

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À TROIS-RIVIÈRES

L'INSERTION SOCIOPROFESSIONNELLE DES IMMIGRANTS-ENTREPRENEURS ET  
LA COMMUNICATION INTERCULTURELLE : COMMENT LES ENTREPRENEURS  
IVOIRIENS TISSENT LES LIENS AVEC LA POPULATION TRIFLUVIENNE DANS LE  
CADRE DE LEURS ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES ?

MÉMOIRE PRÉSENTÉ  
COMME EXIGENCE PARTIELLE DE LA  
MAÎTRISE EN COMMUNICATION SOCIALE

PAR  
PADRE LILI CHRISTIANE BOLI

NOVEMBRE 2025

Université du Québec à Trois-Rivières

Service de la bibliothèque

Avertissement

L'auteur de ce mémoire, de cette thèse ou de cet essai a autorisé l'Université du Québec à Trois-Rivières à diffuser, à des fins non lucratives, une copie de son mémoire, de sa thèse ou de son essai.

Cette diffusion n'entraîne pas une renonciation de la part de l'auteur à ses droits de propriété intellectuelle, incluant le droit d'auteur, sur ce mémoire, cette thèse ou cet essai. Notamment, la reproduction ou la publication de la totalité ou d'une partie importante de ce mémoire, de cette thèse et de son essai requiert son autorisation.

**TABLEAUX ET FIGURES V**

**LISTE DES ACRONYMES VI**

**REMERCIEMENTS VIII**

**RÉSUMÉ X**

**INTRODUCTION 1**

1.1 MISE EN CONTEXTE 6

1.2 CADRE CONCEPTUEL 8

*1.2.1 Définir les termes de la recherche 9*

1.2.1.1 La communication interculturelle 9

1.2.1.2 L'entrepreneur 10

1.2.1.3 Les immigrants 11

*1.2.2 Les concepts 14*

1.2.2.1 L'acculturation 15

1.2.2.2 L'adaptation 16

1.2.2.3 L'intégration 18

1.2.2.4 La communication interpersonnelle 21

1.2.2.5 L'impact de la culture 24

1.2.2.6 Le choc culturel 25

1.3 LA RECENSION DES ÉCRITS 27

*1.3.1 Pertinence de la recherche 35*

1.3.1.1 Pertinence scientifique 35

1.3.1.2 Pertinence sociale 36

1.4 QUESTIONS DE RECHERCHE 38

*1.4.1 Le portrait de la ville de Trois-Rivières 40*

1.4.1.1 La ville de Trois-Rivières 40

1.4.1.2 La population de Trois-Rivières 40

1.4.1.3 La population ivoirienne au Québec et à Trois-Rivières 42

**2 MÉTHODOLOGIE 44**

2.1 POSITIONNEMENT ÉPISTÉMOLOGIQUE : APPROCHE QUALITATIVE ET INTERPRÉTATIVE 45

*2.1.1 Méthodologie utilisée 45*

*2.1.2 Échantillon étudié 46*

*2.1.3 Les critères d'inclusion ou d'exclusion des participants 46*

*2.1.4 Modalités de recrutement des participants 48*

*2.1.5 Méthode de collecte des données 50*

*2.1.6 Instruments de collecte des données 51*

- 2.1.7 Modalités d'analyse des données 52
- 2.1.8 Considérations éthiques 52

### **3 RÉSULTATS 54**

- 3.1 DIFFÉRENTS MOTIFS AYANT MENÉ LES PARTICIPANTS À L'IMMIGRATION 55
  - 3.1.1 Les premières expériences professionnelles 56
  - 3.1.2 Une destination francophone stratégique 57
  - 3.1.3 Les raisons familiales 58
  - 3.1.4 Les études 59
  - 3.1.5 Le système de santé 59
  - 3.1.6 La qualité de vie 60
- 3.2 L'INTÉGRATION PROFESSIONNELLE 62
  - 3.2.1 La reconnaissance des diplômes et des expériences professionnelles 63
  - 3.2.2 Le choc culturel 65
  - 3.2.3 La méconnaissance culturelle 66
  - 3.2.4 La barrière linguistique 68
  - 3.2.5 Le retour aux études : une stratégie d'intégration et de repositionnement professionnel 69
- 3.3 LA CRÉATION D'ENTREPRISE : UN VECTEUR D'AUTONOMIE ET D'INTÉGRATION 70
- 3.4 LES STRATÉGIES DE COMMUNICATION : CIBLE, GESTION DE CONFLITS, STRATÉGIES DE PERSUASION 74
  - 3.4.1 Le bouche-à-oreille : un outil de communication à double tranchant 75
  - 3.4.2 Les réseaux sociaux : un levier incontournable de visibilité et d'engagement 76
  - 3.4.3 Adapter son vocabulaire : une compétence essentielle pour une communication inclusive 77
  - 3.4.4 Les compétences en communication interpersonnelle : un pilier des relations durables 78
  - 3.4.5 Les rencontres individualisées 80
- 3.5 LES RECOMMANDATIONS AUX FUTURS ENTREPRENEURS 81
  - 3.5.1 Sortir de sa zone de confort 81
  - 3.5.2 Une bonne communication 82

### **4 INTERPRÉTATIONS DES RÉSULTATS 84**

- 4.1 INTERPRÉTATION DES RÉSULTATS À LA LUMIÈRE DE LA LITTÉRATURE 85
  - 4.1.1 Acculturation 85
  - 4.1.2 Adaptation 88
  - 4.1.3 Intégration 89
  - 4.1.4 Communication interpersonnelle 91
  - 4.1.5 L'impact de la culture dans les échanges interpersonnels 94
  - 4.1.6 Choc culturel 96
- 4.2 LES FORCES ET LES LIMITES DE NOTRE RECHERCHE 98
  - 4.2.1 Les forces de notre recherche 99
  - 4.2.2 Les limites de ma recherche 100

### **CONCLUSION 102**

### **RÉFÉRENCES 105**

### **ANNEXES 124**

- ANNEXE 1 124
- ANNEXE 2 127
- ANNEXE 3 128
- ANNEXE 4 129



## **TABLEAUX ET FIGURES**

Tableau 1: Les fondements de la communication humaine 21

Tableau 2: Évolution de la population, Trois-Rivières, Mauricie et ensemble du Québec 41

Tableau 3 : Lieu de naissance des immigrants (le continent, le pays, Trois-Rivières) 41

Tableau 4: Récapitulatif de la création d'entreprises 72

Tableau 5 : Récapitulatif des participants 128

Tableau 6 : Récapitulatif de la vie au Québec 129

## **LISTE DES ACRONYMES**

AITRE : Association des Ivoiriens de Trois-Rivières et environs

ADE : agents de développement économique régional

BAnQ : Bibliothèque et Archives nationales du Québec

BDC: Banque de Développement du Canada

CEDEAO : Communauté économique des États de l'Afrique de l'Ouest

CI : communication interpersonnelle

CI : Côte d'Ivoire

CIC : Citoyenneté et Immigration Canada

CIUSSS MCQ : Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec

CHSLD : centre d'hébergement de soins à longue durée

CV : communication verbale

CNV : communication non verbale

IDE : Innovation et Développement économique Trois-Rivières

IRIS : Institut de recherche et d'informations socioéconomiques

ISQ : Institut de la statistique du Québec

FCCQ : Fédération des chambres de commerce du Québec

HEC : Hautes Études Commerciales

LIPR : la loi sur l'immigration et la protection des réfugiés

MIFI : ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration

NEQ : numéro d'entreprise du Québec

OCDE : Organisation de coopération et de développement économique

RMR : Région métropolitaine de recensement

RGPH : Recensement général de la Population et de l'Habitat

UQTR : Université du Québec à Trois-Rivières

Important : Dans le cadre de la rédaction de ce mémoire, nous avons eu recours à Microsoft Copilot, un outil d'intelligence artificielle, afin d'améliorer la clarté et la reformulation de certains passages. Toutefois, toutes les idées présentées ici sont le fruit de notre propre réflexion, et Microsoft Copilot a strictement servi à optimiser la présentation à travers une meilleure reformulation du texte conformément aux exigences académiques.

## Remerciements

**« En exprimant notre gratitude, nous ne devons jamais oublier  
que la plus grande reconnaissance n'est pas de formuler des mots,  
mais de les mettre en pratique. » John F. Kennedy**

La réalisation de ce mémoire représente bien plus qu'un simple aboutissement académique : c'est l'empreinte d'un parcours jalonné de doutes, de découvertes, de persévérance et, surtout, de rencontres marquantes. À tous celles et ceux qui ont croisé mon chemin et m'ont tendu la main, je souhaite exprimer ma profonde reconnaissance.

Je tiens à remercier tout particulièrement ma directrice de mémoire, Mme Farrah Bérubé, professeure agrégée, chercheuse et directrice des programmes de premier cycle en communication sociale à l'Université du Québec à Trois-Rivières (UQTR). Son encadrement rigoureux, son professionnalisme, ses précieux outils méthodologiques et ses conseils éclairés ont grandement nourri ma réflexion.

Ma reconnaissance s'adresse également à Mme Mireille Lalancette, professeure titulaire en communication sociale à l'UQTR, pour ses critiques constructives, sa rigueur intellectuelle et sa grande disponibilité. Son exigence m'a poussée à me dépasser, et ses conseils de rédaction ont été d'une aide inestimable.

Je remercie sincèrement l'ensemble des professeurs, intervenants, et toutes les personnes qui, par leurs écrits, leurs conseils ou leurs critiques, ont enrichi mes réflexions et accepté de me rencontrer pour répondre à mes interrogations tout au long de ma recherche.

À mes parents bien-aimés, Albert Boli et Virginie Koffi, épouse Boli, je vous adresse du fond du cœur mes remerciements pour votre soutien indéfectible et votre présence constante dans ma vie. Merci également à mes frères et sœurs pour leurs encouragements chaleureux.

Je n'oublie pas mon conseiller, Fangbemi Esseh Armand BénideDieu (FEA BENIDEDIEU), dont les paroles ont souvent ravivé ma motivation lorsque le découragement me gagnait. C'est grâce à lui que j'ai retrouvé le chemin de l'école.

Enfin, je rends grâce à Dieu, l'Être suprême, source de ma force et de ma résilience. C'est en lui que je puise le courage d'avancer, jour après jour.

## Résumé

**« La communication est à l'origine de la vie sociale,  
l'évolution des connaissances et des comportements. »**

**Weaver (1949)**

Ce mémoire explore l'insertion socioprofessionnelle des immigrants-entrepreneurs ivoiriens à Trois-Rivières (Mauricie, Québec), en mettant l'accent sur les dynamiques de communication interculturelle qui sous-tendent leur intégration. Les quinze participants, tous francophones et admis au Québec en tant que travailleurs qualifiés dans le cadre de l'immigration, livrent des récits riches en enseignements sur leur parcours migratoire, leur adaptation sociale et professionnelle, la création de leur entreprise, les obstacles rencontrés dans leur quotidien entrepreneurial, ainsi que les stratégies de communication interculturelle qu'ils mobilisent pour établir des relations avec la population trifluvienne.

Lors de notre recherche, quinze entrepreneurs ivoiriens ont été rencontrés dans le cadre d'entretiens semi-directifs d'une durée maximale d'une heure, réalisés en une seule séance, soit en présentiel dans leur environnement professionnel, soit par vidéoconférence. Les choix méthodologiques et analytiques adoptés ont permis de dégager des résultats cohérents avec les travaux antérieurs portant sur la communication interculturelle, comme en témoignent plusieurs récits recueillis. Avant même leur arrivée au Québec, ces immigrants font preuve d'une résilience notable, surmontant divers obstacles liés aux inégalités systémiques, notamment les stéréotypes, les préjugés, le racisme, la discrimination et le choc culturel. Malgré ces contraintes, ils développent progressivement des compétences interpersonnelles et mobilisent des stratégies de communication interculturelle telles que l'intégration, l'adaptation et l'acculturation ainsi que des habiletés relationnelles et une conscience culturelle dans leurs interactions quotidiennes, dans le but de créer des liens avec la population hôte. Ce processus d'ancrage relationnel demeure toutefois variable selon les individus : certains parviennent à établir des connexions durables, tandis que d'autres rencontrent des difficultés persistantes.

L'ensemble des participants recourent aux réseaux sociaux comme outil privilégié de communication et de maintien du lien avec la communauté locale, illustrant ainsi leur volonté manifeste de s'ancrer durablement dans la société québécoise. Cette utilisation des plateformes numériques s'inscrit dans une logique d'intégration proactive, où les technologies de l'information deviennent des vecteurs d'interaction, de visibilité et de légitimation sociale. Les réseaux sociaux permettent non seulement de promouvoir leurs activités entrepreneuriales, mais aussi de renforcer leur présence dans l'espace public trifluvien, en facilitant les échanges interculturels et en favorisant la création de réseaux de solidarité.

Ce mémoire s'ouvre par une contextualisation de la présence des entrepreneurs ivoiriens à Trois-Rivières, en Mauricie, et par une revue critique des travaux existants portant sur la communication interculturelle dans le champ de l'entrepreneuriat immigrant. Ensuite, à la lumière des écrits scientifiques, nous exposons le cadre analytique des liens tissés entre ces entrepreneurs et la population hôte. La méthodologie adoptée repose sur le récit de vie, choisi pour sa pertinence dans l'exploration des trajectoires individuelles et des expériences subjectives liées à l'intégration. Enfin, les résultats issus de l'analyse sont présentés et discutés à la lumière des écrits scientifiques, avant de conclure sur les contributions de l'étude et ses limites méthodologiques.

**Mots-clés :** communication interculturelle, immigration, intégration, entrepreneurs ivoiriens, Trois-Rivières (Mauricie, Canada)

## **Introduction**

**« Le plus grand problème en communication,  
c'est d'avoir l'illusion qu'elle a eu lieu. »**

**George Bernard Shaw**

Vers la fin des années 1980, la régionalisation de l'immigration est devenue l'une des préoccupations de l'État canadien, celui-ci souhaitant une distribution spatiale plus équilibrée de l'immigration (Simard, 2005). Au Québec, les orientations politiques de régionalisation de l'immigration existent depuis 1993 et se sont consolidées au fil des années, indépendamment des gouvernements en place. Depuis trois décennies, le nombre d'immigrants au Canada ne cesse de croître, particulièrement en milieu urbain. Pourtant, seuls 22,8 % des immigrants qui arrivent au Québec s'établissent en dehors de la métropole montréalaise (Statistique Canada, 2016).

Le gouvernement cherche à faire venir dans les régions des immigrants<sup>1</sup> installés à Montréal. À cet effet, il développe, à Montréal et en région, des services de régionalisation qui visent un accompagnement personnalisé des familles prêtes à déménager en région, comme à Trois-Rivières, Saint-Hyacinthe, Granby, Rimouski, Drummondville ou Sherbrooke. De plus en plus, de nouveaux arrivants choisissent les petites et moyennes villes, attirés par un coût de la vie plus abordable et de meilleures perspectives d'emploi, plutôt que de rester dans les métropoles (Vatz-Laaroussi, 2004). Au Québec, l'environnement économique dynamique, la fiscalité avantageuse, les coûts d'exploitation compétitifs et le soutien gouvernemental sous forme de subventions et d'accompagnement attirent les immigrants souhaitant entreprendre. L'accompagnement des familles tentant l'aventure en région couvre plusieurs aspects : logement, écoles, marché du travail, etc. Des mesures conjointes entre le ministère de l'Immigration et celui de l'Emploi visent à mieux aligner les compétences des immigrants avec les besoins du marché local (Vatz-Laaroussi, 2010). La majorité des immigrants quittent leur pays d'origine dans l'espoir d'une vie meilleure pour eux et les membres de leur famille (Piperopoulos, 2010). Ces immigrants sont généralement attirés par

---

<sup>1</sup> Immigrant : L'usage du masculin dans ce mémoire sert uniquement à alléger le texte. Il désigne autant les hommes que les femmes.

des possibilités de développement professionnel et personnel. Le Québec participe à cette réalité en accueillant chaque année des immigrants de divers profils et origines : regroupement familial, immigration économique, travailleurs qualifiés, travailleurs autonomes, entrepreneurs, investisseurs, réfugiés, travailleurs temporaires et étudiants internationaux.

En 2022, le Québec a admis un nombre record de 68 700 immigrants, contre 50 300 en 2021. Ce chiffre inclut un rattrapage de 18 000 personnes lié aux retards causés par la pandémie, en plus de la cible initiale de 49 500 à 52 500 admissions prévue dans le Plan d'immigration du Québec (Institut de la statistique du Québec, 2023).

Cependant, la pluralité grandissante de la société québécoise pose des défis de médiation interculturelle. L'expérience d'immigration est une expérience unique impliquant des bouleversements socioculturels, linguistiques, communicationnels, économiques et autres. Ayant en général franchi les étapes fondatrices de socialisation avant leur immigration, les nouveaux arrivants portent l'héritage socioculturel de leur milieu d'origine, c'est-à-dire les valeurs, les façons d'être, d'agir et de penser propres à leur groupe (Souissi, 2018). Ils se retrouvent ensuite immergés dans un environnement où ils ne peuvent plus se référer pleinement à leur code culturel de base (Schutz, 2003). L'immigration engage les individus dans un processus de transformation sociale et identitaire. En entrant dans un nouvel environnement culturel, l'immigrant vit une resocialisation, marquée par l'apprentissage de nouveaux codes sociaux, de nouvelles normes et de nouvelles valeurs. Ce processus implique une négociation identitaire, où les repères du pays d'origine sont confrontés à ceux du pays d'accueil. Comme le soulignent Ganem et Hassan (2019), « l'expérience migratoire implique une renégociation identitaire constante, où les individus doivent composer avec les normes du pays d'accueil tout en préservant les repères culturels d'origine ». Cette dynamique met en lumière la complexité de l'intégration, qui ne se résume pas à une simple adaptation, mais à une recomposition active de l'identité. Selon Bombardier, « l'immigrant idéal est une personne qui souhaite vivre dans un contexte de liberté, qui désire s'intégrer à la société qui l'accueille, qui accepte d'apprendre la langue officielle et qui manifeste un minimum d'intérêt pour les Québécois et leur histoire » (*Le Journal de Montréal*, 2019).

Les immigrants rencontrent inévitablement des obstacles dans leur intégration. Lors des échanges avec une personne immigrante, de nombreux facteurs d'incompréhension, tels que les barrières linguistiques, les difficultés à faire reconnaître leurs qualifications, les codes sociaux et non verbaux peuvent créer certains malaises. Malgré leurs compétences, ils peinent souvent à accéder à des emplois correspondant à leur formation au Québec (Lazzari et Pérouma, 2016).

Selon un article de l'Institut de recherche et d'informations socioéconomiques (IRIS<sup>2</sup>), rédigé par Posca (2016), les personnes immigrantes sont désavantagées en matière de qualité d'emploi, car elles occupent des postes qui ne correspondent souvent pas à leur formation. Plusieurs chercheurs, dont Béji et Pellerin (2010), montrent que les obstacles à la reconnaissance des expériences et de la formation étrangère, la longue attente avant l'obtention d'un emploi satisfaisant, le changement de statut social ainsi que la perte de capital humain inconvertible font partie des défis à relever chez les nouveaux arrivants (Béji & Pellerin, 2010; Pinsonneault et al., 2010).

Toutes ces situations, telles que les défis d'intégration, d'acculturation, d'adaptation, de choc culturel, de communication interpersonnelle et de culture nous amènent à nous pencher sur le cas des immigrants-entrepreneurs ivoiriens vivant en Mauricie, notamment à Trois-Rivières. Ces derniers interagissent avec la population locale dans le cadre de leurs activités professionnelles. Nous nous interrogeons sur leur capacité à établir une communication efficace, avec la population trifluvienne, malgré les différences culturelles.

Ainsi, ce mémoire explore l'insertion socioprofessionnelle des immigrants-entrepreneurs à travers la communication interculturelle, en se demandant: « *comment les entrepreneurs ivoiriens tissent-ils des liens avec la population trifluvienne dans le cadre de leurs activités professionnelles?* »

Selon l'approche dialogique (Cottier et Schmidt, 2005), permettant de passer en revue les événements de communication interculturelle, la communication n'est pas perçue comme un transfert d'information linéaire d'un individu à un autre, mais plutôt insérée à l'intérieur d'une logique circulaire dans laquelle les croyances et les pratiques culturelles de chacun sont susceptibles d'évoluer au fil des interactions. Nous percevons cette communication interculturelle

---

<sup>2</sup> L'Institut de recherche et d'informations socioéconomiques (IRIS), un institut de recherche indépendant et progressiste, a été fondé à l'automne 2000. Son équipe de chercheurs se positionne sur les grands enjeux socioéconomiques de l'heure et offre ses services aux groupes communautaires et aux syndicats pour des projets de recherche spécifiques.

comme un processus de rencontre entre deux cultures différentes, qui gagne à être abordé à l'aune de la notion d'acculturation (Berry, 1997). Le concept d'adaptation est également à prendre en compte, en ce sens que l'adaptation survient pendant et à travers les activités de communication entre un individu et son environnement d'accueil (Kim, 2005). Nous portons aussi un regard sur le rôle de la communication interpersonnelle dans ce processus. Au Québec, l'intégration des personnes immigrantes est un enjeu central des politiques publiques, mais aussi un concept sensibilisateur, au sens où il mobilise des discours variés, parfois contradictoires, dans les sphères politique, sociale et académique. Comme le souligne Labelle (2004), ce concept est souvent utilisé pour orienter les politiques d'immigration sans être clairement défini, ce qui lui confère une forte charge idéologique. Il sert à la fois à promouvoir l'inclusion et à imposer des normes implicites d'adaptation culturelle, notamment autour de la langue française et des valeurs québécoises. Cette ambiguïté rend nécessaire une réflexion critique sur les usages du terme et sur les attentes qu'il génère envers les personnes immigrantes. Le choc culturel fait partie intégrante du quotidien d'un immigrant sur sa terre d'accueil. Il ne s'agit pas simplement d'un inconfort passager, mais d'un processus profond de déstabilisation identitaire et émotionnelle, provoqué par la confrontation à un environnement culturel nouveau, souvent très différent de celui d'origine. Cette expérience peut se traduire par un sentiment d'isolement, de perte de repères, voire de rejet, notamment lorsque les normes sociales, les codes de communication ou les valeurs dominantes diffèrent radicalement. Selon Choueiri (2008), cette période d'adaptation est inévitable et doit être envisagée comme une découverte culturelle qui exige modestie et humilité. L'immigrant est amené à déconstruire certaines de ses habitudes, à remettre en question ses certitudes et à apprendre de nouvelles façons d'être, de penser et d'interagir. Ce processus, bien que parfois douloureux, peut aussi être source d'enrichissement personnel et de croissance identitaire.

Notre recherche s'articule autour de cinq chapitres principaux :

- **Le premier chapitre** introduit la problématique générale liée à l'immigration et à la communication interculturelle. Nous y mettons en lumière les enjeux de la communication interculturelle, de la communication interpersonnelle et de la culture dans la création de liens entre les immigrants ivoiriens et la population trifluvienne. Ce chapitre présente

également le cadre conceptuel, la recension des écrits pertinents ainsi que les questions de recherche.

- **Le deuxième chapitre** est consacré à la méthodologie. Nous y expliquons les choix méthodologiques adoptés, en justifiant notre approche et en détaillant le processus de collecte des données.
- **Le troisième chapitre** est dédié à la présentation des résultats obtenus à la suite de la collecte de données. Il vise à exposer de manière rigoureuse et structurée les constats empiriques qui répondent aux objectifs de recherche. Les résultats sont organisés selon les **thèmes principaux** dégagés lors de l'analyse, afin de faciliter la compréhension des enjeux soulevés par les participants.
- **Le quatrième chapitre** propose une analyse et une interprétation des résultats à la lumière du cadre conceptuel et des travaux recensés dans la littérature scientifique.
- **Enfin, la conclusion** récapitule les objectifs de la recherche, synthétise les principaux résultats, souligne les limites de l'étude et propose des pistes d'intervention ainsi que des orientations pour de futures recherches.

Dans la continuité de notre démarche, nous abordons à présent la problématique de recherche. Cette section vise à mettre en lumière les enjeux centraux de notre étude, à identifier les questions sous-jacentes et à préciser le contexte dans lequel s'inscrit notre réflexion.

La problématique de recherche

**« La communication est un invraisemblable fourre-tout où l'on trouve des trains et des autobus, des télégraphes et des chaînes de télévision, des petits groupes de rencontre, des vases et des écluses, et bien entendu une colonie de rats laveurs, puisque les animaux communiquent comme chacun sait. »  
(Bateson et al., 1981, p.7)**

### 1.1 Mise en contexte

Depuis la nuit des temps, les êtres humains migrent, évoluent, se déplacent à travers le monde, de manière légale ou non. L'immigration s'est intensifiée au fil du temps, influencée par divers facteurs, tels que la mondialisation, la faible croissance économique, les violations des droits de l'homme, l'apparition des nouveaux médias, le taux élevé de chômage, les conflits armés, le faible niveau de gouvernance, les catastrophes naturelles ou technologiques, ainsi que les guerres (De Wenden, 2008). Il s'agit d'un sujet d'actualité majeur, suscitant de nombreux débats et réflexions. Face à ces enjeux, plusieurs gouvernements ont mis en place des critères de sélection pour encadrer l'accueil des immigrants, qu'ils soient étudiants, réfugiés, travailleurs qualifiés ou entrepreneurs. Au Canada, chaque province dispose d'une certaine autonomie dans la gestion de sa politique d'immigration (Pison, 2010). Les critères de sélection incluent notamment le niveau d'éducation, les compétences linguistiques, l'expérience professionnelle, l'âge et la capacité d'adaptation. La politique d'immigration québécoise (Dirks, 2024) se distingue souvent de celle du Canada et des autres provinces. Ces distinctions s'appuient essentiellement sur des fondements historiques, linguistiques et culturels. En dépit de ces particularités, l'immigration occupe une place tout aussi importante dans la société québécoise que dans les autres provinces (Proulx-Chénard, 2021).

Entre 2009 et 2013, le Québec a accueilli environ 262 000 immigrants, dont seulement 1 800 se sont installés en Mauricie, représentant 0,7 % du total. En revanche, 85 % ont choisi la grande région de Montréal, incluant Laval et la Montérégie (Radio-Canada, 2024). Toutefois, la Mauricie connaît aujourd'hui une croissance démographique notable grâce à l'immigration. Selon l'Institut de la statistique du Québec, la population régionale a atteint 283 200 personnes au 1er juillet 2023,

la population de la Mauricie avait atteint 283 200 personnes, soit une augmentation de 1,6 % par rapport à l'année précédente (*Radio-Canada*, 2024).

L'immigration est un véritable projet de vie, entraînant de nombreux changements et d'importantes transitions. D'où la nécessité d'une réelle résilience de la part des immigrants, dès leur arrivée dans la société d'accueil (Castro & LeBlanc, 2023). Malheureusement, pour certains, le rêve nord-américain se transforme en désillusion. Les barrières linguistiques, la déqualification, le racisme et la discrimination figurent parmi les principales entraves vécues par les personnes immigrantes (Namululi, N. et al., 2018). L'insertion sur le marché du travail devient alors une étape cruciale pour favoriser l'intégration (Knight, 2013). Malgré un niveau de qualification souvent élevé, les immigrants peinent à accéder à des emplois correspondant à leurs compétences (Statistique Canada, 2005). Ces personnes sont désavantagées en matière de qualité d'emploi, car elles sont souvent contraintes d'accepter des postes précaires et en deçà de leurs qualifications (Chicha, 2012). Pourtant, « le taux des immigrants possédant un diplôme universitaire est presque deux fois plus élevé que celui de la population native » (*Le Devoir*, 2021).

Face à ces difficultés, l'entrepreneuriat apparaît comme une alternative prometteuse, permettant aux immigrants de créer leur propre emploi (Zhou, 2004). Parfois, ces entrepreneurs ressentent la nécessité de s'engager dans une démarche entrepreneuriale en raison de l'absence d'autres opportunités de carrière (Piperopoulos, 2010). Dans cette aventure, les immigrants-entrepreneurs côtoient une population issue de divers horizons. Ils interagissent avec une population diversifiée, mobilisant des stratégies de communication pour faire connaître leurs activités et établir des liens. Comme le dit Paul Watzlawick : « On ne peut pas ne pas communiquer » (Watzlawick et al., 1967, p. 197). En effet, il est impossible de ne pas communiquer au quotidien. Notre comportement représente un message en soi : un regard, une intonation de voix, un soupir, un silence.

La communication joue un rôle essentiel, car elle confère une importance primordiale à toutes les relations. Selon Claude Roy, « la communication est un processus verbal ou non par lequel on partage une information avec quelqu'un ou avec un groupe de manière que celui-ci comprenne ce qu'on lui dit. Parler, écouter, comprendre, réagir... constitue les différents moments de ce processus. La communication permet aux partenaires de se connaître, d'établir une relation entre eux. Cela peut entraîner des modifications d'attitude et de comportement » (Roy, 1995, p. 29).

Aussi, lorsque nous sommes mis en relation avec des personnes issues de profils culturels variés. La diversité culturelle prend une place croissante dans notre quotidien. Ces relations, qu'elles soient sociales ou professionnelles, rendues possibles grâce à la communication, sont parfois complexes et semées d'embûches. Comment aborder l'autre ? Comment le comprendre et s'adapter à sa culture pour mieux présenter ses produits ou services ? Comment éviter les maladresses culturelles ? Bien que ces interrogations apparaissent comme simples, elles sont en réalité au cœur de notre recherche. Chacun souhaite être compris sans heurter la sensibilité de l'autre. Dans notre quotidien, que ce soit lors de réunions de travail ou familiales, de 5 à 7 entre amis ou collègues, ou dans le cadre de relations professionnelles ou personnelles, la communication est omniprésente. Les immigrants-entrepreneurs, dans l'exercice de leurs activités, sont inévitablement amenés à interagir avec la population locale. La réussite de leur intégration repose souvent sur leur capacité à établir une communication interculturelle efficace. Celle-ci englobe des dimensions telles que l'adaptation, le choc culturel, l'acculturation et la création de liens sociaux. Pour Licata et Heine (2012), « la communication interculturelle est l'étude de la communication interpersonnelle entre individus de cultures différentes. C'est un processus transactionnel, symbolique impliquant l'attribution d'une signification entre personnes de cultures différentes ». (p.19)

Afin de mieux cerner les fondements théoriques de notre recherche, nous allons à présent développer le cadre conceptuel qui sous-tend notre travail. Celui-ci permettra de définir les notions clés, d'établir les liens entre les concepts mobilisés et de situer notre réflexion dans une perspective scientifique cohérente.

## 1.2 Cadre conceptuel

La définition des concepts constitue une étape fondamentale dans toute démarche de recherche, car elle permet de clarifier et de structurer les éléments clés du sujet étudié. Comme le souligne Maurice Angers (2014), un concept peut être défini comme une représentation conventionnelle d'un phénomène. En d'autres termes, il s'agit d'un mot ou d'un groupe de mots qui désigne et décrit une réalité particulière. Un concept est une idée, une abstraction, un objet conçu par l'esprit ou acquis par lui, permettant d'organiser les perceptions et les connaissances. De ce point de vue, il représente l'un des éléments essentiels et indispensables à toute recherche scientifique. En tant

qu'outil, il fournit non seulement un point de départ, mais également un moyen de désigner ce qui n'est pas directement observable.

Les concepts influencent notre manière de concevoir le phénomène étudié. Dans le cadre de cette recherche, qui s'intéresse aux relations entre les immigrants-entrepreneurs et la population trifluvienne, il est essentiel de prendre en compte la rencontre entre deux univers culturels distincts. Nous commencerons donc par définir les termes centraux de notre étude, à savoir : communication interculturelle, entrepreneur et immigrant.

Par la suite, nous présenterons les concepts connexes qui enrichissent notre réflexion, notamment: acculturation, adaptation, intégration, communication interpersonnelle, choc culturel et culture.

## 1.2.1 Définir les termes de la recherche

### 1.2.1.1 La communication interculturelle

De nombreuses recherches ont abordé la communication interculturelle sous divers angles. Edward T. Hall, pionnier de l'anthropologie, s'est particulièrement intéressé aux relations humaines et aux dynamiques culturelles. En collaboration avec Trager, il a développé une méthode d'analyse culturelle dans laquelle il met en lumière un aspect fondamental de la communication : « comment l'homme interprète-t-il les actes de ses semblables » (Hall, 1984). Selon lui, la majorité des conflits interculturels qui persistent entre les peuples résultent d'un manque ou d'une absence de connaissance. Il ne s'agit pas tant d'un rejet ou d'une intolérance que d'une ignorance des différences culturelles. Cette ignorance, combinée au fait que beaucoup n'ont jamais entretenu de relations personnelles significatives avec des individus issus d'autres cultures, contribue à creuser le fossé de la communication interculturelle (Devonshire & Suhner, 2011).

Dans ce contexte, la communication interculturelle peut être envisagée comme une condition essentielle pour réduire les incompréhensions entre cultures. Elle se définit comme « l'étude des interactions entre membres de cultures différentes » (Winkin & Leeds-Hurwitz, 1989, p. 7). Elle constitue un champ de recherche reconnu dans l'étude des relations et des échanges entre personnes ayant été influencées par des cultures distinctes (Ladmiral & Lipiansky, 1998 ; Abdallah-Preteuille, 1999). Elle occupe une place croissante dans les études en management ainsi que dans les sciences humaines et sociales (Adler, 1994). Le rôle de la communication interculturelle est donc de

comprendre ces échanges, d'en cerner la complexité et d'analyser les relations entre les acteurs impliqués. Elle vise à identifier les mécanismes permettant de réduire les ambiguïtés, notamment dans des sociétés où la diversité culturelle est fortement présente, comme au Canada et au Québec. Abdallah-Preteille souligne que : « Dans des sociétés marquées structurellement par la diversité et les contacts culturels, la complexité de la communication est exponentielle à la pluralisation du tissu social. Dès lors, il devient difficile d'évaluer la part de la culture dans la communication. Entre une surpondération et une dévalorisation, on peut légitimement s'interroger sur son poids dans la production du lien social et donc dans les malentendus et les dysfonctionnements. » (Abdallah-Preteille, 1999, p. 45).

Gudykunst et Kim (1992) ajoutent que la communication interculturelle survient lorsque deux individus en interaction ne partagent pas les mêmes codes, symboles ou valeurs. Chaque groupe social développe des normes et des codes intégrés dès l'enfance, qui peuvent renforcer certains stéréotypes lorsqu'ils sont confrontés à des catégories sociales différentes.

Enfin, bien que la communication interculturelle puisse sembler être un simple échange entre deux individus, elle englobe plusieurs dimensions de la communication en général, incluant les aspects verbaux, non verbaux, et le contenu même de l'échange.

#### 1.2.1.2 L'entrepreneur

Le concept d'« entrepreneur » quant à elle fait l'objet de nombreuses interprétations dans la littérature comme beaucoup de concepts. En effet, les définitions varient selon les disciplines et les contextes d'analyse, ce qui rend ce concept à la fois riche et complexe (Low, 2001). D'un point de vue étymologique, le terme « entrepreneur » dérive du latin *interprehendere*, signifiant « saisir avec la main ». Plus précisément, le verbe *prehendere* renvoie à l'idée de « saisir » dans le sens de « prendre pour maîtriser », à la différence du verbe *capere*, qui signifie « se saisir de » ou « s'emparer de ». Ainsi, le mot « entrepreneur » ne désigne pas simplement l'acte de saisir, mais plutôt celui de diriger, de piloter, de mener à bien un projet.

Selon Tounès (2006), le terme « entrepreneur » apparaît en France au XVI<sup>e</sup> siècle. Il explique que le sens du terme et du concept a changé au fil des cycles historiques, en fonction des différentes

phases du capitalisme. Il passe ainsi de « parfait négociant » à « celui qui se charge d'un ouvrage », puis à « aventurier » avant d'être un personnage mythique.

Pour Hernandez (1999), c'est l'action et la compétence de l'entrepreneur qui donnent naissance à l'entreprise. Bien qu'il n'existe pas de modèle universellement reconnu de ce qui est ou fait un entrepreneur (Filion, 1997), on admet aujourd'hui, à l'instar de Tounès (2006), que l'entrepreneuriat est souvent associé à la petite entreprise. On considère l'entrepreneur comme quelqu'un qui crée d'abord son propre travail, puis potentiellement celui d'autres personnes. Il est profondément ancré dans son environnement local, en lien direct avec ses clients, fournisseurs, partenaires et bailleurs de fonds. Il est propriétaire-dirigeant, en tout ou en partie, de l'entreprise qu'il fonde, achète ou reprend, qu'elle soit commerciale, artisanale, sociale, professionnelle ou numérique.

Gorgievski et Stephan (2016) définissent l'entrepreneur comme un travailleur indépendant, un créateur de son propre emploi. Cette définition, largement utilisée dans les recherches sur le bien-être entrepreneurial, présente l'entrepreneur comme un individu ayant choisi de travailler pour lui-même, en assumant la direction de son activité (Abreu et al., 2019). L'entrepreneur est ainsi considéré comme toute personne travaillant à son compte et dirigeant une entreprise. Il s'agit d'un individu qui possède, en totalité ou en partie, une structure entrepreneuriale et qui en assure également la gestion. Il est à la fois créateur, dirigeant et exécutant, dont au moins une partie des revenus financiers provient de son projet.

Selon Statistique Canada (2011), on appelle « travailleurs indépendants » les personnes qui tirent leur revenu de l'exploitation directe d'une entreprise ou de l'exercice d'une profession, et non pas d'un salaire versé par un employeur. Cette catégorie inclut les propriétaires actifs d'entreprises constituées ou non en société, les travailleurs autonomes sans entreprise formelle, ainsi que les membres d'une entreprise familiale non rémunérés.

### 1.2.1.3 Les immigrants

La notion d'« immigrant » désigne une personne née à l'extérieur du pays dans lequel elle réside, que ce soit de manière temporaire ou permanente, conformément à la législation en vigueur sur l'immigration. Cette personne est donc le fruit du phénomène de migration

internationale. Dans une perspective anthropologique, Jean-Noël Ferrié et Gilles Boëtsch (2021) définissent l'immigrant comme un acteur de transformation : il modifie à la fois son milieu d'origine, son milieu d'accueil, et lui-même, à travers un processus d'adaptation culturelle et sociale. L'immigration est ainsi vue comme un phénomène dynamique, impliquant des échanges, des ajustements et des reconfigurations identitaires.

Selon Legault et Rachédi (2008), on acquiert le statut d'immigrant dès que l'on franchit la frontière d'un autre pays. Ils précisent que les dynamiques migratoires sont « très sensibles à la fois à la mondialisation, aux fluctuations économiques et aux turbulences politiques » (Legault & Rachédi, 2008).

Le Conseil des Relations Interculturelles (1990) définit l'immigrant comme toute personne acceptée au Canada, en vue d'y rester et d'en faire sa résidence permanente ; ainsi que tout individu qui ne possédait pas la nationalité canadienne à la naissance. Selon Statistique Canada (2016), l'immigrant désigne une personne qui est, ou qui a déjà été, un immigrant reçu ou résident permanent. Il s'agit d'une personne à qui les autorités de l'immigration ont accordé le droit de résider au Canada en permanence. Les immigrants qui ont obtenu la citoyenneté canadienne par naturalisation sont compris dans ce groupe.

Barker (2003) décrit l'immigrant comme une personne qui effectue un « mouvement migratoire vers un pays ou une région, généralement pour s'y établir de façon permanente » [traduction libre]<sup>3</sup>.

Par ailleurs, chaque État définit les statuts juridiques applicables aux étrangers présents sur son territoire. Au Canada, par exemple, la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés (LIPR) encadre l'attribution des différents statuts d'immigration selon diverses catégories. Selon cette loi, un immigrant peut se voir attribuer divers statuts, notamment celui de citoyen canadien, de résident permanent, de travailleur étranger temporaire, d'étudiant international, ou encore de réfugié. Ces statuts sont accordés en fonction de critères précis, tels que les compétences professionnelles, les liens familiaux, les considérations humanitaires ou les besoins de protection internationale.

---

<sup>3</sup> Définition originale: "an immigrant as a person who undertakes a migratory movement to a country or region, generally with the intention of settling there permanently".

Il importe de distinguer :

- Un citoyen canadien : statut obtenu par un résident permanent ayant vécu au Canada pendant au moins trois ans (1 095 jours) au cours des cinq dernières années précédant la demande. Le citoyen canadien bénéficie de droits civiques complets, notamment le droit de vote, le droit de se présenter à des élections et l'accès à un passeport canadien ;
- Un résident permanent : personne immigrante à qui la Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) accorde la permission de demeurer de façon permanente au Canada. Avec ce statut, la personne a le droit d'étudier et de travailler au Canada, elle a accès à presque tous les services publics offerts à un citoyen mis à part le droit de vote. Un résident doit également respecter certaines conditions pour conserver leur statut;
- Un nouvel arrivant : il s'agit d'un immigrant qui a le statut de résident permanent depuis cinq ans et moins ;
- Les réfugiés ou personnes protégées : les personnes ayant obtenu le statut de réfugié au sens de la convention internationale sur le droit et le statut des réfugiés ou celles qui bénéficient de la protection du Canada pour avoir démontré aux autorités de l'immigration qu'elles ont été persécutées. On peut signaler aussi les réfugiés refusés : personnes dont la demande de statut de réfugié n'a pas été acceptée par CIC et les revendicateurs de statut de réfugié (demandeurs d'asile) qui sont en attente d'une décision du CIC. Ces personnes ne peuvent pas retourner dans leur pays d'origine en raison de craintes fondées de persécution, de guerre ou de violations graves des droits de la personne. Le Canada reconnaît ces personnes selon les critères de la Convention relative au statut des réfugiés de 1951 ;
- Les résidents temporaires : sont des personnes présentes au Canada et qui sont autorisées à y rester pour un temps limité. Ces personnes peuvent obtenir le statut d'étudiant étranger (en possession d'un permis d'étude pour un programme qui dure plus de six mois); de visiteur (avec ou sans visa de séjour au Canada selon le pays); de travailleurs étrangers (en possession d'un permis de travail d'un an); d'aidants familiaux résidents (travailleurs domestiques au soin des personnes malades au

Canada obtenant un permis de travail).

- Étudiant international : un individu autorisé à étudier au Canada pour une durée déterminée, dans un établissement d'enseignement désigné. Ce statut est temporaire et peut parfois mener à une résidence permanente selon certains programmes.

Plus précisément, Citoyenneté et immigration Canada définit trois catégories d'immigrants : le regroupement familial, les immigrants économiques et les personnes protégées, aussi appelées réfugiées (CIC, 2007). Les immigrants reçus dans la catégorie du regroupement familial sont les proches parents (par exemple les enfants, les parents ou les époux) d'un répondant déjà au Canada et que ce dernier souhaite parrainer. La catégorie « immigrant économique » fait quant à elle référence aux immigrants sélectionnés par le Canada pour contribuer au développement économique du pays. Il peut s'agir de travailleurs qualifiés, de gens d'affaires ou d'aides familiaux résidents. Finalement, les personnes protégées sont des immigrants ayant un besoin de protection au Canada, dont le statut de réfugié au sens de la Convention de Genève, comme décrit précédemment, a été reconnu au Canada (CIC, 2007).

Après avoir défini les principaux termes de notre recherche, entre autres la communication interculturelle, l'entrepreneur et l'immigrant, il convient désormais d'approfondir les concepts qui sous-tendent notre analyse. Les notions d'acculturation, d'adaptation, d'intégration, de communication interpersonnelle, d'impact culturel et de choc culturel seront mobilisées afin de mieux comprendre les dynamiques relationnelles entre les immigrants-entrepreneurs et la population trifluvienne. Ces concepts, issus du champ de la communication sociale, constituent le socle théorique sur lequel repose notre étude.

### 1.2.2 Les concepts

Afin de mieux circonscrire l'objet et la portée de notre démarche, il convient d'apporter certaines précisions supplémentaires. Cette recherche porte sur les relations établies entre les immigrants-entrepreneurs et la population trifluvienne. Dans cette perspective, les concepts centraux mobilisés sont les suivants : acculturation, l'adaptation, intégration, communication interpersonnelle, culture et choc culturel.

### 1.2.2.1 L'acculturation

Les interactions interculturelles entre les immigrants-entrepreneurs et la population québécoise sont ici analysées à travers le prisme du concept d'acculturation. Ce dernier désigne l'ensemble des phénomènes qui résultent du contact direct et prolongé entre des groupes d'individus issus de cultures différentes (Redfield, Herskovits & Linton, 1936). Issu du champ de l'anthropologie, le concept d'acculturation a émergé dans le contexte de la colonisation européenne. Il demeure controversé, notamment en raison de son association avec des notions sensibles, telles que la race, l'ethnicité, les rapports de domination et la colonisation (Courbot, 2000).

La définition classique proposée par Redfield et ses collègues (1936) décrit l'acculturation comme « l'ensemble des phénomènes résultant du contact direct et continu entre des groupes d'individus de cultures différentes, avec des changements subséquents dans les types de cultures originales de l'un ou des deux groupes »<sup>4</sup> (*traduction libre*, Redfield et al., 1936, p. 149). Graves (1967) met de l'avant qu'il existe deux facettes dans le phénomène de l'acculturation. Premièrement, il s'agit d'un processus social qui affecte des communautés. Deuxièmement, c'est une expérience personnelle, nommée « acculturation psychologique ». Berry (1997) précise que ces dynamiques entraînent généralement des transformations plus marquées dans l'un des deux groupes concernés.

Au fil du temps, la notion d'acculturation a évolué pour désigner, de manière plus générale, les changements vécus par une personne qui quitte son environnement d'origine pour s'installer dans une nouvelle société d'accueil (Skuzza, 2007). Plusieurs disciplines ont tenté d'éclairer ce phénomène complexe en le mesurant, en le conceptualisant et en le théorisant (Skuzza, 2007).

Parmi la multitude de théories visant à éclairer le processus d'acculturation, celle proposée par Berry occupe une place prépondérante dans le monde académique (Mokoukolo et Pasquier, 2008). Ce modèle bidimensionnel considère que le processus acculturatif des personnes immigrantes est basé sur deux choix, soit le maintien de leur héritage culturel et de leur identité ainsi que la

---

<sup>4</sup> Définition originale: « *Acculturation comprehends those phenomena which result when groups of individuals having different cultures come into continuous first-hand contact, with subsequent changes in the original cultural patterns of either or both groups* » (Redfield et al., 1936, p. 149).

recherche et le maintien des échanges avec le groupe d'accueil. En croisant ces deux dimensions, Berry identifie quatre stratégies d'acculturation :

- L'assimilation : les personnes immigrantes adoptent certains éléments de la culture d'accueil et s'éloignent de ceux de leur culture d'origine ;
- L'intégration : les personnes immigrantes maintiennent des éléments de leur culture d'origine tout en empruntant ceux du groupe hôte ;
- La séparation : les personnes immigrantes conservent plus ou moins intact leur héritage culturel et évitent les échanges avec le groupe d'accueil ;
- La marginalisation : les personnes immigrantes n'établissent pas de relations, ni avec leur groupe d'origine ni avec le groupe d'accueil (Mokounkolo et Pasquier, 2008 ; Berry, 1997).

Parmi les quatre stratégies proposées par Berry, l'intégration est souvent liée à une meilleure santé mentale chez les personnes immigrantes (Young, 2007). Cela s'explique par le fait que ces personnes réussissent à participer activement à la société d'accueil, tout en gardant des liens avec leur culture d'origine. Elles peuvent ainsi entretenir des relations sociales dans leur nouveau milieu sans avoir à renier leur identité culturelle (Amin, 2012).

#### 1.2.2.2 L'adaptation

Cette section vise à définir le concept d'adaptation, en soulignant le rôle central que joue la communication dans ce processus. De manière générale, l'adaptation désigne les transformations que vivent les individus ou les groupes en réponse aux exigences de leur environnement (Berry, 1997). Selon Kim (1988), l'adaptation interculturelle peut être définie comme « l'ensemble du processus vécu par des individus qui, en s'installant dans un environnement socioculturel inconnu, cherchent à établir et à maintenir une relation relativement stable, réciproque et fonctionnelle avec ce nouvel environnement »<sup>5</sup> (traduction libre de Kim, 1988, p. 380). Selon l'auteure, l'adaptation constitue un processus qui se déploie au sein même des interactions communicationnelles entre l'individu et son environnement d'accueil. La communication y joue un rôle fondamental, en tant que médiateur essentiel de cette relation : sans elle, le processus d'adaptation ne saurait s'opérer.

---

<sup>5</sup> Définition originale : « Cross-cultural adaptation is the dynamic process by which individuals, upon relocating to new, unfamiliar, or changed cultural environments, establish (or reestablish) and maintain relatively stable, reciprocal, and functional relationships with this environment. » (Kim, 1988, p. 380)

Ainsi, tant que l'individu maintient des interactions avec son environnement d'accueil, le processus d'adaptation demeure possible. Pour la majorité des personnes en situation d'acculturation, l'adaptation tend à s'inscrire positivement dans une perspective à long terme (Berry, 1997). Selon Cai et Rodríguez (1997), ce sont les expériences interculturelles, qu'elles soient positives ou négatives, qui influencent la réussite ou l'échec de l'adaptation. En ce sens, une adaptation est « réussie » lorsqu'elle résulte d'expériences positives et d'efforts fournis par la personne immigrante afin de s'adapter à la société d'accueil. Inversement, une adaptation est un échec lorsqu'elle résulte d'expériences négatives et d'une rupture d'efforts et d'interactions avec la société d'accueil. Par exemple, une difficulté marquée à communiquer ou à comprendre la langue du pays d'accueil peut constituer un obstacle majeur, menant à une adaptation défavorable (Cai & Rodríguez, 1997).

Ainsi, l'importance des interactions avec la société d'accueil souligne la nécessité d'examiner de plus près le rôle central de la communication dans le processus d'adaptation. L'adaptation s'opère notamment à travers un apprentissage culturel qui prend forme dans des contextes de communication et de sociabilité (Kim, 2005). En effet, comme le soulignent Kim et Gudykunst (1988), plus les personnes immigrantes sont exposées à des activités de communication dans le lieu d'accueil, plus leurs compétences en communication dans le pays d'accueil se développent, ce qui les rend plus susceptibles de s'adapter. L'établissement de relations avec les membres de la société d'accueil permet une meilleure compréhension des pratiques culturelles locales. Par ailleurs, lorsque les personnes immigrantes ont accès à des occasions d'interactions sociales positives, leurs chances d'intégration s'en trouvent significativement accrues (Mokoukolo & Pasquier, 2008).

Selon Bérubé (2004), l'adaptation en contexte migratoire peut être définie comme un processus par lequel l'individu immigrant cherche à apprivoiser l'environnement socioéconomique et sociopolitique de la société d'accueil, dans le but d'assurer son bien-être social, émotionnel et culturel, tout en respectant ses intérêts et son identité ethnique. Ce processus est influencé par une diversité de facteurs, notamment l'écart culturel entre la société d'origine et celle d'accueil, les caractéristiques des sociétés concernées, les conditions de départ du pays d'origine ainsi que les modalités d'accueil offertes aux personnes immigrantes (Greenaway, 2008). Par exemple, les individus d'une société traditionnelle doivent faire l'objet d'une resocialisation majeure par rapport

aux normes et aux règles qui régissent la vie en groupe s'ils souhaitent intégrer une société industrialisée (Camilleri et Cohen-Emerique, 1989). La confrontation entre différentes visions du monde peut ainsi engendrer des tensions, voire un choc culturel (Camilleri & Cohen-Emerique, 1989). Par ailleurs, les conditions de départ, telles que les expériences traumatiques ou les contextes de migration forcée, peuvent également compliquer le processus d'adaptation. Inversement, certaines conditions d'accueil, comme la présence d'individus de la même origine ethnique, l'existence de structures de soutien pour les nouveaux arrivants, ou encore l'accès au marché du travail peuvent faciliter une adaptation réussie (Greenaway, 2008).

Selon Lafortune et Gaudet (2000), le processus d'adaptation en contexte migratoire se déploie en plusieurs phases. En occurrence, la transition marquée par l'apprentissage de nouvelles pratiques quotidiennes, telles que les habitudes vestimentaires. Cette phase est suivie d'une adaptation comportementale, qui repose sur l'observation et l'adhésion aux normes sociales de la société d'accueil. Le processus culmine avec l'intégration, atteinte lorsque l'individu se reconnaît à la fois comme membre de la société d'accueil et de son groupe ethnique d'origine. Toutefois, lorsque la distance culturelle entre les deux sociétés est importante, ce processus peut s'avérer plus long et complexe.

Dans un texte sur les mécanismes d'inclusion des immigrants et des réfugiés, Legault et Rachédi (2000) entendent par adaptation le processus au sein duquel l'immigrant modifie ses attitudes et son comportement afin de s'insérer dans le groupe des natifs. Selon l'auteure, l'adaptation est à sens unique parce qu'elle ne requiert le changement que chez l'immigrant. Par exemple, cela peut se traduire par l'adoption des horaires commerciaux ou des modalités d'achat propres à la société d'accueil. Selon Bérubé (2009), ce processus d'adaptation se prolonge et s'intensifie avec l'amorce d'un second processus, celui de l'intégration, qui suppose une insertion plus profonde dans les structures sociales et culturelles du pays d'accueil.

### 1.2.2.3 L'intégration

Cette section propose une exploration des définitions du concept d'intégration, ainsi qu'une réflexion sur les facteurs qui favorisent l'intégration socioprofessionnelle. Étymologiquement, le terme « intégrer » provient du latin *integrare*, signifiant « rendre entier ». Selon le dictionnaire

Larousse (2021), l'intégration désigne l'action d'insérer un élément dans un ensemble, ou encore le fait pour un individu ou un groupe d'entrer dans un tout. Cette définition met en lumière l'idée d'un processus d'inclusion dans une structure sociale, culturelle ou professionnelle plus large.

Afin de favoriser une compréhension commune des concepts liés à l'immigration, à la participation et à l'inclusion, le gouvernement du Québec et ses partenaires ont élaboré un glossaire regroupant des définitions et précisions terminologiques. Dans ce cadre, l'intégration est définie comme un « processus par lequel une personne immigrante en vient à participer pleinement à sa société d'accueil et à s'épanouir selon son potentiel et ses aspirations » (Gouvernement du Québec, 2015). Cette définition met en évidence la dimension bidirectionnelle de l'intégration, fondée sur un engagement partagé : d'une part, celui de la société d'accueil à inclure les personnes de toutes origines et à soutenir leur parcours d'intégration ; d'autre part, celui de la personne immigrante à s'impliquer activement dans la vie sociale, culturelle et économique du Québec.

L'intégration d'un immigrant dans une société d'accueil constitue un processus progressif d'insertion, au cours duquel l'individu élabore une nouvelle identité culturelle, nourrie à la fois par sa culture d'origine et par celle de la société qui l'accueille (Jandt, 2004). Elle se manifeste par l'établissement de liens sociaux qui permettent à la personne de s'inscrire pleinement dans la société et d'en adopter les normes et les codes (Thériault, 2003). Ce cheminement, qui peut s'étendre sur une période d'environ dix ans, atteint son aboutissement lorsque l'immigrant participe activement à la vie collective et développe un sentiment d'appartenance à la société d'accueil (gouvernement du Québec, 2015). Contrairement à l'adaptation, qui est un processus unidirectionnel, l'intégration repose sur une dynamique d'échange réciproque entre l'immigrant et la société d'accueil. Elle valorise la diversité humaine comme une richesse et reconnaît que la réussite de l'intégration dépend de l'implication conjointe des deux parties (Begag, 2003).

Selon Klarenbeek (2019), l'idéal type d'une société intégrée est une société dans laquelle il n'y a aucune barrière sociale entre les membres de la société d'accueil et les personnes immigrantes. Selon la chercheuse, une telle conception, selon laquelle l'intégration est perçue comme un état final, implique de montrer clairement les conditions et les mesures de réussite pour atteindre une intégration réussie des personnes immigrantes. Il est important de ne pas confondre l'intégration avec les concepts de l'assimilation, de l'insertion et du multiculturalisme. Pour définir le concept,

l'auteure explique que l'intégration est un processus de changements bidirectionnels, car les membres de la société d'accueil sont également affectés par l'intégration des personnes immigrantes. Ainsi, elle explique que les changements d'une société quant aux pratiques d'intégration sont coconstruits entre les personnes immigrantes et les personnes de la société d'accueil. Ces changements peuvent être expliqués par le contexte migratoire (attitudes envers l'immigration d'une société et les structures mêmes d'accueil et d'intégration) (Klarenbeek, 2019). Des chercheurs stipulent que l'intégration peut être influencée par des facteurs préexistants avant le projet d'immigration d'une personne immigrante (Weiner, 1996). Goldlust et Richmond (1974) catégorisent ces facteurs d'intégration en trois groupes : les conditions pré et post-migratoires, les facteurs situationnels et les facteurs sociaux.

Les conditions prémigratoires réfèrent aux compétences techniques acquises par la personne immigrante dans son pays d'origine, comme sa scolarité et ses compétences. Celles-ci déterminent en effet si la personne immigrante devra faire des cours d'ajustement avant d'immigrer. Les conditions post-migratoires renvoient aux caractéristiques individuelles, comme l'âge, le sexe, le statut de mariage, la grandeur de la famille, le niveau de la langue dans le pays d'accueil, etc. Les deux types de facteurs (post et prémigratoires) sont importants à mentionner, car ils influencent le processus d'intégration des personnes immigrantes.

Les facteurs situationnels renvoient aux caractéristiques socioéconomiques des sociétés de départ et d'accueil des personnes immigrantes (l'environnement économique, politique et culturel). Les caractéristiques du système d'immigration, les conditions de travail des personnes immigrantes et l'ouverture de la société d'accueil à accueillir l'immigration peuvent également avoir une incidence sur le processus d'intégration des personnes immigrantes (Goldlust et Richmond, 1974).

Les facteurs sociaux sont liés aux réseaux que développent les personnes immigrantes dans leur processus d'intégration. Plus précisément, les facteurs sociaux comprennent les relations qu'entretiennent les personnes immigrantes avec leur famille ainsi qu'avec les autres membres de la société d'accueil. Ces relations ont des impacts psychologiques sur l'adaptation de l'individu et sur son processus d'intégration dans la société d'accueil.

Le modèle de Goldlust et Richmond (1974), bien que vieux (plus de 50 ans), est toujours pertinent dans l'optique où il permet d'évaluer les dimensions de l'immigration en identifiant des aspects

objectifs (liés au contexte politique, social, culturel et économique) et des facteurs subjectifs (le sens de l'identité de la personne immigrante, les émotions qu'elle ressent pendant le processus d'intégration, la participation sociale de la personne immigrante, etc.) qui influenceront l'intégration des personnes immigrantes dans une société d'accueil.

#### 1.2.2.4 La communication interpersonnelle

La communication interpersonnelle joue un rôle fondamental dans les relations humaines, car elle constitue le socle de toute interaction sociale. Elle permet non seulement l'échange d'informations, mais aussi la construction de liens, la compréhension mutuelle et la gestion des émotions. Dans un contexte d'intégration, par exemple, elle devient un outil essentiel pour établir des ponts entre les individus issus de cultures différentes.

Nous distinguons trois formes de communications : la communication interpersonnelle, qui implique un échange direct entre deux individus ; la communication de groupe, où un émetteur s'adresse à plusieurs récepteurs ciblés ; et la communication publique ou de masse, qui vise un large public.

**TABEAU 1 : LES FONDEMENTS DE LA COMMUNICATION HUMAINE**

Champs de communication	Définition
<p><b>Interpersonnel</b> Communication entre deux personnes</p>	<p>Action de dialoguer avec les autres, de mieux les connaître et de mieux se connaître soi-même tout en se révélant aux autres. Permet d'établir, maintenir et quelquefois détruire les relations humaines. Se réalise avec de nouvelles connaissances, de vieux amis, entre amoureux et avec des membres de la famille.</p>
<p><b>Groupe</b> Communication dans un petit groupe de gens</p>	<p>Action d'échanger avec les autres, de résoudre des problèmes, développer de nouvelles idées, partager des connaissances et</p>

	des expériences. Une grande partie de la vie sociale et professionnelle se fait en groupe.
<b>Public ou masse</b> Communication d'un orateur à un auditoire	Action d'informer et de persuader un auditoire.

**Source : Tableau adapté de DeVito et Tremblay (1993), illustrant les principaux champs de la communication humaine**

Dans le cadre de notre étude, l'intérêt porté à la communication interpersonnelle s'explique par sa capacité à révéler les dynamiques relationnelles à petite échelle, là où se jouent souvent les premiers signes d'acceptation, de reconnaissance ou, au contraire, de rejet. Elle permet d'observer comment les individus s'ajustent, s'influencent mutuellement et participent à la création d'un espace commun, notamment dans des contextes interculturels.

La communication interpersonnelle est au centre de toute vie sociale, mettre en commun des idées, des réflexions, échanger des informations, être en relation avec les autres et partager. Elle permet aux entreprises d'établir des interactions entre deux personnes dans un milieu donné.

Avec Granger (2020), le fait de communiquer entre individus, n'est pas simplement transmettre de l'information, mais aussi construire et maintenir une relation, en interprétant des mots ainsi que des regards, des gestes, des sourires, des attitudes, en exprimant son identité, tout en respectant des normes sociales, dans un contexte précis. La communication interpersonnelle est la base de toute relation humaine, essentielle à la vie et à la survie parfois en société. Il s'agit de l'interaction entre au moins deux individus entrant en relation pour échanger des informations et des émotions, transmettre, partager, dire, reformuler, expliquer, se mettre au niveau de son interlocuteur, s'assurer qu'il a bien entendu et bien compris, voilà l'essence même de la communication interpersonnelle (Granger, 2020). Selon Cormier (2000), la communication interpersonnelle ne se limite pas seulement à la parole et aux messages, mais elle concerne tous les comportements, les indices, les symboles ayant valeur de message pour les autres. D'après un article publié par la *Partners for*

*Local Development Foundation* (2006, p.3): « presque chaque problème, chaque conflit et chaque malentendu a son niveau le plus fondamental d'un problème de communication interpersonnelle. Cependant, la communication interpersonnelle est un processus complexe qui peut être décrit en termes simplifiés par un émetteur et un récepteur qui échangent des messages contenant des idées et des sentiments, mélangés ensemble. »

D'après Marianne Belis (1988), la communication interpersonnelle désigne l'échange d'informations entre deux ou plusieurs individus, à travers des moyens verbaux et non verbaux. Les recherches menées dans ce domaine révèlent que, dans les conversations quotidiennes, le langage littéraire est peu utilisé, tandis qu'environ 75 % des informations sont transmises par des éléments non verbaux, tels que les gestes, la posture, les intonations, les silences, l'accentuation et les expressions faciales. Ces composantes jouent un rôle essentiel dans la définition du canal de communication entre les interlocuteurs et doivent être prises en compte pour comprendre pleinement la dynamique de l'échange. Le côté non verbal de la communication dévoile les profondeurs de l'être humain avec son tempérament, son éducation, sa culture, le milieu social et national duquel il provient. Selon des études menées dans une perspective communicationnelle, les relations interpersonnelles avec des natifs peuvent avoir des résultats positifs sur le processus d'ajustement dans une nouvelle culture (Mendenhall et Oddou, 1985). En effet, la communication interpersonnelle avec les natifs apporte un soutien émotionnel aux personnes immigrantes en les aidant à traverser la solitude et le stress (Mendenhall et Oddou, 1985). Pourtant, l'habileté à établir des relations interpersonnelles avec des membres d'autres cultures a reçu peu d'attention dans le domaine des communications interculturelles (Hammer et al., 1978 ; Sia et Chauhan, 2015).

À la lumière des définitions précédemment évoquées, il apparaît que la communication interpersonnelle constitue le fondement de toute relation humaine, qu'elle se déploie dans un cadre familial ou professionnel. Selon DeVito et Tremblay (1993), elle se définit comme une interaction entre deux ou plusieurs individus, inscrite dans un contexte précis, à un moment et dans un lieu donné, et reposant sur une écoute active afin de garantir une compréhension mutuelle.

Cette perspective nous amène à accorder une attention particulière au rôle que joue la communication interpersonnelle dans les démarches d'intégration mises en œuvre par les immigrants-entrepreneurs. En effet, la communication est un pilier central de l'interaction

humaine, elle est cependant profondément influencée par les normes culturelles. Ces différences culturelles peuvent affecter la manière dont les messages sont formulés, interprétés et reçus, ce qui rend la compréhension interculturelle essentielle pour éviter les malentendus et favoriser des échanges harmonieux.

Selon Frame (2023), les cultures influencent subtilement la communication interpersonnelle en fonction du contexte. Ainsi, notre étude prendra en compte l'impact des variables culturelles sur les pratiques communicationnelles, afin de mieux comprendre les dynamiques d'intégration dans un environnement entrepreneurial multiculturel.

#### 1.2.2.5 L'impact de la culture

Selon l'UNESCO (2002), « La culture, dans son sens le plus large, est considérée comme l'ensemble des traits distinctifs, spirituels et matériels, intellectuels et affectifs, qui caractérisent une société ou un groupe social. Elle englobe, outre les arts et les lettres, les modes de vie, les droits fondamentaux de l'être humain, les systèmes de valeurs, les traditions et les croyances » (p. 1).

La culture constitue ainsi une notion globale, englobant un ensemble de savoirs, de pratiques et de représentations partagés ou supposés l'être par les membres d'un groupe à un moment et dans un espace donné. Elle recouvre à la fois des connaissances acquises par l'éducation, notamment à travers l'apprentissage de la langue, et des usages communs ancrés dans le quotidien. Comme le souligne Sfez (1994), la culture représente le cadre naturel dans lequel chaque individu évolue, qu'il en ait conscience ou non.

Selon Camilleri (1989), la culture peut être définie comme un ensemble de significations partagées, attribuées à des stimulus d'ordre social et environnemental, qui génèrent des représentations et des comportements communs, généralement reproduits au sein d'un groupe. Toutefois, cette approche, marquée par une perspective cognitiviste et quelque peu déterministe, assimilable à une vision de type « boîte noire », tend à négliger les dynamiques de transformation et d'évolution qui traversent les sociétés. Or, ces changements sont essentiels pour comprendre la nature vivante et mouvante de la culture.

C'est pourquoi nous adopterons une définition plus large de la culture, en la concevant comme un système de significations appris et partagé par les membres d'un groupe, mais aussi

continuellement réinterprété et réajusté en fonction des contextes et des interactions, conformément à la perspective de Geertz (1973).

La culture peut être comprise comme un ensemble de références et de représentations implicites, plus ou moins partagée par les membres d'un même groupe social, qui influencent de manière inconsciente leurs manières de percevoir, d'agir et d'interagir avec le monde et avec autrui (Chevrier, 2003 ; d'Iribarne, 1989). Ces éléments implicites, précisément parce qu'ils ne sont pas toujours explicités, peuvent être à l'origine de malentendus, de tensions ou d'incompréhensions dans les échanges interculturels.

La culture englobe ainsi les valeurs, croyances, attitudes, coutumes, compétences et modes de pensée propres à une personne, un groupe ou une société. Elle n'est ni innée ni figée : elle s'acquiert, se partage, évolue et se transmet au fil du temps. Ce processus d'apprentissage culturel commence au sein de la famille, se poursuit à travers l'éducation formelle, notamment à l'école, et se renforce dans les interactions sociales quotidiennes.

Selon Bérubé (notes de cours, 2022), la culture est constituée de tout ce que les membres d'une société apprennent ensemble : des gestes, des idées, des perceptions du monde. Elle se construit dans la relation à l'autre, ce qui en fait un phénomène profondément social et évolutif.

Dans un contexte interculturel, cette compréhension de la culture comme système dynamique et partagé est essentielle pour analyser les interactions entre individus issus de milieux culturels différents. Elle permet de mieux saisir les sources potentielles de malentendus, mais aussi les opportunités d'enrichissement mutuel et de coconstruction de nouvelles significations.

#### 1.2.2.6 Le choc culturel

Le choc culturel se manifeste par un sentiment d'inconfort ressenti lors d'interactions avec des personnes issues d'une culture différente. Ce malaise provient du décalage entre les valeurs, les croyances et les repères culturels de l'autre et ceux auxquels nous sommes nous-mêmes attachés. La différence culturelle projetée par l'interlocuteur peut ainsi perturber notre perception et notre compréhension des échanges.

Selon les notes de cours de Farrah Bérubé (2020), le concept de choc culturel (culture shock) a été introduit dans les années 1960 par l'anthropologue canadien Kalervo Oberg, qui le définit comme

une « expérience de stress et de désorientation vécue par une personne devant apprendre à vivre dans une culture nouvelle ». Cette nouvelle culture ne se limite pas nécessairement à celle d'un autre pays : elle peut également se manifester dans divers contextes, tels que l'apprentissage d'une nouvelle langue, les écarts générationnels ou technologiques, ou encore le mal du pays.

Toujours en s'appuyant sur les notes de cours de Farrah Bérubé (2020), cette notion est approfondie en mettant en lumière son influence sur les processus d'adaptation individuelle ainsi que sur les dynamiques interculturelles. Comprendre le choc culturel revient à reconnaître les défis émotionnels et cognitifs que suscite la confrontation avec l'altérité, tout en considérant les possibilités qu'elle offre en matière de développement personnel et d'enrichissement mutuel.

La psychologue Sonja Susnjar (2015) aborde les phases d'adaptation au choc culturel. Le choc culturel ne se manifeste pas de manière uniforme ; il évolue généralement en plusieurs étapes. Ces phases, qui varient d'un individu à l'autre, permettent de mieux comprendre les réactions émotionnelles et psychologiques face à une nouvelle culture :

**- La phase de lune de miel (enthousiasme ou d'euphorie)**

Cette première phase est marquée par l'enthousiasme et la curiosité. L'individu découvre un nouvel environnement, de nouvelles pratiques, une langue différente, et perçoit ces différences comme enrichissantes et stimulantes. Tout semble fascinant, exotique, voire idéal. Cette période peut durer quelques jours à quelques semaines.

**- La phase de crise réactive (ou désillusion)**

C'est le cœur du choc culturel. L'individu commence à ressentir de la frustration, de l'irritation ou de l'anxiété face aux différences culturelles. Les barrières linguistiques, les normes sociales inconnues, les malentendus ou les sentiments d'isolement deviennent pesants. Cette phase peut s'accompagner d'un rejet de la culture d'accueil et d'un repli sur sa propre culture.

**- La phase d'adaptation (ou d'acceptation)**

À ce stade, l'individu a intégré une partie des normes et des valeurs de la culture d'accueil. Il est capable de naviguer entre les deux cultures, de manière plus fluide et équilibrée. Cette phase peut mener à une forme de biculturalisme, où l'on se sent à l'aise dans les deux univers culturels.

**- Le choc du retour (ou choc culturel inversé)**

Souvent négligée, cette phase survient lorsque l'individu retourne dans sa culture d'origine après une longue période à l'étranger. Il peut alors ressentir un nouveau décalage, car ses repères ont évolué. Ce retour peut provoquer une nouvelle forme de désorientation, parfois plus intense que le choc initial.

Après avoir présenté le cadre général de notre problématique, nous allons à présent procéder à la recension des écrits. Cette étape vise à explorer les travaux scientifiques existants en lien avec notre objet d'étude, afin de situer notre recherche dans le champ des connaissances actuelles. Elle permettra d'identifier les approches théoriques dominantes, ainsi que les résultats empiriques pertinents, tout en mettant en lumière les zones d'ombre ou les lacunes que notre étude cherche à combler.

### 1.3 La recension des écrits

Toute relation humaine, qu'elle soit sociale, personnelle ou professionnelle, repose fondamentalement sur la communication. Qu'il s'agisse d'un simple salut, d'un échange informel, d'un débat ou d'un questionnement, communiquer est au cœur de l'interaction. Si cet acte peut sembler naturel et spontané, le faire de manière efficace relève en réalité d'un véritable savoir-faire. S'engager dans un dialogue n'est jamais anodin. Contrairement au monologue, où l'on peut s'exprimer librement sans tenir compte de l'autre, le dialogue exige une réelle volonté d'écoute et une ouverture à l'altérité. Cette posture peut entraîner des transformations profondes, tant sur le plan personnel que relationnel. Comme le souligne Skrefsrud (2017), interagir avec autrui peut représenter un défi, générer du stress, voire bouleverser une trajectoire de vie.

Notre recherche s'inscrit dans cette dynamique, en s'intéressant plus particulièrement à la communication interculturelle entre les personnes immigrantes et la population québécoise. Dans un contexte de diversité culturelle, les enjeux de compréhension mutuelle, de reconnaissance et d'adaptation sont d'autant plus cruciaux. Comme l'ont affirmé Paul Watzlawick et ses collègues (1967), « on ne peut pas ne pas communiquer » : toute présence humaine, même silencieuse, transmet un message.

Afin d'approfondir cette problématique, nous avons consulté plusieurs sources pertinentes à l'aide d'outils de recherche, tels que Sofia, la plateforme Érudit, Google Scholar, ainsi que les ressources

numériques de la Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BAnQ). Cela nous a permis de recenser des études clés sur la communication interculturelle.

Il est largement admis qu'Edward T. Hall (1990) est le pionnier de la communication interculturelle en Amérique du Nord, et plus largement dans le monde de la recherche anglophone (Agboblí & Tremblay, 2019). Ses travaux ont jeté les bases d'un champ d'Étude qui s'est rapidement élargi. Dans son sillage, plusieurs chercheurs, dont Porter et Samovar (1991), ont approfondi l'analyse de la communication interculturelle en l'abordant sous l'angle des interactions interpersonnelles. Leurs recherches portent notamment sur les difficultés d'interaction, les dynamiques de positionnement et de négociation entre interlocuteurs, ainsi que sur les compétences et stratégies interculturelles. Ils s'intéressent également aux filtres culturels, tels que les stéréotypes et les préjugés, qui influencent la perception et la qualité des échanges.

Selon les données du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI, 2019), environ 4 000 entrepreneurs immigreront chaque année au Québec, totalisant près de 36 500 personnes entre 2008 et 2017. Ce groupe inclut les entrepreneurs, les travailleurs autonomes et les investisseurs, qui représentent ensemble 19,5 % de l'immigration économique. Il convient également de prendre en compte les personnes immigrantes titulaires d'un statut de résident temporaire (par exemple avec un permis de travail ou un permis d'études) qui aspirent à créer leur entreprise au Québec. Ces individus constituent un levier important pour le développement économique de la province. Toutefois, ils doivent souvent surmonter divers obstacles au sein de l'écosystème entrepreneurial, ce qui rend leur parcours vers la croissance et l'innovation plus complexe que celui des entrepreneurs natifs.

Les travaux menés par Hong Zhu (2008) sur les travailleurs qualifiés chinois établis à Toronto, Vancouver et Regina révèlent que l'usage de la langue du pays d'accueil ne se limite pas à un simple échange linguistique entre immigrants et résidents. Il s'agit plutôt d'un véritable défi en matière de communication interculturelle. En effet, les interactions sont souvent influencées par les cadres culturels propres à la langue maternelle des interlocuteurs. La réussite d'une communication interculturelle « réfère aussi à la position sociale des locuteurs et aux rapports du pouvoir du discours ». Ces dynamiques peuvent se manifester de manière très concrète, créant soit des opportunités, soit des obstacles qui influencent la qualité des échanges. Dans ce contexte,

l'entrepreneuriat immigrant, tel que souligné par Cisneros et al. (2021), représente un levier stratégique pour le développement économique du Québec, en raison d'un taux d'intention entrepreneuriale plus élevé chez les personnes immigrantes que chez les natifs. Toutefois, les interactions interculturelles qui accompagnent cette dynamique peuvent également générer des tensions ou des incompréhensions, notamment lorsque les activités entrepreneuriales se concentrent dans des secteurs spécifiques comme le commerce de détail, l'hébergement et la restauration, où les échanges avec la population locale sont fréquents et parfois complexes.

Une étude qualitative menée par l'Institut d'entrepreneuriat Banque Nationale – HEC Montréal, à l'initiative de la base entrepreneuriale HEC Montréal, a mis en lumière les nombreux obstacles auxquels sont confrontés les entrepreneurs immigrants. La majorité d'entre eux rencontrent des difficultés à différentes étapes de leur parcours entrepreneurial, notamment en ce qui concerne l'accès aux diverses formes de soutien offertes par l'écosystème. S'ajoutent à cela des défis liés à l'établissement de leur crédibilité dans certains secteurs ainsi qu'un accès limité au financement.

Par ailleurs, l'article d'Albert et Lazzari Dodeler (2020) s'intéresse à l'entrepreneuriat de nécessité chez les immigrants dans des régions dépourvues d'enclaves ethniques. Ces entrepreneurs font face à de multiples difficultés, parmi lesquelles figure l'accueil réservé aux personnes immigrantes – souvent teinté de racisme ou de xénophobie – ainsi que des obstacles financiers. Une barrière particulièrement importante est la langue (Lazzari Dodeler et Pérouma, 2017). En effet, sans une maîtrise suffisante de la langue, il devient difficile pour un entrepreneur immigrant non seulement d'accéder au marché du travail, mais aussi de créer et de faire prospérer son entreprise.

Les travaux d'Abdallah-Preteille et Porcher (1999) mettent en lumière la dimension interpersonnelle de la communication interculturelle, soulignant l'importance des interactions humaines dans les dynamiques culturelles. De leur côté, Ladmiral et Lipiansky (1998) définissent la communication interculturelle comme un processus fondé sur les échanges entre individus et groupes porteurs de cultures et de langues distinctes.

Dans le contexte de l'entrepreneuriat en région, certaines études révèlent les défis spécifiques auxquels sont confrontés les entrepreneurs issus de l'immigration. Parmi ceux-ci, les barrières linguistiques et communicationnelles occupent une place centrale, notamment lorsque les entrepreneurs ne maîtrisent pas suffisamment le français, langue prédominante au Québec. Cette

situation peut entraver la communication avec la clientèle locale et limiter l'intégration dans le tissu socioéconomique régional. Par ailleurs, ces entrepreneurs peuvent être exposés à des formes de discrimination fondées sur la race, l'origine ethnique ou la nationalité, ce qui constitue un frein supplémentaire à leur inclusion (La Référence, 2024).

Plusieurs recherches se sont penchées sur le rôle du capital social dans le bien-être des personnes immigrantes et sur son influence dans le développement d'un sentiment d'appartenance à la région d'accueil (Esses et al., 2010). La constitution de réseaux sociaux solides favorise l'insertion socioprofessionnelle, améliore l'employabilité et renforce la volonté de s'établir durablement dans la région (Béji et Pellerin, 2011 ; Bernier et Vatz Laaroussi, 2013 ; Esses et al., 2010). Dans cette optique, certains auteurs ont exploré la notion de capital d'ouverture, qui renvoie aux représentations sociales des citoyens à l'égard des personnes immigrantes. Ces représentations sont influencées par des facteurs, tels que les perceptions individuelles, les apports perçus des immigrants, les craintes ou méfiances à leur égard, ainsi que les discours médiatiques (Bernier et Vatz Laaroussi, 2013). L'approche par le capital d'ouverture vise à adopter une posture analytique neutre face à des phénomènes sociaux problématiques, comme la discrimination et la xénophobie. Toutefois, les études portant sur ce concept et sur la diversité en région révèlent que les caractéristiques personnelles des personnes immigrantes sont souvent l'objet de stéréotypes et de préjugés de la part des populations d'accueil. Ces représentations peuvent engendrer des discriminations, notamment dans les domaines de l'emploi et du logement (Reitz, 2007).

Plusieurs auteurs se sont penchés sur les dynamiques d'intégration socioprofessionnelle des personnes immigrantes, en soulignant l'importance des dispositifs mis en place pour faciliter leur inclusion dans les milieux de travail. Selon Dioh (2015), l'intégration socioprofessionnelle permet aux professionnels issus de l'immigration de se familiariser avec les valeurs, les comportements et les codes sociaux essentiels à l'exercice de leurs fonctions, ainsi qu'à l'établissement de relations harmonieuses avec les membres de leur équipe. Ce processus favorise l'appropriation progressive des normes organisationnelles et contribue à l'ancrage des individus dans leur environnement professionnel. C'est dans cette optique que certaines entreprises mettent en œuvre des programmes d'intégration fondés sur la création de liens sociaux de confiance (Dioh, 2015). Ces programmes peuvent inclure des activités de *coaching*, de mentorat ou de formation, visant à renforcer les

compétences professionnelles tout en facilitant l'apprentissage des pratiques organisationnelles. Leur objectif principal est de favoriser l'établissement de relations significatives entre les nouveaux arrivants et les membres de l'équipe. Dans la même perspective, une étude menée par Asselin et al. (2019) sur l'intégration socioprofessionnelle des immigrants qualifiés au sein des entreprises et institutions des régions de Québec et de Montréal souligne l'efficacité des activités sociales et de jumelage comme leviers d'intégration. Les résultats de cette recherche mettent également en évidence l'importance de la préparation en amont de l'arrivée au Québec, identifiée comme un facteur facilitant l'adaptation et l'insertion professionnelle des immigrants.

Mohamed Azziz (2019) a mené une étude portant sur les entrepreneurs immigrants de la région du Saguenay–Lac-Saint-Jean, mettant en lumière le choc culturel vécu par ces derniers. Malgré les défis rencontrés, les participants ont exprimé une appréciation pour certaines caractéristiques de la société québécoise, telles que l'ouverture d'esprit, la convivialité des habitants, la richesse culturelle ainsi que le sens de l'organisation.

Par ailleurs, Béji et Pellerin (2011) soulignent que, malgré l'augmentation du nombre d'immigrants au Québec, l'intégration professionnelle des nouveaux arrivants demeure difficile. Plusieurs études et rapports gouvernementaux attribuent ces difficultés à divers facteurs structurels, notamment les barrières linguistiques, la non-reconnaissance des acquis et des compétences, les pratiques discriminatoires ainsi que l'absence de réseaux sociaux professionnels.

Dans cette même perspective, la recherche de Gravel et al. (2020) s'intéresse aux stratégies d'attraction et de rétention mises en œuvre par les employeurs régionaux et les agents de développement économique (ADE) dans le cadre du projet pilote *Un emploi en sol québécois*, lancé à l'automne 2017 par la Fédération des chambres de commerce du Québec (FCCQ), en collaboration avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Cette étude, fondée sur une méthodologie qualitative et une approche prospective, analyse les intentions des travailleurs immigrants de s'établir en région ainsi que les opportunités d'intégration créées par les employeurs et les communautés d'accueil. Les résultats de cette recherche recommandent une implication accrue du gouvernement provincial afin de répondre efficacement à la pénurie de main-d'œuvre en région et de favoriser une intégration durable des immigrants sur le marché du travail. À cet effet, la mise en place de services d'accompagnement destinés aux employeurs est jugée essentielle. Ces

services devraient inclure la création de partenariats, l'adaptation des pratiques d'embauche, des conseils sur l'équivalence des diplômes, ainsi que l'élaboration de plans de gestion de la diversité adaptés aux réalités régionales.

Dans son mémoire portant sur les stratégies individuelles d'intégration des immigrants guinéens, maliens et sénégalais au Québec, Match Ézéchiél (2006) met en évidence les principales difficultés d'adaptation sociale rencontrées par ces populations. Trois dimensions ressortent particulièrement des entretiens menés : d'abord, les frustrations liées à l'accès au marché de l'emploi, marquées par la difficulté à obtenir des postes valorisants et correspondant aux qualifications des immigrants ; ensuite, le choc culturel, qui se manifeste par un écart important entre les normes culturelles d'origine et celles de la société québécoise ; enfin, les attitudes négatives de certains membres de la population d'accueil, caractérisées par un manque d'ouverture, une méfiance persistante et une certaine distance dans les relations interpersonnelles avec les personnes immigrantes.

Dans une perspective complémentaire, Belabdi (2010) propose une réflexion communicationnelle sur la perception que les immigrants ont de la société d'accueil et sur le rôle que cette perception joue dans leur processus d'intégration. L'auteur cherche à comprendre et analyser la manière dont l'immigrant perçoit la société d'accueil, de la période prémigratoire à l'intégration. Il s'interroge également sur les expériences vécues par des immigrants ayant un parcours et des caractéristiques similaires. Les données ont été collectées auprès d'un groupe d'immigrants marocains de la région métropolitaine de Montréal.

Par ailleurs, la question linguistique demeure un enjeu central dans le processus d'intégration. Dupuis (2018) souligne que la maîtrise du français constitue un facteur déterminant pour l'inclusion des personnes immigrantes dans la société québécoise. Il insiste sur la nécessité pour les institutions publiques et les entreprises de soutenir les immigrants dont le français n'est pas la langue première, notamment par des programmes d'apprentissage adaptés. Toutefois, malgré les lois garantissant l'égalité des langues officielles, les personnes immigrantes peuvent encore faire l'objet de discriminations linguistiques (Ricard, 2013). Cette problématique est particulièrement marquée chez les demandeurs d'asile, pour qui les cours de langue ne sont pas pris en charge par l'État, contrairement aux immigrants ayant obtenu le statut de résident permanent.

Dans une étude portant sur l'expérience migratoire de francophones vivant en contexte linguistique minoritaire au Canada, Archambault et ses collègues (2020) ont exploré les défis rencontrés par les nouveaux arrivants, les répercussions de ces défis sur leur bien-être, ainsi que les facteurs modérateurs influençant leur intégration. Cette recherche qualitative, fondée sur des entrevues semi-dirigées menées auprès de soixante adultes immigrants ou réfugiés dans trois villes canadiennes, met en évidence que la barrière linguistique constitue l'un des principaux obstacles à l'intégration. Cette difficulté accentue les enjeux liés à l'insertion sociale et à l'accès à l'emploi, tout en ayant des répercussions notables sur la santé mentale, les relations interpersonnelles et la santé physique des personnes immigrantes. Les résultats de cette étude rejoignent ceux d'autres recherches menées dans des contextes similaires. Par exemple, une enquête sur l'insertion professionnelle des personnes immigrantes francophones dans le domaine de la santé en situation minoritaire révèle que les défis linguistiques, combinés à un manque de reconnaissance des compétences et à des obstacles systémiques, freinent l'intégration professionnelle durable.

De même, une étude menée en Colombie-Britannique par Huot et ses collègues (2020) souligne l'importance du soutien communautaire et des partenariats locaux pour favoriser l'inclusion sociale et culturelle des immigrants francophones dans des environnements à prédominance anglophone. Ces recherches convergent vers l'idée que le soutien social, la résilience individuelle et la mise en place de services adaptés aux réalités linguistiques et culturelles des immigrants sont des leviers essentiels pour une intégration réussie dans les communautés francophones en situation minoritaire au Canada.

Par ailleurs, l'étude de St-Pierre (2020) s'intéresse aux mécanismes mis en place par les multinationales québécoises pour favoriser l'intégration de la main-d'œuvre immigrante. Son mémoire examine les dynamiques professionnelles qui émergent dans des environnements où interagissent des travailleurs issus de l'immigration et des membres de la société d'accueil. À travers une revue de la littérature mobilisant l'approche dialogique des études interculturelles ainsi que les concepts d'acculturation, d'adaptation et d'intégration socioprofessionnelle, l'auteure met en évidence le rôle central de la communication et des activités sociales dans le processus d'intégration des personnes immigrantes. La démarche qualitative privilégiée est la méthodologie de la théorisation enracinée (Luckerhoff & Guillemette, 2012), une méthode à la fois structurée et

flexible, qui est appropriée pour approfondir la connaissance d'un phénomène tel que l'intégration. Les constats découlant de cette étude mettent en évidence que l'intégration de la main-d'œuvre immigrante au sein des multinationales est un processus adaptable et évolutif. Le projet d'intégration implique une relation de collaboration entre la personne immigrante, la multinationale et diverses parties prenantes.

Deslandes et al. (2014) s'intéressent quant à eux au processus d'adaptation des immigrants adultes dans la région de la Mauricie, en adoptant une perspective centrée sur les habitudes de vie et les compétences de la vie quotidienne. Les auteurs soulignent que, bien que le Québec accueille un nombre croissant d'immigrants, la Mauricie n'échappe pas à cette dynamique migratoire. Certaines études ont mis en évidence une détérioration des habitudes de vie chez les nouveaux arrivants, tandis que d'autres ont porté sur l'identification des compétences pratiques susceptibles de faciliter leur intégration dans la société d'accueil. Dans le cadre de leur étude exploratoire et qualitative, Deslandes et ses collègues ont approfondi les dimensions liées à l'alimentation, à l'activité physique et aux compétences de la vie courante chez des immigrants récemment établis dans la région. Les résultats obtenus révèlent la nécessité de diversifier les formes de soutien afin de promouvoir des choix alimentaires et des pratiques sportives favorables à un mode de vie saine. Par ailleurs, les auteurs insistent sur l'importance de maintenir les services d'accueil existants, de renforcer l'immersion linguistique en français et d'offrir un accompagnement personnalisé dans la recherche d'emploi, dans le but de favoriser la création de réseaux sociaux et l'intégration durable des immigrants adultes.

Dans son travail de recherche, Marthe Bahoya (2018) s'est penchée sur la communication interculturelle au sein des organisations publiques, privées, commerciales et communautaires de la ville de Trois-Rivières. Son étude cible spécifiquement les femmes immigrantes d'origine africaine, en s'intéressant à leur style de communication organisationnelle selon le poste qu'elles occupent, qu'il soit de nature subalterne ou de leadership. L'approche méthodologique adoptée repose sur des entrevues semi-dirigées menées auprès de huit femmes africaines. Les résultats révèlent que les participantes occupant des postes subalternes adoptent majoritairement un style de communication qualifié de *powerless*, caractérisé par des stratégies telles que l'évitement, le silence ou encore le recours à une tierce personne pour faciliter les échanges. À l'inverse, les

femmes occupant des postes intermédiaires manifestent un style de communication plus affirmé, mobilisant des stratégies telles que l’affirmation de soi et l’argumentation pour exprimer leur point de vue. Enfin, en cohérence avec les travaux d’Eagly et Johnson (1990), les participantes occupant des postes de direction adoptent un style de communication et de gestion de type démocratique et collaboratif, soulignant ainsi l’influence du statut hiérarchique sur les dynamiques communicationnelles en contexte interculturel.

Au regard de l’ensemble des éléments précédemment exposés, il apparaît clairement que les recherches portant spécifiquement sur les immigrants-entrepreneurs ivoiriens en Mauricie, et plus précisément à Trois-Rivières, demeurent quasi inexistantes. La majorité des études disponibles abordent la question de l’immigration de manière générale ou se concentrent sur des thématiques particulières, telles que la langue, la discrimination, la culture ou encore l’intégration. Cette lacune dans la littérature scientifique souligne la pertinence et la nécessité de la présente étude, qui vise à combler un vide important dans la compréhension des dynamiques communicationnelles au sein de cette population spécifique.

### 1.3.1 Pertinence de la recherche

#### 1.3.1.1 Pertinence scientifique

La pertinence scientifique d’une étude repose fondamentalement sur la cohérence entre le cadre théorique mobilisé et l’objet d’étude. Dans cette perspective, il est essentiel que les concepts, les modèles et les approches méthodologiques choisis soient en adéquation avec les phénomènes observés. La présente recherche s’inscrit dans une telle logique, en s’appuyant sur des fondements théoriques issus de la communication interculturelle, de la sociolinguistique et de l’anthropologie, disciplines qui ont largement contribué à l’analyse des interactions entre individus issus de cultures différentes.

Plusieurs auteurs ont exploré les enjeux de la communication interculturelle dans des contextes variés, notamment en milieu organisationnel, mais peu d’études ont porté sur les réalités spécifiques des immigrants-entrepreneurs dans un cadre régional québécois. En ce sens, notre étude vise à combler un vide important dans la littérature scientifique, en s’intéressant à la communication professionnelle et interculturelle des immigrants-entrepreneurs ivoiriens établis à

Trois-Rivières. À notre connaissance, aucune recherche antérieure n'a examiné les dynamiques relationnelles entre cette population et les membres de la société d'accueil trifluvienne, ni les stratégies communicationnelles mises en œuvre dans le cadre de leurs activités entrepreneuriales. L'intérêt scientifique de cette recherche réside également dans sa capacité à documenter les pratiques sociales et professionnelles qui favorisent la création de liens entre les immigrants et la population locale. En analysant les interactions, les perceptions et les mécanismes d'adaptation, cette étude contribue à une meilleure compréhension des processus d'intégration en région, tout en mettant en lumière les apports des immigrants à la vitalité économique et sociale du territoire.

Enfin, cette recherche présente une utilité pratique non négligeable. Elle pourra éclairer les décideurs publics, les intervenants communautaires et les acteurs économiques dans l'élaboration de politiques et de programmes adaptés aux réalités d'une immigration de plus en plus diversifiée. En ce sens, elle constituera peut-être un outil d'aide à la décision pour répondre aux défis contemporains liés à la gestion de la diversité, à l'inclusion et au développement régional.

#### 1.3.1.2 Pertinence sociale

Selon les données du recensement de la population de 2021 publiées par Statistique Canada, le Québec accueille plus de 15 % de l'ensemble des immigrants vivant au Canada, ce qui en fait l'une des principales provinces d'accueil du pays. Cette réalité démographique s'inscrit dans une volonté politique affirmée de favoriser l'établissement durable des nouveaux arrivants, notamment à travers des programmes d'intégration, de francisation et de régionalisation de l'immigration.

Cependant, cette ouverture à l'immigration n'est pas sans soulever des défis importants, tant pour les personnes immigrantes que pour la société d'accueil. Ces défis incluent notamment l'intégration linguistique, l'accès à l'emploi, la reconnaissance des compétences acquises à l'étranger, ainsi que les enjeux liés à la cohabitation interculturelle.

Selon les données récentes de l'Institut de la statistique du Québec (ISQ), la Mauricie a enregistré en 2023 son plus fort taux de croissance démographique en près de quarante ans. La population de la région s'élevait à 283 200 personnes au 1er juillet 2023, soit une augmentation de 1,6 % par rapport à l'année précédente. Cette progression, principalement attribuable à l'immigration,

marque un tournant historique pour la région, qui n'avait pas connu une telle dynamique depuis 1986-1987, date à laquelle les données démographiques ont commencé à être compilées (Radio-Canada, 2024).

L'immigration est devenue un enjeu crucial pour le Québec, tant du point de vue démographique qu'au niveau social. Elle soulève des défis importants, non seulement pour les personnes immigrantes, mais aussi pour la société d'accueil. Les nouveaux arrivants doivent composer avec de nombreux obstacles : la barrière linguistique, l'accès à un premier emploi au Québec, la reconnaissance de leurs compétences acquises à l'étranger, ainsi que des réalités plus sensibles, comme le racisme, les stéréotypes, la discrimination et l'adaptation à une nouvelle culture. Ces défis, bien que complexes, ne doivent pas occulter la richesse que représente l'immigration. Les personnes immigrantes apportent une diversité culturelle, des expériences variées et des perspectives nouvelles qui contribuent à dynamiser les communautés locales, notamment à Trois-Rivières. Leur présence favorise l'ouverture, l'innovation et le développement économique et social de la région.

Dans ce contexte, la communication interculturelle devient un levier essentiel pour favoriser une cohabitation harmonieuse. Elle permet de créer des ponts entre les cultures, de déconstruire les préjugés et de renforcer le vivre-ensemble. Tel que nous l'avons précédemment, plusieurs études ont d'ailleurs exploré ces enjeux sous différents angles, soulignant l'importance de mettre en place des stratégies d'intégration efficaces et humaines. Nous nous engageons à réfléchir et à agir sur ces questions, en mettant l'accent sur l'amélioration des relations interculturelles à Trois-Rivières, car une société inclusive est une société plus forte, plus juste et plus solidaire.

Rappelons que cette étude s'inscrit dans une volonté claire de contribuer à l'amélioration de la qualité de vie au sein de la société québécoise. En mettant en lumière les expériences vécues par les immigrants-entrepreneurs ivoiriens, elle donne une voix à ceux qui, au quotidien, doivent naviguer entre différentes cultures tout en bâtissant leur avenir professionnel. Ces témoignages permettent de mieux comprendre les réalités de l'intégration, notamment les défis liés à la communication interculturelle. Une mauvaise communication peut engendrer des tensions, des malentendus et des conflits inutiles, particulièrement dans un contexte professionnel où la clientèle est culturellement diversifiée. Savoir adapter son attitude, reconnaître les différences culturelles et

adopter une posture d'ouverture sont des compétences essentielles pour instaurer un climat de confiance et de respect mutuel. Le choix de Trois-Rivières comme terrain d'étude renforce la pertinence sociale de cette recherche. En effet, la ville connaît une transformation démographique notable : selon Radio-Canada (2024), 75,8 % des Trifluviens sont soit nés à l'étranger, soit issus de l'immigration. Cette diversité croissante appelle à des actions concrètes pour favoriser l'inclusion et le dialogue interculturel. La nouvelle politique municipale d'immigration, qui vise à « favoriser l'enracinement à Trois-Rivières », témoigne d'une volonté politique d'encourager le rapprochement entre les communautés. Elle cherche à lutter contre le racisme, l'isolement et les barrières sociales qui freinent l'intégration. Dans ce contexte, cette étude arrive à point nommé : elle offre des pistes de réflexion et d'action pour renforcer le vivre-ensemble dans une période où les questions liées à l'immigration suscitent de vifs débats.

Nous allons maintenant présenter la question de recherche qui guide cette étude.

#### 1.4 Questions de recherche

Face à la mondialisation des économies et au vieillissement de leur population, plusieurs pays du nord, dont le Canada, voient dans l'immigration une solution pour soutenir leur développement socioéconomique. Ces pays offrent ainsi aux personnes immigrantes des occasions de réalisation personnelle et professionnelle. Toutefois, leur insertion dans le marché du travail s'avère être un processus complexe, influencé par de multiples facteurs : les dynamiques sociales entre pays d'origine et pays d'accueil (Belhassen-Maalaoui, 2008), la conjoncture économique, les politiques publiques, les dispositifs d'accompagnement locaux, ainsi que les caractéristiques individuelles des immigrants.

Dans le cadre de cette recherche, une recension des écrits a été effectuée. Elle révèle une lacune importante dans les études portant spécifiquement sur les immigrants ivoiriens au Québec. Si de nombreuses recherches abordent la communication interculturelle chez les immigrants français, haïtiens, chinois ou africains de manière générale, les travaux centrés sur les Ivoiriens se concentrent plutôt sur des thématiques telles que la politique, l'éducation, le coût de la vie, les loisirs, la religion ou encore la culture. Très peu d'études s'intéressent à leur parcours entrepreneurial et à leur intégration professionnelle dans un contexte québécois.

L'immigration implique souvent un départ vers l'inconnu, accompagné de défis majeurs : barrière linguistique, chocs culturels, racisme, discrimination. L'intégration et l'adaptation dans la société d'accueil sont des processus essentiels, mais parfois difficiles. Notre revue de littérature met en évidence des obstacles récurrents pour les personnes issues de cultures différentes. Pour y faire face, plusieurs immigrants développent des compétences en communication interculturelle, un levier crucial pour favoriser leur inclusion. Certains parviennent à s'adapter selon leur environnement, tandis que d'autres restent en retrait, confinés à leur communauté d'origine.

Cette recherche se penche sur un groupe encore peu étudié : les immigrants ivoiriens qui se lancent en affaires dans la région de la Mauricie, plus précisément à Trois-Rivières. Elle vise à comprendre comment ces entrepreneurs tissent des liens avec la population trifluvienne dans le cadre de leurs activités professionnelles.

Nous essayerons de répondre aux questions suivantes :

- Quelles stratégies de communication interpersonnelle ou interculturelle favorisent les immigrants ivoiriens pour entrer en relation avec la population trifluvienne dans le cadre de leurs activités ?
- Quels sont les obstacles dans cette relation interculturelle entre l'immigrant ivoirien et la population hôte ?
- Comment la culture impacte-t-elle la communication entre les personnes d'origines différentes, lors des interactions ?

Nous émettons trois hypothèses qualitatives qui sont :

Réponse anticipée 1 : Il sera sans doute difficile pour ces immigrants-entrepreneurs d'établir des liens avec autrui s'ils ne parviennent pas à dépasser leur propre prisme culturel.

Réponse anticipée 2 : Afin de susciter l'intérêt et l'adhésion de la population trifluvienne, ces entrepreneurs issus de l'immigration doivent adapter leurs modes de communication et développer des compétences interpersonnelles favorisant l'établissement de relations interculturelles harmonieuses.

Réponse anticipée 3 : La dimension culturelle de leurs interactions avec la population locale peut jouer un rôle déterminant dans la qualité des relations établies, en influençant positivement ou négativement la possibilité de créer des liens durables.

## 1.4.1 Le portrait de la ville de Trois-Rivières

### 1.4.1.1 La ville de Trois-Rivières

Trois-Rivières constitue le principal centre urbain de la région de la Mauricie. Grâce à la présence d'une université, de bureaux gouvernementaux, d'établissements de santé ainsi que d'un tissu économique composé d'entreprises de toutes tailles, la ville représente également le cœur de l'activité économique régionale. En 2023, sa population s'élevait à 142 598 habitants, soit près de la moitié de la population totale de la Mauricie.

Occupant une superficie de 334,2 km<sup>2</sup>, dont une grande partie est urbanisée, Trois-Rivières bénéficie d'un emplacement stratégique à la confluence de la rivière Saint-Maurice et du fleuve Saint-Laurent, à mi-chemin entre Québec et Montréal. Elle est aisément accessible grâce aux autoroutes 40 et 55, ainsi qu'aux routes 138 et 157. Ce positionnement géographique, combiné à des infrastructures portuaires, ferroviaires et aéroportuaires de qualité, contribue à faire de Trois-Rivières un pôle d'affaires dynamique et attrayant.

L'année 2024 a été marquée par un record d'investissements, avec plus de 720 millions de dollars injectés dans des projets d'envergure sur le territoire. Cette dynamique s'est traduite par une croissance notable de l'emploi et une diversification accrue du tissu économique local. Autrefois considérée comme la capitale canadienne du chômage, Trois-Rivières affiche aujourd'hui un taux d'activité en hausse constante, soutenu par des secteurs comme la transformation, les technologies vertes, la logistique et les services professionnels (IDE, 2025).

La ville actuelle est le fruit d'une fusion administrative survenue en 2002, regroupant les anciennes municipalités de Cap-de-la-Madeleine, Saint-Louis-de-France, Sainte-Marthe-du-Cap, Trois-Rivières, Trois-Rivières-Ouest et Pointe-du-Lac (Ville de Trois-Rivières, 2023).

### 1.4.1.2 La population de Trois-Rivières

Trois-Rivières attire une large majorité des personnes immigrantes qui s'installent en Mauricie, avec 80,5 % d'entre elles choisissant cette ville comme lieu d'établissement. Parmi les récents immigrants, près de 73,2 % ont moins de 35 ans, et 68,6 % ont déjà une bonne connaissance du français ou sont même des locuteurs natifs lorsqu'ils arrivent. Outre le français, les langues les plus fréquemment parlées à la maison dans la région métropolitaine de recensement (RMR) de Trois-

Rivières sont l'espagnol (15,4 %), l'arabe (7,8 %) et le mandarin (2,4 %) (Ville de Trois-Rivières, 2023).

En 2021, la population trifluvienne comptait 139 163 résidents, dont la grande majorité s'exprime en français. Les immigrants représentent une proportion relativement faible de cette population, bien que leur présence soit marquée par une diversité croissante. La majorité d'entre eux sont arrivés au cours des vingt dernières années, principalement à l'âge adulte, et proviennent d'un éventail de pays. Environ la moitié ont été admis au Canada comme immigrants économiques, un quart dans le cadre du regroupement familial, et un autre quart à titre de réfugiés.

L'Afrique constitue le principal continent d'origine des immigrants établis à Trois-Rivières (37 %), suivie des Amériques (28 %), de l'Europe (23 %) et de l'Asie (12 %). Les pays les plus représentés sont la France (15 %) et la Colombie (13 %), suivis du Maroc (6 %), de l'Algérie (4 %) et de la République démocratique du Congo (4 %). Les autres pays d'origine représentent ensemble 59 %, mais aucun ne compte un nombre significatif de ressortissants résidant à Trois-Rivières. Le profil de l'immigration récente diffère quelque peu : le Cameroun et la Côte d'Ivoire arrivent en tête avec 11 % chacun, suivis de la France (7 %) et de la Colombie (7 %). Il convient toutefois de noter que ces pourcentages correspondent à de petits effectifs (Ville de Trois-Rivières, 2023).

**TABLEAU 2: ÉVOLUTION DE LA POPULATION, TROIS-RIVIÈRES, MAURICIE ET ENSEMBLE DU QUÉBEC**

	2016	2021	Variation 2016-2021	
Trois-Rivières	134 413	139 163	4 750	3,5%
Mauricie	266 112	273 055	6 943	2,6%
Québec	8 164 361	8 501 833	337 472	4,1%

Source : Statistique Canada, Recensement de la population 2016 et Recensement de la population 2021

**TABLEAU 3 : LIEU DE NAISSANCE DES IMMIGRANTS (LE CONTINENT, LE PAYS, TROIS-**

## RIVIÈRES)

	Trois-Rivières	
Toutes les personnes immigrantes selon le continent de naissance	6 020	100%
Afrique	2 200	36,5%
Amériques	1 700	28,2%
Europe	1 390	23,1%
Asie	730	12,1%
Océanie et autres lieux de naissance	-	0,0%
Toutes les personnes immigrantes selon le pays de naissance	6 020	100,0%
France	870	14,5%
Colombie	750	12,5%
Maroc	375	6,2%
Algérie	240	4,0%
République démocratique du Congo	235	3,9%
Autres pays	3 550	59,0%
Personnes ayant immigré entre 2016 et 2021	1 445	100,0%
Cameroun	160	11,1%
Côte d'Ivoire	160	11,1%
France	105	7,3%
Colombie	100	6,9%
Autres pays	920	63,7%

Source : Statistique Canada, Recensement de la population 2021

### 1.4.1.3 La population ivoirienne au Québec et à Trois-Rivières

En 2016, le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI) a dressé un portrait statistique de la population d'origine ivoirienne au Québec. Cette population, estimée à 8 545 personnes, est majoritairement concentrée dans les grands centres urbains : 51 % résident à Montréal, 14 % en Montérégie et 13 % dans la région de la Capitale-Nationale. Le groupe d'âge le plus représenté est celui des 25 à 44 ans, qui constitue 42 % de la population. Le français est la langue d'usage quasi exclusive, avec un taux de 99 %.

Entre 2011 et 2016, 63 % des Ivoiriens recensés au Québec étaient des immigrants récents. La majorité d'entre eux ont été admis dans la catégorie de l'immigration économique (67 %), suivie du regroupement familial (24 %) et des réfugiés ou personnes en situation similaire (8 %). Sur le plan de la scolarité, 66 % détiennent un diplôme universitaire, 18 % un diplôme collégial, 25 % un diplôme d'études secondaires, tandis que 12 % ne possèdent aucun diplôme.

Les Ivoiriens évoluent dans divers domaines d'activités tels que : les soins de santé et d'assistance sociale (17 %), la fabrication (12,5 %), le commerce de gros et de détail (13 %), les services et la gestion de déchets et d'assainissement, la vente et les services (24 %), l'enseignement, le droit et les services sociaux (11 %), les affaires, la finance et l'administration (23 %), et le secteur de la santé (23 %) (source : ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration, 2016). Nous avons recueilli très peu d'informations concernant la population ivoirienne vivant en Mauricie, particulièrement à Trois-Rivières. En juillet 2023, un rapport final du portrait démographique de la ville de Trois-Rivières est mis à la disposition du public. Sur une population d'environ 140 000 résidants, les personnes immigrantes représentent 5 % de la population trifluvienne. 11 % de cette population immigrante provient de la Côte d'Ivoire et s'exprime majoritairement en français (source : La ville de Trois-Rivières, 2023). Les Ivoiriens appartiennent à différentes catégories de demandeurs. Les catégories d'immigration sont les suivantes : immigration économique (67 %), regroupement familial (24 %), réfugiés et personnes en situation semblable (8 %).

Le chapitre suivant exposera en détail la méthodologie retenue pour la conduite de cette recherche, en précisant les approches, les outils et les critères ayant guidé la collecte et l'analyse des données.

## 2 Méthodologie

**« Pour se comprendre lui-même,  
l'homme a besoin d'être compris par un autre.  
Pour être compris par un autre,  
il lui faut comprendre cet autre. » Paul Watzlawick**

Selon les notes de cours d'Emmanuelle Caccamo (2021), la méthodologie désigne l'ensemble des stratégies et démarches rigoureusement élaborées pour vérifier les hypothèses liées à une problématique donnée et aboutir à des résultats ou conclusions. Il existe diverses méthodes de recherche, qu'elles soient qualitatives ou quantitatives, parmi lesquelles on retrouve :

1. L'observation ;
2. L'entretien ;
3. Le questionnaire et le sondage ;
4. L'expérimentation ;
5. L'analyse statistique ;
6. L'analyse de contenu.

Dans le cadre de cette étude, la méthodologie abordera plusieurs aspects essentiels : le positionnement épistémologique, l'approche adoptée, la composition de l'échantillon, les modalités de recrutement des participants, les techniques de collecte des données, les outils utilisés, les méthodes d'analyse ainsi que les considérations éthiques. Cette recherche s'inscrit dans une approche qualitative, visant à explorer les expériences individuelles et à interpréter certains phénomènes sociaux, tels que la culture, la communication interpersonnelle ou interculturelle. Comme le souligne Dorvil (2007), « la recherche qualitative est une méthodologie de la proximité » (p.35). Elle se concentre sur la complexité de la vie quotidienne, sur le contexte qui donne un sens aux phénomènes, sur l'expérience personnelle des individus et sur la perception subjective du chercheur. Ce type de recherche implique un contact prolongé ou approfondi avec le terrain ou des situations de vie représentatives du quotidien d'individus, de groupes ou d'organisations (Miles et Huberman, 2003). Le chercheur cherche à obtenir une compréhension globale (« holiste ») du contexte étudié, en en saisissant la logique, les structures, ainsi que les règles explicites et implicites

qui le régissent (Miles et Huberman, 2003), car ces éléments influencent l'interprétation des données recueillies.

## 2.1 Positionnement épistémologique : approche qualitative et interprétative

Dans le cadre de cette étude, nous avons adopté un positionnement épistémologique interprétativiste, qui vise à comprendre le réel à travers les significations que les individus lui attribuent. Cette posture repose sur l'idée que la réalité sociale est construite par les interactions humaines et qu'elle est donc fondamentalement interprétative (Perret et Girod-Séville, 2002). En ce sens, notre démarche méthodologique s'inscrit dans une logique qualitative, centrée sur l'analyse des discours recueillis lors d'entrevues semi-directives menées auprès d'immigrants-entrepreneurs ivoiriens résidant à Trois-Rivières.

Ce choix épistémologique s'explique par notre objectif de recherche, qui consiste à interpréter les dynamiques relationnelles que ces entrepreneurs établissent avec la population locale afin de faire connaître et développer leurs activités. L'approche interprétativiste permet ainsi de saisir la richesse des expériences vécues, les représentations sociales, ainsi que les stratégies de communication mobilisées dans un contexte migratoire et entrepreneurial.

Sur le plan méthodologique, cette posture s'apparente à un raisonnement abductif, qui consiste à formuler des interprétations plausibles à partir des données empiriques recueillies. L'abduction permet de construire du sens à partir des situations observées, en tenant compte à la fois du point de vue des participants et de l'analyse réflexive du chercheur.

### 2.1.1 Méthodologie utilisée

Nous avons opté pour une approche qualitative, car elle s'est révélée la plus pertinente au regard des objectifs de notre recherche. Cette méthode permet de construire les conclusions de l'étude à partir des échanges approfondis avec les participants. Les entretiens semi-directifs menés ont ainsi offert un accès privilégié aux représentations que les participants se font de leur propre vécu (Bilodeau, 2012). Cette approche permet également de dépasser le sens antéprédicatif, en rendant accessibles des dimensions subjectives telles que les peurs, les émotions, les sentiments et les expériences quotidiennes des individus (Deslauriers, 1991).

### 2.1.2 Échantillon étudié

La résolution de notre question de recherche a nécessité la participation de personnes humaines, en l'occurrence des immigrants-entrepreneurs originaires de la Côte d'Ivoire. Pour accéder à cette population cible, nous avons eu recours à un échantillonnage non probabiliste par effet boule de neige. Cette méthode consiste à solliciter des participants initialement recrutés selon des critères précis afin qu'ils recommandent d'autres personnes répondant aux mêmes critères (Fortin & Gagnon, 2010, p. 272).

Comme le souligne Robert (1993, p. 16), « un échantillon n'est constitué que d'une très faible partie de la population ». L'échantillon a été sélectionné de façon volontaire. « Dans le cas d'expériences psychologiques ou médicales, d'enquêtes sur les habitudes de consommation, il ne serait pas pratique de choisir au hasard des individus dans toute la population » (Colin et Payette, 1997, p. 61). Ainsi, notre échantillon est composé d'immigrants-entrepreneurs ivoiriens volontaires.

Deux principes ont guidé notre démarche : d'une part, l'identification de participants présentant les caractéristiques définies par notre cadre empirique ; d'autre part, l'établissement d'un contact direct afin d'obtenir leur consentement à participer à l'étude. Il convient de préciser que notre recherche ne couvre pas l'ensemble de la région de la Mauricie. En raison de contraintes temporelles et financières liées au cadre universitaire de cette étude, nous avons concentré notre enquête sur la ville de Trois-Rivières. Nous avons ainsi constitué un échantillon de 15 entrepreneurs, un nombre restreint, mais représentatif au regard de la population ciblée dans cette zone géographique. Cette taille d'échantillon nous a permis de recueillir des données riches et significatives, tout en assurant une certaine diversité des profils.

### 2.1.3 Les critères d'inclusion ou d'exclusion des participants

Cette étude porte spécifiquement sur des immigrants appartenant à la catégorie des travailleurs qualifiés. Ce choix s'inscrit dans le cadre du système d'immigration canadien, qui, depuis 1967, repose sur un système de points visant à sélectionner les candidats les plus aptes à s'intégrer au marché du travail. Ce système de sélection, fondé sur une grille de critères objectifs (tels que le niveau d'éducation, l'expérience professionnelle ou les compétences linguistiques), favorise les

individus susceptibles de réussir leur établissement au Canada (Helly, 2009). Ainsi, les participants de notre étude ont été admis au pays en vertu de leur capacité démontrée à contribuer économiquement à la société canadienne, ce qui constitue un élément central dans l'analyse de leur parcours entrepreneurial.

<b>Inclusion</b>	<b>Exclusion</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Être âgé de 30 à 55 ans ;</li> <li>- Être né(e) en Côte d'Ivoire ;</li> <li>- Résider dans la région de la Mauricie surtout dans la ville de Trois-Rivières ;</li> <li>- Avoir créé son entreprise depuis au moins une année ;</li> <li>- Savoir s'exprimer en français ;</li> <li>- Être un immigrant de la catégorie des travailleurs qualifiés peu importe le sexe et le rang social</li> <li>- Posséder un numéro d'entreprise du Québec (NEQ)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- N'avoir pas la capacité de s'exprimer en français, pour des raisons d'ordre pratique ;</li> <li>- Être né au Canada de parents issus de l'immigration ;</li> <li>- Représenter le gestionnaire d'une entreprise (pas le véritable propriétaire) ;</li> <li>- Vivre hors de Trois-Rivières;</li> <li>- Être étudiant présentement;</li> <li>- Correspondre à la tranche d'âge souhaitée;</li> <li>- Avoir une entreprise physique non juste en ligne;</li> </ul>

### **Critères d'inclusion**

Pour cette recherche, l'échantillon est composé exclusivement d'immigrants-entrepreneurs originaires de la Côte d'Ivoire, en Afrique de l'Ouest. Les participants sont âgés de 30 à 55 ans, une tranche d'âge choisie pour des raisons d'accessibilité et de pertinence par rapport à la réalité entrepreneuriale. Ces individus résident dans la ville de Trois-Rivières, dans la région de la Mauricie, ce qui facilite la logistique des rencontres et limite les coûts liés aux déplacements.

Les participants ont été sélectionnés selon les critères suivants :

- Être immigrant de la catégorie des travailleurs qualifiés ;
- Avoir créé une entreprise depuis au moins un an ;

- Être titulaire d'un numéro d'entreprise du Québec (NEQ), garantissant la légalité et la stabilité de l'activité ;
- S'exprimer parfaitement en français, afin de permettre une communication fluide lors des entretiens ;
- S'impliquer dans la communauté des entrepreneurs ivoiriens en participant à des événements tels que des forums, des conférences, des soirées de réseautage ou en rejoignant des groupes Facebook dédiés à cette communauté ;
- Ne pas être étudiant, ni à temps plein ni à temps partiel.

Ces critères visent à cibler des entrepreneurs en activité, confrontés aux réalités concrètes de l'entrepreneuriat au Québec, et capables de partager une expérience riche et contextualisée.

### **Critères d'exclusion**

Ont été exclus de cette étude :

- Les personnes incapables de s'exprimer en français, en raison des barrières linguistiques pouvant nuire à la qualité des échanges ;
- Les personnes nées au Canada de parents immigrants, car elles ne correspondent pas à la définition d'« immigrant » retenue dans cette recherche ;
- Les gestionnaires ou représentants d'entreprises qui ne sont pas eux-mêmes fondateurs ou propriétaires ;
- Les étudiants, qu'ils soient à temps plein ou à temps partiel ;
- Les individus en dehors de la tranche d'âge définie (30 à 55 ans) ;
- Les entrepreneurs sans entreprise physique, afin d'assurer la stabilité et la traçabilité des activités économiques étudiées, contrairement à certaines entreprises en ligne plus éphémères.

#### 2.1.4 Modalités de recrutement des participants

Le recrutement des participants a été réalisé à l'aide de plusieurs stratégies complémentaires, visant à identifier des immigrants-entrepreneurs ivoiriens répondant aux critères de sélection définis. Nous avons fait appel à nos contacts personnels, à l'Association des Ivoiriens de Trois-Rivières et Environs (AITRE), aux médias sociaux, au bouche-à-oreille, ainsi qu'à des organisations établies

telles qu'*Innovation et Développement économique (IDE) Trois-Rivières*. L'AITRE et notre réseau personnel ont joué un rôle central dans l'identification de participants éligibles. Le bouche-à-oreille a permis une diffusion rapide de l'information au sein de la communauté. Toutefois, la validation finale de chaque participant nous revenait, afin de nous assurer que toutes les conditions d'inclusion étaient respectées.

Travaillant avec un immigrant-entrepreneur ivoirien depuis quelques années et faisant partie de l'Association des Ivoiriens de Trois-Rivières et Environs (AITRE), je suis en contact permanent avec quelques entrepreneurs de la communauté ivoirienne. Cette proximité a facilité l'effet boule de neige, chaque participant potentiel pouvant recommander d'autres personnes répondant aux critères de l'étude. Occupant les locaux IDE Trois-Rivières pour nos activités, nous côtoyons aussi des entrepreneurs de diverses nations. Cette aubaine nous a permis de faire d'IDE un allié privilégié pour notre recherche. Par ailleurs, bien que nous ayons sollicité une rencontre avec IDE Trois-Rivières pour présenter notre projet, la pandémie de COVID-19 en 2021 a limité les échanges à une communication téléphonique. À la suite de cet échange, nous avons reçu une liste de cinq entrepreneurs africains (deux Camerounais, deux Congolais, un seul Ivoirien), dont un seul était ivoirien. Cette liste s'étant révélée insuffisante, nous avons poursuivi le recrutement par notre réseau et d'autres sources. Grâce au bouche-à-oreille au sein de notre association, nous avons pu être recommandés à 20 entrepreneurs ivoiriens. Nous avons consulté des documents en lien avec l'entrepreneuriat en général et l'entrepreneuriat des immigrants en particulier (répertoires d'entreprises), afin de déceler les firmes créées par les propriétaires non québécois. Nous en avons répertorié 8. Les réseaux sociaux ont permis de découvrir 7 entrepreneurs.

Grâce à ces démarches, nous avons identifié 35 participants potentiels. Leurs coordonnées ont été recueillies, et une lettre d'invitation personnalisée leur a été envoyée par courriel, sur une période de trois jours, chaque matin avant 7h (en espérant que les gens prennent connaissance de leur courriel tôt le matin). Nous avons obtenu les réponses et les disponibilités de 26 personnes. Malgré une relance effectuée auprès des neuf participants restants, aucune réponse, ni par courriel ni par appel téléphonique, n'a été reçue pour confirmer ou infirmer leur volonté de participer à l'étude. Les échanges avec les participants se sont déroulés selon divers modes :

- 10 par appel téléphonique ;

- 7 par visioconférence (Microsoft Teams) ;
- 3 par courriel ;
- 6 lors de rencontres en personne.

Après vérification, certains candidats ont été écartés :

- 4 exerçaient uniquement des activités non déclarées en ligne ;
- 5 étaient en cours de démarche pour obtenir leur NEQ ;
- 2 se sont désistés pour des raisons personnelles.

Finalement, 15 participants répondaient à l'ensemble des critères de sélection. Des entretiens semi-directifs ont été planifiés avec chacun d'eux.

#### 2.1.5 Méthode de collecte des données

Dans le cadre de cette recherche, nous avons opté pour la méthode de l'entretien semi-directif, également appelée entrevue semi-dirigée (Savoie-Zajc, 2009). Cette entrevue est « une technique de collecte de données qui contribue au développement de connaissances favorisant des approches qualitatives et interprétatives relevant en particulier des paradigmes constructivistes » (Lincoln, 1995). Nous avons retenu cette méthode pour répondre aux principes de l'approche qualitative et inductive. Ce type d'entretien a été retenu pour sa souplesse et sa capacité à favoriser l'émergence de récits personnels. Nous avons réalisé des entrevues individuelles et non de groupe, puisqu'elles donnent aux participants la possibilité de raconter leur vécu et de révéler leurs sentiments quant aux épisodes qui ont influencé leur vie. De plus, cette méthode permet d'adapter les questions en fonction des réponses fournies, favorisant ainsi une exploration plus approfondie des thématiques abordées. Les entretiens ont été réalisés soit en présentiel, soit à distance sur Microsoft Teams, selon la disponibilité et les préférences des participants. La durée de leurs séances oscillait entre 45 minutes et 1 heure et 15 minutes. Lors des rencontres en personne, nous nous sommes rendus directement dans les locaux des entreprises, afin de mieux comprendre le contexte quotidien dans lequel évoluent les entrepreneurs. Tous les entretiens ont été enregistrés avec le consentement éclairé des participants. Il a été précisé que seules la chercheuse et sa directrice de recherche auraient accès aux enregistrements bruts (CER-25-323-08-02.43). Par souci d'éthique et de

confidentialité, un pseudonyme a été attribué à chaque participant afin de garantir l'anonymat dans le traitement et la présentation des données.

#### 2.1.6 Instruments de collecte des données

Afin de mener les entretiens semi-directifs de manière rigoureuse et cohérente avec les objectifs de notre recherche, nous avons élaboré un guide d'entretien structuré. Ce guide a été conçu pour orienter les échanges tout en laissant une marge de flexibilité permettant aux participants d'exprimer librement leur vécu. Avant sa mise en œuvre définitive, un prétest a été réalisé auprès de cinq participants volontaires. Cette phase exploratoire nous a permis d'évaluer la clarté, la pertinence et la fluidité des questions. Les ajustements apportés à la suite de ces prétests ont contribué à améliorer la qualité du guide. Il est important de préciser que les données issues de ces prétests n'ont pas été intégrées à l'analyse finale, et ne sont donc pas comptabilisées dans le nombre total d'entretiens.

La rédaction du guide s'est inspirée de travaux antérieurs portant sur des populations immigrantes, notamment ceux d'Ashok Maalla (2011). Cette base théorique nous a permis de structurer un outil pertinent, en adéquation avec les réalités des participants ciblés. Ce support a permis d'atteindre l'ensemble des objectifs énoncés. Le guide d'entretien (voir annexe 1) est organisé autour de thèmes principaux, chacun regroupant plusieurs questions ouvertes visant à explorer en profondeur l'expérience des participants. Les thématiques abordées sont les suivantes :

- Le parcours migratoire ;
- L'intégration professionnelle lors du premier emploi ;
- Les stratégies de communication interpersonnelle utilisées pour entrer en relation avec la population trifluvienne ;
- L'impact de la culture dans les interactions sociales et professionnelles ;
- Les recommandations à l'intention des futurs immigrants-entrepreneurs ivoiriens.

### 2.1.7 Modalités d'analyse des données

Les entretiens semi-directifs ont été enregistrés à l'aide d'un magnétophone numérique ou via des vidéoconférences réalisées avec l'application Microsoft Teams, puis retranscrits intégralement en verbatim. Cette transcription fidèle des propos a constitué la base de notre analyse qualitative.

L'analyse des données s'est déroulée en trois étapes principales, inspirées des travaux de Ghiglione et al. (1980) :

- Identification : repérage des thèmes récurrents et significatifs dans les verbatims, en mettant en évidence les éléments de discours les plus fréquemment évoqués par les participants ;
- Classification : regroupement des thèmes identifiés en familles sémantiques, selon leur nature et leur lien avec les dimensions explorées dans l'étude ;
- Catégorisation : chaque thème a ensuite été associé à une catégorie conceptuelle, permettant de relier les données empiriques aux concepts théoriques mobilisés dans notre cadre d'analyse.

Cette méthode d'analyse a permis de faire émerger à la fois les similitudes et les disparités dans les discours des participants, en offrant une lecture structurée et interprétative de leur vécu entrepreneurial.

### 2.1.8 Considérations éthiques

Sur le plan éthique, le principal enjeu de cette recherche résidait dans la protection de l'anonymat des participants, en particulier dans un contexte local où plusieurs personnes immigrantes sont à la tête d'entreprises de différentes tailles (petites, moyennes ou grandes). Afin de garantir la confidentialité des données et de prévenir toute possibilité d'identification, des mesures rigoureuses ont été mises en place.

Tout d'abord, aucun nom propre (prénom ou nom de famille) n'a été divulgué dans le mémoire. Ensuite, tous les éléments pouvant permettre l'identification des participants, tels que les noms d'entreprises, les localisations précises ou les détails trop spécifiques ont été supprimés ou modifiés. Des pseudonymes ont été attribués à chaque participant afin de préserver leur anonymat tout en assurant la cohérence des récits.

Par ailleurs, cette étude a reçu l'approbation du comité d'éthique de la recherche de l'Université du Québec à Trois-Rivières (UQTR), sous le numéro de dossier CER-25-323-08-02.43. Tous les participants ont signé un formulaire d'information et de consentement éclairé, dans lequel étaient précisés les objectifs, la nature, les modalités de participation ainsi que les droits des participants. Il leur a également été clairement indiqué qu'ils pouvaient retirer leur participation à tout moment, sans justification ni conséquence.

À la lumière de la méthodologie décrite précédemment, nous passons maintenant à la présentation des résultats issus des entretiens semi-directifs menés auprès des immigrants-entrepreneurs ivoiriens de Trois-Rivières. Cette section vise à exposer de manière structurée les principaux constats émergents de l'analyse des données, en lien direct avec les objectifs de recherche. Les résultats seront organisés par thématiques, afin de mettre en évidence les expériences, les perceptions et les stratégies exprimées par les participants.

### 3 Résultats

Dans ce chapitre, nous présentons les résultats issus des entretiens semi-directifs menés auprès des immigrants-entrepreneurs ivoiriens établis à Trois-Rivières. Ces résultats sont le fruit d'un processus rigoureux de collecte, de transcription et d'analyse des données, en cohérence avec notre approche qualitative. La transcription des entretiens enregistrés, bien qu'exigeante et chronophage, constitue une étape essentielle dans le processus de recherche qualitative. Cette tâche présente néanmoins de nombreux avantages qui vont bien au-delà de la simple conservation des données. Comme le souligne Deslauriers (1991), l'enregistrement des entrevues joue un rôle fondamental dans le processus de recherche qualitative. Il écrit : « Premièrement, l'enregistrement permet de conserver les entrevues et d'en tirer une analyse secondaire, si l'occasion s'y prête. Ensuite, écouter les bandes enregistrées aide à identifier et à corriger les défauts de mon style d'entrevue. En plus, la parole de la personne est fixée, tel qu'elle nous l'a communiquée, et le chercheur n'a pas à craindre que sa mémoire ne flanche. Il pourra toujours revenir rapidement au texte de l'entrevue et la retrouver, tel qu'il l'a laissée ». Les entretiens ont été écoutés à plusieurs reprises, afin d'assurer une compréhension fine et nuancée des propos recueillis. Une attention particulière a été portée sur les expressions non verbales, comme les rires, les soupirs, les hésitations, les balbutiements et les regards insistants. Ces éléments, bien que subtils, jouent un rôle essentiel dans l'interprétation des discours. Ces manifestations non verbales permettent de révéler les émotions et les sentiments des interlocuteurs, enrichissant ainsi la compréhension du contenu. Leur inclusion contribue à l'établissement d'une base de données fiable, authentique et profondément ancrée dans l'expérience vécue par les participants (Wang (2019)).

Nous présentons les résultats de l'analyse en suivant une structure thématique qui rejoint les grandes dimensions explorées lors des entretiens. Nous débutons par le parcours migratoire des participants, afin de mettre en lumière leurs conditions de vie avant l'immigration ainsi que les attentes qu'ils nourrissaient envers leur pays d'accueil. Nous poursuivrons avec leur choix de la province du Québec, leur première expérience professionnelle, ainsi que les motivations ayant conduit à la création de leur entreprise dans la société d'accueil. Enfin, nous aborderons les stratégies de communication mises en œuvre par ces entrepreneurs pour établir des liens avec la population trifluvienne.

### 3.1 Différents motifs ayant mené les participants à l'immigration

Les immigrants ivoiriens établis à Trois-Rivières forment une communauté bien implantée, soutenue notamment par des structures associatives, comme l'Association des Ivoiriens de Trois-Rivières et Environs (AITRE). Chaque participant rencontré dans le cadre de cette étude a immigré au Québec en fonction de son histoire personnelle et de ses objectifs de vie, qu'ils soient d'ordre professionnel, familial ou personnel. Grâce à la collaboration de l'AITRE, aux recommandations issues du bouche-à-oreille et à notre réseau de contacts, nous avons pu rencontrer 15 entrepreneurs ivoiriens exerçant dans des secteurs variés. Tous sont originaires de la Côte d'Ivoire, en Afrique de l'Ouest, et ont fait le choix de s'installer durablement au Québec, plus précisément à Trois-Rivières.

Cette section explore les motivations ayant conduit ces individus à entreprendre un projet migratoire, ainsi que le sens qu'ils attribuent à cette démarche. Il est important de souligner que, pour plusieurs d'entre eux, les raisons de l'immigration sont multiples et imbriquées. La migration s'inscrit dans un parcours de vie réfléchi, souvent nourri par le désir de réaliser un projet professionnel, d'offrir un meilleur avenir à leur famille ou de bénéficier d'un environnement plus stable. À partir des entretiens, six grands types de motivations ont été identifiés :

1. L'accès à l'emploi et à de meilleures opportunités économiques ;
2. La langue française, facilitant l'intégration dans un environnement francophone ;
3. Les raisons familiales, notamment le regroupement ou la sécurité des proches ;
4. Les études, pour eux-mêmes ou leurs enfants ;
5. Le système de santé, perçu comme accessible et fiable ; et
6. La qualité de vie, incluant la sécurité, la stabilité politique et les perspectives.

Notre échantillon se compose de 15 participants, dont 8 hommes et 7 femmes, tous francophones.

Sur le plan familial, on compte :

- 8 personnes mariées (participants 1, 3, 4, 6, 8, 9, 13, 14) ;
- 3 célibataires sans enfants (participants 2, 10, 15) ;
- 3 parents monoparentaux (participants 5, 7, 11) ; et
- 1 veuve (participant 12).

L'âge des participants varie entre 33 et 55 ans, ce qui correspond à une tranche d'âge active et expérimentée. Avant leur immigration, ils exerçaient dans des domaines professionnels diversifiés, notamment :

- Les finances ;
- La santé ;
- La communication ;
- L'informatique ;
- L'administration ;
- L'évènementiel ; et
- Le droit.

Ces profils variés témoignent de la richesse des parcours et de la diversité des compétences que ces entrepreneurs ont apportées avec eux dans leur pays d'accueil.

### 3.1.1 Les premières expériences professionnelles

Une proportion importante des personnes ayant pris part à cette étude détient un diplôme universitaire, ce qui, au regard des critères d'immigration en vigueur au Canada, les rend admissibles à la catégorie des travailleurs qualifiés. Ce statut leur a permis d'accéder au programme d'immigration économique, facilitant ainsi leur établissement au Québec. Avant leur arrivée, les participants avaient des projets professionnels variés. Certains envisageaient une reconversion professionnelle, tandis que d'autres restaient indécis quant à leur avenir. Dans notre échantillon, la majorité exprimait le souhait de changer de carrière, une possibilité souvent difficile à envisager dans leur pays d'origine en raison du taux de chômage élevé et de la rigidité du marché de l'emploi, sauf pour une élite restreinte.

Le participant 1, par exemple, témoigne de cette volonté d'élargir ses horizons professionnels :

*« J'ai toujours travaillé dans le domaine informatique et je souhaite acquérir de l'expérience dans d'autres domaines d'activités pour me donner plus de chances sur ma nouvelle terre d'accueil. »*

D'autres, au contraire, ont poursuivi leur carrière dans le même domaine, mais avec des conditions de travail améliorées. C'est le cas de la participante 11, infirmière de formation, qui a immigré à la suite d'une offre d'emploi :

*« J'ai immigré à la suite d'une offre d'emploi. Je suis infirmière de formation et j'exerce depuis 18 ans. J'ai postulé en ligne sur un site d'emploi québécois et j'ai été recrutée haut la main. Comme le dit l'adage, qui ne risque rien n'a jamais rien. J'ai tout abandonné pour relever de nouveaux défis sans savoir vraiment à quoi m'attendre. »*

Certains participants ont d'abord occupé des emplois modestes, notamment dans des secteurs comme la manufacture, le nettoyage ou d'autres tâches peu qualifiées, avant de se lancer dans l'entrepreneuriat. Ces expériences, bien que parfois éloignées de leur formation initiale, ont constitué une étape transitoire dans leur parcours d'intégration.

Enfin, le choix de la province du Québec s'explique en grande partie par la présence de la langue française, qui représente un facteur facilitant l'intégration sociale et professionnelle pour des immigrants francophones, comme les Ivoiriens. Ce critère linguistique a été déterminant pour plusieurs participants dans leur décision de s'installer au Québec plutôt qu'ailleurs au Canada.

### 3.1.2 Une destination francophone stratégique

Le choix de la province du Québec par les participants ne relève pas du hasard. Il s'inscrit dans une logique à la fois linguistique, culturelle et pratique. Le Québec, seul État majoritairement francophone en Amérique du Nord, représente pour de nombreux immigrants francophones un espace d'accueil naturel, où la langue française constitue un repère identitaire fort et un vecteur d'intégration. Tous les participants de cette étude étant francophones, la langue a joué un rôle déterminant dans leur décision de s'installer au Québec. Dès leur arrivée, certains se sont installés dans les grandes villes telles que Montréal et Québec. D'autres se sont installés en région (Sherbrooke, Joliette, Drummondville) ou directement à Trois-Rivières.

Plusieurs participants ont souligné l'importance de la langue française dans leur choix de s'établir au Québec. Le participant 2, depuis son pays d'origine, a opté pour cette province en raison de sa francophonie : *« Étant francophone, il était plus aisé pour moi de m'installer au Québec afin de faciliter mon intégration et mon adaptation »*. La possibilité de vivre en français en Amérique du Nord constitue ainsi un facteur d'attractivité notable. Le participant 10 renchérit en affirmant : *« J'ai immigré dans la province du Québec pour parler français en Amérique, la qualité de vie et la sécurité »*. Ces témoignages mettent en lumière l'importance de la langue, mais également d'autres

éléments, tels que le cout de la vie, la sécurité et l'environnement. La participante 12, pour sa part, évoque une combinaison de facteurs ayant motivé son installation : « *Je me suis installée directement à Québec avec mes enfants. À la suite de mes recherches, j'ai été fascinée par la province du Québec à travers la beauté de ses paysages, sa particularité francophone, le cout de la vie et les installations communautaires adaptées aux familles* ». Ces récits illustrent que la langue française, conjuguée à des considérations socioéconomiques et environnementales, joue un rôle déterminant dans le processus décisionnel des immigrants qui choisissent le Québec comme terre d'accueil.

### 3.1.3 Les raisons familiales

La majorité des participants ont indiqué que leur décision de migrer était motivée par des considérations familiales. Le participant 5, cadre dans le secteur des télécommunications, a quitté un poste de direction qu'il occupait depuis une décennie afin d'assurer un avenir meilleur à ses enfants. Il explique : « *J'étais directeur dans une structure de télécommunications, durant 10 ans. J'ai pesé le pour et le contre et j'ai tout abandonné pour mes enfants. J'avais un très bon salaire et une belle perspective de carrière, mais l'avenir de mes enfants me préoccupait plus et le choix s'est vite fait. Je ne regrette pas mon choix et je suis plutôt content du cadre de vie au Canada (santé, école, les droits de l'Homme et autres)* ». N'ayant pas eu l'opportunité de poursuivre ses études à l'étranger en raison de la précarité de sa famille, la participante 6 a choisi de concrétiser ce rêve à travers son enfant, en lui offrant un environnement plus sécuritaire : « *Mes parents sont moins nantis et ils n'avaient pas la possibilité de m'envoyer derrière l'eau<sup>6</sup> pour poursuivre mes études. Devenu adulte, j'ai décidé de réaliser ce rêve et d'offrir aussi la possibilité à mon enfant de vivre dans un cadre plus sécuritaire* ». Ces témoignages illustrent l'importance des aspirations familiales et éducatives dans les trajectoires migratoires des participants.

---

<sup>6</sup> Derrière l'eau : expression ivoirienne qui signifie immigrer.

#### 3.1.4 Les études

Pour une majorité des participants, l'avenir éducatif des enfants constitue une motivation centrale dans leur projet migratoire. L'accès à un système scolaire de qualité, reconnu à l'échelle internationale, est perçu comme un levier essentiel pour garantir un avenir prometteur à leur progéniture. L'enseignement au Canada se révèle de très bonne qualité et les diplômes sont internationalement reconnus. Le participant 14 souligne cette priorité en déclarant : « *La priorité dans la vie pour moi, c'est le bien-être de mes enfants. Dans mon pays, pour avoir un très bon niveau scolaire, il faut avoir assez de moyens financiers pour scolariser tes enfants dans les meilleures écoles. Le niveau de vie est de plus en plus élevé et difficile pour certains foyers. Se nourrir, se vêtir et se soigner relève parfois du miracle. En Amérique du Nord, la pénurie de main-d'œuvre a aussi pesé dans la balance* ». Ce témoignage met en lumière les inégalités d'accès à l'éducation dans le pays d'origine et la recherche d'un environnement plus équitable et stable.

De son côté, la participante 4 relate un parcours migratoire initialement hésitant, mais motivé par des perspectives éducatives et familiales. Elle a entrepris une démarche migratoire avec sa famille, motivée en grande partie par la possibilité d'inscrire ses enfants dans l'un des systèmes éducatifs les plus réputés. Cette opportunité a constitué un facteur déterminant dans sa décision d'immigrer. « *Mon père, dès l'obtention de la maîtrise en droit au pays, m'a proposé de continuer mes études au Canada. Au départ, j'étais réticente à l'idée de tout quitter (ma mère, mes frères et sœurs, mon environnement). J'ai attendu 5 ans, en travaillant comme juriste pour un cabinet de la place. Une fois mon choix fait, j'ai entamé les démarches pour l'installation définitive de ma famille et moi au Canada. Ici, le système d'enseignement est totalement différent et assez spécial dans la façon d'administrer les cours* ». Son récit illustre la complexité des décisions migratoires, souvent marquées par des tensions entre attachement au pays d'origine et quête d'opportunités éducatives et professionnelles à l'étranger.

#### 3.1.5 Le système de santé

L'ensemble des participants s'accorde à reconnaître que le système de santé québécois fait face à des défis majeurs. Parmi les problématiques les plus fréquemment évoquées figurent les délais

d'attente prolongés dans les établissements hospitaliers, la difficulté d'accès aux médecins et aux soins spécialisés, ainsi que la pénurie de personnel soignant.

Le participant 13 met en lumière l'épuisement professionnel qui touche les travailleurs du secteur, tout en soulignant la résilience du système : *« le burn out est une réalité dans le milieu de la santé. Les services médicaux sont limités. La pénurie de main-d'œuvre est bien réelle. Le gouvernement se bat comme il peut pour des solutions satisfaisantes. L'accessibilité aux soins de santé, peu importe le revenu du citoyen, reste une garantie »*. Ce témoignage illustre la tension entre les contraintes systémiques et l'universalité de l'accès aux soins.

La participante 3, quant à elle, insiste sur les avancées technologiques et la gratuité des soins : *« Hormis la longue attente pour voir un médecin, je reconnais que la médecine est développée. Le matériel de dernière génération, à la pointe de la technologie, est disponible dans chaque hôpital. Avec la carte d'assurance maladie, les soins sont prodigués sans déboursier un centime, dans certains cas »*. Son propos met en évidence la modernité des infrastructures médicales et l'importance du régime public d'assurance maladie dans la prise en charge des patients.

Enfin, la participante 15 reconnaît les failles du système, mais estime que les avantages l'emportent : *« La patience pour avoir un bon service peut être décourageante. La difficulté pour obtenir un rendez-vous avec un spécialiste amène certains à s'installer dans d'autres provinces où le système de santé est moins complexe. Le matériel médical est plus haut de gamme que dans certains pays. La preuve, nos dirigeants africains nantis viennent en Occident pour se faire soigner »*. Ce point de vue met en relief la réputation internationale du système de santé nord-américain, malgré ses limites organisationnelles.

### 3.1.6 La qualité de vie

Les participants s'accordent à dire que le Québec offre un cadre de vie sécuritaire, structuré et propice à l'épanouissement personnel et familial. Plusieurs aspects de la vie quotidienne ont été perçus comme des éléments marquants, notamment la stabilité politique, l'accessibilité aux représentants élus, le respect de l'ordre public, ainsi que la qualité des infrastructures et des services sociaux. L'accessibilité aux politiciens est un choc culturel pour plus d'un. La découverte de la nature et du paysage incite les participants pour des voyages touristiques.

Le participant 13 est subjugué par la vie politique québécoise. Il exprime son étonnement face à la transparence et à la maturité du système politique québécois, qu'il compare à celui de son pays d'origine : « *En Côte d'Ivoire, pendant les campagnes électorales, la population est manipulée; tandis qu'ici c'est la libre expression et le respect des résultats des urnes. On ne soudoie pas la population pour obtenir des votes, votre programme électoral parle pour vous pendant les campagnes. Une personne n'est pas élue par rapport à son ethnie ou son appartenance politique. Les résultats dans les urnes sont connus de tous en temps réel. La victoire à celui qui ne la mérite pas, trop de magouilles. Ici, l'Occident n'impose aucun candidat, contrairement dans nos pays africains. Pas de coup d'État, les politiciens se battent pour maintenir la sécurité et le bien-être des citoyens* ». Ce témoignage met en lumière le contraste entre les pratiques démocratiques québécoises et celles observées dans certains pays africains.

Le participant 6, quant à lui, souligne l'accessibilité des élus, un aspect qu'il qualifie de véritable choc culturel. Dans son pays natal, les hommes politiques sont entourés de gardes de corps 24h/24. Ils ne reçoivent que des autorités ou une certaine classe de personnalité. « *Chez nous, pour rencontrer un député, réveille-toi tôt, cela révèle d'un miracle. Député d'une ville de l'intérieur, il habite la capitale abidjanaise. Où vas-tu le trouver pour lui exposer tes problèmes ? Ici, le député te reçoit dans son bureau, il t'écoute, il trouve une solution selon la faisabilité de ta situation. Tu repars satisfait et avec un esprit en paix* ». Cette proximité entre citoyens et représentants politiques est perçue comme un signe de gouvernance participative et humaine.

La participante 11 met en avant la discipline sociale et le respect des règles dans les espaces publics. Pas de désordre, chacun respecte son tour et tout se déroule dans le calme et la bienséance. Elle a été surprise de voir les gens attendre leur tour pour être servis sans brandir leur titre. « *Peu importe le rang social, tout le monde fait le rang au restaurant, au guichet, à la caisse du supermarché et à l'arrêt de bus (pas de bousculades). Chez nous, le boss ne fait le rang nulle part. On lui déroule le tapis rouge partout où il passe* ». Elle évoque également la légalisation du cannabis comme une mesure de santé publique visant à encadrer la consommation, bien qu'elle reconnaisse que cette approche diffère de sa culture d'origine.

Enfin, la participante 6 témoigne de son intégration réussie dans son quartier, soulignant la solidarité entre voisins, la propreté de l'environnement, la qualité des infrastructures et l'existence

de mécanismes d'aide sociale : « *Pour moi, la société est structurée à telle enseigne que chacun connaît sa place. J'aime bien la phrase qui dit que nul n'est censé ignorer la loi. Cette loi s'applique au quotidien dans notre vie* ». Ces propos traduisent une appréciation globale du cadre de vie québécois, perçu comme ordonné, équitable et respectueux des droits de chacun.

En somme, les participants ont choisi d'immigrer dans la province du Québec pour des raisons diverses, parmi lesquelles figurent l'accès à l'emploi, la présence de la langue française, les considérations familiales, les perspectives éducatives, la qualité du système de santé ainsi que le cadre de vie. Une fois installés, leur attention se porte rapidement sur l'insertion professionnelle, perçue comme une étape cruciale de leur parcours d'intégration. Toutefois, un obstacle récurrent se présente : l'exigence, souvent formulée par les employeurs, d'une première expérience professionnelle acquise au Québec. Ce paradoxe, qui confronte les nouveaux arrivants à une forme de cercle vicieux, soulève des interrogations quant aux mécanismes d'accès au marché du travail. C'est dans cette perspective que nous nous intéressons à leur processus d'intégration professionnelle.

### 3.2 L'intégration professionnelle

Selon les témoignages recueillis, l'accès au premier emploi constitue un véritable parcours du combattant pour les nouveaux arrivants. Les participants, notamment ceux engagés dans l'entrepreneuriat, identifient le manque d'expérience professionnelle acquise au Québec comme l'un des principaux obstacles à leur insertion sur le marché du travail. À cela s'ajoute la barrière linguistique, qui complique davantage le processus d'intégration, en particulier pour ceux dont le français n'est pas la langue maternelle. Les difficultés rencontrées sont multiples et touchent à la fois des dimensions structurelles et culturelles. Parmi les enjeux soulevés figurent l'absence de reconnaissance des qualifications et des diplômes étrangers, l'adaptation au climat québécois, l'ajustement au rythme de travail, le choc culturel, la déqualification professionnelle, ainsi que des formes de discrimination et de racisme. Les stéréotypes, les inégalités d'accès à l'emploi, la surcharge informationnelle (« infobésité ») et la méconnaissance des codes culturels locaux viennent également complexifier leur parcours.

Face à ces défis, les participants ont mis en œuvre diverses stratégies d'adaptation. Certains ont choisi de retourner aux études afin de se conformer aux exigences du marché local, d'autres ont entamé des démarches de reconnaissance des acquis et des diplômes. Le développement de réseaux professionnels (réseautage) et l'engagement dans des activités de bénévolat ont également été identifiés comme des moyens efficaces pour faciliter l'intégration professionnelle et acquérir une première expérience valorisable au Québec.

### Les difficultés rencontrées et les solutions mises en place selon les analyses d'entrevue

N	Difficultés	Solutions
1	Non reconnaissance des compétences acquises, des diplômes et de l'expérience de professionnelle	Examen professionnel, reconnaissance des acquis
2	Conditions de travail difficiles, barrière linguistique	Reconnaissance des diplômes
3	Stéréotypes, préjugés, racisme systémique	Formation, reconnaissance des acquis
4	Choc culturel, conditions climatiques	Assimilation, bénévolat
5	Déqualification, discrimination	Retour aux études, réseautage
6	Difficulté d'adaptation (travail et études simultanés, rythme de travail)	Ouverture d'esprit
7	Inégalités d'intégration au marché du travail	Acculturation
8	Méconnaissance de la culture de l'autre, surcharge informationnelle (« infobésité »)	Adaptation personnelle

#### 3.2.1 La reconnaissance des diplômes et des expériences professionnelles

La non-reconnaissance des diplômes obtenus à l'étranger demeure l'un des obstacles majeurs à l'intégration professionnelle des immigrants au Québec. Les participants ont unanimement souligné les difficultés liées à la validation de leurs qualifications et à la prise en compte de leurs expériences professionnelles antérieures. Pour plusieurs, les employeurs québécois accordent peu

de valeur aux diplômes obtenus hors du Canada, ce qui engendre un sentiment de frustration et de déclassement.

La participante 12 témoigne de cette réalité avec amertume : « *Je n'y vais pas par quatre chemins. La frustration au niveau professionnel est énorme. Tu arrives avec tes diplômes, des années d'expériences dans un domaine spécifique mais la méconnaissance des employeurs te laisse sans voix. Tu as l'impression que les gens vivent sur une autre planète, coupée du monde réel. Tu reprends tout à zéro.* » Ce témoignage illustre le choc que représente la remise en question de compétences pourtant bien établies dans le pays d'origine.

Pour d'autres, leurs expériences de travail comptent peu pour l'obtention d'un poste dans un milieu professionnel. Dans la majorité des cas, les participants débutent leur parcours professionnel dans des secteurs éloignés de leur domaine de compétence, notamment dans la manufacture ou l'entretien ménager. Seules deux personnes, issues du domaine de la santé, ont pu intégrer un emploi correspondant à leur formation initiale.

Le participant 1 évoque quant à lui les difficultés au niveau de l'expérience canadienne, le diplôme canadien et la connaissance de l'anglais. Il dit : « *À Montréal, 1<sup>ère</sup> ville d'arrivée dans mon parcours, les difficultés rencontrées concernent l'entrée dans mon domaine ainsi que la reconnaissance de mes modestes acquis et expériences. On note aussi que le triptyque (expérience canadienne, diplôme canadien ainsi que la connaissance de l'anglais) est un véritable bloquant* ». Ce « triptyque » est perçu comme un filtre rigide qui freine l'accès à des postes qualifiés.

Le participant 2 évoluait dans l'enseignement dans son pays d'origine. Arrivé sur la terre d'accueil, ses expériences professionnelles ne lui ont pas ouvert les portes de l'enseignement. En tant qu'ancien enseignant, il partage une expérience similaire : « *j'ai fait la reconnaissance de mes diplômes pour enseigner au primaire mais j'ai dû retourner aux études. Mes expériences professionnelles pesaient peu dans la balance* ». Ce constat met en lumière la faible transférabilité des compétences professionnelles, même dans des domaines aussi universels que l'éducation.

Ces expériences traduisent un choc culturel profond, où les repères professionnels sont bouleversés, et où les immigrants doivent souvent reconstruire leur parcours à partir de zéro, malgré un bagage académique et professionnel solide.

Au-delà des obstacles structurels liés à l'emploi et à la reconnaissance des compétences, les participants ont également été confrontés à un ensemble de décalages culturels qui ont marqué leur processus d'adaptation. Ces écarts, parfois subtils, mais toujours présents, témoignent d'un véritable choc culturel qui influence autant leur vie professionnelle que privée. Il convient donc d'examiner de plus près les manifestations de ce choc, ainsi que les stratégies mises en place pour y faire face.

### 3.2.2 Le choc culturel

Parmi les premiers éléments marquants de leur arrivée au Québec, plusieurs participants ont évoqué le climat comme un choc culturel majeur. En provenance de pays où les températures oscillent entre 30 et 45 degrés Celsius, l'adaptation aux hivers rigoureux du Québec représente un défi de taille. Le participant 8, arrivé en plein hiver, témoigne de cette expérience difficile : « *Je suis arrivé à Montréal en plein hiver. Oh, mon Dieu, je n'oublierai jamais cette journée. En vérité, on imaginait le froid glacial du Canada mais le contact fut trop rude. Il fallait sortir dans ce froid pour vaquer à nos différentes occupations, un gros défi pour ma famille et moi* ». Ce témoignage illustre l'impact physique et psychologique que peut avoir le climat sur les nouveaux arrivants, notamment lorsqu'il s'agit de maintenir une routine quotidienne dans des conditions extrêmes.

Au-delà des conditions météorologiques, les interactions sociales constituent également un terrain de décalage culturel. Dans plusieurs cultures africaines, la salutation est un acte fondamental de sociabilité et de respect. Le participant 5 a dû changer d'attitude face au silence de son voisin lorsqu'il lui envoyait une salutation. Il relate une expérience révélatrice à ce sujet : « *Un jour, dans l'immeuble où je résidais, j'ai croisé mon voisin de palier. Avec un large sourire, je lui envoie un bonjour, à ma grande surprise aucun retour. Je me suis dit sans doute qu'il ne m'avait pas entendu. J'ai refait le geste le lendemain, toujours la même attitude. J'ai fini par comprendre que la salutation ici n'était pas primordiale comme chez nous pour créer des liens* ». Ce type de situation met en évidence les différences dans les codes sociaux et les attentes relationnelles, pouvant générer un sentiment d'isolement ou d'incompréhension.

Par ailleurs, certains participants ont découvert avec étonnement l'importance accordée à la participation citoyenne et communautaire dans la société québécoise. Pour le participant 10, la participation de la population à la table de concertation pour lutter contre la pauvreté et l'inégalité

est une occasion de se faire entendre et tisser des liens grâce au réseautage. Il souligne l'intérêt de s'impliquer dans des espaces de concertation locale : « *Je trouve intéressant de participer aux tables de concertation. Tu exposes ton point de vue et tu sens que tu participes à la vie de la société. À Trois-Rivières, nous recevons des SMS nous invitant à assister à des séances de travail avec la ville et j'y assiste à cœur joie. Tu découvres de nouvelles personnes, te fais de nouveaux contacts et en apprends beaucoup sur la gestion de la ville.* » Cette ouverture à la participation démocratique constitue pour plusieurs une nouveauté, mais aussi une opportunité d'intégration et de réseautage. Ainsi, le choc culturel ne se limite pas à des différences visibles ou immédiates ; il s'inscrit dans un processus plus large d'ajustement aux normes sociales, aux pratiques citoyennes et aux réalités climatiques du pays d'accueil. Les stratégies d'adaptation varient selon les individus, mais toutes traduisent une volonté de compréhension mutuelle et d'intégration progressive.

En parallèle du choc culturel, plusieurs participants ont exprimé un sentiment de décalage lié à une méconnaissance des codes, des normes et des pratiques culturelles propres à la société québécoise. Cette méconnaissance, souvent involontaire, peut freiner l'intégration sociale et professionnelle, et engendrer des malentendus ou des sentiments d'exclusion. Il est donc essentiel d'examiner comment cette méconnaissance se manifeste dans le quotidien des immigrants, et quelles stratégies ils mobilisent pour mieux comprendre et s'adapter à leur nouvel environnement culturel.

### 3.2.3 La méconnaissance culturelle

La méconnaissance de la culture de l'autre constitue un facteur important de malentendus, de tensions, voire de conflits dans les interactions interculturelles. Plusieurs participants ont souligné que l'absence de compréhension mutuelle peut freiner l'établissement de relations harmonieuses entre immigrants et membres de la société d'accueil.

La participante 9 insiste sur la nécessité de développer un intérêt sincère pour les autres et leurs cultures afin de favoriser le dialogue et la confiance : « *Nous avons encore beaucoup à faire pour établir un lien avec la population hôte. Notre clientèle est à 85% immigrante (épicerie africaine). Certaines personnes nous contactent juste par curiosité ou pensent que notre activité se limite juste à la culture africaine. La méconnaissance et le manque de confiance sans doute. Nous sommes patients et continuons à communiquer autour de notre entreprise.* » Ce témoignage met en lumière

les stéréotypes persistants et la nécessité d'un engagement actif pour déconstruire les idées préconçues.

Certains participants ont également évoqué des situations conflictuelles découlant d'incompréhensions culturelles ou d'un manque de communication authentique. La participante 12 a travaillé dans un centre de la petite enfance (CPE) comme adjointe administrative et a fait du bénévolat dans un organisme à but non lucratif (OBNL) à Québec. Dans le CPE, elle a proposé la mise en place d'un dialogue interculturel : « *créer un dialogue interculturel pour réduire l'impact de l'ignorance vis-à-vis des immigrants sera avantageux pour tous* ». Cette proposition souligne l'importance de l'éducation interculturelle comme levier d'inclusion.

La méconnaissance de la gastronomie africaine constitue un autre exemple de barrière culturelle. La participante 15 explique : « *il faut arriver à convaincre la population sur la sécurité alimentaire, la propreté des locaux et autres détails. L'ignorance de la population hôte à l'égard de nos mets africains ne suscite pas plus de curiosité, mais simplement de l'intérêt. Nous espérons un jour un brassage culturel culinaire* ». Ce témoignage illustre les défis liés à la valorisation des pratiques culturelles dans un contexte où elles sont peu connues ou mal perçues.

Par ailleurs, les différences dans l'interprétation du langage non verbal peuvent également générer des malentendus. Le participant 13 souligne que des gestes simples, comme les regards, les silences ou les signes de tête peuvent être interprétés différemment selon les cultures. En général, une explication claire arrive à détendre l'atmosphère. Il adopte une approche pédagogique : « *J'informe toujours que nous venons d'horizons différents, alors soyons sincères et tolérants, en s'accordant mutuellement le bénéfice du doute. La plupart du temps, cette méthode fonctionne* ».

La ponctualité et la tenue vestimentaire jouent un rôle fondamental dans la construction de la confiance et la consolidation d'une réputation professionnelle solide. Ces deux éléments, souvent perçus comme secondaires, peuvent pourtant faire toute la différence dans un environnement professionnel compétitif. Le témoignage du participant 13 illustre cette réalité. Grâce à sa rigueur en matière de ponctualité et à son souci de toujours adopter une tenue appropriée, il a su se démarquer et obtenir des contrats. Il confie : « *Cela peut paraître anodin, mais la ponctualité et la tenue vestimentaire représentent des armes secrètes. À mes rencontres en clientèle, j'arrive 5 minutes en avance et adapte mes tenues selon le milieu. Un client m'a dit une fois qu'il me faisait*

*confiance pour ces deux raisons. Je n'en avais même pas conscience, pour moi, maîtriser son speech était le plus important. Se présenter correctement dans le milieu du travail peut vous créer une bonne réputation qui ouvre des portes* ». Ce témoignage met en lumière une variable souvent négligée : l'apparence et le respect du temps sont des signaux puissants de professionnalisme, de sérieux et de respect envers autrui. Être ponctuel démontre une bonne gestion du temps et un engagement envers ses responsabilités. De même, une tenue soignée et adaptée au contexte professionnel renvoie une image de rigueur et de considération pour l'environnement dans lequel on évolue. En somme, soigner son apparence et respecter les horaires ne sont pas de simples détails, mais des leviers stratégiques qui peuvent ouvrir des portes, renforcer la crédibilité et favoriser des opportunités professionnelles durables.

Après avoir analysé les résultats de la méconnaissance culturelle, il convient à présent d'aborder un autre enjeu tout aussi déterminant : la barrière linguistique.

#### 3.2.4 La barrière linguistique

La barrière de la langue constitue un obstacle majeur pour de nombreuses personnes issues de l'immigration, en particulier dans le cadre de leur insertion professionnelle. Elle ne se limite pas à la simple difficulté de comprendre ou de parler une langue étrangère ; elle englobe également l'incapacité à exprimer clairement ses idées, à interagir efficacement avec les collègues ou les clients, et à suivre le rythme imposé par le milieu de travail.

Le témoignage du participant 2 illustre bien cette réalité. Malgré la bienveillance et la patience manifestées par ses collègues, il a éprouvé de grandes difficultés à s'intégrer dans son environnement professionnel : « *La difficulté de la langue fut un véritable obstacle. Je voulais travailler dans un magasin à grande surface, mais j'ai vite changé d'avis. Les collègues essayaient d'être patients dans l'exécution des tâches, je n'arrivais pas à suivre.* » Ce type de situation peut engendrer un sentiment de frustration, voire un repli sur soi, chez les personnes concernées. Plusieurs participants ont souligné que l'accent québécois, en particulier, représente un défi supplémentaire.

La participante 4, par exemple, évoque un malaise récurrent face à l'incompréhension : « *Par moment, je ne comprenais pas l'accent des clients québécois et me sentais gênée de poser la*

*question à nouveau. La langue et le rythme de travail ont failli me faire perdre confiance. J'écoute beaucoup la radio, participe aux conférences, échange beaucoup avec mon entourage et quelques connaissances québécoises ».* Face à ces difficultés, certains développent des stratégies d'adaptation pour améliorer leur compréhension et leur aisance linguistique. La même participante explique avoir pris l'initiative d'écouter la radio, de participer à des conférences et de multiplier les échanges avec son entourage, notamment avec des Québécois, afin de mieux s'approprier les particularités linguistiques du milieu. Ainsi, la barrière linguistique ne constitue pas seulement un obstacle technique, mais un véritable enjeu d'intégration sociale et professionnelle. Elle peut influencer la confiance en soi, les résultats professionnels et, à long terme, les perspectives d'évolution professionnelle.

Après avoir examiné les répercussions de la barrière linguistique sur l'intégration professionnelle, il convient, dans la section suivante, d'aborder une autre stratégie mobilisée par plusieurs participants pour surmonter les obstacles rencontrés sur le marché du travail : le retour aux études.

### 3.2.5 Le retour aux études : une stratégie d'intégration et de repositionnement professionnel

Plus de la moitié des participants à cette recherche ont choisi de reprendre des études, motivés par le désir d'améliorer leurs conditions de vie et de s'intégrer plus efficacement dans la société québécoise. Pour plusieurs, cette démarche représente bien plus qu'un simple parcours académique : elle constitue une véritable stratégie de repositionnement professionnel et de reconstruction identitaire.

Le participant 1, formé initialement en informatique, illustre cette dynamique. En s'inscrivant à temps plein dans un programme d'études, il a pu non seulement obtenir un emploi étudiant dans son domaine, mais également décrocher par la suite un poste en informatique en Mauricie : « *Le retour aux études à temps plein et ensuite Dieu merci, obtention d'un emploi en informatique en Mauricie. J'avais aussi un emploi étudiant en informatique sur le campus ».*

Pour d'autres, comme le participant 3, cette reprise des études a eu un impact positif sur leur bien-être psychologique et leur perception de l'expérience migratoire. Il se sentait moins stressé et ne regrettait plus son choix de vivre au Québec. « *J'ai repris le chemin de l'école pour me perfectionner en informatique et obtenir un emploi à Shawinigan en tant que testeur de logiciel.*

*Ce travail m'a permis de jeter un nouveau regard sur mon immigration et le stress a diminué comme par enchantement ».*

Cependant, cette démarche n'est pas toujours volontaire. Comme le souligne le participant 14, la non-reconnaissance des diplômes obtenus à l'étranger constitue un obstacle majeur, obligeant de nombreux immigrants à retourner sur les bancs d'école, quel que soit leur âge ou leur expérience antérieure : « Au Québec, tu es obligé de repartir à l'école, peu importe ton âge. Depuis que je suis retourné à l'école, on ne parle plus d'expériences, on me parle plus de trucs. Il y en a qui vivent le racisme mais je ne l'ai jamais vécu. Peut-être subtilement? ». Ainsi, pour plusieurs participants, le retour aux études apparaît comme un levier d'intégration sociale et professionnelle. Certains choisissent de poursuivre dans leur domaine d'origine, tandis que d'autres optent pour une réorientation complète, en fonction des occasions perçues sur le marché du travail québécois.

En somme, l'intégration au premier emploi s'est révélée semée d'embûches pour la majorité des participants. Parmi les obstacles les plus fréquemment évoqués figurent la non-reconnaissance des diplômes et de l'expérience professionnelle acquise à l'étranger, le choc culturel, la méconnaissance des codes sociaux locaux, ainsi que la barrière linguistique. Face à ces défis, plusieurs ont vu dans le retour aux études une solution concrète pour améliorer leur employabilité, renforcer leurs compétences et s'adapter aux exigences du marché du travail québécois.

Cette démarche, bien que parfois imposée par le contexte, a permis à de nombreux participants de retrouver un sentiment de légitimité professionnelle et de reprendre confiance en leur projet migratoire. Pour certains, elle a même ouvert la voie à une réorientation de carrière.

Dans la section suivante, nous nous pencherons sur un autre parcours d'intégration choisi par plusieurs : la création d'entreprise. Nous explorerons les motivations qui ont conduit ces individus à se lancer en affaires ainsi que les défis spécifiques qu'ils ont rencontrés dans ce processus.

### 3.3 La création d'entreprise : un vecteur d'autonomie et d'intégration

Face aux obstacles rencontrés sur le marché du travail, plusieurs participants ont choisi de se tourner vers l'entrepreneuriat comme moyen d'émancipation économique et de valorisation de leurs compétences. Les secteurs d'activité dans lesquels ils évoluent sont variés : placement de personnel, épicerie, restauration, technologies de l'information, finances, évènementiel,

immigration, tutorat, sécurité et gardiennage. Cette diversité témoigne de la richesse des profils et de la capacité d'adaptation des entrepreneurs issus de l'immigration.

La majorité des entreprises recensées ont été créées entre 2017 et 2021, ce qui en fait des structures relativement jeunes. Une seule entreprise, fondée en 2014 par le participant 1, affiche une ancienneté de plus de dix ans. Malgré leur dynamisme, ces entrepreneurs doivent composer avec de nombreux défis structurels et contextuels : accès limité au financement, barrière linguistique, méconnaissance du cadre légal, choc culturel, stéréotypes, préjugés, racisme (parfois perçu comme subtil), rareté des contrats et des partenariats, ainsi que pénurie de main-d'œuvre. Les témoignages recueillis illustrent bien ces réalités. En majeure partie, ils travaillent avec des immigrants, soit des étudiants internationaux ou des nouveaux arrivants. La participante 6, par exemple, a lancé son activité de vente en ligne pendant la pandémie de COVID-19, avant d'ouvrir un magasin spécialisé dans les articles africains. Elle collabore avec une partenaire sénégalaise, ce qui témoigne d'un entrepreneuriat communautaire et solidaire : *« J'ai commencé la vente de vêtements, bijoux et divers articles en ligne pendant la COVID. Par la suite, j'ai ouvert mon magasin et je me suis spécialisée dans la vente d'articles purement africains. Je travaille avec une sœur sénégalaise qui s'occupe de tout ce qui est boubou, encens et Bazin riche ».*

D'autres, comme le participant 1, évoluent seuls dans des domaines techniques. Spécialisé en technologies de l'information, il a mis en place une solution de transfert d'argent et de paiement de factures destinée à la diaspora africaine. En raison de ressources limitées, il assume plusieurs rôles au sein de son entreprise : *« Je suis l'homme à tout faire et je travaille parfois avec des consultants, peu importe leur origine. Étant toujours en mode early stage, nous n'avons pas les ressources financières pouvant nous permettre de payer des employés ».*

Certains participants, comme les numéros 2, 8 et 12, emploient à la fois des Québécois et des immigrants. Le participant 8, fondateur d'une entreprise de sécurité, adopte une approche inclusive dans ses pratiques d'embauche : *« J'offre des emplois à toutes personnes disponibles pour travailler. Tu es prêt à gagner ton pain quotidien, prêt à travailler en équipe, peu importe ta provenance, je t'offre ta chance à toi de faire tes preuves sur le terrain ».*

De manière générale, les entrepreneurs interrogés collaborent majoritairement avec des immigrants, souvent africains ou ivoiriens, plus rarement avec des Québécois. Cette tendance peut

s'expliquer par des affinités culturelles, des réseaux communautaires plus accessibles, ou encore par des barrières systémiques à l'inclusion dans les circuits économiques dominants.

**Tableau 4 : La création d'entreprises, le type d'employés et les obstacles ou les défis**

Le tableau présente les données sur la création d'entreprises, les types d'employés et les obstacles rencontrés par les participants :

N	Année création + activités	Employés	Obstacles ou défis
1	2014, technologies d'informations	Seul	Trouver des partenariats et du financement
2	2019, tutorat	Immigrants et québécois	Établir un lien de confiance avec les parents ou les élèves dû aux stéréotypes.
3	2018, placement de personnel	Immigrants africains	Trouver des contrats et des partenariats, les stéréotypes, le manque de confiance, le racisme
4	2019, conseiller en immigration	Immigrants africains	Barrière de la langue, financement, décalage horaire
5	2020, développement de logiciel informatique	Immigrants ivoiriens	Financement, communication
6	2020, vente de vêtements, accessoires et bijoux africains	Immigrants africains	Financement, communication
7	2018, agence de placement	Immigrants africains	Confiance, barrière de la langue

8	2017, gardiennage et agents de sécurité	Immigrants africains et québécois	Pénurie de main d'œuvre, méconnaissance du cadre légal, barrière de la langue
9	2019, événementiel	Immigrants africains	Adaptation
10	2017, cabinet conseils en finances	Immigrants africains et québécois	Surcharge de travail, financement
11	2018, agence de placement de personnel	Immigrants africains	Choc culturel, manque de main d'œuvre
12	2021, agence de communication	Immigrants africains et québécois	Culture, stéréotypes, barrières de la langue
13	2019, conception site web et infographie	Seul	Barrière de la langue, financement, obtention de contrats
14	2018, épicerie africaine	Immigrants ivoiriens	Financement, communication
15	2018, restaurant africain	Immigrants africains	Méconnaissance de mets africains, barrière linguistique

Les données recueillies révèlent que les participants ont principalement orienté leurs initiatives entrepreneuriales vers des secteurs variés, mais stratégiques, tels que le service à la clientèle, les technologies de l'information, la restauration, les services financiers, l'épicerie spécialisée (notamment africaine) ainsi que le placement de personnel. Ces domaines, souvent accessibles et porteurs en contexte migratoire, témoignent à la fois de la capacité d'adaptation des entrepreneurs et de leur volonté de répondre à des besoins spécifiques au sein de leur communauté ou du marché local. Dans la section suivante, l'analyse portera sur les stratégies de communication mises en œuvre par ces entrepreneurs pour faire connaître leur entreprise, attirer une clientèle et se positionner dans un environnement concurrentiel. Ces activités de communication, qu'elles soient formelles ou informelles, jouent un rôle clé dans le lancement et la pérennisation de leurs projets d'affaires.

### 3.4 Les stratégies de communication : cible, gestion de conflits, stratégies de persuasion

Afin de faire connaître leurs activités et de se positionner sur un marché souvent concurrentiel, les entrepreneurs interrogés mobilisent une diversité de stratégies de communication, à la fois traditionnelles et numériques. Ces approches visent non seulement à accroître leur visibilité, mais également à établir une relation de confiance avec leur clientèle cible. Parmi les moyens les plus fréquemment utilisés figurent :

- Les médias sociaux, en particulier les réseaux sociaux (Facebook, Instagram, WhatsApp, LinkedIn), qui permettent une diffusion rapide et ciblée de l'information ;
- Les événements de réseautage, tels que les conférences, forums, salons professionnels, 5 à 7, expositions ou rencontres de type *meet-up*, qui favorisent les échanges directs et la création de partenariats ;
- Le bouche-à-oreille, qui reste une source d'influence majeure au sein des communautés locales et de la diaspora ;
- Les outils numériques, comme les sites web, les plateformes de vente en ligne, les webinaires et les publications sponsorisées ; et
- Les supports traditionnels, incluant les appels téléphoniques, les ventes privées, les promotions, les rabais, la presse locale, le *covering* de véhicules, les gadgets personnalisés et les supports papier.

Les publics ciblés varient selon le secteur d'activité et les objectifs de chaque entrepreneur. Certains s'adressent à la population trifluvienne, d'autres à la diaspora africaine, et quelques-uns visent également les touristes ou les étudiants internationaux.

En parallèle, les entrepreneurs doivent parfois faire face à des situations conflictuelles, souvent liées à des malentendus culturels, des attentes divergentes ou des problèmes de communication. Pour y faire face, chacun développe ses propres techniques de gestion des conflits, allant de la médiation informelle à l'écoute active, en passant par des ajustements dans leur manière de communiquer ou de négocier. Enfin, pour convaincre leurs interlocuteurs, qu'il s'agisse de clients, de partenaires ou d'investisseurs, les participants misent sur des stratégies variées : mise en valeur de leur expertise, démonstration de résultats concrets, adaptation du discours à l'auditoire, ou encore recours à des témoignages clients.

### 3.4.1 Le bouche-à-oreille : un outil de communication à double tranchant

Parmi les stratégies de communication mobilisées par les entrepreneurs, le bouche-à-oreille occupe une place centrale. Tous les participants s'accordent à reconnaître son efficacité, en particulier dans les contextes communautaires et migratoires. Considéré comme un outil de promotion à la fois puissant et économique, il permet de diffuser rapidement l'information au sein de réseaux sociaux informels, souvent fondés sur la confiance et la proximité culturelle. Selon les témoignages recueillis, le bouche-à-oreille est perçu comme une forme de marketing viral capable de générer une visibilité significative sans investissement financier. Toutefois, cette stratégie comporte également des risques : elle peut nuire à la réputation d'une entreprise si l'expérience client est négative, d'où l'importance de la gérer avec parcimonie.

Le participant 2 illustre bien le potentiel positif de cette méthode. Grâce à l'accompagnement scolaire personnalisé offert à une élève en difficulté, il a bénéficié d'une publicité spontanée de la part de parents satisfaits : *« Une élève avait des difficultés en mathématiques. Nous avons établi un plan d'études avec l'aide de son enseignant. La fin d'année s'est soldée avec un succès. Elle a pu intégrer le sport études au secondaire. Ces parents satisfaits nous ont fait une bonne publicité dans leur cercle d'amis ».*

À l'inverse, la participante 6 a failli subir les effets négatifs d'un bouche-à-oreille défavorable. Une cliente influente (leadeuse au sein de sa communauté, mécontente de la réception d'un colis endommagé, aurait pu ternir l'image de l'entreprise. Grâce à une réaction rapide et proactive, la situation a été retournée à l'avantage de l'entrepreneure : *« Une de nos clientes a reçu son colis tout endommagé. Au téléphone, elle était tout en colère et nous ne souhaitions pas une mauvaise publicité de sa part car elle exerce une forte influence sur sa communauté. Notre chance, nous avions l'article en stock. La même journée, je me suis déplacée en personne pour effectuer la livraison et on lui a même accordé un rabais sur ses marchandises. À la suite de notre démarche, elle nous a emmené plus de clientes car elle était satisfaite du service ».*

Le participant 14, quant à lui, souligne que, bien que son entreprise ne bénéficie pas encore d'une grande notoriété, le bouche-à-oreille contribue progressivement à accroître sa clientèle : *« Chaque*

*semaine, nous avons de nouvelles têtes. Certains nous ont connu grâce à Facebook, le bouche-à-oreille ou nos affiches ».*

En conclusion, le bouche-à-oreille apparaît comme une stratégie de communication à fort potentiel, mais également à manier avec précaution. Son effet boule de neige peut être bénéfique ou dommageable, selon la qualité de l'expérience vécue par les clients.

#### 3.4.2 Les réseaux sociaux : un levier incontournable de visibilité et d'engagement

À l'ère de la mondialisation et de la transformation numérique, les réseaux sociaux s'imposent comme des outils de communication incontournables pour toute personne souhaitant promouvoir ses activités. Pour les entrepreneurs interrogés, ces plateformes représentent bien plus qu'un simple canal de diffusion : elles constituent un véritable levier de création de communautés, de fidélisation de la clientèle et d'amélioration continue des services. Les participants utilisent principalement les réseaux sociaux pour établir un lien direct avec leur public, recueillir des retours en temps réel et ajuster leur offre en fonction des besoins exprimés. Par exemple, le participant 5 souligne l'importance stratégique de ces outils dans un contexte où la majorité de la population est connectée : *« Nous sommes dans le monde digital; 80 % de la population utilise les médias sociaux. Donc, pourquoi se fatiguer. On peut faire nos statistiques sans tracas. Nous prenons en compte les commentaires pour une amélioration continue de nos produits. Aussi, les médias sociaux correspondent à notre budget, car la publicité dans les médias traditionnels n'est pas donnée à tout le monde. Nous n'adaptions pas notre langage selon la clientèle. C'est une application universelle pour tous. Tant que le contenu est accepté par l'utilisateur, ce sont les mêmes informations pour tous ».* Il insiste également sur l'universalité du langage numérique, affirmant que le contenu diffusé reste le même pour tous, tant qu'il est bien reçu par les utilisateurs. De son côté, la participante 8 met l'accent sur l'importance d'un usage réfléchi et stratégique des réseaux sociaux : *« Faire bon usage des réseaux sociaux pour créer une communauté engagée. Internet représente un outil puissant pour retenir sa clientèle, attirer une nouvelle et provoquer l'action avec des articles intéressants et des vidéos attractives ».*

Les pratiques varient selon les ressources et les compétences disponibles. Certains entrepreneurs collaborent avec des agences ou des spécialistes en communication pour professionnaliser leur

présence en ligne, tandis que d'autres gèrent leurs comptes de manière plus informelle, souvent seuls ou avec l'aide de proches. Dans tous les cas, les réseaux sociaux sont perçus comme un moyen efficace de créer un lien social fort avec la clientèle, qui se sent valorisée lorsque ses commentaires sont pris en compte. Cette interaction directe favorise un sentiment d'appartenance et renforce la fidélité des clients.

3.4.3 Adapter son vocabulaire : une compétence essentielle pour une communication inclusive

Bien que tous les participants s'expriment en français, la communication avec la clientèle n'est pas exempte de malentendus. En effet, les différences culturelles, les variations régionales du français, notamment entre le français québécois et le français africain, ainsi que les usages linguistiques propres à chaque communauté peuvent entraîner des quiproquos. Dans ce contexte, l'adaptation du vocabulaire devient une compétence clé pour assurer une communication claire, respectueuse et efficace. Le participant 7 souligne l'importance de cette adaptation dans un environnement multiculturel : « *nous adaptons notre vocabulaire selon notre clientèle. Nous venons d'horizons divers et le langage a plusieurs significations pour une même expression* ». Le participant 8, fort de son expérience, insiste sur la nécessité de reformuler les propos pour éviter toute confusion : « *Une personne peut ne pas saisir certaines expressions, je reformule et m'assure que tout est bien compris. Nous avons eu des malentendus par le passé, je prends le temps de parler posément, utiliser un langage familier ou soutenu selon l'environnement* ». De manière plus formelle, le participant 11 met en place des mécanismes de validation de l'information, notamment par écrit et par téléphone, afin de garantir une compréhension mutuelle : « *Nous nous assurons que nos contrats soient clairs et concis en envoyant un mail et confirmons le tout par téléphone ou une séance de travail de validation. La reformulation, pour éviter des quiproquos. Ne jamais penser à la place de l'autre. Assurez-vous que l'information a été bien transmise et comprise. Nous adaptons toujours nos communications (présentiel ou téléphonique) selon la clientèle* ». Le participant 14, quant à lui, adapte son discours en fonction du profil du client. Il distingue clairement les attentes d'un client immigrant, souvent déjà familier avec les produits, de celles d'un client québécois, plus curieux et moins informé : « *un immigrant, de surcroît un Ivoirien quand il rentre ici, à 90%, il connaît déjà les produits. Je n'ai pas besoin de le convaincre. Il sait pourquoi il est entré au magasin. Il connaît déjà les articles qu'il est venu chercher. Un Québécois rentre ici, c'est par*

*curiosité et c'est à moi de le convaincre et de lui expliquer beaucoup de choses. Je suis toujours satisfait parce que les gens ressortent toujours avec un produit qu'ils vont essayer ».*

Dans l'ensemble, les participants affirment adapter leur vocabulaire afin de bâtir une relation de confiance et de fidéliser leur clientèle. Cette démarche repose sur la reconnaissance du fait que chaque client est unique, avec des besoins, des attentes et des préférences qui lui sont propres. Même lorsque le français est la langue partagée, plusieurs participants soulignent la nécessité d'ajuster leur langage en raison des subtilités propres au français québécois, telles que les accents, les expressions idiomatiques, le vocabulaire spécifique ou encore le registre de langue utilisé. Cette adaptation linguistique ne se limite pas à une simple stratégie commerciale : elle est également perçue comme un outil d'intégration sociale. En ajustant leur manière de communiquer, les entrepreneurs facilitent les échanges, réduisent les risques de malentendus et approfondissent leur compréhension de la culture locale. Ainsi, la maîtrise des nuances linguistiques devient un vecteur de rapprochement interculturel et un levier d'inclusion dans la société québécoise.

#### 3.4.4 Les compétences en communication interpersonnelle : un pilier des relations durables

Pour les participants, la réussite entrepreneuriale ne repose pas uniquement sur les compétences techniques ou la qualité des produits et services offerts. Elle dépend également, de manière significative, de la capacité à établir des relations humaines solides et durables. Dans cette optique, le développement de compétences en communication interpersonnelle est perçu comme un atout essentiel. La participante 12 souligne que des qualités telles que la compréhension de soi et des autres, la capacité d'adaptation, la gestion des conflits, le sens de la communication et la capacité à synthétiser les informations contribuent à instaurer une ambiance conviviale et professionnelle entre l'entrepreneur et sa clientèle. Elle affirme : « *penser et agir rapidement, mais efficacement peuvent faire toute la différence* ». Ces compétences permettent non seulement d'offrir un service de qualité, mais aussi de se démarquer dans un environnement concurrentiel. Le participant 7, actif dans le secteur du placement de personnel, en témoigne : « *nous avons encore beaucoup à faire car il existe de plus en plus d'agences de placement. Se démarquer demande de l'implication, de la réactivité et de la patience. À mi-parcours, nous avons réussi à tisser plus de liens avec la population immigrante que les Trifluviens. Cependant, l'avenir s'annonce radieux car la tendance*

*semble évoluer et changer. Nous sommes de plus en plus en lien avec la population trifluvienne et cela fait plaisir de voir le fruit de son travail prendre de l'ampleur ».*

Le participant 2, quant à lui, met en avant l'importance d'adapter sa communication en fonction de son interlocuteur, notamment dans ses échanges avec les parents d'élèves. Il s'adresse aux parents qui ont des enfants en difficulté ou en échec scolaire. Pendant ses rencontres téléphoniques, vidéos ou en présentiel, il insiste sur l'écoute active, la clarté du message et la gestion des malentendus : *« Je continue d'acquérir des compétences en communication interpersonnelle. Dans notre entreprise, nous essayons de résoudre efficacement les conflits, d'écouter et comprendre les autres, d'établir une communication appropriée envers la clientèle. Nous avons établi un lien avec la population hôte. Nous sommes contactés par des personnes de toutes nationalités. Aujourd'hui, nous offrons des enseignements personnalisés à distance ou en présentiel. Nous engageons du monde et les résultats scolaires sont satisfaisants dans l'ensemble ».*

L'usage d'un langage positif, amical et encourageant est perçu par les participants comme un moyen essentiel pour instaurer une ambiance chaleureuse et professionnelle dans les échanges avec la clientèle. Cette approche contribue à désamorcer les tensions, à renforcer la confiance et à maintenir une relation durable, même en cas de désaccord ou d'insatisfaction.

La participante 8 illustre bien cette posture. Consciente que des malentendus peuvent survenir quotidiennement, qu'il s'agisse d'une mauvaise interprétation, d'un contrat mal compris ou d'une annulation de dernière minute. Elle insiste sur l'importance de la compréhension mutuelle et de la gestion respectueuse des conflits : *« Nous essayons de comprendre les besoins et les valeurs de notre interlocuteur. Si le problème vient de nous, nous présentons nos excuses soit de vive voix (téléphone, en réunion, en vidéoconférence) ou par courriel. Si nous ne pouvons répondre favorablement à la requête du client, nous exprimons notre refus avec délicatesse. Nous maintenons toujours le dialogue dans une atmosphère cordiale et professionnelle ».* Cette capacité à reconnaître ses torts, à s'excuser sincèrement et à maintenir un ton respectueux, même dans les situations délicates, témoigne d'une grande maturité communicationnelle. Elle permet non seulement de préserver la relation client, mais aussi de renforcer la réputation de l'entreprise.

En somme, les compétences en communication interpersonnelle, combinées à un langage positif et à une attitude empathique, constituent des outils puissants pour gérer les imprévus, fidéliser la clientèle et favoriser un climat de confiance.

#### 3.4.5 Les rencontres individualisées

Les participants s'accordent à dire que les rencontres individualisées jouent un rôle déterminant dans la création de liens de confiance avec la clientèle. Bien que certains clients arrivent avec des réticences, des appréhensions, voire des préjugés, les entrepreneurs parviennent à instaurer un climat de confiance grâce à leur patience, leur écoute active et leur technique d'approche personnalisée. La participante 9 privilégie le contact direct comme stratégie de communication efficace. Elle évite les systèmes automatisés afin de maintenir une relation humaine et accessible avec sa clientèle : « *Nous mettons en place une communication efficace auprès de notre clientèle en favorisant le contact direct. Nous restons joignables directement en évitant au maximum les boîtes vocales automatisées. Nous rencontrons nos clients en personne ou par visioconférence* ».

Le participant 10, quant à lui, illustre l'impact d'une communication interpersonnelle bien maîtrisée sur la fidélisation de la clientèle. Il raconte comment, en faisant preuve de patience et de professionnalisme, il a su transformer une situation de méfiance initiale en une relation de confiance durable : « *Nous parlons souvent sans nous comprendre. Chacun regarde à travers ces lunettes pour juger, prendre des décisions ou indexer l'autre. Une bonne communication crée la confiance, l'engagement et la fidélisation de notre clientèle. Un client arrive à mon cabinet et demande à voir mon patron. Je l'installe et lui demande le but de sa visite en lui indiquant que c'est moi le responsable de l'entreprise. Réticent au départ, en étudiant son dossier, je lui propose des pistes de solutions pour améliorer son dossier financier afin d'acquérir sa première propriété. Je prenais de ses nouvelles de façon mensuelle et le résultat final a été satisfaisant. Il m'a recommandé à d'autres personnes* ».

Ces témoignages montrent que les participants adaptent leurs types de communication en fonction de la nature de leurs activités et des profils de leurs clients. L'approche individualisée permet non seulement de répondre plus précisément aux besoins exprimés, mais aussi de déconstruire certains préjugés et de bâtir des relations durables fondées sur la confiance et la reconnaissance mutuelle.

Après avoir exploré les différentes stratégies de communication mises en œuvre par les entrepreneurs pour développer et maintenir leur activité, il est pertinent de s'intéresser aux recommandations qu'ils formulent à l'intention des futurs entrepreneurs. Ces conseils, issus de leur propre expérience sur le terrain, offrent un éclairage précieux sur les bonnes pratiques à adopter, les pièges à éviter et les compétences à développer pour réussir dans un contexte entrepreneurial, souvent marqué par des défis d'adaptation, d'intégration et de gestion.

### 3.5 Les recommandations aux futurs entrepreneurs

À la lumière des expériences vécues par les participants, plusieurs recommandations émergent pour guider les futurs entrepreneurs, en particulier ceux issus de l'immigration, dans leur parcours de création et de gestion d'entreprise. Ces conseils, ancrés dans la réalité du terrain, visent à favoriser une intégration réussie, une croissance durable et une relation de confiance avec la clientèle.

#### 3.5.1 Sortir de sa zone de confort

L'un des conseils les plus récurrents formulés par les participants à l'intention des futurs entrepreneurs est l'importance de sortir de sa zone de confort. Cette démarche, bien qu'exigeante, est perçue comme un passage obligé pour élargir son réseau, accéder à de nouvelles opportunités et s'ouvrir à des collaborations enrichissantes. Les participants encouragent vivement à ne pas se limiter à sa communauté d'origine, mais à aller à la rencontre d'autres milieux, d'autres cultures et d'autres façons de penser. Cela implique de participer à des événements professionnels, de fréquenter des espaces de réseautage, et de se confronter à des environnements inconnus, mais qui pourraient être porteurs de potentiel. Le participant 1 insiste sur l'importance d'évoluer dans des lieux stratégiques et accessibles, propices aux rencontres et aux circonstances opportunes : *« il faut être dans une place appropriée qui donne la possibilité de rencontrer plus de monde, de participer à beaucoup d'évènements à budgets limités, de voir plus de potentiels investisseurs ou partenaires. Il est important d'offrir un produit qui répond effectivement aux besoins de sa cible. Cela aide à minimiser l'effort d'explications et de communications »*. Il souligne également la nécessité de bien connaître sa clientèle cible : ses lieux de fréquentation, ses canaux de communication préférés, ses

habitudes de consommation, ainsi que le langage et les codes culturels qui lui sont familiers. La participante 6, quant à elle, met l'accent sur le réseautage actif comme moyen d'intégration et de développement : « *Réseautez, réseautez et encore réseautez. Sortez de votre zone de confort, retrousssez-vous les manches et allez au charbon. Tout début est difficile, rien ne s'acquiert dans la facilité. Ne craignez pas de poser des questions ou d'admettre que vous ne savez pas la réponse, mais vous allez vous renseigner sur le sujet. Vous n'êtes pas un super héros, juste un humain qui veut s'épanouir dans la voie choisie* ».

Ces témoignages mettent en lumière une réalité partagée : la croissance entrepreneuriale passe par l'audace, l'humilité et la volonté d'apprendre continuellement. Sortir de sa zone de confort, c'est accepter l'inconfort temporaire pour accéder à des créneaux durables.

### 3.5.2 Une bonne communication

Les participants s'accordent à dire que la qualité de la communication constitue un pilier fondamental du succès entrepreneurial. Une communication claire, adaptée et cohérente permet non seulement d'éviter les conflits et les malentendus, mais aussi de bâtir une relation de confiance durable avec la clientèle, les partenaires et la communauté d'accueil. Pour réaliser cet objectif, les propriétaires d'entreprise utilisent diverses méthodes, telles que la participation à des événements professionnels (conférences, cocktails, salons), l'adaptation au mode de vie et de travail local, ainsi que l'utilisation judicieuse des médias, qu'ils soient classiques ou numériques. Le participant 2 insiste sur l'importance de dépasser les barrières linguistiques et culturelles pour établir un lien solide avec sa clientèle : « *La bonne communication est une des pièces maitresses pour le succès des activités. Il faut participer au 5 à 7, assister à des conférences, surpasser les barrières de la langue et les stéréotypes. Les réseaux sociaux, outils indispensables de nos jours, servent à atteindre sa clientèle après une bonne étude de marché. Peu importe où se trouve votre clientèle, une bonne publicité, du bouche-à-oreille et un bon service à la clientèle, vous êtes sûr de pouvoir compter sur une communauté fiable dès le lancement de votre entreprise* ». Le participant 4, quant à lui, met l'accent sur le choix judicieux des outils de communication, en fonction de la cible : « *Votre objectif est d'entrer en relation avec votre cible potentielle. Les réseaux sociaux vous permettent de surveiller votre réputation en ligne, mieux répondre aux attentes de votre cible,*

*donner des conseils et échanger sur vos activités professionnelles ».* La participante 9 rappelle l'importance de croire en son projet et de faire preuve d'adaptabilité : « *Croyez en vous et en votre projet, personne ne le fera à votre place. Faire une bonne étude du marché et proposer des produits qui répondent aux besoins de votre clientèle. Communiquez efficacement en adaptant toujours vos messages selon votre cible. Ayez beaucoup de patience car la concurrence est rude ».*

Ces témoignages soulignent que la communication ne se limite pas à la transmission d'un message. Elle implique une compréhension fine de son public, une capacité d'adaptation constante, et une volonté de créer un dialogue authentique. Ayant accumulé une expérience significative dans le domaine entrepreneurial, les participants, tous issus de l'immigration, formulent des recommandations éclairées à l'intention des futurs entrepreneurs. Leurs conseils visent à mettre en garde contre certains écueils fréquemment rencontrés et à encourager l'adoption d'attitudes favorables à l'intégration, à la réussite professionnelle et à la création de liens durables avec la population d'accueil.

Dans la section suivante, nous procéderons à une analyse critique des résultats obtenus, en les confrontant à notre question de recherche. Cette discussion permettra de dégager les principaux enseignements de l'étude et d'enrichir la compréhension des dynamiques entrepreneuriales en contexte migratoire.

#### 4 Interprétations des résultats

**« Dans une interaction,  
tout comportement a la valeur d'un message,  
c'est-à-dire qu'il est une communication,  
il suit qu'on ne peut pas ne pas communiquer,  
qu'on le veuille ou non. Activité ou inactivité,  
parole ou silence, tout a valeur de message. »**  
Watzlawick Paul, 1979, p.51

Dans ce chapitre, nous proposons une analyse approfondie des résultats obtenus à travers le prisme des travaux existants sur la communication interculturelle, en particulier dans le contexte de l'entrepreneuriat immigrant. L'objectif est de confronter nos observations empiriques aux cadres théoriques mobilisés, afin d'évaluer la cohérence entre notre problématique de recherche et les données recueillies sur le terrain. Notre étude se concentre sur les dynamiques communicationnelles des entrepreneurs d'origine ivoirienne établis à Trois-Rivières, en Mauricie. Elle vise à répondre à la question centrale suivante : « comment les entrepreneurs, d'origine ivoirienne à Trois-Rivières, tissent les liens avec la population trifluvienne dans le cadre de leurs activités professionnelles ? ».

Trois hypothèses de travail ont été formulées en amont de l'enquête:

Réponse anticipée 1 : Sans doute qu'il sera difficile pour ces immigrants-entrepreneurs de tisser des liens avec l'Autre, s'il ne retire pas leurs lunettes culturelles.

Réponse anticipée 2 : ils doivent adapter leur communication et développer des compétences interpersonnelles pour attirer la population trifluvienne.

Réponse anticipée 3 : La culture, en tant que vecteur d'identité et de sens, peut jouer un rôle ambivalent dans les interactions. Elle peut soit faciliter, soit entraver la création de liens durables avec la population trifluvienne.

Ce chapitre a pour objectif d'évaluer dans quelle mesure les résultats obtenus corroborent ou contredisent les hypothèses formulées initialement. Il permettra également de mettre en évidence

certains éléments imprévus qui ont émergé au fil de l'analyse, enrichissant ainsi la compréhension du phénomène étudié.

La structure du chapitre se déclinera en deux grandes parties :

- Première partie : interprétation des résultats

Cette section analysera les données empiriques en les confrontant aux concepts clés de la communication interculturelle, tels que l'acculturation, l'adaptation, l'intégration, la communication interpersonnelle, l'impact de la culture lors des échanges et le choc culturel.

- Deuxième partie : forces et limites de la recherche

Nous y discuterons des apports méthodologiques et théoriques de notre étude, tout en reconnaissant ses limites, notamment en ce qui concerne la représentativité de l'échantillon, les biais potentiels, et les perspectives d'approfondissement pour de futures recherches.

#### 4.1 Interprétation des résultats à la lumière de la littérature

Dans cette première section, nous procéderons à une analyse détaillée des résultats empiriques obtenus, en les confrontant aux concepts théoriques issus de la littérature sur la communication interculturelle et l'entrepreneuriat immigrant. Cette démarche vise à mettre en évidence les dynamiques relationnelles et communicationnelles qui caractérisent les interactions entre les entrepreneurs ivoiriens de Trois-Rivières et la population locale. En mobilisant des cadres d'analyse, tels que la compétence interculturelle, l'adaptation communicationnelle, ou encore la gestion des différences culturelles, nous chercherons à comprendre dans quelle mesure les pratiques observées confirment ou remettent en question nos hypothèses initiales. Cette interprétation nous permettra également de cerner les mécanismes facilitant ou entravant l'établissement de liens durables dans un contexte d'altérité culturelle.

##### 4.1.1 Acculturation

L'étude de l'acculturation a longtemps mobilisé l'attention des chercheurs, notamment à travers l'analyse des interactions entre la culture d'origine et la culture d'accueil. Ces deux dimensions sont généralement appréhendées de manière globale, en tant que systèmes de valeurs, de normes

et de pratiques qui façonnent les comportements individuels et collectifs. Dans cette perspective, Denys Cuche (1996) définit l'acculturation comme « l'ensemble des phénomènes qui résultent d'un contact continu et direct entre des groupes d'individus de culture différente et qui entraînent des changements dans les modèles culturels initiaux de l'un ou des deux groupes. Cette définition met en évidence deux aspects clés : la nécessité d'un contact prolongé entre les groupes et la possibilité de changements culturels qui peuvent toucher l'un ou l'autre groupe en interaction. Dans le cadre de notre recherche, les entrepreneurs ivoiriens interrogés illustrent cette dynamique d'acculturation. Tout en conservant des éléments fondamentaux de leur culture d'origine, tels que la chaleur humaine, l'empathie ou certaines pratiques relationnelles, ils adoptent progressivement des codes culturels propres à la société trifluvienne. Cette adaptation se manifeste notamment dans leur manière de communiquer avec la clientèle, leur respect de la « bulle » personnelle, leur ponctualité, leur tenue vestimentaire, ainsi que dans l'usage d'expressions linguistiques locales. Ces ajustements, parfois conscients, parfois inconscients, traduisent une volonté de s'intégrer harmonieusement dans leur environnement socioprofessionnel. Selon les produits ou les services offerts, ils adoptent une communication avec des expressions bien définies pour se faire mieux entendre.

Par ailleurs, certains participants adoptent des comportements qui ne relèvent pas de leur culture d'origine, mais qui sont valorisés dans la société d'accueil, tels que le bénévolat ou le retour aux études dans une perspective de mobilité professionnelle. Ces initiatives témoignent d'un effort d'adaptation stratégique, visant à renforcer leur légitimité sociale et à élargir leur réseau relationnel. Pour eux, l'acculturation est un moyen pour tisser des liens, mais ils n'oublient pas leur identité. En mobilisant le modèle d'acculturation de John W. Berry (Mokoukolo & Pasquier, 2008), nous constatons que les participants de notre étude s'inscrivent majoritairement dans une logique d'intégration. Ce modèle suppose à la fois la préservation de l'héritage culturel et l'établissement de relations positives avec la société d'accueil. Nos résultats montrent que les entrepreneurs ivoiriens ne renient pas leur identité culturelle, mais font preuve d'ouverture et de flexibilité dans leurs interactions quotidiennes avec la population trifluvienne. Ils évitent ainsi les écueils de la séparation ou de la marginalisation, tout en ne s'engageant pas dans une assimilation totale qui impliquerait l'abandon de leurs repères culturels.

En somme, l'analyse des trajectoires d'acculturation des entrepreneurs ivoiriens à Trois-Rivières révèle un processus à la fois réfléchi et adaptatif, qui s'inscrit dans une logique d'intégration culturelle. Loin d'un effacement identitaire ou d'un repli communautaire, ces individus naviguent entre deux univers culturels en mobilisant des stratégies leur permettant de préserver leur héritage tout en s'ouvrant aux normes et aux attentes de la société d'accueil. Cette posture d'ouverture, illustrée par l'adoption de comportements valorisés localement (ponctualité, bénévolat, retour aux études, etc.), témoigne d'une volonté de s'inscrire durablement dans le tissu socioéconomique trifluvien. En même temps, le maintien de certaines valeurs et pratiques issues de leur culture d'origine souligne l'importance accordée à la continuité identitaire, perçue comme un socle de stabilité et de sens. Le modèle d'acculturation de Berry s'avère particulièrement pertinent pour comprendre cette dynamique, en mettant en lumière la coexistence possible entre enracinement culturel et adaptation contextuelle. Ainsi, l'expérience des participants montre que l'acculturation n'est pas un processus linéaire ni uniforme, mais bien une construction progressive, façonnée par les interactions quotidiennes, les choix individuels et les contraintes du milieu. Cette acculturation, tel qu'elle est vécue par ces entrepreneurs ivoiriens, apparaît comme un levier essentiel pour favoriser l'insertion professionnelle, renforcer les liens sociaux et contribuer à une cohabitation harmonieuse entre diversité culturelle et cohésion sociale.

Après avoir examiné les dynamiques d'acculturation vécues par les entrepreneurs ivoiriens à Trois-Rivières, il apparaît clairement que leur intégration ne se limite pas à un simple contact culturel. Elle implique également un processus d'ajustement progressif à un nouvel environnement social, économique et climatique. Ce processus, souvent complexe, mobilise des ressources personnelles, relationnelles et professionnelles. Si l'acculturation permet de comprendre les transformations identitaires et culturelles vécues par les entrepreneurs ivoiriens, elle ne rend pas entièrement compte des ajustements concrets qu'ils opèrent dans leur quotidien professionnel. En effet, au-delà des dimensions symboliques et relationnelles, ces entrepreneurs doivent composer avec des réalités pratiques et contextuelles qui exigent une adaptation constante. Qu'il s'agisse de répondre aux attentes de la clientèle, de s'ajuster aux normes sociales locales ou de faire face aux contraintes climatiques et linguistiques, l'adaptation devient un processus incontournable pour assurer la

viabilité de leurs activités. C'est pourquoi il est essentiel d'examiner de plus près les formes que prend cette adaptation, ainsi que les défis spécifiques rencontrés selon les secteurs d'activité.

La section suivante s'attardera donc sur les différentes stratégies d'adaptation mises en œuvre par les participants, en s'appuyant sur les phases décrites par Lafortune et Gaudet (2000), tout en tenant compte des variations observées entre les domaines professionnels.

#### 4.1.2 Adaptation

Selon Lafortune et Gaudet (2000), le processus d'adaptation des individus en contexte migratoire s'articule autour de plusieurs phases. Il débute par une transition physique, marquée par l'apprentissage de nouvelles pratiques quotidiennes, telles que le mode d'habillement ou les habitudes alimentaires. Cette phase est suivie d'une adaptation comportementale, qui repose sur l'observation attentive et le respect des normes sociales en vigueur dans la société d'accueil. Enfin, l'intégration est atteinte lorsque l'individu parvient à se sentir simultanément membre de son groupe d'origine et de la société d'accueil, développant ainsi une double appartenance identitaire. Ce processus, bien que théoriquement linéaire, peut varier en durée et en intensité selon la distance culturelle entre les sociétés concernées. Plus cette distance est grande, plus l'adaptation peut s'avérer complexe et prolongée. Dans le cadre de notre étude, les entrepreneurs ivoiriens interrogés manifestent une volonté claire de s'adapter aux réalités socioculturelles de Trois-Rivières, dans le but de favoriser la réussite de leurs activités professionnelles. Toutefois, cette adaptation ne se déploie pas de manière uniforme selon les secteurs d'activité. Les participants œuvrant dans le domaine de la restauration semblent rencontrer davantage d'obstacles. La construction de la confiance avec la clientèle locale s'y révèle plus lente et plus difficile. Les différences culturelles, notamment en matière de goûts alimentaires, de codes de service ou de communication, peuvent constituer des freins à l'établissement de relations durables avec la population trifluvienne. En revanche, dans d'autres secteurs, tels que les services financiers, le tutorat ou le placement de personnel, les entrepreneurs semblent mieux outillés pour répondre aux attentes locales. Bien qu'une certaine réticence initiale soit parfois observée de la part de la clientèle, ces participants parviennent à instaurer un climat de confiance grâce à leur capacité d'écoute, leur professionnalisme et leur aptitude à ajuster leur offre aux besoins spécifiques du milieu.

En conclusion, l'analyse du processus d'adaptation met en lumière la capacité des entrepreneurs ivoiriens à ajuster leurs comportements, leurs pratiques professionnelles et leur communication en fonction des exigences de la société d'accueil. De manière générale, tous les participants s'efforcent de respecter les normes sociales locales, qu'il s'agisse de la ponctualité, du langage, des codes vestimentaires ou encore des usages relationnels. Ils s'adaptent également aux conditions climatiques, souvent très différentes de celles de leur pays d'origine, ainsi qu'aux réalités linguistiques, en intégrant progressivement les expressions et les registres propres au français québécois. Ainsi, l'adaptation, bien que parfois semée d'entraves, apparaît comme un processus multidimensionnel, à la fois physique, comportemental, linguistique et émotionnel, qui conditionne non seulement l'intégration sociale des entrepreneurs, mais aussi la viabilité de leurs projets économiques.

À l'issue de l'analyse consacrée aux dynamiques d'adaptation, la section suivante portera sur l'intégration. Nous explorerons comment cette notion s'inscrit dans la continuité du processus étudié, en mettant en évidence ses mécanismes, ses enjeux et ses implications concrètes.

#### 4.1.3 Intégration

Les témoignages recueillis dans le cadre de cette recherche illustrent que l'accès au premier emploi constitue une étape cruciale, mais semée d'obstacles, dans le processus d'intégration socioprofessionnelle des personnes immigrantes. Ce constat rejoint les observations de Goldlust et Richmond (1974), qui identifient les conditions postmigratoires (comme la langue, l'âge, ou le statut familial) et les facteurs situationnels (comme les politiques d'accueil ou le marché du travail) comme des éléments déterminants dans le parcours d'intégration. Le manque d'expérience professionnelle acquise localement, souvent évoqué par les participants, illustre l'importance de ces facteurs contextuels. La barrière linguistique, fréquemment mentionnée, ne se limite pas à une simple question de communication verbale. Elle renvoie à une compétence interculturelle plus large, qui inclut la capacité à décoder les normes implicites du monde du travail québécois. Cette idée est soutenue par Abdallah-Preteille (1999), qui insiste sur la complexité croissante des interactions interculturelles dans les sociétés marquées par la diversité. L'intégration ne peut donc être réduite à une simple insertion professionnelle ; elle suppose une compréhension fine des codes

culturels, des attentes sociales et des dynamiques relationnelles. Les obstacles structurels et symboliques identifiés, tels que la non-reconnaissance des diplômes, la déqualification professionnelle, ou encore les discriminations confirment l'analyse de Klarenbeek (2019), pour qui l'intégration ne peut être pensée comme un état final, mais comme un processus coconstruit entre la société d'accueil et les personnes immigrantes. Cette auteure souligne que les pratiques d'intégration doivent être adaptées aux réalités migratoires et que les changements doivent être partagés : la société d'accueil a également un rôle à jouer dans la transformation de ses institutions et de ses représentations. Les stratégies d'adaptation mises en œuvre par les participants retour aux études, reconnaissance des acquis, réseautage, bénévolat témoignent d'une forte agentivité. Elles illustrent ce que Tchouwo (2024) identifie comme une mobilisation du capital social et humain transnational, où les personnes immigrantes s'appuient sur leurs ressources personnelles et communautaires pour contourner les obstacles institutionnels. Le réseautage, en particulier, apparaît comme un outil central de l'intégration professionnelle, permettant non seulement d'accéder à des opportunités, mais aussi de mieux comprendre les normes culturelles locales.

Enfin, cette analyse rejoint les travaux de Zhou (2004) et Tounès (2006) sur l'entrepreneuriat ethnique, en montrant que, face aux barrières du marché du travail, certains immigrants choisissent de créer leur propre emploi. Cette démarche entrepreneuriale peut être interprétée comme une réponse stratégique à l'exclusion, mais aussi comme une forme d'intégration alternative, fondée sur l'autonomie économique et la valorisation des compétences issues du pays d'origine.

En somme, les résultats de cette étude montrent que l'intégration socioprofessionnelle est un processus complexe, multidimensionnel et profondément relationnel, dans lequel la communication interculturelle joue un rôle central. Elle ne peut être réussie sans une reconnaissance mutuelle, une adaptation réciproque et une volonté partagée de construire une société inclusive.

À la suite de l'analyse des dynamiques d'intégration, il apparaît essentiel d'examiner plus en détail le rôle de la communication interpersonnelle dans ce processus. Cette section s'intéressera aux modalités par lesquelles les individus interagissent, expriment leurs intentions, négocient leurs positions et construisent des relations dans un contexte social et culturel donné. Elle mettra en lumière l'importance des dimensions verbale, non verbale et écrite de la communication, ainsi que

les compétences mobilisées pour favoriser des échanges efficaces, respectueux et adaptés aux situations interculturelles.

#### 4.1.4 Communication interpersonnelle

Selon De Negri (1999), « la communication interpersonnelle est l'échange (interaction) en face-à-face d'informations ou d'idées entre deux ou plusieurs personnes. Elle comprend la communication verbale et non verbale. La communication verbale se fait par des mots et la communication non verbale se fait par des gestes, des mimiques, le silence » (p.3). Ainsi, la communication interpersonnelle repose sur la transmission de messages à travers ces deux dimensions complémentaires. Dans le cadre de notre étude, les participants soulignent l'importance primordiale de la communication verbale dans les interactions. Le choix des mots, leur ton et leur agencement peuvent favoriser la création d'un lien ou, au contraire, engendrer des malentendus. Par ailleurs, ils insistent également sur le rôle de la communication non verbale, qui, bien que souvent implicite, influence fortement l'interprétation des échanges en fonction du contexte dans lequel elle s'inscrit.

Comme le précisent Brouillet et Beaudelin (2012), « la communication interpersonnelle est un échange d'informations et de significations créées et partagées par deux personnes dans un milieu donné, à travers des messages verbaux et non verbaux, en fonction d'un contexte donné et dans un temps donné » (p.11). Cette définition met en évidence le rôle central de la communication interpersonnelle, tant dans la sphère professionnelle que dans la vie quotidienne, en soulignant son ancrage dans le temps, l'espace et le contexte social. Les participants à notre étude mobilisent une diversité de canaux pour communiquer : le bouche-à-oreille, les médias et réseaux sociaux, les sites web, les courriels, les appels téléphoniques, ainsi que la participation à des conférences et expositions. Certains s'engagent également dans des activités de bénévolat ou prennent part à des rencontres, en présentiel comme en virtuel. Au-delà des mots, les éléments non verbaux, tels que le silence, les attitudes, les gestes, les regards ou les expressions faciales jouent un rôle déterminant dans la construction, le maintien ou la rupture des relations interpersonnelles.

Afin d'optimiser la qualité de leurs échanges, les participants adaptent leur communication en fonction des situations. Le participant 8 illustre cette capacité d'ajustement en déclarant : « *Nous*

*adaptions nos messages selon les canaux de diffusion pour rejoindre notre clientèle. Le langage corporel et le ton de la voix vous ouvrent ou ferment des portes. Une personne peut ne pas saisir certaines expressions, je reformule et m'assure que tout est bien compris. Nous avons eu des malentendus par le passé, je prends le temps de parler posément, utiliser un langage familier ou soutenu selon l'environnement* ». De son côté, le participant 1 partage une anecdote révélatrice : « *Une anecdote est un ami qui devant moi appelait son bénéficiaire pour se rassurer de l'effectivité du transfert avant de procéder au remboursement et cela s'est passé à deux reprises. Les mots, le silence et son comportement laissent traduire un manque de confiance au départ, mais après la confirmation de son destinataire, il est devenu plus serein. Il fait partie de l'un de nos meilleurs clients actuellement* ». Ces témoignages soulignent l'importance d'une communication adaptée, consciente des enjeux relationnels et contextuels, pour instaurer un climat de confiance et favoriser des interactions efficaces.

Le bouche-à-oreille constitue l'un des modes de promotion les plus fréquemment mentionnés par les participants. Bien qu'il soit aujourd'hui largement étudié dans les domaines du marketing et de la communication, ce phénomène n'est pas nouveau. Comme le rappellent Brodin et Roux (1990), ce concept était déjà présent dans la pratique avant même d'être formellement étudié. Kim et al. (2001) définissent le bouche-à-oreille comme une forme de communication interpersonnelle entre deux ou plusieurs individus, qu'il s'agisse de membres d'un groupe de référence ou d'un échange entre un consommateur et un vendeur. Dans la même perspective, Moulin et Roux (2008) précisent qu'il s'agit d'une communication informelle entre un émetteur non commercial et un récepteur, portant sur une marque, un produit, un service ou une organisation.

Cette forme de communication peut avoir des effets ambivalents, positifs ou négatifs, selon la nature du message transmis et la crédibilité perçue de la personne qui le véhicule. L'exemple de la participante 6 illustre cette dynamique : « *Au téléphone, elle était tout en colère et nous ne souhaitions pas une mauvaise publicité de sa part car elle a une forte influence sur sa communauté. Notre chance, nous avons l'article en stock. La même journée, je me suis déplacée en personne pour effectuer la livraison et on lui a même accordé un rabais sur ses marchandises. À la suite de notre démarche, elle nous a emmené plus de clientes, car satisfaite du service* ». Ce témoignage met en lumière l'importance stratégique du bouche-à-oreille dans la gestion de la relation client. Il

montre comment une situation potentiellement défavorable peut être retournée en opportunité grâce à une réponse rapide, personnalisée et adaptée, renforçant ainsi la satisfaction et la fidélité de la clientèle.

Selon la nature de leurs activités, certains participants parviennent à tisser des liens avec la population trifluvienne, tandis que d'autres demeurent davantage ancrés dans leur zone de confort, en entretenant principalement des relations avec la diaspora africaine. La participante 9 illustre cette réalité en déclarant : « *Nous avons encore beaucoup à faire pour établir un lien avec la population hôte. Notre clientèle est à 80% immigrante. Certaines personnes nous contactent juste par curiosité ou ne pensent pas que notre activité se limite juste à la culture africaine. La méconnaissance et le manque de confiance sans doute. Nous sommes patients et continuons à communiquer autour de notre entreprise* ». Progressivement, les participants développent des compétences interpersonnelles qui leur permettent d'améliorer la qualité de leurs services et de renforcer la communication avec la population locale. Parmi ces compétences figurent la gestion des conflits, la tolérance à l'ambiguïté, l'empathie, la sensibilité au langage verbal et non verbal, ainsi qu'un sens aigu de la communication. Ces aptitudes favorisent l'établissement d'un climat de confiance et la création de liens durables avec autrui. Dans cette perspective, Cegala (1981) définit la compétence interpersonnelle de communication (CIC) comme « la capacité d'un individu à atteindre ses objectifs interpersonnels sans qu'il en résulte un embarras pour soi ou pour autrui ». En somme, les participants de cette étude mobilisent activement la communication interpersonnelle, en combinant les dimensions verbales, non verbales et écrites dans leurs interactions quotidiennes. Grâce à leur vaste répertoire d'expressions, ils sont en mesure de diffuser des messages, de tisser, de renforcer ou de réguler des liens sociaux dans une variété de situations. Comme le souligne Paul Watzlawick, « *on ne peut pas ne pas communiquer* ». Effectivement, même sans l'utilisation de mots, des éléments non verbaux, tels que le silence, les expressions faciales, les inflexions vocales, les gestes, les postures corporelles, ainsi que les supports écrits, comme les affiches, les publications sur les réseaux sociaux et les rumeurs transmises oralement, peuvent transmettre des significations. Ces éléments participent à la création de liens, qu'ils soient durables ou éphémères, et témoignent de la richesse et de la complexité de la communication humaine.

Après avoir examiné les dynamiques de la communication interpersonnelle, il convient désormais d'aborder une dimension tout aussi essentielle : l'impact de la culture dans les échanges. Cette section analysera comment les référents culturels influencent les interactions, les perceptions et les comportements des individus dans un contexte interculturel. Elle mettra en lumière les enjeux liés à la diversité culturelle, les ajustements nécessaires à une communication efficace, ainsi que les défis et opportunités que cela représente dans les relations interpersonnelles et professionnelles.

#### 4.1.5 L'impact de la culture dans les échanges interpersonnels

La culture, en tant que système de références partagées, joue un rôle fondamental dans la manière dont les individus perçoivent, interprètent et interagissent avec leur environnement social. Selon Chevrier (2000, 2003) et Iribarne (1989), la culture peut être définie comme un ensemble de représentations implicites, plus ou moins partagées par les membres d'un même groupe social. Ces représentations structurent les façons de voir, de penser et d'agir, influençant ainsi les interprétations du monde et des relations humaines. Le caractère implicite de ces référents culturels peut être à l'origine de malentendus, de tensions ou d'incompréhensions, notamment dans des contextes interculturels où les normes et les attentes diffèrent. Dans cette perspective, les témoignages recueillis auprès des participants illustrent la nécessité de reconnaître et de respecter les différences culturelles pour favoriser des relations harmonieuses, qu'elles soient amicales, professionnelles ou familiales. Le participant 13 souligne cette posture d'ouverture en affirmant : *« J'informe toujours que nous venons d'horizons différents, alors soyons sincères et tolérants, en s'accordant mutuellement le bénéfice du doute. La plupart du temps, cette méthode fonctionne »*. Cette déclaration met en lumière une stratégie de communication interculturelle fondée sur la tolérance, la sincérité et la présomption de bonne foi, qui permet de désamorcer les conflits potentiels et de créer un climat de confiance.

Par ailleurs, les différences culturelles peuvent affecter la compréhension même des messages échangés. Un mot, un geste ou une expression peut revêtir des significations différentes selon les contextes culturels, ce qui peut entraîner des interprétations divergentes et des réactions inappropriées. Le participant 10 illustre cette problématique en déclarant : *« Nous parlons souvent sans nous comprendre. Chacun regarde à travers ses lunettes pour juger, prendre des décisions*

*ou indexer l'autre* ». Ce témoignage met en évidence le phénomène de biais culturel, où chaque individu interprète la réalité à travers le prisme de ses propres normes et valeurs. Dans ce contexte, certains signaux qu'ils soient verbaux ou non verbaux peuvent prêter à confusion, et les interlocuteurs peuvent tirer des conclusions hâtives, souvent erronées.

En conclusion, la prise en compte de la dimension culturelle dans les échanges interpersonnels apparaît comme un levier fondamental pour améliorer la qualité des interactions humaines, en particulier dans des contextes marqués par la diversité. La culture, en tant que système de significations partagées, influence profondément les manières de communiquer, d'interpréter les messages et de se positionner dans la relation à l'autre. Lorsqu'elle est ignorée ou sous-estimée, elle peut être source de malentendus, de jugements erronés et de conflits latents. Les témoignages des participants révèlent que la conscience des différences culturelles, combinée à une posture d'ouverture, de tolérance et d'adaptation, constitue une compétence relationnelle essentielle. Reconnaître que chaque individu agit à partir de ses propres référents culturels permet non seulement de désamorcer les tensions, mais aussi de créer un espace de dialogue plus inclusif, respectueux et constructif. Dans un monde de plus en plus interconnecté, où les interactions interculturelles sont devenues la norme plutôt que l'exception, développer une sensibilité interculturelle devient un impératif. Cela implique non seulement de comprendre les codes culturels de l'autre, mais aussi de remettre en question ses propres cadres de référence. En ce sens, la communication interculturelle ne se limite pas à un simple échange d'informations, mais constitue un processus d'apprentissage mutuel, de négociation de sens et de coconstruction de relations durables.

Après avoir exploré l'impact de la culture dans les échanges interpersonnels, il est pertinent de s'intéresser à une manifestation fréquente de cette rencontre entre cultures : le choc culturel. Cette section examinera les expériences vécues par les participants confrontés à des normes, des valeurs ou des comportements différents de ceux auxquels ils étaient habitués. Elle mettra en lumière les réactions émotionnelles, les incompréhensions, mais aussi les stratégies d'adaptation mises en place pour surmonter ces décalages culturels. Comprendre le choc culturel permet de mieux saisir les dynamiques d'intégration, de résilience et de transformation identitaire dans un contexte migratoire ou interculturel.

#### 4.1.6 Choc culturel

Le choc culturel constitue une dimension essentielle du processus d'intégration des personnes immigrantes, particulièrement marquée durant les premiers mois suivant leur arrivée. Les témoignages recueillis dans le cadre de cette étude révèlent la diversité des formes que peut prendre ce phénomène, allant des réalités climatiques aux interactions sociales, en passant par les pratiques citoyennes. Il s'agit d'une expérience multidimensionnelle, touchant les sphères physiques, sociales, émotionnelles et symboliques. Il ne s'agit pas simplement d'un inconfort passager, mais bien d'un processus complexe d'ajustement à une réalité culturelle nouvelle. Kalervo Oberg, dès les années 1960, conceptualise le choc culturel comme une expérience de stress et de désorientation vécue lorsqu'un individu est confronté à un environnement culturel différent du sien. Ce processus implique un réapprentissage des normes, des valeurs et des comportements propres à la société d'accueil. Selon les notes de cours de Farrah Bérubé (2020), le choc culturel ne se réduit pas à un simple déplacement géographique. Il peut également émerger dans des contextes sociaux, linguistiques ou technologiques. Il s'agit d'un processus à la fois émotionnel et cognitif, révélateur d'une confrontation avec l'altérité et d'une remise en question des repères culturels préexistants.

Pour la psychologue Sonja Susnjar (2015), le choc culturel évolue en plusieurs phases : la lune de miel, la crise, l'adaptation et parfois le choc du retour. Les témoignages recueillis illustrent ces étapes de manière concrète. L'enthousiasme initial face à la nouveauté peut rapidement céder la place à la frustration, à l'isolement ou à l'incompréhension. Toutefois, avec le temps, certains participants parviennent à développer des stratégies d'adaptation : participation communautaire, apprentissage des codes sociaux, engagement dans des activités locales. Par exemple, ces stratégies témoignent d'une résilience interculturelle, qui permet de transformer le choc en opportunité de croissance personnelle et sociale. Ces phases, qui varient d'un individu à l'autre, permettent de mieux comprendre les réactions observées chez les participants.

L'un des premiers éléments marquants évoqués par les participants concerne le climat hivernal québécois, perçu comme un véritable choc culturel à la fois environnemental, physique et psychologique. Le témoignage du participant 8 illustre de manière éloquentte cette réalité. Arrivé en plein hiver, il décrit une expérience profondément marquée par la rudesse du froid, qui a perturbé sa routine quotidienne ainsi que celle de sa famille. Ce type de choc, bien que souvent négligé dans

les politiques d'accueil, agit comme un facteur de stress environnemental susceptible d'amplifier le sentiment de désorientation initial. Le froid extrême constitue une rupture brutale avec les repères sensoriels et pratiques habituels. Cette expérience s'inscrit dans les facteurs situationnels identifiés par Goldlust et Richmond (1974), selon lesquels les conditions matérielles du pays d'accueil, telles que le climat, les infrastructures ou le rythme de vie influencent directement le processus d'intégration. Dans ce contexte, le climat devient un marqueur culturel à part entière, révélant l'écart entre les attentes des personnes immigrantes et la réalité vécue, et contribuant ainsi à un sentiment accru de vulnérabilité. Au-delà des conditions climatiques, les interactions sociales représentent un autre terrain de décalage culturel. Le témoignage du participant 5, surpris par l'absence de réponse à ses salutations, met en lumière un écart dans les codes de sociabilité. Dans plusieurs cultures africaines, la salutation est un acte fondamental de reconnaissance. Son absence peut être perçue comme un rejet ou une indifférence. Cette situation illustre la complexité des interactions interculturelles, telle que décrite par Abdallah-Preteille (1999), où les normes implicites varient selon les contextes culturels. Le choc culturel ici ne réside pas dans la différence elle-même, mais dans l'incompréhension mutuelle qu'elle génère.

À l'inverse des expériences marquées par la difficulté, certains témoignages mettent en lumière des formes de choc culturel perçues comme enrichissantes. Le participant 10, par exemple, évoque sa découverte de la participation citoyenne active au Québec comme une expérience transformatrice. Dans son contexte d'origine, ce type d'engagement était peu valorisé, voire marginal. Or, au Québec, il devient une véritable opportunité d'intégration et d'apprentissage. La participation à des tables de concertation et à des activités communautaires, telle que décrite par ce participant, illustre une stratégie d'adaptation proactive. Elle permet non seulement de créer des liens sociaux, mais aussi de s'appropriier les codes et les valeurs de la société d'accueil. Bien que déstabilisante au départ, cette forme de choc culturel peut évoluer vers une phase d'adaptation, telle que décrite par Sonja Susnjar, où l'individu commence à intégrer activement les normes sociales et à y contribuer. Cette démarche rejoint les observations de Klarenbeek (2019), qui insiste sur le caractère bidirectionnel du processus d'intégration. Selon lui, les personnes immigrantes ne sont pas de simples réceptrices passives des normes de la société d'accueil, mais bien des actrices de leur propre parcours, capables d'influencer et de transformer leur environnement social.

Le choc culturel agit comme un révélateur des dynamiques d'intégration. Il met en lumière les écarts entre les attentes des personnes immigrantes et les réalités du pays d'accueil, tout en soulignant l'importance de la communication interculturelle. Comprendre le choc culturel, comme le souligne Bérubé (2020), c'est reconnaître les défis émotionnels et cognitifs qu'il implique, mais aussi les possibilités d'enrichissement mutuel qu'il offre.

En définitive, l'analyse du choc culturel vécu par les personnes immigrantes met en évidence la complexité du processus d'intégration dans une société d'accueil comme le Québec. Loin de se réduire à une simple réaction face à la nouveauté, le choc culturel s'inscrit dans une dynamique profonde de confrontation entre différents systèmes de valeurs, de comportements et de représentations. Qu'il s'agisse du climat rigoureux, des normes sociales implicites ou des pratiques citoyennes, chaque aspect du quotidien devient à la fois un terrain d'apprentissage et un espace de remise en question. Les témoignages recueillis illustrent les différentes phases du choc culturel, telles que décrites par Oberg et Susnjar, allant de l'enthousiasme initial à la désillusion, puis à l'adaptation progressive. Ces expériences confirment que l'intégration ne peut être envisagée comme un simple ajustement unilatéral. Elle doit plutôt être pensée comme un processus bidirectionnel, dans lequel la société d'accueil joue un rôle essentiel en reconnaissant, en incluant et en valorisant les différences culturelles. Le choc culturel, bien que souvent inconfortable, peut devenir un levier de transformation personnelle et sociale, à condition d'être accompagné par des dispositifs de soutien adaptés, une communication interculturelle ouverte et une volonté collective de construire une société plus inclusive. Une telle compréhension permet non seulement de mieux outiller les personnes immigrantes, mais aussi de sensibiliser les institutions et les acteurs locaux aux réalités vécues par celles et ceux qui choisissent de s'établir durablement au Québec.

#### 4.2 Les forces et les limites de notre recherche

À l'issue de l'analyse du choc culturel vécu par les participants, il convient désormais de prendre du recul sur le travail réalisé en examinant ses forces et ses limites. Cette section vise à évaluer la portée de la recherche, tant sur le plan méthodologique que sur le plan analytique. Elle permettra de mettre en lumière les apports significatifs de l'étude, tout en reconnaissant les contraintes rencontrées, les biais potentiels et les aspects qui pourraient être approfondis dans de futures

investigations. Cette réflexion critique est essentielle pour situer les résultats dans leur juste mesure et renforcer la rigueur scientifique de l'ensemble du travail.

#### 4.2.1 Les forces de notre recherche

La principale force de notre recherche réside dans son originalité et sa pertinence contextuelle. Alors que de nombreuses études ont été menées sur l'entrepreneuriat immigrant au Québec, celles-ci se concentrent majoritairement sur des communautés bien établies, comme les Chinois, les Italiens, les Haïtiens, les Magrébins, les Africains de manière générale, et dans des contextes urbains comme Montréal. Très peu de travaux, voire aucun à notre connaissance, n'ont spécifiquement exploré les dynamiques interculturelles entre les immigrants-entrepreneurs ivoiriens et la population trifluvienne. Par exemple, Zhou (2004) propose une analyse approfondie de l'entrepreneuriat ethnique, en soulignant les dynamiques communautaires et les stratégies économiques propres aux immigrants chinois. De son côté, Tounès (2006) adopte une approche comparative pour montrer comment la diversité culturelle influence les trajectoires entrepreneuriales, en particulier dans le contexte des petites entreprises. Tchouwo (2024) met en lumière l'importance des connaissances issues du pays d'origine dans les activités d'innovation des entrepreneurs africains à Montréal, soulignant le rôle du capital social et humain transnational. Abdallah-Preteuille (1999) insiste sur la complexité croissante des interactions interculturelles dans les sociétés marquées par la diversité. Ces travaux, bien qu'enrichissants, ne traitent pas spécifiquement de la communauté ivoirienne ni de contextes régionaux comme celui de Trois-Rivières.

Avec la mondialisation et le brassage interculturel, notre problématique reste d'actualité. Elle peut être étudiée sous d'autres angles pour faciliter une cohésion entre des cultures d'origines différentes. Notre étude se distingue également par son ancrage régional, en s'intéressant à la ville de Trois-Rivières, un milieu souvent sous-représenté dans les recherches sur l'immigration. En mettant en lumière les stratégies de communication interculturelle mobilisées par les entrepreneurs ivoiriens pour s'intégrer et interagir avec la population locale, notre recherche contribue à combler une lacune importante dans la littérature scientifique.

Enfin, notre approche qualitative, fondée sur des entrevues, permet de donner une voix aux acteurs eux-mêmes, en valorisant leurs expériences, leurs défis et leurs réussites. Cette démarche humanise les données et offre une compréhension fine des mécanismes d'intégration socioprofessionnelle dans un contexte interculturel.

#### 4.2.2 Les limites de ma recherche

Jean-François Bach, de l'Académie des sciences de France, dans un discours prononcé en 2011, soutenait: « Mieux vaut se tromper quelquefois que de ne pas entreprendre une démarche scientifique originale par peur de commettre une erreur ». Comme toute démarche scientifique, notre recherche comporte certaines limites qu'il convient de reconnaître avec transparence. L'étude se concentre exclusivement sur la ville de Trois-Rivières, ce qui limite la généralisation des résultats à d'autres régions du Québec ou du Canada. Les dynamiques interculturelles observées peuvent différer dans des contextes urbains plus diversifiés, comme Montréal ou Québec. Le nombre de participants (quinze entrepreneurs ivoiriens) reste relativement restreint. Bien que suffisant pour une approche qualitative, il ne permet pas de tirer des conclusions généralisables à l'ensemble de la communauté ivoirienne ou africaine au Québec. Cette limite empirique ne contribue pas à l'atteinte de la saturation théorique nécessaire dans toute recherche qualitative. Par ailleurs, la familiarité avec certains entrepreneurs a pu compromettre involontairement nos prises de position. Certains participants ont pu être tentés de présenter leur parcours de manière valorisante ou d'atténuer les difficultés rencontrées, influençant ainsi la richesse ou l'authenticité des données recueillies. Notre seule référence étant le participant, nous avons accordé une crédibilité à son récit. Le jargon ivoirien est présent durant nos conversations. Aussi, le biais culturel est omniprésent et il faut savoir s'en départir pour des interprétations sans parti pris. Parfois, les expressions, les silences, les gestes, les tics ont pu biaiser notre compréhension. Les entretiens ont été réalisés à un moment précis, ce qui ne permet pas de saisir l'évolution des trajectoires entrepreneuriales dans le temps. Une étude longitudinale aurait permis de mieux comprendre les dynamiques d'adaptation et d'intégration. Le temps de recherche dans le cadre académique est un gros stress à prendre en compte pour finir dans le délai. Travailler avec un entrepreneur ivoirien et vivre les incompréhensions au niveau du langage verbal ou non verbal a

pu influencer ma perception inconsciemment dans certaines situations. Toutes ces raisons évoquées pourraient constituer une entrave au caractère de transférabilité exigé par une recherche qualitative. Après avoir examiné les forces et les limites de notre étude, il est désormais pertinent de clore cette réflexion en proposant une synthèse des principaux enseignements tirés, tout en ouvrant des pistes pour de futures recherches. La conclusion qui suit vise ainsi à récapituler les apports majeurs de notre analyse, à en souligner la portée, et à envisager les prolongements possibles dans le champ de la communication interculturelle des immigrants entrepreneurs, notamment en contexte régional.

## **Conclusion**

Ce mémoire, intitulé « L'insertion socioprofessionnelle des immigrants-entrepreneurs et la communication interculturelle : comment les entrepreneurs ivoiriens tissent les liens avec la population trifluvienne dans le cadre de leurs activités professionnelles ? », s'est donné pour objectif de comprendre les dynamiques relationnelles et communicationnelles qui sous-tendent l'intégration des entrepreneurs ivoiriens à Trois-Rivières. À travers une approche qualitative, fondée sur les récits d'expérience des participants, cette recherche a permis de mettre en lumière les stratégies de communication interpersonnelle et interculturelle mobilisées dans un contexte d'échanges entre cultures différentes. Les résultats ont révélé que ces entrepreneurs ne se contentent pas de développer des activités économiques. Ils s'engagent activement dans la construction de liens sociaux avec la population hôte. Pour ce faire, ils adaptent leur langage, leur posture, leur comportement et leurs canaux de communication selon les situations. Le bouche-à-oreille, les réseaux sociaux, les rencontres en présentiel ou en ligne, ainsi que la communication non verbale (gestes, regards, attitudes) sont autant de moyens utilisés pour établir des relations de confiance. Cependant, cette insertion relationnelle n'est pas exempte d'obstacles. Les participants ont évoqué des malentendus culturels, des jugements hâtifs, ou encore des différences de perception liées à des référents culturels implicites. Le choc culturel, qui varie beaucoup d'un individu à l'autre, peut se manifester sous la forme d'un sentiment d'incompréhension ou de distance face aux normes sociales locales. Ces tensions sont parfois renforcées par une méconnaissance mutuelle ou par des stéréotypes persistants.

La culture, en tant que système de représentations partagées, influence profondément la manière dont les individus communiquent, interprètent les messages et interagissent. Un même mot, un même geste ou une même attitude peut être perçu différemment selon le cadre culturel de référence. Cette réalité rend la communication interculturelle à la fois complexe et essentielle. Les entrepreneurs interrogés ont démontré une capacité d'adaptation remarquable, en développant des compétences telles que l'écoute active, la reformulation, la tolérance à l'ambiguïté et l'empathie. Ce travail met ainsi en évidence que la communication interculturelle est un vecteur clé de l'insertion socioprofessionnelle. Elle ne se limite pas à un simple échange d'informations, mais constitue un processus de coconstruction de sens, de reconnaissance mutuelle et de création de

liens durables. En ce sens, les entrepreneurs ivoiriens de Trois-Rivières apparaissent comme des acteurs de médiation culturelle, capables de naviguer entre plusieurs univers de sens pour bâtir des ponts entre les communautés.

Toutefois, cette recherche comporte certaines limites, notamment liées à la taille de l'échantillon, au caractère localisé de l'étude et à l'absence de triangulation méthodologique. En ciblant la communauté ivoirienne dans le cadre de cette recherche, il est possible que nous ayons involontairement restreint notre champ d'investigation, négligeant ainsi le potentiel d'ouverture de certains entrepreneurs issus d'autres horizons. Par ailleurs, une part significative des interlocuteurs sollicités a manifesté une certaine réserve à l'égard de la démarche, allant parfois jusqu'à annuler les entretiens à la dernière minute ou à ne pas répondre aux courriels de relance. Ces réticences, combinées à des contraintes financières persistantes, ont constitué des entraves notables au bon déroulement de la recherche. Il convient également de souligner que plusieurs individus recommandés ne satisfaisaient pas aux critères méthodologiques préétablis. Mon appartenance à la communauté ivoirienne, la familiarité avec le registre linguistique propre à celle-ci et mon expérience personnelle en tant qu'immigrante ont pu influencer sur ma compréhension de certaines situations, introduisant ainsi un biais potentiel dans l'analyse. Malgré ces difficultés, cette expérience m'a permis de renforcer mes compétences en rédaction académique, d'appréhender les réalités et les défis du travail de terrain, et de produire un document dont j'espère qu'il contribuera utilement à la réflexion sociétale et à la littérature existante. Ces éléments invitent à la prudence dans la généralisation des résultats, tout en soulignant la richesse des données qualitatives recueillies.

Enfin, plusieurs pistes de recherche futures méritent d'être explorées. Bien que notre étude souligne l'originalité du cas trifluvien, elle ne propose pas une comparaison systématique avec d'autres communautés immigrantes ou d'autres régions, ce qui aurait permis de mieux situer les spécificités des entrepreneurs ivoiriens. Aussi, il serait pertinent d'élargir l'étude à d'autres groupes d'immigrants-entrepreneurs, de mener des recherches comparatives entre régions ou de s'intéresser aux perceptions de la population hôte. Nous pouvons comparer la communication interpersonnelle et l'intégration entre différents groupes culturels ou communautés immigrantes, afin de mieux comprendre les spécificités culturelles dans les dynamiques relationnelles. De même, une

recherche menée sur une période prolongée permettrait d'observer l'évolution des compétences communicationnelles, des stratégies d'adaptation et des perceptions du choc culturel dans le temps. Cela offrirait une perspective plus fine sur les trajectoires d'intégration. Par ailleurs, l'impact des outils numériques sur la communication interculturelle constitue un champ d'investigation prometteur.

En définitive, ce mémoire contribue à une meilleure compréhension des enjeux humains, culturels et relationnels qui accompagnent l'entrepreneuriat immigrant. Il rappelle que l'intégration ne se décrète pas : elle se construit, au quotidien, par des gestes, des mots, des silences et des efforts partagés.

## Références

Abdallah-Preteille, M. (1999). La communication interculturelle, du cliché à l'énigme. In L. Porcher (Ed.), *Diagonales de la communication interculturelle*. Paris : Éditions Anthropos.

Abdallah-Preteille, M. (1999). *L'éducation interculturelle* (2e éd.). Paris : Presses Universitaires de France. p. 45

Abreu, M., Oner, O., Brouwer, A., & van Leeuwen, E. (2019). Well-being effects of self-employment: A spatial inquiry. *Journal of Business Venturing*, 34(4), 589–607.

Adler, N. J. (1994). *International dimensions of organizational behavior* (2nd ed.). Boston : PWS-Kent Publishing Company.

Agbobli, C., & Tremblay, M. (2019). La communication interculturelle et l'harmonisation des relations entre les cultures : l'approche par les droits pour une éducation citoyenne, interculturelle et démocratique. In A. Heyne & L. Licata (Eds.), *La psychologie interculturelle en pratiques* (pp. 423–434). Bruxelles, Belgique : Éditions Mardaga.

Albert, M., & Lazzari Dodeler, N. (2020). L'entrepreneuriat immigrant de nécessité au sein d'une région où il n'existe pas d'enclaves ethniques. *Projectics/Proyética/Projectique*, 25, 107–130. <https://doi.org/10.3917/proj.025.0107>

Amin, A. (2012). Stratégies identitaires et stratégies d'acculturation : deux modèles complémentaires. *Alterstice*, 2(2), 103–116.

Angers, M. (2014). *IPMSH : Initiation pratique à la méthodologie des sciences humaines* (6e éd.). Les Éditions CEC.

Archambault, M., Huot, S., Veronis, L., & Creese, G. (2020). *Expériences d'immigration de francophones en contexte linguistique minoritaire au Canada : Défis et répercussions sur la santé mentale*. Université de la Colombie-Britannique, Centre for Migration Studies. <https://migr.cms.arts.ubc.ca/home/community-engagement/community-resources/ubc-community-research-collaborations/experiences-of-francophone-immigrants-and-refugees-in-bc/>

Asselin, C., Wotto, M., & Bélanger, P. (2019). L'intégration socioprofessionnelle des immigrants qualifiés dans les entreprises et institutions québécoises des grandes régions de Québec et Montréal. Centre interdisciplinaire de recherche et développement en éducation et formation tout au long de la vie (CIRDEF, UQAM). [https://www.cride.chaire.ulaval.ca/sites/cride.chaire.ulaval.ca/files/styles/Asselin%20et%20Bélanger%20\(2019\).pdf](https://www.cride.chaire.ulaval.ca/sites/cride.chaire.ulaval.ca/files/styles/Asselin%20et%20Bélanger%20(2019).pdf)

Azziz, M. (2019). Analyse exploratoire des projets en entrepreneuriat des immigrants dans les régions du Québec : Cas de la région du Saguenay–Lac-Saint-Jean (SLSJ) [Mémoire de maîtrise, Université du Québec à Chicoutimi]. Dépôt institutionnel. [https://constellation.uqac.ca/5233/1/Azziz\\_uqac\\_0862N\\_10587.pdf](https://constellation.uqac.ca/5233/1/Azziz_uqac_0862N_10587.pdf)

Bahoya, S. M. M. (2018). Impact du style de communication des femmes africaines dans une communication supérieure-subordonnée : Une analyse par la méthode des incidents critiques [Mémoire de maîtrise, Université du Québec à Trois-Rivières]. Dépôt institutionnel. <http://depot-e.uqtr.ca/id/eprint/8425/1/032073643.pdf>

Barker, R. L. (2003). *The social work dictionary* (5e éd.). Washington, DC: NASW Press.

Bateson, G., Winkin, Y., & Bansard, D. (1981). *La nouvelle communication*. Seuil eBooks. <http://ci.nii.ac.jp/ncid/BA26326109>

Begag, A. (2003). *L'intégration*. Paris : Le Cavalier Bleu.

Béji, K., & Pellerin, A. (2011). Intégration socioprofessionnelle des immigrants récents au Québec : Le rôle de l'information et des réseaux sociaux. *Relations industrielles*, 65(4), 562–583. <https://doi.org/10.7202/045586ar>

Béji, K., & Pellerin, A. (2010). *L'intégration socioprofessionnelle des immigrants récents au Québec : une analyse des obstacles à l'emploi*. *Relations industrielles / Industrial Relations*, 65(3), 421–441. <https://doi.org/10.7202/044402ar>

Belhassen-Maalaoui, A. (2008). *Au Canada entre rêve et tourmente : Insertion professionnelle des immigrants*. Paris : L'Harmattan.

Belabdi, M. (2010). *Communication interculturelle et processus d'intégration des nouveaux immigrants marocains au Québec* [Doctorat inédit, Université du Québec à Montréal].

Belis, M. (1988). *Communication, des premiers signes à la télématique*. Paris : Éditions Fréquences.

Bernier, E., & Valtz Laaroussi, M. (2013). Le capital socio-économique de trois régions du Québec et l'employabilité des personnes immigrantes. Dans M. Valtz Laaroussi, E. Bernier & L. Guilbert (dir.), *Les collectivités locales au coeur de l'intégration des immigrants. Questions identitaires et stratégies régionales* (pp. 95–112). Canada : Presses de l'Université Laval.

Berry, J. W. (1997). Immigration, acculturation, and adaptation. *Applied Psychology: An International Review*, 46(1), 5–34. <https://doi.org/10.1111/j.1464-0597.1997.tb01087.x>

Bérubé, L. (2004). *Parents d'ailleurs, enfants d'ici. Dynamique d'adaptation du rôle parental chez les immigrants*. Québec : Presses de l'Université du Québec.

Bérubé, F. (2009). *Médias et insertion des immigrants : le cas de récents immigrants latino-américains en processus d'insertion à Québec* [Thèse de doctorat, Université du Québec à Trois-Rivières]. <https://archipel.uqam.ca/2249/1/D1802.pdf>

Bérubé, F. (2022). *Notes de cours de communication interculturelle*.

Bilodeau, A., Turgeon, L., & Karacoç, E. (2012). Small worlds of diversity: Views toward immigration and racial minorities in Canadian provinces. *Canadian Journal of Political Science*, 45(3), 579–605.

Brodin, D., & Roux, E. (1990). Les recherches sur les rumeurs : courants, méthodes, enjeux managériaux. *Recherche et Applications en Marketing*, 5(4), 45–70.

Brouillet, P., & Deaudelin, C. (2012). *Communication interpersonnelle*.

Boëtsch, Gilles, et Jean-Noël Ferrié (dir.). *Anthropologie de l'immigration*. Aix-en-Provence : Institut de recherches et d'études sur les mondes arabes et musulmans (IREMAM), 2021. [En ligne] Disponible sur : <https://books.openedition.org/iremam/2726>

Caccamo, E. (2021). *Notes de cours*.

Cai, D., & Rodríguez, J. (1997). Adjusting to cultural differences: The intercultural adaptation model. *Intercultural Communication Studies*, 1(2), 31–42. [https://www.researchgate.net/publication/238622128\\_Adjusting\\_to\\_Cultural\\_Differences\\_The\\_Intercultural\\_Adaptation\\_Model](https://www.researchgate.net/publication/238622128_Adjusting_to_Cultural_Differences_The_Intercultural_Adaptation_Model).

Camilleri, C., & Cohen-Emerique, M. (1989). *Chocs de cultures : concepts et enjeux pratiques de l'interculturel*. Paris : L'Harmattan.

Castro, C., & LeBlanc, P. (2023). *Résilience et facteurs de protection externes des familles immigrantes en région ressource du Québec*. *Travail social*, 69(1), 123–145.

<https://doi.org/10.7202/1112179ar>

Cegala, D. J. (1981). Interaction involvement: A cognitive dimension of communicative competence. *Communication Education*, 30(2), 109–121.

Chevrier, S. (2000). *Le management des équipes interculturelles*. Éditions PUF.

Chevrier, S. (2003). *Le management interculturel*. Éditions PUF.

Chicha, M.-T. (2012). Discrimination systémique et intersectionnalité : la déqualification des immigrantes à Montréal. *Canadian Journal of Women and the Law*, 24(1), 82–113.

Choueiri, R. (2008). Le « choc culturel » et le « choc des cultures ». *Géographie et Cultures*, 68, 5–20. <https://doi.org/10.4000/gc.801>.

Cisneros, L., Saba, T., Danthine, E., Chouchane, R., Registre, J. F. R., Cachat-Rosset, G., Guiliani, F., Leiva, F. B., & Marchand, R. (2021). *Entrepreneuriat immigrant au Québec : Un écosystème entrepreneurial catalyseur ou inhibiteur ?* Portail de connaissances pour les femmes en entrepreneuriat.

[https://wekh.ca/wpcontent/uploads/2021/09/Entrepreneuriat\\_immigrant\\_au\\_Quebec.pdf](https://wekh.ca/wpcontent/uploads/2021/09/Entrepreneuriat_immigrant_au_Quebec.pdf).

Colin, M., & Payette, G. (1997). *Initiation aux méthodes quantitatives en sciences humaines*. Gaetan Morin éditeur.

Cormier, S. (2000). *La communication et la gestion*. P.U.Q.

Cottier, P., & Schmidt, C. T. (2005). Le dialogue en contexte. Pour une approche dialogique des environnements d'apprentissage collectif. *Revue d'Intelligence Artificielle*, 19(1–2), 235–252. <https://doi.org/10.3166/ria.19.235-252>

Courbot, C. (2000). De l'acculturation aux processus d'acculturation, de l'anthropologie à l'histoire. *Hypothèses*, 3(1), 121–129. <http://www.cairn.info/revue-hypotheses-2000-1-page-121.htm>

Denys, C. (1996). *Notion de culture dans sciences sociales*. La Découverte.

Deslandes, R., Rivard, M., Trudeau, F., & Lemoyne, J. (2014). Regard sur le processus d'adaptation d'immigrants adultes de la Mauricie sous l'angle des habitudes de vie et des compétences de la vie courante. *Revue de l'Université de Moncton*, 43(1–2), 91–118. <https://doi.org/10.7202/1023979ar>

Deslauriers, J.-P. (1991). *Recherche qualitative. Guide pratique*. McGraw-Hill.

DeVito, J., & Tremblay, R. (1993). *Les fondements de la communication humaine*. Édition Gaëtan Morin.

Devonshire, C. M., & Suhner, N. (2011). L'approche centrée sur la personne et la communication interculturelle. *Approche Centrée sur la Personne : pratique et recherche*, 1(13), 23–55.

De Wenden, C. W. (2008). L'Europe, un continent d'immigration malgré lui. *Strates*, 15, 59–71. <https://doi.org/10.4000/strates.6530>

D'Iribarne, P. H. (1989). *La logique de l'honneur : Gestion des entreprises et traditions nationales*. Éditions du Seuil.

Dioh, M.-L. (2015). *L'immigrant au cœur de son intégration socioprofessionnelle : Étude de cas des immigrants qualifiés en technologies de l'information (TI) à Québec* [Mémoire de maîtrise, Université Laval]. <https://corpus.ulaval.ca/jspui/handle/20.500.11794/26117>

Dirks, G. (2024). Politique d'immigration au Canada. Dans *L'Encyclopédie canadienne*. <https://www.thecanadianencyclopedia.ca/fr/article/politique-dimmigration-1>

Dorvil, H. (2007). La recherche qualitative : Une méthodologie de la proximité. Dans H. Dorvil (dir.), *Problèmes sociaux : Théories et méthodologies de la recherche* (Tome III, pp. 409–444). Québec : Presses de l'Université du Québec.

Dupuis, J.-P. (2018). Le travail, ce pivot essentiel et fragile. *Gestion*, 43(1), 42–48. <https://doi.org/10.3917/riges.431.0042>.

Eagly, A. H., & Johnson, B. T. (1990). Gender and leadership style: A meta-analysis. *Psychological Bulletin*, 108(2), 233.

Esses, V., Hamilton, L. K., Bennett-Abuayyash, C., & Burstein, M. (2010). *Characteristics of a welcoming community*. Welcoming Communities Initiative. Canada : Citoyenneté et Immigration Canada.

Ezéchiél, A. N. M. (2006). *Les stratégies individuelles d'intégration des immigrants guinéens, maliens et sénégalais au Québec* [Mémoire de maîtrise, Université du Québec à Montréal].

Filion, L. J. (1997). Le métier d'entrepreneur. *Revue Organisation*, Automne, 6, 29–45.

Fortin, M.-F., & Gagnon, J. (2010). Les méthodes de collecte des données. Dans *Fondements et étapes du processus de recherche : Méthodes quantitatives et qualitatives*. Québec : Chenelière Éducation.

Frame, A. (2023). *Des cultures à l'interculturalisation : Penser le changement culturel médiatisé à l'ère de la mondialisation*. Presses de l'Université de Lorraine.

Ganem, R., & Hassan, G. (2019). Lien fraternel et renégociation identitaire chez des jeunes adultes immigrants au Québec. *Revue québécoise de psychologie*, 40(1), 87–109. <https://doi.org/10.7202/1064923ar>

Geertz, C. (1973). *The interpretation of cultures*. New York, NY: Basic Books.

Ghiglione, R., Beauvois, J.-L., Chabrol, C., & Trognon, A. (1980). *Manuel d'analyse de contenu*. Armand Colin.

Goldlust, J., & Richmond, A. H. (1974). A multivariate model of immigrant adaptation. *International Migration Review*, 8(2), 193–225. <https://doi.org/10.1177/019791837400800208>.

Gorgievski, M., & Stephan, U. (2016). Advancing the psychology of entrepreneurship: A review of the psychological literature and an introduction. *Applied Psychology*, 65(3), 437–468.

Granger, R. (2020). *Réussir sa communication interne : Impliquer les collaborateurs*.

Graves, T. D. (1967). Psychological acculturation in a tri-ethnic community. *Southwestern Journal of Anthropology*, 23(4), 337–350. <https://www.jstor.org/stable/3629450>

Gravel, S., Dupuis, M., & Robidoux-Bolduc, S. (2020). Au-delà de la politique, les stratégies d'attraction et de rétention des travailleurs immigrants dans les régions : les efforts coordonnés d'accueil des communautés. *Revue multidisciplinaire sur l'emploi, le syndicalisme et le travail*, 13(1), 1. <https://doi.org/10.7202/1078723ar>

Greenaway, C. (2008). *Health issues of immigrants and refugees*. <http://www.mcgill.ca/files/globalhealth/C.Greenaway.2008Conference.pdf>.

Gudykunst, W. B., & Kim, Y. (1992). *Communicating with strangers: An approach to intercultural communication*. New York: McGraw-Hill.

Hall, E. T. (1984). *Le langage silencieux* (2e éd.). Éditions du Seuil.

Hall, E. T. (1990). *Understanding cultural differences*. Yarmouth, ME: Intercultural Press.

Hammer, M. R., Gudykunst, W. B., & Wiseman, R. L. (1978). Dimensions of intercultural effectiveness: An exploratory study. *International Journal of Intercultural Relations*, 2(4), 382–393. [https://doi.org/10.1016/0147-1767\(78\)90036-6](https://doi.org/10.1016/0147-1767(78)90036-6).

Helly, D. (2009). Le Canada, pays d'accueil d'immigrants : La fin d'une époque ? *Thèmes Canadiens : Travailleurs étrangers temporaires*, Printemps, 55–59.

Hernandez, E. M. (1999). *Le processus entrepreneurial vers un modèle stratégique d'entrepreneuriat*. Paris: L'Harmattan.

Huot, S., Veronis, L., & Archambault, M. (2020). *Experiences of Francophone Immigrants and Refugees in British Columbia*. UBC Centre for Migration Studies. <https://migr.cms.arts.ubc.ca/home/community-engagement/community-resources/ubc-community-research-collaborations/experiences-of-francophone-immigrants-and-refugees-in-bc/>

Innovation et Développement économique Trois-Rivières. (2025, 20 mars). *Une économie florissante : quel est le secret de Trois-Rivières?* <https://www.idetr.com/fr/salle-de-presse/2025/03/20/une-economie-florissante-quel-est-le-secret-de-trois-rivieres>

Jandt, F. E. (2004). *An introduction to intercultural communication: Identities in a global community*. Thousand Oaks : Sage.

Joly, B. (2009). *La communication*. De Boeck Supérieur.

Kim, W. G., Han, J. S., & Lee, E. (2001). Effects of relationship marketing on repeat purchase and word of mouth. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 25(3), 272–288.

Kim, Y.Y. & Gudykunst, W.B. (1988). *Cross-cultural adaptation: Current approaches*. International and Intercultural Communication Annual, Vol. XII.

Kim, Y. Y. (1988). *Communication and cross-cultural adaptation: An integrative theory*. Multilingual Matters.

Kim, Y. Y. (2005). Inquiry in intercultural and development communication. *Journal of Communication*, 55(3), 554–577. <https://doi.org/10.1111/j.1460-2466.2005.tb02685.x>

Klarenbeek, L. M. (2019). Reconceptualising ‘integration as a two-way process.’ *Migration Studies*, 9(3), 902–921. <https://doi.org/10.1093/migration/mnz033>.

Knight, C. (2013). *Les difficultés et les stratégies d'insertion en emploi des immigrants haïtiens dans la région d'Ottawa-Gatineau* [Mémoire de maîtrise inédit, Université d'Ottawa].

La Référence. (2024, 17 septembre). *Les défis auxquels sont confrontés les immigrants au Canada*. <https://lareference.ca/les-defis-auxquels-sont-confrontes-aux-immigrants-au-canada/>

Labelle, M. (2004). *L'intégration : un concept sensibilisateur*. Dans M. Labelle & F. Rocher (Éds.), *Immigration et diversité au Québec* (pp. 15–36). Montréal : Les Presses de l'Université du Québec.

Ladmiral, J.-R., & Lipiansky, E. M. (1998). *La communication interculturelle*. Armand Colin.

Lafortune, L., & Gaudet, E. (2000). *Une pédagogie interculturelle pour une éducation à la citoyenneté*. Québec : Renouveau pédagogique inc.

Larousse. (2021). *Définitions : Intégration - Dictionnaire de français Larousse*. <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/int%C3%A9gration/43533>.

Lazzari Dodeler, N., & Pérouma, J.-P. (2016). *Les travailleurs immigrants : des différences et des talents incontournables pour les employeurs ?* Conférence, UQAR.

Lazzari Dodeler, N., & Pérouma, J.-P. (2017). Du processus d'insertion sociale à l'inclusion sociale : le cas des travailleurs immigrants du Bas-St-Laurent (BSL). *Les Cahiers du CRIEC*, (43), 19–33.

Legault, G., & Rachédi, L. (dir.). (2008). *L'intervention interculturelle* (2e éd.). Edgard Morin.

Licata, L., & Heine, A. (2012). *Introduction à la psychologie interculturelle*. De Boeck Université. p.19

Luckerhoff, J., & Guillemette, F. (2012). *Méthodologie de la théorisation enracinée : Fondements, procédures et usages*. Presses de l'Université du Québec.

Low, M. B. (2001). The adolescence of entrepreneurship research: Specification of purpose. *Entrepreneurship Theory and Practice*, 25(4), 17–25.

Marchesnay, M. (2008). L'entrepreneur : une histoire française. *Revue Française de Gestion*, (8), 77–95.

Mendenhall, M., & Oddou, G. (1985). The dimensions of expatriate acculturation: A review. *Academy of Management Review*, 10(1), 39–47.

Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2003). *Analyse des données qualitatives*. De Boeck Supérieur.

Mokoukolo, R., & Pasquier, D. (2008). Stratégies d'acculturation : Cause ou effet des caractéristiques psychosociales ? L'exemple de migrants d'origine algérienne. *Les Cahiers Internationaux de Psychologie Sociale*, 79(3), 57–67. <http://www.cairn.info/revue-les-cahiers-internationaux-de-psychologie-sociale-2008-3-page-57.htm>.

Namululi, N., Bagaoui, R., & Hemedzo, K. (2018). Analyse intersectionnelle des défis et enjeux des inégalités sociales sur le marché du travail : L'expérience de vingt femmes congolaises résidant au Québec et en Ontario. *Reflets*, 24(1), 98–126. <https://doi.org/10.7202/1051522ar>.

Partners for Local Development Foundation. (2006). *Communication interpersonnelle*. Sofia, Bulgarie: Partners Bulgaria Foundation.

Perret, V., & Girod-Seville, M. (2002). Les critères de validités en sciences des organisations : Les apports du pragmatisme. In N. Mourgues (dir.), *Questions de méthodes en sciences de gestion* (pp. 319–338). EMS.

Pinsonneault, G., Lechaume, A., Benzakour, C., & Lanctôt, P. (2010). *Recours au programme d'aide sociale par les immigrants de la catégorie des travailleurs qualifiés : Échec ou transition dans le processus d'intégration ?* Gouvernement du Québec.

Piperopoulos, P. (2010). Ethnic minority businesses and immigrant entrepreneurship in Greece. *Journal of Small Business and Enterprise Development*, 17(1), 139–158.

Pison, G. (2010). Le nombre et la part des immigrés dans la population : Comparaisons internationales. *Population & Sociétés*, (472),4.

[https://www.ined.fr/fichier/s\\_rubrique/19140/472.fr.pdf](https://www.ined.fr/fichier/s_rubrique/19140/472.fr.pdf).

Porter, R., & Samovar, L. (1991). Basic principles of intercultural communication. In *Intercultural Communication* (pp. 5–27). New York : New York Press.

Posca, J. (2016). *Portrait du revenu et de l'emploi des personnes immigrantes*. IRIS.

Proulx-Chénard, S. (2021). Politique d'immigration québécoise. Dans *L'Encyclopédie canadienne*.  
<https://www.thecanadianencyclopedia.ca/fr/article/politique-dimmigration-du-quebec>.

Redfield, R., Linton, R., & Herskovits, M. J. (1936). Memorandum for the study of acculturation. *American Anthropologist*, 38(1), 149–152.

<https://doi.org/10.1525/aa.1936.38.1.02a00330>.

Reitz, J. G. (2007). Immigrant employment success in Canada, Part I: Individual and contextual causes. *Journal of International Migration and Integration / Revue de l'Intégration et de la Migration Internationale*, 8(1), 11–36. <https://doi.org/10.1007/s12134-007-0001-4>.

Roy, C. (1995). In *Communication, Bidon, Tolérance*. p. 29

Savoie-Zajc, L. (2009). L'entrevue semi-dirigée. Dans B. Gauthier (dir.), *Recherche sociale : De la problématique à la collecte de données* (5e éd.). Québec : Presses de l'Université du Québec.

Schutz, A. (2003). *L'étranger : Un essai de psychologie sociale. Suivi de L'homme qui rentre au pays*. Paris, France : Allia.

Sfez, L. (1994). La communication : Élément structurant du culturel. *Quaderni*, 22(1), 141–146.  
<https://doi.org/10.3406/quad.1994.1067>.

Simard, M. (2005). La politique québécoise de régionalisation de l'immigration : Enjeux et paradoxes. *Recherches Sociographiques*, 37(3), 439–469. <https://doi.org/10.7202/057068ar>.

Skrefsrud, T. (2017). Les difficultés du dialogue interculturel. *Revue Lumen Vitae*, LXXII, 309–324. <https://doi-org.biblioproxy.uqtr.ca/10.2143/LV.00.0.0000000>.

Skuza, J. (2007). Humanizing the understanding of the acculturation experience with phenomenology. *Human Studies*, 30(4), 447–465. <https://doi.org/10.1007/s10746-007-9073-6>.

Soltani, E. M. (2019). Lu pour vous : *Diagonales de la communication interculturelle*, de Martine Abadallah-Preteille et Louis Porcher. *Traduire*, 240, 122–124. <https://doi.org/10.4000/traduire.1751>.

Souissi, S. (2018). Réception télévisuelle et resocialisation des immigrants d'origine tunisienne à la société québécoise. *Communiquer*, (24), 81–94.

St-Pierre, C. (2020). *L'intégration de la main-d'œuvre immigrante dans les multinationales québécoises : une perspective dialogique* (Mémoire de maîtrise, Université du Québec à Montréal). Archipel. <https://archipel.uqam.ca/12808/>

Susnjar, S. (2015). *Cultural shock and adaptation*. Partners for Local Development Foundation. <https://www.partnersbg.org>

Tchouwo, C. T. (2024). *Le réseautage ethnique des femmes entrepreneures immigrantes : le rôle des incubateurs spécialisés*. *Entreprendre & Innover*, (62), 37–47. <https://doi.org/10.3917/entin.062.0037>

Thériault, J. Y. (2003). Intégration. In G. Ferréol & G. Jucquois (dir.), *Dictionnaire de l'altérité et des relations interculturelles*.

Tounès, A. (2006). L'odyssée d'un concept et les multiples figures de l'entrepreneur. *La Revue des Sciences de Gestion*, (4–5), 220–221.

UNESCO. (2002). *Déclaration universelle sur la diversité culturelle*. Paris : Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture.

Vatz Laaroussi, M. (2004). Immigrants et vie associative dans les régions du Québec. In J. Gatugu, S. Amoranitis & A. Manço (dir.), *La vie associative des migrants : Quelles (re)connaissances ? Réponses européennes et canadiennes* (pp. 181–201). L'Harmattan.

Vatz Laaroussi, M. (2010). L'immigration en dehors des métropoles : Vers une relecture des concepts interculturels. *Canadian Ethnic Studies*, 37(3), 97–.

Vatz-Laaroussi, M. (2011). Les réfugiés et immigrants dans les régions du Québec : Pour un questionnement politique et éthique. <https://cjf.qc.ca/vivre-ensemble/webzine/article/les-refugies-et-immigrants-dans-les-regions-du-quebec-pour-un-questionnement-politique-et-ethique/>

Ville de Trois-Rivières. (2021). *Nouveaux résidents*. <https://www.v3r.net/a-propos-de-la-ville/portrait-de-la-ville/nouveaux-residents/#une-ville-accueillante-pour-les-immigrants>

Ville de Trois-Rivières. (2023). *Portrait sociodémographique de la ville de Trois-Rivières : Rapport annuel 2023*. <https://www.v3r.net/a-propos-de-la-ville/portrait-de-la-ville>

Watzlawick, P., Bavelas, J. B., & Jackson, D. D. (1967). *Pragmatics of human communication: A study of interactional patterns, pathologies, and paradoxes*. New York : W. W. Norton & Company.

Watzlawick, P., Beavin, J. H., & Jackson, D. D. (1972). *Une logique de la communication*. (Trad. fr.). Paris : Seuil. (Œuvre originale publiée en 1967)

Weiner, N. (1996). *Making cultural diversity work*. Carswell.

Winkin, Y., & Leeds-Hurwitz, W. (1989). Éléments pour une histoire sociale de la communication interculturelle américaine : La mission du Foreign Service Institute. *Cahiers Internationaux de Psychologie Sociale*, 2–3, 23–41. [http://remisis.dsi.univ-paris-diderot.fr/base/format\\_liste.php?lang=fr&onglet=0&link=O&format=long&sort=DATE%20DESC&Chp1=WINKIN%2C+Y](http://remisis.dsi.univ-paris-diderot.fr/base/format_liste.php?lang=fr&onglet=0&link=O&format=long&sort=DATE%20DESC&Chp1=WINKIN%2C+Y).

Winkin, Y., & Leeds-Hurwitz, W. (1989). *Anthropologie de la communication : de la théorie au terrain*. Bruxelles : De Boeck Université. p. 7

Young, M. (2007). Acculturation, identité et bien-être : L'ajustement de réfugiées somaliennes. *Santé mentale au Québec*, 21(1), 271–290. <https://doi.org/10.7202/032391ar>.

Zhou, M. (2004). Revisiting ethnic entrepreneurship: Convergencies, controverses, and conceptual advancements. *International Migration Review*, 38(3), 1040–1070.

Zhou, M. (2004). *Entrepreneurship, ethnicity, and the second generation: The renewal of minority business*. In Portes, A. (Ed.), *The new second generation* (pp. 185–209). Russell Sage Foundation.

Zhu, H. (2008). *Transformation integration: Highly educated Chinese immigrants in Canada*. Beijing : Social Sciences Academic Press (China).

### **Publications gouvernementales**

Citoyenneté et Immigration Canada. (2007). *Au Parlement sur l'immigration : Rapport annuel 2007*. [https://publications.gc.ca/collections/collection\\_2007/cic/Ci1-2007F.pdf](https://publications.gc.ca/collections/collection_2007/cic/Ci1-2007F.pdf).

Gouvernement du Québec. (2015). *Politique québécoise en matière d'immigration, de participation et d'inclusion* : *Glossaire*.  
[http://www.mifi.gouv.qc.ca/publications/fr/dossiers/Glossaire\\_ImmigrationParticipationInclusion.pdf](http://www.mifi.gouv.qc.ca/publications/fr/dossiers/Glossaire_ImmigrationParticipationInclusion.pdf).

Institut de la statistique du Québec. (2023). *Migrations internationales et interprovinciales*.  
<https://statistique.quebec.ca/fr/produit/publication/migrations-internationales-interprovinciales-bilan-demographique>

Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion. (2015a). *Fiche synthèse sur l'immigration au Québec – 2015*. Direction de la planification, de la recherche et des statistiques.

Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Inclusion. (2019). *Présence et portraits régionaux des personnes immigrantes admises au Québec de 2008 à 2017*.  
[http://www.mifi.gouv.qc.ca/publications/fr/recherchesstatistiques/PUB\\_Presence2019\\_admisQc.pdf](http://www.mifi.gouv.qc.ca/publications/fr/recherchesstatistiques/PUB_Presence2019_admisQc.pdf).

Ministère de l'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada. (2020). *Rapport annuel au Parlement sur l'immigration*.  
<https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/publications-guides/rapport-annuel-parlement-immigration-2020.html>.

Ministère du Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques. (2017).  
*Portrait régional*. [http://www.mddelcc.gouv.qc.ca/regions/region\\_02/portrait.htm](http://www.mddelcc.gouv.qc.ca/regions/region_02/portrait.htm).

Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale. (2014). *Le PRIIME : Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles*. Québec : Gouvernement du Québec.  
[http://www.emploiquebec.gouv.qc.ca/fileadmin/fichiers/pdf/Publications/00\\_ind\\_PRIIME\\_F2439.pdf](http://www.emploiquebec.gouv.qc.ca/fileadmin/fichiers/pdf/Publications/00_ind_PRIIME_F2439.pdf).

Québec, Immigration et Communautés culturelles. (2007). *Régionalisation de l'immigration : Éléments d'histoire et données récentes*. Direction des politiques et programmes d'intégration, de régionalisation et de relations interculturelles.

Québec. Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion. (2017). *Plan stratégique 2016–2021*. Gouvernement du Québec.

[http://www.midi.gouv.qc.ca/publications/fr/planification/PlanStrategique2016-2021\\_integral.pdf](http://www.midi.gouv.qc.ca/publications/fr/planification/PlanStrategique2016-2021_integral.pdf).

Québec. Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion. (2019). *Programme Réussir l'intégration 2019–2020*.

[https://www.immigrationquebec.gouv.qc.ca/publications/fr/partenaires/PG\\_reussir\\_integration\\_MIDI.pdf](https://www.immigrationquebec.gouv.qc.ca/publications/fr/partenaires/PG_reussir_integration_MIDI.pdf).

Statistique Canada. (2005). *Connaissance des langues officielles chez les nouveaux immigrants : À quel point est-ce important sur le marché du travail ?*

<https://www150.statcan.gc.ca/n1/fr/pub/89-624-x/89-624-x2007000-fra.pdf?st=CTzytXKY>.

Statistique Canada. (2011). *Principales statistiques relatives aux petites entreprises*. Direction générale de la petite entreprise. [http://publications.gc.ca/collections/collection\\_2011/ic/Iu186-1-2011-2-fra.pdf](http://publications.gc.ca/collections/collection_2011/ic/Iu186-1-2011-2-fra.pdf).

Statistique Canada. (2016a). *Immigration et diversité ethnoculturelle au Canada*. <https://www150.statcan.gc.ca/n1/daily-quotidien/171025/dq171025b-fra.htm>.

Statistique Canada. (2016b). *Série "Perspective géographique" : Trois-Rivières RMR*. <https://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2016/as-sa/>

Statistique Canada. (2016c). *Profil du recensement : Trois-Rivières, Ville*.  
<https://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2016/dp-pd/prof/details/>

### **Sites Internet**

Le Devoir. (2021, 16 juillet). Relancer l'économie avec les entrepreneurs immigrants. *Le Devoir*.  
<https://www.ledevoir.com/opinion/idees/618429/idees-relancer-l-economie-avec-les-entrepreneurs-immigrants>.

Bombardier, D. (2019, 14 janvier). L'immigrant idéal. *Le Journal de Montréal*.  
<https://www.journaldemontreal.com/2019/01/14/limmigrant-ideal>

Radio-Canada. (2024, 5 juin). Nouvelle politique d'immigration à Trois-Rivières. *ICI Radio-Canada*.  
<https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/2078435/immigration-trois-rivieres-plan-implantation>.

## **Annexes**

### **Annexe 1**

#### Le guide d'entrevue

##### **1/ La présentation du participant**

Nom et prénoms, tranche d'âge, situation matrimoniale, pays d'origine, langue maternelle

##### **2/ Le parcours migratoire**

-Quelles sont les raisons qui vous ont emmené à immigrer au Québec ?

-Quelle était votre activité professionnelle dans votre pays d'origine ?

-Quelles étaient vos attentes, votre appréhension, et vos sentiments envers le pays hôte, lors de votre procédure d'immigration?

##### **3/ La vie au Québec**

-Pourquoi le Québec et précisément la ville de Trois-Rivières ?

-Dans quel domaine d'activités avez-vous travaillé dès votre arrivée et dans quelle ville ?

-Quelles différences avez-vous observés entre le Québec et la Côte d'Ivoire sur le plan éducatif, politique, social, professionnel et de la santé ?

##### **4/ L'intégration professionnelle**

-Quelles sont les difficultés constatées dans vos emplois précédents au Québec, lors de votre intégration professionnelle ? (Le langage, la culture, l'acculturation, le racisme, les stéréotypes, la reconnaissance des diplômes étrangers sur le marché du travail, manque d'expérience de travail canadienne, ...)

-Comment les avez-vous surmontés ?

##### **5/ La création des entreprises**

-Depuis combien de temps existe votre entreprise ? Quel est votre domaine d'activités ? Quel poste occupez-vous ?

- Avez-vous des employés (immigrants ou mixtes) ou non ? Pourquoi ?
- Pourquoi avez-vous opté pour la création d'une entreprise ?
- Décrivez nous les défis rencontrés lors de la création de votre entreprise en Mauricie ?

## **6/ Les obstacles rencontrés**

- En tant qu'entrepreneur, quelles sont les défis auxquels vous faites face au quotidien dans vos activités professionnelles?
- Selon vous, dans le milieu du travail, les femmes et les hommes ont ils le même traitement ? Expliquez-nous votre réponse svp

## **7/ Les stratégies de communication utilisées pour tisser les liens**

- Quelles sont les stratégies de communication que vous utilisez pour faire connaître votre activité et / ou cibler votre clientèle?
- Votre cible est-elle les personnes immigrantes, la population hôte ou les deux ? Pourquoi ?
- Comment gérez-vous les situations conflictuelles issues d'un malentendu ou d'une mauvaise interprétation ?
- Quelle est la meilleure stratégie pour convaincre et rassurer sa cible ? Pouvez-vous raconter-nous une anecdote ?
- Pour vous, le plus important lors d'une conversation avec votre cible, tenez-vous compte de la communication verbale, la communication non verbale, la communication para-verbale ou tout l'ensemble ? Pourquoi ?
- Votre entreprise communique t'elle efficacement auprès de sa clientèle? Expliquez-nous svp.
- Adaptez-vous votre communication selon votre clientèle (immigrant ou population hôte) ? Pourquoi ?
- Avez-vous acquis des compétences en communication interpersonnelle ? Quelles sont celles qui vous servent le plus et pourquoi ?
  - S'affirmer de façon constructive.
  - Résoudre efficacement les conflits.
  - Écouter et comprendre les autres.

- Entretenir des relations mutuellement satisfaisantes.
- Cultiver une attitude positive
- Opter pour une meilleure compréhension des autres et de soi-même
- Autres ;

-Selon vous, si on vous demande un bilan à mi-parcours, avez-vous réussi à établir les liens entre la population hôte et vous ? Pourquoi ?

### **8 / Vos projets futurs**

-Votre installation au Québec précisément en Mauricie est-elle définitive ? Un retour définitif dans votre pays d'origine est-il envisageable ? Pourquoi

-Quels sont vos défis sur le plan professionnel pour le futur ?

### **9 / Les recommandations pour les futurs immigrants-entrepreneurs**

Quelles sont vos recommandations pour d'autres immigrants qui souhaitent créer leur entreprise ?

Au niveau de la communication, avec l'expérience acquise, que leur conseillerez-vous pour atteindre efficacement leur cible ?

Merci pour votre disponibilité et votre patience lors de cet entretien.

## Annexe 2

### LETTRE D'INVITATION À LA PARTICIPATION D'UN PROJET DE RECHERCHE

**OBJET : Invitation à participer à un projet de recherche**

#### TITRE DU PROJET

L'insertion socioprofessionnelle des immigrants-entrepreneurs et la communication interculturelle : comment les entrepreneurs ivoiriens tissent les liens avec la population trifluvienne dans le cadre de leurs activités professionnelles ?

#### RÉSUMÉ DU PROJET

Vous êtes invitée à prendre part à un projet de recherche ayant comme objet principal de mieux comprendre le rôle de la communication interculturelle entre des entrepreneurs ivoiriens et la population trifluvienne afin de tisser des liens dans le cadre professionnel. Votre implication dans ce projet consistera à participer à un entretien individuel d'environ une heure avec une pause de 15 minutes ou à votre demande, dans un lieu convenable. N'hésitez pas à me contacter pour toutes questions et pour me faire part de votre intérêt à participer à la recherche. Les personnes invitées à participer sont donc des immigrants-entrepreneurs ivoiriens vivant en Mauricie, précisément à Trois-Rivières. Ce projet de recherche est réalisé dans le cadre d'une maîtrise en lettres (avec mémoire-concentration communication sociale), sous la direction de Farrah Bérubé, professeure au département de Lettres et communication sociale.

Mes coordonnées sont indiquées en dessous.

Bien à vous,

**Étudiante chercheuse à l'UQTR**

████████████████████

Maîtrise en lettres (avec mémoire-concentration communication sociale)

████████████████

████████████████████

### Annexe 3

**TABLEAU 5 : RÉCAPITULATIF DES PARTICIPANTS**

<b>N</b>	<b>Sexe, âge, situation matrimoniale</b>	<b>Profession avant voyage</b>
1	Homme âgé de 53 ans, marié, 6 enfants	Informaticien
2	Homme âgé de 33 ans, célibataire sans enfants	Enseignant
3	Homme âgé de 46 ans, marié, 4 enfants	Agent en assurance dommages
4	Femme âgée de 32 ans, mariée, 2 enfants	Juriste
5	Homme âgé de 44 ans, famille monoparentale, 3 enfants	Informaticien
6	Femme âgée de 36 ans, mariée, 1 enfant	Secrétaire de direction
7	Femme âgée de 41 ans, famille monoparentale, 2 enfants	Docteur en médecine
8	Homme âgé de 44 ans, marié, 4 enfants	Directeur de cabinet ministériel
9	Femme âgée de 35 ans, mariée sans enfant	Directrice en événementiel
10	Homme âgé de 41 ans, célibataire sans enfants	Gestionnaire de banque
11	Femme âgée de 46 ans, famille monoparentale, 2 enfants	Infirmière
12	Femme de 42 ans, veuve, 3 enfants	Directrice de communication
13	Homme âgé de 37 ans, marié, 1 enfant	Infirmier
14	Homme âgé de 42 ans, marié, 5 enfants	Soudeur
15	Femme âgée 37 ans, célibataire sans enfants	Docteur en pharmacie

Annexe 4

**TABLEAU 6 : RÉCAPITULATIF DE LA VIE AU QUÉBEC**

<b>N</b>	<b>Ville de départ- premier emploi</b>	<b>Choix de Trois- Rivières</b>	<b>Éducatif, politique, social, professionnel, santé</b>
<b>1</b>	Montréal, manufacture et centre d'appels	Emploi	Excellent système éducatif, nomination des politiciens par mérite, adaptation au mode de vie, barrière linguistique, système de santé excellent.
<b>2</b>	Montréal, entretien ménager	Études	Barrière de la langue dans le système éducatif, démocratie et accessibilité des politiciens, racisme, préjugés et isolement au sein de la société, accès difficile à un emploi, réorganisation du système de santé.
<b>3</b>	Trois-Rivières, manufacture et entretien ménager	Raisons familiales	Système éducatif satisfaisant, protection des Droits de l'Homme et respect des résultats des élections, choc culturel, inaccessibilité de certains postes, excellent système de santé.
<b>4</b>	Trois-Rivières, caissière dans un magasin de grande surface	Soutien aux entrepreneurs et cadre de vie	Système éducatif adapté, respect des Droits de l'Homme et la liberté d'expression, organisation de la société attrayante, réinvention professionnelle, système de santé excellent.
<b>5</b>	Longueuil, manufacture et entretien ménager	Soutien aux entrepreneurs et raisons familiales	Excellent système éducatif, stabilité politique, choc culturel, adaptation professionnelle, échec du système de santé.
<b>6</b>	Gatineau, femme de chambre	Excellent cadre de vie	Système éducatif attrayant, démocratie et accessibilité des politiciens, société réglementée, choc culturel, système de santé développé.

7	Québec, préposée aux bénéficiaires	Coût de la vie et acquisition de biens	Décrochage scolaire et accessibilité des enseignants, démocratie en politique, sécurité et cadre de vie excellent, difficultés d'avoir un emploi, accessibilité aux soins de santé pour tous.
8	Montréal, livreur et agent de sécurité	Cadre de vie et avantages des entrepreneurs	Qualité et accessibilité du système éducatif, transparence et professionnalisme en politique, environnement sécuritaire et cadre de vie abordable, bonnes opportunités professionnelles.
9	Montréal, agente aux centres d'appels	Raisons familiales et qualité de vie	Bon système éducatif, démocratie et accessibilité des politiciens, ethnocentrisme et respect des droits de l'homme.
10	Joliette, entretien ménager	Calme, stabilité, études et sécurité	Excellent système éducatif, implication de la population dans les prises de certaines décisions, mode de vie diffère d'une province à l'autre, la méconnaissance des diplômés étrangers, le professionnalisme du corps médical.
11	Trois-Rivières, infirmière	Emploi	Système scolaire développé, personne n'est au-dessus de la loi, respect de l'autre, adaptation du langage selon l'interlocuteur, amélioration continue du système de santé.
12	Québec, adjointe administrative en CPE	Briser l'isolement et profiter des avantages de la ville	Qualité des formations et expériences des enseignants, implication à la vie politique, respect des droits de l'Homme, méconnaissance des employeurs, non reconnaissance des diplômés et des années d'expérience.
13	Québec, infirmier	Raisons familiales et professionnelles	Qualité des formations et des diplômés, démocratie et transparence en politique, adaptation du mode de travail, accessibilité aux soins de santé.

<b>14</b>	Trois-Rivières, manufacture	Stabilité et études	Rigueur dans le système scolaire, ouverture d'esprit en politique, bonne cohabitation, la non-reconnaissance des talents et des expériences des immigrants, système de santé développé.
<b>15</b>	Sherbrooke, commis de pharmacie	Cout de la vie et études	Bonne qualité des études, démocratie en politique, difficultés de l'adaptation culturelle et la barrière linguistique, opportunités de carrières limitées, système de santé complexe.