesures autodéclaratives comme l'IDI. Finalement, à ce jour, aucune étude n'a exploré systématiquement l'interrelation entre les stades de MDSI et le contexte organisationnel comme celui des services publics dans lequel existe des relations parfois asymétriques en milieu culturellement diversifié en adoptant une approche qualitative de contenu.

Questions de recherche

Afin de mieux comprendre l'interrelation entre le comportement des individus et les facteurs situationnels lors de relations interculturelles dans le cadre professionnel d'employés-es de services publics, la présente étude tente de répondre aux questions suivantes :

- 1) Quelles sont les situations interculturelles problématiques les plus fréquentes rencontrées par les intervenants-es des cinq services publics sélectionnés?
- 2) Quel est le stade dominant de SI atteint, tous services confondus et pour chaque situation interculturelle problématique, dans les représentations des intervenants-es de services publics?
- 3) Pour chaque série de situations interculturelles problématiques, quel stade de SI domine pour chaque service d'intervention?

À la lumière des connaissances à ce jour, nous faisons l'hypothèse que les contextes d'interventions feront varier les stades de MDSI des intervenants-es puisque le contexte semble influencer le niveau de sensibilité (Rhéaume 2017; Tarchi, Surian, et Daiute 2019; Westrick et Yuen 2007; Yuen et Grossman 2009), mais également que l'analyse des situations interculturelles problématiques par une analyse de discours permettra de capturer des variations entre les groupes. Cette approche méthodologie a déjà été identifiée comme efficace dans la recherche sur le développement de la SI (Kruse, Didion, et Perzynski 2014; Teyssier, El Sayed, et Denoux 2019).

MÉTHODOLOGIE

La présente étude repose sur une analyse de discours du corpus Traits d'union constitué par 11 groupes de discussion composés de cinq à neuf personnes d'une durée d'environ quatre heures pour les cinq services publics sélectionnés. Deux critères de sélection ont présidé au choix de ces services. Le premier est géographique et inclut des régions peuplées comportant un haut niveau de diversité ethnoculturelle. C'est le cas de la grande région de Montréal (Québec, Canada) qui a accueilli 78 % de l'immigration internationale du Québec entre 2013 et 2017 (ISQ 2019). La ville de Montréal a accueilli 58 % de cette immigration internationale nette, alors que la Rive Sud en a accueilli un peu plus de 12 % et la Rive Nord 8 % (ISQ 2019).

Le deuxième critère est organisationnel : une intensité des rapports avec cette diversité alors que les intervenants-es sont en contact direct avec la population. C'est le cas pour les cinq services gouvernementaux (municipal et provincial) retenus : Urgences-santé, service de sécurité incendie pompiers premiers répondants (SSI-PPR), bibliothèques et Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BAnQ), centres locaux d'emploi et services de police. Toutefois, les conditions d'intervention sont variables quant au type d'interactions requises ainsi que les structures organisationnelles. Les villes du Grand Montréal administrent trois de ces services : bibliothèques (sauf BAnQ), SSI-PPR et services de police. Services Québec-Emploi, Urgences-santé et BAnQ sont des organismes provinciaux. Cette spécificité organisationnelle ainsi que la nature des interactions entre les employés-es et le public est illustrée par une brève description de chaque service.

Urgences-santé. Urgences-santé est responsable de la planification, de l'organisation, de la coordination et de l'évaluation des services de la chaîne d'intervention préhospitalière (Urgences-santé 2020). Les interactions sont réalisées dans un contexte de soins de première ligne.

SSI-PPR. Les SSI-PPR interviennent lorsqu'une vie est en danger, par exemple, si une personne souffre de problèmes cardiaques ou respiratoires. Leurs interventions se font dans un contexte d'urgence et de danger pour la vie de personnes

(Service de sécurité incendie de Montréal 2020).

Bibliothèques et BANQ. Traditionnellement, les bibliothèques étaient des lieux de silence et de lecture individuelle. Les bibliothèques du Grand Montréal sont devenues inclusives, diversifiées et ouvertes à la socialisation. La vision et la mission des bibliothèques publiques sont passées de comptoirs de services à des milieux de vie communautaires offrant des services culturels (Martel 2019).

Quant à la BANQ, en plus d'être une bibliothèque publique, elle abrite des archives nationales. La BANQ recueille, conserve et diffuse le patrimoine documentaire québécois ou relatif au Québec. La BANQ vise à démocratiser l'accès au savoir en étant un acteur clé de la société du savoir (Grande Bibliothèque/BANQ 2020).

Services Québec-Emploi. Les centres locaux d'emploi offrent des services en regard du développement de la main-d'œuvre et de ses compétences que ce soit aux usagers-ères ou aux employeurs (Ministère du Travail 2020).

Deux *services de police* ont participé à cette recherche, chacun ayant sa propre interprétation de son rôle. Le premier service tente de dépasser l'image de police « combattants du crime » pour faire place à des services de proximité, plus préventifs, cherchant à maintenir un sentiment de sécurité au sein de la population (Service de police de l'agglomération de Longueuil 2020). Le deuxième service promeut une approche participative dans l'analyse des tendances sociales et criminelles; il est basé sur les principes d'approche communautaire et ses activités sont orientées vers les besoins des citoyens (Service de police de Laval 2020).

Participants-es aux groupes de discussion

Les 85 intervenant-es ayant participé aux groupes de discussion, tous services confondus, représentent 39 femmes et 46 hommes. L'âge moyen des participants-es est de 43 ans. L'expérience moyenne est de 12,5 années de service dans leur poste actuel. Plus de la moitié des participants-es (44) ont également acquis de l'expérience dans d'autres régions du Québec et le tiers (28) d'entre eux a également occupé des postes connexes à leur fonction actuelle. Les participants-es appartiennent à diverses professions : bibliothécaires, agents-es d'aide socioéconomique, paramédics, répartiteurs, policiers patrouilleurs, travailleurs sociaux, pompiers premiers répondants.

Les discussions lors des rencontres de groupes se sont déroulées selon un protocole semi-dirigé en cinq étapes : interprétation du concept de culture, description du contexte d'intervention, connaissances de cultures particulières, CI (ouverture, communication, observation) et besoins de formation. Le projet de recherche a obtenu un certificat d'éthique auprès de sujets humains et les données anonymes ont été utilisées dans l'analyse des propos recueillis.

Analyses de discours et catégorisation

La cueillette de données et les étapes d'analyse de discours convergent vers la compréhension de la réalité à partir des points de vue des acteurs eux-mêmes (Anadón et Guillemette 2007). Toutefois, cette expression de la réalité des intervenants-es est elle-même soumise à une « mise en scène discursive » puisque, dans un groupe de discussion, la place que chacun peut y prendre est négociée (Bleton, Martel, et Gagné 2022) : l'un questionne, l'autre répond alors que chacun s'est fait une représentation du thème abordé, de lui-même, de ses interlocuteurs et de la situation discutée. Ce faisant, les intervenants-es colorent ces interactions par rétrospection ou par influence du groupe.

L'analyse de discours a donc été réalisée en deux temps afin de permettre l'analyse. Tout d'abord, à partir des transcriptions du corpus, ont été identifiés les segments exprimant une allusion, explicite ou implicite (Grosz, Joshi, et Weinstein 1994; Grosz et Sidner 1986; Simon et Degand 2011) aux situations interculturelles problématiques récurrentes et transversales communes aux cinq services d'intervention. Ce sont des situations exprimant un déséquilibre dans une relation, un inconfort, un malentendu, voir même la description d'interruptions de services. Le contexte discursif du segment a été conservé afin d'assurer la fiabilité de l'interprétation. 702 segments ont été repérés et ont été soumis à une analyse thématique de catégorisation des situations interculturelles problématiques. Si plusieurs situations étaient évoquées lors d'une même prise de parole, celles-ci ont été divisées (Grosz et Sidner 1986). Chaque segment a tout d'abord été étiqueté selon un codage ouvert dans le but de mettre en évidence la particularité de la situation interculturelle problématique. Ensuite, le codage axial a permis de dégager quatre catégories de situations (individu et langue, individu et culture, individu et autre individu et enjeux règlementaires). Ces catégories ont ensuite été revérifiées, renommées et raffinées pour en tirer quatre catégories de situations présentées dans les résultats. Tous les segments ont été classés par une assistante de recherche et par les auteures. Puis, une mise en commun a permis d'établir un consensus pour les segments dont la classification était ambiguë.

Ensuite, chaque segment a été classé selon un stade du MDSI. Les segments ont été classés en fonction du stade le plus avancé. Ce classement croisé a servi de base pour l'analyse statistique.

Finalement, les données ont été classées pour analyse avec le logiciel SAS de manière à observer la répartition des segments pour chaque situation interculturelle problématique, chaque service public et chaque stade de SI avec comme objectif de les comparer entre elles.

RÉSULTATS

Situations interculturelles problématiques et exemples selon le MDSI

En réponse à la première question, quatre séries de situations interculturelles problématiques ont été identifiées ; langues de communication, pratiques culturelles, échanges interpersonnels et normes organisationnelles. Les trois premières concernent les relations interpersonnelles, la dernière le contexte organisationnel.

Les situations observées portant sur la langue de communication émanent principalement de difficultés de communication en raison de la langue de l'usager-usagère qui ne maîtrise ni le français ni l'anglais :

Des fois, c'est les petits enfants, des enfants de quatre ans qui font la traduction au comptoir. C'est très gênant. La dernière fois, c'était une petite fille de six, sept ans. Son papa était mal à l'aise. La petite fille nous regarde avec ces grands yeux. Et nous on est bouche bée parce qu'on parle d'argent, de revenu. C'est très délicat. En ce moment c'est presque quotidien. ... Tous les jours on m'appelle : il y a un problème au comptoir. C'est souvent au niveau de la langue, la communication, ou la mauvaise compréhension des communications du ministère. (Services Qc-Emploi 1, 40)¹

Quant aux situations portant sur les pratiques culturelles, celles-ci concernent les codes culturels de l'usager-ère qui sont différents de ceux de l'intervenant-e, sans que l'intervenant-e en comprenne la différence. Les codes de marques de respect en sont un exemple :

Ça porte à confusion parce que dans mes codes de vie ou de formation, un regard fuyant, c'est que la personne est soit mal à l'aise ou qu'elle ment, alors que, en fait, c'est parce que la personne est juste respectueuse. Parfois, ça peut faire mal tourner l'entrevue parce qu'on se sent insultée, alors qu'elle, dans sa tête, elle nous marque du respect. (Services Qc-Emploi 1, 31)

Les situations interculturelles problématiques portant sur les échanges interpersonnels relèvent souvent de contextes dans lesquelles les interrelations entre les usager-ères et les intervenants-es se terminent par un refus ou une incapacité à réaliser l'intervention. Ces refus sont particulièrement nombreux de la part de l'usager-ère pour des raisons religieuses ou lorsque l'intervenant-e ne peut s'adresser à un-e patient-e de genre opposé. D'autres situations interculturelles problématiques interviennent dues à une orientation collectiviste alors que la vision dominante du service d'intervention est individualiste :

Nous autre, mais même au centre-ville on a des enfants laissés seuls pour la journée parce qu'ils ne sont pas laissés TOUT seuls : ils sont laissés avec beaucoup de monde qui peuvent s'en occuper dans la bibliothèque. Les parents reviennent après qu'on les ait alertés et ils ne comprennent pas où est le problème. (Bibliothèque 1, 32)

TABLEAU 2. Situations interculturelles problématiques et exemples de situations et réactions selon les stades de MDSI

Situations interculturelles problématiques	Langues de communication	Pratiques culturelles	Échanges interpersonnels	Normes organisationnelles
Réactions de déni	Utiliser une autre langue que le français donne de mauvaises habitudes	Juger un comportement comme un problème d'attitude plutôt qu'une différence culturelle	Nier que des spécificités culturelles existent entre les usagers-ères	Déclarer que les collectivités ethnoculturelles doivent respecter les règles ; ces collectivités ne doivent pas agir comme chez elles
Réactions de défense	Parler la langue française est le plus important	Demander que les usagers-ères s'adaptent aux pratiques culturelles du Québec	Ne pas se justifier ni négocier avec l'usager-ère qui doit obtempérer : il y a une intervention à faire	Appliquer les règles même si cela crée des conflits ; évacuer la famille malgré leur refus
Réactions de minimisation	Agir comme si les réactions faciales à la douleur étaient transcendantes : languettes sourire/grimace	Juger que certains comportements (ne pas regarder dans les yeux) sont un manque de respect qui transcende les cultures.	Déclarer que son image (être en uniforme) et celle du service sont très importantes pour créer un lien de confiance	Penser le système comme une base stable qui dépasse les différentes cultures malgré les cultures différentes
Réactions d'acceptation	Accorder plus de temps aux interventions parce que c'est incontournable et nécessaire	Vouloir apprendre les spécificités culturelles des usagers-ères	Manifeste un intérêt pour le vécu, les souhaits, les besoins. S'engager émotivement dans l'interaction	Écouter la requête d'enlever les bottes de sécurité et expliquer les raisons d'un refus tout en comprenant la légitimité de la demande
Réactions d'adaptation	Demander à la famille ou autres intervenants-es de traduire sans méfiance envers ces traducteurs-trices	Mettre en place des stratégies pour ne pas heurter l'usager-ère : expliquer les pratiques culturelles du pays d'accueil en termes généraux, sans viser une personne	Désamorcer une situation interculturelle problématique en expliquant les procédures médicales de prise en charge ou le fonctionnement du service : trouver un terrain d'entente avec les usagers-ères	Expliquer la nécessité de bottes pour leur protection : apporter une attention particulière en déplaçant le blessé près d'une porte extérieure
Réactions d'intégration	Communiquer facilement, car allophone	Utiliser son expérience personnelle d'immigrant-e/employé-e pour comprendre	S'inscrire dans un apprentissage continu de la CI	
N.=	77 (10,97%)	137 (19,52%)	344 (49,00%)	144 (20,51%)

Note. 702 segments

Quant aux situations interculturelles problématiques concernant les normes organisationnelles, ce sont souvent les protocoles/règlements/directives qui entrent en conflit avec les pratiques culturelles des usagers-ères. Ces situations sont particulièrement sensibles lorsque les pratiques religieuses entrent en contradiction avec ces protocoles/règlements/directives. D'autres séries de situations de normes organisationnelles émergent autour des pratiques de prières dans les lieux publics comme dans les bibliothèques ou encore lorsque l'intervention, selon les protocoles, doit se dérouler d'individu à individu, alors que l'organisation sociale des usagers-ères est collective. Ou encore, l'exemple du paramédic qui a pour mission de sauver la vie d'une personne :

On était en pratique de réanimation, chez la dame. Et la famille, c'était des gens de l'Afrique de Sud. Pour eux, c'était normal, Nous on était les démons qui voulaient le ramener à la vie. C'est pour ça que les cultures, on en apprend beaucoup par l'expérience sur le terrain! (Urgences-santé 2, 42)

En somme, les situations interculturelles problématiques relèvent à la fois des usagers-ères, à la fois des intervenants-es et à la fois du contexte organisationnel. Les premiers n'ont pas (encore) acquis les codes sociaux et organisationnels qui leur permettent d'interagir avec des représentants-es de l'État. Les seconds n'ont pas (encore) suffisamment acquis de méthodes et connaissances pour comprendre/interagir dans la différence. Quant au contexte organisationnel, celui-ci peut ne pas être adapté aux interactions interculturelles.

Le tableau 2 fournit de plus amples exemples de situations interculturelles problématiques tout en illustrant des réactions d'intervenants-es selon les stades du MDSI.

TABLEAU 3. Croisements entre stades de SI et situations *interculturelles* problématiques, tous services confondus : nombres de segments descriptifs répertoriés

	Langues de communication	Pratiques culturelles	Échanges interpersonnels	Normes organisationnelles	N.= segments
Déni	1 1,30 %	3 2,19 %	9 2,62 %	22 15,28 %	35 4,99%
Défense	16 20,78 %	17 12,41 %	58 16,86 %	24 16,67 %	115 16,38%
Minimisation	11 14,29 %	44 32,12 %	95 27,62 %	28 19,44 %	178 25,36%
Acceptation	16 20,78 %	62 45,26 %	110 31,98 %	42 29,17 %	230 32,76%
Adaptation	32 41,56 %	9 6,57 %	70 20,35 %	28 19,44 %	139 19,80%
Intégration	1 1,30 %	2 1,46 %	2 0,58 %	0 0,00 %	5 0,71%
N.=	77	137	344	144	702

Stades de SI et situations interculturelles problématiques : tous services confondus

En réponse à la deuxième question, chaque segment a été comptabilisé par situation interculturelle problématique et par stade afin de mieux en comprendre la répartition. Le tableau 3 présente le nombre de segments descriptifs et le pourcentage pour chaque stade de MDSI pour chacune des situations interculturelles problématiques, tous services confondus.

Nous avons analysé la distribution des occurrences afin de vérifier si les stades de SI variaient significativement d'une situation interculturelle problématique à l'autre. Un test du khi-deux exact avec simulations de Monte-Carlo a permis de comparer la répartition des degrés de sensibilité selon les situations interculturelles problématiques. Ce test indique que la répartition du degré de SI global (tous les groupes) varie significativement entre les situations ($p < 0,001$).

Nous avons également cherché à savoir quel stade de SI était dominant pour chaque situation interculturelle problématique et si cette dominante était significativement différente des autres. Pour ce faire, pour chaque situation, la proportion de chaque stade de SI a été calculée ainsi que son intervalle de confiance à 95%. En étudiant le chevauchement des intervalles de confiance, nous avons pu juger si le stade de SI identifié comme étant le plus élevé dominait statistiquement les autres stades ou non. Globalement, la dominante identifiée pour toutes les situations interculturelles problématiques est l'acceptation, sauf pour la langue de communication alors que le stade d'adaptation domine.

Par la suite, en codant les stades de 1 à 6 (soit du plus bas – déni – au plus haut – intégration –) une analyse de la variance à un facteur a permis de comparer la moyenne de SI entre les différentes situations interculturelles problématiques. Les résultats principaux montrent que le score moyen de SI pour les normes organisationnelles est significativement inférieur à celui de la langue de communication ($p < ,001$) et celui des échanges interpersonnels ($p = ,028$), ce qui signifie que pour cette série de situations, le degré de SI est plus bas sur l'échelle.

Finalement, des régressions logistiques ont permis de comparer la proportion de chaque stade de SI entre les quatre séries de situations interculturelles problématiques. Les résultats principaux montrent que la proportion de stade de déni est supérieure pour les normes organisationnelles par rapport aux pratiques culturelles et aux échanges interculturels. On note également que le stade d'acceptation est significativement plus élevé en pratiques culturelles que dans les trois autres situations interculturelles problématiques. La proportion du stade d'adaptation est plus élevée en langue de communication que pour les autres situations.

Situations interculturelles problématiques et stades de SI pour chaque service public

Nous avons également cherché à déterminer les stades dominants de SI pour chaque série de situations interculturelles problématiques selon chaque service public.

Pour les situations interculturelles problématiques concernant les langues de communication, les résultats montrent qu'il n'y a pas de différence significative quant à la répartition des stades de SI selon les services ($p = ,052$). Le stade dominant est celui de l'adaptation pour tous les services sauf pour Services Québec (acceptation).

Pour les pratiques culturelles, on ne note pas de différences significatives quant à la répartition des stades de SI par service ($p = ,35$); le stade d'acceptation est la dominante pour tous les services, sauf pour Urgences-santé qui a une dominante à parts égales avec le stade de minimisation.

Pour les situations interculturelles problématiques portant sur les échanges interpersonnels, on constate une différence significative quant à la répartition des stades de SI par service ($p = ,01$). Le stade d'acceptation est la dominante pour trois services : Urgences-santé, SSI-PPR et bibliothèques. Pour les policiers et Services Québec-Emploi, le stade dominant est la minimisation, mais dans les deux cas, la dominante ne diffère pas du stade inférieur ou supérieur, ce qui signifie qu'ils se situent plus bas sur l'échelle de stades de SI que les autres services.

Pour les situations interculturelles problématiques des normes organisationnelles, on constate une différence significative quant à la répartition des stades de SI entre les services ($p = ,003$). La dominante est le stade de défense chez Urgences-santé. Le SSI-PPR et Services Québec-Emploi ont quant à eux une dominante au stade d'adaptation. Pour les policiers et les bibliothèques, la dominante est l'acceptation. Pour les policiers, on note cependant que la proportion au stade d'acceptation ne diffère pas de celle de défense; la tendance est donc plus basse sur l'échelle pour ce groupe que pour les bibliothèques.

DISCUSSION

Dans cette recherche, nous avons utilisé le modèle de MDSI proposé par Bennett (1986; 2004; 2017) pour analyser les représentations d'intervenants-es de cinq services publics lors d'interactions dans quatre catégories de situations interculturelles problématiques. Les cinq services d'intervention sont à la fois situés dans un contexte démographiquement diversifié et présentent des contextes d'intervention variables en regard de la nature de la relation interpersonnelle.

Situations interculturelles problématiques

Les deux premières questions de recherche visaient à décrire les situations interculturelles problématiques vécues par les intervenants-es et à observer le stade de SI

dominant dans chaque situation, tous services confondus. Les résultats montrent que les intervenants-es des cinq services publics étudiés font face à des situations interculturelles problématiques semblables concernant les langues de communication, les pratiques culturelles, les échanges interpersonnels et les normes organisationnelles. Toutefois, les intervenants-es peuvent adopter des comportements différents selon les situations comme l'indiquent les variations statistiquement significatives de SI entre ces situations. Ce constat tend à confirmer que la CI et la SI ne sont pas universelles, mais qu'elles varient en fonction de chaque situation (Spitzberg 2007; Spitzberg et Changnon 2009). Elles confirment également que l'intervenant est tributaire de la culture organisationnelle dans ses interventions.

Lorsqu'il est question de langue, les participants-es ont tendance à témoigner d'un stade plus élevé de SI qui se traduit par une dominante d'adaptation, tous services confondus. Ce constat n'est guère surprenant puisque la langue de communication s'avère le premier marqueur de contact communicationnel (Fantini 2020; Fantini et Tirmizi 2006; UNESCO 2013). Ceci est corroboré par les propos des intervenants-es qui proposent plusieurs solutions aux barrières linguistiques : traductions automatiques, traduction par une personne du réseau interne ou externe ou encore des outils informatiques. Cependant, les propos des intervenants-es laissent entrevoir qu'ils perçoivent la langue comme un outil, un instrument pour faciliter les interventions alors que, comme le note Bennett (1993) citant Whorf (1956) la langue participe à la création de la réalité et de la vision du monde.

Les résultats principaux montrent également que le score moyen de MDSI pour les normes organisationnelles est significativement inférieur à celui des langues et des échanges interpersonnels. Ce constat fait à nouveau ressortir l'importance du contexte en regard des réactions aux situations interculturelles problématiques. Les difficultés auxquelles font face les intervenants-es lorsqu'ils doivent appliquer un protocole/règlement font en sorte qu'ils sont alors moins ouverts à adopter une approche plus interculturellement sensible ou à chercher des solutions. Dans ce contexte, l'intervenant-e-individu est tributaire du stade de SI de son organisation. Ce résultat trouve écho dans la littérature puisque c'est l'ensemble du système qui est interpellé dans une intervention (INSPQ 2015; Rhéaume 2017). Le développement de la SI individuelle peut trouver ses limites dans le contexte organisationnel; les individus atteignant un stade plus élevé de SI, mais si le contexte gouvernemental et organisationnel, ne permet pas à l'intervenant-e d'ajuster son comportement, celui-ci ne peut pas se traduire en comportement plus ethno-relativiste.

Pour les échanges interculturels tous services confondus, les résultats montrent que la proportion du stade d'acceptation est significativement plus élevée pour cette catégorie que pour les trois autres thématiques. Ce constat dénoterait donc une tendance vers l'ouverture plutôt que vers l'ethnocentrisme lorsque que l'intervenant-e,

à titre d'individu, a un impact sur la réussite ou l'échec d'une intervention. Ce résultat est également cohérent avec d'autres travaux comme ceux de Cohen-Emerique (2021) qui a noté que l'expérience et la personnalité de l'intervenant-e ainsi que son approche professionnelle d'ouverture ou de fermeture peuvent influencer sur les échanges interpersonnels. Ainsi, lors d'échanges interpersonnels, les intervenants-es disposeraient d'une plus grande marge de manœuvre et feraient preuve d'une plus grande flexibilité que dans l'application de normes organisationnelles.

Le constat de différences de stade de SI en fonction de la situation interculturelle problématique est ainsi en lien avec la littérature existante. Des recherches ont observé des variations de SI en fonction de contextes tels que celui des études supérieures, (Lokkesmoe, Kuchinke, et Ardichvili 2016; Pedersen 2009; Watson, Siska, et Wolfel 2013), des séjours à l'étranger (Anderson et al. 2006; Jackson 2009; Rexeisen et Al-Khatib 2009) ou des interventions, et ce, tant sur le plan individuel que collectif (Tarchi, Surian, et Daiute 2019). Ces études ont également démontré des variations pour des groupes de même nature dans un contexte d'intervention différent; c'est le cas dans l'étude de Yuen et Grossman (2009) et Altshuler, Sussman, et Kachur (2003). Ainsi, le SI peut varier en fonction de multiples facteurs liés tant à l'individu qu'au contexte dans lequel il intervient.

Stades de SI dominants

La troisième question de recherche visait à déterminer, pour chaque situation interculturelle problématique, quel stade de SI dominait selon le service public afin d'analyser plus précisément l'influence du contexte lors d'interventions interculturelles.

Les résultats principaux montrent qu'il n'y a pas de différences dans la répartition des stades de SI par service pour les langues de communication ni pour les pratiques culturelles. Dans les situations interculturelles problématiques d'échanges interpersonnels, les policiers et les employés de Services Québec sont plus bas dans l'échelle du MDSI que les trois autres services. Pour les normes organisationnelles, les SSI-PPR sont plus bas que les autres services sur l'échelle avec une dominante du stade de défense de SI. Ces résultats apportent un éclairage plus sectoriel aux résultats de Rhéaume (2017) qui avait analysé les propos des intervenants-es en santé et services sociaux quant aux relations de pouvoir asymétriques. Notre constat est à l'effet que ces rapports de pouvoir peuvent varier selon la nature du service à offrir. Pour les policiers et les employés de Services Québec, les échanges interpersonnels sont moins attentifs aux différences interculturelles. D'autre part, les SSI-PPR interviennent en situation d'urgence pour fournir à une personne en détresse des premiers soins visant à prévenir la détérioration de son état (Service de sécurité incendie de Montréal 2020) ce qui explique que les normes ont toute leur importance pour ce groupe qui ne peut trop s'en éloigner. La nécessité d'un service dans l'urgence ou selon des normes/protocoles met à nouveau en lumière l'impact organ-

isationnel et contextuel sur le SI des intervenants-es (Altshuler, Sussman, et Kachur 2003; Spitzberg et Changnon 2009; Yuen et Grossman 2009).

MDSI et méthodologie de recherche

Dans le cadre de la présente étude, le MDSI a été utilisé pour effectuer à la fois des analyses qualitatives et quantitatives. Alors que le MDSI a été utilisé à l'origine avec l'IDI afin de mesurer quantitativement la progression entre stades (Hammer, Bennett, et Wiseman 2003), des approches qualitatives ont récemment été utilisées pour la collecte de données en vue d'analyses de contenu (Rhéaume 2017; Tarchi, Surian, et Daiute 2019; Teyssier, El Sayed, et Denoux 2019). Notre étude propose un éclairage complémentaire sur le plan méthodologique alors que fut jumelée l'analyse de discours à une analyse statistique faisant ressortir les tendances significatives. Cette approche a fourni des données qui ont permis de dégager des subtilités entre les situations interculturelles problématiques et entre les services publics.

LIMITES ET RECHERCHES FUTURES

La présente étude analyse les conditions particulières de SI des intervenants-es de la région métropolitaine de Montréal. Afin de remédier à ses limites géographiques, l'analyse de représentations d'intervenants-es de cinq services publics comparables dans d'autres régions métropolitaines diversifiées serait souhaitable. La présente étude pourrait être complétée de plusieurs autres manières. Afin de remédier à ses limites de précisions concernant plus particulièrement le lien entre les conditions linguistiques et la sensibilité interculturelle (l'un des résultats novateurs de cette étude) pourrait être exploré; quelles situations linguistiques causent des situations interculturelles problématiques ainsi quels stades de MDSI sont atteints par les intervenants-es selon ces situations. Afin de remédier à ses limites concernant les organisations, une future recherche pourrait ajouter des groupes de discussion d'autres services publics qui permettrait une comparaison plus large en matière de sensibilité interculturelle individuelle et collective. Enfin, un élargissement de l'échantillon d'intervenants pourrait également permettre de tirer des conclusions plus précises quant aux situations interculturelles problématiques vécues couramment en regard des malentendus émergeant de pratiques culturelles, des normes organisationnelles et des protocoles/règlements.

CONCLUSION

Notre étude a mis en lumière différentes situations interculturelles problématiques vécues par les intervenants-es des services publics ainsi que le stade de MDSI atteint

par chaque service pour chaque série de situations. Les résultats ont montré des variations en fonction des situations interculturelles problématiques, mais également en fonction de la nature des services publics. Bien que le MDSI soit principalement utilisé comme modèle explicatif pour décrire la progression individuelle en matière de CI, la méthodologie de la présente recherche s'appuyant sur des groupes de discussion a permis de capter le stade de MDSI d'organisations comme les services publics. Nous concluons que certaines situations interculturelles problématiques, notamment les situations linguistiques, semblent occasionner des réactions du MDSI à un niveau plus élevé que d'autres situations interculturelles problématiques. Nous concluons que les divers stades de sensibilité interculturelle des intervenants-es lors de leurs interventions doivent être compris dans le cadre de la culture organisationnelle de leur service. Enfin, le MDSI s'avère un concept prometteur dans l'analyse de la sensibilité des appareils étatiques en regard de leurs responsabilités envers les diverses populations habitant les territoires sociopolitiques qu'ils servent.

NOTES

1. Les 702 segments du sous-corpus sont classés par service, par ordre chronologique de rencontre, et par ordre chronologique de segment. Ces informations sont placées après chaque citation. Les propos tenus à l'oral ont été adaptés à l'écrit.

RÉFÉRENCES

- Altshuler, Lisa, Nan M. Sussman, et Elizabeth Kachur. 2003. Assessing changes in intercultural sensitivity among physician trainees using the intercultural development inventory. *International Journal of Intercultural Relations* 27.4: 387-401. [https://doi.org/10.1016/S0147-1767\(03\)00029-4](https://doi.org/10.1016/S0147-1767(03)00029-4). <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0147176703000294>.
- Anadón, M., et F. Guillemette. 2007. La recherche qualitative est-elle nécessairement inductive? *Recherches qualitatives* 5.1: 26-37.
- Anderson, Philip H., Leigh Lawton, Richard J. Rexeisen, et Ann C. Hubbard. 2006. Short-term study abroad and intercultural sensitivity: A pilot study. *International Journal of Intercultural Relations* 30.4: 457-69. <https://doi.org/10.1016/j.ijintrel.2005.10.004>. <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0147176705001641>.
- Bennett, M. 1986. A developmental approach to training for intercultural sensitivity. *International Journal of Intercultural Relations* 10.2: 179-96. [https://doi.org/10.1016/0147-1767\(86\)90005-2](https://doi.org/10.1016/0147-1767(86)90005-2). <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/0147176786900052>.
- . 1993. Towards ethnorelativism: A developmental model of intercultural sensitivity. Dans *Education for the intercultural experience*, sous la direction de R. Paige, 21-71. Yarmouth, ME: Intercultural Press.
- . 2004. Becoming interculturally competent. *Toward multiculturalism: A reader in multicultural education* 2: 62-77.
- . 2009. Defining, measuring, and facilitating intercultural learning: a conceptual introduction to the Intercultural Education double supplement. *Intercultural Education* 20 (Supplement 1): 1-13.
- . 2017. Developmental model of intercultural sensitivity. Dans *The International Encyclopedia of Intercultural Communication*, 1-10.

- Bleton, Paul, Angéline Martel, et Nancy Gagné. 2022. Malentendus interculturels : analyses de représentations d'intervenants et intervenantes de secteurs publics québécois en vue de la formation aux compétences interculturelles. *Enjeux et société* 9.1: 33-65. <https://doi.org/10.7202/1087829ar>. <https://id.erudit.org/iderudit/1087829ar>.
- Boéri, J. 2015. Les langues au cœur des dispositifs des mouvements sociaux transnationaux : processus d'innovation au sein du réseau Babels. *Questions de communication* : 191-210. <https://doi.org/10.4000/questionsdecommunication.10102>.
- . 2018. Les enjeux politiques des dispositifs de traduction coopérative à l'ère de la mondialisation. *Hermès, La Revue* 82.3: 73. <https://doi.org/10.3917/herm.082.0073>.
- Bourhis, R. 2019. Préface. Dans *La psychologie interculturelle en pratiques*, sous la direction de A Heine, 13-14. Wavre: Mardaga.
- Bourhis, R., E. Montaruli, S. ElaGeledi, S. Harvey, et G. Barrette. 2010. Acculturation in Multiple Host Community Settings. *Journal of Social Issues* 66.4: 780-802.
- Bourjolly, Joretha, Roberta Sands, Phyllis Solomon, Victoria Stanhope, Anita Pernell-Arnold, et Laurene Finley. 2006. The Journey Toward Intercultural Sensitivity. *Journal of Ethnic and Cultural Diversity in Social Work* 14.3-4: 41-62.
- Byram, Michael. 1997. *Teaching and assessing intercultural communicative competence*. Clevedon: Multilingual Matters.
- . 2008. *From foreign language education to education for intercultural citizenship, Essays and reflections*. Clevedon: Multilingual Matters.
- Cohen-Emerique, Margalit. 2015. *Pour une approche interculturelle en travail social : Théories et pratiques*. 2^e édition. Rennes: Presses de l'École des hautes études en santé publique. <http://catalogue.bnf.fr/ark:/12148/cb443107100>.
- . 2021. L'interculturel dans les interactions des professionnels avec les usagers migrants. *Alterstice* 1.1: 9-18. <https://doi.org/10.7202/1077587ar>.
- Crispi, Valentina. 2015. L'interculturalité. *Le Télémaque* 47.1: 17. <https://doi.org/10.3917/tele.047.0017>.
- Deardorff, D. 2006. The identification and assessment of intercultural competence as a student outcome of internationalization at institutions of Higher Education in the United States. *Journal of Studies in International Education* 10.3: 241-66.
- . 2015. Assessing Intercultural Competence. *New directions for institutional research* 149: 65-79. DOI: 10.1002/ir.381.
- Earley, C. 2002. Redefining interactions across cultures and organizations: Moving forward with cultural intelligence. *Research in Organizational Behavior* 24: 271-99. [https://doi.org/10.1016/S0191-3085\(02\)24008-3](https://doi.org/10.1016/S0191-3085(02)24008-3).
- Earley, C., et S. Ang. 2003. *Cultural intelligence: Individual interactions across cultures*. Stanford: Stanford University Press.
- Fantini, A. 2020. Reconceptualizing intercultural communicative competence: A multinational perspective. *Research in Comparative and International Education* 15.1: 52-61. <https://doi.org/10.1177/1745499920901948>.
- Fantini, A., et A. Tirmizi. 2006. Exploring and Assessing Intercultural Competence. *World Learning Publications* 1: 1-76.
- Frederickson, H.G. 2010. *Social Equity and Public Administration. Origins: Developments, and Applications*. Armonk, NY: M.E. Sharpe.
- Gagné, Nancy, Angéline Martel, Jean-Luc Bédard, Paul Bleton, Marta Massana, Gilles Rioux, et Kevin Wilson. 2020. Projet Traits d'union : Compétences interculturelles en action. Rapport de recherche portant sur cinq secteurs d'intervention à Montréal, Longueuil et Laval (Québec) : 182. <https://r-libre.teluq.ca/2020/>.
- Grande Bibliothèque/BAAnQ. 2020. À propos de la BAAnQ. https://www.banq.qc.ca/a_propos_banq/informations_pratiques/grande_bibliotheque/.
- Griffith, Richard L., Leah Wolfeld, Brigitte K. Armon, Joseph Rios, et Ou Lydia Liu. 2016. Assessing Intercultural Competence in Higher Education: Existing Research and Future Directions. *ETS Research Report Series* 2: 1-44. <https://doi.org/10.1002/ets2.12112>. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdfdirect/10.1002/ets2.12112>.

- Grosz, Barbara, Aravind Joshi, et Scott Weinstein. 1994. Centering: A framework for modelling the local coherence of discourse. https://repository.upenn.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1118&context=ircs_reports.
- Grosz, Barbara, et Candace Sidner. 1986. Attention, intentions, and the structure of discourse. *Comput. Linguist* 12.3: 175-204.
- Gudykunst, W., S. Ting-Toomey, et E. Chua. 1988. *Culture and interpersonal communication*. Newbury Park, CA: Sage.
- Halualani, Rona Tamiko, Deanna Fassett, Jennifer Huynh Thi Anh Morrison, et Patrick Shaou-Whea Dodge. 2006. Between the Structural and the Personal: Situated Sense-Makings of "Race." *Communication and Critical/Cultural Studies* 3.1: 70-93.
- Hammer, Mitchell, et Milton J. Bennett. 1998. *The intercultural development inventory (IDI) manual*. Portland, OR: Intercultural Communication Institute.
- Hammer, Mitchell, Milton Bennett, et Richard Wiseman. 2003. Measuring intercultural sensitivity: The intercultural development inventory. *International Journal of Intercultural Relations* 27.4: 421-43. [https://doi.org/10.1016/S0147-1767\(03\)00032-4](https://doi.org/10.1016/S0147-1767(03)00032-4). <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0147176703000324>.
- Holliday, Adrian. 2010. Culture, communication, context and power. Dans *The Routledge Handbook of Language and Intercultural Communication*. Routledge.
- INSPQ. 2015. *La formation interculturelle dans le réseau québécois de la santé et des services sociaux. Constats et pistes d'action*. (l'Institut national de santé publique du Québec). <https://www.inspq.qc.ca/publications/2076>.
- ISQ. 2019. *Le bilan démographique du Québec*. (Gouvernement du Québec). <https://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/population-demographie/bilan2019.pdf>.
- Jackson, Jane. 2009. Intercultural learning on short-term sojourns. *Intercultural Education* 20 (Supplement 1): 59-71.
- Jiang, Xiaoping. 2006. Towards intercultural communication: from micro to macro perspectives. *Intercultural Education* 17.4: 407-19.
- Jun, Xu. 2007. Diversité culturelle : la mission de la traduction. *Hermès, La Revue* 49.3: 185. <https://doi.org/10.4267/2042/24143>.
- King, P., et M. Baxter Magolda. 2005. A developmental model of intercultural maturity. *Journal of college student development* 46.6: 571-92.
- Kruse, Julie A., Judy Didion, et Kathy Perzynski. 2014. Utilizing the Intercultural Development Inventory® to develop intercultural competence. *SpringerPlus* 3.1: 1-8. <https://doi.org/10.1186/2193-1801-3-334>.
- Lamizet, Bernard. 2015. Nouveaux espaces publics. *Communiquer* : 15-31. <https://doi.org/10.4000/com-muniquer.1471>.
- Landis, Dan, Janet M. Bennett, et Milton Bennett, dir. 2004a. *Handbook of Intercultural Training*. Third ed./éd. London/New Delhi: Sage Publications, Inc.
- Landis, Dan, Milton Bennett, et Janet Bennett. 2004b. *Handbook of intercultural training*. 3rd ed./éd. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Landis, Dan, et Dharm P. S. Bhawuk. 2020. Introduction and theoretical framework. Dans *The Cambridge Handbook of Intercultural Training*, sous la direction de Dan Landis et Dharm P. S. Bhawuk, Dans *Cambridge Handbooks in Psychology*, 1-36. Cambridge: Cambridge University Press.
- Liu, Yang, et Eric Kramer. 2019. Conceptualizing the Other in Intercultural Encounters: Review, Formulation, and Typology of the Other-Identity. *Howard Journal of Communications* 30.5: 446-63. <https://doi.org/10.1080/10646175.2018.1532850>.
- Lokkesmoe, Karen J., K. Peter Kuchinke, et Alexandre Ardichvili. 2016. Developing cross-cultural awareness through foreign immersion programs. *European Journal of Training and Development* 40.3: 155-70. <https://doi.org/10.1108/EJTD-07-2014-0048>.
- López-Rocha, Sandra. 2021. Refocusing the development of critical intercultural competence in higher education: challenges and opportunities. *Language and Intercultural Communication* 21.1: 118-31. <https://doi.org/10.1080/14708477.2020.1833900>.
- Martel, Marie. 2019. Déclaration sur le renforcement du rôle des bibliothèques publiques en matière d'immigration et de relations interculturelles. Bibliomancienne. <https://bibliomancienne.com/2019/>

- 08/20/declaration-sur-le-renforcement-du-ro%CC%82le-des-bibliotheques-publiques-en-matiere-dimmigration-et-de-relations-interculturelles/.
- Martin, Judith N. 2015. Revisiting intercultural communication competence: Where to go from here. *International Journal of Intercultural Relations* 48: 6-8. <https://doi.org/10.1016/j.ijintrel.2015.03.008>.
- Mendes de Barros, Laan, et Michaël Oustinnoff. 2010. L'interculturalité à l'heure de l'hybridation communicationnelle. *Hermès, La Revue* 56.1: 173. <https://doi.org/10.4267/2042/38621>.
- Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale. 2020. Centres locaux d'emploi. <https://www.mtss.gouv.qc.ca/services-a-la-clientele/centre-local-emploi/>.
- Moeller, Miriam, et Michael Harvey. 2020. Developing intercultural competency training in global organisations. Dans *The Cambridge Handbook of Intercultural Training*, sous la direction de Dan Landis et Dharm Bhawuk, 474-93. Cambridge: Cambridge University Press.
- Morris, M. W., K. Savani, et R. D. Roberts. 2014. Intercultural Training and Assessment: Implications for Organizational and Public Policies. *Policy Insights from the Behavioral and Brain Sciences* 1.1: 63-71. <https://doi.org/10.1177/2372732214550404>.
- Parazelli, Michel, et Isabelle Ruelland. 2017. *Autorité et gestion de l'intervention sociale : entre servitude et acte pouvoir*. Genève: Institut d'études sociales.
- Pedersen, Paula. 2009. Teaching towards an ethnorelative worldview through psychology study abroad. *Intercultural Education* 20 (Supplement 1): 73-86.
- Peng, Ren-Zhong, Chongguang Zhu, et Wei-Ping Wu. 2020. Visualizing the knowledge domain of intercultural competence research: A bibliometric analysis. *International Journal of Intercultural Relations* 74: 58-68. <https://doi.org/10.1016/j.ijintrel.2019.10.008>.
- Rexeisen, Richard, et Jamal Al-Khatib. 2009. Assurance of Learning and Study Abroad: A Case Study. *Journal of Teaching in International Business* 20.3: 192-207.
- Rhéaume, Jacques. 2017. L'ethnicité, l'intervention et l'interculturalité. *Alterstice* 7.1: 77-87. <https://doi.org/10.7202/1040613ar>. <https://id.erudit.org/iderudit/1040613ar>.
- Ruelland, Isabelle, Jean-Marie Lafortune, et Jacques Rhéaume. 2020. L'intervention en milieux organisés : fondements et enjeux communicationnels. *Communiquer* 30: 1-9.
- Service de police de l'agglomération de Longueuil. 2020. Service de police. <https://www.longueuil.quebec/fr/police>.
- Service de police de Laval. 2020. À propos. <https://www.laval.ca/police/Pages/Fr/a-propos.aspx>.
- Service de sécurité incendie de Montréal. 2020. Pompiers premiers répondants. <http://ville.montreal.qc.ca/sim/pompiers-premiers-repondants>.
- Simon, A. C., et L. Degand. 2011. L'analyse en unités discursives de base : pourquoi et comment ? *LANGUE FRANCAISE* 170: 45-60.
- Spitzberg, B. 2007. *Conversational Skills Rating Scale: An Instructional Assessment Of Interpersonal Competence*. San Diego: NCA.
- Spitzberg, B., et G. Changnon. 2009. Conceptualizing intercultural competence. Dans *The SAGE Handbook of Intercultural Competence*, sous la direction de D. Deardorff, 2-52. Thousand Oaks, CA: SAGE.
- Tarchi, Christian, Alessio Surian, et Colette Daiute. 2019. Assessing study abroad students' intercultural sensitivity with narratives. *European Journal of Psychology of Education: A Journal of Education and Development* 34.4: 873-94. <https://doi.org/10.1007/s10212-019-00417-9>.
- Teyssier, Julien, Valentin El Sayed, et Patrick Denoux. 2019. Comment évaluer la sensibilité interculturelle ? Métanalyse de deux études. *L'Autre* 20.2: 211-14. <https://doi.org/10.3917/lautr.059.0211>. <https://www.cairn.info/revue-l-autre-2019-2-page-211.htm>.
- Ting-Toomey, Stella. 2004. Translating conflict face-negotiation theory into practice. Dans *Handbook of Intercultural Training*, sous la direction de Dan Landis, Janet M. Bennett et Milton Bennett, 217-48. Thousand Oaks, CA: Sage Publications Inc.
- UNESCO. 2013. *Intercultural Competences. Conceptual and Operational Framework*. Paris: UNESCO. <https://www.gvsu.edu/cms4/asset/7D7DCFF8-C4AD-66A3-6344C7E690C4BFD9/unesco-intercultural-competences-doc.pdf>.
- Urgences-santé. 2020. À propos de nous: Mission, vision et valeurs. <https://www.urgences-sante.qc.ca/a-propos-de-nous/mission-vision-et-valeurs/>.

- Veron, J. B. 2015. Les humanitaires face aux enjeux du XXI^e siècle. *Revue Internationale et Stratégique* 98.2: 121-28. <https://doi.org/10.3917/ris.098.0121>.
- Watson, Jeffrey R., Peter Siska, et Richard L. Wolfel. 2013. Assessing Gains in Language Proficiency, Cross-Cultural Competence, and Regional Awareness During Study Abroad: A Preliminary Study. *Foreign Language Annals* 46.1: 62-79. <https://doi.org/10.1111/flan.12016>.
- Westrick, Jan M., et Celeste Y. M. Yuen. 2007. The Intercultural Sensitivity of Secondary Teachers in Hong Kong: A Comparative Study with Implications for Professional Development. *Intercultural Education* 18.2: 129-45.
- Whorf, B. 1956. *Language, Thought, and Reality. Selected Writings of Benjamin Lee Whorf*. New York: John Wiley.
- Yuen, Celeste, et David Grossman. 2009. The intercultural sensitivity of student teachers in three cities. *Compare: A Journal of Comparative and International Education* 39.3: 349-65.

ANGÉLINE MARTEL est professeure de sociolinguistique et de langues au Département des Sciences humaines, Lettres et Communication, Université TÉLUQ. Elle est également directrice de l'Institut Jacques-Couture. Ses intérêts de recherche portent sur l'interculturel, les droits des minorités linguistiques, les politiques linguistiques et la sensibilité interculturelle. Ses recherches ont notamment été publiées dans *International Journal of the Sociology of Language*, *Francophonies d'Amérique*, *Globe*, *Revue Internationale d'études québécoises*, *Études de linguistique appliquée*, *Canadian Ethnic Studies*, et *Revue des sciences de l'éducation*. A titre de co-auteur, elle a publié dans *Correspondance* et *Enjeux et société*.

NANCY GAGNÉ est professeure et directrice du Département des Sciences humaines, Lettres et Communication de l'Université TÉLUQ. Détentrice d'un doctorat en didactique des langues secondes de l'Université Laval, ses intérêts de recherche portent sur l'apprentissage des langues secondes autant chez les enfants que chez les adultes dans divers contextes (scolaire, immersion, intensification et séjour à l'étranger). Ses travaux portent également sur les variables interculturelles en apprentissage ainsi que sur les défis que posent l'enseignement et l'apprentissage de langues tierces et additionnelles. Ses recherches ont notamment été publiées dans *Revue des Sciences de l'Éducation*, *Language Teaching Research* et dans J. Basque, F. Henri, et G. Paquette (Éds.), *Apprendre et enseigner sur le Web: quelle ingénierie pédagogique?* (Presses de l'Université du Québec, 2022).

Copyright of Canadian Ethnic Studies is the property of Canadian Ethnic Studies and its content may not be copied or emailed to multiple sites or posted to a listserv without the copyright holder's express written permission. However, users may print, download, or email articles for individual use.