

Expériences vécues et perceptions de personnes étudiantes internationales sur les mesures et les services offerts par les universités québécoises pendant la pandémie de COVID-19

Farrah Bérubé¹, Jessica Dubé², Jorge Frozzini³, et Daniel Côté²

¹Université du Québec à Trois-Rivières, ²Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail, ³Université du Québec à Chicoutimi

Résumé

Cet article fait état d'une partie des résultats d'une recherche menée auprès de personnes étudiantes internationales (PÉI) qui fréquentaient des universités québécoises pendant la pandémie de COVID-19. La recherche portait sur les usages sociaux des technologies de l'information et de la communication (TIC) et sur la qualité de vie des PÉI en période de confinement. Les résultats présentés et discutés dans cet article se rapportent plus spécifiquement aux expériences et perceptions des PÉI sur les mesures et les services offerts par les universités en contexte de confinement. Afin de répondre à cet objectif, des entretiens semi-dirigés, menés auprès de 40 PÉI, ont permis d'aborder en profondeur l'expérience de vie personnelle et les perceptions des PÉI dans le contexte du confinement. Selon les PÉI, les mesures déployées par les universités québécoises couvraient cinq aspects principaux de la vie étudiante : (1) les cours et la recherche, (2) l'évaluation des apprentissages, (3) les ressources d'aide, (4) les finances personnelles et (5) la santé mentale et physique. De plus, les PÉI ont identifié (6) des mesures non prises par les universités et ils ont pu exprimer (7) leur appréciation sur l'ensemble des mesures prises par les universités. Les principaux constats sur les sept catégories de réponse nous ont permis d'identifier différentes pistes d'amélioration en tenant compte des particularités des PÉI. Parmi ces pistes d'amélioration, la reconnaissance des spécificités des différents groupes et communautés ainsi que le renforcement des compétences interculturelles des décideurs dans les institutions d'enseignement permettraient de concevoir des interventions, des programmes et des politiques efficaces envers les PÉI, et ce, tout particulièrement en temps de pandémie.

Mots-clés : étudiants internationaux, COVID-19, mesures, services, universités

Introduction

À la suite de la pandémie liée à la COVID-19, le Québec (Canada) a instauré un premier confinement au printemps 2020 sur tout son territoire. Une série de mesures a par la suite été imposée dont la limitation de l'accès à certaines régions avec des points de contrôle et l'interdiction de rassemblements¹. Le confinement et les mesures, ainsi que les périodes de déconfinement et de reconfinement qui ont suivi, ont affecté l'ensemble de la population, mais ses répercussions ont varié en fonction des groupes populationnels, avec des effets plus grands sur les segments les plus vulnérables de la société comme c'est le cas des

¹ Pour plus de détails : <https://www.inspq.qc.ca/covid-19/donnees/ligne-du-temps>.

personnes étudiantes de niveau post-secondaire. Elles ont été affectées au plan économique (Comité consultatif de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, 2021 ; Axtra, 2021) et de leur santé mentale. Selon des sondages réalisés en 2020 et 2021 (Fédération étudiante collégiale du Québec, 2021 ; Union étudiante du Québec, 2021), une majorité de personnes étudiantes rapportait une augmentation de leur détresse psychologique et une nécessité d'accéder à une aide psychologique, rendue difficile par le coût et le manque de temps. Elles constataient une détérioration de leur qualité de vie (réduction du réseau social, isolation, etc.) et les stress ressentis étaient liés à l'augmentation ou à l'intensification de la charge de travail universitaire, au manque de relations sociales et aux désagréments liés aux cours en ligne, amplifiés par la diminution du soutien universitaire (services et corps professoral). Dussault et Doray (2021) confirment plusieurs de ces constatations et insistent sur l'augmentation de la précarité financière et la fatigue numérique suscitée par l'augmentation du recours aux technologies de l'information et de la communication (TIC), sans cependant en dégager les caractéristiques et les déterminants.

Ces études quantitatives ignorent aussi l'état de la population étudiante internationale qui constitue un segment important de la population universitaire au Québec. En effet, au cours de la dernière décennie, leur nombre a doublé. En 2022, il y avait 58 675 personnes étudiantes internationales (PÉI) dans les universités québécoises, soit une augmentation de 10 000 personnes par rapport à l'année précédente (Serebrin, 2023). De plus, au Québec, comme ailleurs, les PÉI doivent composer avec des problèmes entourant leur adaptation à leurs nouveaux milieux avec des codes culturels propres au système de l'éducation québécois et une situation socioéconomique précaire. Des problèmes d'interactions sociales avec les personnes étudiantes locales (Girard et Bérubé, 2020), d'accès à des ressources et des services (santé, services sociaux) et des difficultés majeures dans leur milieu de travail sont aussi rapportés (Belkhodja, 2011 ; Frozzini et Tremblay, 2020).

Dans la perspective ouverte par ces travaux, cet article vise à présenter, à partir d'une étude qualitative, les expériences vécues et les perceptions de PÉI fréquentant des universités québécoises, et ayant été confrontées à des situations de confinement, sur les mesures et les services offerts par ces universités. Dans un premier temps, nous explorerons les mesures rapportées dans la recherche et offertes par des universités au Québec et ailleurs en période de COVID-19. Puis, après avoir présenté les cadres théorique et méthodologique, nous dégagerons et discuterons des principaux résultats de la recherche sur les expériences vécues et les perceptions de PÉI fréquentant des universités québécoises.

Problématique

Le 13 mars 2020, le Québec annonce la fermeture de toutes les universités. À la suite de cette annonce, les universités québécoises envisagent l'instauration des cours en ligne, et ce, sans véritable préparation des acteurs (p.ex. personnes enseignantes, personnes étudiantes, personnels de soutien) et indépendamment du niveau de maîtrise des ressources numériques (Bozhurt et al., 2020). Les principaux sujets abordés dans la littérature font état de la chronologie des mesures prises par les universités (académique, technologique, activités sociales, ressources/support) (Côté, 2021 ; Rouet, et al., 2021), des perceptions (positives ou négatives) des PÉI (et des personnes étudiantes locales) dans les universités par rapport aux dispositifs d'enseignement déployés pour permettre la continuité pédagogique (Magnan et al., 2022; Alladatin et al., 2020), de la prise en compte des ressentis et des avis des étudiants (dont les PÉI) face aux décisions et adaptations mises en œuvre par les universités (Rouet et al., 2021), des défis rencontrés et des recommandations (p. ex. isolement, stress, langue, absence auprès de leur famille, problèmes financiers / services de soutien et canal de communication pour les PÉI) (Alladatin et al., 2020 ; Frahat, 2021), des stratégies d'adaptation (p.ex. présence des enfants, soutien de l'enseignant, persévérance, auto motivation, proactivité, etc.) (Farhat, 2021 ; Rouet et al., 2021) et des répercussions sur l'organisation et la gouvernance des universités (p.ex. réexaminer leur mode de fonctionnement, renforcement des capacités technologiques, instabilité financière, etc.) (Champagne et Granja, 2021).

Le passage urgent de l'enseignement en présentiel à celui à distance a produit différents impacts socio-émotionnels, professionnels et financiers pour les individus et le fonctionnement des institutions d'enseignement (Pedró, 2020). Par exemple, les universités se sont interrogées sur la manière de continuer l'offre de certains services, tels que celui du tutorat, d'orientations professionnelles, du logement, d'aide financière et du soutien psychologique (Hall, 2020). Les principaux défis relevés lors de ce changement ont été l'adaptation des personnes étudiantes ainsi que la recherche de méthodes de participation dans un environnement virtuel qui a nécessité une planification et une gestion académique adéquate, notamment

au niveau de la qualité des cours en ligne et des mesures de soutien aux personnes étudiantes (Sahu, 2020). Certaines études ont porté sur des populations spécifiques comme les personnes étudiantes universitaires, dont les PÉI, qui sont confrontées à une détérioration des conditions de vie (Lévy et al., 2020) et montrent des niveaux de stress, de dépression et d'anxiété plus sévères que d'autres populations confinées (Odriozola-González et al., 2020). Variant en fonction du genre et du domaine d'étude (Saddik et al., 2020), le stress serait influencé par la confiance envers la mission et l'accessibilité des institutions d'enseignement (Firang, 2020). Dans ce sens, une étude de l'expérience des PÉI à la suite des diverses mesures prises par les universités québécoises semblait importante, d'autant plus que cette population a tendance à augmenter telle que rapportée en introduction.

Sachant donc que la pandémie a mis en relief plusieurs enjeux déjà vécus par les PÉI et exacerbé certains d'entre eux (p.ex. financier, accessibilité aux ressources et services, etc.), une équipe dirigée par Jorge Frozzini trouvait important de documenter leurs expériences. Sachant par ailleurs que, les PÉI fréquentant des universités québécoises doivent composer avec différents problèmes d'adaptation à leurs nouveaux milieux avec des codes culturels propres au système d'éducation québécois, à une situation financière précaire et à des situations d'isolement et de discrimination (Bourassa-Dansereau, 2020 ; Frozzini et Tremblay, 2020 ; Gélinas-Proulx et al., 2020 ; Girard et Bérubé, 2020 ; Rennie et Frozzini, 2020), l'équipe constatait qu'il n'y avait pas de données sur leurs expériences en contexte de pandémie. Enfin, l'équipe trouvait également important de documenter les expériences des PÉI dans ce contexte spécifique étant donné que le passage urgent de l'enseignement à distance dans un contexte de crise sanitaire a produit différents impacts socio-émotionnels, professionnels et financiers pour les personnes étudiantes (Pedró, 2020). Cette recherche dirigée par Jorge Frozzini, réalisée pendant la pandémie de COVID-19, avait pour objectif de documenter et comprendre l'expérience des PÉI quant à leurs représentations de la COVID-19, leurs expériences du confinement, leurs usages des TIC, leur santé physique et mentale, leurs appréhensions post pandémie et les réponses de leurs universités². Dans cet article, ce sont uniquement les résultats concernant les réponses des universités qui sont présentés. Les autres résultats de la recherche ont déjà fait l'objet d'articles publiés (Frozzini et al., 2023a ; Frozzini et al., 2023b ; Lévy et al., 2024).

Cadre théorique

L'étude s'inscrit dans le cadre théorique de la qualité de vie. Comme l'a défini l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) (cité dans Andrieu, 2012), la qualité de vie renvoie à un « [...] large champ conceptuel, englobant de manière complexe la santé physique de la personne, son état psychologique, son niveau d'indépendance, ses relations sociales, ses croyances personnelles et sa relation avec les spécificités de son environnement » (p. 35). D'autres chercheurs insistent sur les dimensions subjective et cognitive qui accompagnent son évaluation (Corrigan et al., 2001 ; Montreuil et al., 2009) et critiquent le recours à des questionnaires standardisés qui « contribuent à contraindre les réponses et échouent à explorer les interprétations subjectives et les contextes de vie » (Burton et al., 2017, p. 375). Nous nous sommes donc appuyés sur cette perspective qualitative en tenant compte des dimensions psychologiques, interpersonnelles et sociales (Montreuil et al., 2009) qui peuvent aider à cerner les expériences vécues des PÉI en contexte de confinement. Plus précisément, nous avons retenu les dimensions suivantes pour documenter la qualité de vie des PÉI : finances, détresse émotionnelle, atteintes à l'estime de soi, perte de contacts interpersonnels, détérioration de la performance académique et manque de soutien (Firang, 2020). Puis, lors de nos analyses, la notion de compétence interculturelle a aussi été mobilisée. Notre approche s'inspire en grande partie du modèle de Muñoz (2007) qui vise l'adaptation culturelle des services de santé et qui gravite autour de cinq axes : 1) prise de conscience (*building cultural awareness*) ; 2) habiletés (*applying cultural skills*) ; 3) attitude d'ouverture (*engaging culturally diverse others*) ; 4) connaissances culturelles (*generating cultural knowledge*) et 5) multiculturalisme (*exploring multiculturalism*). Ce modèle implique plusieurs aspects essentiels à la prise en compte et au respect de la diversité qui peut porter différentes appellations comme l'humilité culturelle, la sécurité culturelle,

² Cette recherche a été menée en partenariat et subventionnée par le CRSH et elle a été évaluée par le comité d'éthique de la recherche de l'UQAC : numéro de certificat CER-2022-744. Nous remercions aussi le réseau de recherche en santé des populations du Québec pour leur subvention d'aide à la préparation de la demande au CRSH. Des articles sur les dimensions des usages sociaux des TIC par les PÉI pendant la pandémie de COVID-19 ainsi que sur leur santé physique et mentale.

la réflexivité critique (Henderson et al., 2018 ; Beagan, 2015). Dans cette étude, le choix d'employer le préfixe « *inter* » définit une compréhension plus interactionniste des échanges et pour ne pas situer la culture seulement chez l'Autre, comme cela se laisse entendre dans de nombreux écrits (Côté et al., 2022). Pour favoriser la réussite universitaire des PÉI lors de leurs interactions avec les divers acteurs rencontrés pendant leur parcours universitaire, la compétence interculturelle apparaît importante pour Frozzini et Tremblay (2020), qui la décrivent comme la « capacité (habiletés, prédispositions et attitudes) à manier un savoir culturel (habiletés et connaissances) afin de produire les conditions nécessaires à la réduction des écarts culturels et finalement la pleine participation dans la société » (p. 38).

Cadre méthodologique

Dans le but d'analyser l'expérience vécue et les perceptions de PÉI notamment sur les mesures et services offerts dans les universités québécoises, des PÉI inscrites dans ces universités ont été contactées par courriel sur les réseaux de contacts établis lors d'une recherche précédente (Bérubé et al., 2018 ; Frozzini, 2020), c'est-à-dire par l'intermédiaire des partenaires des services aux personnes étudiantes de l'Université du Québec à Chicoutimi (UQAC), des professionnels et professionnelles de soutien dans le réseau de l'Université du Québec (UQ) et de diverses personnes chercheuses. Entre le 4 mai et le 17 juin 2021, 40 entrevues ont été réalisées. Cet échantillon de convenance comprenait 19 femmes, 20 hommes et une personne non-binaire. La sélection des PÉI s'est basée sur la définition donnée par Statistiques Canada (2011) : « étudiants au Canada qui détiennent un visa ou sont réfugiés, mais qui n'ont pas de statut de résidence permanente au Canada [...] [et] les étudiants non canadiens qui étudient par Internet ». Ces PÉI avaient entre 20 et 58 ans, avec une moyenne d'âge de 29 ans et provenaient de France, pour près de la moitié d'entre elles, ainsi que d'autres régions du monde (Europe, Afrique, Moyen-Orient, Asie). Elles étaient inscrites à plusieurs universités : Université du Québec à Rimouski (18) ; Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue (8) ; Université du Québec à Trois-Rivières (6) ; École Supérieure de Technologie (3) ; Université Concordia (1) ; Université du Québec à Montréal (2) ; Université Laval (2) et dans des programmes d'études variés : sciences sociales et humaines (11), ingénierie (7), administration/gestion (6), biologie (5), environnement (5), lettres (3), santé (2), non spécifiée (1). Dix PÉI étaient inscrites au 1^{er} cycle, dix-sept au 2^e cycle et treize au 3^e cycle. La grande majorité (33) avait un faible revenu.

Le dispositif Zoom a été utilisé pour réaliser et enregistrer les entrevues avec la permission des PÉI. Les entrevues semi-dirigées, d'une durée de 90 à 150 minutes, ont été réalisées en français et en anglais par deux assistants de recherche (un homme et une femme formés et supervisés) puis retranscrites. Inspirée de l'analyse phénoménologique interprétative (Smith et al., 2009), cette méthode permettait d'aborder en profondeur l'expérience de vie personnelle et les perceptions des PÉI dans le contexte du confinement et de nous offrir la possibilité de les guider dans l'exploration des dimensions privilégiées dans cette recherche. Cette approche leur laissait une marge de liberté pour exprimer, dans leurs propres mots, ce qu'elles et ils ont vécu et ressenti (Bonneville et al., 2007) dans un milieu particulier (Kumar, 2016). La méthode choisie s'inscrivait dans une démarche méthodologique qualitative, démarche qui s'adapte mieux à l'étude en compréhension des phénomènes humains. Un questionnaire sociodémographique complétait l'entrevue. L'anonymat des PÉI a été garanti par le recours à une codification numérique. L'analyse des entrevues a été réalisée à l'aide du logiciel NVivo (version *Release 1*). La codification a été effectuée à partir d'une grille de notation thématique, dont les catégories ont été validées par un accord interjugés établi lors de la lecture des transcriptions.

Au terme des analyses, nous avons dégagé sept catégories pour faciliter la compréhension des expériences et les perceptions des PÉI sur les mesures et services offerts par les universités québécoises en contexte de pandémie : (1) les mesures concernant les cours et la recherche ; (2) les stratégies concernant les évaluations des apprentissages ; (3) les ressources d'aide mises en ligne ; (4) les stratégies d'aide financière ; (5) les mesures concernant la santé mentale et physique ; (6) les mesures non prises et (7) les réactions des PÉI face aux mesures proposées par les universités.

Résultats

Selon les PÉI, les mesures déployées par les universités québécoises couvraient cinq aspects principaux de la vie étudiante : les cours et la recherche, les évaluations des apprentissages, les ressources d'aide,

les finances personnelles et la santé mentale et physique. Lors de la recherche, les PÉI ont également été invitées à identifier des mesures non prises par les universités. Enfin, elles ont pu exprimer leur appréciation sur l'ensemble des mesures prises par les universités.

Les mesures relatives aux cours et la recherche

La toute première mesure relevée par les PÉI concernant les cours et la recherche est la suspension des activités dans l'ensemble des universités afin de respecter les normes établies par les autorités de la santé publique du Québec³ :

On n'a pas eu un accès aux cours. Ce qui fait que, bin clairement, j'ai un manque au niveau de mes apprentissages des cours qui se sont arrêtés à cette session-ci. [...] J'aime mon université, mais c'est sûr qu'ils n'ont pas fait un bon *move* en arrêtant les cours. (Étudiante, âge non partagé)

Puis, quelques semaines plus tard, voire quelques mois dans certains cas, les universités ont mis en place les cours à distance (en ligne) de manière synchrone et asynchrone. Résignées, des PÉI ont raconté ne pas avoir apprécié ces mesures :

Par rapport à mes cours, euh, bin, ça dépend en fait. Il y a des cours qui se sont très très bien donnés à distance. Les profs étaient à l'aise. Ils avaient retravaillé leur cours pour que ça soit donné à distance, pas de problème ! Il y a d'autres cours où ça a été quand même une très grosse catastrophe ! [...] Euh, après, ce qui a été très dur en fait, c'est surtout, alors c'est en mars, on a eu un retour en fait, moi, je l'ai trop bien vécu. Je n'ai jamais été aussi heureuse d'être en cours, euh, j'avais un seul cours à l'Université en présentiel et on est retombé en zone rouge⁴ donc on est retombé à distance. Ça, ça a été trop dur en fait de nous le donner et de nous le reprendre. Je trouve ça tellement difficile à se dire bon bin, on va se remettre devant un écran. (Étudiante, âge non partagé)

Lorsque les universités ont redonné accès à leurs installations, les PÉI rencontrées se remémorent plusieurs directives sanitaires qui étaient alors imposées (distanciation, port du masque, nettoyage des mains, etc.) :

Hum, yes I think they also just follow the government restrictions, like whenever we enter the university we have to kind of like measure our symptoms, using application, and they are having some sanitation stuff... Yes, I think, same as other public places. (Étudiante, âge non partagé)

Quant aux activités reliées aux cours et à la recherche qui devaient se dérouler à l'étranger (les stages à titre d'exemple), les PÉI racontent qu'elles ont été annulées. Ces dernières ont noté que du matériel informatique a été prêté et/ou acheté par les universités québécoises pour que les personnes étudiantes soient équipées à la maison pour suivre les cours. Les PÉI ont également observé que les universités québécoises ont acquis beaucoup de nouvel équipement informatique pendant la pandémie de COVID-19 afin d'assurer le bon déroulement des activités dans le respect des règles sanitaires :

Euh, donc, euh, voilà et après, par contre, ça a été quand même bien parce que l'été, ils ont beaucoup travaillé et, euh, il y a eu une installation de caméra dans pratiquement toutes les classes, euh, pour pouvoir faire des cours. Euh, il y a eu, euh, après, il y avait, bin, euh, pour les labos, etc. (Étudiant, 25 ans)

³ Chaque province canadienne est responsable de l'établissement de ces normes.

⁴ Le gouvernement du Québec instaure vers la fin de l'été 2020 un système d'alerte et d'interventions régionales qui se divise en quatre niveaux de couleurs allant du plus faible au plus intense : vert, jaune, orange et rouge. Le dernier niveau était celui qui comportait le plus de restrictions.

Les mesures touchant l'évaluation des apprentissages

Concernant les mesures relatives aux évaluations des apprentissages, mises en place par les universités québécoises, les critiques étaient plus vives de la part des PÉI voire elles témoignaient de situations qui ont porté préjudice à certaines personnes. C'est le cas pour l'inscription de la mention « succès » dans certains cours. Des PÉI n'ont pas pu augmenter leur moyenne cumulative générale (cote Z) ce qui a eu des impacts sur leurs études à temps plein et la poursuite de leurs parcours académique :

Ouais, c'est ça! Ils ne nous ont pas donné le choix et en fait, c'est ça ! On n'a pas eu de notes en chiffres donc, euh, c'est ça ! Notre cote, notre cote Z en fait n'a pas bougé. Donc, euh, et puis la session dernière, donc, je ne sais pas si tu sais un peu comment ça fonctionne pour la pharmacie là. [...] On peut prendre des cours en fait qui nous, euh, qui nous donne accès à faire de la recherche pendant le BAC comme de la recherche en micro-thèse, c'est des cours qui demandent une certaine cote Z de base. Bon, je pense que c'est... En tout cas, à l'université, on le sait que la première année, ce n'est pas forcément nos meilleures notes parce qu'on a des cours qui sont difficiles, etc. Donc moi, ma première session, euh, clairement je n'ai pas eu des top notes. Je n'avais pas une cote hyper bonne. Je pense j'étais à 2.5, je crois que j'étais à 2.5 ou 2.6 en première session. Je n'ai pas eu de notes à l'hiver. Je n'ai pas pu augmenter ma cote donc, euh, à l'automne, je voulais faire le cours d'introduction à la recherche en tutorat avec un chercheur que je connais et en fait, euh, on m'a dit non. On m'a dit non parce que je n'avais pas une cote assez élevée. (Étudiante, âge non partagé)

Pour d'autres, ce sont les évaluations en ligne qui ont posé certains enjeux, telles la surcharge de travail et des inégalités dans la passation des examens :

Donc c'est ça, je trouve que l'université aurait pu prévoir une meilleure organisation et aussi voir, tu sais, par rapport au système d'évaluation parce qu'ils nous ont surchargés de dosiers, d'évaluations en ligne et tout, ce qui fait que l'année a été beaucoup plus difficile qu'elle aurait dû l'être. (Étudiante, 32 ans)

Les ressources d'aide mises en ligne

L'aide dans les universités québécoises a aussi pris la forme d'assistance en ligne pour aider entre autres aux démarches administratives et sur les plans technologiques. L'aide offerte en ligne correspondait à un accès à des personnes-ressources à distance, à des ateliers, des formations, des webinaires et/ou des rencontres virtuelles :

Je pense que l'Université aussi avait besoin d'un temps pour mettre tout en place parce que c'est vrai que les webinaires, etc. C'est plus récemment là, session d'hiver, qu'il y en a un peu plus même par exemple, on a quand même plus de courriels pour dire il y a tel webinaire si vous avez besoin de soutien, si vous avez besoin d'informations. Si vous avez besoin de telles informations, il y a ce webinaire que vous pouvez vous inscrire, etc. Je pense que c'était surtout le temps de le mettre en place, euh, tout le côté en ligne, etc. [...] Oui là, ils commencent à... Il y a de plus en plus quand même de choses qui sont mises en place pour, euh, même si ça reste toujours en ligne parce la situation n'a pas forcément toujours accès à l'université comme avant, mais il y a quand même beaucoup de choses qu'ils essaient de faire migrer ce qu'on faisait de manière présente comme les ateliers et les migrer avec ces ateliers-là, mais en ligne. (Étudiante, 31 ans)

Ce type d'aide présente un bilan mitigé étant donné que pour des PÉI cela a été d'une grande aide, tandis que pour d'autres PÉI, elles ont dû composer avec des personnes-ressources qui ont parfois donné de mauvaises informations ou qui n'avaient pas les informations requises :

Alors, moi, comme j'ai eu à passer la frontière en tant qu'étudiant international, ils m'ont beaucoup aidé et ils ont fait un suivi pour voir où j'en étais dans mon plan de quarantaine si

j'avais commencé à le rédiger, si j'étais arrivé donc j'ai fait ma quarantaine sans accroc, donc, il y avait vraiment quelqu'un pour faire un suivi. (Étudiant, 26 ans)

Moi, j'ai l'impression que les services étaient moins accessibles en fait parce que, quand je réfléchis, euh, les histoires du télétravail là, parce que les personnes, elles étaient accessibles que par courriel parce qu'il n'y avait pas de téléphone. On ne pouvait pas aller les voir à l'université donc c'était très dur de, par exemple tu vois moi, quand je dois m'inscrire à des cours, j'ai toujours besoin que le service des étudiants internationaux me débloque mon dossier et là, même pour les cours d'été, j'ai dû envoyer, je ne sais pas combien de courriels sans réponse, euh, j'ai appelé. J'ai dû appeler plusieurs fois avant d'avoir quelqu'un et même quand j'ai eu une personne, ça a été un échange très impersonnel. Je me suis dit, mais quand même, je ne sais pas la personne qui s'occupe des étudiants internationaux, elle pourrait avoir un humour, je ne sais pas comment ça va? [...] Je ne sais pas. Je trouve que c'est très, euh, toujours très impersonnel et puis je sais qu'il y a eu beaucoup de personnes qui ont eu des problèmes aussi pour joindre des services spécifiques à cause du télétravail, ce n'est pas comme tu passes devant le bureau de la personne puis tu as tout de suite une réponse à la question, mais des services quand même moins accessibles en général. (Étudiante, âge non partagé)

Les stratégies d'aide financière

En ce qui concerne l'aide financière, plusieurs universités vont mettre en place diverses formes d'aide financière. Parmi celles-ci, les PÉI ont mentionné les cartes cadeaux pour les achats alimentaires, des fonds particuliers, l'annulation sans frais des frais d'inscription et/ou la référence vers des organismes caritatifs dans le secteur communautaire :

Autant je trouve que le gouvernement n'a pas été très là, autant je trouve que mon institution a été particulièrement présente. Je pense que sans eux, je me serais retrouvé à la rue. Oui, parce que, euh, nous ne pouvons pas travailler. Euh, je n'aurais pas trouvé ma chambre. Euh, j'ai eu, je crois, trois mois d'impayés. Je suis aux résidences universitaires. Si c'était ailleurs, est-ce que le bailleur aurait compris? Je doute donc si j'ai pu rester là, c'est parce qu'effectivement, j'étais dans le milieu universitaire. (Étudiant, âge non partagé)

Or, plusieurs PÉI ont partagé leur colère à propos des droits de scolarité qu'ils ont dû payer aux universités sans avoir eu l'accès aux cours ou à l'ensemble des cours :

Euh, alors moi, je trouve que oui enfin, c'était très bien. Après, évidemment, il y a deux, trois choses, euh, que j'ai moins aimé par exemple, euh, j'avais un cours où on était censé avoir des laboratoires, mais on ne les a pas eus parce que justement, à cause du COVID, mais on a quand même payé le cours en entier. Il faut savoir qu'en tant qu'étrangère, les cours ça coûtent beaucoup plus cher et payer l'entièreté du cours alors qu'en fait au final on ne fait que la moitié en sachant qu'un cours c'est plus ou moins 700 dollars, bin ça fait quand même 700 dollars de gagné quoi et, euh, bin ça, je trouve ça un peu énervant de payer tout le cours alors qu'au final, on n'a fait que la moitié. (Étudiant, âge non partagé)

Les mesures concernant la santé mentale et physique

Quant aux mesures concernant la santé mentale et physique, les PÉI rencontrées ont identifié différentes formes d'aide qui ont été offertes par les universités québécoises et dont elles ont, somme toute, été assez satisfaites. À cet effet, les PÉI ont mentionné le soutien psychologique en ligne gratuit (dans certaines universités ce soutien était offert par des personnes étudiantes en psychologie), une offre variée de divertissement en ligne (spectacle, concert, etc.), des cliniques de vaccination sur les campus, l'application de mesures sanitaires sur les campus afin de garantir la santé de tous, des services pour faire les courses, etc. :

[...] j'ai pu appeler hier et puis avoir un vaccin pour le 2 juin parce que c'est ça, il y a une employée de l'université. Je ne sais plus c'est quoi son prénom, mais ça nous a envoyé un mail d'information pis elle disait que c'était possible d'avoir un rendez-vous avant la date. (Étudiant, 21 ans)

Résilience et confusion autour des mesures

Les PÉI rencontrées ont eu l'occasion pendant les entrevues de relever des mesures non prises par les universités québécoises pendant la pandémie. Les toutes premières semaines de la pandémie ont marqué les PÉI alors que l'ambivalence et la confusion régnait dans plusieurs universités québécoises. Pendant cette période, c'est la diffusion d'information tardive et contradictoire qui a généré beaucoup de stress et de situations délicates chez les PÉI notamment quant à leurs effets sur les papiers d'immigration, dont les permis d'étude gérés par le palier fédéral canadien :

Bien, nous on a plus de nouvelles de l'université. Du jour au lendemain, je n'ai plus de nouvelle de l'université. Euh, c'est vraiment, ça été ça le plus gros problème, parce que moi par rapport à l'immigration, ton permis d'étude et tout tu sais, faut faire quand même attention, mais on a plus de nouvelles. [...] Mais c'est ça, quand est-ce qu'on pouvait travailler... parce que normalement nous le permis d'étude on peut travailler à temps complet quand on est en vacances, mais là on avait plus de nouvelles de l'université. Est-ce qu'on doit attendre qu'on ait notre bulletin ? [...] Est-ce qu'on pouvait travailler à temps plein dans d'autres emplois qui étaient considérés comme essentiels ? Ça été compliqué aussi avant d'avoir des réponses quoi. [...] Ils nous ont envoyé des mails ? C'est ça. [...] Mais sinon genre les cours on les a adaptés, mais que quatre mois plus tard, on n'a pas eu de nouvelles. On n'a pas pu mettre les pieds à l'université pendant presque toute l'année. On a eu très peu de retours. [...] Rien. Ils ont attendu que vraiment les étudiants, ils commencent à se plaindre, genre peut-être en janvier cette année, on a commencé vraiment à recevoir des mails... « Si ça ne va pas, vous pouvez nous envoyer un mail ? ». Mais avant rien. Je ne peux pas dire qu'ils ont fait de la prévention ou quoi que ce soit. [...] Rien. Je ne recevais pas beaucoup de mail ou quoi que ce soit, non. Ils sont restés de rien à rien. C'est ça. Mais il a fallu qu'en janvier il y ait plus d'étudiants qui se plaignent en disant que là ça commence à être lourd sur le moral. Et c'est là qu'ils ont commencé à envoyer des mails comme quoi si on avait besoin de parler à quelqu'un il y avait une cellule psychologique, mais non. (Étudiante, 32 ans)

Des PÉI ont rapporté des initiatives étudiantes et ont témoigné de résilience lors de situations bien précises où des mesures par les universités n'ont pas été prises. Il est encourageant de constater que ces personnes se sont organisées pour combler leurs besoins dans une période d'incertitude :

Pendant les deux mois où l'université s'est fermée et du coup, il y a des étudiants qui ne touchaient plus leur bourse d'études, ils ont été sollicités justement par les associations d'étudiants pour essayer de trouver une solution pour aider les étudiants qui sont dans les difficultés financières donc ils ont levé des fonds justement pour, euh, aider ces étudiants-là. Je sais qu'il y en a comme certains qui ont aidé et je trouve ça très bien. (Étudiant, 26 ans)

Par ailleurs, une fois la période d'ambivalence passée, les informations sur les mesures transmises par les universités ont été plutôt jugées positives par les PÉI et ces personnes étaient en mesure de se remémorer les différentes formes et canaux de communication utilisés par les universités pour transmettre les messages aux populations :

Euh oui, ça a été clair, euh, je dirais que des fois, encore une fois, bin, c'est pas la faute des universités ce que je vais dire là, c'est plus justement parce que les mesures sont tout le temps en train de changer, on avait les informations un peu dernière minute pour, par exemple, organiser des événements ou autre, mais, par exemple, moi, pour mon terrain cet été, etc.,

mais je ne remettrais pas la faute sur les universités encore une fois parce que je pense que c'est au niveau des gouvernements et des régions que ça change. Euh, mais oui ça a été clair pis c'est juste que des fois, les délais étaient courts ou c'était comme surprenant, mais c'est ça. (Personne étudiante non-binaire, 21 ans)

Les PÉI rencontrées ont par ailleurs formulé des critiques quant au peu de contrôle dans l'application des règles sanitaires dans les résidences universitaires et quant à l'abandon des activités de jumelage entre personnes étudiantes locales et PÉI :

Exactement comme il y aurait pu y avoir, euh, il aurait pu y avoir du mentorat comme du jumelage entre étudiants pour comme tsé essayer de travailler différemment ou se donner des coups de main, mais ça, il n'y en a pas eu. (Étudiante, 28 ans)

Évaluations positives ou négatives des mesures proposées par les universités selon les expériences vécues des PÉI

Bien que la pandémie ait pris de nombreuses universités au dépourvu, la volonté de répondre au défi tout en aidant les PÉI était manifeste. En effet, les PÉI rencontrées ont rapporté différentes mesures que les universités québécoises ont adoptées et mises en place pour répondre aux besoins induits par la situation de confinement. Également, malgré certaines expériences difficiles vécues par des PÉI, leurs opinions sur les mesures mises en place par leur université étaient généralement plutôt positives:

Ils ne me font que des fleurs genre, je ne peux vraiment pas me plaindre. Ils sont, ouais, très très efficaces. (Étudiante, 28 ans)

Des expériences positives rapportées, ce sont la flexibilité et la disponibilité du personnel qui ont plus particulièrement marqué les PÉI :

En fait, je suis plus critique envers l'université qu'envers les membres de la communauté universitaire parce que, euh, je trouve que les individus sont vraiment essentiels justement pour l'adaptation, la souplesse, apporter le côté humain pis il y a quand même des règles parfois très strictes, euh, pis qui peuvent justement être inhumaines à certains niveaux pis très, parfois, injustes pis les humains ajoutent un peu dans les rouages pour rendre ça plus humain pis faciliter pis moi, vraiment, je tiens vraiment à souligner, oui, vraiment le côté humain des professionnels qui étaient là pour moi. Bin les profs, mais aussi des agents administratifs. Ils ont vraiment fait un travail formidable vu le contexte pis même avant. Je dis aussi par rapport à mes règles. Au registrariat, on me disait que non, je ne pouvais pas et le prof adaptait la règle, hum, pis, euh, c'est ça ! (Étudiante, 29 ans)

Comme nous l'avons soulevé, il y a cependant eu une variabilité en ce qui concerne la qualité des réponses des universités, ce qui a eu un impact non négligeable sur des PÉI qui, à titre d'exemple, souffraient en silence du confinement imposé, ce qu'exprime la participante suivante :

L'université a fait quoi pendant la pandémie pour nous ? Sauf qu'ils nous ont donné l'accès aux ordinateurs, rien... L'université nous a fait rien. [...] C'est les courriels oui ! On voit tout le temps des courriels pour nous informer les nouvelles restrictions, mais pour certaines étudiantes, c'était vraiment difficile pour eux la pandémie, mais personne... Personne ne les aidait. (Étudiante, âge non partagé)

Si les PÉI étaient capables d'identifier les mesures et services offerts par les universités pendant la pandémie de COVID-19, soulignons que des PÉI ont dit ne pas y avoir eu recours malgré leur opinion plutôt positive sur ces mesures et ces services :

Oui là, il y avait des ressources qui étaient proposées aux étudiants, il y avait comme un souci pour la santé mentale dans les universités que je remarque. On reçoit quand même des ressources et des courriels à ce sujet-là pis ça, [...]. C'est juste que moi, par choix, je n'allais pas vers ces ressources-là, mais il y en a et je trouve que c'est quand même assez clair (Personne étudiante non-binaire, 21 ans).

Parmi les raisons évoquées par les PÉI qui n'ont pas utilisé les services des universités, il y avait le manque de temps ou l'absence de besoin. Les PÉI qui n'ont pas utilisé les services offerts par les universités ont rapporté que ce choix ne leur a pas nui :

Bin, personnellement, sur ces services-là, je n'ai pas trop mis le focus là. Ouais parce que je n'avais pas vraiment besoin d'une assistance donc, euh, psychologique, donc, euh, tout ce qui est financière aussi bin, euh, je n'en ai pas reçu, mais ça n'a rien changé puisque, euh, ouais, j'arrive à me prendre en charge là, donc. (Étudiant, âge non partagé)

Jusque-là, les expériences et perceptions, partagées par les PÉI, sur les mesures prises ou non par les universités québécoises pendant la pandémie de COVID-19 nous ont permis d'identifier des actions qui ont été favorables aux PÉI et d'autres qui ne l'ont pas été. Le tableau 1 résume l'ensemble des faits saillants de la recherche selon les sept catégories de réponse. Plus bas, nous proposerons des pistes d'amélioration pour chaque catégorie de réponse.

Tableau 1

Faits saillants selon les catégories de réponse sur les mesures et les services offerts dans les universités québécoises pendant la pandémie de COVID-19 et expérimentés par les PÉI

Catégories de réponse	Faits saillants
1. Les mesures relatives aux cours et à la recherche	<ul style="list-style-type: none"> • Suspension des activités. • Passage aux cours à distance. • Imposition de directives sanitaires dans les établissements lors de la reprise des activités en présentiel. • Annulation des activités reliées aux cours et à la recherche qui devaient se dérouler à l'étranger.
2. Les mesures touchant l'évaluation des apprentissages	<ul style="list-style-type: none"> • Situations préjudiciables dans l'inscription de la mention succès. • Enjeux de surcharge de travail et d'inégalités dans la passation des examens.
3. Les ressources d'aide offertes en ligne	<ul style="list-style-type: none"> • Soutien en ligne sur le plan technologique et des démarches administratives. • Assistance inégale et variable.
4. Les stratégies d'aide financière	<ul style="list-style-type: none"> • Formes variées d'aide financière (cartes cadeaux, fonds particuliers, annulation des frais d'inscription, référence vers des organismes caritatifs, etc.). • Mécontentement vis-à-vis du maintien des frais de scolarité malgré l'offre de cours modifiée et/ou annulée. • Confusion autour du recours à la Prestation canadienne d'urgence (PCU) et la Prestation canadienne d'urgence pour étudiants (PCUE).
5. Les mesures concernant la santé mentale et physique	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfaction autour des différentes formes d'aide offertes (soutien psychologique en ligne gratuit, divertissement en ligne, etc.).

Catégories de réponse	Faits saillants
6. Résilience et confusion autour des mesures	<ul style="list-style-type: none"> Diffusion d'informations tardives et contradictoires au tout début du confinement. Abandon des activités de jumelage. Peu de contrôle dans l'application des règles sanitaires dans les résidences universitaires. Initiatives étudiantes pour combler les mesures non prises.
7. Évaluations positives ou négatives des mesures proposées par les universités selon les expériences vécues des PÉI	<ul style="list-style-type: none"> Satisfaction plutôt générale sur les mesures prises par les universités. Appréciation de la flexibilité et de la disponibilité du personnel. Par manque de temps ou absence de besoin, certains PÉI n'ont pas utilisé les services offerts.

Discussion

Comme présenté, les différentes mesures et services offerts dans les universités québécoises pendant la pandémie de COVID-19, tels qu'expérimentés par les PÉI, ont eu des effets à la fois positifs et négatifs sur leur qualité de vie. En raison de leur plus grande vulnérabilité, ces personnes ont également présenté des niveaux de stress, de dépression et d'anxiété plus sévères que d'autres populations confinées (Odriozola-González et al., 2020). Notre recherche révèle que les mesures mises en place par les universités québécoises ont, de manière générale, aidé à améliorer la situation des PÉI. Parmi les mesures identifiées par les PÉI, les soutiens financier et psychologique paraissent avoir été appréciés et utiles pour les PÉI qui en avaient besoin. En revanche, les mesures sur les évaluations des apprentissages semblent avoir porté préjudice aux PÉI en limitant l'avancement dans les parcours académiques comme identifié dans l'étude de Sahu (2020). Dans le cadre de notre recherche, des PÉI ont partagé des exemples de situations personnelles où des mesures sur les évaluations ont eu pour effet d'abaisser leur moyenne cumulative générale, bloquant ainsi l'accès à certains cours pour ces personnes étudiantes. Afin d'améliorer leur qualité de vie en contexte de pandémie et face à des mesures préjudiciables ou non-prises par les universités québécoises, les PÉI rencontrées ont fait état, notamment, de persévérence, d'auto-motivation, de proactivité et de résilience, et ce, comme rapporté dans les travaux antérieurs (Farhat, 2021; Rouet et al., 2021).

Pour chaque catégorie de réponse de la recherche, nous proposons dans le tableau 2 des pistes d'amélioration qui pourraient être mises en place par les universités qui accueillent des PÉI.

Tableau 2

Pistes d'amélioration selon les catégories de réponse sur les mesures et services offerts dans les universités québécoises pendant la pandémie de COVID-19 et expérimentés par les PÉI

Catégories de réponse	Pistes d'amélioration
1. Les mesures relatives aux cours et à la recherche	<ul style="list-style-type: none"> Éviter les annulations de cours et d'activités de recherche et offrir des alternatives au PÉI (p.ex. projet dirigé).
2. Les mesures touchant l'évaluations des apprentissages	<ul style="list-style-type: none"> Offrir des alternatives de notation et de passation des examens aux PÉI dont le dossier académique est potentiellement affecté par l'inscription de la mention succès pendant une situation d'urgence comme la pandémie.
3. Les ressources d'aide offertes en ligne	<ul style="list-style-type: none"> Maintenir une offre variée d'aide à distance.

Catégories de réponse	Pistes d'amélioration
4. Les stratégies d'aide financière	<ul style="list-style-type: none"> Maintenir une offre variée d'aide financière Prévoir des modalités de remboursement ou de crédit des frais de scolarité lorsque des activités doivent être modifiées en tout ou en partie. Former le personnel et informer les personnes étudiantes sur les modalités d'aides financières possibles dans un contexte de pandémie : organiser des ateliers virtuels.
5. Les mesures concernant la santé mentale et physique	<ul style="list-style-type: none"> Maintenir une offre variée d'aide physique et mentale. Informier à propos des ressources à proximité. Par exemple, adapter ou distribuer des répertoires existants comme celui-ci produit par région administrative : https://intercultureltechnologies.ca/uploads/repertoire-orgqc-v3-20022024.pdf
6. Résilience et confusion autour des mesures	<ul style="list-style-type: none"> Informier rapidement les personnes étudiantes des changements. Maintenir les activités de jumelage en tenant compte des règles sanitaires mises en place. Offrir des services dans les résidences universitaires en tenant compte des règles sanitaires mises en place. Effectuer des suivis auprès de ces personnes étudiantes.
7. Évaluations positives ou négatives des mesures proposées par les universités selon les expériences vécues des PÉI	<ul style="list-style-type: none"> Documenter les services utilisés et non utilisés (par quel(s) groupe(s) et pour quel(s) motif(s)). Mettre en place un mécanisme d'évaluation à court, moyen et long terme des besoins des PÉI.

En plus de ces pistes d'amélioration, et en ce qui concerne la mise en place de différentes mesures en contexte de pandémie, il serait enfin important dans l'avenir de tenir compte des particularités des PÉI. La reconnaissance des spécificités des différents groupes et communautés caractérise l'orientation pluraliste de la diversité (White, 2017), mais elle doit prendre en compte les divers niveaux organisationnels comme l'explique Frozzini (2020, 2024). À titre d'exemples, quelques-unes des particularités des PÉI fréquentant des universités québécoises sont relevées par Frozzini et Tremblay (2020) et devraient être prises en compte dans l'établissement de mesures par les universités en contexte de pandémie, à savoir a) l'importance pour ces PÉI de la présence et de la disponibilité des personnes enseignantes ; b) la barrière de la langue (offrir des services dans différentes langues ou embaucher des interprètes) ; c) les différences culturelles (mécompréhension des codes reliés aux interactions en classe en mode présentiel et assurément en mode virtuel aussi) et c) le besoin de suivis auprès de ces personnes. De plus, le renforcement des compétences interculturelles des décideurs dans les institutions d'enseignement, compétences liées à la capacité de reconnaître et d'utiliser le savoir culturel comme une source d'apprentissage, permettrait de concevoir des interventions, des programmes et des politiques efficaces envers les PÉI (Bérubé et al., 2018 ; Frozzini et Tremblay, 2020), et ce, tout particulièrement en temps de pandémie. Enfin, tenir compte des cinq axes de la compétence interculturelle proposés par Muñoz (2007) ainsi que de ses différents niveaux d'implantation : individuel, collectif et organisationnel (Côté et al., 2020), permettraient aux décideurs de posséder les habiletés minimales requises pour gérer les situations de rencontres interculturelles où des écarts dans la manière de penser, de dire ou de faire peuvent se présenter.

Conclusion

Les principales limites de notre étude se rapportent au moment pendant lequel ont été conduits les entretiens. Réalisés à l'an 2 de la pandémie de COVID-19, nous n'avons pas toutes les données sur le parcours académique complet des PÉI rencontrées. Il est possible qu'un rééquilibrage se soit produit, notamment sur leur moyenne cumulative générale (cote Z). Des analyses plus fines pourraient également être menées en tenant compte plus précisément des catégories des PÉI (origine nationale et genre), ce

qui permettrait de mettre en place des mesures susceptibles d'améliorer les pratiques et de réduire leurs effets négatifs sur la qualité de vie. Quant aux forces de notre étude, elles correspondent à l'identification des différentes mesures déployées ou non par les universités québécoises, le niveau d'appréciation et les stratégies d'adaptation des PÉI, telles la persévérence, l'auto-motivation, la proactivité et la résilience afin d'améliorer leur qualité de vie en contexte de pandémie et face à des mesures non-prises par les universités québécoises. Ces principaux constats nous ont permis d'identifier les particularités des PÉI, de mettre l'accent sur la reconnaissance des spécificités des différents groupes et communautés ainsi que sur le renforcement des compétences interculturelles des décideurs dans les institutions d'enseignement. Ces ajustements permettraient de concevoir des interventions, des programmes et des politiques efficaces envers les PÉI, et ce, tout particulièrement en temps de pandémie. Jusque-là, les travaux sur les mesures des universités qui ont investigué la situation des PÉI en contexte de pandémie comme le nôtre ont plutôt été de type descriptif (description des mesures mises ou pas en place) et non analytique sur ces mesures. Des travaux de cette nature permettraient de mieux comprendre les expériences vécues par les PÉI pendant la pandémie de COVID-19. Dans l'avenir, il serait important et pertinent de documenter les compétences interculturelles en contexte universitaire et d'identifier à la fois celles déployées et maîtrisées ou non par les enseignants et les PÉI. Peu d'études ont abordé cet enjeu organisationnel dans les universités québécoises. Notons toutefois en conclusion que la pandémie a exacerbé la position de vulnérabilité des PÉI et notre recherche permet d'identifier quelques pistes d'amélioration, à savoir, des plans de préparation à une pandémie, de l'aide accrue aux PÉI dans leurs différentes demandes et besoins et le renforcement des plateformes pour permettre aux PÉI de poursuivre leurs études à l'étranger.

Références

- Alladatin, J., Gnanguenon, A., Borori, A. et Fonton, A. (2020). Pratiques d'enseignement à distance pour la continuité pédagogique dans les universités béninoises en contexte de pandémie de COVID-19 : les points de vue des étudiants de l'Université de Parakou. *Revue internationale des technologies en pédagogie universitaire / International Journal of Technologies in Higher Education*, 17(3), 163–177. <https://doi.org/10.18162/ritpu-2020-v17n3-16>.
- Andrieu, B. (2012). *L'auto santé. Vers une médecine réflexive*. Armand Colin.
- Axtra. (2021). *Les impacts de la COVID-19 au Québec. Revue de la littérature*. <https://axtra.ca/wp-content/uploads/2021/05/Revue-de-litterature-ImpactCOVID.pdf>.
- Beagan, B. L. (2015). Approaches to culture and diversity: A critical synthesis of occupational therapy literature. *Canadian Journal of Occupational Therapy*, 82(5), 272-282. <https://doi.org.proxy.bib.uottawa.ca/10.1177/0008417414567530>
- Belkhodja, C. (2011). La migration internationale : l'émergence de l'étudiant mobile. *Diversité canadienne*, 8(5), 3-10. https://publications.gc.ca/collections/collection_2011/pc-ch/CH2-3-8-5.pdf.
- Bérubé, F., Bourassa-Dansereau, C., Frosszini, J., Gélinas-Proulx, A. et Rugira, J.-M. (2018). *Les étudiant.e.s internationaux-ales dans le réseau des universités du Québec : Pour une meilleure connaissance des interactions en contexte interculturel*. Université du Québec.
- Bonneville, L., Grosjean, S., et Lagacé, M. (2007). *Introduction aux méthodes de recherche en communication*. Gaëtan Morin.
- Bourassa-Dansereau, C. (2020). Venir d'ailleurs et étudier à l'UQAM : grandeurs et misères de la communication interculturelle en milieu universitaire. *Alterstice*, 9(2), 77-89.
- Bozhurt, A., Jung, I., Vladimirschi V., Schuwer R., Egorov G., Lambert S.R., Al-Freih M., Pete J., Olcott J.D., Rodes V., Aranciaga I., Bali M., Alvarez J.A.V., Roberts J., Pazurek A., Raffaghelli J.E., Panagiotou N., de Coëtlogon P., Shahadu S. et al. (2020). A global outlook to the interruption of education due to COVID-19 Pandemic: Navigating in a time of uncertainty and crisis. *Asian Journal of Distance Education*, 15(1), 1-126. <https://doi.org/10.5281/zenodo.3878572>.
- Burton, A., Hugues, M. et Dempsey, R. C. (2017). Quality of life research: A case for combining photo-elicitation with interpretative phenomenological analysis. *Qualitative Research in Psychology*, 14(4), 375-393. <https://doi.org/10.1080/14780887.2017.1322650>.

- Champagne, E. et Granja, A. D. (2021). Les répercussions de la pandémie COVID-19 sur l'organisation et la gouvernance des universités. *Cahiers de recherche du Centre d'études en gouvernance*, 02/21/FR. <https://doi.org/10.20381/tz0c-wr36>.
- Comité consultative de lutte contre la pauvreté et l'exclusion. (2021). *Avis préliminaire portant sur les impacts de la pandémie sur les populations vulnérables*. https://www.cclp.gouv.qc.ca/publications/pdf/CCLP_avis_impact_pandemie.pdf.
- Corrigan, J. D., Bogner, J. A. Mysiw, W. J. et al. (2001). Life satisfaction after traumatic brain injury. *Journal of Head and Trauma Rehabilitation*, 16(6), 543-555.
- Côté, M. (2021). La mobilité internationale étudiante postsecondaire et la COVID-19 : Quelles sont les incidences de la pandémie sur les étudiants internationaux et leur environnement [mémoire de maîtrise, Université de Montréal]. Papyrus. <https://doi.org/1866/25661>.
- Côté, D., Dubé, J., Bastien, N. et Gravel, S. (2020). *Développer le contenu d'un outil d'aide à l'amélioration des compétences interculturelles des intervenants de la CNESST à partir d'une démarche de coconstruction*, Rapport de recherche (R-1101), IRSST, 109p. R-1101. pdf (irsst.qc.ca).
- Dussault, E.-L. et Doray, P. (2021). *Une catastrophe « au ralenti » : la pandémie de COVID-19 et l'enseignement supérieur au Québec et ailleurs*. Québec. https://chairejeunesse.ca/wp-content/uploads/2022/11/CRJ_PANDEMIE_ENS_SUP_VFF.pdf.
- Fédération étudiante collégiale du Québec. (2021). *Derrière ton écran, une enquête de la FECQ sur les impacts de la COVID-19 sur la condition étudiante au collégial*. <https://eduq.info/xmlui/bitstream/handle/11515/38058/enquete-derriere-ecran-rapport-final-fecq-2021.pdf?sequence=2&isAllowed=y>.
- Firang, D. (2020). The impact of COVID-19 pandemic on international students in Canada. *International Social Work*, 63(6), 820-824. <https://doi.org.proxy.bib.uottawa.ca/10.1177/0020872820940030>
- Frahat, Z. (2021). Les expériences d'adaptation d'étudiants internationaux en sciences infirmières aux cycles supérieurs dans un milieu universitaire francophone au Québec : perspectives d'étudiants [mémoire de maîtrise inédit]. Université de Montréal.
- Frozzini, J. (2020). L'articulation des niveaux organisationnels lors des interactions des étudiants internationaux : État de la situation dans diverses régions du Québec (Canada). *Alterstice*, 9(2), 13-20.
- Frozzini, J. (2024). System intertwining and immigration action plans : The case of a provincial funding program in Quebec (Canada). *Humans*, 4(1), 50-65. <https://doi.org/10.3390/humans4010004>.
- Frozzini, J. et Tremblay, É. (2020). Le vécu des étudiants internationaux dans une région éloignée du Québec : interactions et resocialisation, le cas de l'UQAC. *Alterstice*, 9(2), 34-48.
- Frozzini, J., Lévy, J., Côté, D., Dubé, J., Bérubé, F., Andjari Tounkara, A. et Bernard, G. (2023a). Les usages sociaux des technologies de l'information et de communication chez les étudiant·es internationaux en période de confinement lié à la pandémie de la COVID-19. *Communiquer. Revue de communication sociale et publique*, 36. <https://journals.openedition.org/communiquer/10418>.
- Frozzini, J., Lévy, J., Côté, D. et Bérubé, F. (2023b). Usages académiques des TIC et qualité de vie des étudiant·es internationaux·ales résidant au Québec pendant le confinement COVID-19. *Revue des sciences de l'éducation*, 49(3). <https://doi.org/10.7202/1114359ar>.
- Gélinas-Proulx, A., Parrado Mora, E. J. et Desautels, M. (2020). Interactions et compétence interculturelle communicationnelle à l'UQO, une université québécoise de région accueillant peu d'étudiants internationaux. *Alterstice*, 9(2), 21-33.
- Girard, V. et Bérubé, F. (2020). Interactions des étudiants internationaux à l'UQTR : le point de vue d'étudiants résidants du pays d'accueil sur leurs interactions avec des étudiants internationaux. *Alterstice*, 9(2), 49-62.
- Hall, S. (2020, 20 avril). *A global view of the pandemic's effect on higher education*. The Century Foundation. <https://bit.ly/3yj3NP9>.

- Henderson, S., Horne, M., Hills, R. et Kendall, E. (2018). Cultural competence in healthcare in the community: A concept analysis. *Health and Social Care in the Community*, 26(4), 590-603. <https://doi.org/10.1111/hsc.12556>.
- Kumar, N. (2016). Interviewing against the odds. Dans S. Kubitschko et A. Kaun (dir.), *Innovative Methods in Media and Communication Research*. (p. 207-220) Palgrave Macmillan Cham.
- Lévy, J., Frozzini, J., Grégoire, A., Welsh, N. et White, B. (2020, 3 décembre). La Covid-19 et ses répercussions sur la santé des étudiants internationaux : recension bibliographique. Communication présentée au Colloque virtuel sur les impacts de la Covid-19 sur la recherche et les étudiants. Réseau de recherche en santé des populations du Québec.
- Lévy J., Frozzini, J., Guevara Espinar, M. D., Dubé, J., Côté, D., Bérubé, F., Bernard G., et Andjari Tounkara, A. (2024). Les répercussions de la Covid-19 sur la qualité de vie des étudiant.e.s internationaux/ales fréquentant des universités québécoises : une perspective qualitative. *Nouvelles pratiques sociales*, 34(1), 93-115. <https://doi.org/10.7202/1114802ar>.
- Magnan, M. O., De Oliveira Soares, R., Liu, Y. et Araneda, F. M. (2022). « One student said that the Chinese girl doesn't speak French very well » : microagressions raciales et linguistiques vécues par des étudiantes et étudiants internationaux chinois dans les universités avant et pendant la COVID-19 au Québec. *Comparative and International Education/Éducation comparée et internationale*, 51(1), 109-125. <https://doi.org/10.5206/cieeci.v51i1.14497>.
- Muñoz, J. P. (2007). Culturally responsive caring in occupational therapy. *Occupational Therapy International*, 14(4), 256-280.
- Montreuil, M., Tazopoulou, E. et Truelle, J.-L. (2009). La qualité de vie ou l'intérêt de la subjectivité de l'opinion individuelle. *Noesis*, 2, 133-143.
- Odriozola-González, P., Planchuelo-Gómez, Á., Irurtia, M. J., et De Luis-García, R. (2020). Psychological effects of the COVID-19 outbreak and lockdown among students and workers of a Spanish university. *Psychiatry Research*, 290, article 113108. <https://doi.org/10.1016/j.psychres.2020.113108>.
- Pedró, F. (2020). COVID-19 y educación superior en América Latina y el Caribe: efectos, impactos y recomendaciones políticas. Dans Fundación Carolina (Ed.), *La educación superior en Iberoamérica en tiempos de pandemia. Impacto y respuestas docentes*, (p. 23-37). <https://bit.ly/3Arqx1Y>.
- Rennie, C. et Frozzini, J. (2020). Internationalisation des études en région au Québec : défis et promesses au cœur des interactions à l'UQAR. *Alterstice*, 9(2), 63-76.
- Rouet, G., Raytcheva, S. et Côme, T. (2021). La COVID-19 et l'organisation des études universitaires : injonctions et adaptations. *Revue AIRMAP*, 9(4), 81-98. <https://www.cairn.info/revue-gestion-et-management-public-2021-4-page-81.htm>.
- Saddik, B., Hussein, A., Sharif-Askari, F. S., Kheder, W., Temsah, M.-H., Koutaich, R. A., Haddad, E. S., Al-Roub, N. M., Marhoon, F. A., Hamid, Q., et Halwani, R. (2020). Increased levels of anxiety among medical and non-medical university students during the COVID-19 pandemic in the United Arab Emirates. *Risk Management and Healthcare Policy*, 13, 2395-2406. <https://doi.org/10.2147/RMHP.S27333>.
- Sahu, P. (2020). Closure of universities due to coronavirus disease 2019 (COVID-19): Impact on education and mental health of students and academic staff. *Cureus*, 12(4) <https://doi.org/10.7759/cureus.7541>.
- Serebrin, J. (2023, 24 août). Les universités québécoises tiennent à maintenir le nombre d'étudiants étrangers. *La Presse*. <https://www.lapresse.ca/actualites/2023-08-24/les-universites-quebecoises-tiennent-a-maintenir-le-nombre-d-etudiants-etrangers.php>.
- Smith, S. A., Flowers, P. et Larkin, M. (2009). *Interpretative phenomenological analysis: Theory, method and research*. SAGE.
- Statistiques Canada. (2011). *Définition de étudiants internationaux*. <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/81-004-x/2010006/def/intlstudent-etudiantetranger-fra.htm>.

- Union étudiante du Québec. (2021). *Santé psychologique étudiante universitaire*. <https://unionetudiante.ca/Media/publicDocuments/Rapport-Enquete-sur-la-Sante-psychologique-COVID-2020.pdf>.
- White, B. W. (2017). Pensée pluraliste dans la cité : L'action interculturelle à Montréal. *Anthropologie et Sociétés*, 41(3), 29-58. <https://doi.org/10.7202/1043041ar>.