

**UNIVERSITÉ DU QUÉBEC**  
**INSTITUT NATIONAL DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE**  
**CENTRE – URBANISATION CULTURE SOCIÉTÉ**

**Pratiques informationnelles des immigrants récents en recherche  
d'insertion professionnelle au Québec**

Par

**Stéphanie ATKIN**

Bachelière ès arts

Essai présenté pour obtenir le grade de

Maître ès arts, M.A.

**Maîtrise en pratiques de recherche et action publique**

17 août 2018

Cet essai intitulé

**Pratiques informationnelles des immigrants récents en recherche  
d'insertion professionnelle au Québec**

et présenté par

**Stéphanie ATKIN**

a été évalué par un jury composé de

Mme Nicole GALLANT, directrice de recherche, INRS-UCS

Mme Stéphanie ARSENAULT, codirectrice, Université Laval

M. Mircea VULTUR, examinateur interne, INRS-UCS

Mme Aline LECHAUME, examinatrice externe, MTESS

## RÉSUMÉ

Cet essai porte sur un de projet de recherche partenarial entre une équipe de recherche du Centre UCS de l'INRS, dirigée par la professeure Nicole Gallant, et une équipe de professionnelles du MTESS. Le mandat de l'équipe de recherche était de mieux comprendre et de documenter les pratiques informationnelles des immigrants récents (adultes et jeunes adultes) et des jeunes adultes natifs en recherche d'insertion professionnelle au Québec. En intégrant l'équipe de recherche, l'objectif de ce stage était double : travailler en tant qu'assistante de recherche et expérimenter le rôle d'agent d'interface.

Pour le volet « recherche », il s'agissait d'alimenter les connaissances scientifiques sur les pratiques informationnelles des immigrants récents. Nous verrons que les pratiques informationnelles des répondants de notre étude sont largement tournées vers le réseau social, Internet et les organismes d'aide à l'insertion en emploi, mais à différents degrés, qui dépendent en grande partie du niveau de scolarité et de la connaissance du marché du travail au Québec.

Pour le volet « mobilisation des connaissances », il s'agissait d'observer et de mettre en pratique différentes facettes du rôle d'agent d'interface. Au cours de ce stage, j'ai ainsi observé le rôle d'agent « de liaison » entre le milieu scientifique et celui de la pratique, ainsi que participé à diverses activités de transfert et de diffusion des résultats.

À la fin de cet essai, je propose une réflexion critique sur les principaux concepts abordés à la maîtrise PRAP, à travers un bilan critique de mon stage. Je souhaite entre autres démontrer qu'un agent d'interface issu du milieu scientifique est des plus pertinents dans le cadre d'un projet de recherche partenarial avec un milieu d'action, que ce projet s'insère dans un processus de mobilisation ou de co-construction des connaissances.

Mots-clés : partenariat de recherche; mobilisation des connaissances; pratiques informationnelles; insertion en emploi; sources d'information; réseau social; Internet; organismes; immigrants récents; jeunes adultes.

## ABSTRACT

This report is about a partnership research project between a research team, led by Professor Nicole Gallant, from the UCS Center at INRS and a team of MTESS professionals. The mandate of the research team was to better understand and document the informational practices of recent immigrants and young adult native-born Quebecers seeking professional integration in the province of Quebec. By joining the research team, the goal of the internship was twofold: to work as a research assistant and to experience the role of interface agent.

For the “research” component, the goal was to provide scientific knowledge on the informational practices of recent immigrants. We will see that the informational practices of the respondents in our study are largely focused on their social network, the Internet and employment insertion organizations, but to varying degrees, which depend to a large extent on the level of education and knowledge of the labor market in Quebec.

The “knowledge mobilization” component involved observing and applying different facets of the functions of an interface agent. Throughout this internship, I thus observed the role of "liaison" agent between the scientific and the practice communities, as well as participated in various activities of knowledge transfer and dissemination.

In the end, I offer a critical reflection on the main concepts addressed in the PRAP Masters program, through a critical review of my internship. Among other things, I wish to demonstrate that an interface agent from the scientific community is most relevant in the context of a partnership research project with a non-scientific actor, whether this project is part of a process of mobilization or co-construction of knowledge.

Keywords: research partnership; knowledge mobilization; informational practices; employment insertion; source of information; social network; Internet; organizations; recent immigrants; young adults.

## REMERCIEMENTS

Je tiens tout d'abord à remercier ma directrice de recherche, Nicole Gallant, pour sa présence continuelle dès le premier jour où j'ai cogné à sa porte. Je ne peux qu'être reconnaissante de la confiance qu'elle m'a accordée dans les divers projets auxquels elle m'a intégrée. Ses nombreuses qualités, tant personnelles que de pédagogue, font d'elle une personne exceptionnelle que j'admire énormément. Je crois sincèrement que je n'aurais pu obtenir de meilleur soutien.

Je remercie aussi l'ensemble des professeurs de la PRAP qui m'ont fait cheminer au cours de cette maîtrise. Je pense tout particulièrement aux professeurs situés à Québec, et notamment à Mircea Vultur, qui m'a maintes fois guidée sur « le chemin de la réflexion » ....

Je pense aussi à mes collègues, et principalement Katherine Labrecque, qui s'est toujours montrée disponible lorsque j'en ressentais le besoin. Mon passage à la maîtrise n'aurait jamais été aussi agréable sans elle. Je ne peux pas non plus passer sous silence ma chère « co-chamber », Claudia Prévost, qui m'a fait connaître la précieuse technique des « pomodoros ». Les séances d'écriture auraient assurément été plus fastidieuses sans nos nombreux éclats de rire.

Je remercie aussi mon groupe d'amies, mes douze précieuses, pour leur soutien dans mes moments de doute, ainsi que pour leurs nombreuses histoires rocambolesques qui m'ont changé les idées plus d'une fois. Un merci tout spécial à Mireille Bêty et Véronique Fleury qui ont accepté de lire et commenter cet essai avant le dépôt final, ainsi qu'à Isabelle Fleury pour la traduction du résumé en anglais.

Je remercie aussi mon conjoint de m'avoir encouragé à sauter dans cette aventure. La conciliation travail-famille-études n'a pas toujours été facile, mais elle me permet aujourd'hui de m'épanouir au niveau professionnel. Finalement, merci à « l'être le plus merveilleux sur terre », ma belle Juliette, qui me pousse toujours à donner le meilleur de moi-même sans qu'elle en soit consciente. J'espère que mon parcours lui sera un beau modèle de courage et de persévérance.

*Namasté!*

# TABLE DES MATIÈRES

<b>Liste des abréviations et des sigles.....</b>	<b>viii</b>
<b>Introduction .....</b>	<b>1</b>
<b>Chapitre 1 : DESCRIPTION DU STAGE .....</b>	<b>3</b>
Mise en contexte.....	3
<i>Équipe de recherche .....</i>	<i>5</i>
<i>Équipe du MTESS.....</i>	<i>7</i>
<b>Chapitre 2 : ÉTAPES DE LA RECHERCHE .....</b>	<b>9</b>
État des connaissances .....	9
Cadre conceptuel.....	10
<i>Information .....</i>	<i>10</i>
<i>Source d'information .....</i>	<i>11</i>
<i>Paysage, horizon et pratiques informationnelles .....</i>	<i>13</i>
Cadre théorique .....	14
Méthodologie .....	16
<i>Revue de littérature .....</i>	<i>17</i>
<i>Grille d'entretien .....</i>	<i>17</i>
<i>Entretiens.....</i>	<i>19</i>
<i>Synthèse et analyse des résultats .....</i>	<i>21</i>
<b>Chapitre 3 : AU COEUR DE L'HORIZON INFORMATIONNEL.....</b>	<b>23</b>
Réseau social .....	23
<i>Les formes de proximité .....</i>	<i>24</i>
<i>Le soutien du réseau social dans la sphère de vie du travail .....</i>	<i>29</i>
Internet .....	32
<i>Se préparer à immigrer au Québec .....</i>	<i>32</i>
<i>Rechercher de l'emploi.....</i>	<i>33</i>
Les organismes d'aide à l'insertion en emploi.....	38

<i>Les jeunes adultes natifs</i> .....	39
<i>Les jeunes adultes immigrants</i> .....	40
<i>Les adultes immigrants</i> .....	42
Conclusion .....	44
<b>Chapitre 4 : VALORISATION DES CONNAISSANCES</b> .....	<b>47</b>
Diffusion et transfert des connaissances .....	47
Activités de transfert des connaissances .....	49
<i>Le transfert des connaissances en milieu scientifique</i> .....	49
<i>Le transfert des connaissances en milieu pratique</i> .....	51
Activités de diffusion des connaissances .....	52
<b>Chapitre 5 : BILAN CRITIQUE DU STAGE</b> .....	<b>55</b>
Réflexion critique et conceptuelle .....	55
<i>Partenariat de recherche</i> .....	55
<i>Mobilisation des connaissances</i> .....	57
<i>Co-construction des connaissances</i> .....	59
<i>Agent d'interface</i> .....	60
Contraintes et bénéfices d'un stage dans un partenariat de recherche .....	62
<i>Contraintes</i> .....	62
<i>Bénéfices</i> .....	64
<b>Conclusion</b> .....	<b>66</b>
<b>Bibliographie</b> .....	<b>68</b>
<b>Annexe 1 : Le calendrier des parcours de vie</b> .....	<b>73</b>
<b>Annexe 2 : Affiche scientifique du projet de recherche</b> .....	<b>74</b>
<b>Annexe 3 : Affiche scientifique de mon stage</b> .....	<b>75</b>

## LISTE DES ABRÉVIATIONS ET DES SIGLES

ACFAS	Association francophone pour le savoir
CEETUM	Centre d'études ethniques des universités montréalaises
INRS	Institut national de la recherche scientifique
MTESS	Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale
OJS	Observatoire Jeunes et Société
PRAP	Pratiques de recherche et action publique
SAJ	Secrétariat à la jeunesse
UCS	Urbanisation Culture Société



## INTRODUCTION

Dans le cadre de la maîtrise en *Pratiques de recherche et action publique* (PRAP), les étudiants sont formés pour développer des connaissances et des compétences en mobilisation des connaissances en vue d'assumer différents rôles liés à l'interface entre la recherche sociale et le milieu de la pratique. Un stage est prévu à la fin de la maîtrise, dans le but mettre en pratique les acquis liés à la mobilisation des connaissances et d'expérimenter le rôle d'agent d'interface. Cet essai relate mon expérience de stage, qui s'insère dans un projet de recherche partenarial entre une équipe de recherche de l'Institut national de la recherche scientifique (INRS) et le Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS).

Le mandat de l'équipe à l'INRS étant de mieux comprendre et de documenter les pratiques informationnelles des immigrants récents et des jeunes adultes natifs en recherche d'insertion professionnelle au Québec, l'objectif de mon stage était d'alimenter les connaissances scientifiques sur les pratiques informationnelles des immigrants récents. De façon plus précise, il s'agissait de me pencher sur les sources d'information qui sont favorisées lors de besoins informationnels.

Le premier chapitre de cet essai sera consacré à la description du stage. Il s'agit d'une mise en contexte qui permet de mieux comprendre pourquoi le MTESS a sollicité une étude sur cette thématique et de connaître le rôle des différents acteurs – dont principalement le mien – dans ce projet. La pertinence du comité de suivi dans le cadre de ce projet de recherche partenarial est aussi soulignée.

Le deuxième chapitre expose les différentes étapes de la recherche – l'état des connaissances, les cadres conceptuels et théoriques ainsi que la méthodologie – qui ont structuré mon projet de recherche. Le chapitre suivant présente les résultats des 11 entretiens que j'ai faits avec des immigrants récents, résultats auxquels j'intègre aussi des données concernant tous les autres répondants – puisque j'ai participé à l'analyse de l'ensemble des participants –, afin de mieux comprendre ce qui relie et différencie les pratiques informationnelles de tous les répondants. À ce sujet, nous verrons que le réseau social, Internet et les organismes d'aide à l'emploi sont au cœur

de leurs horizons informationnels, qu'il s'agisse d'immigrants récents ou de jeunes adultes natifs. Les analyses présentées dans cet essai portent donc sur l'ensemble de notre corpus.

Étant donné que la maîtrise PRAP exige que l'étudiant réalise deux activités de transfert à la suite de son stage, soit l'une dans le milieu scientifique et l'autre dans un milieu d'action, le quatrième chapitre portera sur les activités de transfert et de diffusion des connaissances que j'ai réalisées à la suite de ce stage.

Finalement, le dernier chapitre de cet essai propose un bilan critique de mon stage, à la lumière d'une réflexion critique des principaux concepts abordés à la maîtrise PRAP, soit le « partenariat de recherche », la « mobilisation des connaissances », la « co-construction des connaissances », et l'« agent d'interface ».

# CHAPITRE 1 : DESCRIPTION DU STAGE

## Mise en contexte

Les difficultés d’insertion professionnelle auxquelles peuvent faire face les immigrants récents au Québec sont de différents ordres. Sur le plan structurel, divers facteurs sont liés à cette problématique, tels que la reconnaissance des compétences acquises à l’extérieur du Canada par les employeurs ou bien le manque de connaissances spécifiques des agents d’aide à l’emploi pour soutenir des immigrants qualifiés dans la recherche d’un emploi spécialisé dans un domaine particulier. Au niveau individuel, il peut s’agir, entre autres, d’un manque d’expérience de travail dans le pays d’accueil (une exigence fréquente des employeurs) ou encore d’une connaissance limitée de la langue française. Pour tenter de contrer ces obstacles, le Ministère du Travail, de l’Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS) met en place diverses stratégies visant à faciliter leur insertion en emploi. En effet, le MTESS subventionne des organismes qui offrent des services d’aide à l’insertion sur le marché du travail au Québec, en ligne et hors ligne, ainsi que des cours de francisation. Par ailleurs, sur Internet, des sources institutionnelles (ex. *Emploi-Québec* et *IMT en ligne*) ont aussi été créées pour fournir des informations sur le marché du travail au Québec et afficher des offres d’emploi. Une variété de sources formelles, en ligne et hors ligne, est ainsi mise à la disposition de ceux qui cherchent à s’insérer en emploi, qu’ils soient immigrants ou non. Malgré ces stratégies, une récente étude menée par la firme *Zins Beauchesne et associés* pour le MTESS a conclu que les nouveaux arrivants préfèrent se renseigner auprès de sources non institutionnelles, notamment le réseau social, les blogues et les forums en ligne, pour toute question relative à l’insertion professionnelle au Québec.

Afin de mieux comprendre pourquoi les immigrants récents en quête d’insertion professionnelle favorisent les sources non institutionnelles tant pour s’informer sur le marché du travail au Québec que pour chercher un emploi, Emploi-Québec a demandé à Nicole Gallant, professeure-chercheure au centre Urbanisation Culture Société de l’Institut national de la recherche scientifique (INRS), de proposer une étude pour documenter et comprendre les pratiques informationnelles de ces nouveaux arrivants. De plus, comme les jeunes adultes natifs du Québec sont également en quête d’une première insertion sur le marché de l’emploi, le MTESS a demandé une recherche à deux

volets pour documenter et comprendre aussi leurs pratiques informationnelles. Les résultats de cette étude visent à alimenter l'intervention étatique afin d'outiller les immigrants récents et les jeunes adultes natifs sur le plan de l'accès à de l'information juste et complète en matière d'insertion en emploi.

C'est à l'intérieur de ce projet de recherche que j'ai fait le stage prévu pour l'obtention du grade de *Maître ès arts* du programme *Pratiques de recherche et action publique (PRAP)*, du Centre Urbanisation Culture et Société (UCS) de l'Institut national de la recherche scientifique (INRS). Mon principal intérêt de recherche étant l'immigration au Québec, c'est sur cette thématique que j'ai essentiellement axé mes travaux dans le cadre de cette maîtrise. Par exemple, dans le cours *Action publique (PRA8130)*, j'ai simulé une table de concertation visant à contrer l'exclusion des immigrants en région. Dans le cours *Lien social (PRA8160)*, j'ai travaillé sur la place des réseaux sociaux dans le processus d'intégration socioprofessionnelle des immigrants au Québec. Ma lecture dirigée, quant à elle, traitait des pratiques informationnelles des immigrants. Tout au long de ces trois années d'études, j'ai donc étudié, analysé et été amenée à poser un regard critique sur les différents concepts et théories reliés à l'insertion socioprofessionnelle des immigrants au Québec.

En ce qui concerne ma formation en « mobilisation des connaissances », le cours *Pratiques de recherche partenariale (PRA8121)* m'a permis d'intégrer un partenariat entre l'Observatoire Jeunes et Société (OJS) et le Secrétariat à la jeunesse (SAJ). J'ai ainsi participé activement à toutes les étapes menant aux activités de transfert des connaissances scientifiques de la première année du mandat<sup>1</sup>. Cette expérience m'a permis d'observer les relations entre des professionnels de milieux distincts, soit des chercheurs universitaires et des décideurs politiques. J'ai pu développer en parallèle une réflexion critique sur le rôle d'agent d'interface qu'a tenu, du moins en partie, la directrice de l'OJS au cours de ce mandat. Mon poste en tant qu'assistante à la direction de l'OJS m'a aussi permis d'expérimenter le rôle d'agent d'interface. En effet, mon travail consiste notamment à faire le pont entre le milieu scientifique et le milieu de la pratique. Répondre aux demandes d'information relatives à la recherche sur la jeunesse, référer les praticiens aux

---

<sup>1</sup> En 2015, à la suite des bonnes relations établies dans un premier partenariat en lien avec le renouvellement de la politique de la jeunesse, le Secrétariat à la jeunesse (SAJ) a approché l'Observatoire Jeunes et Société (OJS) pour établir avec lui un mandat de 3 ans, afin d'approfondir leurs connaissances relatives à la jeunesse par des études scientifiques récentes.

chercheurs, publiciser les activités scientifiques sur le site web de l'Observatoire, écrire et diffuser le *Mensuel des évènements jeunesse*, coordonner les journées d'études, les cycles de conférences et le colloque de l'OJS à l'ACFAS sont des tâches qui peuvent être confiées à un agent d'interface. Le bagage que j'ai acquis dans le cadre de ma maîtrise PRAP, tant dans le volet « recherche » que dans celui de la « mobilisation des connaissances », est devenu tout à fait approprié pour intégrer l'équipe de recherche de ce projet partenarial, plus particulièrement pour travailler sur le cadre conceptuel, le volet « immigration » et mettre en pratique mes acquis en mobilisation, à l'intérieur des différentes activités de valorisation des connaissances.

## **Les acteurs**

Afin de mener à terme ce projet de recherche partenarial, deux équipes d'experts ont été formées: une équipe de chercheurs spécialistes des questions d'immigration, de jeunesse et de pratiques informationnelles, ainsi qu'une équipe de professionnelles du MTESS, qui connaissent très bien les programmes d'Emploi-Québec et la dynamique du marché du travail, tant du point de vue des chercheurs d'emplois que de celles des entreprises. Ensemble, ils ont formé un comité de suivi pour échanger et « nourrir » ce projet par la mise en commun de leurs savoirs. Une chercheuse du MTESS a joué le rôle d'agente d'interface pendant ce partenariat.

### **Équipe de recherche**

L'équipe de recherche était formée de trois chercheurs-experts et d'étudiants de cycles supérieurs.

Nicole Gallant a agi à titre de chercheuse principale et de directrice de l'équipe de recherche. Puisqu'elle se spécialise dans les questions d'inclusion, de réseaux sociaux et de réseaux virtuels chez les jeunes adultes et les immigrants, Mme Gallant a mis à profit son savoir scientifique tout au long du projet de recherche : de l'écriture de la revue de littérature à celle du rapport final, en passant par l'élaboration de la grille d'entrevue et l'analyse des données. Parallèlement, son rôle de directrice lui a demandé de s'insérer directement dans un processus de mobilisation des connaissances. Elle a rassemblé des chercheurs dont l'expertise a su alimenter l'analyse des pratiques informationnelles des jeunes adultes et des immigrants en quête d'insertion

professionnelle, en plus d'organiser et de coordonner les réunions des chercheurs et de leurs assistants dans les différentes étapes de la recherche. Par ailleurs, elle a été porte-parole de l'équipe de recherche et devait parfois relayer l'information de l'équipe du MTESS vers celle de la recherche. Finalement, elle a coordonné et participé activement aux activités de mobilisation et de transfert des savoirs scientifiques vers le milieu de la pratique.

Eddy Supeno, professeur à la faculté d'éducation de l'Université de Sherbrooke a été sollicité par Mme Gallant pour participer à ce projet de recherche. En effet, M. Supeno détient une expertise considérable sur le rôle de l'information dans la formation et le travail, mais aussi sur la dynamique des parcours de vie, les bifurcations biographiques et les situations de transition chez les jeunes adultes, principalement chez les non diplômés et les jeunes en situation de vulnérabilité. Son savoir scientifique a été très utile dans l'élaboration du cadre conceptuel (concepts d'information, de pratiques informationnelles et d'horizon informationnel) et pour le volet de la recherche sur la jeunesse. María Eugenia Longo, professeure-chercheure à l'INRS-UCS, étudie quant à elle les questions de parcours de vie, de temporalité et de travail chez les jeunes adultes. Son expertise a particulièrement été utile dans l'élaboration du schéma d'entretien, plus précisément pour la section du calendrier des parcours de vie. Cet outil méthodologique nous a permis de « faire le point sur les pratiques informationnelles autour de cas vécus spécifiques, plutôt que de manière générale et abstraite » (Gallant et al. 2017, 12).

Six étudiants de cycles supérieurs ont participé à ce projet de recherche partenarial : deux étudiantes de l'Université de Sherbrooke qui travaillent sous la direction d'Eddy Supeno, trois étudiantes du programme PRAP de l'INRS-UCS qui sont sous la direction de Nicole Gallant et un étudiant au doctorat à l'Université de Concordia, qui a également fait une maîtrise PRAP sous la direction de Nicole Gallant. Tous avaient comme mandat de recruter des répondants et de faire des entretiens avec des jeunes adultes natifs et des immigrants récents, principalement dans leur région respective (Québec – Montréal – Sherbrooke), mais aussi en périphérie. Les étudiants ont tous assisté aux premières réunions de l'équipe de recherche, qui consistaient à élaborer des stratégies de recrutement, ainsi que discuter du schéma d'entretien et de la grille de synthèse. Suite aux entretiens, seules trois étudiantes, dont moi-même, ont continué à travailler dans ce projet de recherche. Nos tâches consistaient alors en l'analyse transversale d'un aspect, la synthèse, la

rédaction préliminaire de notre section, ainsi que la validation des réécritures et des interprétations pour le rapport final.

### **Équipe du MTESS**

L'équipe du MTESS était composée de trois professionnelles et d'une chercheure, travaillant au sein de différentes unités du ministère. Jenny Mathieu et Josée Guillemette travaillent à la Direction de la planification et du développement des stratégies (DPDS) et Paula Santos travaille à la Direction adjointe de l'information sur le marché du travail (DAIMT). Aline Lechaume est chercheure au Centre d'étude sur la pauvreté et l'exclusion (CEPE) de la Direction de la recherche du MTESS. C'est Mme Lechaume qui a mis sur pied le comité de suivi et qui a joué officieusement, comme nous le verrons, le rôle d'agente d'interface dans ce projet de recherche partenarial.

### **Comité de suivi**

Un comité de suivi a des objectifs qui varient selon les différentes phases du projet de recherche. Il peut vouloir s'assurer :

que les projets de recherche répondent aux besoins et préoccupations des milieux [...], que les résultats obtenus soient utiles et utilisables par les milieux et que les moyens de les communiquer soient adaptés à leurs réalités, que le transfert des connaissances soit adéquatement pris en charge par les partenaires de telle sorte que tous les milieux concernés soient informés des résultats et puissent les appliquer, que l'évaluation des effets soit considérée afin que l'on puisse améliorer les façons de faire de la recherche et du transfert. (IRSST 2017)

Pour atteindre ces objectifs, un comité de suivi doit tout d'abord rassembler des professionnels dont les connaissances permettent de réunir les conditions optimales pour la réalisation de la recherche (IRSST 2017). Tel que décrit précédemment, Aline Lechaume a tout d'abord mandaté Nicole Gallant pour proposer un projet de recherche sur les pratiques informationnelles des jeunes adultes natifs et des immigrants au Québec, puisque ses compétences et son expertise scientifique

pouvaient répondre aux préoccupations du ministère. Par la suite, Nicole Gallant a réuni des chercheurs dont les connaissances scientifiques sur la jeunesse, l'immigration et l'insertion en emploi sauraient aussi alimenter cette problématique. Mme Lechaume a, de son côté, recruté des professionnelles du ministère qui ont une expertise considérable. En vertu de ses fonctions au ministère, Mme Lechaume avait aussi la crédibilité nécessaire pour diriger le comité de suivi et faire le pont, lorsque nécessaire, entre l'équipe de recherche et celle du MTESS. Le comité était ainsi formé de professionnelles et de chercheurs dont les connaissances et les compétences permettaient de porter à terme le projet de recherche.

Ainsi, la mise sur pied du comité de suivi visait à bonifier ce projet par la mise en commun des connaissances et des compétences des chercheurs et des professionnelles du MTESS. Les membres du comité se sont réunis à différentes étapes du projet pour discuter de son avancement et parler des difficultés rencontrées. Le comité de suivi pouvait ainsi ressembler, dans une certaine mesure, à un « espace de gestion collective de la démarche de recherche » (Fontan, Longtin et René 2013, 133). En effet, la première rencontre du comité, qui s'est tenue au début du projet, avait principalement été organisée pour discuter de l'orientation du projet et assurer que les besoins et préoccupations du MTESS en soient le fil conducteur. Dans un deuxième temps, à mi-parcours des entrevues avec les répondants, la seconde rencontre visait à présenter les outils méthodologiques utilisés par les chercheurs, pour en valider les usages. Comme Mme Lechaume est issue du milieu scientifique, sa crédibilité comme chercheuse permettait aux professionnelles du ministère de lui accorder la légitimité d'approuver, ou non, les outils méthodologiques. Je reviendrai sur ce point ultérieurement. La dernière réunion du comité, qui a eu lieu peu de temps avant les premières analyses, a été l'occasion de s'interroger sur l'inclusion de répondants hors corpus et de réfléchir à d'éventuelles pistes d'analyse. Outre ces trois rencontres, Nicole Gallant et Aline Lechaume se sont couramment échangé des courriels, ce qui a permis d'assurer une gestion collective de la démarche, où les préoccupations du ministère restaient le fil conducteur. En résumé, le rôle principal du comité de suivi était de s'assurer que le projet de recherche réponde adéquatement aux besoins et aux préoccupations du MTESS.



## CHAPITRE 2 : ÉTAPES DE LA RECHERCHE

Tel qu'expliqué précédemment, mon stage s'est effectué dans le cadre d'un projet de recherche qui visait à comprendre et documenter les pratiques informationnelles d'individus en quête d'insertion professionnelle au Québec. Pour ma part, mon objectif de recherche était plus spécifique. Il s'agissait de mieux comprendre pourquoi les immigrants récents semblent privilégier les sources informelles aux sources formelles lorsqu'ils cherchent à s'insérer en emploi au Québec. Plus précisément, je souhaitais me pencher sur le processus de construction de l'horizon informationnel, afin de contextualiser les pratiques informationnelles pour ce sous-échantillon. Dans ce présent chapitre, il sera tout d'abord question de l'état des connaissances qui émane de ma lecture dirigée, soit les pratiques informationnelles des immigrants récents en quête d'insertion professionnelle au Québec. Ensuite, je présenterai le cadre conceptuel et le cadre théorique sur lesquels je me suis appuyée pour aborder mon objet d'étude. Pour terminer, j'exposerai la méthodologie et les activités de recherche que j'ai réalisées pendant mon stage.

### État des connaissances

Les pratiques informationnelles des immigrants récents ne correspondent pas nécessairement à celles des individus nés ou qui habitent depuis plusieurs années au Québec. Leurs pratiques sont néanmoins diverses. Comme ils sont « un groupe hétérogène d'utilisateurs ayant des compétences, des niveaux d'éducation, une connaissance des institutions du Canada et des valeurs différentes » (Caidi et Allard 2005, 303), leurs besoins en information et les sources informationnelles qu'ils sollicitent peuvent varier selon le contexte social, culturel, politique, économique et linguistique d'origine, mais aussi selon leurs compétences et leurs connaissances personnelles.

Nous pouvons dire qu'un besoin informationnel se manifeste lorsque les connaissances d'un individu sont insuffisantes pour atteindre un objectif; cela nécessite alors une recherche d'information (Khoir et al. 2015). Pour les immigrants, les besoins informationnels sur la migration au Québec débutent dans le pays d'origine et se présentent sous différentes formes, pouvant être à la fois administratives, professionnelles, sociales ou encore liées à l'établissement. En phase post-migratoire, c'est-à-dire après la migration, les besoins informationnels continuent de se manifester

et fluctuent selon différentes variables, telles que la durée depuis l'établissement sur la terre d'accueil, la composition du réseau social ou encore les compétences et les connaissances personnelles.

Une multitude de sources d'information permettent de combler ces besoins informationnels. Les sources informationnelles connues par un individu varient selon l'environnement social, mais aussi ses aptitudes et ses préférences. À ce sujet, la littérature scientifique tend à démontrer que, indépendamment de la nature des sources informationnelles qui figurent dans l'horizon informationnel d'un immigrant, mais aussi du profil socioéconomique de ce dernier, le réseau social est la source d'information la plus mobilisée pour les besoins liés tant à l'établissement (Georges 2009; Oh et al. 2014; Pellerin 2013), qu'au divertissement (Oh et al. 2014) ou encore à l'insertion en emploi (Béji et Pellerin 2010; Zins, Beauchesne et ass. 2013). Ce phénomène pourrait s'expliquer par l'idée que « le nouvel arrivant, chercheur de l'information pertinente, aura tendance à considérer l'information provenant du réseau ou du lien auquel il a le plus confiance » (Hansen 1999, cité dans Béji et Pellerin 2010, 575). Pour comprendre ces pratiques, j'ai mobilisé les concepts de pratiques, d'horizon et de paysage informationnels, en plus de m'intéresser à la théorie des réseaux sociaux et aux concepts de liens forts et de liens faibles qui en sont issus.

## **Cadre conceptuel**

Le cadre conceptuel de mon projet de stage s'appuie sur trois principaux concepts : pratiques informationnelles, paysage informationnel et horizon informationnel. La définition de ces trois concepts repose sur une compréhension subjective des notions d'information et de source.

### **Information**

Employé dans diverses disciplines, le concept d'« information » est riche en définitions. Dans l'approche objective, ce concept est décrit comme quelque chose de neutre. Pour les sciences de l'information, par exemple, l'information peut se définir comme une « connaissance inscrite (enregistrée), sous forme écrite (imprimée ou numérisée), orale ou audio-visuelle sur un support spatio-temporel » (Le Codiac 2004, 6). Le thésaurus du gouvernement du Québec va dans le même

sens; l'information prend alors la définition de « renseignements consignés sur un support quelconque (papier, électronique, etc.) dans un but de transmission des connaissances » (Gouvernement du Québec 2017). En ce sens, l'approche objective de l'information ne considère pas l'interprétation qui peut en être faite; elle est traitée comme « une donnée neutre, une propriété destinée avant tout à être transmise » (Pellerin 2013, 43).

Selon une approche plus subjective, la transmission de l'information est vue comme étant socialement située, ce qui donne un rôle significatif tant à celui qui émet, que celui qui reçoit l'information. En d'autres mots, l'information « comporte un élément de sens, [elle est] une signification transmise à un être conscient » (Le Codiac 2004, 4), un signe qui dépend de l'interprétation qui en est faite (Capurro et Hjørland 2003). Cette approche est particulièrement intéressante, puisqu'elle permet de situer dans un contexte les informations reconnues et utilisées pour répondre à des besoins en information, comme ceux des immigrants récents en situation d'insertion professionnelle au Québec.

### **Source d'information**

Pour leur part, les sources d'information sont ce qui permet de satisfaire un besoin informationnel. Dans une perspective objective, une source peut être définie comme un « contenu de communication qui est utilisé comme une ressource pour fournir de l'information (...) » (Gouvernement du Québec 2017). Selon une approche plus subjective, une source d'information est définie comme « une "ressource dormante" (Grossetti 2002) ou une sorte de dépôt (*repository*), qui canalise et pourvoit de l'information potentielle (Xu et al 2006; Supeno et Mongeau 2015), qu'elle soit reprise ou non par un individu donné » (Gallant, Supeno et Atkin 2017, 15).

En fait, les concepts d'information et de source sont étroitement liés, puisqu'une information reçue n'est jugée significative par un individu que s'il accorde de la légitimité à la source qui l'émet. En d'autres mots :

Dans ce contexte éminemment social de la circulation de l'information, l'observateur peut identifier des sources d'une information dite « objective », lesquelles sont subjectivement

triées et choisies par l'individu récepteur, selon la représentation qu'il se fait du porteur et du contenu de l'information, ainsi que selon la relation qu'il entretient avec ladite source. (Gallant et al. 2017, 14)

### *Taxinomie des sources d'information*

Il existe plusieurs taxinomies des sources d'information (Agarwal, Xu et Poo 2011). Celles-ci sont souvent réparties en deux grandes catégories : les sources formelles (ou institutionnelles) et les sources informelles (ou non institutionnelles). L'accès à ces sources d'information peut se faire en ligne ou hors ligne, dépendamment de leur nature, mais aussi selon les préférences et les compétences du récepteur.

Les sources formelles sont des entités ayant entre autres le mandat de transmettre de l'information sur un sujet précis. Cette catégorie regroupe les entreprises privées, les institutions gouvernementales et les établissements subventionnés par l'État. Hors ligne, il peut s'agir d'organismes d'aide à l'insertion en emploi, d'établissements scolaires ou encore de bibliothèques publiques. En ligne, des sites d'informations générales qui couvrent différents besoins informationnels, comme par exemple celui de la Ville de Québec, ou encore qui traitent de besoins plus spécifiques, comme celui d'Emploi-Québec, sont des sources formelles qui peuvent être mobilisées pour combler des besoins en information.

Pour leur part, les sources informelles n'ont pas de mandat spécifique, puisqu'elles ne sont pas régies par des structures organisationnelles. Elles regroupent notamment les personnes avec qui l'individu a un lien de proximité affectif ou de similitude, comme les membres de son réseau social, avec qui il peut communiquer aussi bien en ligne qu'hors ligne. À cela s'ajoutent des forums d'échange ou encore des groupes de discussion en ligne, où l'individu peut puiser des informations transmises par des personnes qu'il ne connaît pas, mais qui sont (ou ont été) dans une situation similaire ou qui ont des intérêts communs.

Alors que la première dichotomie – sources formelles / informelles – qualifie les types de source selon un rapport hiérarchique de statuts, une seconde façon de distinguer les sources d'information

est de les catégoriser selon leur caractère humain, ou non. Les sources d'information humaines, dites « relationnelles », incluent notamment les amis, la famille, les intervenants sociaux ou encore les connaissances rencontrées sur un blog, alors que les sources non humaines, par exemple les journaux et la télévision et les sites Internet, ne laissent aucune place au dialogue entre celui qui transmet et celui qui reçoit l'information (Rulke, Zaheer et Andersonn 2000). À titre d'exemples, Emploi-Québec et le site de la Ville de Québec sont deux sources en ligne de type « non relationnelles », car elles ne permettent pas au récepteur de dialoguer avec l'émetteur. Les blogs, les forums ou encore les groupes Facebook sont, quant à eux, construits de façon à favoriser l'échange d'informations. Lorsqu'il y a une interaction entre l'émetteur et le récepteur, ou encore entre deux récepteurs, il s'agit alors d'une source « relationnelle ».

À mon sens, ces deux typologies s'entrecroisent : une source humaine ou non humaine peut se situer dans une source formelle ou informelle. Par exemple, un conseiller en emploi qui travaille dans un organisme communautaire est une source relationnelle à l'intérieur d'une source formelle. Un forum d'échanges sur un site web est une source informelle dans laquelle il y a des sources humaines. Il faut néanmoins souligner que, comme plusieurs immigrants lisent les forums sans jamais interagir, ces sources humaines ne sont pas nécessairement « relationnelles » au sens strict. Il y a donc différentes façons de classifier les sources d'information.

### **Paysage, horizon et pratiques informationnelles**

Le concept de paysage informationnel désigne l'ensemble des sources d'information qui gravitent autour d'un individu. Or, « tout individu (consciemment en quête d'information ou non) peut se mouvoir dans ce paysage, mais ses dispositions personnelles et sa situation sociale font en sorte qu'il [n'] aperçoit forcément qu'une partie [des sources d'information] » (Gallant, Supeno et Atkin 2017, 19). Pour comprendre ce phénomène, il faut s'intéresser au concept d'horizon informationnel; c'est-à-dire l'ensemble des informations et des sources qu'un individu connaît et auxquelles il accorde de la crédibilité (Savolainen et Kari, 2004). Lorsqu'on tient compte du fait que les pratiques sont socialement situées, il est possible de comprendre pourquoi certaines sources sont jugées légitimes, alors que d'autres ne sont pas reconnues, bien qu'elles figurent dans le paysage informationnel d'une personne. Par surcroît, les pratiques informationnelles sont

l'« ensemble des gestes visant à se procurer de l'information » (Boubée 2011). Elles prennent des formes et des significations différentes selon les contextes et les individus (Gallant et al. 2017). En outre, des facteurs intrinsèques, comme les compétences et les connaissances de l'individu, et des facteurs extrinsèques, comme l'environnement social et l'accès à l'information, jouent un rôle déterminant dans le choix des sources d'information reconnues et utilisées pour répondre à ses besoins en information.

C'est donc avec une approche subjective que j'ai choisi d'aborder mon stage, de façon à contextualiser les pratiques informationnelles et, plus globalement, de comprendre comment se construit l'horizon informationnel chez les immigrants récents en quête d'insertion professionnelle au Québec. Or, nous avons vu que la littérature scientifique tend à démontrer que les immigrants récents semblent privilégier les sources informelles et relationnelles, indépendamment des connaissances et des compétences personnelles. Pour appréhender la légitimité accordée aux sources d'information, j'ai mobilisé la théorie des réseaux sociaux, ainsi que les concepts de liens forts et de liens faibles qui s'y rattachent.

## **Cadre théorique**

Un réseau social est un ensemble de relations, de nature et d'intensité diverses, entre un ensemble d'acteurs (Lemieux 1999, dans Forsé 2008). À l'intérieur de celui-ci, il est possible de différencier deux types de réseaux: le réseau de proximité et le réseau à liens faibles. Le réseau de proximité est l'ensemble des personnes avec qui un individu a des rapports fréquents et un lien fort. Il peut s'agir, par exemple, de membres de la famille immédiate, d'amis de longue date ou de proches collègues de travail. Le réseau à liens faibles est, pour sa part, l'ensemble des personnes avec qui l'individu a des échanges brefs ou peu fréquents. La relation est alors de faible intensité. Il peut s'agir de connaissances, de la famille éloignée, mais aussi de collègues de travail plus distants. Loin d'être automatiquement déduite de la nature du lien qui unit deux personnes (ex. parenté, amitié, etc.) l'intensité d'une relation se mesure par la combinaison de quatre facteurs : le temps passé ensemble, l'intensité émotionnelle, l'intimité et la réciprocité entre les individus (Saucier 2013).

Granovetter a développé une théorie bien connue au sujet de « la force des liens faibles » dans la diffusion de l'information à l'intérieur des réseaux sociaux. Cette théorie est particulièrement intéressante pour saisir l'influence des relations sur les pratiques informationnelles : les liens faibles deviennent importants lorsqu'ils permettent à l'individu d'intégrer de nouveaux réseaux et d'accéder à de nouvelles informations pertinentes (Granovetter 2006).

Ce sont les liens faibles, en tant que ponts reliant ces groupes, qui font passer l'information entre les différents cercles sociaux. Pour celui qui cherche un emploi, les liens faibles doivent donc être plus efficaces que les liens forts, puisqu'ils lui permettent de sortir du milieu étroit dans lequel il se trouve et d'accéder à des informations, vraisemblablement moins redondantes, dont disposent d'autres milieux. (Forsé 2008, 13)

En effet, la littérature scientifique tend à démontrer que se limiter à mobiliser les réseaux sociaux à liens forts pour s'insérer en emploi comporte son lot de risques, notamment pour les immigrants récents. Bien que mobiliser le réseau de proximité facilite l'établissement dans un nouveau pays, en apportant un soutien à la fois émotionnel et informationnel (Georges 2009), un réseau qui a un faible degré d'ouverture sur l'extérieur (Portes 1998) peut nuire à l'insertion professionnelle (Béji et Pellerin 2010), en ne donnant accès qu'à un nombre restreint d'emplois, qui sont souvent en-deçà des compétences de l'individu (Anglade 2010). À l'inverse, les réseaux sociaux composés de liens faibles sont peut-être moins utiles pour le soutien à l'établissement, mais ils donnent plus facilement accès au marché de l'emploi (Béji et Pellerin 2010; Zins, Beauchesne et ass. 2013), voire à du travail qui correspond aux qualifications professionnelles de la personne. La théorie de « la force des liens faibles » montre donc l'importance stratégique des liens faibles qui, en donnant accès à de nouvelles informations, favorisent notamment l'insertion dans un emploi spécialisé.

Pour Mercklé, la sociologie des réseaux sociaux consiste à « prendre pour objet d'étude non pas les attributs des individus (ex. âge, profession, etc.), mais les relations entre les individus, et les régularités qu'elles présentent, pour les décrire, rendre compte de leur formation, de leurs transformations, et analyser leurs effets sur les comportements individuels » (Mercklé 2004, 3). Ce point de vue est intéressant parce qu'il mobilise la notion d'intensité d'une relation pour comprendre la formation des réseaux sociaux, l'accès à d'autres réseaux et l'influence qu'elle peut

avoir sur le comportement individuel. Toutefois, à l'encontre de ce que suggère Mercklé, je crois que les attributs des individus doivent aussi être considérés pour comprendre la formation et l'évolution des réseaux sociaux, ainsi que l'influence du réseau social sur le comportement d'une personne. Il faut donc s'y intéresser, comme chercheur, tant en amont qu'en aval de nos observations sur la nature des relations. En amont, les caractéristiques individuelles influent sur la création de nouveaux liens : par exemple, être « immigrant récent » peut davantage favoriser la formation de liens avec des personnes qui partagent aussi cette caractéristique. Comme le suggère Mercklé, ce sont toutefois ces liens qui forment le réseau social et, dans le cas d'« immigrants récents », ce sont les liens de ressemblance qui mènent au développement d'un réseau social de similitude. En aval, il faut se pencher de nouveau sur les caractéristiques des membres du réseau, puisqu'elles ont une incidence sur le parcours d'un individu. En effet, le soutien des membres d'un réseau diffèrera selon les attributs de ces derniers. Par exemple, un individu qui a un réseau de proximité connecté au réseau professionnel trouvera probablement plus facilement un emploi qui correspond à son domaine d'intérêt, contrairement à celui dont le réseau de proximité n'est pas branché sur le réseau professionnel. Pour ces raisons, il semble important de considérer les caractéristiques des individus, en plus de la nature de ses relations, pour être en mesure d'observer de façon plus juste les processus de construction d'une relation, d'un réseau social et leurs effets possibles sur le parcours de vie d'un individu. Nous y reviendrons dans la section des résultats.

## **Méthodologie**

Le projet de recherche dans lequel s'inscrit mon stage s'est déroulé de janvier 2016 à janvier 2017. Les activités méthodologiques de mon stage recourent largement celles du projet plus vaste, puisque l'objectif de ma recherche visait à comprendre et à documenter les pratiques informationnelles de deux des trois sous-échantillons d'individus étudiés, soit les jeunes adultes immigrants, âgés entre 18 et 30 ans, et les adultes immigrants de plus de 30 ans<sup>23</sup>. Le rythme auquel se déroulait chacune des activités méthodologiques, ainsi que le moment où il était temps de passer à une seconde étape, ne dépendait donc pas seulement de moi, mais aussi de la cadence de chacun

---

<sup>2</sup> La ligne de séparation des « jeunes adultes » et des « adultes » a été établie à 30 ans, pour faire cohérence avec le Secrétariat à la Jeunesse qui établit la frontière entre « jeunes » et « adultes » à cet âge (SAJ 2016).

<sup>3</sup> Pour alléger le texte, les immigrants de moins de 30 ans sont identifiés par « jeunes adultes immigrants » et les immigrants de 30 ans et plus par « immigrants adultes ».



des membres de l'équipe de recherche. Intégrer un projet de recherche plus vaste m'a permis de participer à toutes les activités méthodologiques nécessaires au bon déroulement d'une étude scientifique, tout en conservant une envergure suffisamment modeste pour correspondre à un projet de maîtrise. C'est ainsi que j'ai contribué à la revue de littérature, à l'élaboration de la grille d'entretien, au recrutement, aux entrevues, à l'analyse des données et, enfin, à la rédaction du rapport final.

### **Revue de littérature**

En automne 2015, soit une session avant que le projet de recherche débute officiellement, j'ai réalisé une revue de littérature dans le cadre du cours *Lectures dirigées* (PRA8440), afin d'alimenter davantage mes connaissances scientifiques sur les pratiques informationnelles des immigrants récents. L'objectif était d'étudier les différentes perspectives théoriques sur le sujet, d'explorer les diverses définitions associées au concept de pratiques informationnelles - ainsi qu'aux autres concepts qui s'y rattachent - et de parcourir les études scientifiques internationales publiées jusqu'à présent. Cet exercice préparatoire concordait avec les objectifs du cours qui visent à acquérir « une meilleure compréhension de l'ensemble des cadres théoriques susceptibles d'être utilisés au moment de l'essai ainsi qu'à une connaissance des principales recherches empiriques existantes sur le sujet. » (UCS 2017). À cet effet, ma revue de littérature a alimenté l'écriture du document synthèse *Pratiques informationnelles dans l'intégration professionnelle des jeunes adultes et des immigrants*, remis au MTESS comme premier rapport d'étape, en mai 2016.

### **Grille d'entretien**

Nicole Gallant, chercheure principale du projet de recherche, a élaboré le premier canevas de la grille d'entretien. Ensuite, les cochercheurs et leurs assistants se sont réunis pour discuter de la grille et enrichir différents volets par de nouvelles questions. À la suite des premières entrevues, les assistants de recherche ont été invités à parler des difficultés rencontrées en lien avec le schéma d'entretien, ce qui a permis de réajuster certaines sections. Les grilles d'entretiens étaient constituées de deux grands volets : un entretien semi-dirigé classique et une visite commentée des sources en ligne.

L'entretien semi-dirigé classique est une technique de recueil d'informations qualitatives fréquemment utilisée en sciences sociales. Elle permet de rassembler des récits et des opinions de personnes interrogées (Euréval 2010), de saisir « leur compréhension d'une expérience particulière, leur vision du monde, en vue de les rendre explicites, de les comprendre en profondeur ou encore d'en apprendre davantage sur un objet donné » (Baribeau et Royer 2012, 26). Dans le cas du projet de recherche et de mon stage, la grille d'entretien abordait les grandes étapes du parcours de vie pour documenter les sources informationnelles consultées et réellement mobilisées lors de prises de décisions importantes, comme celle d'immigrer, de retourner à l'école, de déménager, de se marier ou encore d'avoir un enfant. L'objectif de mon stage étant de contextualiser les sources d'information liées à l'insertion professionnelle des immigrants récents, aborder les grandes étapes du parcours de vie me permettait de situer le choix des sources dans le contexte du parcours du participant.

Intégré à ce premier volet, le calendrier des parcours de vie est un outil méthodologique qui s'est avéré particulièrement utile pour obtenir une vue d'ensemble des événements importants dans les différentes sphères de vie de l'individu. En fait, le calendrier des parcours de vie est fréquemment utilisé dans l'analyse des trajectoires (Bidart et Charbonneau 2008; Gherghel 2013; Longo 2016). C'est un « outil sous forme de matrice [...] qui enregistre la date (l'année et le mois) de chaque transition par domaine de vie (familial, professionnel, éducationnel, résidentiel). » (Gherghel 2013, 15). Dans le cas qui nous concerne, le calendrier des parcours de vie proposait une chronologie inversée, c'est-à-dire qu'il débutait à la date de l'entrevue et reculait dans le temps pour couvrir les cinq dernières années. Les domaines de vie sur lesquels le participant était interrogé rassemblaient le lieu de résidence, la composition du ménage, la scolarité / la formation, l'emploi, les sources de revenu, les événements relationnels (ex. rencontre, rupture, enfant) et les autres événements (ex. voyage, santé, décès)<sup>4</sup>. La focale étant sur les stratégies d'insertion professionnelle, les colonnes de la scolarité / formation et de l'emploi étaient stratégiquement placées au centre du calendrier, pour les situer de façon efficace par rapport aux autres sphères de la vie. Par exemple, nous pouvions constater rapidement si un nouvel emploi avait occasionné un déménagement, ou encore s'il coïncidait avec la naissance d'un enfant. Dans tous les cas, il était possible d'observer si les

---

<sup>4</sup> Se référer à l'Annexe 1 pour visualiser le calendrier des parcours de vie utilisé dans le cadre du projet de recherche.

sources mobilisées pour satisfaire différents besoins en information étaient les mêmes, peu importe les changements survenus dans la vie du participant.

Le deuxième volet de l'entretien semi-dirigé était une visite commentée des sources en ligne, qui s'inspire d'une démarche méthodologique développée pour l'étude de l'utilisation de Facebook pendant le Printemps érable (Gallant et al. 2015). Cette portion de l'entretien se réalisait devant un ordinateur, puisqu'il s'agissait de visiter avec le participant les sites consultés et réellement mobilisés pour s'informer et/ou rechercher de l'emploi au Québec. Nous l'interrogeons alors sur les forces et faiblesses de chaque site. Cette visite commentée m'a permis de catégoriser les sites, comme source formelle ou informelle, et de rendre compte de leurs usages. Par exemple, le site de la Ville de Québec est une source formelle qui peut combler des besoins informationnels concernant l'emploi, les déplacements ou encore le logement. Le site d'*Emploi-Québec*, quant à lui, n'offre que des services en lien avec l'insertion en emploi.

Les deux volets de l'entretien se complétaient bien. Sous forme de discussion guidée, l'entretien classique permettait de situer socialement le parcours de vie, de fournir un regard global sur les moments importants de la vie de l'individu et de contextualiser les pratiques informationnelles, notamment celles qui sont liées à l'emploi. Quant à la visite commentée, elle permettait d'explorer les sources en ligne utilisées et réellement mobilisées dans la recherche d'emploi, en plus de connaître les forces et les faiblesses de chacune de ces sources, selon l'expérience vécue par le participant.

## **Entretiens**

Dans le cadre de ce projet de recherche, 48 entretiens ont été réalisés entre mai et septembre 2016. L'échantillon était composé de 16 jeunes adultes natifs du Québec, âgés entre 18 et 30 ans, et de 32 immigrants récents établis au Québec depuis moins de 5 ans, dont 16 jeunes adultes âgés entre 18 et 30 ans et 16 adultes de plus de 30 ans<sup>5</sup>.

---

<sup>5</sup> Dans le chapitre 3 qui porte sur les résultats de la recherche, l'origine de l'immigrant se trouve entre parenthèses, à la suite de son identifiant. Pour des raisons de confidentialité, mais aussi parce que plus de précisions ne serait pas utile à l'analyse, les origines sont regroupées par continent.

La sélection des répondants a été effectuée par « échantillonnage de type raisonné par quotas ». Au préalable, il s'agit de choisir des profils d'individus avec des caractéristiques spécifiques et, lors du recrutement, de chercher à repérer des personnes qui y correspondent. Ce processus de sélection « ne vise pas la représentativité statistique de la population étudiée, mais l'observation d'une diversité de situations possibles pouvant être pertinentes pour l'objet d'étude et la problématique du projet » (Gallant et al. 2015, 7). Dans notre projet de recherche, les répondants étaient sélectionnés selon la région d'habitation (Québec, Sherbrooke, Montréal et en périphérie des grands centres) et le genre (parité entre les sexes). De plus, pour les immigrants, les variables du lieu de naissance (répartition égale dans chacun des cinq continents) et celle du statut d'immigrant (résidents permanents de la catégorie des travailleurs qualifiés, immigrants arrivés initialement avec un permis d'études ou un permis de travail temporaire) étaient aussi des caractéristiques prédéterminées. La majorité des répondants habitaient dans les grandes villes et, dans le cas des immigrants, étaient des résidents permanents issus de la catégorie des travailleurs qualifiés. Nous avons également choisi d'interroger quelques individus habitant en région et des immigrants arrivés au Québec avec un statut différent de celui de travailleur qualifié, afin de s'assurer d'avoir une diversité de situations possibles.

À des fins de recrutement, nous avons tout d'abord sollicité les membres de notre réseau social qui étaient les plus susceptibles de pouvoir nous aider. Dans mon cas, des amis travaillant dans des organismes communautaires et des institutions scolaires ont épinglé notre lettre de sollicitation sur un babillard dans leurs lieux de travail, ce qui nous a permis de recruter quelques candidats. Des collègues de travail ont aussi fait le pont entre l'équipe de recherche et des professionnels travaillant au sein d'institutions spécialisées dans la formation et l'emploi, ce qui a donné une certaine visibilité à notre projet. En ligne, nous avons publié une affiche de recrutement sur les sites web *Kijiji* et *Craiglist*, ainsi que sur nos pages personnelles *Facebook*, ce qui a permis de recruter d'autres répondants.

Dans le cadre de mon stage, j'ai effectué 11 des 48 entretiens prévus dans ce projet de recherche, dont 8 à Québec, 2 à Montréal et 1 en région. J'ai interrogé des individus de chacun des trois sous-échantillons étudiés, soit 4 adultes immigrants, 3 jeunes adultes immigrants et 4 jeunes adultes natifs du Québec. Bien que mon stage visait l'étude des pratiques informationnelles des

immigrants, le fait d'interroger également des jeunes adultes natifs m'a permis de mieux comprendre et de comparer les pratiques informationnelles des trois sous-échantillons. J'ai ensuite croisé des données entre des répondants qui ont le même statut socio-économique, mais qui relèvent de sous-échantillons différents. Ces analyses ont été complétées par un examen plus sommaire des entrevues réalisées par mes collègues.

### **Synthèse et analyse des résultats**

Pour faciliter l'analyse des résultats, les intervieweurs devaient compléter un feuillet synthèse après chaque entrevue. Ce feuillet se divisait en différentes sections : un tableau signalétique; un tableau du résumé des parcours; les principales difficultés rencontrées; un bilan des stratégies d'insertion professionnelle; un résumé des sources consultées (horizon informationnel); et le rapport à l'État et à la vie professionnelle.

Pour m'aider à mieux comprendre et à documenter les sources mobilisées lors d'évènements importants, j'ai pris l'initiative d'ajouter au « Tableau du résumé des parcours » une colonne que j'ai appelée *Sources*. Cette colonne me permettait de connaître en un coup d'œil la source mobilisée lors d'un besoin informationnel. Je pouvais alors voir le(s) type(s) de source(s) mobilisée(s) dans chacune des sphères de vie et observer d'éventuelles régularités, ou non. Par exemple, il était possible d'observer qu'un répondant mobilise les sources gouvernementales en ligne, tant pour la migration (via le site web du *Ministère de l'Immigration, Diversité et Inclusion du Québec*), que pour la formation et l'emploi (via le site *Emploi-Québec* et *IMT en ligne*). Pour comprendre ces préférences, la section sur les « Principales difficultés rencontrées » et celle du « Rapport à l'État et à la vie professionnelle » pouvaient être de bonnes références. Les données qui s'y trouvaient pouvaient indiquer, par exemple, qu'une préférence pour les sources formelles s'expliquait par l'absence d'un réseau social sur place ou encore à une confiance accrue envers les sources étatiques. Cette première analyse verticale, c'est-à-dire par répondant, a servi d'outil de référence pour l'analyse transversale.

Une première analyse transversale a été réalisée pour chaque sous-échantillon par Eddy Supeno. À la suite de ses analyses, je me suis intéressée aux sources mobilisées par l'ensemble des répondants.

Après avoir vérifié s'il y avait des constances pour un même sous-échantillon, j'ai voulu observer si des récurrences se dégagent entre les différents sous-groupes. J'ai alors comparé les sources mobilisées pour l'insertion en emploi entre des répondants au profil socio-économique similaire, mais qui ne sont pas du même sous-échantillon. Le chapitre 3 de mon essai fait état des résultats de ces analyses.

En somme, inscrire mon stage à l'intérieur d'un projet de recherche plus large s'est avéré particulièrement enrichissant. Être accompagnée de chercheurs chevronnés dans les différentes activités méthodologiques me permettait de bénéficier de leurs savoirs scientifiques. Même les discussions qu'ils avaient entre eux, par exemple sur la pertinence des questions dans la grille d'entretien, ont enrichi mes connaissances sur les différents procédés menant à l'élaboration d'un projet de recherche. Par ailleurs, les synthèses globales faites par Eddy Supeno ont nourri ma réflexion théorique sur les pratiques informationnelles et alimenté mes propres analyses transversales.

## CHAPITRE 3 : AU COEUR DE L'HORIZON INFORMATIONNEL

Le réseau social, Internet et les organismes d'aide à l'emploi sont au cœur de l'horizon informationnel de nos répondants, qu'ils soient immigrants ou jeunes adultes natifs. Dans les pages suivantes, nous verrons que leurs pratiques informationnelles sont largement orientées vers ces trois grands types de sources. Pour le démontrer, je présenterai tout d'abord les différentes formes de proximité du réseau social à l'intérieur desquelles les proches contribuent, à différents degrés, au soutien à l'établissement et/ou à l'information en emploi. L'accent sera principalement mis sur les deux sous-populations d'immigrants. Ensuite, nous verrons comment ces formes de proximité se reflètent en ligne. J'exposerai, en plus, différentes stratégies de recherche de soutien en ligne pour les répondants dont le réseau social ne peut les supporter dans leurs démarches d'immigration ou dans leurs recherches d'emplois au Québec. Des exemples des trois sous-populations seront alors utilisés. Finalement, je présenterai les différents profils des répondants qui utilisent – ou ont utilisé – les services offerts par les organismes d'aide à l'emploi. En somme, je souhaite démontrer que la mobilisation de ces trois sources de soutien se fait à différentes intensités, qui dépendent en grande partie de la connaissance du marché du travail au Québec et du niveau de scolarité du répondant.

### Réseau social

Tel que nous l'avons expliqué au chapitre 2, le réseau social se compose généralement d'un réseau à liens forts (l'ensemble des personnes avec qui un individu a des rapports fréquents, une relation de confiance ou de proximité), d'un réseau à liens faibles (l'ensemble des personnes avec qui l'individu a des échanges brefs et/ou peu significatifs) et, particulièrement chez les individus qui étudient ou ont étudié au Québec, d'un réseau professionnel. En concordance avec la littérature scientifique (Chatman 1996; Spink et Cole 2001; George et Chaze 2009; Béji et Pellerin 2010; Oh *et al.* 2014; Pellerin 2013; Supeno 2016; Zins Beuchesne et ass. 2013), les résultats de nos analyses tendent à démontrer que le réseau social à liens forts est prédominant dans l'horizon informationnel de l'individu, indépendamment de la connaissance du marché du travail au Québec et du niveau de scolarité. En plus d'être une source importante de soutien à l'établissement pour les immigrants récents (validations, encouragements, conseils, etc.), le réseau social est mobilisé

pour obtenir de l'information sur l'emploi, la formation, l'immigration et/ou l'intégration sociale. À cet effet, trois quarts des répondants immigrants de notre étude ont souligné l'importance du réseau social à liens forts dans les différentes sphères de leur vie, que ces liens soient de proximité affective ou de similitude.

### **Les formes de proximité**

Les liens de proximité affective unissent les proches, généralement les membres d'une même famille, le couple ou encore les amis. Un réseau social dont la proximité est d'ordre affectif peut se concentrer géographiquement, mais aussi être dispersé. Les liens de proximité liée à la similitude, quant à eux, réunissent des individus qui ont des caractéristiques communes, comme celles d'être « futurs immigrants », « immigrants récents » ou encore « étudiants » d'une même cohorte. Cette proximité peut se situer dans un espace tangible, comme l'école ou l'église, mais aussi dans un espace virtuel, notamment dans les médias sociaux. Les liens de proximité liée à la similitude peuvent devenir, avec le temps, des liens de proximité affective.

#### *La proximité à la fois affective et géographique*

Dans notre corpus, la participation du réseau social à l'intérieur des différentes sphères de vie d'un individu semble être plus significative lorsqu'il y a une proximité affective et géographique. Dans ces cas, les membres avec qui l'individu entretient un lien fort jouent un rôle important, car ils peuvent être à la fois une source de soutien à l'établissement et à l'information. Lorsqu'ils ne peuvent soutenir directement le nouvel arrivant, ils vont parfois agir à titre d'intermédiaire entre l'immigrant et une source de soutien qu'ils connaissent. En faisant ainsi le pont entre deux individus, ils occasionnent alors une nouvelle rencontre qui n'aurait probablement pas été possible autrement.

Un exemple de soutien direct à l'établissement et à l'information est celui d'un jeune adulte immigrant (Asie méridionale) venu s'installer à Montréal pour le travail. Son oncle, déjà établi au Québec, l'a tout d'abord informé sur la vie au Canada, puis hébergé lors des premiers mois en terre d'accueil. Il l'a de plus engagé dans son entreprise, le temps qu'il se trouve un emploi dans son



domaine d'étude. Un second exemple, cette fois-ci de soutien intermédiaire, est celui d'un immigrant adulte dont la sœur avec qui il habitait en Amérique du Sud lui a trouvé une chambre au Québec avant même son arrivée, via une amie immigrée à Québec. Cette dernière, qui connaissait très bien le processus administratif d'immigration, fut une source importante de soutien à l'établissement. Quelques semaines après son arrivée, l'homme a obtenu son premier emploi au Québec par un ami rencontré dans ses cours de francisation, qui l'a mis en relation avec son ancien employeur.

Pour les immigrants récents qui ont participé à notre étude, les liens forts de type affectif – et les liens faibles consolidés par ces liens forts – semblent se caractériser par une contribution significative dans plusieurs sphères de vie. Par exemple, être hébergé et nourri par un membre de la famille permet au nouvel arrivant de se concentrer sur la recherche d'un emploi qui correspond à ses compétences, contrairement à une personne qui immigré sans réseau social sur place et qui doit tout d'abord se trouver un logement et un emploi de subsistance. Ainsi, un réseau social avec une proximité affective et géographique pourrait avoir une influence considérable sur la priorité qu'un individu accorde à ses différents besoins.

#### *La proximité affective mais non géographique*

Lorsque le réseau social affectif est éloigné sur le plan géographique, sa participation semble être moins significative dans les différentes sphères de la vie de l'immigrant, du moins dans notre corpus. Toutefois, il semble que les proches avec qui l'individu entretient des liens forts demeurent une source de soutien, à l'exception de quelques cas rencontrés, où le choix d'immigrer a engendré des conflits avec les proches restés dans le pays d'origine.

#### *La présence de soutien*

Dans les cas d'éloignement géographique, et bien que le rôle de soutien soit souhaité par les proches, il arrive qu'il soit inadapté à la réalité du Québec. En effet, nous avons rencontré un jeune adulte immigrant (Europe occidentale) qui dit être épaulé par sa famille immédiate lorsqu'il parle de ses difficultés au travail, mais dont les conseils qui lui sont donnés ne sont pas ajustés à la réalité du marché du travail au Québec. C'est aussi le cas d'un immigrant adulte (Asie orientale), dont les

parents restés dans le pays d'origine lui apportent un fort soutien émotionnel, bien qu'ils ne comprennent pas son choix de prioriser sa nouvelle vie familiale au détriment de sa vie professionnelle.

L'immigration peut ainsi créer des situations d'incompréhension culturelle entre les proches éloignés. Toutefois, même lorsque les immigrants considèrent l'apport informationnel des proches peu pertinent, ils demeurent des référents forts pour des prises de décision, comme celles liées à l'établissement (ex. quitter Montréal pour aller s'installer à Québec) ou encore à l'emploi (ex. une réorientation professionnelle).

### ***L'absence de soutien***

À l'inverse du soutien que peuvent procurer les proches restés dans le pays d'origine, l'absence de support est mentionnée par quelques répondants immigrants. Par exemple, une immigrante adulte (Afrique centrale) indique avoir perdu plusieurs amis proches lorsqu'elle a décidé d'immigrer. De même, une jeune adulte immigrante (Europe occidentale) dit avoir perdu plusieurs amis, en plus de ne pas avoir parlé à son père pendant près d'un an à la suite de son départ.

C'est dans ces situations que le réseau social développé au Québec peut devenir une importante source de soutien pour ces immigrants. Et c'est notamment dans ce contexte que les liens faibles peuvent devenir des liens forts. Par exemple, une immigrante adulte (Amérique du Sud) est entrée en contact, avant de partir, avec un blogueur immigrant originaire du même pays qu'elle, pour s'informer sur la vie à Québec, tant au niveau de l'établissement que du marché de l'emploi. Les deux individus se sont liés d'amitié et le blogueur, avec sa conjointe, a hébergé la dame et sa famille lors de sa première visite à Québec, puis lors de leurs premières semaines en tant qu'immigrants. Ils les ont aidés à trouver un logement et le blogueur a soutenu son mari dans son insertion en emploi. Pour cette immigrante, ce couple fait aujourd'hui partie de son réseau social à liens forts : « *C'est un frère et une sœur qui font ça. [...] Ils sont là pour moi et je suis là pour eux* ». En somme, même lorsqu'un lien est d'abord fondé sur un besoin d'information, il peut évoluer vers une grande amitié.

### *La proximité fondée sur la similitude*

Pour la proximité fondée sur la similitude, la relation tend à se créer dans des espaces de socialisation. Un changement significatif comme celui d'immigrer, de débiter des cours de francisation, une nouvelle formation ou encore un nouveau travail, favorise les nouvelles rencontres avec des personnes qui ont des caractéristiques communes et qui sont susceptibles de jouer un rôle de soutien dans les différentes sphères de vie de l'individu. Ce type de proximité rappelle l'importance de tenir compte des caractéristiques des individus, en plus de la nature des relations (tel que présenté par Mercklé), pour mieux comprendre le processus de construction d'une relation et ses effets sur les parcours de vie.

### *Les cours de francisation*

Pour les immigrants ayant un réseau social local limité ou absent au moment de leur arrivée, les cours de francisation semblent être propices à la création de nouveaux liens et à la formation de réseaux sociaux fondés sur la similitude. Dans notre corpus, trois immigrants récents ont mentionné avoir établi des relations d'amitié dans ce cadre. Au fil du temps, ces amis sont devenus de véritables sources informationnelles et d'importants soutiens à l'établissement, au point de former aujourd'hui un véritable réseau social à liens forts: « *On s'est fait vraiment une petite famille. On se rencontre, on fête les anniversaires de tout le monde. [...] Tout le monde est au courant que mon entreprise va fermer, que je suis à la recherche d'emploi* ».

### *L'église*

Pour certains, l'église peut aussi être un lieu de rassemblement propice à la création de nouveaux liens et à la réception de nouvelles informations. Une immigrante adulte (Amérique du Sud) fréquente ainsi son église pour écouter une messe en portugais présentée par un prêtre, mais aussi pour discuter avec des membres de sa communauté d'origine qui s'y rejoignent un dimanche sur deux. C'est aussi une source d'information importante, puisque c'est par le biais de son église qu'elle a été informée de l'existence d'un organisme communautaire où elle pouvait faire du bénévolat. L'église est ainsi un lieu qui lui a permis d'agrandir son réseau social, mais aussi, indirectement, d'acquérir de l'expérience québécoise par le bénévolat.

### *Les institutions scolaires*

Suivre un programme de formation peut également favoriser la création de liens significatifs avec des personnes susceptibles de devenir des sources d'information et de soutiens importants.

Dans notre corpus, 10 jeunes adultes immigrants (sur 14), ont étudié ou étudiaient dans un programme d'études (autre que la francisation) au Québec au moment de la recherche. Plusieurs d'entre eux ont établi des relations significatives dans un contexte de formation postsecondaire. Ces relations les ont aidés à intégrer le marché du travail dans leur domaine. Par exemple, un jeune adulte immigrant (Europe occidentale) a obtenu son premier emploi spécialisé grâce à son réseau d'amis formé au Cégep. En fait, ses amis l'ont aidé non seulement pour son insertion professionnelle, mais ils ont aussi été un soutien significatif dans son intégration sociale à Montréal, et plus largement : « J'ai une amie ici [rencontrée au Cégep] que je considère un peu comme ma famille. [...] Pour ce qu'est, tout ce qui se rapproche un peu plus proche de ma famille, c'est ma meilleure amie ici. Donc c'est souvent à elle que, dès que j'ai besoin d'un conseil, je demande. »

De même, pour une jeune adulte immigrante (Amérique centrale), le fait que son processus d'immigration ait été précédé par des séjours au Québec comme étudiante lui a permis de construire progressivement son réseau social et informationnel. C'est au Cégep qu'elle a rencontré son conjoint, lequel a été une source importante de soutien pour son intégration sociale. En ce qui concerne la formation, le milieu universitaire lui a permis non seulement de bien connaître les ressources d'aide disponibles à Sherbrooke, mais aussi de faire du bénévolat au sein de différents organismes communautaires liés à son domaine d'étude et ainsi créer des liens significatifs avec l'équipe de travail en place, ce qui lui a permis, à terme, d'y obtenir un emploi.

La formation d'un réseau social n'est toutefois pas toujours facile pour les jeunes adultes qui quittent leur réseau social de proximité affective pour étudier à l'étranger. Par exemple, une jeune adulte immigrante (Afrique de l'Ouest) indique en entretien que l'écart culturel en matière relationnelle, entre son pays d'origine et le Québec, aurait freiné son intégration sociale et professionnelle. C'est donc via la professeure pour laquelle elle travaille comme assistante de recherche qu'elle est tenue informée des projets de recherche potentiels et alimentée en matière d'information sur l'insertion en emploi dans son domaine.

Ainsi, la plupart des jeunes adultes immigrants de notre corpus qui étudient – ou ont étudié – au Québec développent un réseau social de proximité fondé sur la similitude au cours de leur formation, lequel semble faciliter leur insertion, tant sociale que professionnelle. Pour ceux qui n'étudient pas – ou n'ont pas étudié au Québec –, le réseau social de similitude reste tout de même une source importante de soutien à l'établissement. Toutefois, comme il n'est souvent pas composé d'un réseau professionnel, le soutien à l'information en lien avec un emploi qualifié est plutôt rare. C'est ce que nous verrons plus explicitement dans la prochaine section.

### **Le soutien du réseau social dans la sphère de vie du travail**

Le réseau social, en tant que source de soutien pour l'insertion en emploi, a été mentionné par les répondants provenant des trois sous-échantillons. Concrètement, cette contribution à l'insertion en emploi se fait principalement en facilitant l'accès à des emplois non spécialisés, qui sont souvent aussi la première expérience du marché du travail québécois. Dans tous les cas que nous avons recensés, la proximité, qu'elle soit affective ou fondée sur la similitude, est géographique. Deux types de modèle ont été répertoriés lors de l'analyse : lorsque les membres du réseau social à liens forts agissent directement comme employeur ou lorsqu'ils agissent comme intermédiaire vers les employeurs.

#### ***Agir à titre d'employeur***

Nous avons rencontré trois cas où des proches agissent directement comme employeur; cette situation se présente chez des répondants immigrants, des deux tranches d'âge, mais pour aucun jeune adulte natif de notre corpus (ce qui ne signifie évidemment pas que cette situation n'existe pas). Dans le cadre de notre projet, il s'agit de trois immigrants embauchés dans l'entreprise d'un membre du réseau social; dans deux cas, cet employeur était déjà établi au Québec avant l'arrivée de l'immigrant, et dans l'autre cas, l'arrivée s'est faite simultanément.

Il y a tout d'abord ce jeune adulte immigrant (Asie méridionale), dont nous avons discuté plus tôt, qui a été embauché dans l'épicerie de son oncle déjà établi, le temps de s'installer à Montréal et de chercher un emploi dans son domaine. De même, un adulte immigrant (Asie orientale) a travaillé dans les dépanneurs de ses amis de la communauté chinoise qui sont arrivés avant lui au Québec,

en attendant de trouver un travail spécialisé. Pour un jeune adulte immigrant (Afrique occidentale) qui a immigré au Québec avec sa famille, l'ouverture du salon de coiffure de sa mère lui a permis de concilier le travail et les études, en vue d'obtenir son diplôme d'études secondaires. Nous remarquons donc :

[qu'] un immigrant entrepreneur qui embauche un nouvel arrivant joue ainsi un rôle important dans l'insertion de celui-ci, car en plus de fournir du travail et un revenu, il lui permet de se concentrer sur d'autres projets, comme la poursuite des études ou la recherche d'un travail spécialisé (Gallant et al. 2017, 82).

### *Agir à titre d'intermédiaire*

Les membres du réseau social à liens forts peuvent aussi faire le pont entre une personne qui cherche du travail et quelqu'un susceptible de l'embaucher. Ce type de mise en relation est particulièrement utile dans le cas d'emplois non spécialisés, car elles mènent à des premières expériences sur le marché du travail, un atout important tant pour les natifs du Québec que pour les nouveaux arrivants qui n'ont pas encore d'expérience canadienne.

Des répondants de nos trois sous-échantillons ont sollicité leur réseau social pour un premier emploi non spécialisé. Une jeune adulte native a obtenu son premier emploi non spécialisé dans une épicerie où sa mère travaillait déjà, alors qu'une jeune adulte immigrante (Europe occidentale) a décroché son premier travail non spécialisé dans une entreprise ferroviaire où travaillait sa mère. Pour cette dernière, ce premier emploi a d'ailleurs conduit à sa première expérience de travail spécialisé, puisqu'elle a ensuite obtenu dans cette entreprise un stage en lien avec ses études. Dans le cas d'un immigrant adulte (Amérique du sud) qui souhaitait s'insérer rapidement en emploi au Québec pour apprendre le français, un ami rencontré dans le cadre du cours de francisation l'a mis en contact avec un ancien employeur, dans une chaîne de restauration rapide. Le nouvel immigrant – tout comme sa conjointe – ont ainsi obtenu un premier emploi non spécialisé, qui leur a permis de se familiariser davantage avec la langue française :

[...] je sens que j'ai appris plus la langue en travaillant qu'à la francisation. Parce qu'en premier [dans le cours de francisation] beaucoup d'immigrants, puis on apprenait les erreurs

des autres, fait que si ça avait été un milieu, mettons apprendre la langue avec des Québécois [sic], sous forme de cours, je sais pas, ou en milieu de travail, ça aurait été plus facile.

À l'inverse de ces cas, nous avons rencontré un autre immigrant adulte (Asie orientale) qui souhaitait initialement travailler dans l'industrie minière, mais qui est finalement devenu propriétaire de dépanneur. L'éloignement de son objectif de départ a été occasionné par divers facteurs convergents, notamment, d'une part, sa proximité à la fois affective et de similitude avec un réseau social composé d'amis de la même origine qui étaient tous propriétaires de dépanneurs, et, d'autre part, l'abandon de ses études dû à sa difficulté d'apprentissage de la langue française.

Ainsi, le réseau social composé de liens forts peut jouer un rôle significatif dans la trajectoire professionnelle de l'individu. Il semble faciliter l'obtention d'emplois non spécialisés, tel que développé dans la théorie des liens forts de Granovetter, mais peut ensuite favoriser l'intégration dans un emploi plus près de ses compétences ou de sa formation. Cependant, et tel que démontré par le dernier exemple, le réseau social à liens forts peut aussi cloisonner l'individu dans des emplois en-deçà de ses compétences et limiter ensuite les possibilités d'insertion professionnelle.

En somme, les membres du réseau social avec lesquels un immigrant récent entretient des liens de proximité sont des sources de soutien, tant à l'établissement qu'à l'information, qui peuvent influencer sa trajectoire en emploi. En revanche, il arrive que la personne ne puisse pas s'appuyer sur son réseau social, notamment lorsque les membres qui le composent n'ont pas les connaissances nécessaires pour le soutenir, ou tout simplement parce qu'elle n'a pas de réseau social. Ceci est particulièrement le cas chez les immigrants récents qui n'étudient pas, ou n'ont pas étudié, au Québec : les membres du réseau social de proximité affective semblent plutôt diriger le nouvel arrivant vers des emplois en-deçà de ses compétences, alors que les membres du réseau de similitude, souvent composé d'immigrants récents, ont très peu de contacts en dehors de ce réseau et ne connaissent pratiquement pas le marché du travail au Québec. Le réseau social à liens faibles et le réseau professionnel ne font donc que très rarement partie du réseau social global pour ces individus. Ainsi, pour contrer ces barrières à l'emploi et combler leurs besoins informationnels, nous remarquons que les immigrants récents mobilisent d'autres sources d'information, principalement Internet et les organismes publics ou communautaires d'aide à l'emploi. Quant aux

individus qui ont un réseau social qui les soutiennent, Internet et les organismes d'aide à l'emploi sont des sources qui peuvent être utilisées en parallèle, ou de façon complémentaire.

## **Internet**

Notre recherche a montré que, non seulement Internet est un outil fréquemment utilisé pour communiquer avec le réseau social, mais qu'il est en plus employé pour s'informer sur l'immigration, l'emploi et la formation au Québec. En effet, tous les répondants que nous avons rencontrés disent utiliser Internet à des fins informationnelles. Ils le font toutefois de manières diverses, en fonction de leurs besoins, de leurs compétences numériques et de leurs connaissances personnelles, ainsi que de la légitimité qu'ils accordent aux sources qu'ils connaissent.

### **Se préparer à immigrer au Québec**

Dès le début du processus migratoire, un lot de besoins informationnels émerge et nécessite la mobilisation de diverses sources d'information. À preuve, Internet a été mobilisé par tous nos répondants immigrants pour s'informer sur des questions liées à l'établissement et/ou à l'employabilité. La légitimité accordée aux différentes sources en ligne semble toutefois dépendre, en grande partie, du niveau de scolarité du participant.

Parmi les sources informelles – blogues, forums et groupes *Facebook* – on trouve des sites web qui réunissent des immigrants, ou futurs immigrants, qui échangent des informations sur l'immigration. Ces sites informels fournissent de l'information précise et individualisée qu'il n'est généralement pas possible d'obtenir avec les sites gouvernementaux (Béji et Pellerin 2010; Zins Beuchesne et ass. 2013). En effet, ce sont ces informations pratiques, ces conseils en matière d'immigration et ces récits de vie qui font de ces sites des sources considérées, car elles permettent à l'immigrant de se transposer dans l'expérience racontée et d'imaginer de façon parfois concrète son avenir au sein de la société d'accueil (Gallant, Supeno et Atkin 2016).

Toutefois, dans notre étude, des adultes immigrants hautement qualifiés ont partagé leurs réticences face aux informations qui circulent dans ces sites, préférant s'informer à travers des sources



formelles. De plus, deux jeunes adultes immigrants qualifiés disent être prudents face à l'information qui y circule, bien qu'ils restent actifs dans les forums en ligne : en plus de s'y informer, ils corrigent les informations erronées qu'ils trouvent dans les différentes discussions. Une jeune adulte immigrante (Europe occidentale) va jusqu'à encourager les futurs immigrants à contacter directement les institutions gouvernementales, jugeant que ce sont elles qui détiennent l'information la plus légitime :

des gens viennent nous voir en privé ou sur Facebook puis nous demandent de l'aide. [...] on essaye de les aider comme au maximum quand ils posent des questions ou des fois ils viennent nous parler [...] "Appelle l'Immigration parce que peu importe le, les informations les plus sûres c'est si tu les appelles".

Dans la section précédente, nous avons vu que les relations sociales, qu'elles soient de proximité affective ou centrée sur la similitude, sont d'importants soutiens dans la recherche d'informations. En ligne, les pratiques informationnelles visant à mobiliser le savoir expérientiel, par exemple d'un parent déjà sur place ou d'un autre immigrant établi, sont aussi importantes. Ainsi, la prédilection pour les sources relationnelles paraît considérable pour les immigrants, qu'elles soient disponibles hors ligne ou en ligne. Il est toutefois intéressant de souligner que plusieurs répondants – notamment les travailleurs qualifiés – adoptent un regard critique face au savoir expérientiel en provenance d'immigrants qu'ils ne connaissent pas.

### **Rechercher de l'emploi**

Rechercher de l'emploi à l'aide d'Internet est une pratique commune autant pour les jeunes adultes natifs que les immigrants récents. En effet, à l'exception d'une jeune adulte native, tous les répondants que nous avons interrogés ont déjà recherché, ou cherchent présentement du travail par Internet. Les sources qu'ils sollicitent pour obtenir de ce type d'information peuvent être des sites formels généraux, des sites formels spécialisés et/ou des sites informels, tel *Facebook*. Il semble toutefois que plus un individu cherche un emploi spécialisé, plus l'information se trouve à l'intérieur d'une source dont l'accès est restreint, comme par exemple des groupes fermés de

cohortes d'étudiants sur *Facebook*. Cela complexifie davantage l'insertion en emploi des immigrants qualifiés qui n'ont pas accès à ces groupes de soutien à l'information spécialisée.

### *Les sites formels généraux*

Les sites formels généraux affichent essentiellement des emplois qui demandent peu ou pas de scolarité et où l'offre est importante (ex. serveur, vendeur dans les magasins de grandes surfaces). Ces sites peuvent être administrés par le gouvernement provincial, comme c'est le cas pour *Emploi-Québec*, ou par des firmes privées, comme pour *Jobboom* ou *Monster.ca*. Dans notre étude, des répondants de tous nos sous-échantillons, qu'ils soient diplômés ou non, naviguent sur des sites web d'emplois généraux. Cependant, la fréquence d'utilisation semble diminuer à mesure que la recherche d'emploi se spécialise. En d'autres termes, plus un individu est qualifié, plus il cherche un emploi spécifique et moins il se tourne vers les sites web non spécialisés.

Chez les jeunes adultes peu scolarisés de notre corpus, soit les étudiants qui n'ont pas encore obtenu un diplôme d'études secondaires, une équivalence du diplôme secondaire, ou encore pour les jeunes adultes qui ont interrompu leurs études secondaires, le site d'Emploi-Québec semble être une source formelle privilégiée. C'est le cas d'une jeune adulte immigrante (Afrique de l'Ouest) aux études secondaires, qui privilégie le site web d'Emploi-Québec pour ses recherches d'emploi de subsistance. Pour un jeune adulte ayant interrompu ses études secondaires au moment de l'entretien, le site *Emploi-Québec* fait aussi partie de ses sources privilégiées, tout comme une jeune adulte dans la même situation, qui le considère comme une source informationnelle des plus pertinentes pour trouver de l'emploi dans le domaine manufacturier. De plus, pour un autre jeune adulte immigrant (Afrique de l'Ouest) encore aux études secondaires, *Emploi-Québec* serait le site qu'il privilégierait s'il cherchait de l'emploi. Cette source semble donc représenter le site web généraliste par excellence en matière de recherche d'emploi chez les jeunes adultes peu scolarisés, qu'ils soient natifs ou immigrants récents.

Chez les jeunes adultes qui ont un diplôme d'études collégiales du Québec, le site web d'Emploi-Québec fait aussi partie des sources utilisées pour de la recherche d'emplois. Toutefois, il semble que leur horizon informationnel tend à être plus diversifié, car ils consultent aussi des sites web qui

publient des emplois en lien avec leur domaine d'étude. C'est le cas, par exemple, de trois jeunes adultes diplômés – natifs ou immigrants – qui naviguent à la fois sur les sites web spécialisés et non spécialisés lorsqu'ils cherchent de l'emploi dans leur domaine. Pour ces jeunes adultes diplômés, le site d'Emploi-Québec peut aussi servir à trouver un emploi de subsistance en attendant de se placer dans leur domaine ou encore pour chercher un deuxième emploi qui n'est pas spécialisé. Dans cette perspective, le côté généraliste d'Emploi-Québec semble donc assez bien répondre aux attentes de ces jeunes adultes chercheurs d'emploi.

Cependant, chez les jeunes adultes et les adultes immigrants hautement scolarisés, le site d'Emploi-Québec ne semble plus être considéré comme une source formelle pertinente pour la recherche d'emploi. Selon nos résultats, leurs pratiques informationnelles sont plutôt axées vers des sites spécialisés, mais aussi directement sur le site web des entreprises. C'est par exemple le cas d'une jeune adulte native diplômée d'une université au Québec qui a déjà considéré *Emploi-Québec* comme une source formelle privilégiée. Toutefois, depuis qu'elle est diplômée en enseignement, ses pratiques informationnelles sur l'emploi se concentrent sur des sites qui publient spécifiquement des offres d'emploi dans son domaine.

En somme, les individus qui naviguent sur les sites d'emplois non spécialisés, et particulièrement sur *Emploi-Québec*, en sont satisfaits dans la mesure où ils cherchent un travail qui ne demande pas un haut niveau de scolarité. En revanche, nous avons vu que les pratiques informationnelles de ceux qui cherchent un emploi spécialisé sont plus axées vers des sites web spécifiques, puisqu'ils fournissent des offres d'emploi davantage à la hauteur de leurs qualifications.

#### *Les sites web spécialisés*

Les individus qui cherchent de l'emploi dans leur domaine de spécialisation et qui utilisent principalement les sites web spécialisés sont des travailleurs diplômés, du Québec ou de l'étranger, pour nos trois sous-échantillons. Les façons de chercher de l'emploi spécialisé sur Internet vont toutefois varier d'un travailleur qualifié à l'autre.

La pratique la plus fréquente consiste à aller directement sur les sites web qui publient des offres d'emplois spécifiques à un domaine précis. C'est le cas d'un jeune adulte graphiste, immigrant et diplômé au Québec, qui cherche des emplois dans son domaine via *Infopresse Job*, un site d'emplois en communication. Un autre exemple est celui d'une jeune adulte native, technicienne en travail social, qui regarde les postes disponibles sur la page de recherche d'emploi des établissements du réseau de la santé et des services sociaux de sa région. Plus largement, pour une autre jeune adulte native diplômée, le Service de placement en ligne de l'Université Laval (SPLA) constitue une source tellement importante dans son horizon informationnel, qu'elle n'utilise que très peu les autres sources d'emplois. Pour les répondants qui trouvent une offre d'emploi intéressante via ces sites web spécialisés, il semble que la tendance soit de visiter le site web de l'entreprise pour ajuster leur curriculum vitae et leur lettre de présentation selon les valeurs de l'employeur potentiel.

Une autre pratique pour rechercher de l'emploi spécialisé est de cibler les entreprises correspondant à ses intérêts et de visiter leur site web pour s'informer des postes disponibles. C'est le cas d'une adulte immigrante (Amérique du Sud), qui veut intégrer le programme de Qualification en pharmacie de l'Université de Montréal et qui cherche, en attendant, des emplois dans son domaine sur le site web de l'Institut national d'excellence en santé et en services sociaux, parce que certains postes en recherche n'exigent pas un numéro d'ordre des pharmaciens du Québec. Pour un adulte immigrant (Amérique du Sud) dont l'entreprise allait fermer ses portes quelques mois après l'entrevue, sa stratégie fut de cibler des entreprises dans son domaine dès l'avis de fermeture et d'envoyer des candidatures spontanées, en ajustant lui aussi son curriculum vitae et sa lettre de présentation aux valeurs de l'entreprise qui sont décrites sur Internet.

Ainsi, les sites spécialisés et les sites web des entreprises sont visités par ceux qui cherchent du travail dans un domaine précis. Leurs pratiques informationnelles consistent à rechercher des emplois qui répondent à leurs qualifications et à utiliser l'information qui se trouve sur les sites des employeurs potentiels pour ajuster leurs candidatures aux valeurs de l'entreprise.

## *Facebook*

*Facebook* est un site web qui permet l'échange d'information, notamment sur l'emploi, entre des individus qui sont unis par des liens de proximité affective, mais aussi de similitude. Chez nos répondants, il semble que l'échange d'information se fait principalement entre amis, ainsi qu'entre professionnels d'un même domaine.

L'échange d'informations sur l'emploi, entre amis et via *Facebook*, a été mentionné par quelques répondants. Leurs pratiques informationnelles sont toutefois bien différentes les unes des autres. Par exemple, un jeune adulte natif utilise *Facebook* pour se faire référer des emplois par ses amis, alors qu'un second repère les statuts de recherche d'emploi de ses connaissances, dans le but d'y postuler. Pour une adulte immigrante (Afrique de l'Ouest), *Facebook* lui permet d'échanger avec ses amis des informations sur des postes intéressants, selon la spécialité de chacun. Ces trois répondants utilisent donc la même plate-forme, mais ils ont sur ce site des pratiques informationnelles sur l'emploi qui sont légèrement différentes.

Plus largement, *Facebook* permet d'échanger de l'information entre des travailleurs d'un même domaine qui ne se connaissent pas forcément en dehors de ce site. Cela se fait principalement à l'intérieur de groupes, qui rassemblent des sortes de communautés virtuelles de proximité fondée sur la similitude (ex. cohorte d'étudiants, ordre professionnel). Ces groupes permettent aux membres d'échanger sur la profession, d'annoncer une recherche d'emploi ou encore d'afficher des postes à combler. Deux jeunes adultes natives ont mentionné faire partie de groupes *Facebook* dans leur domaine : la première travaille en restauration, alors que la seconde est éducatrice spécialisée. Elles ont toutes deux mentionné qu'elles s'informaient des emplois offerts dans leurs domaines par le biais de ces groupes. À l'inverse, aucun immigrant récent non diplômé du Québec n'a évoqué faire partie de ce type de groupe sur *Facebook*. Cela n'est pas très surprenant, car ces groupes sont souvent une continuité à un espace de socialisation tangible, comme une institution scolaire, qui favorise la création de liens de proximité axée sur la similitude et la formation d'un réseau professionnel. Sans nécessairement que ces relations demeurent fortes après la formation, il n'en demeure pas moins qu'elles sont des liens faibles susceptibles de mener à des informations

importantes sur l'emploi. Pour les immigrants diplômés uniquement à l'étranger, ces groupes semblent n'être que très rarement accessibles.

*Facebook* est donc une plateforme aux multiples fonctions. Les individus qui y sont actifs entretiennent sur ce site leurs relations sociales et échangent des informations sur l'emploi, lorsque cela s'avère possible. L'échange d'information peut se faire entre individus qui ont des liens de proximité affective, mais aussi de similitude, que ce soit en parallèle ou de façon complémentaire à l'information transmise par le réseau social.

En résumé, peu importe l'origine et le niveau de scolarité, Internet est un élément incontournable de l'horizon et des pratiques informationnelles. C'est un outil qui peut être utilisé pour communiquer avec le réseau social, pour effectuer des recherches en vue de s'insérer en emploi ou en formation, ainsi que pour aider un futur immigrant à préparer son arrivée au Québec. En ce qui a trait spécifiquement à la recherche d'emploi, elle ne se fait que très rarement via un seul site web. Au contraire, les pratiques informationnelles numériques semblent plutôt diversifiées, c'est-à-dire que les répondants cherchent des offres d'emploi sur plusieurs sites web. Il semble toutefois que plus l'individu est scolarisé et spécialisé dans un domaine, moins il lui est possible de se référer à une diversité de sites d'emploi sur Internet. Conséquemment, ses pratiques informationnelles sur l'emploi et en ligne s'avèrent moins variées, mais davantage ciblées. Or, certains sites tels que les groupes fermés sur *Facebook* ne sont pas toujours accessibles, ce qui réduit considérablement les possibilités d'insertion en emploi spécialisé, notamment pour les immigrants qualifiés et diplômés à l'étranger. C'est ainsi que la théorie de la « force des liens faibles », développé par Mark Granovetter, prend tout particulièrement son sens.

### **Les organismes d'aide à l'insertion en emploi**

Les services offerts par des organismes publics et communautaires d'aide à l'insertion en emploi sont – ou ont été – mobilisés par des répondants de nos trois sous-échantillons. Il peut s'agir de soutien en vue d'un dépôt de candidature (ex. mise à jour du CV, préparation de la lettre de présentation et/ou simulation d'entrevue), d'aide à la recherche d'emploi ou encore de participation à divers ateliers, portant par exemple sur le marché du travail au Québec. Dans les prochaines

pages, nous verrons que l'utilisation de ces différents services varie non seulement selon les sous-échantillons de notre corpus, mais aussi selon deux variables importantes: la connaissance du marché du travail au Québec et le niveau de scolarité. Nous remarquerons aussi que le soutien du réseau social à proximité affective est complémentaire aux organismes d'aide à l'insertion en emploi pour les jeunes adultes, natifs ou immigrants, qui sont peu ou pas scolarisés. Quant aux répondants scolarisés, ils mobilisent cette source de soutien parallèlement à Internet et au réseau social, uniquement si elle permet d'accéder à de l'information sur l'emploi recherché.

### **Les jeunes adultes natifs**

Dans notre corpus, les jeunes adultes natifs sont proportionnellement les moins nombreux à se référer aux organismes d'aide à l'insertion en emploi : sur un total de 16 jeunes adultes rencontrés, seulement 5 ont déclaré utiliser, ou avoir déjà utilisé, ce soutien à l'information. Bien que l'origine socio-économique de ces jeunes adultes soit variée, ils étaient tous pas ou peu scolarisés et à la recherche d'un emploi non spécialisé lorsqu'ils en ont reçu le soutien. Ils ont tous mentionné avoir établi un lien de confiance avec un agent d'aide à l'emploi d'un organisme public ou communautaire qu'ils ont consulté.

Concrètement, nous avons rencontré deux jeunes adultes ayant interrompu leurs études secondaires au moment de la recherche. Lorsqu'ils cherchent du travail, ils utilisent uniquement les services d'aide à l'insertion en emploi d'un organisme public; ils reçoivent alors le support d'un agent d'aide à l'emploi, dont ils apprécient le soutien. Quant aux répondants scolarisés, nous avons rencontré une diplômée d'études collégiales qui a reçu de l'aide d'une intervenante du Carrefour Jeunesse-Emploi (CJE) de sa région pour développer des stratégies d'insertion sur le marché de l'emploi, en attendant de travailler dans son domaine, qui est très spécifique. À la suggestion de cette intervenante, cette jeune adulte diplômée a fait une formation professionnelle, cette fois-ci comme aide alimentaire spécialisée. Elle est aujourd'hui soutenue par cette même intervenante pour trouver du travail en restauration. Une deuxième jeune adulte native a suivi un atelier offert par un organisme communautaire de services d'aide à l'emploi pour l'aider à identifier une formation correspondant à ses intérêts. Elle n'a que de bons mots envers les services qu'elle a reçus de cet organisme : « *C'est beaucoup plus que t'aider à trouver une carrière, ça t'aide aussi dans*

*ta vie, à être plus stable [...] C'est plus complet* ». En voie de terminer son secondaire 5, elle prévoit faire un DEC en acupuncture. Enfin, une bachelière en français langue seconde a utilisé les services d'un Carrefour Jeunesse-Emploi lorsqu'elle s'est établie à Québec au début de son baccalauréat. Le CJE l'avait alors aidée à se familiariser avec le marché du travail. Elle a aussi apprécié les services reçus.

Outre cette jeune adulte bachelière qui n'avait aucun réseau de proximité à son arrivée à Québec, les jeunes adultes natifs que nous avons rencontrés et qui utilisent ces services d'aide à l'emploi font aussi appel, en parallèle, à leur réseau social de proximité affective. Ce dernier les soutient en ciblant des entreprises potentiellement intéressantes et en les tenant informés de postes disponibles, lorsqu'il en aperçoit. Ce soutien se perpétue sur Internet, notamment via *Facebook*, un espace où – nous l'avons vu – le jeune adulte natif peut recevoir des offres d'emplois ciblés par des « amis Facebook », souvent des proches de proximité affective. Ces jeunes adultes naviguent également sur des sites web affichant des offres d'emplois non spécialisés, particulièrement le site *Emploi-Québec*, qui est une continuité au service reçu hors ligne par les agents d'aide à l'emploi d'organismes publics. Il semble donc que, pour les jeunes adultes natifs du Québec pas ou peu scolarisés, les pratiques informationnelles pour la recherche d'emploi se fondent sur les sources relationnelles de confiance, qu'elles soient issues de sources institutionnelles ou informelles.

### **Les jeunes adultes immigrants**

Tout comme les jeunes adultes natifs, peu de jeunes adultes immigrants de notre corpus (4 répondants sur 14) ont mentionné utiliser, ou avoir déjà utilisé, les services d'aide à l'emploi. De ce nombre, une première moitié s'est tournée vers les organismes publics, alors que la seconde a utilisé les services dispensés par un établissement scolaire. La connaissance du marché du travail au Québec, le niveau de scolarité et l'accessibilité à des sources spécialisées semblent influencer les pratiques informationnelles de ces jeunes adultes immigrants récents.

Le profil de nos deux participantes qui se sont référées aux organismes publics d'aide à l'emploi est très différent. La première détient un baccalauréat en travail social obtenu en Amérique du Sud et fait actuellement des démarches pour faire reconnaître ses diplômes. Pour subvenir à ses besoins



de subsistance, cette jeune adulte immigrante se tourne vers un organisme public d'aide à l'emploi afin d'obtenir du soutien à l'information sur la recherche d'emploi. Son réseau de proximité affective et géographique est uniquement composé de son conjoint, arrivé au Québec au même moment qu'elle. Il n'a pas les connaissances nécessaires pour l'aider dans sa recherche d'emploi. Son réseau social de similitude, composé d'immigrants provenant d'Amérique du Sud, semble surtout être mobilisé pour des activités sociales. La seconde jeune adulte immigrante (Afrique de l'Ouest) étudie dans un centre de formation aux adultes en vue d'obtenir son diplôme d'études secondaires. Cette dernière mobilise le soutien d'un organisme public, d'une part, pour la recherche d'emploi et, d'autre part, pour l'actualisation de ses techniques de recherche à l'aide des divers ateliers qui y sont offerts. Tout comme les jeunes adultes natifs peu scolarisés qui sont en recherche d'emploi, elle a un agent d'aide à l'emploi à son Centre Local d'Emploi (CLE), dont elle apprécie le soutien. Ses parents, hautement qualifiés, la soutiennent aussi dans ses recherches d'emplois.

En ce qui a trait aux répondants qui utilisent les services dispensés dans les universités, l'un des participants – un jeune adulte (Amérique du Nord) – dit avoir apprécié le service de placement offert par l'Université McGill, alors que l'autre – une jeune adulte (Afrique subsaharienne) – estime que son expérience avec l'Université de Sherbrooke fut plutôt désagréable. En fait, dans ce second cas, le problème était fondamentalement lié à son statut temporaire à l'arrivée. En ayant le statut d'étudiante internationale, elle n'a pas pu accéder à certains services offerts par son université qu'elle jugeait pourtant pertinents à son insertion professionnelle. Pour compenser, sa stratégie fut de contacter elle-même les organisations qui offrent des stages et de faire du bénévolat pour acquérir de l'expérience dans son domaine.

En somme, les jeunes adultes de notre échantillon - tant chez les natifs que les immigrants - qui sont en recherche d'emploi et qui ont un faible niveau de scolarité ont généralement un agent d'aide à l'insertion en emploi, d'un organisme public ou communautaire, dont ils apprécient les services, ainsi qu'un réseau de proximité qui les soutiennent dans leurs démarches. Tous ces répondants utilisent aussi, en parallèle, Internet comme outil complémentaire à l'information. Pour les jeunes adultes plus scolarisés, ils développent majoritairement des pratiques qui s'insèrent dans une démarche axée sur des sites web spécialisés et, en parallèle, utilisent parfois des services d'aide à l'insertion en emploi qui sont eux aussi spécialisés, notamment via leur établissement scolaire.

Enfin, on remarque également que le réseau social local des jeunes adultes immigrants qualifiés est quasi-inexistant, soit parce qu'ils immigreront pour étudier (et construisent peu à peu leur réseau personnel sur place), soit parce qu'ils arrivent au Québec avec un statut de travailleurs qualifiés et qu'ils n'ont pas un réseau pouvant les soutenir dans leur recherche d'emploi. Pour ces jeunes adultes immigrants, Internet et les organismes d'aide à l'emploi viendraient combler les fonctions qui, chez d'autres répondants, sont remplies par leurs liens de proximité.

### **Les adultes immigrants**

Chez les adultes immigrants, la situation est toute autre. La majorité des répondants ont mentionné utiliser, et avoir déjà utilisé, les services d'organismes d'aide à l'emploi, que ce soit en raison de programmes imposés à certains travailleurs qualifiés, ou encore de façon volontaire. Nous verrons toutefois que les adultes immigrants hautement scolarisés ne sont que très peu satisfaits du service offert par les agents de soutien d'organismes publics et communautaires, notamment pour leur recherche d'emploi. En additionnant cela à un réseau social qui ne peut les soutenir dans la recherche d'emploi, le support à l'information par les sources relationnelles se trouve très limité.

Les adultes immigrants que nous avons rencontrés sont néanmoins satisfaits des formations et des ateliers qui leur sont offerts pour se familiariser avec le marché du travail au Québec. Comme l'explique un adulte immigrant (Afrique subsaharienne), une formation avec un organisme public l'a aidé à actualiser ses techniques de recherche d'emploi : « [La formation] *m'a permis d'être autonome, prêt à être sur le marché du travail; c'est une mise à niveau très importante* ». De même, l'aide apportée pour la mise à jour du curriculum vitae et l'écriture des lettres de présentation a aussi été soulignée et appréciée par plusieurs répondants de ce sous-échantillon.

En revanche, nos répondants semblent avoir moins apprécié les services obtenus en matière d'aide à la recherche d'emploi. Ils soulignent par exemple le manque d'écoute et de sensibilité des agents, au point où une participante a cessé d'utiliser ces services : « *Et le manque de sensibilité aussi. Des fois, je vois ça à Emploi-Québec* ». À cela s'ajoute l'impression que les agents sont incapables de soutenir l'individu dans une recherche d'emploi en lien avec les spécificités de sa formation. C'est le cas, par exemple, d'une femme (Amérique du Sud), dont les questions en lien avec sa formation

en pharmacie allaient au-delà des connaissances des agents en emploi de l'organisme public qu'elle a consulté :

Il n'y a personne ici, quand un pharmacien arrive, pour dire quoi faire. Ça, c'est d'autres problèmes et je pense qu'Emploi-Québec peut s'occuper de ça : avoir dans Emploi-Québec quelqu'un lié à la pharmacie ou qui connaît bien le métier pour dire quoi faire, quelles sont les étapes, quels sont les postes qu'un pharmacien d'extérieur peut faire sans avoir le numéro d'ordre. Parce que j'ai cherché tout moi-même; personne ne me disait ça.

Certains adultes immigrants ont aussi mentionné que les agents qu'ils ont rencontrés ne prenaient pas toujours en compte leurs qualifications dans les recherches d'offres d'emploi qu'ils réalisaient avec eux. C'est entre autres le cas d'une adulte immigrante (Afrique méridionale) qui a consulté un organisme communautaire :

Leur objectif [dans un organisme communautaire qui travaille à l'accueil des nouveaux arrivants et à leur insertion socio-économique], c'était qu'on trouve un emploi – ce qui est normal –, mais pas dans le domaine qu'on voulait. Donc, pour eux, c'était surtout qu'on trouve un emploi, peu importe lequel.

En raison de cette mauvaise expérience, elle n'a plus voulu consulter d'organismes communautaires ou publics liés au soutien à l'insertion en emploi : « *Non, après ça, j'ai dit : "Non, je veux pas qu'on me mette la pression pour, heu, accepter n'importe quoi!"* ».

Ces exemples concordent avec une des conclusions du rapport *Zins, Beauchênes et associés*, soit que les immigrants récents préfèrent se renseigner auprès de sources non institutionnelles. Or, en plus des difficultés relationnelles vécues avec les agents d'aide à l'emploi, le réseau social peut aussi comporter certaines limites. Comme nous l'expliquons dans notre rapport :

Contrairement aux répondants plus jeunes de notre corpus – immigrants et non-immigrants –, ils n'ont pas prioritairement recours à leur réseau social. En effet, celui-ci ne détient pas forcément non plus les connaissances précises requises pour épauler l'insertion

professionnelle dans leur domaine de spécialisation. Or, ces immigrants ont peu de prise pour élargir ce réseau social en construisant des liens avec d'autres professionnels du même domaine, puisque la plupart tardent à obtenir la reconnaissance de leurs diplômes, et donc la possibilité de travailler dans ce domaine et d'y tisser des liens (Gallant et al. 2017, 105).

Par conséquent, les pratiques informationnelles liées à la recherche d'un emploi spécialisé pour les adultes immigrants de notre étude semblent plutôt axées sur Internet, et plus particulièrement sur les sites web spécialisés, comme nous l'avons vu plus haut.

En somme, des répondants de nos trois sous-échantillons ont mentionné utiliser, ou avoir utilisé, les organismes d'aide à l'insertion en emploi au Québec. Parmi nos répondants, ce sont surtout les jeunes adultes ayant un faible niveau de scolarité et les adultes immigrants au début de leur processus d'insertion au Québec qui ont recours à ces organismes qui émanent de l'État ou qui sont subventionnés par lui. Ces répondants sont généralement satisfaits des ateliers offerts et de l'aide à la préparation en emploi. Toutefois, les avis sont plutôt partagés pour les services d'aide à la recherche d'emploi. Seuls les individus qui cherchent un emploi nécessitant peu de scolarité se sont déclarés satisfaits de l'aide apportée à la recherche d'emploi. En fait, les organismes généraux d'aide à la recherche d'emploi ont de la difficulté à combler les besoins informationnels des plus qualifiés, ce qui mène les personnes en quête d'un emploi plus spécialisé à se tourner vers d'autres types de ressources, souvent elles aussi spécialisées, comme par exemple les services de placement des universités. Toutefois, pour les travailleurs qualifiés qui n'ont pas accès à des services d'aide à la recherche d'emploi spécialisé et qui ont un réseau social dont les connaissances ne permettent pas d'accéder à un réseau professionnel, ils doivent se débrouiller seuls. Dans la plupart de ces cas, c'est Internet qui s'avère alors un outil de prédilection pour la recherche d'emploi.

## **Conclusion**

Les résultats de nos analyses tendent donc à démontrer que le réseau social, Internet et les organismes d'aide à l'emploi occupent une place importante dans l'horizon informationnel des répondants.

Comme il a été expliqué précédemment, se référer auprès des membres du réseau social pour des besoins informationnels en matière d'emploi est une pratique quasi centrale chez tous nos répondants, indépendamment de la connaissance du marché du travail au Québec et du niveau de scolarité de l'individu. Dans le cas des immigrants récents dont le réseau social est absent (ou quasi-absent), les espaces de rencontre (ex. cours de francisation, organisme d'aide à l'emploi, église) semblent favoriser la création de nouveaux liens. Ces rencontres peuvent mener à la formation d'un réseau social fondé sur la similitude, puis affectif, qui est une source importante de soutien. Toutefois, pour ces réseaux qui se forment en dehors des institutions scolaires, ils se composent généralement d'immigrants récents qui ont peu de connaissances sur le marché du travail au Québec, ce qui en fait une source informationnelle pauvre en matière d'insertion professionnelle, principalement pour les individus qui cherchent à s'insérer dans un emploi spécialisé.

De façon complémentaire, ou de façon parallèle pour les individus qui ont un réseau social relativement ouvert sur le marché du travail au Québec, Internet et les organismes d'aide à l'emploi sont des sources mobilisées pour leur richesse en information. Internet est un outil utilisé par nos répondants de toutes origines socioéconomiques et de tous niveaux de scolarité. Nous avons toutefois observé que plus un individu est qualifié, plus il cherche de l'information sur des sites d'emplois spécialisés. Or, plus un emploi est spécifique, moins il existe des sources en ligne pour y répondre. Ainsi, le fait d'avoir une formation au Québec semble faciliter l'accès au réseau professionnel qui, en retour, fournit de l'information sur des emplois spécifiques, notamment via des groupes *Facebook* fermés.

En ce qui concerne les services d'aide à l'emploi, qu'ils soient directement étatiques ou encore subventionnés par l'État, les formations et les ateliers qui y sont offerts sont principalement suivis par les immigrants récents de plus de 30 ans et les jeunes adultes natifs, en raison de leurs faibles connaissances du marché du travail au Québec. Cependant, nous remarquons que, une fois que les adultes immigrants ont reçu l'information dispensée par ces activités, ils développent rapidement d'autres stratégies de recherche d'emploi, puisque les agents de ces organismes ne sont pas outillés pour répondre à leurs besoins informationnels en matière d'emploi très spécifiques.

Ainsi, nos résultats tendent à démontrer que l'horizon informationnel des adultes immigrants croît au rythme des stratégies qu'ils développent pour surmonter les difficultés d'accès à l'emploi qu'ils rencontrent au Québec, contrairement aux jeunes adultes, natifs et immigrants, pour qui l'horizon informationnel semble se nourrir du réseau social sur place et des relations qu'ils établissent dans les institutions scolaires où ils étudient.

## CHAPITRE 4 : VALORISATION DES CONNAISSANCES

Le programme de maîtrise *Pratiques de recherche et action publique* requiert que l'étudiant réalise deux activités de transfert des connaissances à la fin de son stage, soit l'une dans un milieu d'action (aussi appelé « de pratique ») et l'autre dans un milieu scientifique. Comme mon stage s'inscrivait dans un projet de recherche partenarial, j'ai eu l'occasion de réaliser des activités de diffusion des connaissances, en plus des activités de transfert obligatoires au programme. Cette présente section relate ces différentes activités de valorisation des connaissances scientifiques. Avant de procéder à leur description, je différencie les concepts de « diffusion » et de « transfert », afin de bien saisir la portée de chacun.

### Diffusion et transfert des connaissances

Globalement, la diffusion et le transfert des connaissances sont des processus qui visent à faire valoir les savoirs scientifiques et à les rendre accessibles. Leurs différences résident dans le public visé et dans l'objectif de transmission des connaissances. Pour la diffusion, le public est souvent hétérogène et inconnu des chercheurs (Lévesque 2015). L'information transmise n'a donc pas de visée spécifique. Dans le cas du transfert des connaissances, le public est préalablement ciblé et le but de la transmission des connaissances est de répondre à un besoin précis en information (Université de Montréal).

La diffusion des connaissances est donc un processus visant à faire connaître et à rendre accessibles les connaissances scientifiques (Lévesque 2015; Sutton 2007) à un large public. Les outils de transmission sont variés : il peut s'agir de conférences publiques ou de capsules vidéo, dans lesquelles le langage est vulgarisé, ou encore des bulletins d'information, des articles de vulgarisation ou des sites web, dont les textes sont construits de façon à rendre le contenu accessible aux acteurs provenant de différents milieux. À titre d'exemple, les bulletins de l'Observatoire Jeunes et Société rassemblent des articles de vulgarisation scientifique sur des thématiques qui touchent la jeunesse. Ils sont diffusés à une liste d'abonnés qui regroupe des acteurs du milieu de la pratique (ex. intervenants, décideurs politiques, grand public) et scientifique (ex. professeurs, chercheurs). Les chercheurs qui participent à ces bulletins doivent adapter leur texte afin que le

langage soit compréhensible à un large public. En somme, les outils de diffusion des connaissances rendent accessible le savoir scientifique à différents publics et permettent aux chercheurs de partager leurs connaissances en dehors du milieu universitaire.

Le transfert des connaissances est, quant à lui, une démarche qui vise l'utilisation et l'appropriation de l'information scientifique (Lévesque 2015) par un public cible. Il peut s'agir d' « un organisme public ou privé, [d'une] entreprise, [d'une] institution, [d'un] groupe ou [d'une] collectivité cherchant une solution à un problème ou une réponse à de nouvelles demandes sociales » (Mathieu 2007). Tout comme dans le cas d'une diffusion des connaissances, le chercheur adapte et transmet ses savoirs (Université de Montréal 2017), mais cette fois en vue de répondre aux besoins d'un utilisateur ou d'un groupe d'utilisateurs précis. Le projet de recherche dans lequel j'ai effectué mon stage s'inscrit dans cette démarche de transfert des connaissances. En effet, il s'agit d'une entente partenariale entre l'INRS et le MTESS dont les résultats de recherche visent ultérieurement à alimenter l'intervention étatique dans l'objectif d'outiller les immigrants et les jeunes adultes québécois dans l'accès à de l'information juste et complète.

L'équipe de recherche de l'INRS a ainsi fait trois activités de transfert des connaissances pour le MTESS : une revue de littérature (ou « rapport d'étape »), un rapport de recherche et une présentation des principaux résultats de recherche auprès du personnel du MTESS. Ces différentes activités, auxquelles j'ai activement participé, sont mes activités de transfert des connaissances en milieu d'action. Ces dernières sont définies ci-dessous. À cela s'ajoute mon activité de transfert en milieu scientifique, que je considère être une activité de diffusion, contrairement à son appellation dans le programme de la PRAP. En effet, il s'agit d'une communication scientifique en milieu académique, qui est un espace d'échanges et de réflexions scientifiques entre pairs. Par conséquent, il ne s'agit pas d'une appropriation de connaissances pour répondre à une demande spécifique. Par souci d'uniformité avec les exigences du programme PRAP, la description de mon activité en milieu académique se trouve dans la section dédiée aux activités de transfert. D'autres activités de diffusion des connaissances succèdent à cette dernière et sont discutées plus loin.



## **Activités de transfert des connaissances**

À l'intérieur de mon stage, j'ai effectué quatre activités de transfert des connaissances. La première, en milieu scientifique, a eu lieu lors du 19<sup>e</sup> colloque du Centre d'études ethniques des universités montréalaises (CEETUM) pour étudiants et jeunes diplômés. Quant aux activités de transfert vers le MTESS, elles se sont déroulées en trois étapes : (1) le dépôt du rapport d'étape; (2) le dépôt du rapport de recherche; et (3) la présentation des principaux résultats de recherche vers des professionnels des différents services du ministère.

### **Le transfert des connaissances en milieu scientifique**

Le CEETUM est un centre de recherche interuniversitaire et pluridisciplinaire situé à l'Université de Montréal. Par ses travaux scientifiques, il contribue à la « compréhension des enjeux sociaux, politiques et juridiques relatifs à la diversité ethnique » (CEETUM 2017). Une fois par année, ce centre organise un colloque pour les étudiants des cycles supérieurs et les jeunes diplômés, du Canada et de l'étranger. Plusieurs communications dans le domaine des relations ethniques y sont alors présentées.

En mars 2016, lors du 18<sup>e</sup> colloque du CEETUM, j'avais présenté une communication ayant pour titre « Le rôle de l'information dans l'intégration des immigrants au Québec : naviguer entre les sources formelles et informelles ». Cette communication faisait état d'une typologie des sources d'information mobilisées par les immigrants, construites à la suite d'une revue de littérature effectuée dans le cadre du cours *Lectures dirigées*. Près d'un an plus tard, soit en février 2017, j'ai participé à nouveau au colloque annuel du CEETUM, cette fois pour effectuer mon activité de transfert dirigé en milieu scientifique. En collaboration avec deux étudiantes et assistantes du projet de recherche dirigé par Nicole Gallant, soit Katherine Labrecque et Johanna Cardona, nous avons fait une communication scientifique sur les pratiques informationnelles des jeunes adultes, natifs et immigrants récents, qui souhaitent s'insérer en emploi au Québec. Bien évidemment, le contenu émanait des analyses et des résultats du projet de recherche en partenariat avec le MTESS.

Pour mener à terme cette activité en milieu scientifique, plusieurs rencontres d'équipe se sont tenues avec notre directrice de recherche, tout d'abord pour déterminer l'aspect du projet à traiter, puis pour structurer l'ensemble de la présentation. Lors de notre communication au CEETUM, j'ai présenté le cadre conceptuel et une partie des résultats, soit les types de configurations de l'horizon informationnel. Notre présentation, d'une durée de 20 minutes, a été suivie d'une période de questions d'environ 10 minutes. Le public était principalement composé d'étudiants des cycles supérieurs et de jeunes diplômés, dont certains étaient aussi des intervenants d'organismes d'aide à l'emploi. Cette période de questions a donné lieu à des discussions intéressantes, puisque certains intervenants ont fait part de leur expérience en tant qu'agent d'aide à l'emploi auprès des immigrants récents. Leurs témoignages allaient dans le même sens que celui de nos répondants immigrants : les intervenants n'ont pas toujours les connaissances/compétences nécessaires pour répondre aux besoins informationnels liés à des emplois très spécifiques.

En plus de cette période de discussion qui est venue soutenir certains de nos résultats de recherche, les différentes communications de mon atelier thématique, ainsi que les observations du président de séance, ont alimenté mes réflexions autour de la notion de « réseau ». En fait, notre communication était inscrite au sein de l'atelier « Immigration et marché du travail : enjeux individuels et organisationnels », présidé par Umut Riza Ozkan (professeur adjoint à l'École des relations industrielles de l'Université de Montréal), dont une partie de ses travaux de recherche traitent des politiques d'intégration des immigrants par le travail. Cinq présentations en lien avec l'immigration et le travail ont suivi la nôtre : deux communications traitaient du droit des travailleurs étrangers, deux autres portaient sur l'insertion professionnelle des artistes issus de l'immigration et une dernière parlait de la notion d'interculturalité dans les stages sans frontières. Bien que ces thématiques semblent, de prime abord, hétéroclites, la notion de réseau est revenue à maintes reprises, soulignant l'importance d'un soutien du réseau professionnel dans l'insertion en emploi spécialisé, notamment au Québec. Par exemple, dans le cas d'un emploi dans le milieu artistique, la présence de membres du réseau social dans ce domaine semble être la principale, voire l'unique porte d'entrée pour obtenir du travail.

## **Le transfert des connaissances en milieu pratique**

Les activités de transfert des connaissances dans le milieu de la pratique ont uniquement été réalisées pour le MTESS. Elles ont suivi les différentes étapes du projet de recherche dans lequel s'inscrit mon stage, soit la remise d'un rapport d'étape en avril 2016, le dépôt du rapport de recherche en décembre 2016 et, finalement, une présentation des principaux résultats dans les locaux du MTESS, à Québec, en mars 2017.

### ***Rapport d'étape***

La revue de littérature que j'ai réalisé dans le cadre d'un cours de lectures dirigées a alimenté la rédaction du document synthèse *Pratiques informationnelles dans l'intégration professionnelle des jeunes adultes et des immigrants*, remis au MTESS comme premier rapport d'étape en mai 2016, soit quelques semaines avant le début des entretiens. Les sections « Que sont les pratiques informationnelles? » et « Que savons-nous des pratiques informationnelles des immigrants? » qui figurent dans ce rapport émanent, en partie, de cette recension des écrits.

### ***Rapport final***

La rédaction du rapport final est le résultat d'un travail collaboratif entre les chercheurs et les assistantes de recherche de la directrice du projet. Ma participation s'inscrit dans trois sections du rapport : (1) l'« État des connaissances », qui figure aussi dans le rapport préliminaire; (2) la section « Résultats - Comment les chercheurs d'emploi s'informent-ils? », qui émane en partie de mes analyses; (3) et la section « Points saillants », dans laquelle les faits saillants de mes analyses sont présentés.

### ***Présentation au MTESS***

La dernière activité de transfert des connaissances est une présentation adressée au comité de suivi et à des professionnels de divers secteurs du ministère, ciblés au préalable par Aline Lechaume en vertu de leurs fonctions en lien avec notre projet de recherche. Ensuite, une période de discussion permettait aux participants de commenter et/ou interroger l'équipe de recherche sur les résultats de recherche et les recommandations proposées.

La préparation, ainsi que la présentation elle-même, a été effectuée par Nicole Gallant, Katherine Labrecque, Johanna Cardona et moi-même. Pour nous préparer, nous nous sommes inspirées de la communication que nous avons réalisée au CEETUM, en adaptant notre discours à un public du milieu de la pratique, qui connaît la dynamique du marché du travail au Québec, mais peut-être moins celle des pratiques informationnelles en lien avec l'insertion en emploi. C'est d'ailleurs la raison pour laquelle le MTESS a commandé une étude à ce sujet. Ainsi, contrairement à la communication au CEETUM, nous avons alloué plus de temps de présentation au cadre conceptuel de notre étude, pour expliciter davantage les principaux concepts.

Par ailleurs, le contenu a aussi été modifié en fonction de l'auditoire. Lors de cette présentation, j'ai exposé les types de configurations de l'horizon informationnel, mais en y ajoutant les immigrants de plus de 30 ans, catégorie que nous avons enlevée au CEETUM pour nous concentrer uniquement sur les jeunes adultes. Pour notre présentation au MTESS, il était important de dresser un portrait global de tous les profils d'individus, puisqu'ils faisaient partie intégrante du projet de recherche pour lequel l'INRS avait été sollicité.

Ainsi, la présentation s'est déroulée à l'intérieur d'une période d'une heure, durant laquelle nous nous sommes échangé la parole à tour de rôle, selon les sections que nous présentions. Une période de questions était ensuite ouverte aux professionnels, sur place à Québec, mais aussi en visioconférence pour ceux qui travaillent dans les bureaux situés à Montréal. C'est principalement Nicole Gallant, directrice de ce projet de recherche, qui a répondu aux interrogations et aux commentaires de l'auditoire. À cet effet, je me considère privilégiée d'avoir été témoin de ces échanges, puisqu'ils m'ont apporté une première expérience de discussion entre le milieu scientifique et celui de la pratique.

### **Activités de diffusion des connaissances**

Outre les activités de transfert obligatoires au programme de la PRAP, différentes occasions se sont présentées en dehors du partenariat INRS-MTESS et m'ont donné la chance de diffuser les connaissances issues de mon stage.

### ***Affiches scientifiques***

En vue de la journée *Portes ouvertes* de l'INRS du 02 mars 2017, l'administration de l'université souhaitait mettre de l'avant les projets de recherche des professeurs dans lesquels les étudiants participent activement. Nous avons donc été invités à produire une affiche sur notre projet, pour qu'elle soit ensuite exposée dans les corridors du Centre UCS de Montréal. Afin que cette affiche soit scientifiquement complète, nous avons divisé l'espace disponible en différentes sections: problématique / cadre conceptuel, méthodologie, résultats et recommandations<sup>6</sup>.

Le 08 juin 2017, notre affiche a aussi été exposée à la *Journée reconnaissance* de l'INRS, une journée qui vise à faire connaître aux employés des différents services des quatre centres de l'INRS les activités scientifiques qui se déroulent au sein de l'Université. En tant qu'assistante à la direction de l'Observatoire Jeunes et Société, j'ai été mandatée pour présenter l'Observatoire. Comme l'OJS est un lieu de mobilisation et de diffusion des connaissances, nous avons convenu, la directrice et moi, qu'exposer les travaux de recherche de nos membres était tout à fait pertinent dans ce genre d'évènement. Ainsi, comme notre projet de recherche traite de la jeunesse, j'ai présenté brièvement notre affiche en plus de répondre aux questions soulevées par les participants.

Finalement, le 16 novembre 2017, j'ai fait une présentation par affiche au congrès annuel de Pathways to Prosperity, une alliance pan-canadienne regroupant des chercheurs, des professionnels du milieu politique, ainsi que des intervenants d'organismes de soutien aux nouveaux immigrants. L'objectif de cette alliance est de favoriser l'insertion sociale et économique des nouveaux arrivants, de toutes catégories. Ce congrès m'a donné l'occasion de faire une nouvelle affiche scientifique<sup>7</sup>, cette fois-ci axée sur mes analyses, de présenter mes travaux et de discuter de ma thématique de recherche avec des acteurs issus du milieu scientifique et de la pratique.

### ***Articles***

En mai 2017, Katherine Labrecque et Nicole Gallant ont présenté le projet de recherche au congrès de l'ACFAS, plus précisément dans le colloque « Politiques de jeunesse et inégalités sociales », organisé par l'OJS. L'Observatoire a ensuite invité les conférenciers à écrire des articles de

---

<sup>6</sup> Se référer à l'annexe 2 pour visualiser l'affiche scientifique du projet de recherche.

<sup>7</sup> Se référer à l'annexe 3 pour visualiser l'affiche scientifique de mon projet de stage.

vulgarisation afin de consolider un bulletin thématique en lien avec ce colloque. Nicole Gallant a écrit la première version, puis Katherine Labrecque, Eddy Supeno et moi-même avons été invités à la réviser. Cet article, qui sera publié au printemps 2018, traite d'une autre dimension de notre recherche, soit celle des inégalités sociales entre individus, qui se traduisent en des pratiques informationnelles numériques différentes, lesquelles influencent l'accès à l'emploi. Outre cet article, il est aussi probable que nous écrivions à l'été 2018 un article scientifique pour la *Revue Jeunes et Société*, une revue scientifique internationale entièrement dédiée à la recherche sur la jeunesse.

En somme, le projet de recherche dans lequel s'est inscrit mon stage m'a donné l'occasion de participer à diverses activités de transfert et de diffusion des connaissances, ainsi que d'expérimenter différents outils de communication, selon l'auditoire visé. De plus, ce stage m'a permis de constater que :

« Dans les deux cas [diffusion et transfert] une transformation des résultats de recherche est nécessaire. Ces derniers doivent en effet être traduits ou présentés dans une forme adéquate, en fonction des utilisations envisagées et des clientèles visées. La diffusion et le transfert impliquent donc la création d'outils et de supports de communication afin de rendre la connaissance utile et utilisable par les clientèles visées. » (Sutton 2007,15)

Finalement, mes implications en dehors de ce projet de recherche – assistante à la direction de l'OJS et membre étudiante à *Pathways to Prosperity* – m'ont permis d'aller au-delà des activités de transfert des connaissances demandées par la direction de la PRAP, en faisant connaître mon projet de stage tant à un auditoire du milieu scientifique qu'à celui de la pratique.

## CHAPITRE 5 : BILAN CRITIQUE DU STAGE

À la maîtrise PRAP, les étudiants sont formés pour développer des connaissances et des compétences en mobilisation des connaissances, en plus d'être préparés à assumer divers rôles liés à l'interface entre la recherche sociale et le milieu de la pratique (UCS 2017). En posant un regard sur ces objectifs, je présente dans ce chapitre un bilan critique de mon stage tout d'abord à travers une réflexion critique des concepts de « partenariat de recherche », de « mobilisation des connaissances », de « co-construction des connaissances » et d'« agent d'interface ». Dans un deuxième temps, j'expose les contraintes rencontrées et les bénéfices que je retire de mon stage qui s'inscrit dans un partenariat de recherche. L'objectif de ce chapitre est de poser un regard réflexif sur cette expérience, à la lumière des connaissances et des compétences acquises pendant ma formation à la PRAP.

### Réflexion critique et conceptuelle

Lors de ma formation à la maîtrise, j'ai eu l'occasion de faire deux stages à l'intérieur de partenariats. Pour le cours *Pratiques de recherche partenariale* (PRA8121), j'ai fait un stage d'observation sur les relations partenariales entre le Secrétariat à la Jeunesse (SAJ) et l'Observatoire Jeunes et Société (OJS). Pour mon stage d'expérimentation d'agent d'interface, j'ai intégré le partenariat entre l'INRS et le MTESS. Bien que ce chapitre soit un bilan critique de ce stage à la lumière des concepts de « partenariat de recherche », de « mobilisation des connaissances », de « co-construction des connaissances » et d'« agent d'interface », mes cours à la PRAP, et particulièrement celui de *Pratiques de recherche partenariale*, ont aussi influencé la façon dont je définis aujourd'hui ces concepts.

#### Partenariat de recherche

Une définition qui résume particulièrement bien l'ensemble de mes observations faites au cours de mon stage entre l'INRS et le MTESS est la suivante :

Un partenariat est une relation inter-organisationnelle officielle entre deux parties ou plus où l'on fixe des buts communs, établit des engagements, et partage les risques et les bénéfices entre les parties. (Centre d'excellence de l'Ontario en santé mentale des enfants et des adolescents 2014)

Ce processus peut s'avérer complexe, car :

chercheurs et acteurs socio-économiques ont des intérêts différents et endossent des finalités tout aussi différentes. [...] [Le] plus souvent, le chercheur responsable du projet et son partenaire devront régler certaines questions relatives à la définition de l'objet de la recherche, au rôle de chacun, à la durée du projet, aux échéances, aux coûts des travaux, à la confidentialité des informations fournies, à la publication des résultats, aux droits de propriété intellectuelle sur les résultats de la recherche, etc. Tout cela doit être consigné dans un contrat. (Conseil national des cycles supérieurs 2006, 2)

Dans le cas du partenariat INRS-MTESS, plusieurs mois se sont écoulés entre le moment où Nicole Gallant a été invitée à proposer un devis de recherche et la signature officielle du contrat. Durant cette période, les partenaires ont établi l'objet de recherche, délimité leurs rôles respectifs, institué un calendrier des réalisations et négocié les droits de propriété intellectuelle sur les résultats de la recherche. À la suite de la signature du contrat, le partenariat entre l'INRS et le MTESS est devenu une entente officielle. Les partenaires ont travaillé conjointement pour atteindre un objectif commun : mieux comprendre les pratiques informationnelles des jeunes adultes natifs et des immigrants récents en quête d'insertion en emploi au Québec, afin d'éventuellement alimenter l'intervention étatique pour outiller ces sous-populations avec des moyens qui leur permettent d'accéder à des informations justes sur l'emploi. Cette dernière portion ne relève toutefois pas des fonctions de l'équipe de recherche.

L'entente préétablie entre l'INRS et le MTESS a assurément favorisé le bon déroulement du projet de recherche. Toutefois, comme il s'agissait d'une rencontre entre deux cultures organisationnelles qui ont un rapport différent au savoir et au temps, des conflits auraient pu émerger. En effet, la culture scientifique encourage les chercheurs à examiner minutieusement leurs données pour en



assurer la fiabilité. La culture au sein des services publics, quant à elle, doit faire face à des délais plus rapprochés. Établir des échéances dès le début de l'entente, comme il a été fait dans ce partenariat, permet de réduire les risques de conflits liés au temps. En ce qui a trait au rapport au savoir, il peut être complexe pour une personne qui n'est pas issue du milieu scientifique de participer à une discussion sur la méthodologie de recherche. À l'inverse, un chercheur peut avoir de la difficulté à comprendre les procédures administratives d'un ministère, en raison de son manque de connaissances à ce sujet. Un agent d'interface, qui connaît les deux cultures organisationnelles, peut alors assurer la médiation et la traduction entre les parties, permettant ainsi de réduire les incompréhensions liées aux différences de cultures. Dans ce partenariat, et en vertu de ses fonctions au ministère, c'est Aline Lechaume qui a joué le rôle d'agent d'interface. Nous y reviendrons plus tard.

Quant aux droits de propriété intellectuelle sur les résultats de recherche, ils peuvent avoir des répercussions sur la valorisation et la diffusion des résultats si un seul des partenaires en détient les droits. Par exemple, dans le cas de ce partenariat – et au moment d'écrire ces lignes –, le rapport final déposé en janvier 2017 est toujours sous embargo. Cette situation a nécessairement des retombées négatives pour l'équipe de recherche, car elle a pour effet, entre autres, de limiter les activités de transfert et de diffusion des connaissances.

Ainsi, les partenaires sont liés entre eux en vertu des engagements établis au début de l'entente. Pour favoriser le bon déroulement du partenariat, un comité de suivi peut être mis en place, notamment pour assurer que le fil conducteur de la recherche soit maintenu, mais aussi pour soutenir l'équipe de recherche en place. À ce sujet, le chapitre 1 décrit en détail le rôle du comité de suivi dans le partenariat INRS-MTESS. Dans les deux prochaines sections, je souhaite réfléchir sur les concepts de mobilisation et de co-construction des connaissances, à la lumière de mes observations sur le rôle du comité de suivi dans ce partenariat de recherche.

### **Mobilisation des connaissances**

La mobilisation des connaissances est « une série de services, d'outils et de processus qui renforcent le dialogue et la collaboration mutuelle entre des chercheurs et des partenaires pour

maximiser les impacts sociaux, [et] économiques [...] de la recherche » (Réseau Impact Recherche n.d.). Ainsi, un partenariat sous-tend une mobilisation des connaissances et le comité de suivi, ce « lieu central de coordination et de mise en dialogue des chercheurs et des praticiens » (Fontan 2010, 10), est une des formes que peut prendre cette « série de services, d'outils et de processus ».

Dans le cas du partenariat INRS-MTESS, le comité de suivi visait la collaboration mutuelle entre les partenaires. Dès les premières discussions au sein du comité, les professionnelles du ministère ont proposé des angles de recherche à adopter, en fonction de leurs besoins en connaissance sur le plan de l'accès à l'information en emploi. Parallèlement, elles ont proposé leur soutien dans l'accès à des documents d'Emploi-Québec. C'est aussi lors des rencontres du comité de suivi que l'équipe de recherche a exposé diverses interrogations, dont certaines étaient liées à la méthodologie de recherche ou encore au corpus. Ainsi, les professionnelles du comité de suivi ont partagé leurs connaissances et leurs besoins, alors que les chercheurs ont mis leurs savoirs scientifiques au bénéfice des besoins du ministère.

En ce qui a trait aux activités de transfert et de diffusion des connaissances, leurs richesses découlent aussi du travail collaboratif fait en amont. En effet, les résultats n'auraient pas été les mêmes si aucun travail de mobilisation des connaissances n'avait été fait, au préalable, par le comité de suivi. Les besoins du ministère, les angles de recherche à adopter, ainsi que les façons de recruter des répondants ont été l'occasion pour le comité de suivi de se réunir et de réfléchir collectivement. La valorisation des connaissances faite par l'équipe de recherche, suite au partenariat, est donc le résultat d'un travail collaboratif.

Pour ces raisons, je considère, comme les Fonds de recherche du Québec, que « le concept de mobilisation des connaissances est inclusif de l'ensemble de la démarche de recherche » (FRQ 2017, 7). Dans le cas de ce partenariat, la mobilisation des connaissances a débuté dès les premières rencontres du comité de suivi et elle s'est poursuivie jusqu'aux activités de transfert et de diffusion des résultats.

## Co-construction des connaissances

Est-ce que cette mobilisation des connaissances entre l'équipe de recherche et les professionnelles du ministère peut se traduire par de la co-construction des connaissances?

Il semble que la co-construction des connaissances tend à se définir par 4 déterminants : (1) les acteurs impliqués dans le partenariat n'ont pas toutes les mêmes compétences; (2) les chercheurs co-décident avec le partenaire; (3) la relation partenariale est de nature asymétrique (les chercheurs ont le dernier mot en rédigeant le rapport final); (4) et un agent d'interface fait le pont entre les partenaires pour réduire les risques de conflits liés aux différentes cultures organisationnelles (Vaillancourt 2017). Au premier abord, cette définition laisse croire à de la co-construction des connaissances dans le partenariat INRS-MTESS, car le comité de suivi était composé de chercheurs, mais aussi de professionnelles dont les compétences ne sont pas liées à la recherche. Par ailleurs, les angles de la recherche ont été codécidés avec les partenaires, l'équipe de recherche a écrit le rapport final sans le soutien des professionnelles du ministère et, finalement, un membre du comité de suivi a joué le rôle d'agent d'interface en faisant le pont entre les parties.

Toutefois, puisque le « co » suggère une mise en commun des connaissances scientifiques et pratiques dans le processus de la recherche (Vaillancourt 2017), il est difficile de conclure à la création de nouveaux savoirs par de la co-construction. Certes, les professionnelles du ministère ont éclairé les chercheurs dans les angles de la recherche à adopter – grâce à leurs connaissances des besoins ministériels –, mais leurs savoirs n'ont pas été mis à profit pendant le développement de la recherche, notamment pour le choix du cadre théorique, la création du schéma d'entretien, l'analyse des résultats ou encore l'écriture du rapport final.

En ce sens, je considère que ce partenariat de recherche tend plutôt vers un projet collaboratif de mobilisation des connaissances qu'une co-construction des connaissances. À cet effet :

Conduire une recherche « avec » divers milieux professionnels dans le cadre de dispositifs partenariaux ne signifie pas nécessairement conduire une recherche permettant une co-construction de connaissance. La recherche partenariale implique en effet un niveau

important de coopération entre partenaires dans le processus même de production des connaissances. (Audoux et Gillet 2011, 3)

Ainsi, je définis le partenariat INRS-MTESS comme un projet de recherche collaboratif, dans lequel il y a eu un processus de mobilisation des connaissances, mais non de la co-construction des connaissances.

### **Agent d'interface**

Dans un partenariat de recherche, la principale fonction d'un agent d'interface est « d'assurer la jonction entre des rationalités, des temporalités et des intérêts divergents » (Fontan 2010, 7). L'agent doit avoir des compétences propres à chaque milieu (Fontan 2010) pour favoriser l'interaction entre les cultures organisationnelles différentes. Ces compétences lui permettent alors de jouer les rôles de leader, de traducteur et de médiateur. Dans le cas du partenariat INRS-MTESS, mes observations laissent supposer qu'Aline Lechaume a joué le rôle d'« agente d'interface », bien qu'elle n'ait jamais porté officiellement ce titre. Son travail, ses connaissances et ses compétences correspondent notamment aux tâches reliées à ce métier.

Tout d'abord, il est important de mentionner que Mme Lechaume a des connaissances et des compétences qui sont propres à chacune des cultures organisationnelles. Docteure en géographie, elle travaille comme chercheure au Centre d'étude sur la pauvreté et l'exclusion (CEPE) de la direction de la recherche du MTESS. En tant que chercheure, elle connaît les besoins liés aux enjeux de la recherche et détient les compétences nécessaires pour mener à terme un projet de recherche. Parallèlement, comme elle est employée au ministère, elle connaît aussi les enjeux liés au travail dans les institutions publiques. J'estime que ses connaissances et ses compétences des deux cultures ont favorisé la mobilisation d'acteurs qualifiés. En effet, Mme Lechaume a mobilisé Nicole Gallant pour ses compétences et son expertise scientifique en lien avec la thématique à l'étude. Elle a aussi ciblé des professionnels du ministère qui connaissent très bien la dynamique du marché du travail au Québec pour former, avec l'équipe de recherche, un comité de suivi. Il est donc fort possible que ce soit « [sa] capacité de représentation, ainsi que [sa] capacité à parler de

manière légitime au nom d'autres, [qui a permis] la "mobilisation d'alliés" » (Audoux et Gillet 2011).

Cette mobilisation d'alliés peut toutefois demander à l'agent d'interface qu'il « [facilite] la mise en relation entre les membres [afin] que le dialogue s'installe bien entre les parties prenantes [pour éviter] des incompréhensions, des tensions et des mésinterprétations » (Fontan 2010, 11). À cet effet, j'ai observé quelques situations liées aux incompréhensions de langage, qui ont demandé à Mme Lechaume de poser des actions de médiation et de traduction. Un premier exemple s'est déroulé lors d'une réunion du comité de suivi. L'équipe de recherche présentait à l'équipe du MTESS la méthodologie qu'il souhaitait appliquer. En dehors de Mme Lechaume, les professionnelles du MTESS ne comprenaient pas bien les méthodes utilisées. Elles ne pouvaient donc pas soutenir l'équipe de recherche et participer à la réflexion collective portant sur la méthodologie à employer. Toutefois, comme elles connaissent les compétences scientifiques de Mme Lechaume, elles lui accordaient la crédibilité nécessaire pour soutenir l'équipe de recherche. Elle a ensuite pris le temps d'expliquer à l'équipe du MTESS les outils méthodologiques et leur pertinence, en d'autres mots de traduire le langage scientifique de façon à ce qu'elles comprennent les enjeux de la discussion. Un deuxième exemple s'est déroulé après le dépôt du rapport final. Lors de la rétroaction du MTESS, Mme Lechaume nous a expliqué que le concept d'horizon informationnel était difficile à saisir pour certains professionnels du MTESS. C'est grâce à cette information que nous avons réévalué la façon dont nous avons défini ce concept, pour l'adapter à un public non scientifique. Lors de la présentation des résultats au MTESS, nous avons pensé à mieux expliciter ce concept, notamment avec le soutien d'un schéma visuel.

Ainsi, comme la littérature scientifique tend à le démontrer, l'agent d'interface doit avoir des connaissances et des compétences sur des cultures organisationnelles différentes pour comprendre leurs enjeux respectifs. Il doit aussi être un bon leader pour réunir des acteurs aux compétences diverses, mais complémentaires. Ces forces lui octroient la crédibilité nécessaire pour faire la traduction et la médiation entre les parties. Dans le cas de notre projet de recherche partenarial, le titre d'« agent d'interface » n'a jamais été officiellement porté par Aline Lechaume. Toutefois, ses connaissances et ses compétences des deux milieux, ainsi que ses habiletés personnelles et

professionnelles, font en sorte qu'elle était tout à fait indiquée pour jouer officieusement le rôle d'agente d'interface.

## **Contraintes et bénéfices d'un stage dans un partenariat de recherche**

Intégrer un partenariat de recherche, en tant que stagiaire, permet d'observer les relations entre les différentes cultures organisationnelles et de participer aux différentes étapes que nécessite un projet de recherche. Sur un plan personnel, je présente dans cette section les difficultés que j'ai rencontrées pendant ce stage, plus précisément celles liées aux défis que posent un partenariat, ainsi que les bénéfices que je retire de cette expérience.

### **Contraintes**

Au cours de ce stage, des difficultés sont survenues dans différentes étapes du partenariat de recherche : pendant la négociation du contrat entre l'INRS-MTESS, dans les différentes étapes du projet de recherche et après le dépôt du rapport final.

#### *L'entente partenariale*

Comme il a été expliqué ci-haut, établir une entente partenariale prend du temps. Conséquemment, ce long processus entre l'INRS et le MTESS a généré des complications dans le cours *Préparation de stage* (PRA8611) que je suivais pendant la négociation de l'entente partenariale. Dans ce cours, les étudiants doivent trouver un milieu de stage et préparer un devis qu'ils doivent ensuite soumettre au milieu d'accueil. À ce moment, comme le contrat entre le MTESS et l'INRS tardait à être signé, les professeures ont souhaité que j'envisage un autre stage, au cas où la signature du contrat n'ait jamais lieu. Comme ces professeures ne connaissaient pas le contexte de l'entente et qu'elles avaient été témoins, dans les années passées, d'étudiants se retrouvant sans stage, la pression qu'elles ont exercée sur moi, bien qu'elle fût bienveillante, a généré du travail et une appréhension qui s'est avérée inutile.

## *Le temps*

Tel qu'expliqué précédemment, le temps est un concept dont la signification varie selon les différents milieux : dans le milieu de la pratique, les échéanciers sont serrés et les acteurs doivent passer rapidement à l'action, alors que dans le milieu scientifique, le chercheur doit prendre le temps de bien maîtriser les données, afin d'arriver à une analyse qui soit la plus juste possible.

Une première contrainte liée à la temporalité est survenue à la suite du dépôt de la revue de littérature. Le comité de suivi a alors déterminé une date de rencontre pour discuter du rapport et des angles de recherche à adopter. Toutefois, le jour de cette rencontre, une des membres de l'équipe du MTESS a dû s'absenter en raison d'un conflit d'horaire, alors que les professionnelles présentes à la réunion n'avaient pas lu le rapport, faute de temps. Cette rencontre s'est finalement conclue par une discussion entre Aline Lechaume, chercheure au MTESS, et l'équipe de recherche.

Une autre contrainte liée au temps s'est manifestée pendant le processus même de la recherche. Notre échantillon visait l'observation d'une diversité de situations possibles, notamment celles du genre, de l'âge, de la région, des origines et du statut d'immigrants. Le recrutement est devenu plus difficile lorsque nous recherchions des individus correspondant à des profils très spécifiques, ce qui eut pour conséquence d'allonger le temps prévu aux entrevues et d'empiéter sur le temps alloué à l'analyse des résultats. Comme la date de dépôt du rapport final ne pouvait être reportée, l'analyse des résultats s'est faite à un rythme accéléré. À mon avis, et bien que je sois satisfaite de mes analyses, je crois qu'elles auraient été plus fines si le temps préalablement alloué à cette section avait été respecté. Toutefois, comme ce projet de recherche s'insérait dans un partenariat, les dates des livrables ne pouvaient pas être modifiées.

## *La propriété intellectuelle*

Pour un étudiant, la propriété intellectuelle est un aspect important. La confidentialité des résultats, ou encore l'embargo d'un partenaire, peut entraîner des restrictions à la publication et, par le fait même, retarder la publication de l'essai, du mémoire ou de la thèse (CNCS 2006).

Dans le contrat INRS-MTESS, il est stipulé que l'INRS détient les droits d'auteur, mais que les résultats de la recherche demeurent confidentiels jusqu'à l'accord de publication du Ministre du travail, de l'emploi et de la solidarité sociale. Bien que le rapport final ait été déposé le 9 janvier 2017, l'embargo n'est toujours pas levé. L'équipe de recherche doit donc demander un accord de diffusion au MTESS pour chaque activité scientifique qui porte sur ce projet partenarial. Ainsi, c'est Mme Lechaume qui a autorisé mon activité de transfert en milieu scientifique et mes activités de diffusion de connaissances. Quant au dépôt de mon essai, il pourra être évalué par un jury, mais seulement à huis clos. Sa publication ne sera autorisée que lorsque l'embargo sera levé.

### **Bénéfices**

En dépit de ces contraintes, intégrer un partenariat de recherche a néanmoins des avantages :

dans la mesure où le projet en question est relativement proche de ses intérêts de recherche [pour l'étudiant], il pourra profiter des avantages liés à l'acquisition d'une expérience en lien avec le milieu de pratique, à la rémunération et au réseautage. (CNCS 2006, 17)

En effet, en concordance avec les objectifs de la PRAP, j'ai acquis une expérience de recherche partenariale avec le milieu de la pratique : j'ai développé des compétences en mobilisation des connaissances et expérimenté certaines facettes du rôle d'agent d'interface, notamment en développant des outils de diffusion des connaissances.

De plus, les activités de transfert et de diffusion des connaissances issues de mon projet de stage m'ont permis d'agrandir mon réseau professionnel. La présentation des résultats de recherche au colloque du CEETUM s'est conclue par des discussions avec des étudiants, jeunes chercheurs et professeurs qui travaillent sur des thématiques connexes à mon projet, ce qui a nourri ma réflexion. Ma présentation par affiche au congrès *Voie vers la Prospérité* a donné une visibilité à mes travaux de recherche et m'a permis de discuter avec des experts de différents milieux.

Finalement, être rémunérée m'a permis de me consacrer entièrement au projet de recherche partenarial, ce qui fut bénéfique autant pour l'équipe de recherche que pour moi. Par exemple, mon



entière disponibilité a permis de couvrir un ensemble d'entrevues, tant à Québec et à Montréal qu'en région, selon les horaires des participants. Cette situation a facilité le déroulement des entretiens, en plus de favoriser le développement de mes compétences méthodologiques et l'approfondissement de mes connaissances scientifiques sur mon objet d'étude.

Mon stage au sein de ce partenariat a donc été l'occasion de mettre en application les savoirs acquis au cours de mes années d'études à la PRAP, notamment dans l'élaboration des activités de transfert et de diffusion des connaissances. De cette expérience, je retiens que la recherche partenariale, avec mobilisation ou co-construction des connaissances, « permet [pour les chercheurs] de mieux comprendre les besoins, les contextes [et] l'utilisation potentielle des connaissances [afin de] maximiser l'appropriation des résultats » (Elissalde, Gaudet et Renaud 2010, 141). Pour le milieu d'action, il permet de « faire le point sur un sujet qui les préoccupe [et de] les aider à implanter de nouvelles pratiques » (CNCS 2006, 7). Ce projet collaboratif peut être soutenu par un agent d'interface, dont la principale fonction est de faciliter les interactions entre des cultures organisationnelles distinctes. Ainsi, ce stage m'a donné l'occasion de participer aux différentes étapes d'un projet de recherche partenarial, avec les difficultés et les avantages qui l'accompagnent.

## CONCLUSION

L'objectif principal de la maîtrise PRAP est de former des étudiants pour qu'ils développent des connaissances et des compétences en mobilisation des connaissances, en vue d'assumer divers rôles associés à l'agent d'interface. Dans le cadre de cette formation, les différents cours m'ont effectivement formée dans cette optique, alors que mon stage m'a donné l'occasion de mettre en pratique mes acquis, de réfléchir aux principaux concepts abordés dans cette maîtrise et d'observer les différents rôles liés à l'interface entre la recherche sociale et le milieu de la pratique. En plus, comme il s'agissait d'un projet de recherche partenarial, j'ai eu l'occasion de participer activement aux différentes étapes qu'exige une recherche.

Je considère donc que ce stage a été formateur, tout d'abord au niveau de la « mobilisation des savoirs ». Intégrer une équipe de recherche dans laquelle il y a des chercheurs expérimentés a certainement nourri mes connaissances et amélioré mes compétences scientifiques. En effet, leurs discussions et débats autour des questions méthodologiques m'ont entre autres fait connaître les forces et faiblesses de différents outils méthodologiques. De plus, travailler conjointement avec eux à l'analyse des données m'a aussi permis d'améliorer mes compétences en recherche. Dans un autre ordre d'idées, participer aux réunions du comité de suivi m'a permis de voir comment peuvent se dérouler des rencontres entre deux cultures organisationnelles distinctes. À cet effet, j'ai été témoin d'une mobilisation des savoirs pratiques et scientifiques, notamment dans le choix de l'angle de la thématique de recherche, ainsi que dans le soutien qu'a souhaité apporter l'équipe du MTESS envers l'équipe de recherche.

Ce stage a aussi été formateur dans le développement d'outils de valorisation des connaissances. En effet, dans une optique de transfert des connaissances, j'ai travaillé à l'écriture d'une revue de littérature et d'un rapport de recherche, tous deux remis au MTESS. J'ai préparé et présenté des communications scientifiques et cocréé une affiche scientifique qui présente l'ensemble de nos résultats. Dans une visée de diffusion des connaissances, j'ai participé à l'élaboration d'un article de vulgarisation scientifique et j'ai conçu une affiche scientifique qui rassemble principalement mes analyses effectuées dans le cadre de mon stage.

Finally, this stage led me to reflect on the main concepts addressed in the master's degree, notably that of the interface agent. Is it a profession in itself or a function within a profession? This question has come up many times during my training at the PRAP and the academic staff does not seem to have a clear answer, as if there is one... In the case of the research partnership project with a steering committee in which I did my internship, the title of interface agent has never been officially used by Aline Lechaume. It is her knowledge and skills in both environments, as well as her personal and professional skills, which led her to play this role, through her other functions in the partnership and within the ministry. Whether it is a profession in itself or a function within a profession, I believe it is necessary for an « interface agent » to have knowledge and skills in different environments for which he acts as a liaison, notably so that the actors grant him the credibility necessary in his role of leader, translator and mediator.

Finally, my training at the PRAP and my observations in the context of my internship led me to reflect on the relationship that exists between the concepts of « transfer » and « diffusion », as well as those of « mobilization » and « co-construction » of knowledge. I am however aware that they are tinged with a unique experience that takes place in a particular context, that of a research partnership between a scientific environment and a public institution. Students who have followed this same training, but who did their internship in other environments probably did not have the same critical and conceptual reflection. Likewise, it is quite possible that my university and professional experiences to come will modify the way I interpret today the concepts that I present in this essay.

## BIBLIOGRAPHIE

- Agarwal, Naresh Kumar, Yunjie Xu et Danny Poo. 2011. « A context-based investigation into source use by information seekers. » *Journal of the american society for information science and technology* 62(6): 1087-1104.
- Anglade, Marc. 2010. « Les réseaux sociaux et l'intégration économique des immigrants haïtiens à Montréal : Contributions et effets pervers. » Communication présentée au Congrès national Métropolis, Montréal, 18-21 mars.
- Audoux, Christine et Anne Gillet. 2011. « Recherche partenariale et co-construction de savoirs entre chercheurs et acteurs : l'épreuve de la traduction. » *Revue Interventions économiques* 43 : 1-20. <http://journals.openedition.org/interventionseconomiques/1347>.
- Baribeau, Colette et Chantal Royer. 2012. « L'entretien individuel en recherche qualitative : usages et modes de présentation dans la Revue des sciences de l'éducation. » *Revue des sciences de l'éducation* 38(1) : 23-45.  
<https://www.erudit.org/fr/revues/rse/2012-v38-n1-rse0675/1016748ar.pdf>.
- Béji, Kamel et Anaïs Pellerin. 2010. « Intégration socioprofessionnelle des immigrants récents au Québec: le rôle de l'information et des réseaux sociaux. » *Relations Industrielles / Industrial Relations* 65(4) : 562-583.  
<https://www.erudit.org/fr/revues/ri/2010-v65-n4-ri3998/045586ar/>.
- Bidart, Claire et Johanne Charbonneau 2008. « Le générateur de noms par contexte : un outil efficace pour l'étude de la sociabilité et de la socialisation. » Communication présentée au Congrès de l'ACFAS, Québec, mai.
- Boubée, Nicole. 2011. « Caractériser les pratiques informationnelles des jeunes : Les problèmes laissés ouverts par les deux conceptions « natifs » et « naïfs » numériques. » *Communication Rencontres Savoirs CDI*.  
[https://www.reseau-canope.fr/savoirscdi/fileadmin/fichiers\\_auteurs/Actes/Rennes\\_2011/NB-RencontresSavoirsCDI-oct2011.pdf](https://www.reseau-canope.fr/savoirscdi/fileadmin/fichiers_auteurs/Actes/Rennes_2011/NB-RencontresSavoirsCDI-oct2011.pdf).
- Caidi, Nadia et Danielle Allard. 2005. « L'inclusion sociale des nouveaux arrivants au Canada : y'a-t-il un problème fondamental d'information? » *Questions de politiques publiques // Policy Matters*. [http://canada.metropolis.net/pdfs/PolicyMatters23\\_f.pdf](http://canada.metropolis.net/pdfs/PolicyMatters23_f.pdf).
- Capurro, Rafael et Birger Hjørland. 2003. « The concept of information. » *Annual review of information science and technology* 37(8): 343-411.
- Centre d'études ethniques des université montréalaises (CEETUM).2017. *Objectifs*.  
<https://www.ceetum.umontreal.ca/fr/presentation/objectifs/>.

- Centre d'excellence de l'Ontario en santé mentale des enfants et des adolescents. 2014. *Partenariat*. Glossaire. La trousse de mobilisation des connaissances. <http://www.troussemdc.ca/glossary-glossaire>.
- Chatman, Elfreda. 1996. « The impoverished Life-World of Outsiders. » *Journal of the American society for information science* 47(3): 193-206.
- Conseil national des cycles supérieurs. 2006. *Guide d'introduction à la recherche en partenariat*. Mémoire adopté lors du congrès du Conseil national des cycles supérieurs au mois de décembre 2006. [http://www.adeese.org/adeese/Superieurs\\_files/recherchepartenariat.pdf](http://www.adeese.org/adeese/Superieurs_files/recherchepartenariat.pdf).
- Elissalde, Jérôme, Judith Gaudet et Lise Renaud. 2010. « Circulation des connaissances : modèle et stratégies. » *Communiquer* 3(4) : 135-149. <http://journals.openedition.org/communiquer/1585>.
- Euréal. 2010. Réaliser un entretien semi-directif. [https://eureval.files.wordpress.com/2014/12/ft\\_entretien.pdf](https://eureval.files.wordpress.com/2014/12/ft_entretien.pdf).
- Fonds de recherche du Québec. 2017. *Stratégie de mobilisation des connaissances 2014-2017*. Fonds de recherche du Québec. [http://www.scientifique-en-chef.gouv.qc.ca/wp-content/uploads/Strategie-mob-connaiss\\_2014-2017.pdf](http://www.scientifique-en-chef.gouv.qc.ca/wp-content/uploads/Strategie-mob-connaiss_2014-2017.pdf).
- Fontan, Jean-Marc. 2010. « Recherche partenariale en économie sociale : analyse d'une expérience novatrice de coproduction des connaissances. » *La Revue de l'innovation : La Revue de l'innovation dans le secteur public* 15(3) : 1-17. [http://www.innovation.cc/scholarly-style/fontan\\_mark\\_jean\\_15v3a5f.pdf](http://www.innovation.cc/scholarly-style/fontan_mark_jean_15v3a5f.pdf).
- Fontan Jean-Marc, David Longtin et Jean-François René. 2013. « La recherche participative à l'aune de la mobilisation citoyenne : Une innovation sociale de rupture ou de continuité? » *Nouvelles pratiques sociales* 25(2) : 125-140. <https://www.erudit.org/fr/revues/nps/2013-v25-n2-nps01030/1020825ar.pdf>.
- Forsé, Michel. 2008. « Définir et analyser les réseaux sociaux : Les enjeux de l'analyse structurale. » *Informations sociales* 147(3) : 10=19. <https://www.cairn.info/revue-informations-sociales-2008-3-page-10.htm>.
- Fortier, Alexandre. 2008. « Le comportement informationnel des jeunes adultes québécois en matière de santé sexuelle. » Mémoire en sciences de l'information, Université de Montréal. [https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/bitstream/handle/1866/3077/Fortier\\_A\\_2008\\_memoire.pdf?sequence=1](https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/bitstream/handle/1866/3077/Fortier_A_2008_memoire.pdf?sequence=1).
- Gallant, Nicole, Guillaume Latzo-Toth et Madeleine Pastellini. 2015. *Circulation de l'information sur les médias sociaux pendant la grève étudiante de 2012 au Québec*. Rapport de recherche publié par le Centre d'études sur les médias. <http://www.cem.ulaval.ca/pdf/CirculationInformation.pdf>.

- Gallant, Nicole, Eddy Supeno, Stéphanie Atkin. 2017. *Pratiques informationnelles dans l'intégration professionnelle des jeunes adultes et des immigrants. État des connaissances*. Québec : INRS – Centre Urbanisation Culture Société. Rapport remis au Ministère du Travail, de l'Éducation et de la Solidarité sociale. <http://espace.inrs.ca/6674/1/gallant-2016-pratiquesinformationnelles.pdf>.
- Gallant, Nicole, Eddy Supeno, Stéphanie Atkin, Katherine Labrecque et Johanna Cardona. 2017. *Pratiques informationnelles dans l'intégration professionnelle des jeunes adultes et des immigrants*. Rapport de recherche. Québec : INRS – Centre Urbanisation Culture Société. Rapport remis au Ministère du Travail, de l'Éducation et de la Solidarité sociale.
- George, Usha et Ferzana Chaze. 2009. « Tell me what I need to know: South Asian Women, social capital and settlement. » *International Migration and Integration* 10(3): 265-282.
- Gherghel, Ana. 2013. *La théorie du parcours de vie. Une approche interdisciplinaire dans l'étude des familles*. Québec : Presses de l'Université Laval.
- Gouvernement du Québec. 2016. *Portail Québec : Thésaurus de l'activité gouvernementale*. <http://www.thesaurus.gouv.qc.ca/tag/accueil.do>.
- Granovetter, Mark. 2006. « L'influence de la structure sociale sur les activités économiques. » *Sociologies pratiques* 13(2) : 9-36. <https://www.cairn.info/revue-sociologies-pratiques-2006-2-page-9.htm>.
- Grossetti, Michel. 2002. *Relations sociales, espace et mobilités*. Toulouse : Université de Toulouse-le-Mirail.
- Khoir, Safirotu, Jia Tina et Andy Koronios. 2015. « Linking Everyday information behaviour and asian immigrant settlement processes: Towards a conceptual framework. » *Australian Academic and Research Libraries* 46(2): 86-100.
- IRSST (Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail). 2017. <http://www.irsst.qc.ca/recherche-sst/transfert-connaissances>.
- Le Codiac, François. 2004. *La science de l'information*. Paris: PUF.
- Lévesque, Carole. 2015. « Diffusion ». Mobilisation et transfert des connaissances. Cours présenté à la session d'automne 2015.
- Longo, María Eugenia. 2016. « Les parcours de vie des jeunes comme des processus. » *Cahiers dynamiques* 67 (1) : 48-57.
- Mathieu, Mireille. 2007. *La chaîne de l'innovation psychosociale du CLIPP*. Centre de liaison sur l'intervention et la prévention psychosociales. <http://slideplayer.fr/slide/1141292/>.
- Mercklé, Pierre. 2004. *La sociologie des réseaux sociaux*. Paris : La Découverte.

- Oh, Chi Young, Brian Butler et Myeong Lee. 2014. « Information behavior of international students settling in an unfamiliar geo-spatial environment. » *Proceedings of the American Society for Information Science and Technology* 51(1): 1-11.  
<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/meet.2014.14505101068/pdf>.
- Pellerin, Anaïs. 2013. « L'information dans le parcours des immigrants qualifiés récents au Québec : Des attentes à la réalité. » Mémoire de maîtrise, Université Laval.
- Portes, Alejandro. 1998. « Social Capital: Its Origins and Applications in Modern Sociology. » *Annual Review of Sociology* 24: 1-24.
- Réseau Impact Recherche. n.d. *Qu'est-ce que la mobilisation des connaissances?* Consulté le 30 janvier 2018. <http://researchimpact.ca/fr/apropos/>.
- Rulke, Diane, Srilata Zaheer et Marc Anderson. 2000. « Sources of managers' knowledge of organizational capabilities. » *Organizational Behavior and Human Decision Processes* 82(1): 134-149.
- Saucier, Nicolas. 2013. « Le lien social dans les communautés en ligne: redéfinition d'un problème. » *Aspects sociologiques*. 20(1) : 61-77.  
[http://www.aspects-sociologiques.soc.ulaval.ca/sites/aspects-sociologiques.soc.ulaval.ca/files/saucier2013\\_0.pdf](http://www.aspects-sociologiques.soc.ulaval.ca/sites/aspects-sociologiques.soc.ulaval.ca/files/saucier2013_0.pdf).
- Savolainen, Reijo et Jarkko Kari. 2004. « Placing the Internet in information source horizons. A study of information seeking by Internet users. » *Library & Information Science Research* 26(4): 415-433.
- Secrétariat à la Jeunesse. 2016. *Contexte. La jeunesse : une période aux multiples transitions et possibilités d'engagement en faveur du développement du Québec*. Consulté le 23 juillet 2018. <https://www.jeunes.gouv.qc.ca/politique/contexte/index.asp>
- Spink, Amanda et Charles Cole. 2001. « Information and poverty: information seeking channels used by african american low-income households. » *Library & Information Science Research* 23(1): 45-65.
- Supeno, Eddy et Venessa Mongeau. 2015. « Horizon informationnel sur la formation et le travail chez de jeunes adultes non diplômés en situation de précarité ». *Nouveaux cahiers de la recherche en éducation* 18(1) : 114-136.  
<https://www.erudit.org/fr/revues/ncre/2015-v18-n1-ncre02147/1033732ar.pdf>.
- Supeno, Eddy. 2016. « La jeunesse numérique: un aperçu sous l'angle informationnel de la formation et du travail. » Communication présentée à la journée d'études *Rejoindre la jeunesse par le numérique: Comprendre les usages et les besoins des jeunes québécois-es* de l'Observatoire Jeunes et Société. Québec, 25 février.

- Sutton, Louise. 2007. *La recherche partenariale : le modèle de l'ARUC-ÉS et du RQRP-ÉS*. Rapport remis à L'Alliance de recherche universités-communautés en économie sociale et le Réseau québécois de recherche partenariale en économie sociale.  
[https://chairerp.uqam.ca/fichier/document/Publications/La\\_recherche\\_partenariale\\_Le\\_mod%C3%A8le\\_de\\_lARUC-%C3%89S\\_et\\_du\\_RQRP-%C3%89S.pdf](https://chairerp.uqam.ca/fichier/document/Publications/La_recherche_partenariale_Le_mod%C3%A8le_de_lARUC-%C3%89S_et_du_RQRP-%C3%89S.pdf).
- Université de Montréal. n.d. *Le transfert des connaissances*.  
<http://www.recherche.umontreal.ca/valorisation-de-la-recherche/le-transfert-de-connaissances/>.
- Urbanisation Culture Société (UCS). 2017. *Maîtrise en pratiques de recherche et action publique. Programme*. Institut national de la recherche scientifique.  
<http://www.ucs.inrs.ca/static/prog/UCS-MaitrisePratiquesRechercheActionPublique-3086.html>.
- Vaillancourt, Yves. 2017. *De la co-construction des connaissances et des politiques publiques*. Centre de la recherche sur les innovations sociales.  
[https://crises.uqam.ca/upload/files/appel-nouvelles/Vaillancourt\\_SociologieS\\_2\\_f%C3%A9v.2017.pdf](https://crises.uqam.ca/upload/files/appel-nouvelles/Vaillancourt_SociologieS_2_f%C3%A9v.2017.pdf)
- Xu, Yunjie, Bernard C.Y. et Li Yang. 2006. « Who will you ask? An empirical study of interpersonal task information seeking. » *Journal of the american society for information science and technology* 57(12): 1666-1677.
- Zins Beuchesne et associés. 2013. *Groupes de discussion avec des personnes immigrantes visant à mieux connaître leurs habitudes de consommation de l'information*. Rapport des groupes de discussion présenté au ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (MICC) et au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS).



# ANNEXE 1 : LE CALENDRIER DES PARCOURS DE VIE

Année(s) \_\_\_\_\_ (Code de répondant \_\_\_\_\_)

Année	Résidence		Ménage		Scolarité, formation		Emploi, travail autonome		Sources de revenu	Événement relationnel	Autres événements
	Lieu (ville, pays)	Événement	Composition	Événement	Niveau domaine	Événement (diplôme exact, etc.)	Statut, domaine	Événement		Rencontre, rupture, enfants	Voyage, santé, décès, crise économique, guerre
Année	Déc.										
	Nov.										
	Oct.										
	Sept.										
	Août										
	Juillet										
	Juin										
	Mai										
	Avril										
	Mars										
	Février										
	Janvier										
Année	Déc.										
	Nov.										
	Oct.										
	Sept.										
	Août										
	Juillet										
	Juin										
	Mai										
	Avril										
	Mars										
	Février										
	Janvier										
Année	Déc.										
	Nov.										
	Oct.										
	Sept.										
	Août										
	Juillet										
	Juin										
	Mai										
	Avril										
	Mars										
	Février										
	Janvier										

# ANNEXE 2 : AFFICHE SCIENTIFIQUE DU PROJET DE RECHERCHE

## Qui s'informe où sur l'emploi ?

### Pratiques informationnelles en matière d'insertion en emploi – Le cas des jeunes et des immigrants récents au Québec

#### Problématique

Réalisé à l'INRS à la demande du ministère du Travail, de la Solidarité sociale, du projet *Place des pratiques informationnelles dans l'intégration professionnelle des jeunes et des immigrants* au Québec a été conçu de manière à documenter et à comprendre les pratiques informationnelles des personnes en quête d'intégration professionnelle au Québec, plus spécifiquement les jeunes adultes et les nouveaux arrivants d'origine immigrante. Le principal objectif du projet était de mieux comprendre la place et l'impact des sources numériques dans l'information et le processus de décision de départ pour l'insertion professionnelle.

Nous verrons que les sources numériques s'intègrent toujours dans des pratiques plus larges, lesquelles représentent encore beaucoup sur le réseau de relations, parfois complètes ou suppléées par les organismes (généralement soutenus par l'État). Bien que l'enquête qualitative ne permette pas de tracer des liens de causalité directs, nous verrons d'évidents comment certains types d'horizons informationnels contribuent à restreindre les individus, en les ciblant par exemple par exemple dans des emplois en deçà de leurs qualifications, du moins au moment de l'emploi.

#### Méthodologie

Cette affiche résume les résultats d'une enquête qualitative sur les pratiques informationnelles de 48 personnes dans leur quête d'un statut d'immigré ou d'un statut d'immigré au Québec : 18 immigrants de plus de trente ans et 30 jeunes de trente ans et moins (16 natifs du Québec et 14 immigrants), rencontrés à Québec, Montréal, Sherbrooke ou en région, et rencontrés par divers moyens (affichage public et en ligne, invitation publiée par des organismes, temporaire (E-tourisme) et autres). Les immigrants étaient des relations personnelles de la catégorie « travailler l'emploi », mais certains avaient d'abord un statut de réfugié (E-refugee). Les entretiens ont été réalisés à l'aide de protocoles « semi-directifs » classiques, qui abordent les pratiques informationnelles en contextes, liés à l'insertion professionnelle, et ont été analysés à l'aide de méthodes de contenu thématique. Le matériel de l'enquête a été analysé à l'aide de logiciels de traitement de texte et de logiciels de gestion de données, et les résultats ont été présentés à l'aide de diagrammes et de cartes de liens.

#### Résumé social

Le résumé social est l'ensemble des gens qui comptent pour une personne. Il peut être à la fois une source de soutien (recouragements, conseils) et d'information (emploi, immigration, formation, intégration sociale).

Le réseau de proximité est l'ensemble des relations de forte intensité; il peut inclure, par exemple, des amis d'enfance ou la famille immédiate. Le réseau à liens faibles est l'ensemble des relations de moindre intensité (commissionnaire, famille éloignée avec qui l'individu a peu de contacts, etc.). Le réseau professionnel, pour sa part, est composé d'individus qui sont liés à l'individu par le biais de son travail. C'est un des principaux espaces où circule l'information en lien avec l'emploi.

#### Typologie et usages des sites Internet

La typologie a permis de distinguer des catégories de sites Internet consultés par les répondants :

- Sites Internet formels ou institutionnels**
  - Spécialisés dans l'emploi
    - Placement en ligne, jobboom, indeed, etc.
    - Voir des offres d'emploi ou non
    - Rejoindre des personnes clés
  - Non spécialisés dans l'emploi
    - Consulter des pages ou groupes liés à un domaine d'emploi et/ou la formation et de compagnies
    - Mobiliser et solliciter son réseau pour trouver de l'emploi
    - Trouver des « petits boulots »
- Villes et organismes**
  - Consulter des offres d'emploi et trouver des « petits boulots »
  - Trouver de l'information sur l'emploi
- Sur les sites web formels, les liens sociaux sont généralement « verticaux ». C'est-à-dire qu'il existe un certain rapport de pouvoir hiérarchique entre les institutions et les individus. Sur les sites web informels, tout est imprégné de l'équilibre du lien de travail.

#### Le rapport au travail

En nous appuyant sur nos dimensions de la typologie d'usage à la vie professionnelle développée par Longo (2014), nous nous sommes intéressés aux représentations qu'avaient les chercheurs d'emploi en ce qui concerne la place que devait occuper le travail par rapport aux autres activités dans leur vie.

Ces résultats nous ont permis de distinguer deux types de travail : le travail centré, où le travail constitue une activité centrale, et le travail périphérique, où le travail constitue une activité secondaire ou tertiaire. Les raisons invoquées en entrevue pour ce travail sont multiples mais récurrentes :

- Travail permet de relever des défis, de réaliser des progrès, d'acquiescer de nouvelles compétences ou de valider les autres
- Travail organisé les temps de la vie et donne une discipline
- Travail permet de s'occuper, d'être actif, d'avoir quelque chose à faire

Investiment : 9 participants, pour la plupart des jeunes natifs du Québec, ont manifesté une certaine aversion ou refus envers le travail, ou encore considéraient le travail comme une activité marginale, très secondaire. Pour plusieurs, travailler n'est pas important en soi, mais plutôt un moyen d'obtenir quelque chose de plus important en soi, comme l'argent pour accéder aux biens ou pour pouvoir faire d'autres activités.

#### Méthodologie

Cette affiche résume les résultats d'une enquête qualitative sur les pratiques informationnelles de 48 personnes dans leur quête d'un statut d'immigré ou d'un statut d'immigré au Québec : 18 immigrants de plus de trente ans et 30 jeunes de trente ans et moins (16 natifs du Québec et 14 immigrants), rencontrés à Québec, Montréal, Sherbrooke ou en région, et rencontrés par divers moyens (affichage public et en ligne, invitation publiée par des organismes, temporaire (E-tourisme) et autres). Les immigrants étaient des relations personnelles de la catégorie « travailler l'emploi », mais certains avaient d'abord un statut de réfugié (E-refugee). Les entretiens ont été réalisés à l'aide de protocoles « semi-directifs » classiques, qui abordent les pratiques informationnelles en contextes, liés à l'insertion professionnelle, et ont été analysés à l'aide de méthodes de contenu thématique. Le matériel de l'enquête a été analysé à l'aide de logiciels de traitement de texte et de logiciels de gestion de données, et les résultats ont été présentés à l'aide de diagrammes et de cartes de liens.

#### Chercher et trouver de l'emploi

Le réseau professionnel joue un rôle majeur dans l'insertion en emploi spécialisée de la personne. Il se construit principalement au cours du parcours de formation.

Les membres du réseau de proximité et à liens faibles peuvent aussi faciliter l'accès à l'emploi. Les personnes ont souvent mentionné que ce sont les contacts de leur réseau de proximité, et non les contacts de leur réseau professionnel, qui leur ont permis de trouver de l'emploi. Par conséquent, les personnes ont souvent mentionné que leur réseau de proximité est un espace où circule l'information en lien avec l'emploi.

Les étudiants, les stagiaires et les membres du réseau de proximité ont mentionné que leur réseau de proximité est un espace où circule l'information en lien avec l'emploi.

#### Chercher et trouver de l'emploi

Le réseau professionnel joue un rôle majeur dans l'insertion en emploi spécialisée de la personne. Il se construit principalement au cours du parcours de formation.

Les membres du réseau de proximité et à liens faibles peuvent aussi faciliter l'accès à l'emploi. Les personnes ont souvent mentionné que ce sont les contacts de leur réseau de proximité, et non les contacts de leur réseau professionnel, qui leur ont permis de trouver de l'emploi. Par conséquent, les personnes ont souvent mentionné que leur réseau de proximité est un espace où circule l'information en lien avec l'emploi.

Les étudiants, les stagiaires et les membres du réseau de proximité ont mentionné que leur réseau de proximité est un espace où circule l'information en lien avec l'emploi.

#### Chercher et trouver de l'emploi

Le réseau professionnel joue un rôle majeur dans l'insertion en emploi spécialisée de la personne. Il se construit principalement au cours du parcours de formation.

Les membres du réseau de proximité et à liens faibles peuvent aussi faciliter l'accès à l'emploi. Les personnes ont souvent mentionné que ce sont les contacts de leur réseau de proximité, et non les contacts de leur réseau professionnel, qui leur ont permis de trouver de l'emploi. Par conséquent, les personnes ont souvent mentionné que leur réseau de proximité est un espace où circule l'information en lien avec l'emploi.

Les étudiants, les stagiaires et les membres du réseau de proximité ont mentionné que leur réseau de proximité est un espace où circule l'information en lien avec l'emploi.

#### Chercher et trouver de l'emploi

Le réseau professionnel joue un rôle majeur dans l'insertion en emploi spécialisée de la personne. Il se construit principalement au cours du parcours de formation.

Les membres du réseau de proximité et à liens faibles peuvent aussi faciliter l'accès à l'emploi. Les personnes ont souvent mentionné que ce sont les contacts de leur réseau de proximité, et non les contacts de leur réseau professionnel, qui leur ont permis de trouver de l'emploi. Par conséquent, les personnes ont souvent mentionné que leur réseau de proximité est un espace où circule l'information en lien avec l'emploi.

Les étudiants, les stagiaires et les membres du réseau de proximité ont mentionné que leur réseau de proximité est un espace où circule l'information en lien avec l'emploi.

#### Chercher et trouver de l'emploi

Le réseau professionnel joue un rôle majeur dans l'insertion en emploi spécialisée de la personne. Il se construit principalement au cours du parcours de formation.

Les membres du réseau de proximité et à liens faibles peuvent aussi faciliter l'accès à l'emploi. Les personnes ont souvent mentionné que ce sont les contacts de leur réseau de proximité, et non les contacts de leur réseau professionnel, qui leur ont permis de trouver de l'emploi. Par conséquent, les personnes ont souvent mentionné que leur réseau de proximité est un espace où circule l'information en lien avec l'emploi.

Les étudiants, les stagiaires et les membres du réseau de proximité ont mentionné que leur réseau de proximité est un espace où circule l'information en lien avec l'emploi.

#### Chercher et trouver de l'emploi

Le réseau professionnel joue un rôle majeur dans l'insertion en emploi spécialisée de la personne. Il se construit principalement au cours du parcours de formation.

Les membres du réseau de proximité et à liens faibles peuvent aussi faciliter l'accès à l'emploi. Les personnes ont souvent mentionné que ce sont les contacts de leur réseau de proximité, et non les contacts de leur réseau professionnel, qui leur ont permis de trouver de l'emploi. Par conséquent, les personnes ont souvent mentionné que leur réseau de proximité est un espace où circule l'information en lien avec l'emploi.

Les étudiants, les stagiaires et les membres du réseau de proximité ont mentionné que leur réseau de proximité est un espace où circule l'information en lien avec l'emploi.

#### Chercher et trouver de l'emploi

Le réseau professionnel joue un rôle majeur dans l'insertion en emploi spécialisée de la personne. Il se construit principalement au cours du parcours de formation.

Les membres du réseau de proximité et à liens faibles peuvent aussi faciliter l'accès à l'emploi. Les personnes ont souvent mentionné que ce sont les contacts de leur réseau de proximité, et non les contacts de leur réseau professionnel, qui leur ont permis de trouver de l'emploi. Par conséquent, les personnes ont souvent mentionné que leur réseau de proximité est un espace où circule l'information en lien avec l'emploi.

Les étudiants, les stagiaires et les membres du réseau de proximité ont mentionné que leur réseau de proximité est un espace où circule l'information en lien avec l'emploi.

#### Chercher et trouver de l'emploi

Le réseau professionnel joue un rôle majeur dans l'insertion en emploi spécialisée de la personne. Il se construit principalement au cours du parcours de formation.

Les membres du réseau de proximité et à liens faibles peuvent aussi faciliter l'accès à l'emploi. Les personnes ont souvent mentionné que ce sont les contacts de leur réseau de proximité, et non les contacts de leur réseau professionnel, qui leur ont permis de trouver de l'emploi. Par conséquent, les personnes ont souvent mentionné que leur réseau de proximité est un espace où circule l'information en lien avec l'emploi.

Les étudiants, les stagiaires et les membres du réseau de proximité ont mentionné que leur réseau de proximité est un espace où circule l'information en lien avec l'emploi.

#### Chercher et trouver de l'emploi

Le réseau professionnel joue un rôle majeur dans l'insertion en emploi spécialisée de la personne. Il se construit principalement au cours du parcours de formation.

Les membres du réseau de proximité et à liens faibles peuvent aussi faciliter l'accès à l'emploi. Les personnes ont souvent mentionné que ce sont les contacts de leur réseau de proximité, et non les contacts de leur réseau professionnel, qui leur ont permis de trouver de l'emploi. Par conséquent, les personnes ont souvent mentionné que leur réseau de proximité est un espace où circule l'information en lien avec l'emploi.

Les étudiants, les stagiaires et les membres du réseau de proximité ont mentionné que leur réseau de proximité est un espace où circule l'information en lien avec l'emploi.

#### Chercher et trouver de l'emploi

Le réseau professionnel joue un rôle majeur dans l'insertion en emploi spécialisée de la personne. Il se construit principalement au cours du parcours de formation.

Les membres du réseau de proximité et à liens faibles peuvent aussi faciliter l'accès à l'emploi. Les personnes ont souvent mentionné que ce sont les contacts de leur réseau de proximité, et non les contacts de leur réseau professionnel, qui leur ont permis de trouver de l'emploi. Par conséquent, les personnes ont souvent mentionné que leur réseau de proximité est un espace où circule l'information en lien avec l'emploi.

Les étudiants, les stagiaires et les membres du réseau de proximité ont mentionné que leur réseau de proximité est un espace où circule l'information en lien avec l'emploi.

#### Chercher et trouver de l'emploi

Le réseau professionnel joue un rôle majeur dans l'insertion en emploi spécialisée de la personne. Il se construit principalement au cours du parcours de formation.

Les membres du réseau de proximité et à liens faibles peuvent aussi faciliter l'accès à l'emploi. Les personnes ont souvent mentionné que ce sont les contacts de leur réseau de proximité, et non les contacts de leur réseau professionnel, qui leur ont permis de trouver de l'emploi. Par conséquent, les personnes ont souvent mentionné que leur réseau de proximité est un espace où circule l'information en lien avec l'emploi.

Les étudiants, les stagiaires et les membres du réseau de proximité ont mentionné que leur réseau de proximité est un espace où circule l'information en lien avec l'emploi.

#### Chercher et trouver de l'emploi

Le réseau professionnel joue un rôle majeur dans l'insertion en emploi spécialisée de la personne. Il se construit principalement au cours du parcours de formation.

Les membres du réseau de proximité et à liens faibles peuvent aussi faciliter l'accès à l'emploi. Les personnes ont souvent mentionné que ce sont les contacts de leur réseau de proximité, et non les contacts de leur réseau professionnel, qui leur ont permis de trouver de l'emploi. Par conséquent, les personnes ont souvent mentionné que leur réseau de proximité est un espace où circule l'information en lien avec l'emploi.

Les étudiants, les stagiaires et les membres du réseau de proximité ont mentionné que leur réseau de proximité est un espace où circule l'information en lien avec l'emploi.

# ANNEXE 3 : AFFICHE SCIENTIFIQUE DE MON STAGE

## Qui s'informe où sur l'emploi ?

### Pratiques informationnelles en matière d'insertion en emploi – Le cas des jeunes et des immigrants récents au Québec

#### Objectif

Documenter et comprendre les pratiques informationnelles des personnes en recherche d'insertion professionnelle au Québec, plus spécifiquement des jeunes adultes et des immigrants récents.

#### Constat

Les pratiques informationnelles reposent principalement sur le réseau social, parfois complété ou suppléé par les organismes d'aide à l'emploi (généralement soutenus par l'État) et les sources formelles et informelles accessibles sur le Web. Certains types d'horizons informationnels restreignent les individus, en les ciblant, dans des emplois en décalé de leurs qualifications.

#### Les pratiques informationnelles

La recherche d'information est une activité socialement située dans des contextes spécifiques (Sommerwald, 1999).

**Paysage informationnel** : les informations et les sources qui existent « objectivement », c'est-à-dire indépendamment de l'individu et de son interprétation (Caporo et Horjandi, 2003).

**Horizon informationnel** : les informations et les sources qu'un individu connaît, et auxquelles il accorde de la crédibilité (Savolainen et Kari, 2004).

**Information** : matériel intellectuel jugé subjectivement nécessaire par un individu pour résoudre une situation (Shenton et Dixon, 2004).

#### Le réseau social

**Réseau social** : ensemble des personnes qu'un individu connaît

- constitue à la fois une source de soutien (ex. encouragements, conseils) et d'information (ex. emploi, immigration, formation)
- s'avère déterminant dans la construction de l'horizon informationnel
- peut combler des besoins informationnels de manière tortueuse

**Réseau de proximité** : ensemble des relations de forte intensité. Ces liens peuvent relever de divers registres (proximité affective et de similitude).

- se trouve généralement au cœur de l'horizon informationnel
- contribue à l'insertion en emploi par l'accès à du travail non spécialisé, souvent comme première expérience de travail (au Québec)

**Réseau à liens faibles** : ensemble des relations de moindre intensité (ex. connaissances, amis d'amis)

- permet souvent d'accéder au marché invisible de l'emploi
- Les liens faibles peuvent se convertir en liens forts et devenir des sources importantes dans l'horizon informationnel.

**Réseau professionnel** : individus qui ont un intérêt pour un même domaine de travail et avec qui « ego » entretient un lien

- aboutit à l'informationnel capital dans l'accès à l'emploi spécialisé

#### Méthodologie

Corpus : 48 répondants, soit 18 immigrants de plus de trente ans et moins (16 natis au Québec et 14 immigrants récents), rencontrés à Québec, Montréal, Sherbrooke et en région.

Méthodes de recrutement : affichage public et en ligne; invitation publiée par des organismes; boule de neige.

Entretiens en 2 volets : entrevue « semi-dirigée » classique avec un calendrier biographique pour aborder les pratiques informationnelles; « visite commentée » des sites Internet utilisés pour s'informer sur l'emploi.

#### CHERCHER ET TROUVER DE L'EMPLOI SPÉCIALISÉ



Ceux qui cherchent et qui trouvent des emplois spécialisés ont :

- un **bon réseau professionnel**, qui peut s'être constitué durant leur formation au Québec ou encore être accessible par le biais de leur réseau social de proximité ou de liens faibles.
- le **soutien des services de placement des institutions** scolaires, qui connaissent bien tous les ressorts pour trouver des emplois dans toutes les spécialités.
- des **pratiques informationnelles numériques diversifiées**, en raison :
  - de compétences et de connaissances numériques appropriées pour la recherche d'emploi au Québec
  - de la mobilisation, en ligne, du réseau social hors-ligne, notamment du « réseau professionnel ».

#### De qui s'agit-il?

- **Jeunes natis plus scolarisés** ou qui viennent d'un milieu socio-économique favorisé.
- **Immigrants récents** ayant suivi une formation au Québec (ce qui leur a permis d'obtenir un diplôme du Québec et de se constituer progressivement un réseau professionnel).

#### CHERCHER DU SPÉCIALISÉ ET TROUVER DU NON SPÉCIALISÉ



Ceux qui cherchent des emplois spécialisés et n'arrivent à trouver que du travail non spécialisés ont :

- un **réseau social qui est moins bien adapté** pour soutenir ce type de recherche.
  - Dans le cas où l'individu a un réseau social sur place, ses membres n'ont pas de connaissance et de compétence assez spécifiques pour soutenir l'individu dans le type d'emploi recherché. Ils peuvent toutefois le conduire à de l'emploi non spécialisé, ce qui :
    - offre une sécurité économique et familiarise l'individu avec le marché du travail québécois (lorsqu'il s'agit d'une première expérience),
    - mais peut le cloisonner à l'intérieur d'un emploi en-deçà de ses compétences.
  - Dans le cas des immigrants, où une partie du réseau social se situe dans le pays d'origine, celui-ci risque d'offrir un soutien informationnel sur l'emploi qui ne correspond pas au marché du travail au Québec.
- des **pratiques informationnelles limitées**, en raison :
  - de l'absence d'un réseau professionnel
  - d'un manque de soutien approprié du réseau social
  - de la difficulté des services généraux d'aide à l'emploi à répondre à leurs besoins informationnels
  - des **compétences numériques limitées** (fracture numérique)

#### De qui s'agit-il?

- Provenant de divers milieux socio-économiques, il s'agit de :
- jeunes diplômés hautement qualifiés (natis et immigrants)
  - immigrants récents avec un statut de travailleur qualifié
  - étudiants internationaux