



**HAL**  
open science

## Compétences communicationnelles interculturelles de responsable éducatif

Xin Zhang

► **To cite this version:**

Xin Zhang. Compétences communicationnelles interculturelles de responsable éducatif. Analyse statistique implicative ASI 10, Oct 2019, Belfort, France. pp.490. hal-02472820

**HAL Id: hal-02472820**

**<https://hal.science/hal-02472820v1>**

Submitted on 12 Nov 2020

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

# **COMPÉTENCES COMMUNICATIONNELLES INTERCULTURELLES DE RESPONSABLE EDUCATIF. ETUDE EXPLORATOIRE DANS LE CADRE DE L'UNIVERSITÉ DU NORD-EST À SHENYANG EN CHINE**

**Xin ZHANG <sup>1</sup>**

**INTERCULTURAL COMMUNICATION SKILLS OF EDUCATIONAL OFFICER.  
EXPLORATORY STUDY UNDER THE UNIVERSITY OF NORTHEAST IN SHENYANG, CHINA**

## **RÉSUMÉ**

Actuellement, les étudiants étrangers en Chine sont originaires de plus de 200 pays ayant des cultures et des valeurs différentes, des modes de pensée divergents et des croyances religieuses profondes et diverses. Ces étudiants sont parfois confrontés à des « chocs culturels ». Ici, le concept de culture est « ce tout complexe comprenant à la fois les sciences, les croyances, les arts, la morale, les lois, les coutumes et les autres facultés et habitudes acquises par l'homme dans l'état social » (Cuhe, 2010, p.1) nous aide à analyser l'origine de ce problème. A nos yeux, la culture « sociale » est plutôt un point partagé entre les membres d'un groupe, qui influence leur interaction, leur communication, leur réflexion et leur attitude les uns envers les autres. Il semble donc important, pour les universités, de s'attacher à la culture sociale, quant au traitement des problèmes quotidiens, et la réflexion sur les besoins des étudiants devient nécessaire voire indispensable. Une enquête par questionnaire (Questionnaire 1) a été réalisée par le bureau international de l'université NEU en vue d'améliorer le service et son efficacité sur le plan travail. A partir des données construites, nous constatons que dans les domaines de l'attitude et des méthodes concernant les services proposés par les responsables éducatifs, les réponses et les commentaires des étudiants étrangers sont plutôt sévères. Nous pouvons interpréter cela comme l'expression d'une insuffisance de communication entre les étudiants étrangers et les responsables éducatifs à l'Université du Nord-Est à Shenyang en Chine que nous désignerons par l'acronyme NEU. Notre étude se centre sur les deux questions suivantes : Du point de vue du responsable dans un établissement universitaire, comment peut-on établir de bonnes relations, même amicales, avec les étudiants étrangers afin de leur permettre de bien réussir dans leurs études ? Que doit-on faire pour bien activer leur motivation lors de leur participation à des activités et pour bien fixer leurs attentions souvent vagabondes ? Pour cela, nous avons réalisé une enquête sur la base d'un questionnaire contenant 40 items auprès d'un échantillon de 51 étudiants étrangers à NEU. Dans notre communication, nous avons choisi une partie de ce questionnaire (Questionnaire 2, question 8) dont l'objectif est d'évaluer la compétence en communication interculturelle du responsable éducatif selon les indicateurs de communication que sont la volonté de communiquer, l'insistance, l'impartialité à traiter les événements, la stabilité et la planification de la communication, la stipulation de l'information, la diversité des moyens de communication, la fréquence de la communication, excepté la conscience culturelle. En utilisant le cadre théorique de l'analyse statistique implicite instrumenté par le logiciel CHIC 7 en version française, nous avons conduit une exploration des relations entre les variables modales qui modélisent les indicateurs ci-dessus. Ainsi nous essayons d'engager une discussion sur la mise à l'épreuve de notre hypothèse : la compétence en communication du responsable éducatif est soumise aux éléments suivants : la volonté de communiquer, l'insistance, l'impartialité à traiter les événements, la stabilité et

---

<sup>1</sup> Xin ZHANG, Doctorante, boursière Chine CSC, Université Lumière de Lyon, Laboratoire ICAR (Interprétation, Corpus, Apprentissage, Représentation), et Labex ASLAN xunyicaoxiang2010@gmail.com

la planification de la communication, la stipulation de l'information, la diversité des moyens de communication, la fréquence de la communication ainsi que sa conscience culturelle.

*Mots-clés : compétence, communication interculturelle, responsable éducatif*

## ABSTRACT

Currently, foreign students in China come from more than 200 countries with different cultures and values, different ways of thinking, and deep and diverse religious beliefs. These students are sometimes confronted with "cultural shocks". Here, the concept of culture is "that complex whole comprising at the same time the sciences, the beliefs, the arts, the morals, the laws, the customs and the other faculties and habits acquired by the man in the social state" (Cuche, 2010, p.1) helps us analyze the origin of this problem. In our view, the "social" culture is rather a point shared by the members of a group, which influences their interaction, their communication, their reflection and their attitude towards one another. It therefore seems important for universities to focus on social culture, on the treatment of everyday problems, and the reflection on the needs of students becomes necessary and even indispensable. A questionnaire survey was conducted by the International Office of NEU University to improve the service and its effectiveness in the workplace. From the constructed data, we find that in the areas of attitude and methods concerning the services offered by the educational leaders, the answers and the comments of the foreign students are rather severe. We can interpret this as the expression of a lack of communication between foreign students and educational leaders at the North-East University in Shenyang, China, which we will refer to as NEU. Our study focuses on the following two questions: From the point of view of the leader in a university, how can we establish good relations, even friendly, with foreign students to enable them to succeed in their studies? What should be done to activate their motivation when participating in activities and to fix their attention often vagabond? For this, we conducted a survey based on a questionnaire containing 40 items from a sample of 51 foreign students at NEU. In our communication, we chose a part of this questionnaire (Questionnaire 2, question 8) whose objective is to evaluate the competence in intercultural communication of the educational leader according to the communication indicators that are the will to communicate, the insistence, impartiality in dealing with events, stability and planning of communication, stipulation of information, diversity of means of communication, frequency of communication, except cultural awareness. Using the theoretical framework of the implicative statistical analysis instrumented by the software CHIC 7 in French version, we have conducted an exploration of the relationships between the modal variables of above indicators. Thus we try to engage in a discussion about the testing of our hypothesis: the communicative competence of the educational leader is subject to the following elements: the will to communicate, the insistence, the impartiality to treat the events, the stability and planning of communication, stipulation of information, diversity of means of communication, frequency of communication as well as cultural awareness.

*Keywords : competence, interculturel communication, educational manager*

## 1 Introduction

Avec le développement économique et scientifique, la mondialisation a déjà atteint tous les endroits du monde. A mesure que l'économie se mondialise, la coopération politique et scientifique, éducative et culturelle, entre les pays, se développe de plus en plus. Cela entraîne des mouvements sans précédent de populations, et c'est essentiellement dans les établissements universitaires que se trouvent renforcer la communication et la coopération internationales. En 2018, le nombre total des étudiants étrangers en Chine s'élevait à 492.185, ce qui représentait 3013 étudiants de plus par rapport à 2017, soit un pourcentage d'augmentation de 0,62% par rapport à l'année précédente.

Au fil de nos lectures d'ouvrages qui parlaient de management interculturel, nous sommes laissée de plus en plus prendre par un concept, à savoir la communication interculturelle, qui doit jouer un rôle fondamental mais aussi central au cours de l'interaction entre le responsable éducatif et les étudiants étrangers. En même temps, nous constatons l'existence de quatre raisons essentielles nous permettant de nous concentrer sur la communication interculturelle : Tout d'abord, influencé par la mondialisation et la globalisation économique, le commerce des services éducatifs est devenu une activité de plus en plus importante. L'intérêt de ce marché éducatif international est non seulement d'attirer davantage de pays, de multinationales et d'acteurs spécialisés dans les domaines interculturels, mais aussi de viser à renforcer leurs influences afin de les préparer, dans le futur, à de dures concurrences. Ensuite, au fur et à mesure du développement des nouvelles technologies et des réseaux sociaux, la communication interculturelle entre le responsable éducatif dans l'université et les étudiants étrangers devient de plus en plus complexe. Cet essor, tout en favorisant les activités d'apprentissage interculturel, entraîne aussi des réactions inattendues de part et d'autre. En cela, notre recherche aura une bonne valeur pratique et théorique. Finalement, pour notre travail de recherche, nous comptons observer comment s'engage une interaction effective avec les étudiants étrangers à l'Université NEU et comment on peut résoudre les problèmes qui surviennent lorsque les interlocuteurs appartiennent à différentes identités culturelles.

Pour effectuer nos recherches, il a été essentiel de bien cibler notre public afin que les outils de recherche et d'enquête par questionnaires puissent être mis en œuvre. En tant que stagiaire à l'Université Nord-Est en Chine et responsable éducatif dans le bureau des affaires extérieures, nous avons distribué notre questionnaire aux étudiants étrangers sur le site de l'université. Lors de notre stage en Chine, nous avons contacté plusieurs étudiants étrangers ainsi que les responsables éducatifs qui s'occupent des affaires des étudiants internationaux.

Dans cette communication, nous allons parcourir ensemble les étapes successives pour arriver à la conclusion de cette étude. Nous allons d'abord introduire le cadre théorique qui concerne la communication interculturelle, ainsi que le point de vue du management interculturel sur la compétence, la compétence en communication interculturelle, les relations interculturelles, etc.

A travers ce travail, nous allons nous faire une idée globale sur les définitions de communication afin de pouvoir mieux comprendre, par cette étude, l'élément fondamental dans l'interaction du responsable éducatif avec les étudiants étrangers, à savoir la communication interculturelle. En décrivant les recherches actuelles et diverses sur la communication interculturelle, nous allons mettre l'accent sur la définition de compétence et, plus particulièrement, de compétence en communication interculturelle du responsable éducatif pour que cette communication puisse être la plus effective et efficace possible. Pour en savoir plus, la présentation de notre lieu de stage à l'Université du Nord-Est va nous permettre de mieux connaître le contexte de cette recherche.

Nous allons ensuite explorer la phase préparatoire méthodologique de la recherche et la construction des données. Nous allons également voir la procédure pour l'élaboration du questionnaire. Puis nous analyserons les données recueillies en les confrontant à la théorie, et nous essaierons en même temps de trouver des méthodes réalisables dans la relation entre les responsables éducatifs et les étudiants étrangers. Enfin nous résumerons les résultats de ce travail, et nous réfléchirons ensemble sur la relation, sur le plan de la communication, entre le responsable éducatif et les étudiants étrangers, ainsi que sur les apports et les difficultés rencontrées tout au long de cette étude.

## 2 Compétences communicationnelles interculturelles

Dans cette partie nous discuterons les notions de communication interculturelle et de compétence en communication interculturelle dans le but de bien expliquer les éléments qui pourraient influencer la communication afin qu'elle devienne plus efficace.

### 2.1 Compétences communicationnelles

Deux concepts ont longtemps été utilisés pour conceptualiser la compétence en communication : l'efficacité et la pertinence. L'efficacité fait référence à la capacité d'un individu à produire l'effet visé de l'interaction avec l'environnement. Cette capacité est traitée, soit comme un besoin humain fondamental qui est obtenu grâce à un processus d'apprentissage et de socialisation soit comme une capacité acquise reliée à l'intellect personnel et à l'éducation. (Holland & Baird, 1968, p.28)

Une vision plus systématique de l'efficacité dans la communication relie le concept pour inclure les deux éléments. « To be competent, we must not only feel we are competent, but our ability should be observed and confirmed by our counterparts. »<sup>2</sup> (Bochner & Kelly, 1974) Ainsi, la capacité de communication doit être jugée par nos capacités à formuler et atteindre des objectifs, à collaborer efficacement avec les autres et à s'adapter aux variations situationnelles.

John M. Wiemann résume le concept de la compétence de communication du point de vue de l'efficacité, et représente la compétence de communication comme suit : « The ability of an interactant to choose among available communicative behaviors in order that he may successfully accomplish his own interpersonal goals during an encounter while maintaining the face and line of his fellow interactants within the constraints of the situation »<sup>3</sup>. (Wiemann, 1977, p.198)

Cette définition soutient simultanément que la communication compétente est autrement orientée et que les communicateurs doivent réussir leurs propres objectifs. Alors que certains savants conçoivent la compétence de la communication comme une fonction de l'efficacité perçue, d'autres considèrent la compétence de la communication comme un point de vue de la pertinence. John M. Wiemann et Philip M. Backlund (1980) expliquent la pertinence dans le processus de communication comme suit : « La pertinence se réfère généralement à la capacité d'un interlocuteur à répondre aux exigences contextuelles fondamentales de la situation pour être efficace au sens général. » (Weimann & Backlund, 1980, p.191) Ces exigences contextuelles comprennent :

- Le contexte verbal, c'est-à-dire avoir un sens en termes de libellé, de déclaration et de sujet
- Le contexte relationnel, c'est-à-dire la structuration, le type et le style des messages afin qu'ils soient conformes à la relation et à la main
- Le contexte environnemental, c'est-à-dire la prise en compte des contraintes imposées à la création de messages par les environnements symboliques et physiques

La pertinence implique donc trois types de capacité. Premièrement, reconnaître comment le contexte limite la communication afin d'agir et de parler de manière

---

<sup>2</sup> Pour être compétents, nous devons non seulement sentir que nous sommes compétents, mais notre capacité doit être observée et confirmée par nos homologues. [Traduit par nous]

<sup>3</sup> La capacité d'un interlocuteur à choisir parmi les comportements communicatifs disponibles afin qu'il réussisse à accomplir ses propres objectifs interpersonnels lors d'une rencontre tout en maintenant le visage et la ligne de ses collègues dans les contraintes de la situation. [Traduit par nous]

appropriée en combinant nos capacités et nos connaissances sociales pour reconnaître que les différentes situations donnent lieu à différentes règles. Deuxièmement, pour éviter une réponse inappropriée. Une réponse inappropriée est définie comme « one which is unnecessarily abrasive, intense, or bizarre. It is also likely to result in negative consequences which could have been averted, without sacrifice of the goal, by more appropriate actions. »<sup>4</sup> (Getter & Nowinski, 1981, p.303) Troisièmement, pour remplir des fonctions de communication telles que contrôler, partager des sentiments, informer, ritualiser et imaginer de manière appropriée. Pour résumer, la compétence de la communication requiert la pertinence. Les critères fondamentaux de la pertinence sont que les interlocuteurs montrent qu'ils comprennent le contenu de la rencontre en respectant leur norme et leurs règles. (Spitzberg & Cupach, 1984, p.101).

## 2.2 La communication interculturelle

Comme le signale Florence Windmüller : « La communication interculturelle repose sur l'interrelation de personnes issues de cultures différentes en situation d'interactions verbales et non-verbales dans des contextes de communication variés.» (Windmüller F. 2011, p.21) « Si la communication interculturelle renvoie à l'idée d'interactions entre les individus de langues différentes, elle inclut également la gestion des schémas de pensée (postulats, principes, valeurs, modes de raisonnement) ainsi que le mode de communication non verbale (langage corporel, contact visuel, expression faciale). » (Meier, 2016) À l'université du Nord-Est en Chine, notre recherche a été d'étudier la communication interculturelle qui peut donc se définir comme le processus de transfert de l'information entre l'éducateur territorial et les étudiants de différentes origines culturelles. Pour le management interculturel, son principe dans la gestion des étudiants étrangers est le processus de communication interculturelle. Dans le processus de compréhension de l'information, les étudiants qui se trouvent dans des contextes culturels divers sont influencés par cette différence culturelle. Ce processus se résume à la communication mutuelle et à la transmission de l'information entre le responsable éducatif et les étudiants étrangers. L'efficacité de la communication et de la transmission dépend presque entièrement de la compréhension mutuelle entre les gestionnaires et les étudiants étrangers. En faisant le lien avec le processus de communication que nous avons évoqué ainsi qu'avec la définition de la communication interculturelle, on peut constater que, dans l'établissement universitaire, les composantes du processus de la communication interculturelle avec les étudiants étrangers sont les suivantes : le responsable éducatif, les étudiants étrangers, le message, le processus de codage et de décodage, le feedback (contexte culturel, psychologie de la personnalité, l'environnement).

« La communication entre deux cultures différentes tend à stimuler l'imagerie mentale des individus, en les focalisant sur les aspects culturels et symboliques de la communication (éléments de contexte, systèmes de valeurs, croyances, modalité relationnelle, dimensions visuelles, etc.), plutôt que sur les caractéristiques même du message. » (Meier, 2016) Dans la communication interculturelle, la compréhension procède de la compréhension de l'autre qui vient d'une culture différente. Au cours de la communication interculturelle entre le responsable éducatif et les étudiants étrangers, le

---

<sup>4</sup> Une qui est inutilement abrasive, intense ou bizarre. Elle est également susceptible d'entraîner des conséquences négatives qui auraient pu être évitées, sans sacrifier l'objectif, par des actions plus appropriées. [Traduit par nous]

processus du codage et du décodage entre le responsable éducatif et les étudiants étrangers est, en substance, le codage et le décodage de leurs cultures et de leurs sensibilités respectives. Cela signifie, qu'en tant que récepteurs, les étudiants comprennent le message transmis par l'émetteur selon leur attente, leur sensibilité, leur culture et non à partir de la culture de l'autre. D'ailleurs, dans ce type de situation, la composante affective de l'attitude des responsables éducatifs pourrait prendre le pas sur la composante cognitive et, ainsi, modifier fortement la nature du message et son impact auprès des différents étudiants étrangers (en terme, notamment, de feedback). Mais au cours de cette communication interculturelle, quel rôle joue le responsable éducatif ? Comment ces gestionnaires peuvent-ils bien diriger cette équipe particulière composée d'étudiants venus de différents horizons culturels à travers la communication interculturelle ? Nous allons voir dans les paragraphes suivants la notion de compétence en communication interculturelle et analyser les éléments qui pourraient influencer cette compétence.

### **2.3 Les compétences en communication interculturelle**

L'Université du Nord-Est comprend des étudiants étrangers venus de tous les coins du monde, et parmi les 705 étudiants qui se sont inscrits pour l'année 2017, on en compte 624, soit 88.51%, qui parlent l'anglais, 316, soit 44.82%, qui parlent le coréen, 83, soit 11.77%, qui parlent le russe et 68, soit 9.67%, qui parlent le français. Ces données montrent que le responsable éducatif, qui est au service de ces étudiants étrangers, doit avoir une bonne connaissance de ces langues s'il veut que tout se passe bien avec eux.

Pourtant, « dans la communication interculturelle, il ne suffit pas d'étudier la langue du pays, il faut également en connaître la culture. La connaissance de la langue et la méconnaissance de la culture peuvent causer des malentendus. » (Rabassó & Rabassó, 2015, p.69). Ainsi il est nécessaire d'étudier un autre type de compétence qui pourrait permettre le bon déroulement de la communication, à savoir la compétence en communication interculturelle.

En plus de considérer la compétence de la communication comme une interaction efficace et appropriée, les chercheurs en communication interculturelle mettent l'accent sur les facteurs contextuels. Pour atténuer le problème de la définition de la compétence de la communication et appliquer le concept au cadre interculturel, la compétence en communication interculturelle peut être conçue comme la capacité à négocier des significations culturelles et d'exécuter correctement des comportements de communication efficaces qui reconnaissent les identités multiples de l'autre dans un environnement spécifique. Cette définition montre que les personnes compétentes doivent non seulement savoir comment interagir de manière efficace et appropriée avec les personnes et l'environnement, mais également savoir comment remplir leurs propres objectifs de communication en respectant et en affirmant les identités des interlocuteurs avec les cultures multi-niveaux.

L'approche par rapport aux communicateurs interculturels souligne que l'interaction interculturelle réussie se concentre sur les processus de communication entre les personnes qui viennent de cultures différentes. (Hall, Hatchuel, & Graëve, 1979) En d'autres termes, pour être compétents, en tant que responsable éducatif, nous devons montrer la capacité d'établir des relations interpersonnelles avec les étudiants étrangers grâce à un échange efficace de comportements verbaux et non verbaux.

Mary Jane Collier classe l'étude de la compétence en communication interculturelle en quatre catégories : l'ethnographie de la parole, l'attitude croisée, les habiletés

comportementales et l'identité culturelle. L'approche ethnographique de la parole suppose que la signification, la conduite et l'appartenance culturelle sont indépendantes, la compétence doit donc être définie contextuellement. (Hymes, Mugler, & Coste, 1991) Afin d'atteindre les objectifs de communication, l'interlocuteur doit percevoir, sélectionner et interpréter correctement les caractéristiques spécifiques du code en interaction, et les intégrer à d'autres connaissances culturelles et à des compétences en communication.

Après avoir étudié la définition actuelle de la compétence en communication interculturelle, nous pouvons la synthétiser en un modèle de « construction multiculturelle interactive ». Le modèle vise à promouvoir la capacité des interlocuteurs à reconnaître, respecter, tolérer et intégrer les différences culturelles. Le modèle présente un processus transformationnel d'interdépendance symétrique qui s'explique à partir de trois points de vue : 1) la sensibilité interculturelle affective, 2) la conscience interculturelle cognitive et 3) le comportement interculturel.

La perspective affective de la communication interculturelle se concentre sur les émotions personnelles ou les changements de sentiments causés par des situations particulières, des personnes et des environnements. (Triandis, 1977) Le processus affectif souligne en particulier une notion selon laquelle les personnes interculturellement compétentes peuvent projeter et recevoir des réponses émotives positives avant, pendant et après une interaction interculturelle. Les réponses émotionnelles positives conduiront à la reconnaissance et au respect des différences culturelles. C'est la capacité de la sensibilité interculturelle. (Bennett, 1986; Bhawuk & Brislin, 1992) Ainsi on peut dire qu'affectivement, la compétence en communication interculturelle exige une émotion positive qui permet aux individus d'être suffisamment sensibles pour reconnaître et respecter les différences culturelles dans les interactions interculturelles.

« The cognitive perspective of intercultural communication competence emphasizes the changing of personal thinking about the environment through the understanding of the distinct characteristics of our and other's cultures. »<sup>5</sup> (Triandis, 1977)

La sensibilisation culturelle se réfère à la compréhension des conventions de nos cultures et d'autres qui affectent la façon dont les gens pensent et se comportent. Cela comprend la compréhension des points communs du comportement humain et des différences de modèles culturels. Par conséquent, pour être efficace dans l'interaction interculturelle, nous devons d'abord apprendre les préférences d'une culture pour soutenir les arguments et déterminer la connaissance. Autrement dit, nous devons comprendre les différences de variabilité culturelle afin de nous permettre de modifier nos modèles de communication pour être congruents avec les indices d'interactions inconnues.

La perspective comportementale de la compétence en communication interculturelle met l'accent sur la manière d'agir efficacement dans les interactions interculturelles. L'aptitude interculturelle est la capacité d'atteindre les objectifs de communication dans les interactions interculturelles. Elle correspond à la stratégie en communication. Elle est composée de comportements verbaux et non verbaux qui nous permettent d'être efficaces dans les interactions. Les comportements dans la communication interculturelle comprennent les compétences de la distinction des messages, l'auto-divulgence appropriée, la flexibilité du comportement, la gestion de l'interaction et les compétences sociales.

---

<sup>5</sup> La perspective cognitive de la compétence en communication interculturelle souligne le changement de pensée personnelle sur l'environnement grâce à la compréhension des caractéristiques distinctes de nos cultures et autres. [Traduit par nous]

Les trois perspectives du modèle de compétence en communication interculturelle sont les trois côtés d'un triangle équilatéral. Elles sont tout aussi importantes et inséparables pour former une image holistique des compétences en communication interculturelle.

En conclusion, les fonctions de la compétence en communication interculturelle devraient être étendues pour faire face aux identités multiples des individus dans ce réseau interdépendant et interconnecté de la société mondiale. La portée des compétences en communication interculturelle devrait pénétrer différents niveaux de communication interculturelle pour assurer une intégration de diverses exigences en matière de culture, d'appartenance ethnique, de peuple, de genre et de religion.

### **3 Approche méthodologique de la construction des données et de leur traitement**

Cette partie a pour but d'aborder la méthodologie de la construction du traitement et de l'analyse des données. Comme il s'agit d'une recherche concernant l'investigation des compétences du responsable éducatif en communication interculturelle au cours d'interactions avec les étudiants étrangers, il faut tout d'abord recueillir des données. Afin de connaître, dans les interactions, la méthode et l'attitude du responsable éducatif qui sont les plus acceptées par les étudiants de l'échantillon et qui influent sur la compétence en communication interculturelle, nous allons effectuer une enquête par questionnaire. Ensuite, nous allons analyser les items représentatifs dans le questionnaire.

Alain Chouraqui, du Laboratoire d'Économie et de Sociologie du Travail, signale qu' :  
« Il faut apprendre à dépasser le mesurable et le chiffrable, apprendre à vivre avec les approximations et les richesses du qualitatif. Une des meilleures manières d'apprendre consiste justement à faire participer l'ensemble des concernés à l'analyse d'un problème. Si l'on ne peut pas, sur certains points, avoir de vérité objective, c'est une pluralité de regards qui doit essayer de s'articuler dans l'intérêt même de l'efficacité économique et sociale ». (Ranjard. S, 2000, p102-p107)

Cela revient à dire qu'une interrogation des individus suivie d'une généralisation basée sur l'analyse de l'ensemble des discours sont essentielles pour entreprendre et réussir objectivement une recherche. A travers l'enquête par questionnaire, nous allons récupérer les facteurs et observer les différentes méthodes de communication que les responsables éducatifs utilisent au quotidien. Ces facteurs influent sur la compétence du responsable éducatif en communication interculturelle par conséquent, dans une deuxième phase, l'enquête par questionnaire servira à cerner les raisons qui font que ces facteurs pourraient influencer sur la compétence en communication interculturelle et, progressivement, influencer davantage sur le processus de communication avec les étudiants étrangers.

### **4 Présentation du terrain d'étude**

Cette section aborde, dans notre questionnaire, la question du terrain d'étude. Nous allons, tout d'abord, présenter le contexte dans lequel nous avons effectué nos recherches. Nous avons ciblé, dans ce travail, les étudiants étrangers qui poursuivaient leurs études à l'Université du Nord-Est et qui logeaient dans le troisième domicile, à savoir le domicile

des boursiers. Ce sont eux qui ont répondu au « sondage du questionnaire sur la satisfaction des étudiants étrangers » Lors de notre quatrième semestre universitaire en Chine, j'étais stagiaire à l'Université du Nord-Est en tant que responsable éducatif et les méthodes de communication utilisées par mes collègues m'ont alors vivement intéressée. Au cours de ce stage, notre université a élaboré un questionnaire et l'a distribué aux étudiants étrangers dans le but d'analyser leur satisfaction concernant nos services. Mais sur notre attitude et nos méthodes de service, les étudiants étrangers n'étaient pas très satisfaits. Ainsi notre questionnaire avait comme objectif d'analyser concrètement ces deux éléments. Mon questionnaire a donc été distribué, dans ce but, en deux versions, l'une en anglais et l'autre en chinois, et a été également traduit en français, ainsi que les réponses, pour une meilleure lecture et compréhension de ce mémoire.

En faisant référence au « Système d'évaluation du management interculturel pour les étudiants étrangers » édité par le Ministère de l'Éducation nationale de Chine, et au « Rapport de relation interculturelle des étudiants étrangers » rédigé par Wang Gengyu, professeur à l'Université Renmin de Chine, nous avons conçu ce « Questionnaire sur l'efficacité de communication entre le responsable éducatif et les étudiants étrangers à l'Université du Nord-Est », composé de questions ouvertes et de questions fermées afin d'analyser concrètement la perception que les étudiants étrangers ont des attitudes de leurs responsables éducatifs et de la qualité des services que ces derniers leur apportent.

Ce questionnaire a été établi pour les étudiants étrangers du département d'échange international, à l'Université du Nord-Est. J'ai utilisé la plateforme WeChat de cette université ou leur adresse mail pour qu'ils le reçoivent. L'échantillon était constitué, pour cette étude, de 51 élèves venant de différents pays. Le tableau suivant (Tableau 1) présente les situations personnelles de ces 51 étudiants étrangers.

| <b>Sexe</b>            | <b>Religion</b>  | <b>Statut scolaire</b>  |
|------------------------|--|---|
| Hommes : 34 (soit 66%) | Chrétienne : 20 (soit 38%)   | Licence : 7 (soit 14%)  |
| Femmes : 17 (soit 34%) | Musulmane : 14 (soit 28%)  | Master : 34 (soit 66%)  |
|                        | Hindouiste : 1 (soit 2%)   | Doctorat : 4 (soit 8%)  |
|                        | Bouddhiste et autres : 16 (soit 32%)   | Étudiants en langues : 6 (soit 12%)                             |
| Nationalités           | Pakistanaï : 4<br>Nigériens : 4<br>Ougandais : 6<br>Tanzanien : 1<br>Camerounais : 3<br>Yéménite : 1<br>Vietnamiens : 8<br>Polonais : 3<br>Russes : 3<br>Américains : 2<br>Nigérien : 1<br>Cap Verdien : 1<br>Rwandais : 2<br>Bangladaï : 1<br>Thaïlandais : 1<br>Guinéens : 3<br>Mongol : 1 | Pays africains : 22 (soit 42%)                                  |
|                        |  | Pays asiatiques : 19 (soit 38%)                                 |
|                        |  | Pays occidentaux (européens et nord-américains) : 10 (soit 20%) |
|                        |  | Total : 51  |
|                        |  |   |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | Coréens : 3<br>Français : 1<br>Mexicain : 1<br>Gabonais : 1 |  |
|--|---|--|

Tableau 1– Situation personnelle des étudiants de l'échantillon

#### 4.1 « Wen Juan Xing » et « L'échelle Likert »

Ce chapitre aborde la question de l'introduction du logiciel « Wen Juan Xing » et de la méthode d'analyse des données par l'« Echelle de Likert ». La définition de « questionnaire » dans l'Encyclopaedia Universalis se trouve à l'entrée du même nom :

« Technique d'investigation utilisée en psychosociologie mais aussi dans d'autres domaines de la psychologie. Les questions composant le questionnaire peuvent être de deux types : soit des questions ouvertes ou à réponses libres, soit des questions fermées, dites encore à choix multiples. Le sujet coche la réponse qui correspond le mieux à ce qu'il pense. Les questionnaires pédagogiques visent à tester le niveau d'acquisition dans un domaine de connaissances donné. » (Regnier, 2003, p.17)

Il est indiscutable que l'efficacité en communication interculturelle diffère d'un individu à l'autre selon l'environnement, l'attitude des interlocuteurs et d'autres facteurs encore. Pour étudier la compétence en communication interculturelle des responsables éducatifs à l'Université du Nord-Est et pour collecter les différentes perceptions qu'ont les étudiants étrangers par rapport à cette compétence et les évaluations qu'ils en donnent, il faut un outil d'enquête qui permette à la fois de décrire l'opinion de chacun et de comparer les réponses des personnes interrogées. Nous avons, par conséquent, choisi le principe du questionnaire « Wen Juan Xing » comme outil pour notre enquête, car certaines caractéristiques qu'utilise cette méthode correspondent bien aux objectifs de notre recherche.

Le logiciel « Wen Juan Xing » est une plateforme de sondage professionnelle en ligne pouvant fournir à ses utilisateurs une série de services y compris l'élaboration de questionnaires en ligne, la collecte des données, l'analyse de rapports personnalisés, la formulation de conclusions, etc. Par rapport aux méthodes traditionnelles d'enquête et de sondage en ligne ou à d'autres systèmes d'enquête, « Wen Juan Xing » a, pour lui, l'avantage d'être rapide, facile à utiliser et d'un faible coût. Le processus d'utilisation de « Wen Juan Xing » suit les étapes suivantes :

- Conception du questionnaire en ligne : « Wen Juan Xing » fournit une interface permettant la conception, supporte une pluralité de types de questions, une barre de colonne pour l'information et la radiomessagerie et nous pouvons, de plus, y définir la logique de navigation.
- Publication du questionnaire et création de l'ensemble des attributs : Après sa conception, le questionnaire est distribué directement en ligne en lui définissant des attributs qui concernent, par exemple, sa classification, sa description, etc.
- Envoi du questionnaire : Un mail d'invitation peut leur être envoyé mais d'autres logiciels de contact comme WeChat, MSN, Facebook ou QQ, peuvent également les en informer.
- Visualisation des résultats de l'enquête : Par l'intermédiaire de graphiques, comme des histogrammes ou des diagrammes à secteurs, nous pouvons visualiser les réponses et en tirer rapidement des conclusions.

-- Création de rapports : Un rapport personnalisé peut être disponible après filtrage par une série de conditions sélectives en vue d'une analyse croisée et d'une classification statistique, non seulement en fonction des réponses données, mais également en fonction de la durée de remplissage du questionnaire, des sources, de la région, etc., afin de faire une sélection de l'ensemble des réponses conformément aux conditions initiales.

-- Téléchargement des données de l'enquête : À la fin de l'enquête, nous pouvons télécharger les statistiques pour les conserver, et imprimer ou télécharger les données brutes avec d'autres logiciels d'analyse d'étude pour en faire une analyse ultérieure.

Les questionnaires ont été distribués sur la plateforme WeChat de l'International Student Office. Les étudiants étrangers ont rempli ces questionnaires traduits en chinois et en anglais. Je leur ai expliqué la manière de les remplir et ils ont été remplis entre cinq et dix minutes. Nous avons pu en récupérer, au total, 51. Pour faciliter ce travail de recherche, nous avons rédigé les questionnaires en différentes langues de telle sorte que les étudiants puissent bien comprendre le but du questionnaire et la façon d'y répondre. Cependant, comme nous ne connaissons que le français, l'anglais et le chinois, le questionnaire n'a été distribué qu'en anglais et en chinois. D'ailleurs, les questionnaires en chinois ont été écartés car les étudiants étrangers n'avaient pas le même niveau dans cette langue, et certains étudiants auraient pu rencontrer de réelles difficultés de compréhension si le questionnaire avait été rédigé dans cette langue.

Pour constater la variation de l'efficacité de communication d'une personne à l'autre selon l'environnement et le sujet lui-même, et investiguer les facteurs qui pourraient influencer sur cette communication, il nous faut un outil d'enquête qui permette, à la fois, de décrire l'opinion des étudiants étrangers et de comparer leurs réponses. On a choisi, par conséquent, l'« échelle de Likert » en tant qu'outil d'enquête, car son utilisation appropriée à notre étude pourrait, très certainement, en faire ressortir certaines caractéristiques.

Une échelle de Likert, du nom du psychologue américain Rensis Likert, est une échelle de jugement que l'on trouve fréquemment dans les questionnaires psychométriques et sur laquelle la personne interrogée exprime son degré d'accord ou de désaccord vis-à-vis d'une affirmation ou d'un énoncé. L'échelle de Likert est beaucoup utilisée en psychologie sociale et clinique, dans les sciences de gestion, notamment en marketing, dans les sondages, etc.

Cette échelle évalue les attitudes et les comportements en proposant des choix de réponses allant d'un extrême à l'autre. Par exemple, de « Pas du tout probable » à « Extrêmement probable ». On peut ainsi voir qu'il s'agit là d'une méthode qui renvoie à la description détaillée d'un avis personnel. À l'inverse d'une simple question qui n'autorise que deux réponses, oui ou non, l'échelle de Likert nous permet de dégager différents degrés d'opinion. Cela peut se révéler particulièrement utile pour les sujets sensibles ou épineux. Disposer d'un éventail de réponses nous permettra également d'identifier plus facilement les secteurs à améliorer quant à la qualité, entre autres, du service proposé par l'International Student Office. Une des caractéristiques importantes de l'échelle de Likert est sa symétrie par rapport à une position centrale, ou modalité neutre, communément appelée « ni-ni » qui peut être formulée de plusieurs façons différentes comme, par exemple : « Ni en accord ni en désaccord » ou « Sans opinion ». L'échelle compte, le plus souvent, de cinq à sept éléments, mais peut comprendre de trois à une dizaine d'échelons en fonction de la précision recherchée. On peut de même trouver des échelles d'attitude avec un nombre pair de modalités, ce qui tend à forcer le choix du répondant. Parfois, l'échelle comprend la possibilité d'une réponse comme « Ne sait pas »

» ou « Non concerné » avec, dans ce cas-là, le risque d'obtenir un nombre élevé de non-réponses. Lors de l'exploitation des réponses, on peut aussi transformer numériquement l'échelle en associant un nombre à chaque réponse.

Par l'addition de ces nombres obtenus, nous pouvons, par exemple, calculer des moyennes, mais nous pouvons aller beaucoup plus loin car les échelles de Likert sont additives. En posant une question formulée sur ce type d'échelle pour chacune des facettes d'un objet et en additionnant les valeurs associées aux différentes réponses, nous pouvons obtenir des valeurs synthétiques extrêmement intéressantes.

L'échelle contient en général cinq ou sept choix de réponses qui permettent de nuancer le degré de l'accord. Par exemple : « Tout à fait d'accord » ; « D'accord » ; « Ni en désaccord ni d'accord » ; « Pas d'accord » et « Pas du tout d'accord ». Pour les échelles impaires, le niveau central permet de n'exprimer aucun avis, tandis que les échelles paires, par exemple à quatre modalités, sont dites « à choix forcé ». À chaque réponse, il est possible d'attribuer une valeur numérique, positive ou négative, qui va permettre un traitement quantitatif des données et des calculs, par exemple, de moyennes et d'écart-types pour les réponses données par l'échantillon interrogé.

## 4.2 L'élaboration du questionnaire

Ce chapitre aborde la question de l'élaboration de notre questionnaire. L'élaboration d'un questionnaire requiert beaucoup d'attention et de rigueur. Elle s'organise autour des trois axes suivants : la forme, le contenu et la passation, et se base sur la théorie de la communication et la compétence en communication interculturelle. Dans notre questionnaire, Nous avons tout d'abord cherché des informations à partir de notre question de départ : « Comment effectuer une communication efficace ? » Pour préciser cette question, nous pouvons nous demander ce que permet une communication efficace et pourquoi le permet-elle ?

Pour nos recherches, en raison du temps limité, de nos capacités et de notre perception que nous avons sur le sujet, nous ne pouvons pas faire référence à un questionnaire tout prêt. Après en avoir parcouru plusieurs, et me référant à la théorie de la communication dans le cadre du management interculturel, le « Système d'évaluation du management envers des étudiants étrangers » édité par le Ministère de l'Éducation Nationale de Chine, ainsi qu'au schéma du processus de communication<sup>6</sup>, puis en examinant les résultats du « Questionnaire de sondage sur la satisfaction des étudiants » nous avons conçu nous-même ce questionnaire.

Selon le « Système d'évaluation du management interculturel pour les étudiants étrangers », édité par le Ministère de l'Éducation Nationale Chinoise, ainsi que le « Rapport de relation interculturelle des étudiants étrangers » rédigé par Wang Gengyu, professeur à l'Université Renmin de Chine, et après discussion avec mes collègues (responsables éducatifs à l'Université du Nord-Est), nous avons pu mettre en évidence 5 éléments qui décident de l'attitude dans la communication : la volonté de communiquer du responsable, son attention quand il communique, son impartialité à traiter les événements, son écoute attentive aux demandes des étudiants étrangers et la prise de mesures discrètes. Il existe également 5 éléments qui participent à la méthode de communication : la planification de la communication, la stipulation de l'information, la diversité des moyens de communication, la fréquence de la communication ainsi que la

---

<sup>6</sup> [https://fr.wikipedia.org/wiki/Sch%C3%A9ma\\_de\\_Jakobson](https://fr.wikipedia.org/wiki/Sch%C3%A9ma_de_Jakobson) (schema de Jakobson)

conscience culturelle. Nous avons utilisé, par conséquent, un graphique pour décrire ces relations. (Figure 2)

De plus, nous pouvons voir que l'échelle Lickert correspond bien à une situation de recherche qui prend en compte les dimensions qualitatives et quantitatives. C'est une technique qui va nous permettre d'investiguer l'opinion de chacun et de les comparer. Cependant, pour utiliser cette technique de recherche, il est essentiel de proposer des items pertinents pour qu'ils puissent refléter les objectifs importants de la recherche : l'attitude et La méthode de communication du responsable éducatif.

L'attitude pour bien communiquer du responsable éducatif traduit sa conscience envers les étudiants étrangers. Elle est influencée par cinq variantes : sa volonté de communiquer, son attention dans la communication, son impartialité à traiter les événements, son écoute attentive aux demandes des étudiants étrangers et la prise de mesures discrètes alors que la méthode de communication du responsable éducatif vise à évaluer pour ce qui est du comportement du responsable éducatif dans le domaine de la connaissance et de la stratégie de communication, les six variantes suivantes sont-elles réalisées ? ( La planification de communication; La stipulation de communication; La diversité des moyens de communication ; La fréquence de communication ; La conscience culturelle)

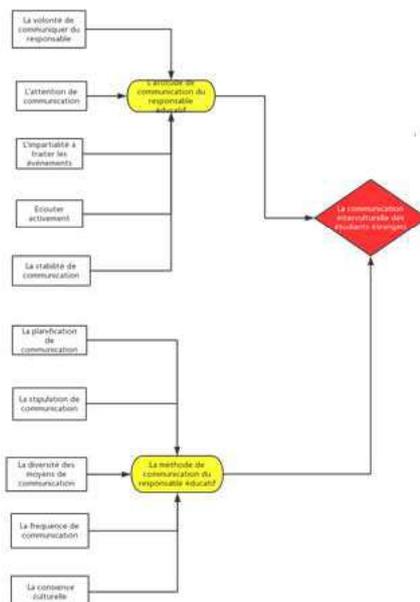


Figure 35 (Schéma sur les relations entre les éléments de communication interculturelle)

--- La volonté de communication : Le responsable doit montrer son désir de communiquer avec les étudiants étrangers d'où la question : Durant la communication, le responsable éducatif prend-il une empathie positive ?

--- L'attention dans la communication : De l'ensemble des responsables éducatifs, le directeur peut-il également communiquer directement avec les étudiants étrangers ?

--- L'impartialité à traiter les événements : Lors du traitement des affaires des étudiants étrangers, l'action du responsable éducatif est-elle cohérente ?

--- L'écoute attentive : Le responsable éducatif veut-il bien écouter le feedback ou les opinions des étudiants étrangers ?

--- La stabilité de communication : Dans le processus d'exécution d'une politique universitaire, l'action du responsable éducatif est-elle détendue et stable ?

- La planification de communication : La communication entre le responsable éducatif et les étudiants étrangers est prévue.
- La stipulation de communication : Le message et l'information que le responsable éducatif émet peuvent être bien reçus et compris par les étudiants étrangers.
- La diversité des moyens de communication : Il existe plusieurs moyens pour communiquer entre le responsable éducatif et les étudiants étrangers.
- La fréquence de communication : Lorsque la communication entre le responsable éducatif et les étudiants étrangers est fréquente, le nombre de communications est-il alors suffisant ?
- La conscience culturelle : Il existe des cas où la communication entre le responsable éducatif et les étudiants étrangers est mal comprise à cause des différences culturelles, et dans ces cas, la capacité de la prise en compte de ces différences culturelles par le responsable éducatif est insuffisante.
- Le contexte culturel des étudiants étrangers : Les caractéristiques culturelles des étudiants étrangers, puisque les étudiants qui répondent à notre questionnaire ont des religions, sont à prendre en considération car la religion fait partie des éléments qui vont influencer sur le contexte culturel.

## 5 Approche méthodologie de l'analyse des données

Ce chapitre aborde la question de l'analyse des données du questionnaire. Dans cette partie, nous analyserons, la fiabilité et la validité de notre questionnaire en utilisant les méthodes qu'on a évoquées ci-dessous. En utilisant l'analyse des facteurs et l'analyse de dispersion (corrélation variante), nous mettrons en évidence l'indicateur sur lequel les étudiants sont en accord et ainsi, la corrélation entre les indicateurs pourra bien étayer et confirmer les hypothèses mentionnées au début de nos recherches.

### 5.1 Présentation des données

Fondée dans les années 80 par Régis Gras, cette méthode non symétrique d'analyse de données continue à évoluer sous impulsion de nombreux chercheurs dont le représentant J-C Regnier. Dans notre recherche, nous allons l'utiliser pour croiser des sujets avec des variables qualitatives ordinales, c'est-à-dire des variables modales. Un logiciel dénommé C.H.I.C. (acronyme de Classification Hiérarchique Implicative et Cohésitive) dans sa version 7, est fonctionnel pour traiter tous les problèmes numériques et graphiques nécessaires à l'usage de la méthode A.S.I. Pour faciliter l'analyse des données dans la partie suivante, nous allons coder les variables suivantes :

| Variable         | Type           | Code | Description de la variable codée                                     |
|------------------|----------------|------|--|
| Durée de réponse | Supplémentaire | V01  | Durée 165_559<br>Durée 565-966<br>Durée 1163_1583<br>Durée 2500_2988 |
| Lieu de réponse  | Supplémentaire | V02  | LieuReponseChine<br>LieuReponseHorsChine                             |
| Sexe             | Supplémentaire | V03  | Homme<br>Femme   |

Tableau 2a présentation des données

| <b>Variable</b>                                   | <b>Type</b>    | <b>Code</b>  | <b>Description de la variable codée</b>   |
|---|----------------|--|---|
| Niveau de scolarité                               | Supplémentaire | V04_Licence<br>V04_Master<br>V04_Doctor<br>V04_Language<br>Student |   |
| La volonté de communication                       | Principal      | V05_1  | L'Université du Nord-Est met tout en œuvre pour que la communication se passe bien avec les étudiants étrangers   |
| L'attention dans la communication                 | Principal      | V05_2  | Les étudiants étrangers ont souvent l'occasion de communiquer directement avec le responsable éducatif de l'Université du Nord-Est                              |
| L'impartialité à traiter les événements           | Principal      | V05_3  | Le traitement des événements concernant les étudiants étrangers de l'Université du Nord-Est est impartial   |
| L'écoute attentive                                | Principal      | V05_4  | L'Université du Nord-Est est disposée à écouter les commentaires formulés par les étudiants étrangers.  |
| La stabilité de communication                     | Principal      | V05_5  | Les nouvelles mesures de la gestion des étudiants étrangers prises par l'Université du Nord-Est ont été atténuées   |
| La planification de communication                 | Principal      | V05_6  | L'Université du Nord-Est a planifié sa communication avec des étudiants étrangers   |
| La stipulation de communication                   | Principal      | V05_7  | Des informations concises et pertinentes sont communiquées de l'Université du Nord-Est aux étudiants étrangers  |
| La diversité des moyens de communication          | Principal      | V05_8  | Il existe une variété de canaux de communication entre l'Université du Nord-Est et les étudiants étrangers.   |
| La fréquence de communication                     | Principal      | V05_9  | L'Université du Nord-Est communique fréquemment avec les étudiants étrangers  |
| La conscience culturelle                          | Principal      | V05_10   | Il existe des différences culturelles dans la communication entre l'Université du Nord-Est et les étudiants étrangers   |
| Les facteurs influencés par la communication      | Principal      | V06_1  | Compétences linguistiques étrangères du responsable   |
|   |                | V06_2  | Attitude du service   |
|   |                | V06_3  | Différence de culture minimale entre vous et le responsable éducatif  |
|   |                | V06_4  | Relation avec votre professeur (respectif ou approprié)   |
|   |                | V06_5  | Efficacité du travail du responsable éducatif   |
|   |                | V06_6  | Outils de communication modernes (WeChat, Système Laihua)   |
| Méthodes efficaces pour recevoir les informations | Principal      | V07_ComVerb  | Communication verbale   |
|   |                | V07_ExpEcrit   | Expression écrite ou communication non verbale (vue, geste etc.)  |
| Réaction des étudiants étrangers                  | Principal      | V07_WeChat   |   |
|   |                | V08_Oui<br>V08_Non   | Lorsque vous recevez une information ou des renseignements du Bureau des étudiants étrangers, en tenez-vous immédiatement compte et réagissez-vous rapidement ? |

Tableau 2b présentation des données

| Variable                                       | Type      | Code       | Description de la variable codée  |
|--|-----------|------------|---|
| Raisons d'une réaction tardive ou non-réaction | Principal | V09_1      | Je ne peux pas recevoir l'information à temps   |
|  |           | V09_2      | Je ne peux pas comprendre le contenu de l'information   |
|  |           | V09_4      | Dans la plupart des cas, je pense que l'information ne me concerne pas  |
|  |           | V09_5      | En raison des différences culturelles ou des différences institutionnelles, je pense que l'information n'est pas raisonnable  |
| Les outils efficaces                           | Principal | V10_Wechat | Les outils technologiques modernes de communication sont efficaces dans les échanges entre les étudiants étrangers et les responsables éducatifs du Bureau des étudiants internationaux |
|  |           | V10_System |   |

Tableau 2c présentation des données

## 5.2 L'arbre des similarités de toutes les variables

« L'arbre des similarités calcule, pour chaque couple de variables, la similarité entre celles-ci. Ensuite, il agrège les classes constituées elles-mêmes d'autres classes. Les niveaux identifiés par un trait rouge (en gras sur la figure) sont des niveaux significatifs dans la mesure où ceux-ci ont plus de signification classifiante que les autres niveaux. » (Couturier et Gras)

Pour observer les contributions démographiques dans notre travail, les variables supplémentaires suivantes sont ajoutées : Lieu de la réponse, sexe ainsi que le niveau de scolarité. Dans la Figure 3, nous pouvons constater qu'il existe, en tout, 25 niveaux entre 0,7926 et 1.18106e-09, parmi lesquels le niveau 1, 12, 18, 23 qui sont des nœuds significatifs, le nœud le plus significatif étant au niveau 1 (entre V05\_10 et V08 NO) avec un indice de similarité de 0,79268. Cela nous montre qu'il existe une probabilité importante entre la conscience culturelle et la réaction tardive ou non-réaction des étudiants étrangers. Concrètement dit, des différences culturelles dans la communication entre l'Université du Nord-Est et les étudiants étrangers contribuent à la réaction tardive, voire la non-réaction des étudiants étrangers.

Nous avons deux variables V06\_6 et V09\_5 dans le deuxième degré avec l'indice de similarité 0,7822, Les étudiants, qui sont conscients de l'importance des outils de communication moderne (Wechat ou le Système Laihua) dans la communication, pensent qu'à cause des consciences culturelles ou institutionnelles, l'information du Bureau International ou de l'Université n'est quelquefois pas raisonnable. Ainsi ils ne veulent pas participer à des activités ou donner leur avis. En d'autres termes, nous remarquons la similarité entre deux variables (V07\_Wechat et V09\_2) avec l'indice 0,7729. Cela nous indique que les étudiants, qui pensent que WeChat est un outil efficace pour recevoir les informations, sont convaincus que la compréhension du contenu de l'information est la raison pour laquelle ils ne peuvent pas participer à des activités ou donner leur avis. La variable, qui contribue le plus à cette classe, est V03\_\_Homme avec un risque de : 0.153

Dans Classification au niveau 4 (V06\_2 et V07\_ComVerb) avec la similarité 0,7556, nous voyons qu'il existe une similarité entre les réponses de ces deux variables, c'est-à-dire que les réponses des étudiants, qui pensent que l'attitude du service des responsables éducatifs est un facteur influençant la communication, ressemblent aux réponses des étudiants qui considèrent que la communication verbale est une méthode efficace à recevoir les informations. La variable qui contribue le plus à cette classe est V04\_LanguageStudent avec un risque de 0.0374. Dans le cinquième degré entre variable

08\_oui et 09\_1) avec une similarité de 0,7372, nous remarquons que normalement les étudiants, qui peuvent tenir en compte les informations ou réagir immédiatement, ne peuvent pas participer à une activité ou donner un avis dans le cas où ils ne peuvent pas recevoir les informations à temps. D'ailleurs, nous remarquons également que les variables de V05 sont regroupées majoritairement, sauf V05\_3 et V05\_10. Nous allons analyser précisément les raisons dans la partie suivante.

« Le calcul du graphe implicatif permet d'obtenir un graphe où les variables qui possèdent une intensité d'implication supérieure à un certain seuil sont reliées par une flèche représentant l'implication. » (Couturier et Gras).

Nous allons analyser dans ce paragraphe, à travers le graphe implicatif construit à partir de 4 variables supplémentaires et 15 variables principales portant sur 51 échantillons (Figure 4). Les premiers résultats nous montrent une intensité d'implication supérieure au seuil de 0,95, c'est-à-dire suffisamment puissante pour repérer les règles d'implication. Pour plus de visibilité, les chemins sont reproduits dans le tableau suivant. Il a été adopté pour les niveaux de confiance de 0,85 (rouge – tiret avec une intensité très forte) ; 0,84 (gris - course intensive) ; 0,83 (vert - avec une trace d'intensité régulière) et 0,82 (violet - course de faible intensité). Il est évident de remarquer le lien entre toutes les variables de V05. C'est-à-dire dans ce cas-là, l'intensité d'implication de ces dix variables de V05 est plus forte que d'autres variables.

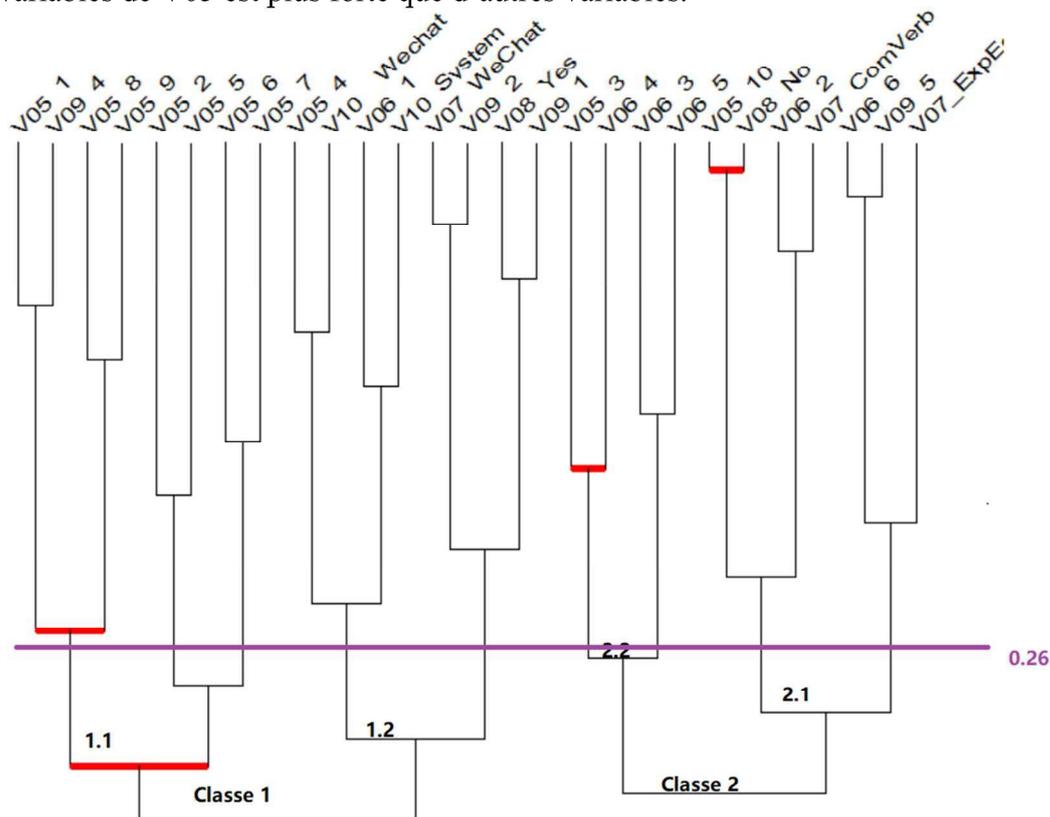


Figure 3- Arbre de similarité de toutes les variables

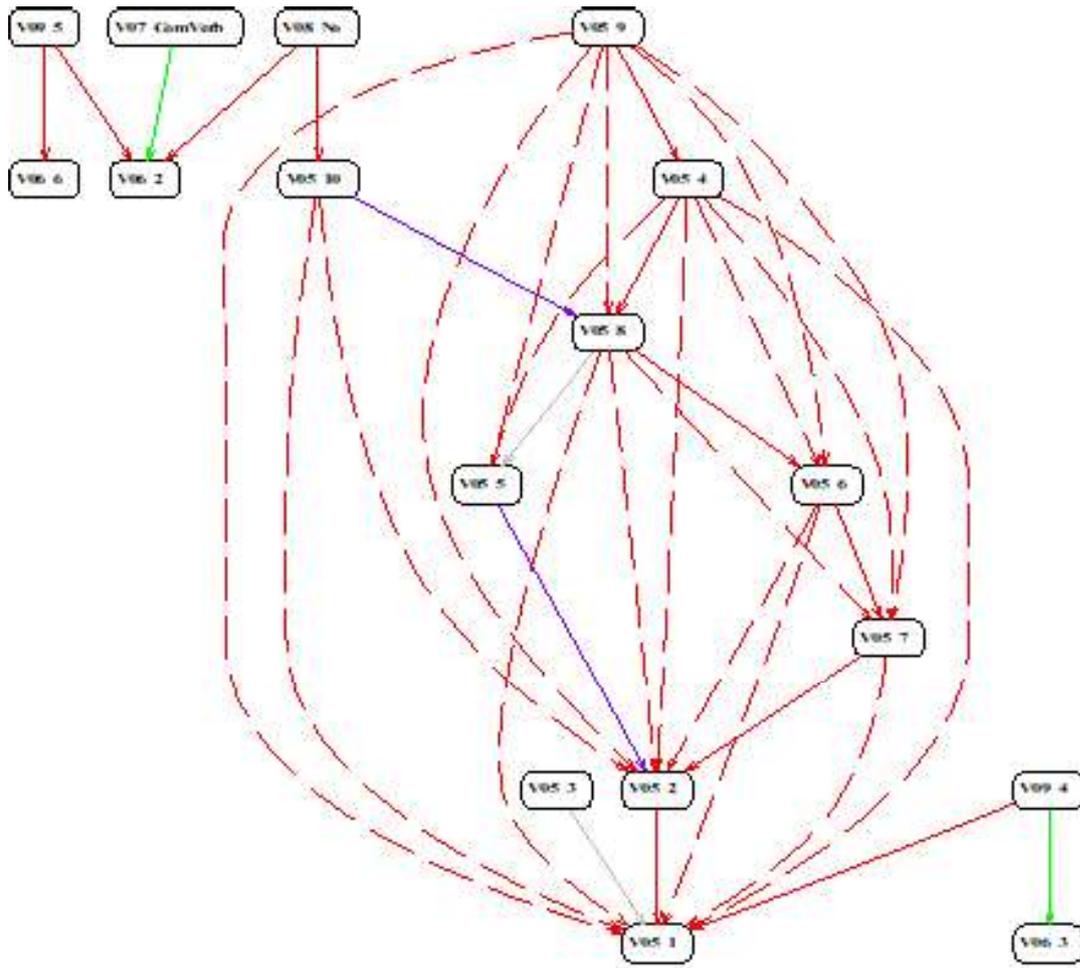


Figure 4- Graphe implicatif de toutes les variables

### 5.3 L'analyse de dispersion sur l'efficacité de la communication interculturelle (Question représentative : question 8)

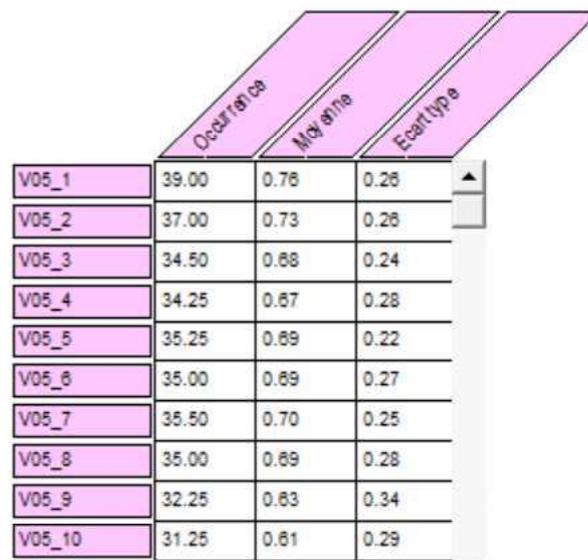
Dans cette partie et en faisant référence à la situation personnelle des échantillons (Tableau 1), nous allons examiner la crédibilité de ce questionnaire. Voici la situation générale des étudiants étrangers à l'Université du Nord-Est (Tableau 3). Si nous comparons avec le Tableau 1, nous pouvons constater que la situation personnelle des échantillons correspond généralement à la situation personnelle des étudiants étrangers à l'Université du Nord-Est. Ainsi ces échantillons sont représentatifs et utilisables pour analyser le questionnaire et continuer notre recherche.

| Sexe                      | Religion   | Statut universitaire      |
|---------------------------|--|---------------------------|
| Homme : 383 (soit 54.09%) | Chrétienne : 285   | Licence : 175             |
| Femme : 323 (soit 45.62%) | Musulmane : 212  | Master : 218              |
| Total : 708               | Hindouiste 10  | Doctorat : 69             |
|                           | Bouddhiste (et autres) : 98  | Etudiants en langue : 245 |
| Nationalités              | Pays africains : 100<br>Pays asiatiques : 461<br>Pays occidentaux (européens ou américains) : 190<br>Total : 708 |                           |

Tableau 3– Situation générale des étudiants étrangers à l’Université du Nord-Est

Ce paragraphe aborde l’étude de dispersion sur l’efficacité de la communication. Il commence par la constatation de la perception des étudiants par rapport à la communication quotidienne avec leurs responsables éducatifs puis se termine par son analyse. En utilisant l’outil statistique (moyenne, variance et coefficient de variation), nous pouvons constater que la moyenne du premier élément (la volonté de communication) est au plus haut mais que, pour les éléments « fréquence de communication » et « conscience culturelle », les moyennes sont relativement bien inférieures. Cela montre que les responsables éducatifs à l’Université du Nord-Est ont une bonne conscience dans leur communication, bien que leurs mobilités et leurs connaissances culturelles doivent être encore améliorées.

nb col 27, nb lig 51



|        | Occurrence | Moyenne | Ecart type |
|--------|------------|---------|------------|
| V05_1  | 39.00      | 0.76    | 0.28       |
| V05_2  | 37.00      | 0.73    | 0.28       |
| V05_3  | 34.50      | 0.68    | 0.24       |
| V05_4  | 34.25      | 0.67    | 0.28       |
| V05_5  | 35.25      | 0.69    | 0.22       |
| V05_6  | 35.00      | 0.69    | 0.27       |
| V05_7  | 35.50      | 0.70    | 0.25       |
| V05_8  | 35.00      | 0.69    | 0.28       |
| V05_9  | 32.25      | 0.63    | 0.34       |
| V05_10 | 31.25      | 0.61    | 0.29       |

Tableau 4-Information des indicateurs, moyenne, écart-type

Le coefficient de variation est une variante qui montre le degré de variation de tous les éléments observés. La formule est la suivante (1) : ( $\sigma$  désigne l’écart-type et  $\mu$  la moyenne). La moyenne et l’écart-type nous permettent de calculer le coefficient de variation, et les résultats sont présentés dans le Tableau 5 ci-dessous. D’après ce tableau, les différences entre les coefficients de variation de ces dix éléments sont peu significatives, la plupart des coefficients tournant autour de 0.35 et 0.4. Mais pour « La fréquence de communication » et « La conscience culturelle », les deux valeurs 0.5396 et 0.4754 sont relativement plus élevées. Le coefficient de variation de stabilité de communication est relativement plus bas. Par conséquent, nous pouvons constater que la perception des étudiants étrangers à l’Université du Nord-Est est plutôt en accord avec la

stabilité de communication, et qu'il existe des divergences entre les étudiants étrangers par rapport aux éléments de fréquence de communication et de conscience culturelle.

$$\text{Coefficient de Variation (CV)} = \sigma/\mu \quad (1)$$

La fréquence de communication est destinée à évaluer la fréquence de la communication entre le responsable éducatif et les étudiants étrangers ainsi que le niveau, suffisant ou non, du nombre de communications. On comptait dans notre bureau, au total, sept responsables éducatifs. Leurs fréquences de communication avec les étudiants étrangers étaient très différentes les unes des autres, et la divergence des étudiants étrangers pour cet élément « fréquence de communication » est donc normale.

La conscience culturelle lors d'une communication entre le responsable éducatif et un étudiant étranger est mal comprise à cause de l'écart culturel, entre eux, qui est patent ou de la capacité d'une conscience culturelle de la part du responsable éducatif qui est insuffisante. La moyenne de cet élément est très basse. Cela signifie que la connaissance culturelle des responsables éducatifs dans l'International Student Office n'est pas satisfaisante. La stabilité de communication vise à évaluer, dans le processus d'exécution d'une politique universitaire, si l'action du responsable éducatif est soutenue et bien stable.

|        | Moyenne | Ecart-type | Coefficient de variation |
|--------|---------|------------|--------------------------|
| V05_1  | 0.76    | 0.26       | 0.34210526               |
| V05_2  | 0.73    | 0.26       | 0.35616438               |
| V05_3  | 0.68    | 0.24       | 0.35294118               |
| V05_4  | 0.67    | 0.28       | 0.41791045               |
| V05_5  | 0.69    | 0.22       | 0.31884058               |
| V05_6  | 0.69    | 0.27       | 0.39130435               |
| V05_7  | 0.7     | 0.25       | 0.35714286               |
| V05_8  | 0.69    | 0.28       | 0.4057971                |
| V05_9  | 0.63    | 0.34       | 0.53968254               |
| V05_10 | 0.61    | 0.29       | 0.47540984               |

Tableau 5-Coefficient de variation

#### 5.4 La corrélation entre les dix indicateurs analysés par le graphe des similarités

Ce chapitre aborde la question de l'étude de la corrélation entre les dix indicateurs de communication interculturelle par l'utilisation de la méthode statistique implicite. Nous allons effectuer nos études en analysant la graphie de similarité à l'aide de notre application CHIC.

« Pour construire un arbre de similarité, on réunit en une classe au premier niveau, tout d'abord, les 2 variables qui se ressemblent le plus au sens de l'indice de similarité, puis 2 autres variables ou une variable et la classe déjà formée au sens de l'indice de classe, puis d'autres variables ou des classes de variables. Les niveaux significatifs sont identifiés en trait rouge » (Aide CHIC)

L'arbre des similarités ci-dessous (Figure 5) fait nettement apparaître une répartition en deux grandes familles. L'une consiste 4 variables (V05\_1, V05\_10, V05\_2, V05\_4) l'autre consiste 4 variables tel que (V05\_3, V05\_5, V05\_8, V05\_6, et V05\_7, V05\_9). Ainsi nous trouvons 9 niveaux de similarité entre 0,0004 et 0,7588. Et nous trouvons trois niveaux significatifs : 1,6,9, ce sont les niveaux où se forment une partition et des classes le plus en accord avec les indices de similarité initiaux. « V05\_8 » et « V05\_9 » se ressemblent plus que tout autre paire de variables, ils regroupent la classe la plus significatif est le niveau 1, dont l'indice de similarité est de 0,7588, cela nous montre qu'il existe un fort lien entre « la diversité des moyens de communication » et « la fréquence »

pour une communication efficace avec les étudiants étrangers. Ensuite on a un nœud significatif : niveau 6, dont l'indice de similarité est de 0,3172. Nous avons de plus des variables l'attention dans la communication et l'écoute attentivement, on peut classer les quatre indicateurs (V05\_6, V05\_7, V05\_8, V05\_9) dans la même classe, ce qui correspond à notre conception initiale- on considère ces quatre indicateurs comme les éléments à évaluer la communication du responsable éducatif. Et finalement le niveau 9 (indice de similarité :0,0004) avec toutes les variables, cela nous indique il existe la corrélation entre les dix indicateurs. Pourtant, selon le paragraphe, à gauche de l'arbre, le niveau 5(indice est 0,5834) regroupe par les deux variables « V05\_3 » et « V05\_5 » nous explique que les réponses de ces deux variables sont rassemblées, concrètement dit, la stabilité de communication et l'impartialité du responsable éducatif de traiter les événements sont étroitement liés pour la communication interculturelle. Le niveau 8 (indice est 0,0364) n'est pas significatif, ce qui nous indique que les trois classes (V05\_3, V05\_5), (V05\_6, V05\_7) et (V05\_8, V05\_9) s'opposent à ce niveau et leur réunion ayant une cohésion nulle, ne se regroupe pas.

Comme dans la section 6.2, nous avons remarqué que les variables de V05 sont regroupées majoritairement, sauf V05\_3 et V05\_10. Cette raison est expliquée avec précision à travers le graphe implicatif construit à partir de 10 variables portant sur 51 échantillons (Figure 6). Les premiers résultats nous montrent une intensité d'implication supérieure au seuil de 0,95, c'est-à-dire suffisamment puissante pour repérer les règles d'implication. Pour plus de visibilité, les chemins sont reproduits dans le tableau suivant. Il a été adopté pour les niveaux de confiance de 0,87 (rouge – tiret avec une intensité très forte) ; 0,86 (gris - course intensive) ; 0,85 (vert - avec une trace d'intensité régulière) et 0,84 (violet - course de faible intensité). Par rapport aux autres, les chemins implicatifs en provenance de ces deux variables V05\_3 et V05\_10 sont relativement faibles. Contrairement, dans la figure 6, nous constatons malgré tout que presque toutes les flèches sont issues de V05\_9, sauf le V05\_3 et le V05\_10. De même, les flèches des autres indicateurs pourraient aboutir jusqu'à V05\_2 (l'attitude du service du responsable éducatif) et encore plus V05\_1 (la volonté de communication).Le chemin (05\_9, 05\_4, 05\_8, 05\_6, 05\_7, 05\_2, 05\_1) nous intéresse, la variable qui contribue plus ce chemin est V01\_Duree2500\_2988, cela nous indique que les étudiants qui répondent à ce questionnaire soigneusement, pensent plutôt qu'il existe le lien logique les uns après les autres.

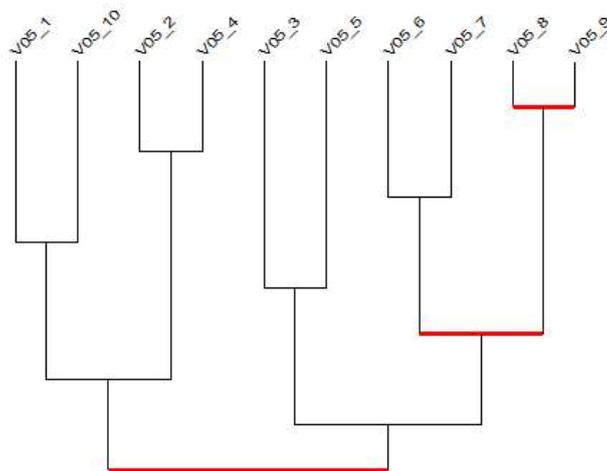


Figure 5 : Arbre de similarité entre les dix indicateurs

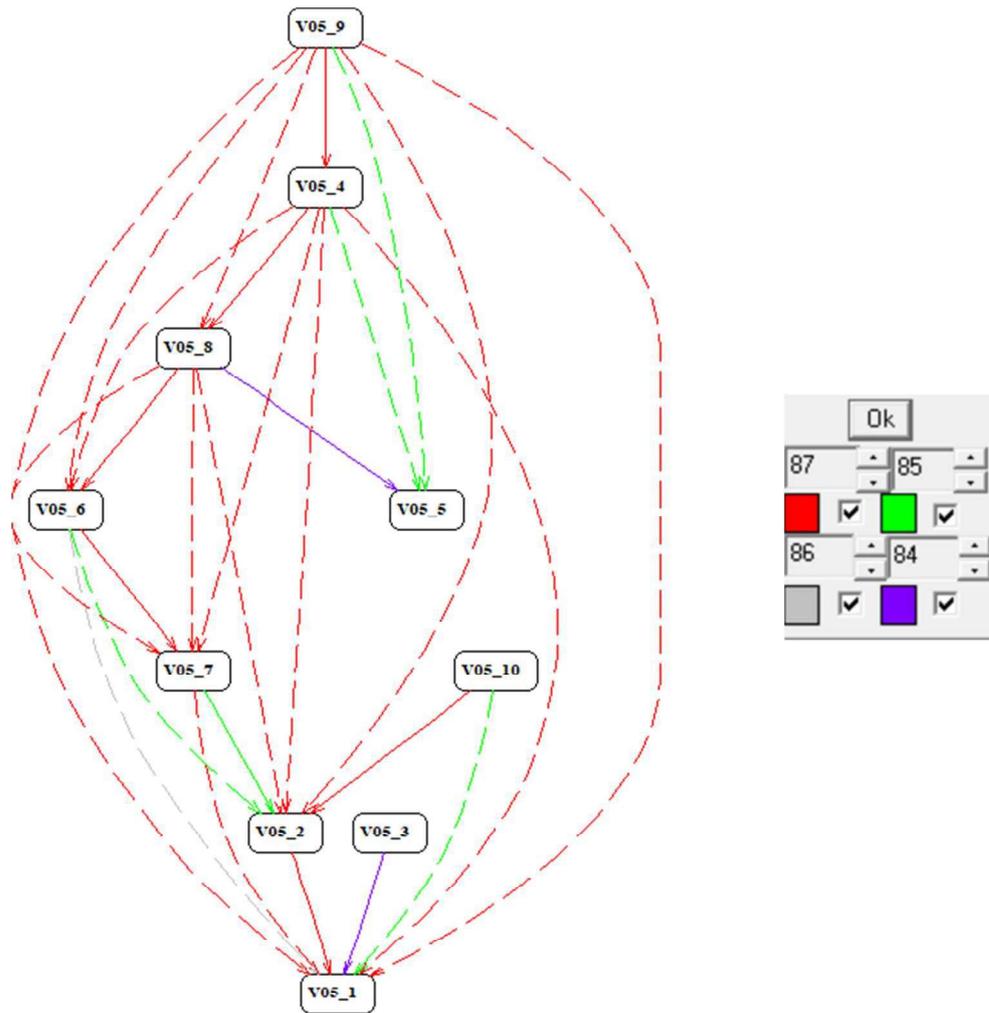


Figure 6 : Graphe implicative des dix indicateurs

### 5.5 Réflexion selon notre analyse ci-dessus

En liant le Tableau 6, les Figure 5 et Figure 6, les résultats nous disent qu'à part l'indicateur de conscience culturelle et l'impartialité à traiter les événements, il existe un lien étroit entre les autres indicateurs. La corrélation de conscience culturelle (existence de différences culturelles dans la communication entre l'Université du Nord-Est et les étudiants étrangers) et l'impartialité à traiter les événements sont relativement basses, et nous avons essayé d'en rechercher les causes qui pourraient être les suivantes : Premièrement, la conscience culturelle des différents groupes est diversifiée, ainsi les réponses des étudiants étrangers de l'Université du Nord-Est a été différente de ce que nous prévoyions. Deuxième, la compréhension de ces deux questions sont difficiles concernant la communication interculturelle. Pour ces étudiants étrangers, d'un côté, ils pensent qu'il doit certainement exister un écart culturel pendant qu'ils communiquent avec leur responsable éducatif puisque quelquefois, ils pensent que le responsable éducatif ne les comprend pas et que le respect dû à des étudiants étrangers est absent, ainsi il manque l'impartialité de traiter l'évènement et de l'autre côté, les étudiants étrangers pensent qu'il n'existe pas d'écart culturel puisqu'ils respectent bien, à leurs yeux, le règlement universitaire et que, le responsable éducatif étant professeur, il n'y pas

de grandes différences identitaires entre les professeurs de leurs pays natals et les responsables éducatifs de l'Université du Nord-Est.

|                | vol_com | att_com | impar_eve | ecoute | stab_com | plani_com | stipu_com | divers_moy_com | freq_com | consc_cul_ee |
|----------------|---------|---------|-----------|--------|----------|-----------|-----------|----------------|----------|--------------|
| vol_com        |         | 0.63    | 0.54      | 0.63   | 0.49     | 0.56      | 0.61      | 0.57           | 0.51     | 0.44         |
| att_com        |         |         | 0.39      | 0.73   | 0.61     | 0.56      | 0.60      | 0.66           | 0.55     | 0.53         |
| impar_eve      |         |         |           | 0.42   | 0.38     | 0.39      | 0.47      | 0.34           | 0.25     | 0.18         |
| ecoute         |         |         |           |        | 0.65     | 0.63      | 0.67      | 0.69           | 0.58     | 0.35         |
| stab_com       |         |         |           |        |          | 0.56      | 0.56      | 0.62           | 0.52     | 0.45         |
| plani_com      |         |         |           |        |          |           | 0.75      | 0.71           | 0.68     | 0.37         |
| stipu_com      |         |         |           |        |          |           |           | 0.64           | 0.56     | 0.25         |
| divers_moy_com |         |         |           |        |          |           |           |                | 0.69     | 0.43         |
| freq_com       |         |         |           |        |          |           |           |                |          | 0.31         |
| consc_cul_ee   |         |         |           |        |          |           |           |                |          |              |

Tableau 6- Coefficient de Corrélation entre les dix indicateurs

En addition de l'analyse faite ci-dessus, nous voulons rajouter une remarque que, parmi ces dix indicateurs, les deux indicateurs (V05\_9 et V05\_8) ont une corrélation logique. Dans la Figure 7, Au premier niveau de la hiérarchie, on remarque que la classe (V05\_9, V05\_8) est créée. Elle représente le fait que la variable « Fréquence de communication » implique la variable « Méthodes diversifiées » avec une intensité plus forte que tous les autres couples de variables. Il est évident que, plus on a des plages de communication avec les étudiants étrangers, plus les moyens de communication utilisés par le responsable éducatif sont diversifiés.

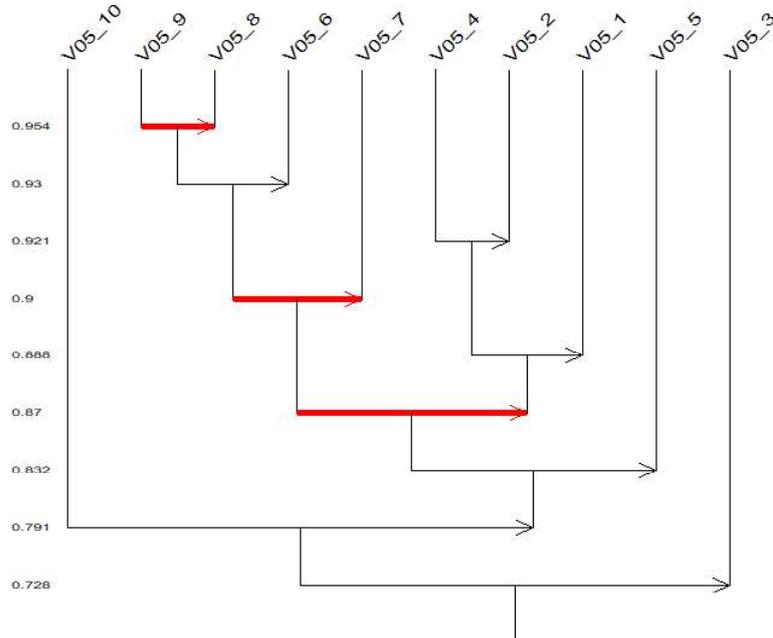


Figure 7- La hiérarchie cohésive des dix indicateurs

## 6 Conclusion

A travers ce travail de recherche, nous avons pu voir qu'un bon responsable éducatif doit, communiquer souvent avec les étudiants étrangers, chercher à adapter sa façon de communiquer à ses étudiants et chercher à améliorer ses compétences en communication

interculturelle afin de pouvoir répondre aux différents besoins de chacun de ses étudiants, l'objectif étant que ces derniers puissent arriver à mieux communiquer avec lui. D'après les chapitres précédents, nous pouvons faire le constat que l'évaluation sur la volonté de communiquer est élevée, et que l'évaluation sur la fréquence de communication et sur la conscience culturelle est en raison inverse. Mais la perception qu'ont les étudiants étrangers sur la fréquence de communication et sur la conscience culturelle est controversée. Pour améliorer la compétence en communication interculturelle, le responsable éducatif doit non seulement faire attention à la différence de culture entre lui et ses étudiants mais aussi pouvoir réussir à résoudre tous leurs problèmes en intégrant leurs aspirations spirituelles de même que leur psychologie. Dans toute communication interculturelle, si une compréhension culturelle réciproque entre le récepteur et l'émetteur n'est pas respectée, l'un ne comprendra pas la culture de l'autre, et cela aboutira directement à l'échec de la communication.

Deux parties essentielles constituent ce travail. Tout d'abord, une recherche sur le terrain dont le but était la récupération de données puis, une phase de traitement de ces données, incluant leur analyse et des comparaisons interculturelles. Ce travail nous a permis, en outre, de nous familiariser avec le processus de la recherche. Nous avons eu l'opportunité d'appliquer les méthodologies de recherche quantitative et qualitative, à savoir respectivement le questionnaire, et les méthodes d'analyse des données telles que l'« Echelle de Likert » et l'utilisation du logiciel CHIC v7. Nous avons pu ensuite analyser les données en nous appuyant sur des outils statistiques afin d'en obtenir une analyse plus fine et plus précise.

Cette recherche nous a permis également d'en savoir davantage sur la communication ainsi que la communication interculturelle dans le domaine du management interculturel d'un établissement universitaire. Les théories sociologiques concernant la compétence et la communication m'ont aidée à trouver les différents rouages impliqués dans le processus de la communication interculturelle. Les théories linguistiques et psycholinguistiques m'ont permis, quant à elles, d'interpréter les compétences en communication interculturelle et d'y voir plus clair dans la façon dont l'attitude du responsable éducatif, les différences culturelles et les moyens divers de communication pouvaient influencer sur le processus de communication entre le responsable éducatif et ses étudiants.

De plus, en nous appuyant sur ces théories, nous avons pu procéder à plusieurs comparaisons sur les données de différents étudiants et voir en même temps si les méthodes de communication utilisées par le responsable éducatif, à l'Université du Nord-Est, correspondaient bien à leur attente et à leurs besoins. Dans cette recherche, nous avons utilisé une méthodologie quantitative afin d'obtenir le plus d'informations possibles. L'utilisation de diagrammes et de tableaux nous a permis d'effectuer plusieurs comparaisons fines.

Cependant, comme les étudiants coréens ne maîtrisaient pas bien l'anglais et le chinois, nous n'avons pas pu trouver suffisamment d'étudiants coréens pour répondre à notre questionnaire, les données collectées ne pourront donc pas être généralisées, (en 2017, à l'Université du Nord-Est, il n'y avait que 193 Coréens) et elles ne serviront que de références dans l'étude de l'amélioration de la compétence du responsable éducatif en communication interculturelle dans son management quotidien

## Références

- [1] Bochner, A.P.& Kelly, C.W.(1974). Interpersonal competence: Rational, philosophy, and implementation of a conceptual framework. *Speech Teacher*.
- [2] Cuche, D. (2010). *La notion de culture dans les sciences sociales* (4e édition). Paris: la Découverte.
- [3] Getter & Nowinski (1981) Interpersonal Problem-Solving Assessment Technique, *IPSAT*
- [4] Hall, E. T., Hatchuel, M.-H., & Graëve, F. (1979). *Au-delà de la culture*. Paris: Éditions du Seuil.
- [5] Holland, J. L., & Baird, L. L. (1968). An Interpersonal Competency Scale. *Educational and Psychological Measurement*, 28(2), 503-510.
- [6] Hymes, D. H., Mugler, F., & Coste, D. (1991). *Vers la compétence de communication*. Paris: Didier.
- [7] Li Yingjun (2008). La réflexion sur le management interculturel des étudiants étrangers. (外国留学生教育管理工作的跨文化思考). Volume 10-2
- [8] Meier, O. (2016). *Management interculturel: stratégie, organisation, performance* (6e édition [actualisée et enrichie]). Paris: Dunod.
- [9] Rabassó, C. A., & Rabassó, F. J. (2007). Introduction au management interculturel: pour une gestion de la diversité. Paris: Ellipses.
- [10] Rabassó, C. A., & Rabassó, F. J. (2015). Introduction au management interculturel: pour une gestion de la diversité (2e édition). Paris: Ellipses.
- [11] Ranjard, Sophie. Pratiques et attentes des publics des médiathèques *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2000, n° 5, p. 102-107. Disponible en ligne: <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2000-05-0102-001>>. ISSN 1292-8399.
- [12] Regnier, J.-C. (2003). *Approche méthodologique de l'enquête par questionnaire et statistique* : DEA et doctorat de sciences de l'éducation, DEA didactique & interactions. Lyon: ISPEF.
- [13] Spitzberg, B. H., & Cupach, W. R. (1984). *Interpersonal communication competence*. Beverly Hills : Sage.
- [14] Triandi. H. C. (1977) *Interpersonal behavior*. Monterey, CA: Brooks/Cole
- [15] Wang Gengyu, (2010). Rapport de relation interculturelle des étudiants étrangers (高校留学生校园跨文化人际交往调查报告). L'étude du management interculturel des étudiants étrangers (外国留学生工作研究), volume 3, p86.
- [16] Wiemann, J.M. (1977). Explication and test of model of communication competence. *Human Communication Research*.
- [17] Wiemann, J.M. & Backlund, P. (1980). Current theory and research in communicative competence. *Review of Education Research*.50,186199
- [18] Windmüller F. (2011). Français langue étrangère : l'approche culturelle et interculturelle. Paris : Belin

## Annexe 1

**QUESTIONNAIRE 1- Questionnaire de sondage sur la satisfaction des étudiants**

您的身份: 1、本科 2、硕士 3、博士

Votre statut : 1 Licence 2 Master 3 Doctorat

请勾选“√”Crochez “√” pour votre choix

| 调查内容 content   | Tout à fait satisfait | Bien satisfait | Normal       | Pas satisfait | Très insatisfait |
|--|-----------------------|----------------|--------------|---------------|------------------|
| 开学报到注册的服务<br>Service enregistré au début de chaque semestre                                | 132<br>63.77%         | 61<br>29.47%   | 13<br>6.28%  |               | 1<br>0.48%       |
| 学校组织的开学典礼<br>La cérémonie d'ouverture organisée par l'École des échanges internationaux    | 104<br>49.52%         | 76<br>36.19%   | 23<br>10.95% | 6<br>2.86%    | 1<br>0.48%       |
| 住宿的安排 dispositions pour l'hébergement  | 67<br>32.84%          | 77<br>37.75%   | 40<br>19.61% | 16<br>7.84%   | 4<br>1.96%       |
| 学校留学生公寓的设施<br>Équipements pour des appartements d'étudiants internationaux                 | 62<br>32.12%          | 76<br>39.38%   | 44<br>22.80% | 8<br>4.15%    | 3<br>1.55%       |
| 学校留学生公寓的服务<br>Service à l'appartement étudiant international                               | 65<br>32.83%          | 76<br>38.38%   | 48<br>24.24% | 4<br>2.02%    | 5<br>2.53%       |
| 学校留学生公寓公共区域的卫生、整洁<br>Hygiénisme des espaces publics à l'appartement étudiant international | 40<br>20.10%          | 65<br>32.66%   | 59<br>29.65% | 26<br>13.07%  | 9<br>4.52%       |
| 学校食堂的饭菜 repas de cantine   | 34<br>19.43%          | 64<br>36.57%   | 59<br>33.71% | 10<br>5.71%   | 8<br>4.57%       |

|   |               |              |              |              |             |
|---|---------------|--------------|--------------|--------------|-------------|
| 学校教室的教学设备、图书馆、<br>体育设施硬件配置<br>Matériel d'enseignement en classe,<br>bibliothèques, stades et autres<br>configuration matérielle | 94<br>47.80%  | 75<br>36.59% | 26<br>12.68% | 6<br>2.93%   | 0<br>0.00%  |
| 学校的校园安全<br>État de la sécurité du campus  | 123<br>60.59% | 65<br>32.02% | 13<br>6.40%  | 2<br>0.99%   | 0<br>0.00%  |
| 对岸某校区的校车安排<br>Dispositif de navette pour Campus<br>Hunan  | 85<br>46.45%  | 54<br>29.51% | 32<br>17.49% | 9<br>4.92%   | 3<br>1.64%  |
| 国际交流学院工作人员的服务态<br>度<br>Attitude de service des agents au<br>bureau des étudiants étrangers                                      | 119<br>58.62% | 55<br>27.09% | 20<br>9.85%  | 4<br>1.97%   | 5<br>2.46%  |
| 国际交流学院工作人员的服务方<br>式<br>Méthode de service des agents au<br>bureau des étudiants étrangers                                       | 109<br>53.69% | 72<br>35.47% | 14<br>6.90%  | 4<br>1.97%   | 4<br>1.97%  |
| 留学生负责老师对你生活的指导<br>帮助<br>Les conseils et l'aide que les<br>enseignants offrent dans votre vie                                    | 100<br>49.50% | 69<br>34.16% | 23<br>11.39% | 4<br>1.98%   | 6<br>2.97%  |
| 你所学习学校对留学生的指导帮<br>助<br>Conseils offerts par votre école<br>académique   | 75<br>37.31%  | 83<br>41.29% | 31<br>15.42% | 9<br>4.48%   | 3<br>1.49%  |
| 中国同学对你学习的帮助<br>Comment les étudiants chinois<br>vous aident dans votre étude  | 51<br>26.00%  | 54<br>27.00% | 37<br>18.50% | 25<br>12.50% | 12<br>6.00% |
| 中国同学对你生活的帮助<br>Comment les étudiants chinois<br>vous aident dans votre vie  | 51<br>26.26%  | 53<br>26.77% | 67<br>33.84% | 16<br>8.08%  | 10<br>5.05% |

|   |               |              |              |             |            |
|---|---------------|--------------|--------------|-------------|------------|
| quotidienne   |               |              |              |             |            |
| 各国留学生之间的关系<br>La relation entre les étudiants<br>internationaux             | 66<br>33.00%  | 88<br>44.00% | 38<br>19.00% | 7<br>3.50%  | 1<br>0.50% |
| 东北大学汉语补习的质量<br>La qualité du cours chinois dans<br>NEU                      | 86<br>43.00%  | 71<br>35.50% | 35<br>17.50% | 6<br>3.00%  | 2<br>1.00% |
| 学校的选课方式<br>Que pensez-vous de la méthode de<br>sélection des cours dans NEU | 72<br>36.36%  | 79<br>39.90% | 42<br>21.21% | 4<br>2.02%  | 1<br>0.51% |
| 老师的教学方式<br>Méthode<br>d'enseignement de l'enseignant                        | 79<br>39.90%  | 73<br>36.87% | 41<br>20.71% | 4<br>2.02%  | 1<br>0.51% |
| 期末考试成绩的认定<br>Détermination des résultats de<br>l'examen final               | 66<br>33.85%  | 83<br>42.56% | 39<br>20.00% | 6<br>3.08%  | 1<br>0.51% |
| 指导老师的指导<br>Intruction de votre superviseur                                  | 88<br>46.81%  | 60<br>31.91% | 32<br>17.02% | 4<br>2.13%  | 4<br>2.13% |
| 组织各种活动的次数<br>La fréquence de l'organisation<br>d'activités                  | 63<br>32.47%  | 72<br>37.11% | 44<br>22.68% | 11<br>5.67% | 4<br>2.06% |
| 各类活动的质量<br>La qualité des différentes activités                             | 58<br>29.59%  | 85<br>43.37% | 40<br>20.41% | 9<br>4.59%  | 4<br>2.04% |
| 奖学金年度评审制度<br>Système d'examen annuel pour les<br>étudiants boursiers        | 81<br>42.86%  | 83<br>43.92% | 16<br>8.47%  | 7<br>3.70%  | 2<br>1.06% |
| 奖学金年度评审方式<br>Méthode d'examen annuel pour les<br>étudiants boursiers        | 100<br>49.75% | 80<br>39.80% | 16<br>7.96%  | 3<br>1.49%  | 2<br>1.00% |
| L'ensemble du travail de l'École<br>des échanges internationaux             | 102<br>51.78% | 66<br>33.50% | 27<br>13.71% | 1<br>0.51%  | 1<br>0.51% |

## Annexe 2

Questionnaire 2- Les compétences du responsable éducatif en communication interculturelle à l'Université du Nord-Est

**Les compétences du responsable éducatif en communication interculturelle à l'Université du Nord-Est**

Ce questionnaire vous demande d'exposer votre situation en ce qui concerne la communication à l'Université du Nord-Est afin de connaître vos desiderata en matière de communication efficace avec les responsables éducatifs dans le bureau des étudiants étrangers. Il ne s'agit pas d'un test. Nous ne voulons que votre opinion. Nous vous remercions de votre collaboration.

1. Votre sexe [单选题] [必答题]

- masculin
- féminin

2. Votre nationalité [填空题]

\_\_\_\_\_

3. Votre niveau scolaire [单选题] [必答题]

- licence
- master
- doctorat
- étudiants en langue

4. Donnez votre avis sur la communication entre les étudiants étrangers et les gestionnaires de l'Université du Nord-Est, comme les professeurs dans l'International Student Office, les dirigeants, les superviseurs, etc.

5. Quels sont les facteurs qui, selon vous, peuvent contribuer à rendre plus efficace la communication, à l'exception de la langue, au cours de vos études à l'Université du Nord-Est ?

6. Quelle est, à votre avis, la meilleure façon de communiquer ?

8. Choisissez un seul degré (de 1 à 5) marquant votre accord ou votre désaccord (total ou partiel) parmi les énoncés suivants.

1= Tout à fait en désaccord; 2= En partie en désaccord; 3=Pas d'accord; 4= En partie d'accord; 5= Tout à fait d'accord

1) L'Université du Nord-Est met tout en œuvre pour que la communication se passe bien avec les étudiants étrangers. \_\_\_\_\_

2) Les étudiants étrangers ont souvent l'occasion de communiquer directement avec le responsable éducatif de l'Université du Nord-Est. \_\_\_\_\_

- 3) Le traitement des événements concernant les étudiants étrangers de l'Université du Nord-Est est impartial. \_\_\_\_\_
- 4) L'Université du Nord-Est est disposée à écouter les commentaires formulés par les étudiants étrangers. \_\_\_\_\_
- 5) Les nouvelles mesures de la gestion des étudiants étrangers prises par l'Université du Nord-Est ont été atténuées. \_\_\_\_\_
- 6) L'Université du Nord-Est a planifié sa communication avec des étudiants étrangers. \_\_\_\_\_
- 7) Des informations concises et pertinentes sont communiquées de l'Université du Nord-Est aux étudiants étrangers. \_\_\_\_\_
- 8) Il existe une variété de canaux de communication entre l'Université du Nord-Est et les étudiants étrangers. \_\_\_\_\_
- 9) L'Université du Nord-Est communique fréquemment avec les étudiants étrangers. \_\_\_\_\_
- 10) Il existe des différences culturelles dans la communication entre l'Université du Nord-Est et les étudiants étrangers. \_\_\_\_\_

9. À votre avis, les facteurs suivants interagissent-ils dans votre communication avec le responsable éducatif au Bureau étudiant international ?

|   | Pas du tout important | Peu important         | Normal                | Assez important       | Très important        |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| <b>Compétences linguistiques étrangères du responsable</b>                  | <input type="radio"/> |
| <b>Attitude du service</b>  | <input type="radio"/> |
| <b>Différence de culture minimale entre vous et le responsable éducatif</b> | <input type="radio"/> |
| <b>Relation avec votre professeur (respectif ou approprié)</b>              | <input type="radio"/> |
| <b>Efficacité du travail du responsable éducatif</b>                        | <input type="radio"/> |
| <b>Outils de communication modernes (WeChat, Système Laihua)</b>            | <input type="radio"/> |

10. Lorsque le responsable de bureau donne une information, quelle méthode pensez-vous être la plus facile pour recevoir cette information? (Comprendre le sens et maîtriser la clé) [单选题] [必答题]

- Communication verbale
- Expression écrite ou communication non verbale (vue, geste etc.)
- Par WeChat

11. Quel genre d'activités voulez-vous que l'Office International Student organise pour vous ? [单选题] [必答题]

- Activités culturelles d'échanges internationaux
- Activités sur la culture chinoise ou la civilisation
- Toutes les deux citées ci-dessus
- D'autres activités \_\_\_\_\_ \*

12. Lorsque vous recevez une information ou des renseignements du Bureau des étudiants étrangers, en tenez-vous immédiatement compte et réagissez-vous rapidement ? [单选题] [必答题]

- Oui
- Non

13. Lequel des éléments suivants est-il la raison pour laquelle vous ne pouvez pas participer à des activités ou d'effectuer un avis ? [单选题] [必答题]

- Je ne peux pas recevoir l'information à temps
- Je ne peux pas comprendre le contenu de l'information
- En général, je ne fais pas attention aux informations
- Dans la plupart des cas, je pense que l'information ne me concerne pas
  - En raison des différences culturelles ou des différences institutionnelles, je pense que l'information n'est pas raisonnable

14. Pensez-vous que les outils technologiques modernes de communication sont efficaces dans les échanges entre les étudiants étrangers et les responsables éducatifs du Bureau des étudiants internationaux? [矩阵单选题] [必答题]

|                      | Pas du tout utile     | Peu utile             | Normal                | Assez utile           | Très utile            |
|----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| <b>WeChat</b>        | <input type="radio"/> |
| <b>System Laihua</b> | <input type="radio"/> |