

Université du Québec  
INRS-Urbanisation, Culture et Société

**LE RÔLE DES FORUMS INTERNET POUR L'ÉTABLISSEMENT DES  
IMMIGRANTS : LE CAS DU FORUM WWW.BGCANADA.COM**

par

Nevena Nedjalkova-Mitropolitska

Mémoire présenté pour l'obtention du grade de

Maître ès sciences (M.Sc.)

en études urbaines

(programme offert conjointement par l'INRS-UCS et l'UQÀM)

Jury d'évaluation

Examineur externe

Deirdre Meintel

Anthropologie

Université de Montréal

Examineur interne

Richard Morin

Études urbaines

Université du Québec à Montréal

Directeur de recherche

Annick Germain

Études urbaines

INRS-Urbanisation, Culture et Société

## Résumé

Ce mémoire explore le rôle des forums Internet pour l'établissement des immigrants et son impact sur le capital social des nouveaux immigrants. C'est une étude de cas sur le forum Internet des Bulgares en processus d'émigration au Canada ou sur ceux qui ont déjà immigré au Canada. L'étude conclut que le forum Internet joue un rôle réel pour l'établissement des immigrants et augmente leur capital social. Il facilite la création de liens sociaux et de réseaux sociaux entre les migrants. Le forum Internet donne naissance à des liens forts et à des liens faibles, à des *bonding ties* et à des *bridging ties*, à des liens d'amitié et à un support moral entre les membres de la communauté virtuelle. Le forum comme source d'information présente certains traits spécifiques, que les participants au forum ne peuvent pas trouver dans d'autres sources d'information offertes aux immigrants et qu'ils trouvent fort utiles. De telles spécificités sont l'informalité et l'interactivité de l'information, sa subjectivité, son adaptabilité aux besoins du groupe et des personnes, l'attitude « humaine », sa grande accessibilité, etc. Les membres de la communauté virtuelle trouvent également certaines caractéristiques négatives dans l'information fournie par le biais du forum, mais ils considèrent que les avantages prédominent. Nous avons établi aussi que l'aide à l'établissement des immigrants couvre différents domaines de la vie des nouveaux venus, comme l'accueil à l'arrivée, l'aide au logement, l'aide à l'emploi, etc. Notre constat général est donc que les forums Internet aident à l'établissement des immigrants et augmentent leur capital social.

**Mots clés :** Communauté virtuelle, établissement des immigrants, capital social.

## Remerciements

Je tiens d'abord à remercier tout spécialement ma directrice de recherche, Annick Germain, pour ses précieux conseils, sa disponibilité, son encouragement et la confiance qu'elle m'a accordée pour mener à bien ce projet.

J'adresse également mes remerciements aux membres du jury, les professeurs Richard Morin et Deirdre Meintel qui ont accepté d'évaluer mon mémoire et qui m'ont donné de précieux conseils.

Je remercie aussi mon amie Amélie Billette pour son vif intérêt à ma recherche et pour son aide.

J'adresse également mes remerciements au Centre d'études ethniques des universités montréalaises, qui m'a octroyé une bourse de fin de rédaction et à son équipe, qui m'a encouragée et m'a aidée lors de la rédaction de mon mémoire. Merci beaucoup à l'INRS-UCS, qui m'a aussi soutenu financièrement lors de la rédaction de ce mémoire.

Merci à Immigration et métropoles pour le financement de ma participation à la 8<sup>e</sup> Conférence nationale Metropolis à Vancouver, où j'ai pu présenter les premiers résultats de ma recherche. Merci beaucoup à Trinh Thi-Tuyet pour son encouragement!

Je ne peux pas passer sous silence tous ceux et celles qui ont consacré du temps précieux pour m'accorder des entrevues. Merci infiniment!

Enfin, je remercie ma famille et tout spécialement, mon mari Simeon Mitropolitski pour son support inconditionnel.

## Table des matières

<b>Résumé</b> .....	<b>i</b>
<b>Remerciements</b> .....	<b>ii</b>
<b>Table des matières</b> .....	<b>iii</b>
<b>Introduction</b> .....	<b>1</b>
<b>Chapitre 1: Recension des écrits</b> .....	<b>3</b>
<i>1.1 Communauté et capital social</i> .....	3
1.1.1 La communauté.....	3
1.1.2 Capital social.....	6
1.1.3 La communauté transnationale .....	8
<i>1.2 L'Internet et le capital social</i> .....	9
1.2.1 L'Internet et la communauté.....	9
1.2.2 L'Internet, l'analyse de réseau et le capital social .....	12
1.2.3 L'Impact de l'Internet sur le capital social .....	13
1.2.4. Bridging ties et bonding ties .....	16
1.2.5 Liens forts et liens faibles .....	17
1.2.6 L'amitié et la confiance dans les interactions virtuelles .....	18
<i>1.3 Migration, établissement des immigrants et capital social</i> .....	19
1.3.1 Les réseaux et le capital social des immigrants .....	19
1.3.2 Immigration, établissement et capital social.....	20
1.3.3 Migration et « capital social virtuel » .....	26
<b>Chapitre 2 : Contexte et objectif de la recherche</b> .....	<b>28</b>
<i>2.1 Les formes de communication virtuelle</i> .....	28
<i>2.2. La communauté bulgare au Canada</i> .....	29
<i>2.3 Le forum www.bgcanada.com</i> .....	30
<i>2.4 Objectif de la recherche</i> .....	31
<b>Chapitre 3 : La méthodologie de la recherche</b> .....	<b>33</b>
<i>3.1 L'analyse de contenu</i> .....	33
<i>3.2 Les entrevues semi-dirigées</i> .....	35
3.2.1 La façon d'obtenir de l'information sur les usagers .....	35
3.2.2 Critères de sélection des personnes à interviewer et leur application.....	36
3.2.3 Groupes de l'échantillon .....	40
3.2.4 L'établissement du contact avec les interviewés potentiels.....	41
3.2.5 Modes d'entrevues .....	41

3.2.6 La constitution de l'échantillon final .....	43
3.2.7 Le déroulement des entrevues.....	44
3.2.8 La différence entre les entrevues en face-à-face et les entrevues en ligne .....	45
3.2.9 Les types de questionnaires et leurs variations .....	46
3.2.10 Bref profil socio-économique de l'échantillon .....	46
<b>Chapitre 4 : Les modes de communication dans le forum Internet.....</b>	<b>48</b>
4.1 Les forums publics .....	48
4.2 Les messages privés .....	49
4.3 La messagerie instantanée.....	50
4.4 Les courriels et les lettres .....	52
4.5 Les rencontres en face-à-face et les contacts par téléphone .....	52
<b>Chapitre 5 : Les réseaux sociaux .....</b>	<b>55</b>
5.1 Les réseaux sociaux selon l'étendue géographique.....	55
5.1.1 Les réseaux locaux.....	55
5.1.2 Les réseaux régionaux.....	62
5.1.3 Les réseaux globaux.....	65
5.2 La reproduction des réseaux sociaux .....	68
5.3 Communauté protégée ou émancipée et types de réseaux.....	70
<b>Chapitre 6 : Les liens sociaux dans le forum.....</b>	<b>74</b>
6.1 Les liens faibles.....	74
6.2 Les liens forts .....	75
6.3 Bonding ties et bridging ties .....	76
6.4 L'ouverture à l'autre dans la communauté virtuelle .....	78
6.4.1 L'approche « fermée » .....	78
6.4.2 L'approche « ouverte » .....	79
6.5 Amis ou connaissances? L'intensité des liens sociaux .....	80
<b>Chapitre 7 : Le support moral dans le forum .....</b>	<b>85</b>
7.1 Les façons d'apporter et de recevoir du support moral .....	85
7.1.1 Le mode actif .....	85
7.1.2 Le mode passif.....	88
7.2 Le support moral chez les candidats à l'immigration .....	89
7.3 Le support moral chez les immigrants .....	90
<b>Chapitre 8 : L'information fournie par le biais du forum .....</b>	<b>92</b>
8.1 Types d'information fournis par le biais du forum.....	92
8.1.1 L'information directe .....	92

8.1.2 L'information indirecte.....	97
<b>8.2 Les spécificités du forum comme source d'information .....</b>	<b>98</b>
8.2.1 Information informelle.....	99
8.2.2 L'information subjective : atouts et limites .....	102
8.2.3 Information « humaine ».....	104
8.2.4 Information dynamique.....	105
8.2.5 Information adaptée aux besoins spécifiques de la communauté .....	107
8.2.6 Source d'information, qui économise du temps .....	109
8.2.7 « Apprentissage au préalable » .....	110
8.2.8 Information largement accessible .....	111
8.2.9 Savoir collectif.....	113
8.2.10 Les désavantages de l'information du forum.....	114
<b>Chapitre 9 : Les différents domaines de l'aide à l'établissement .....</b>	<b>117</b>
9.1 L'accueil à l'arrivée .....	117
9.2 Aide au logement.....	119
9.3 Aide à l'emploi.....	120
9.4. Conseils sur le système de santé.....	124
9.5 Conseils à la consommation .....	125
9.4 Aide à l'orientation dans le nouveau contexte.....	126
<b>Chapitre 10 : L'importance du forum pour l'établissement des immigrants .....</b>	<b>129</b>
10.1 Le forum a-t-il changé les plans de ses participants? .....	129
10.2 La concentration territoriale urbaine des participants au forum.....	130
10.3 Les problèmes quotidiens des immigrants et le forum.....	133
10.4 Les arrangements prémigratoires.....	134
<b>Conclusion .....</b>	<b>136</b>
<b>Bibliographie .....</b>	<b>141</b>

## Introduction

L'Internet prend une importance de plus en plus grande dans la vie quotidienne. Il pénètre partout : dans les transactions commerciales, dans les activités de divertissement, au travail et surtout dans les façons de socialiser. Il arrive parfois qu'en même temps que les sociologues analysent la société en utilisant des outils conceptuels traditionnels, de nouvelles formes de communication et d'interactions sociales naissent et rendent certains de ces outils sociologiques un peu caducs (Fischer 2005). C'est cette évolution rapide des formes de sociabilité, accélérée davantage par les innovations technologiques, qui pose un défi particulier à la communauté scientifique.

Les communautés virtuelles, ces créations modernes de l'Internet et du désir humain de trouver des « âmes-sœurs » en dépassant les frontières, se sont retrouvées aussi sous la loupe des scientifiques (Wellman 2003; Matei et Ball-Rokeach 2001; Bastani 2001; Proulx et Latzko-Tot 2000; Hiller et Franz 2004). En ce qui concerne les communautés virtuelles liées à l'immigration, de telles études existent, mais à notre connaissance, elles sont peu nombreuses.

Dans cette recherche, nous essayerons d'explorer comment le forum Internet (qui est une forme répandue de communauté virtuelle) affecte le processus d'établissement des nouveaux immigrants et de façon plus générale, leur capital social. Pourquoi nous intéressons-nous à ce sujet? Nous considérons que l'aide informelle que les nouveaux immigrants reçoivent par le biais des forums Internet est une question qui mérite d'être étudiée, car son éclairage donnerait une base pour mieux évaluer les besoins réels des nouveaux immigrants dans l'époque contemporaine et, possiblement, pour mieux cibler les politiques publiques destinées à cette clientèle. Car dans le cas général, quand les personnes ont recours à l'informel, cela veut dire qu'elles ne peuvent pas satisfaire leurs besoins par les moyens traditionnels et institutionnalisés. C'est pour cela que nous espérons que les résultats de notre étude seront utiles tant pour l'avancement des connaissances scientifiques, qu'en termes pratiques.

Pour répondre à nos questionnements, nous avons effectué une étude de cas du forum Internet des Bulgares candidats à l'immigration et immigrants qui émigrent et qui ont déjà immigré au Canada. Le principal constat de notre recherche est que le forum Internet joue un rôle réel pour l'établissement des immigrants. Par cette communication virtuelle, les candidats à l'immigration et les nouveaux immigrants tissent des liens sociaux, établissent des réseaux sociaux de différentes configurations et par l'entremise de ces réseaux et liens sociaux, accordent et reçoivent une aide à l'établissement dans le cadre de la communauté virtuelle. Cette aide touche plusieurs domaines de la vie du nouvel immigrant comme la recherche de logement, l'insertion sur le marché du travail, etc. Nous avons aussi conclu que l'information fournie par le biais du forum possède certains traits spécifiques que les participants au forum ne peuvent pas trouver dans d'autres sources traditionnelles d'information. Ce sont, en bref, les principaux constats auxquels nous sommes arrivés en effectuant cette recherche.

Pour mettre en contexte notre recherche, nous effectuerons au préalable une revue des écrits scientifiques, en focalisant l'attention sur les liens entre le capital social, d'un côté, et la communauté, l'Internet et le processus d'établissement des immigrants, d'un autre côté. Nous présenterons ensuite certains éléments du contexte de l'étude, comme la communauté bulgare au Canada et le forum Internet étudié. Nous nous pencherons aussi sur les modes de communication dans le forum, pour expliquer comment les liens de sociabilité se construisent. Dans la suite de ce mémoire, les réseaux sociaux créés par le biais du forum seront analysés, ainsi que les liens sociaux qui se tissent entre les membres de la communauté virtuelle. Une attention particulière sera ensuite accordée au support moral fourni par le biais du forum. Les spécificités du forum comme source d'information seront par la suite explorées. Ensuite, nous présenterons les différents domaines d'aide à l'établissement dans le cadre de la communauté virtuelle, pour terminer avec un essai d'évaluation de l'importance du forum Internet pour l'établissement des immigrants du point de vue des membres du forum.

## Chapitre 1: Recension des écrits

En effectuant la recension des écrits sur les questions liées au sujet de notre étude, nous nous sommes rendus compte à quel point les différents phénomènes sociologiques sont interreliés et interdépendants. La communauté, le capital social, l'Internet et l'établissement des immigrants sont différentes facettes d'une même réalité complexe que nous avons, afin de faire la présentation plus claire, « parcellée » en sections.

### 1.1 Communauté et capital social

La littérature sociologique s'est longtemps et beaucoup préoccupée des questions liées à la communauté, et, depuis plus récemment, au capital social. En nous rendant compte qu'il nous sera impossible de présenter le dialogue scientifique sur ces sujets complexes dans toute sa richesse, nous allons introduire quand même certaines notions et concepts qui, selon nous, vont contribuer à la meilleure compréhension des forums Internet et leur rôle pour l'établissement des immigrants.

#### **1.1.1 La communauté**

La notion de communauté, dans son opposition à la notion de société, a émergé dans la pensée sociologique dans la deuxième moitié du 19<sup>e</sup> siècle, à l'époque du passage de l'ère préindustrielle à l'ère industrielle. Dans cette époque de changements structurels de la société, Tönnies (1887/1977) a fait la distinction entre la « communauté », une forme de liens sociaux fondée sur l'attachement, le sang, les traditions, l'amitié et la foi (qu'il associe à l'époque préindustrielle) et la « société », où biens et individus sont « organiquement séparés » et où les liens sont fondés sur le contrat et l'intérêt de la société moderne. Selon Tönnies, la société apporte plus d'efficacité, mais elle rend les liens entre les individus artificiels et elle sera psychologiquement déprimante.

Tönnies a donné naissance à un débat sociologique qui dure jusqu'à maintenant et qui porte sur l'impact de l'industrialisation et de la modernisation sur les liens sociaux. Ce

débat était conceptualisé par Wellman et Leighton (1981), qui ont fait ressortir à partir de lui de nouvelles notions associées à la communauté.

### ***1.1.1.1 La communauté protégée et la communauté émancipée***

Wellman et Leighton (1981) ont créé une typologie des réseaux sociaux, en se basant sur trois thèses majeures sur la communauté. La première thèse est celle de la communauté perdue (Tönnies et d'autres auteurs), selon laquelle les transformations des sociétés occidentales en des structures industrialisées, centralisées et bureaucratiques ont détruit la communauté. La solidarité entre voisins est absente et les citoyens sont des individus isolés et aliénés qui portent seuls tout le poids des transformations de la société.

La deuxième thèse, celle de la communauté protégée, postule que la communauté de voisinage s'est maintenue même dans le contexte de transformations sociales. De plus, les tendances centralisatrices de l'État bureaucratique ont contribué à la viabilité de la communauté, où la solidarité entre voisins, parents et collègues de travail sert d'intermédiaire avec les structures bureaucratiques et permet de les affronter. Wellman et Leighton soulignent que la thèse de la communauté protégée et celle de la communauté perdue identifient « communauté » avec « quartier ».

Au contraire, la thèse de la communauté émancipée ne reconnaît pas le quartier comme base de la communauté. Selon cette thèse, la communauté prospère dans le milieu urbain, mais les transformations structurelles et technologiques de l'époque industrielle ont fait sortir la communauté du cadre restreint du quartier et ont dispersé les relations sociales. Une des raisons pour cela est le développement et la baisse des coûts des moyens de communication. Une des implications politiques de cette thèse est que la communauté du quartier n'est plus perçue comme la seule source d'entraide. Avec la communauté émancipée, on ne fait plus appel aux institutions officielles pour résoudre tous les problèmes. Le mécanisme est surtout de mobiliser des réseaux ou d'en créer quand ils n'existent pas pour assurer de l'assistance aux individus. Les auteurs se réfèrent à ces réseaux comme à des « systèmes d'entraide naturelle ».

Wellman et Leighton réduisent ces trois thèses à des structures simples perçues en termes de réseau et les mettent en lumière comme trois types de réseaux différents : faiblement soudés (la communauté perdue), denses (la communauté protégée) et ramifiés (la communauté émancipée). En ce qui concerne les réseaux émancipés, leurs limites floues et densité faible font en sorte que le réseau s'étend considérablement pour s'adjoindre un grand nombre de nouveaux membres. Leur structure peut offrir des ressources plus variées que celles offertes par les réseaux protégés, mais la relative absence de solidarité entre leurs membres supposerait qu'ils n'auront accès qu'à une proportion moindre de ressources.

Les auteurs supposent que la prépondérance d'un de ces trois types de communautés dépend de l'environnement social concret. Selon eux, la communauté protégée prédomine quand ses membres ont peu de ressources et peu de possibilités d'établir des relations extérieures, tandis que le réseau émancipé est surtout adapté à des conditions d'abondance. Wellman et Leighton soulignent aussi qu'il arrive souvent que l'ensemble du réseau d'une communauté se compose d'une combinaison de ces deux modèles, dans des proportions variables. Les individus, de leur côté, sont souvent membres à la fois de réseaux protégés et de réseaux émancipés.

Cela étant dit, il est à noter que même quand les sociologues de l'époque moderne reconnaissent que la communauté a bien résisté à la modernisation, certains d'entre eux insistent toujours qu'elle est ancrée sur le territoire. Christenson et Robinson (1981), qui partagent cette vision, définissent la communauté comme des personnes dans un espace géographiquement délimité, qui sont impliquées dans des interactions sociales et qui établissent des liens psychologiques entre eux et avec le territoire où ils habitent. L'on voit donc que l'ancrage spatial de la communauté représente un énoncé théorique qui divise les sociologues même dans l'époque contemporaine. Par contre, les interactions sociales au sein d'une communauté et les liens psychologiques entre leurs membres font beaucoup plus l'unanimité parmi les sociologues. Max Weber (1921), de son côté, met

l'accent sur le sentiment subjectif d'appartenance à une communauté de la part de ses membres.

Si on revient sur l'impact de l'industrialisation sur la communauté, Germain (2004) observe le paradoxe qu'alors que Tönnies à la fin du 19<sup>e</sup> siècle voyait s'affaiblir les liens communautaires à cause de la modernisation, Putnam (1993), prenant appui sur l'exemple des régions italiennes un siècle plus tard, estime qu'au contraire, c'est dans les régions modernes où la communauté civique se porte mieux.

### **1.1.2 Capital social**

Le capital social est un concept entouré par une grande ambiguïté et interprété par les différents chercheurs différemment. Selon Bourdieu (1979), les réseaux de relations sociales sont utilisés conjointement avec le capital culturel et le capital économique dans la reproduction de positions de domination. Le capital social est d'autant plus important qu'on s'élève dans la hiérarchie sociale, de façon qu'il est l'apanage de ceux qui se situent en haut de cette hiérarchie.

Coleman (1988), dans une autre perspective théorique, a développé le concept, en affirmant que le comportement rationnel des individus peut viser l'atteinte de leurs intérêts personnels, mais quand ils agissent de concert, car le capital social existe seulement dans les relations sociales. Coleman précise que selon la thèse du capital social, la structure des relations entre les acteurs stimule les activités productives. Il donne comme exemple les marchés de diamants où les liens sociaux forts entre les marchands rendent les mesures de sécurité dispendieuses pratiquement vaines.

Putnam, de son côté, a une interprétation du phénomène semblable à celle de Coleman : d'après lui, le capital social se réfère à des liens entre des individus – des réseaux sociaux et des normes de réciprocité et de confiance et en effet ce qui fait de ces réseaux et normes de réciprocité un « capital » est le fait qu'ils affectent la productivité des individus et des groupes (Putnam 2000). Comme Lin (1999) l'observe, ce qui réunit

toutes les interprétations du concept de capital social (formulé avec des termes économiques) est le fait qu'il y a un investissement dans les relations sociales avec des rendements prévus.

En ce qui concerne Putnam et la théorie du capital social, il fait une contribution importante au débat sur le sujet, en affirmant que le capital social de la société américaine décline. Il est à noter qu'il n'est pas le seul ni le premier à soulever cette question, mais il a attiré le plus l'attention sur elle (Stolle et Hooghe 2004).

### ***1.1.2.1 Le capital social décline-t-il?***

En fait, cet énoncé est une ramification du grand débat que nous avons évoqué sur l'incidence de la modernisation sur la communauté. Dans son livre avec le titre révélateur « Bowling Alone » (2000), Putnam, en s'appuyant sur un grand nombre d'indicateurs comme le vote électoral, le bénévolat, la fréquentation de clubs et d'événements sportifs, les dîners familiaux, les visites rendues à des amis, l'intérêt à la politique, etc., essaie de prouver que le capital social et l'engagement civique des sociétés occidentales (et plus particulièrement, de la société américaine), déclinent. Il parle d'une tendance relativement récente : selon lui, les Américains dans les années 1950 (qui étaient nés entre 1910 et 1940) étaient plus enclins à s'engager dans la vie communautaire et à faire confiance aux co-citoyens que les générations suivantes et précédentes.

La publication de ce livre a provoqué une opposition féroce de la part d'une partie de la communauté savante, qui conteste ses conclusions. Une partie des critiques (Fischer 2005, Stolle et Hooghe 2004) porte sur la mauvaise interprétation et l'explication erronée des données sur lesquelles il base son analyse. Ce qui est plus intéressant pour notre recherche est le fait que, comme Fischer le souligne (2005), la nature de la participation politique et civique a changé et de nouvelles formes d'interactions sociales ont émergé, certaines liées à la technologie. Selon lui, ces nouvelles formes sont plus diffuses et ne peuvent pas être captées par les mesures standards.

Pour résumer, le « déclin » du capital social des sociétés occidentales est loin d'être prouvé et il est fort probable qu'à l'époque contemporaine, le capital social ait de nouvelles incarnations.

### **1.1.3 La communauté transnationale**

En traitant de la question de la communauté dans l'époque contemporaine, nous ne pouvons pas ignorer la communauté transnationale, qui prend de plus en plus d'importance. Comme Portes le souligne (2000), la « communauté transnationale » est devenue un terme employé par les chercheurs dans plusieurs domaines comme l'activité économique, les mobilisations politiques transnationales, la philanthropie et la culture. En ce qui concerne les études sur la migration, c'est surtout à partir des années 1990 que l'intérêt aux communautés transnationales (ou multinationales) s'est manifesté (Vertovec 2002). Portes (2000) associe la communauté transnationale à l'organisation du travail et des vies personnelles des immigrants dans les régions métropolitaines du Premier Monde sans que ces immigrants abandonnent complètement leurs pays et leurs communautés d'origine.

Si on revient au débat que nous avons évoqué plus haut sur l'ancrage spatial ou non de la communauté, la communauté transnationale prend une position particulière à cet égard. Au premier regard, il semble que la communauté transnationale est aspatiale, car elle est délivrée des contraintes de l'espace. Cependant, Michael Peter Smith (2001), en analysant les différences entre le transnationalisme et la globalisation, souligne que si le discours sur la globalisation attire l'attention sur des pratiques sociales qui sont « décentrées » de territoires nationaux spécifiques, la recherche sur le transnationalisme dépeint les liens sociaux transnationaux comme « ancrés dans » et en même temps dépassant les frontières d'un ou plusieurs États-nations. Selon cette vision (qui n'est pas d'ailleurs partagée par tous les chercheurs), l'on peut parler d'un certain ancrage territorial des communautés transnationales, qui est cependant mis en relief seulement par rapport à la « communauté globale ».

Nous avons évoqué dans ce chapitre certains concepts et notions et concepts d'intérêt général qui concernent la communauté et le capital social, que nous considérons pertinents pour notre étude. Cela sert d'introduction pour le chapitre suivant, qui cible les communautés virtuelles et le capital social et qui se rapproche davantage de l'objet de notre étude.

## 1.2 L'Internet et le capital social

Si au 19<sup>e</sup> siècle Tönnies (1887/1977) écrivait sur l'impact de l'industrialisation sur les formes des liens sociaux, dans l'époque post-industrielle, on réfléchit désormais sur l'impact des nouvelles technologies et surtout de l'Internet. Il est vrai que dans les deux cas, il s'agit de l'influence de la modernisation sur la vie communautaire, mais comme nous essayerons de le démontrer plus loin, le milieu virtuel présente certains traits spécifiques qui ont une influence particulière sur les liens sociaux, la communauté et le capital social et donc il mérite d'être étudié.

### 1.2.1 L'Internet et la communauté

Comme c'est le cas avec l'impact de l'industrialisation sur la communauté, les opinions sur l'influence de l'Internet sont divisées. Il existe deux « camps » majeurs parmi les chercheurs en ce qui concerne cette question : les uns sont connus comme les « utopistes » et les autres comme les « dystopistes ». Dans ce débat, la notion de communauté est employée de façon large, et non dans le sens employé par Tönnies.

Selon le deuxième courant de pensée, l'Internet et la communication virtuelle sont susceptibles de détruire et de remplacer la « vraie » communauté, basée sur l'espace et sur le contact en face-à-face (Helm 1993, p. 102; Weinreich 1997). La crainte principale de tels chercheurs est que l'Internet confine la communication entre les personnes à un acte privé (à partir d'un ordinateur dans un espace privé) plutôt qu'à un acte public dans les lieux publics traditionnels comme les places et les cafés. On note aussi que le temps

que les individus consacrent à l'Internet diminue le temps qu'ils octroient à leur milieu social (Nie et Erbing 2000).

En ce qui concerne le camp des « utopistes », ils soutiennent que la communication en ligne ne détruit pas la communauté « hors ligne ». Certains d'entre eux considèrent que les communautés virtuelles sont capables même d'améliorer la communauté (Rheingold 1993). L'argument est que les relations en ligne sont plus démocratiques que les relations hors ligne du fait de l'élimination des préjugés liés au statut social dans l'établissement des relations. D'autres auteurs, sans partager l'opinion que l'Internet améliore les communautés « traditionnelles », soulignent qu'il les renforce, en facilitant la création et même le rétablissement des relations hors ligne (Matei et Ball-Rokeach 2001; Wellman 1996; Henderson et Gilding 2004; Feenberg et Bakardjieva 2004; Baslani 2001; Jones 1995). Un autre argument est le fait que l'Internet rend possible que les personnes qui partagent un même intérêt ont la possibilité d'entretenir des relations sociales et de former des communautés basées sur cet intérêt, en dépassant les limites du temps et de l'espace (Rheingold 1993). On parle déjà d'une nouvelle forme de communauté – la communauté virtuelle.

Entre les deux pôles - des « utopistes » et des « dystopistes » par rapport à l'impact de l'Internet sur la communauté, il s'est formé un autre groupe d'auteurs qui soutiennent que cette opposition est fondée sur une fausse dichotomie « virtuel-réel » (Hampton et Wellman 2003; Proulx et Latzko-Tot 2000; Bakardjieva 2003). Selon ces auteurs, l'Internet n'est pas une réalité alternative et il n'y a pas de frontières entre le monde virtuel et le monde « réel ». La communication en ligne est uniquement un moyen de communication parmi d'autres. Des recherches empiriques indiquent que les transitions du monde « en ligne » vers le monde « hors ligne » font partie de la vie quotidienne et souvent les mêmes personnes entretiennent leurs relations entre elles en utilisant l'Internet ainsi que des moyens « traditionnels » de communication (Hiller et Franz 2004; Hampton et Wellman 2003).

Bakardjieva va au-delà de cette rupture avec les stéréotypes établis dans la littérature scientifique, en avançant que le concept de communauté virtuelle n'est pas approprié pour englober toutes les formes de pratiques sociales en ligne. Elle introduit la notion de *virtual togetherness*, qu'elle définit comme « les différentes formes d'engagement avec d'autres personnes en ligne » (Bakardjieva 2003, p. 292). Selon elle, le concept de communauté virtuelle est lourd de valeur et ce ne sont pas toutes les formes de *virtual togetherness* qui correspondent aux critères de communauté virtuelle. Une faiblesse de son analyse est qu'au lieu de définir le concept de communauté virtuelle, elle le présente de façon normative. Il est donc logique que Bakardjieva ne précise pas quelles sont les formes de *virtual togetherness* qui ne peuvent être englobées par le concept de communauté virtuelle. Bakardjieva distingue la *virtual togetherness* et le mode consommateur d'utilisation de l'Internet par le fait que dans la première catégorie, les personnes produisent quelque chose de valeur pour les autres : contenu, espace, relation et/ou culture.

Au-delà du débat sur la compatibilité du concept de communauté avec la notion du virtuel, il s'avère que la définition du concept de communauté virtuelle est empreinte d'ambiguïtés et soulève des débats. À l'aube de la grande popularisation de l'Internet, Stone définit la communauté virtuelle comme « des points de passage (*passage points*) pour le rassemblement de croyances et pratiques communes de personnes qui sont physiquement séparées » (Stone 1991, cité par Jones, p. 1995). De son côté, Rheingold (1993) voit les communautés virtuelles comme « des agrégations sociales qui émergent de l'Internet quand les personnes entretiennent des discussions publiques suffisamment longtemps, avec suffisamment de sentiments humains, pour constituer des réseaux de relations personnelles dans le cyberspace ». Le concept, ainsi défini, est nébuleux et fluide (suffisamment longtemps, suffisamment de sentiments), ce qui fait en sorte que l'analyse scientifique du phénomène devient problématique. Dans la littérature savante, il existe des essais de mesure du phénomène. McArthur et Bruza (1997) offrent une grille d'analyse pour mesurer le niveau de complétude des communautés virtuelles. À cette fin, ils établissent les critères suivants : but de la communauté, engagement des participants (axé sur le but); contexte et infrastructure physique. Le problème de cette grille d'analyse

est que certains des critères sont flous eux-mêmes, par exemple l'engagement – ils ne présentent pas d'indicateurs pour le mesurer.

Pour constituer quand même une définition opérationnelle aux fins de notre étude, nous allons extraire certains éléments-clé qui sont communs pour la majorité des chercheurs qui utilisent ce concept. Si on enlève les éléments territoriaux de la définition de Christenson et Robinson (1981) sur la communauté, ils parlent de personnes impliquées dans des interactions sociales qui nouent des liens psychologiques entre eux. Si on évoque certains éléments de la définition de la communauté virtuelle de Rheingold (1993), on peut ajouter aussi l'élément de réseaux de relations personnelles. Donc, la communauté virtuelle se distingue par des liens psychologiques (ou affectifs) qui existent entre des personnes qui forment des réseaux sociaux dans l'Internet.

### **1.2.2 L'Internet, l'analyse de réseau et le capital social**

Si on revient au déclin du capital social observé par Putnam (2000) et le fait que cette thèse est contestée, il est à noter que certains chercheurs (Lin 1999; Wellman et Hogan 2004; Hampton 2002) considèrent que c'est l'unité d'analyse dans le travail empirique de Putnam qui n'est pas adaptée pour saisir les nouvelles formes émergentes du capital social. Selon ces auteurs, il faut analyser les relations sociales et le capital social en termes de réseaux plutôt qu'en termes de groupes, comme le capital social est incorporé dans les réseaux. Comme Wellman et Hogan (2004) le soulignent, l'Internet est interrelié avec un changement majeur en ce qui concerne la façon dont les individus sont liés: de groupes denses et homogènes, à des réseaux personnels faiblement soudés qui fournissent sociabilité, information, support et sentiment d'appartenance. Ce phénomène est lié à l'avènement d'un « individualisme de réseau » (*network individualism*): au lieu de faire partie du groupe autour de lui, chaque individu a son réseau social personnel. Les communautés – tant les virtuelles que les non virtuelles, sont désormais spatialement étendues, faiblement soudées et fragmentées. Les individus fonctionnent dans des réseaux multiples et leurs relations et activités sont informelles plutôt que structurées institutionnellement. (Il n'est pas difficile de faire ici le parallèle avec la notion de

communauté émancipée dont nous avons déjà parlé, introduite par Wellman et Leighton (1981.)

Comme les chercheurs l'affirment (Wellman et Hogan 2004), cette transformation a commencé dans l'époque pré-Internet dans les années 1960, mais la prolifération de l'Internet reflète et en même temps *facilite* le transfert vers l'individualisme de réseau.

En parlant d'individualisme de réseau, il s'impose une allusion au déclin du capital social, évoqué par Putnam (2000). Est-ce que cet individualisme de réseau, accéléré par l'Internet, signifie que le capital social dans l'époque contemporaine diminue? Quel est l'impact de l'Internet sur le capital social?

### **1.2.3 L'Impact de l'Internet sur le capital social**

Afin d'effectuer une étude quantitative sur l'impact de l'Internet sur le capital social, une équipe de chercheurs (Wellman, Quan Haase, Witte et Hampton 2001) créent un nouveau cadre conceptuel. Ils conceptualisent une typologie des formes du capital social, en se basant sur et en complétant le travail de Putnam (2000). La première forme du capital social qu'ils distinguent est le capital de réseau (*network capital*), soit les relations avec des amis, des voisins, la parenté, des collègues de travail, etc., qui fournissent de l'aide psychologique, de l'accompagnement, des biens et des services, de l'information et un sentiment d'appartenance. La deuxième forme est le capital participatif (*participatory capital*), soit la participation politique et l'engagement dans les organismes bénévoles, qui permet aux gens d'agir ensemble et d'articuler ensemble leurs demandes et désirs. La troisième forme, l'engagement envers la communauté (*community commitment*), c'est quand les personnes ont des sentiments forts envers leur communauté, un sentiment d'appartenance « motivé et responsable ».

Les chercheurs ont ensuite établi des critères d'augmentation, de diminution et de supplément du capital social par le biais de l'Internet, en s'appuyant sur les études existantes. Ils s'accordent pour dire que si l'Internet augmente le capital social,

l'utilisation élevée de l'Internet sera accompagnée par plus de liens interpersonnels non virtuels, plus de participation politique et communautaire et plus d'attachement à la communauté (les trois formes du capital social). Ils donnent des exemples d'augmentation du capital de réseaux: cela peut être le fait que des relations formées à l'Internet se transforment en relations en face-à-face (Rheingold 2001); l'augmentation de la communication en ligne et hors ligne avec des amis et des parents grâce à l'Internet (du fait qu'ils sont mieux informés de leurs besoins); la possibilité pour l'individu de trouver par les engins de recherche et de joindre des communautés qui partagent les mêmes intérêts avec lui, la formation de communautés non locales, etc. En ce qui concerne la diminution du capital social, les chercheurs établissent qu'elle doit être accompagnée par moins d'interactions interpersonnelles en face-à-face, moins de participation politique et communautaire et moins d'attachement à la communauté. Respectivement, quant il s'agit de suppléer ou compléter (*supplement*) le capital social par le biais d'Internet, ils établissent que dans ce cas, l'usage de l'Internet ne devrait pas être associé à plus ou moins d'activité hors ligne sur les trois formes du capital social. Selon les auteurs, la thèse que l'Internet complète le capital social signifie que l'Internet est vu comme incorporé dans la vie de tous les jours. Si l'Internet complète le capital social, la vie en ligne est une extension de la vie hors ligne, l'Internet fournissant des modes de communication complémentaires au téléphone et au contact en face-à-face. L'impact de l'Internet sur la société contribuerait donc à une évolution plutôt qu'à une révolution de la société, comme c'était le cas avec le téléphone.

En analysant les données d'un grand sondage de presque 40 000 participants à la communauté virtuelle de National Geographic Society, les chercheurs arrivent à des résultats intéressants. D'un côté, l'usage de l'Internet complète le capital de réseau. Ceux qui fréquentent l'Internet le plus souvent, ne substituent pas les courriels aux rencontres en face-à-face et aux conversations téléphoniques et ne rendent pas des visites ou ne téléphonent pas à des amis plus rarement. L'Internet est le plus utilisé pour maintenir les liens avec des amis, donc des liens déjà existants. En ce qui concerne le capital participatif, l'Internet l'augmente – plus les personnes fréquentent l'Internet, plus elles sont impliquées dans la vie communautaire et politique non virtuelle. Les résultats

indiquent cependant que l'Internet diminue l'engagement envers la communauté : ceux qui fréquentent le plus l'Internet sont le moins engagés à la communauté. Pour expliquer ce phénomène, les auteurs font l'hypothèse que comme l'utilisation plus fréquente de l'Internet crée plus de liens faibles (hétérogènes) avec différentes personnes, cela peut mener à plus de mauvaises expériences de comportement virtuel non souhaitable. Quand les chercheurs mettent ces résultats ensemble, ils résument que l'Internet plutôt complète les interactions en face-à-face et par téléphone et le capital social en général.

Une étude effectuée un peu plus tard, mais qui utilise une grille conceptuelle d'analyse différente et différentes méthodes de recherche (des données quantitatives et qualitatives), se penche sur l'impact de l'Internet sur le capital social au niveau local (Hampton 2002). Il s'agit d'une expérimentation menée dans un nouveau quartier résidentiel dans la banlieue de Toronto, où 60 % des résidents étaient branchés à l'Internet et avaient un lien direct virtuel entre eux, et le reste des résidents n'étaient pas branchés. Les résultats de cette recherche indiquent que l'utilisation de l'Internet augmente le capital social dans la forme d'engagement communautaire et étend et renforce les réseaux sociaux, dans les deux situations : près de la résidence et à grande distance. Hampton prévoit dans cette étude trois impacts possibles de l'Internet sur le capital social : empêcher, substituer ou augmenter, tandis que Wellman, Quan-Haase, Witte et Hampton (2001) utilisaient les catégories suivantes : augmenter, diminuer et compléter (*supplement*). Si on revient à l'étude de Hampton, l'Internet facilite l'échange de support entre des membres du réseau personnel qui se trouvent à distance. Mais les résultats les plus intéressants concernent le réseau local du quartier : les résidents branchés étaient proportionnellement beaucoup plus nombreux que les résidents non branchés à entretenir entre eux des contacts, à s'entraider, à organiser des événements locaux, à se mobiliser pour agir sur des questions communautaires, etc. Donc, comme Hampton le souligne, l'Internet accroît le capital social.

Une année après la publication de l'article de Hampton, un autre article était publié sur la même base empirique (Hampton et Wellman 2003). Les deux auteurs concluent aussi que l'Internet augmente (*enhance*) le capital social. Dans cet article, les impacts possibles de

l'Internet sur le capital social étaient formulés autrement : affaiblir, transformer ou augmenter (*enhance*). Mais il est important de noter qu'en ce qui concerne les relations sociales et le capital social, par « augmenter » ils comprennent que les liens par Internet s'incorporent dans des relations déjà existantes entre amis, parents, collègues et voisins, ce qui en effet correspond à la catégorie « compléter » de l'étude de Wellman, Quan-Haase, Witte et Hampton (2001). Comme Hampton et Wellman (2002) le résumant, « la connectivité va chez les connectés » (*connectivity goes to the connected*). Les contacts sociaux fréquents par le biais de l'Internet sont positivement corrélés aux contacts sociaux par téléphone ou en face-à-face .

Lin (1999), pour sa part, s'appuyant sur l'analyse de données secondaires sur l'utilisation de l'Internet, arrive à la conclusion qu'on assiste à une « augmentation révolutionnaire » du capital social représenté par ce qu'il appelle des cyber-réseaux (*cyber-networks*). Il soutient que le capital social est un « actif » des réseaux.

Pour mieux dépeindre l'impact de l'Internet sur le capital social, nous voudrions présenter aussi la dichotomie utilisée par Putnam (2000) *bonding social capital* et *bridging social capital* et sa présentation dans la littérature scientifique sur le sujet.

#### **1.2.4. Bridging ties et bonding ties**

Ces concepts, qui sont issus des travaux de Putnam sur le capital social en général (Putnam 2000), sont utilisés aussi pour l'analyse des communautés virtuelles par Pippa Norris (2002). Putnam définit les *bonding ties* comme des liens exclusifs, qui renforcent les identités exclusives et les groupes homogènes. Les *bridging ties* sont orientés vers des éléments extérieurs et unissent des personnes de différents milieux sociaux. En reprenant ces notions et s'appuyant sur les résultats d'une régression statistique, Norris révèle que l'Internet est un milieu favorable à la création des deux types de liens. Néanmoins, le type de lien qui prédomine (*bonding* ou *bridging*) varie selon le type de communauté virtuelle (il existe par exemple des communautés virtuelles orientées sur des professions, des religions, des ethnies, etc.). Selon elle, les communautés virtuelles des groupes

ethniques et celles des groupes des personnes qui partagent un même style de vie sont les deux types de communautés virtuelles qui sont les plus favorables aux deux types de liens (*bonding* et *bridging*). Il est à noter que Norris n'émet aucune hypothèse pour expliquer ce phénomène.

Dans son livre « *Bowling Alone* » (2000), Putnam évoque lui-même le lien (mais sans préciser la différence) entre les concepts de *bridging ties* et *bonding ties*, d'une part, et les concepts introduits par Granovetter (1973) « liens forts » et « liens faibles », qui peuvent être vus aussi comme une forme de capital social (Hampton 2002).

### **1.2.5 Liens forts et liens faibles**

Selon Granovetter (1973), les liens forts sont des liens entre acteurs sociaux qui font partie du même groupe social et qui partagent les mêmes liens sociaux et informations (la parenté et les proches amis). Les liens faibles sont des liens entre des acteurs sociaux qui proviennent de différents groupes sociaux et donc qui peuvent se trouver connectés avec différents milieux et avoir différentes informations.

Miller et Slater (2000), qui ont exploré la communauté virtuelle de la diaspora des Trinidiens, établissent que la communication virtuelle crée des liens forts et des liens faibles. Wellman (1996), pour sa part, soutient que la communication par l'Internet maintient les liens forts et augmente le nombre et la diversité des liens faibles (Wellman 1996). Les résultats de sa recherche sont consistants avec ceux de l'étude de Hampton, effectuée six ans plus tard (sur le quartier branché), qui indique que l'Internet stimule la création de liens faibles, sans avoir un impact sensible sur les liens forts. Ce qui contredit en partie la conclusion de LaRose, Eastin et Gregg (2001), qui soutiennent que l'Internet augmente le nombre de liens faibles et virtuels, mais en même temps fait décroître le nombre de liens forts et non virtuels.

On voit donc qu'il s'agit d'importantes divergences entre les conclusions des auteurs qui ont travaillé sur ce sujet. La question des liens faibles et les liens forts est liée à la problématique de l'amitié.

### **1.2.6 L'amitié et la confiance dans les interactions virtuelles**

Les chercheurs Henderson et Gilding (2004), qui abordent la problématique des communautés virtuelles dans une perspective psychosociale, arrivent de façon empirique à la conclusion que l'Internet facilite la confiance et l'amitié. Ils arrivent à ces conclusions en utilisant le cadre théorique d'un autre chercheur, Piotr Sztompka, qui soutient qu'au contraire, l'anonymat du cyberspace diminue le niveau de confiance comparativement aux relations en face-à-face (Ibid, p. 488). Sztompka arrive à sa conclusion de façon déductive, en se basant sur des présupposées théoriques sur l'incompatibilité entre la communication anonyme de l'Internet et la confiance. Henderson et Gilding, de leur côté, rejettent son hypothèse en s'appuyant sur une recherche empirique qualitative dans le cadre d'une démarche inductive. Il est à noter que l'opinion de Sztompka est partagée par Putnam, qui affirme que l'établissement de la confiance est difficile dans le cyberspace (Putnam 2000, p. 176).

On voit donc que les résultats des études des différents chercheurs sont souvent divergents. Mais de toute façon, il existe un nombre significatif d'études qui affirment que l'Internet augmente ou au moins complète le capital social. Ces recherches récentes sur l'Internet affaiblissent nettement l'hypothèse de Putnam sur le déclin du capital social dans l'époque contemporaine.

Ayant déjà jeté de la lumière sur certains aspects théoriques de la communauté, du capital social, de l'analyse de réseau et de l'impact sur eux de la modernisation et de l'Internet, nous avons créé les bases pour s'approcher davantage de l'objet de notre étude. Comme notre recherche concerne l'établissement des immigrants, il importe d'apporter quelques éclaircissements sur la problématique de l'immigration et l'établissement des immigrants, évidemment, en lien avec les grands concepts que nous avons déjà évoqués.

### 1.3 Migration, établissement des immigrants et capital social

Le chercheur américain Douglas Massey était le premier à appliquer le concept de capital social dans les études migratoires dans les années 1980 (Massey 1987, cité par Aguilera et Massey 2003), en soulignant que les paysans mexicains peuvent être pauvres en ressources financières, mais ils sont riches en capital social qu'ils peuvent convertir en emplois et en argent. En ce qui concerne le capital social, nous avons déjà mentionné que certains chercheurs l'analysent en termes de réseaux plutôt que de groupes, car « le capital social est incorporé dans les réseaux » (Wellman et Hogan 2004). La même tendance – de l'analyse du capital social en termes de réseaux a « pénétré » dans les études migratoires.

#### 1.3.1 Les réseaux et le capital social des immigrants

C'était au début des années 1990, quand Charles Tilly (1990) a souligné que « les unités réelles de migration ne sont pas ni les individus, ni les ménages, mais plutôt des ensembles de personnes, liées par des liens de connaissance, parenté et expérience de travail ». Tilly désigne ces « unités » comme des réseaux interpersonnels qui servent les immigrants dans le processus d'immigration et dans le processus d'établissement. Portes et Bach (1995, cités par Vertovec 2002), affirment pour leur part, que la migration peut être conceptualisée comme un processus de *network building*, qui dépend de et crée des réseaux sociaux.

Nous avons déjà mentionné la notion de capital de réseau (*network capital*, voir la section 1.2.3). Appliqué aux études migratoires, Ooka et Wellman (2003) la définissent comme « une forme de capital social, qui lie les personnes à des opportunités d'emploi par le biais de relations interpersonnelles ».

En ce qui concerne les réseaux de migrants, Wong et Salaff (1998), qui effectuent une étude de cas sur les immigrants de Hong Kong, découvrent une « variation qualitative » entre les types de réseaux mobilisés pour l'immigration, selon les classes professionnelles

des personnes qui immigreront. Les résultats de l'étude indiquent que les personnes de classes professionnelles de statut élevé se fient moins (par rapport aux migrants de classes professionnelles inférieures) à des réseaux de parenté pour accéder au marché du travail dans le pays d'accueil. On voit donc que le statut social des migrants affecte leur choix de réseau. On voit aussi que l'analyse de réseau (*network analyses*) est déjà assez répandue dans les études migratoires. Nous allons maintenant nous pencher sur le capital social « incorporé » dans les réseaux.

### **1.3.2 Immigration, établissement et capital social**

Afin d'expliquer les différents courants de pensée dans la littérature scientifique en ce qui concerne le lien entre l'établissement des immigrants et le capital social, nous allons revenir au cadre théorique du concept de capital social. Tel que nous l'avons mentionné plus haut, ce concept comporte beaucoup d'ambiguïté et nous considérons que c'est ce qui explique une partie des différences. Comme Fischer (2005) le souligne, le fait que la sociologie emprunte un terme économique à connotation uniquement positive déjà introduit un biais dans l'interprétation du concept. Car, selon le dictionnaire Hachette (1994), « capital » signifie une somme de richesses produisant d'autres richesses. Le terme lui-même ne prévoit pas la possibilité que le capital social (qui consiste en relations et normes sociales) puisse avoir d'influence négative. Fischer donne des exemples, où les relations et les normes sociales nuisent à la productivité (comme c'est dans le cas des mauvais amis ou des obligations vers les parents âgés) et il se demande si nous devons les appeler « des passifs sociaux ». L'exemple de Fischer illustre à quel point le terme utilisé peut donner une interprétation biaisée au concept. C'est cette question – si le capital social peut être seulement positif par nature ou non, qui est au cœur de certaines divergences entre les chercheurs dans le domaine.

#### ***1.3.2.1 Le capital social vu seulement comme un « actif »***

Un groupe de chercheurs associe le capital social des immigrants seulement à des effets positifs. C'est Coleman (1988) en définissant le capital social en termes de productivité et

de comportement rationnel qui a inspiré les études qui se penchent sur l'efficacité des réseaux sociaux dans l'intégration socio-économique des individus. Selon les auteurs de ce courant, les réseaux des migrants leur fournissent des ressources qui les aident à immigrer et s'établir dans le nouveau pays (choisir dans quelle localité s'installer, trouver un logement, trouver du travail, etc.). Le capital social incorporé dans ces réseaux de migrants contribue à diminuer les coûts et les risques que les migrants encourent avec leur immigration (Tilly 1990; Meyer 2001; Aguilera et Massey 2003).

Aguilera (2005), qui est un représentant de ce courant, rapporte les résultats d'une étude qu'il a faite sur les immigrants portoricains aux États-Unis, qui indique qu'il y a une corrélation positive entre le capital social de ce groupe et leurs revenus. Aguilera explique ce fait par la capacité du capital social de fournir de l'information importante sur le marché du travail, qui est utilisée pour l'obtention d'emplois mieux rémunérés. Curieusement, c'est seulement chez les femmes où cette tendance s'observe et l'auteur n'émet pas d'hypothèse pour expliquer cette différence par sexe. Dans une autre étude portant sur l'incidence du capital social sur les revenus des immigrants mexicains, Aguilera et Massey (2003) affirment que le capital social a un impact direct et indirect sur leurs revenus. L'impact indirect (qui concerne les immigrants illégaux) s'exprime par la façon dont un emploi est obtenu et s'il est dans le secteur formel. Les amis et les parents dirigent les immigrants vers des secteurs particuliers, notamment du secteur formel et le fait que l'emploi trouvé est dans le secteur formel se reflète positivement sur leurs revenus. L'impact direct vient du fait qu'avoir des amis et des parents avec une expérience d'immigration augmente l'efficacité de la recherche d'emploi et les chances de trouver un emploi mieux rémunéré (par l'information et par l'encadrement de la part du réseau). Les auteurs soulignent que le capital social a plus d'importance pour le niveau des revenus des immigrants illégaux, car leur statut est plus précaire.

Sanders, Nee et Sernau (2002) alimentent le débat en affirmant que la force des liens ethniques des immigrants est qu'ils facilitent leur insertion sur tout le marché du travail métropolitain. Ce fait, selon les auteurs, augmente les chances des immigrants de

s'intégrer mieux à la société *mainstream*. (Il est à noter que cette thèse est contestée par plusieurs chercheurs (nous y reviendrons)).

Cecilia Menjivar (2000), pour sa part, ajoute une autre nuance importante au débat scientifique sur le sujet, en étudiant les réseaux immigrants des Salvadoriens aux É.-U. Elle affirme que la capacité de ces réseaux d'aider leurs membres est limitée par les « possibilités structurelles » que la société d'accueil offre. Les amis et les parents d'un nouvel immigrant peuvent désirer l'aider dans son établissement, mais quand ils sont eux-mêmes frappés par la pauvreté (à cause des conditions structurelles du pays d'accueil), ils ne le sont capables.

En ce qui concerne les études effectuées sur les immigrants au Canada, Salaff, Greeve, Wong et Ping (2002) ajoutent un accent important au débat. Cette équipe de chercheurs a mené une étude sur 100 nouveaux immigrants de la Chine au Canada (dont une partie s'est lancée en affaires), qui ne sont pas intégrés ni à la société d'accueil, ni à leur communauté ethnique. Les chercheurs concluent que le capital social de leur communauté ethnique est une ressource cruciale pour ceux qui se lancent en affaires. Mais ces nouveaux entrepreneurs n'ont pas utilisé toutes les ressources traditionnelles que leur communauté ethnique peut leur fournir : rares sont ceux qui ont obtenu du financement de leurs associations ethniques; rares sont ceux qui vendent des services et produits ethniques et enfin, ces nouveaux immigrants n'habitent pas dans des ghettos ethniques délimités. Par contre, ces nouveaux immigrants ont utilisé plus les ressources de leurs collègues de travail et clients de même origine ethnique et de même classe sociale – « l'élite éduquée » de la communauté chinoise au Canada. Selon les auteurs, les nouveaux immigrants éduqués de la Chine, initialement dispersés, font des efforts pour établir des liens entre eux et en ce faisant, ils créent une communauté ethnique plus cohérente. Les tentatives d'entrepreneuriat de ces nouveaux immigrants contribuent à la mobilisation du capital social à un niveau communautaire plus large. Les auteurs désignent ce processus comme *community building*. Ce qui est très important dans cette étude est le fait qu'on voit comment le « centre des poids » d'une communauté ethnique peut commencer à changer avec l'arrivée d'une nouvelle cohorte d'immigrants à des

caractéristiques distinctes et comment cela peut se refléter sur les sources du capital social au sein de la communauté ethnique. On voit aussi que dans ce processus, le formel (les associations ethniques traditionnelles) perd du terrain au profit de l'informel, les contacts informels représentés par les immigrants de cette nouvelle cohorte.

En ce qui concerne l'aspect « logement » du processus d'établissement des immigrants Mendez, Hiebert et Wylly (2006) ont effectué une recherche sur la base de l'Enquête longitudinale auprès des immigrants du Canada (sur des immigrants étant arrivés au Canada depuis 6 mois) et cette recherche a aussi fait ressortir l'importance des réseaux sociaux pour l'établissement des immigrants. Les chercheurs arrivent à la conclusion que les immigrants trouvent à se loger très vite grâce à la force et la qualité des liens sociaux et les réseaux sociaux. Ce que nous trouvons de très important dans cette étude est le fait que comme les données l'indiquent, une partie des immigrants prennent des dispositions en matière de logement avant leur arrivée au Canada – c'est ce qu'ont fait 24 % des répondants. Presque le quart des répondants affirment n'avoir jamais eu à chercher un logement. Plus des trois cinquièmes des immigrants qui ont reçu de l'aide l'ont obtenu auprès d'amis, alors qu'une cinquième ont bénéficié de l'aide de parents ou de membres du ménage. Une personne sur onze seulement affirme avoir reçu de l'aide d'un organisme d'établissement. Ces constats sont très semblables aux constats auxquels arrive une autre étude, qui porte sur les « carrières résidentielles » sur le marché locatif privé des nouveaux venus Polonais et Somaliens à Toronto (Murdie 2002). Selon cette étude, plus que la moitié des répondants des deux groupes ethniques avaient des parents à Toronto à l'arrivée – plus que 85 % des Polonais et 73 % des Somaliens connaissaient déjà quelqu'un à Toronto. Chez les deux groupes ethniques, les parents et les amis des nouveaux arrivants les ont aidés à trouver leur premier logement. Contrairement à ces sources informelles, les organismes communautaires ont aidé seulement 25 % des Polonais et 5 % des Somaliens.

Pour résumer, toutes ces études démontrent la grande importance du capital social incarné dans les réseaux sociaux des immigrants. Une importante tendance qui ressort est le caractère informel de ces réseaux.

Mais comme nous l'avons déjà mentionné, ce ne sont pas tous les chercheurs du domaine qui mettent l'accent sur la nature positive du capital social des communautés immigrantes.

### ***1.3.2.2 Capital social ou « passif » social?***

Portes et Sensenbrenner (1993), en discutant du concept de capital social, soutiennent que la définition donnée par Coleman (qui met l'accent sur les structures sociales qui facilitent le comportement rationnel des individus) mène à une compréhension seulement positive du phénomène. En s'appuyant sur de nombreux exemples avec différentes communautés ethniques aux É.-U., Portes et Sensenbrenner mettent en relief certains effets négatifs du capital social. D'un côté, ce sont « les coûts de la solidarité communautaire » - donner la priorité aux besoins du groupe au détriment de nos propres besoins. Les auteurs donnent l'exemple d'entreprises ethniques qui avaient de bonnes perspectives, mais qui étaient converties en « hôtels de charité » et dont le développement était freiné par les exigences de la communauté ethnique d'assujettir le développement de l'entreprise aux intérêts de toute la communauté. Un autre effet négatif du capital social que Portes et Sensenbrenner font ressortir sont les restrictions sur la liberté individuelle – les contraintes que les normes de la communauté imposent à l'individu. Le troisième effet négatif du capital social est « la pression au nivellement » - ce sont les efforts qu'un groupe à bas statut social déploie pour mettre fin à l'ascendance sociale des membres individuels du groupe.

Toujours dans la même veine, Cranford (2005) insiste qu'il faut déconnecter le concept de capital social (avec sa connotation positive) du concept de réseau social, car elle trouve que les réseaux sociaux peuvent devenir des réseaux d'exploitation dans certains contextes. Elle précise que les effets du capital social peuvent changer lors de changement dans l'organisation industrielle – quand cela arrive, les employeurs peuvent y voir une chance d'augmenter leur contrôle sur les employés. Cranford donne l'exemple du secteur de conciergerie à Los Angeles. Dans ce secteur, même si dans l'après guerre

les concierges (natifs) avaient obtenu une amélioration des conditions de travail et de la rémunération par la syndicalisation, dans les années 1980, les employeurs ont commencé à puiser dans le bassin ethnique de travailleurs. D'une relation directe employeur-employé (avec syndicalisation), ils sont passés au modèle de relation indirecte avec un intermédiaire (surveillant) issu de la communauté ethnique, qui recrute les travailleurs dans son réseau ethnique. De cette façon, les emplois syndiqués stables et bien rémunérés étaient transformés en des emplois mal payés, précaires, et respectivement, le syndicat était contourné. En démontrant cet aspect des réseaux ethniques, Granford souligne qu'ils peuvent être aussi « un mécanisme de dégradation », ce qui est incompatible avec la connotation positive donnée au terme « capital ». Poros (2001) défend la même thèse, en affirmant que les réseaux ethniques basés sur des liens personnels peuvent diriger les immigrants vers des professions ou des industries d'une niche ethnique restreinte, qui limite leurs choix. Tilly (1990) parle aussi de la limitation du choix des immigrants - le fait qu'ils s'installent dans des localités habitées par les membres de leur réseau ethnique signifie qu'ils manquent l'opportunité de considérer d'autres destinations possibles. Putnam avait lui aussi évoqué le côté sombre du capital social.

En ce qui concerne l'effet du capital social pour l'établissement des immigrants, Hagan ajoute un nouvel accent. Elle démontre que dans l'étape initiale de l'établissement des immigrants, les réseaux ethniques leur fournissent une aide réelle pour le logement, le travail, etc. Mais avec le temps, les réseaux ethniques peuvent s'avérer plutôt un désavantage pour immigrants. Les immigrants peuvent devenir si « encapsulés » dans leur communauté ethnique basée sur des liens forts avec leurs compatriotes, qu'ils peuvent manquer l'opportunité de profiter de la « force des liens faibles » avec des représentants de la société *mainstream*. On retrouve ce genre d'hypothèse chez Breton (1964) : plus le réseau associatif des immigrants est complet, moins ils sont intégrés à la société d'accueil.

D'autres chercheurs mettent en évidence l'importance du statut social sur l'effet du capital social des immigrants. Vertovec (2002) observe que les réseaux utilisés par des migrants qualifiés et non qualifiés sont de nature différente. Salaff, Fong et Yong (1999),

de leur côté, arrivent à un constat semblable, en affirmant que les émigrants de Hong Kong de classe moyenne, en préparant leur émigration et établissement à l'étranger, utilisent différents types de réseaux à des fins différentes par rapport aux émigrants de classes ouvrières.

Germain (2004), pour sa part, en se penchant sur le capital social qui unit (*bonding social capital*) des associations ethniques à Montréal, démontre que parfois ce capital social est mal vu par les instances locales municipales et communautaires.

### **1.3.3 Migration et « capital social virtuel »**

La littérature scientifique s'est tournée aussi vers le phénomène de migration en lien avec les communautés virtuelles. Il est à noter qu'à notre connaissance, de telles études sont rares, mais leur apparition peut être vue comme un signe que l'intérêt à ce sujet augmente.

En se basant sur une étude de cas sur la communauté virtuelle de la diaspora des personnes en provenance de Terre-Neuve qui s'établissent en Alberta, Hiller et Franz (2004) déterminent trois phases dans le processus de migration : pré-migrants, post-migrants (les premières 5 années) et migrants établis. Les auteurs déterminent le caractère des relations virtuelles qui se nouent entre les membres de la communauté en fonction de ces trois phases. Les chercheurs délimitent aussi trois types de relations virtuelles : liens nouveaux, liens anciens et liens perdus. En traitant de la problématique des migrants, les chercheurs introduisent la notion de capital social virtuel, qu'ils définissent comme les avantages dans le monde hors ligne que les contacts en ligne fournissent aux membres de la communauté virtuelle.

Susan Bastani complète le tableau des communautés virtuelles en contexte de migration en introduisant l'élément religieux (Bastani 2001). Elle effectue une étude de cas sur une communauté virtuelle de femmes musulmanes, dispersées dans plusieurs pays (surtout par l'immigration). Elle distingue les fonctions suivantes que la communauté virtuelle

remplit dans la vie des participantes : soutien ; information; *empowerment* (les femmes cherchent des moyens pour s'opposer aux stéréotypes négatifs dans les sociétés d'accueil et de travailler sur les droits des femmes dans les communautés musulmanes); renforcement des liens, etc. On voit donc que dans ce cas il s'agit aussi de capital social, qui, dans les travaux susmentionnés, est associé seulement à son aspect positif.

Nous avons donc vu comment le capital social des immigrants est vu dans la littérature scientifique et comment les opinions oscillent entre « fort positif » et « des réseaux exploratoires ». Nous avons aussi montré que le capital social des immigrants est largement analysé en termes de réseaux.

En présentant les théories, les concepts et les résultats des études sur la communauté, le capital social, l'Internet, le processus d'établissement des immigrants et les liens entre eux, nous avons de plus en plus focalisé l'attention sur l'objet de notre étude. En fait, l'objet de notre recherche englobe une grande variété de phénomènes sociaux, ce qui reflète la complexité de la vie sociale dans l'époque contemporaine.

## Chapitre 2 : Contexte et objectif de la recherche

En s'approchant davantage de l'objet de notre recherche, il importe de donner quelques détails sur le contexte plus concret de l'étude : l'environnement matériel et social de notre communauté virtuelle. Au début, nous pensons qu'il serait utile de donner quelques précisions sur les forums Internet dans l'aspect matériel (pas comme forme de communauté, mais plutôt comme forme de dispositif technologique). Ensuite, nous offrons un bref portrait de la communauté bulgare au Canada. Nous continuons par une présentation de notre forum Internet, pour terminer avec la présentation des objectifs et des questions de recherche.

### 2.1 Les formes de communication virtuelle

Quant à la forme d'interaction virtuelle sur laquelle nous nous penchons dans cette recherche, de façon plus générale, c'est la communauté virtuelle, et de façon plus concrète, c'est le forum Internet. L'ambiguïté du concept de communauté virtuelle et ses formes se reflète sur la terminologie associée. On parle de communauté virtuelle (*virtual community*), de communauté en ligne (*online community*) et de communication médiatisée par l'ordinateur (*computer-mediated communication*). En ce qui concerne les différentes formes de communautés virtuelles, les différents auteurs parlent de groupes de discussion, groupes virtuels, forums Internet, forums électroniques, listes de distribution, listes de discussion, *chats*, *newsgroupes*, etc. Certains de ces termes sont des synonymes, d'autres sont liés à différentes technologies. Ce qui contribue davantage au chaos terminologique est le fait qu'en général, les sociologues ne décrivent pas les caractéristiques technologiques des formes de communautés virtuelles qu'ils analysent. Par le terme « forum Internet » nous désignons une forme concrète de communauté virtuelle qui implique une capacité technique de laisser des messages publics et d'y répondre publiquement, d'échanger des messages privés et de *chatter* (communiquer en temps réel en privé ou en groupe). Mais c'est seulement le côté technique du forum. L'objet de notre étude est le forum Internet des Bulgares qui ont immigré ou sont en processus d'émigration au Canada.

## 2.2. La communauté bulgare au Canada

Nous avons choisi d'étudier la communauté bulgare au Canada en premier lieu parce que, à notre connaissance, elle n'a pas fait l'objet de nombreuses recherches, en deuxième lieu, parce qu'elle est en croissance et donc elle comprend beaucoup d'immigrants récents et, en troisième lieu, parce que la nouvelle vague d'immigration de la Bulgarie consiste surtout en travailleurs qualifiés. Nous supposons que de tels travailleurs qualifiés sont plus susceptibles d'utiliser l'Internet, car, à l'époque contemporaine, le travail hautement qualifié est de plus en plus lié aux nouvelles technologies de l'information.

L'immigration des Bulgares au Canada a commencé au début du 20<sup>e</sup> siècle et s'est poursuivie entre les deux guerres mondiales (1918-1939) (Canada. Les collections numériques du Canada). Elle s'est intensifiée après la Deuxième guerre mondiale : c'était une immigration de caractère surtout politique de dissidents du régime communiste. L'on peut parler d'une nouvelle vague d'immigration en provenance de la Bulgarie dans la période 1989-1990, juste avant et après la chute du régime communiste. La plupart des représentants de cette vague d'immigration se sont établis au Canada en tant que réfugiés politiques. Dès la fin des années 1990 jusqu'à présent, on observe un flux intensifié d'immigrants bulgares au Québec et surtout à Montréal, cette tendance étant à la hausse<sup>1</sup>. Selon l'Institut de la statistique du Québec (2005), si entre 2000 et 2004 la Bulgarie ne figurait pas parmi les quinze pays représentant les plus importantes sources d'immigration au Québec (immigrants entrés au pays dans cette période), pour l'année 2004, le groupe des Bulgares occupe déjà le 11-ième rang parmi les nouveaux venus, avec 933 personnes.

Le portrait statistique de la communauté bulgare au Québec effectué par le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (2005) sur la base du recensement de 2001, indique aussi que c'est une immigration récente puisque environ trois personnes sur quatre (74 %) ont immigré dans la période 1991-2001. Selon le portrait, la majorité

---

<sup>1</sup> Nous ne disposons pas de données statistiques sur la communauté bulgare au Canada, car dans les recensements, les personnes d'origine bulgare tombent dans la catégorie « Autres ».

des personnes d'origine bulgare au Canada (88 %) connaissent le français, alors que 63 % connaissent les deux langues officielles. Seulement 4 % de cette population n'ont aucune connaissance de ces deux langues. Les membres de cette communauté présentent un profil très scolarisé – la moitié des personnes de 15 ans et plus détiennent un grade universitaire, alors que les grades universitaires ne représentent que 14 % de la population totale au Québec. Les professions les plus répandues sont celles liées aux ventes et aux services (18 %); aux affaires, à la finance et à l'administration (18 %); aux sciences naturelles et appliquées (17 %) et à la gestion (11 %). Le revenu moyen des membres de la communauté est semblable à celui des natifs (27 700 \$ contre 27 125 \$). Néanmoins, le revenu médian de la communauté bulgare est inférieur à celui de la population québécoise (17 202 \$ contre 20 665 \$), ce qui veut dire qu'un nombre restreint de personnes reçoivent des revenus nettement supérieurs à la moyenne.

En ce qui concerne la mini-vague d'immigration récente, elle consiste surtout en immigrants indépendants qui sont sélectionnés par le gouvernement du Québec sur la base d'une série de critères comme le niveau de scolarité, la profession, les langues, l'expérience de travail, etc. Quant aux immigrants sélectionnés par le gouvernement fédéral du Canada pendant cette période, leurs critères de sélection sont semblables à ceux du Québec. Comme notre étude vise les immigrants récents, c'est surtout les représentants de cette dernière vague d'immigration sur lesquels notre recherche va porter.

### 2.3 Le forum [www.bgcanada.com](http://www.bgcanada.com)

Le prototype du forum Internet [www.bgcanada.com](http://www.bgcanada.com) est créé en 2001 comme un élément de la page personnelle d'une personne qui était alors en processus d'émigration au Québec. Au tout début, c'est un forum destiné à des personnes qui émigrent ou qui ont déjà immigré au Québec (comme nous l'avons déjà indiqué, l'immigration bulgare la plus récente est plus intensive au Québec). Même si le forum est annoncé comme un forum des immigrants au Québec, graduellement, y adhèrent des immigrants bulgares du reste du Canada. Plus tard, le forum a adopté le nom [www.bgcanada.com](http://www.bgcanada.com) (alors qu'avant

il faisait partie intégrale de sites personnels des créateurs du forum) et ses modérateurs ont développé des sous-forums distincts sur le Québec, « le Canada anglais », sur les questions administratives, etc. Ces sous-forums, que nous appelons aussi des « forums » ou des « forums publics » font partie du « grand forum » [www.bgcanada.com](http://www.bgcanada.com). Le nombre des personnes enregistrées dans le forum atteint 5000 en avril 2006. Il existe des forums des communautés bulgares dans d'autres villes du Canada, mais c'est le forum des immigrants bulgares au Canada qui est le plus populaire.

Selon les statistiques publiées dans le site du forum, en avril 2006, chaque jour il y avait un peu plus de 1000 personnes qui naviguaient dans le forum (à partir d'ordinateurs différents). Étant donné que certains usagers y entrent plus qu'une fois par jour, le nombre total des visites était entre 2000 et 3000 par jour. La fréquentation du forum augmente très vite : en 2003, il y avait une augmentation énorme des visites par rapport à 2002 - de 115 %, en 2004 l'augmentation était de 80 % et en 2005, elle était de 19 %. On voit donc que 2003 est l'année de la croissance la plus dynamique dans l'histoire du forum.

La communauté virtuelle créée par le forum [www.bgcanada.com](http://www.bgcanada.com) est constituée tant d'immigrants, que de candidats à l'immigration, car, évidemment, le processus de préparation pour la vie immigrante commence avant l'arrivée au pays d'accueil. Ce sont donc les quelques éléments de l'environnement social et matériel de notre communauté virtuelle, qui nous servent de base pour présenter l'objectif de notre recherche.

#### 2.4 Objectif de la recherche

L'objectif le plus général de notre recherche est d'explorer la nature et l'impact des forums Internet sur l'établissement des immigrants (et respectivement, sur le capital social des nouveaux immigrants), en se basant sur une étude de cas de la communauté virtuelle [www.bgcanada.com](http://www.bgcanada.com). Comme nous l'avons vu, il existe des études sur l'influence de l'Internet et des communautés virtuelles sur le capital social de groupes ou de réseaux de personnes. Ce que notre étude essaie de faire est explorer comment

l'Internet, et, plus particulièrement, un forum Internet, affecte le processus d'établissement des nouveaux immigrants. Par nouveaux immigrants, nous comprenons les immigrants s'étant établis dans le pays d'accueil depuis cinq ans ou moins. Il est à noter que les nouveaux immigrants présentent des caractéristiques particulières et l'impact de la communication virtuelle sur eux est donc probablement différent de leur impact sur la société *mainstream*, qui était documenté dans les études susmentionnées (Wellman, Quan Haase, Witte et Hampton 2001; Hampton 2002; Hampton et Wellman 2003; Lin 1999). D'un côté, les nouveaux immigrants font face à des problèmes spécifiques d'établissement. D'un autre côté, les membres de cette communauté virtuelle immigrante sont censés se connaître seulement par le biais de ce forum, contrairement à d'autres types de communautés virtuelles et partiellement virtuelles de la société *mainstream* (Haythornornthwaite 2001; Hampton 2002). En lien avec cela, nous visons à explorer l'incidence d'une nouvelle forme de communication comme le forum Internet sur une population spécifique en mobilité (les immigrants) et dans une période spécifique de leur vie (l'établissement dans le pays d'accueil). Nous nous posons donc la question de recherche suivante : Quel est le rôle des forums Internet pour l'établissement des immigrants? Plus spécifiquement : comment les forums Internet affectent-ils le capital social des nouveaux immigrants? Comme le forum Internet est une forme de communication relativement récente, pour répondre à ces questions, nous présentons en détail comment il fonctionne. Nos objectifs de recherche ont guidé le choix de notre méthodologie.

## Chapitre 3 : La méthodologie de la recherche

Pour réaliser notre étude, nous nous appuyons sur une recherche de type qualitatif. Il s'agit d'une étude de cas – méthode que nous trouvons très appropriée pour une recherche exploratoire comme la nôtre.

Pour effectuer notre recherche, nous optons pour deux méthodes : les entrevues semi-dirigées (l'outil central de notre recherche) et l'analyse de contenu.

### 3.1 L'analyse de contenu

Quant à l'utilisation de méthodes de recherche dans la recherche par le biais de l'Internet (*online research* ou *online qualitative research*), il n'existe pas de normes autant établies comme c'est le cas avec la recherche utilisant des sources « traditionnelles ». Une complication complémentaire est liée à la double nature de la communication dans les forums Internet : d'un côté, c'est une communication vive entre des personnes, mais d'un autre côté, elle laisse des « documents » écrits. Par conséquent, on peut dire que l'analyse des communications à l'Internet se situe à la marge de l'analyse de contenu (associée plutôt à la recherche documentaire) et de l'observation (qui concerne les interactions en face-à-face). Bastani (2004), en analysant le forum des femmes musulmanes, privilégie l'approche « observation ». Elle se réfère à l'analyse des discussions dans le forum en parlant d'observation participante et d'observation non participante. Par observation non-participante elle entend l'analyse du contenu des discussions sans participer, et par observation participante elle comprend l'analyse de contenu, combinée avec participation et communication privée entre elle et d'autres membres de cette communauté virtuelle.

Nous préférons effectuer une analyse du contenu des archives en privilégiant l'approche « recherche documentaire » plutôt que l'approche « observation ». (Il faut admettre que cette distinction méthodologique de la recherche par le biais de l'Internet n'est pas encore conceptualisée dans la littérature scientifique sur le sujet.) L'approche que nous utilisons implique deux éléments : d'une part, nous considérons les archives comme des

documents à étudier (comme par exemple Hiller et Franz (2004)), et d'une autre part, nous renonçons à l'observation participante comme outil de collecte de données dans notre étude. Nous sommes conscientes que si nous n'incluons pas dans notre étude des communications privées de l'auteure effectuées par le biais du forum (comme le fait Bastani), cela appauvrit jusqu'à un certain degré notre recherche. Pour nous faire quand même une idée du rôle des communications privées effectuées à l'intérieur du forum, nous avons abordé cette question lors des entrevues.

Dans le forum Internet [www.bgcanada.com](http://www.bgcanada.com), nous distinguons le forum public (ou plutôt les sous-forums publics - l'espace où les discussions sont mises en public et où toute personne peut participer), les messages privés et le *chat*, mais aussi des sections avec de l'information constante sur le portail du forum (nous y reviendrons). Les archives contiennent les discussions dans les forums publics. Les discussions sont groupées en thèmes et chaque thème contient les messages des participants. Un thème peut être entamé par un participant qui pose une question ou partage une opinion, ce qui provoque des réponses et des répliques à son opinion.

Le forum a des archives qui datent de 2002 et qui ont préservé tous les messages affichés. Étant donné que [www.bgcanada.com](http://www.bgcanada.com) est un forum public et que l'information dans les archives est accessible sans inscription ou autres conditions, nous présumons que l'étude de ces archives ne pose pas de problèmes éthiques. Nous avons respecté la confidentialité des auteurs des messages, en ne divulguant aucune information qui pourrait mener à leur identification.

Selon une information fournie par le modérateur du forum, le forum public contient approximativement 50 000 opinions publiques (ou messages) pour l'an 2004. Étant donné le grand nombre de messages et le fait que l'analyse de contenu est une méthode complémentaire dans notre recherche, nous avons décidé de limiter notre analyse à 3 mois, les trois mois qui précèdent le début des entrevues, soit de juin 2005 jusqu'à la fin d'août 2006. Nous avons choisi cette période dans une tentative de fournir les données les

plus récentes possible. En ce qui concerne les sections avec de l'information constante sur le portail du site du forum, nous les avons analysées en avril 2006.

Il est important de souligner que l'analyse de contenu était pour nous une méthode de recherche complémentaire, qui nous a aidé à formuler les questionnaires pour les entrevues et à comprendre mieux les phénomènes identifiés lors des entrevues.

### 3.2 Les entrevues semi-dirigées

Nous avons effectué des entrevues surtout auprès d'utilisateurs du forum<sup>2</sup> (nous y reviendrons). Ce qui est spécifique à la recherche sur les forums Internet est le milieu « virtuel » dans lequel le chercheur doit s'orienter, trouver ses interlocuteurs potentiels, entrer en contact avec eux (toujours de façon virtuelle) et les convaincre de le rencontrer dans le monde « réel » pour être interviewés. Des tâches qui semblent assez difficiles. Le premier problème qui se pose est de trouver des interlocuteurs potentiels (en appliquant certains critères de sélection) sans disposer des sources traditionnelles d'information sur les personnes. En fait, il s'agit de choisir parmi des personnes qui ont la possibilité de dissimuler sans problème leur vraie identité - des acteurs anonymes dans un monde virtuel. Deux phénomènes nous ont aidés à cet égard : le désir de certains utilisateurs du forum de révéler une partie de leur vie privée même dans le monde virtuel, d'un côté, et certaines fonctions techniques du logiciel du forum, d'un autre côté.

#### 3.2.1 La façon d'obtenir de l'information sur les usagers

Le processus de sélection de personnes à interviewer était facilité par le fait que dans le forum, chaque participant a un profil, où on demande de l'information qui n'est pas obligatoire à fournir: lieu de résidence; site Internet préféré; profession; intérêts; courriel et nom d'utilisateur (ou numéro) dans les différents logiciels de messagerie instantanée: MSN; Yahoo Messenger; AIM et ICQ. Il dépend de l'utilisateur quelle information

---

<sup>2</sup> Tous les termes qui renvoient à des personnes sont pris au sens générique. Ils ont à la fois la valeur d'un masculin et d'un féminin.

fournir, mais le plus souvent il donne le lieu de résidence et éventuellement le courriel et le nom d'utilisateur ou son numéro dans les programmes de messagerie instantanée, par lesquels on peut entrer en contact avec lui. Quant au lieu de résidence, certains utilisateurs écrivent le pays plutôt que les villes, p. e. « Bulgarie » ou « Canada » ou répondent de façon fictive, comme « À la maison », ce qui excluait automatiquement ces personnes de notre base d'échantillon.

Une autre information que nous avons pu trouver dans le forum, mais qui cette fois est affichée indépendamment de la volonté de l'utilisateur, est la date de son inscription au forum et le nombre de ses messages publics. Cette information nous a beaucoup aidé, car nous avons établi des critères concernant la durée d'utilisation du forum et le nombre des messages par usager (nous y reviendrons). Le forum offre une autre option, qui nous était fort utile, soit la possibilité de voir en fil tous les messages publics des utilisateurs, ce qui a aidé à préciser davantage les critères de sélection. Nous aurions pu trouver cette information dans les archives, mais après une longue recherche.

### **3.2.2 Critères de sélection des personnes à interviewer et leur application**

Pour établir une base d'échantillon pour notre étude, nous avons établi un groupe de critères de sélection des personnes à interviewer. Après avoir constitué cette base, nous avons choisi au hasard les personnes que nous avons invitées pour l'entrevue.

#### ***3.2.2.1 Le lieu de résidence***

Nous avons décidé de cibler les participants qui habitent deux villes en Bulgarie et deux villes au Canada. Notre choix de nous concentrer sur des villes concrètes était guidé par le désir de vérifier si les participants au forum se créent des réseaux locaux urbains. En Bulgarie, nous avons choisi la capitale Sofia, qui est aussi la ville la plus peuplée du pays et Plovdiv, qui est la deuxième ville la plus peuplée, et cela, dans la logique que les villes avec plus d'habitants auront plus de candidats à l'immigration au Canada.

En ce qui concerne le choix des villes canadiennes, à la suite de nos observations dans le forum, nous avons remarqué que le sous-forum le plus animé est celui sur la vie au Québec (il y a aussi des sous-forums spécialisés sur l'émigration au Québec; sur le Canada « anglophone », etc.) et que le plus grand nombre de participants dans ce forum habitaient Montréal. Donc, notre premier choix logique était Montréal. Nous voulions étudier une autre ville canadienne pour comparer les phénomènes que nous pourrions identifier à Montréal. Comme à Toronto se trouve la plus grande communauté bulgare au Canada et les Torontois dans le forum (ou ceux qui s'affichent comme des Torontois) constituent un grand groupe du forum, la deuxième ville que nous avons sélectionnée était Toronto. Une fois nous avons porté notre choix sur ces quatre villes, la liste d'interlocuteurs potentiels était déjà assez limitée.

### ***3.2.2.2 La durée de l'utilisation du forum***

Un autre critère de notre choix de personnes à interviewer était la durée d'utilisation du forum de la part des participants. D'après nous, il était important que nos interviewés ne soient pas tout nouveaux dans le forum, pour qu'ils aient suffisamment de temps pour s'y familiariser et profiter de la « vie du forum » que nous allions étudier. Nous avons établi de façon arbitraire une limite d'un an dès la date d'inscription au forum pour distinguer les « nouveaux » des « anciens utilisateurs ». Par conséquent, ceux qui ont pu entrer dans notre échantillon étaient seulement les usagers s'étant inscrits au forum au plus tard en septembre 2004 (étant donné que nos entrevues ont commencé en septembre 2005).

### ***3.2.2.3 L'intensité de l'utilisation du forum***

Pour nous, un autre critère important était aussi « l'intensité » de l'utilisation du forum, dans le souci d'éviter des personnes qui assistent de façon occasionnelle au forum, sans profiter des possibilités qu'il offre. L'outil dont nous disposions pour mesurer cette intensité de la participation était le nombre des messages publiés (ce nombre apparaît automatiquement dans le profil). Nous avons établi de façon arbitraire la limite de 100 messages affichés pour sélectionner ceux qui, selon nous, ont utilisé le forum de façon suffisamment intensive. Il est à préciser que cet outil est loin d'être parfait, étant donné

qu'il n'enregistre pas l'utilisation « passive » du forum (sans participer dans les forums publics, cela peut signifier lire les messages et communiquer de façon privée avec les autres participants). Néanmoins, c'était le seul outil prévu par le logiciel du forum qui nous permettait d'appliquer ce critère, que nous considérons important.

#### ***3.2.2.4 L'étape dans le processus d'émigration***

En ce qui concerne les candidats à l'immigration, nous avons visé des personnes qui étaient dans les dernières étapes du processus d'immigration. Notre argument était que pour ces personnes l'établissement dans le nouveau pays était déjà dans le proche avenir et qu'ils étaient plus susceptibles d'avoir commencé de s'y préparer. Pour obtenir cette information, nous avons profité d'une tradition dans le forum, qui est respectée par une partie des usagers: écrire dans le profil les dates les plus importantes de leur processus d'émigration pour orienter les autres candidats à l'immigration à quoi s'attendre (cette information sort automatiquement après chaque message de l'utilisateur). Il faut admettre que ce ne sont pas tous les participants en Bulgarie qui suivent cette tradition. En ce qui concerne les personnes qui n'avaient pas écrit cette information dans leur profil, nous avons consulté leurs messages anciens, surtout dans les discussions sur le processus d'immigration, et dans certains cas, nous avons obtenu l'information nécessaire. D'autres candidats à l'immigration qui participent au forum lancent des thèmes dans le forum, où ils affichent certaines « grandes dates » de leur processus d'émigration comme une entrevue d'immigration réussie par exemple. Ce type d'information nous était aussi fort utile. Après avoir pris connaissance du processus d'immigration de certains usagers dans les deux villes bulgares qui nous intéressaient, nous avons établi que nous visions seulement ceux qui ont déjà passé avec succès leur entrevue d'immigration et attendaient leurs visas. Ce qui a, en fait, davantage restreint notre base d'échantillon de candidats à l'immigration.

En ce qui concerne les participants de Montréal et Toronto, nous étions intéressés tant par les immigrants qui avaient immigré suffisamment récemment pour pouvoir théoriquement utiliser le forum avant et après leur immigration (le forum étant créé en

2001), que par les immigrants qui étaient déjà au Canada lors de la création du forum. Les deux types d'utilisateurs pouvaient nous fournir de l'information précieuse: les nouvellement arrivés pouvaient représenter le point de vue de personnes ayant utilisé le forum pour leur établissement, tandis que les plus anciennement arrivés représenteraient ceux qui ont surtout fourni de l'information.

Nous avons cherché cette information dans les messages publiés par les participants de Toronto et Montréal. Nos critères à cet égard n'étaient pas très rigides, comme tous les participants n'affichent pas cette information. De plus, les participants peuvent avoir trouvé le forum déjà au Canada même s'ils étaient arrivés après la création du forum. On peut conclure que même si nous avons mis des efforts pour diversifier les participants de Montréal et de Toronto selon leur période d'immigration, on a dû recourir en partie au hasard.

Nous avons aussi décidé d'interviewer des immigrants étant arrivés avant l'ère d'Internet pour pouvoir comparer leur processus d'établissement à celui des immigrants ayant utilisé le forum Internet. Dans le choix de personnes de ce groupe-contrôle, nous étions guidés par notre désir qu'ils soient arrivés à différentes époques. Nous n'estimions pas significatif leur lieu de résidence au Canada.

Dernièrement, nous avons interviewé une partie de l'équipe de créateurs et de modérateurs du forum, pour les questionner sur les modes de fonctionnement du forum, mais aussi en tant qu'utilisateurs du forum.

Nous avons aussi la préoccupation de fournir dans notre échantillon une représentation des deux sexes. Étant donné que l'application de tous les critères avait déjà assez limité notre marge de manœuvre, nous n'avons pas insisté sur une représentation égale des sexes.

### 3.2.3 Groupes de l'échantillon

En fait, dans le processus de constitution de notre échantillon, nous avons établi quatre groupes distincts (avec des sous-groupes) de personnes à interviewer : 1. candidats à l'immigration (à Sofia et à Plovdiv); 2. immigrants (à Montréal et à Toronto); 3. immigrants étant arrivés avant l'époque de l'Internet et 4. créateurs et modérateurs du forum. Il était important de définir le nombre de personnes à interviewer dans chaque groupe. Notre choix était guidé par l'importance que nous accordions à chaque groupe, ayant en vue la limite d'une vingtaine d'entrevues que nous avons préalablement établie. Nous avons décidé que le groupe le plus nombreux d'interviewés devait être celui des immigrants au Canada (et usagers du forum), car ce sont eux qui étaient théoriquement capables de participer au forum avant et après l'immigration, ce sont eux qui ont déjà connu le processus d'établissement au pays et ce sont eux qui ont pu aider les nouveaux arrivants dans leur établissement et nous présenter ce point de vue. Nous avons donc décidé de réaliser six entrevues avec des personnes de Toronto et six entrevues avec des personnes de Montréal. En ce qui concerne le groupe en Bulgarie, nous avons décidé que l'importance de ce groupe était moindre, car les candidats à l'immigration peuvent seulement préparer à l'avance leur établissement au Canada. Nous avons donc décidé d'interviewer 6 personnes de ce groupe, soit trois à Sofia et trois à Plovdiv. Quant au groupe contrôle d'immigrants, nous avons décidé d'interviewer deux personnes, car ils servaient seulement comme une base de comparaison, et peuvent contribuer à notre étude de façon indirecte. Enfin, en ce qui concerne le groupe des fondateurs et administrateurs du forum, nous avons décidé d'en interviewer trois : soit au Canada, soit en Bulgarie, car l'équipe est distribuée dans les deux pays. En fin de compte, le nombre total d'entrevues se chiffrait à vingt-trois, dont 6 Montréalais, 6 Torontois, 3 résidents de Plovdiv, 3 résidents de Sofia, 3 modérateurs du forum (dont 2 à Montréal et 1 à Sofia, sans que nous les incluions dans les groupes de ces deux villes) et 2 personnes du groupe contrôle.

### **3.2.4 L'établissement du contact avec les interviewés potentiels**

Les interlocuteurs potentiels étaient contactés initialement par le biais de la fonction de messages privés dont dispose le forum ou par courriel, quand le participant l'avait présenté dans son profil. La première lettre de la chercheuse présentait brièvement la recherche et la chercheuse et demandait une entrevue. Dans cette communication, la chercheuse assurait la personne que l'enquête était anonyme et promettait plus d'information sur les façons de garder l'anonymat dans la communication suivante, si le répondant accepte d'être interviewé. Si les répondants acceptaient l'invitation, la chercheuse leur envoyait une deuxième lettre où leurs droits étaient présentés, ainsi que le document à signer avant l'entrevue et les mesures prévues pour garder l'anonymat des participants à la recherche. Il est à noter que la situation décrite ne s'appliquait pas aux deux entrevues effectuées auprès de personnes n'ayant pas utilisé le forum Internet : pour trouver et contacter ces personnes la méthode « de proche à proche » était utilisée.

Après l'envoi de la deuxième lettre avec les documents, un des candidats à l'immigration en Bulgarie a demandé la liste des questions qui devaient lui être posées et le questionnaire pour son groupe lui était envoyé. Ce qui restait à faire était d'organiser les entrevues, ce qui était plus problématique en Bulgarie et à Toronto, car la chercheuse y était disponible pour une période limitée. Les entrevues en face-à-face se sont déroulées dans la plupart des cas dans des lieux publics, mais aussi dans les résidences privées des interviewés, une fois dans le bureau de l'interlocuteur et une fois dans les locaux de l'INRS.

### **3.2.5 Modes d'entrevues**

Après la détermination du nombre d'interviewés par groupe, il nous restait à établir les modes d'entrevues. Nous avons décidé d'effectuer des entrevues en face-à face et des entrevues en ligne. En ce qui concerne les entrevues en face-à-face, c'est la méthode qui peut créer une bonne atmosphère de confiance entre l'interviewé et l'intervieweur et qui

peut inciter l'interviewé à s'exprimer plus en profondeur. C'est pour cela que nous avons utilisé davantage cette méthode.

L'entretien en ligne est aussi utilisé dans les études sur la communication à l'Internet (Henderson et Gilding 2004). Les entretiens en ligne sont d'habitude effectués par le biais d'un logiciel de messagerie instantanée qui a la fonction de *chat*, comme par exemple ICQ ou Yahoo Messenger. En ce qui concerne notre recherche, le principal avantage des entretiens en ligne est que l'entrevue se réalise dans le milieu naturel de la communauté virtuelle, ce qui pourrait fournir de l'information riche sur le mode de fonctionnement de ces interactions. Nous rappelons que le programme de messagerie instantanée ICQ est aussi installé dans le forum et donc le *chat* fait partie intégrale de « la vie du forum ».

Comme certains chercheurs l'indiquent (Henderson et Gilding 2004; Herbert 2001), le principal désavantage des entrevues en ligne est qu'elles ne donnent pas d'indices visuels de la communication comme les gestes, l'intonation, etc. Il est à noter aussi que l'anonymat dans l'entrevue en ligne pourrait inciter parfois l'interviewé à communiquer une fausse information et à « compromettre les données » (Henderson et Gilding 2004), ce qui est une autre raison pour combiner les deux types d'entrevues. Un avantage de l'entrevue en ligne est le fait qu'avec ce type d'entrevue, la transcription n'est plus nécessaire et donc les erreurs de transcription sont évitées (Hampton 1999). Un point positif est aussi le fait que même si l'entretien est en forme écrite, c'est une communication vive en temps réel, ce qui permet à l'intervieweur et à l'interviewé de réagir spontanément, de modifier au besoin leurs réponses et questions, etc.

Nous avons donc opté pour les deux types d'entrevues, mais nous avons attribué un poids plus grand aux entrevues en face-à-face. Dans chaque ville canadienne, nous avons décidé de réaliser 4 entrevues en face-à-face et deux entrevues en ligne (les entrevues virtuelles constituant en fait la moitié du nombre des entrevues « traditionnelles »). Nous avons utilisé les mêmes proportions pour les entretiens avec les candidats à l'immigration : deux entrevues en face-à-face et une en ligne dans chacune des deux villes bulgares. Quant au groupe contrôle d'immigrants qui n'avaient pas utilisé des

forums Internet immigrants, les entretiens en ligne n'étaient pas pertinents pour ce groupe. En ce qui concerne le groupe des fondateurs et des modérateurs du forum, nous avons opté seulement pour les entrevues en face-à-face. Ces personnes devaient être questionnées sur plusieurs sujets (en tant qu'utilisateurs et en tant que fondateurs et modérateurs), et, étant donné que les entrevues en ligne exigent plus de temps, nous avons décidé qu'il n'était pas justifié de les interviewer en ligne. Il est à préciser que les interviewés de l'équipe des fondateurs et modérateurs étaient distribués dans deux villes : une personne à Sofia et deux personnes à Montréal. Ces interviewés s'ajoutent au nombre d'interviewés dans ces deux villes.

### **3.2.6 La constitution de l'échantillon final**

Avec ces critères et limites des nombres préétablis, nous avons rencontré certains problèmes à trouver suffisamment de personnes dans chaque groupe qui répondent à tous les critères et donc, nous devons faire deux exceptions. Premièrement, ce n'était qu'une partie des personnes invitées à être interviewées qui ont accepté à le faire. En fait, les candidats à l'immigration acceptaient cette invitation beaucoup plus souvent que les immigrants reçus. Néanmoins, en ce que concerne les entretiens à Plovdiv, nous avons fait face à un problème inattendu : les derniers mois avant le début des entrevues, un nombre significatif de personnes de Plovdiv avaient immigré au Canada, de sorte que le nombre des personnes qui y restaient et qui répondaient à nos critères (qui étaient dans la dernière étape de leur processus d'émigration) était très limité. Nous avons effectué nos entrevues en face-à-face en appliquant tous les critères, mais l'interviewé de Plovdiv de notre entrevue en ligne n'avait pas atteint l'étape d'attente du visa, même s'il répondait à tous les autres critères.

Quant aux entrevues à Toronto, comme un des utilisateurs du forum qui avait accepté d'être interviewé a annulé l'entrevue dans les dernières journées avant le voyage de la chercheuse de Montréal à Toronto à cette fin, la première personne qui a accepté de la remplacer avait moins de 100 messages publiés. Étant donné que c'était une situation d'urgence (les trois autres entrevues étant déjà fixées), nous avons accepté de renoncer à

ce critère. Ils étaient les deux seuls cas où les interviewés ne répondaient à 100 % aux critères, mais étant donné le grand nombre de critères préétablis, nous considérons qu'en général, le processus de sélection de personnes à interviewer s'est bien déroulé.

### **3.2.7 Le déroulement des entrevues**

Les entrevues se sont déroulées entre septembre 2005 et janvier 2006. Les premières entrevues en face-à-face étaient effectuées en Bulgarie : initialement à Sofia et ensuite à Plovdiv. Les quatre entrevues en face-à-face à Toronto étaient faites en novembre. Les interviews à Montréal se sont déroulées sur une plus longue période, car Montréal est le lieu de résidence de la chercheuse. Il est à noter que lors de toutes les interviews en ligne, l'intervieweur était à Montréal.

Les entrevues en face-à-face ont duré entre une demi-heure et une heure et demie, variant beaucoup selon le style d'expression de l'interviewé, mais aussi selon son expérience. Dans le cas général, les entrevues avec des candidats à l'immigration ont duré moins que celles avec les immigrants, car ces derniers avaient le plus souvent une plus longue expérience avec le forum, ils avaient déjà passé à travers le processus d'immigration et établissement au Canada et donc ils avaient plus à raconter.

Quand aux entrevues en ligne, elles étaient définitivement plus longues, la durée de certaines d'entre elles excédant deux heures. Dans deux cas, il fallait même interrompre les interviews et les continuer un autre jour, car l'interviewé n'était plus disponible. Dans les deux cas, les interviews ont été reprises et achevées. Fait intéressant, lors des invitations aux entrevues, deux des personnes à Montréal qui étaient invitées à être interviewées en face-à-face, ont proposé d'être interviewées en ligne, même si cette option ne leur était pas proposée. Ce fait est significatif pour notre recherche, car il démontre à quel point l'interaction virtuelle est vue comme un remplacement naturel de la communication « réelle » (ou au moins dans certains contextes) par les usagers du forum.

### 3.2.8 La différence entre les entrevues en face-à-face et les entrevues en ligne

En ce qui concerne le déroulement des entrevues en ligne, nous avons observé qu'à la différence des interviews en face-à-face, les interviewés s'expriment plus soigneusement et de façon plus lapidaire. Leurs expressions sont mieux choisies et ils utilisent moins de phrases parasites. Il est possible que ce soit la forme écrite de leur communication qui les incite à accorder une attention particulière à la façon dont ils communiquent. Nous ne pouvons être certains cependant que ces personnes communiqueraient de la même façon si c'était un *chat* informel avec un ami, où il y aura une atmosphère de confiance. Il est fort probable que la combinaison entre ces deux facteurs (forme écrite et occasion formelle) contribue au caractère plus officiel et plus précis des réponses dans les entrevues en ligne comparativement aux entrevues en face-à-face.

C'était donc l'atmosphère de confiance que nous étions capables de créer lors des entrevues en face-à-face et qui était beaucoup plus difficile à atteindre dans les entrevues en ligne, qui constitue une des différences majeures entre les deux types d'entrevues. Pour remédier au manque de modalités traditionnelles d'exprimer des sentiments dans la communication virtuelle, les logiciels de messagerie instantanée prévoient les *emoticons*, qui sont de petits dessins (surtout des figures à grimaces), qui expriment différents sentiments et jouent le rôle de « langage corporel ». Certains des interviewés (et aussi la chercheure) ont utilisé des *emoticons* lors des entrevues en ligne, mais ils le faisaient relativement rarement. Le but de l'utilisation de ces *émoticons* était de « briser la glace », d'établir une ambiance plus chaleureuse et créer une atmosphère de confiance entre l'interviewer et l'interviewé.

Une autre particularité des entrevues en ligne (et du dialogue virtuel en général) est le fait que les deux participants au dialogue ne savent jamais quand l'autre a terminé sa phrase. Ce n'est pas le cas dans le dialogue et l'entrevue en face-à-face, où l'intonation est une bonne indication. Le résultat de ce fait est qu'il arrivait souvent que la phrase de l'interviewé n'étant pas terminée, l'intervieweur posait déjà la question suivante. Parfois, surtout quand l'interviewé répondait avec « Oui » ou « Non », il n'était pas clair à quelle

question répondait cette réponse et il fallait le préciser. Cela dépendait beaucoup du style de réponse de l'interviewé – il y en avait certains qui répondaient avec des phrases complètes, et d'autres qui communiquaient leurs réponses petit à petit.

Deux de nos interviewés en ligne prenaient beaucoup de temps pour écrire de longs passages. D'autres répondaient beaucoup plus vite, avec des réponses plus courtes. Seulement un des interviewés en ligne écrivait sur des questions hors du sujet (ce qui arrivait plus souvent dans les entrevues en face-à-face).

### **3.2.9 Les types de questionnaires et leurs variations**

Une autre particularité de nos entrevues était que nous avions préparé quatre types de questionnaire distincts pour les quatre groupes d'interviewés (voir en annexe). Il y avait des questions communes pour tous les groupes. Généralement, il n'y avait pas de différences entre les questionnaires pour les entrevues en face-à-face et les entrevues en ligne dans le cadre d'un groupe. De toute façon, les entrevues variaient beaucoup selon l'expérience des interviewés. Dans certains cas, il arrivait que l'interviewé touchait des sujets qui n'étaient pas prévus dans le questionnaire. Cela incitait la chercheuse à modifier ses questionnaires pour les prochaines entrevues pour inclure de nouvelles questions. Le processus de collecte de données, surtout quand il s'agit des entrevues, était donc un processus en évolution.

### **3.2.10 Bref profil socio-économique de l'échantillon**

De notre échantillon de 23 personnes, les hommes sont douze. En ce qui concerne l'âge de nos interviewés, comme notre question prévoyait des groupes d'âge (20-29; 30-39; 40-49, etc.), les deux plus grands groupes d'âge étaient les 20-29 ans et 30-39 ans. Le groupe contrôle exclu, il y avait seulement une personne qui avait entre 40 et 49 ans. La plupart des immigrants étaient de nouveaux immigrants. Au moment des interviews, quatre personnes parmi les immigrants établis avaient immigré il y a 3-4 ans, le même nombre il y a un an ou moins et nous avons interviewé seulement une personne (sans compter le

groupe contrôle) qui habitait au Canada depuis plus de 4 ans (7 ans). Parmi les candidats à l'immigration, presque la totalité prévoyait s'installer à Montréal. La seule exception était une personne qui n'avait pas décidé définitivement où aller. Ceux qui étaient en train d'émigrer ou avaient immigré seuls (sans famille) étaient deux, le groupe contrôle exclu. En ce qui concerne le statut social de notre échantillon, tous nos interviewés sont hautement qualifiés. Leurs professions (au Canada ou en Bulgarie) sont surtout dans les domaines des hautes technologies et du génie, mais aussi dans les domaines de la culture, de l'éducation, etc. La plupart de nos interviewés avaient des immigrants dans leur milieu social (parents et amis) avant d'immigrer. Pour la moitié d'entre eux, l'immigration au Canada était un projet à long terme. L'autre moitié se divisait entre des personnes pour lesquelles l'immigration était un projet à court terme et des personnes qui ne l'avaient pas décidé.

En ce qui concerne la durée de l'utilisation du forum (nous rappelons que nous visions seulement des personnes qui l'avaient utilisé depuis au moins un an), les résultats varient. Ce qui est logique, chez les candidats à l'immigration, la durée de l'utilisation du forum était moindre – en moyenne, entre 1 et 2 ans. La grande majorité des interviewés naviguent sur le forum tous les jours. La moitié des personnes (le groupe contrôle exclu) fréquentent d'autres forums que [www.bgcandada.com](http://www.bgcandada.com) (surtout des forums professionnels spécialisés), mais certains d'entre eux disent qu'ils les utilisent moins.

On voit qu'en général, c'est un groupe de personnes jeunes, avec des familles et hautement qualifiées qui sont surtout de nouveaux immigrants et des candidats à l'immigration. Les entrevues avec ces personnes sont la principale méthode de recherche employée dans l'étude, la méthode complémentaire étant l'analyse de contenu. Après avoir présenté notre méthodologie, nous procédons à l'analyse des données. Comme le forum Internet est une forme de communication peu connue, nous allons au début nous attarder pour expliquer comment la communication s'y opérationnalise.

## Chapitre 4 : Les modes de communication dans le forum Internet

La communauté virtuelle, créée par le biais du forum, a vu le jour grâce à l'Internet et dans l'Internet. Ce qui ne veut pas dire qu'une fois les liens sociaux forgés, ils doivent exister seulement dans leur milieu virtuel initial. Comme Barry Wellman le souligne (2004), l'Internet peut renforcer les communications en face-à-face entre les personnes. Nous verrons plus loin que c'est le cas aussi de la communauté virtuelle de [www.bgcanada.com](http://www.bgcanada.com), où coexistent des modes de communication virtuels et « traditionnels ». Mais de toute façon, ce sont les modes de communication « technologiques » qui étaient les premiers utilisés.

### 4.1 Les forums publics

Les forums publics (ou plutôt les sous-forums du grand forum) sont une tribune publique. Toutes les personnes qui sont enregistrées au grand forum peuvent publier des messages publics et recevoir aussi de façon publique des réponses. Des discussions prennent place sous la forme de fils de messages chronologiques dans les différents sous-forums (Vie au Québec; Le Canada fédéral; Émigration au Québec, etc.). Cette communication porte tous les avantages et désavantages de la communication publique : l'opinion de la personne qui l'a affichée peut devenir la cible de critiques publiques, elle peut recevoir aussi des admirations publiques. Cette personne peut se faire beaucoup d'« amis » et d'« ennemis » virtuels. Elle peut avoir un impact profond sur la communauté, en fournissant de l'information qui est lue par plusieurs participants au forum.

La personne qui participe aux forums publics est visible et elle devient un acteur actif et un personnage public (même s'il est virtuel) de la communauté virtuelle. Certains de nos interviewés ont dit qu'ils évitent de faire leur apparition dans l'espace public du forum. Un de nos interlocuteurs a dit avoir lu le forum longtemps avant de prendre le courage d'afficher son premier message, ce qui veut dire qu'il voit des risques réels encourus par la participation publique. D'autres personnes admettent qu'elles préfèrent afficher seulement dans les forums publics dans le but de fournir de l'information à un nombre

maximal de participants. Pour ceux qui cherchent de l'information sur l'établissement, c'est aussi le lieu où ils peuvent en trouver beaucoup (pour certains, mais pas nécessairement pour tout le monde, c'est là où ils peuvent trouver plus d'information). Ce qui est très important est le fait qu'un message affiché au public devienne souvent l'occasion d'échanges privés entre les participants.

#### 4.2 Les messages privés

Les messages privés, qui font partie d'un système de courriels à l'intérieur du forum, donnent la possibilité aux usagers de communiquer entre eux en privé, mais seulement sur le « territoire » du forum. Comme les modérateurs le soulignent, les messages privés sont très souvent utilisés. Dans quelles circonstances les membres de la communauté virtuelle les utilisent? Comme certains de nos interviewés l'indiquent, les messages privés sont leur façon privilégiée d'établir des liens plus étroits avec d'autres usagers. Si un des participants écrit dans les forums publics, il peut attirer l'attention d'autres usagers, qui le saluent dans un message privé. Si les deux côtés sont ouverts au contact, cela peut être le début d'une connaissance et même amitié, comme c'était le cas avec certains de nos interviewés. Il est à préciser que c'est loin d'être le cas dans tous les échanges de messages privés.

Certains interviewés disent qu'ils utilisent les messages privés quand ils veulent donner ou demander de l'information qui concerne la vie privée. Comme le souligne un de nos interlocuteurs, « parfois les messages privés contiennent de l'information plus importante comparativement à celle dans l'espace public (du forum), car parfois les gens se partagent des choses confidentielles, qu'ils ne veulent pas dire publiquement ».

Un des interviewés, qui était très actif dans le forum avant, mais qui, au moment des entrevues, avait déjà arrêté toute participation publique, avoue continuer à envoyer des messages privés quand il peut aider quelqu'un. D'autres usagers confirment qu'ils ont reçu des réponses dans des messages privés à leurs questions posées publiquement, des réponses parfois écrites par des personnes qui n'avaient jamais participé publiquement au

public. D'autres interviewés soulignent que quand ils cherchent de l'information concrète et ils savent qui est compétent pour leur répondre, ils adressent leurs questions directement à cette personne dans des messages privés. Il est à noter que ce n'est pas toujours pour des questions sensibles qu'on préfère poser une question dans un message privé plutôt que dans un forum public. Cela peut être aussi pour des questions « triviales » comme comment se procurer un visa américain ou des questions relatives à l'achat de voiture. Un de nos interviewés a dit avoir reçu plusieurs messages privés avec des demandes d'information, à la suite d'une discussion publique au forum sur les voitures, dans laquelle il avait activement participé.

Les messages privés peuvent être utilisés aussi pour démontrer une attitude personnelle. Un des interviewés les utilise pour saluer quelqu'un qui a annoncé au public qu'il est récemment arrivé dans sa ville et pour lui offrir son aide (avec son numéro de téléphone en cas de besoin). Cela peut être aussi un mot de sympathie et d'encouragement si quelqu'un a partagé au public son problème. Pour un de nos interviewés, les messages privés sont seulement un moyen pour « échange rapide de messages », c'est donc le côté pratique de ce mode de communication qui est préconisé dans ce cas.

De toute façon, presque la totalité de nos interviewés utilisent plus ou moins les messages privés. Ce qui n'est pas le cas avec la messagerie instantanée.

#### 4.3 La messagerie instantanée

Le logiciel du forum permet l'utilisation d'un programme de messagerie instantanée – ICQ. De cette façon, ceux qui ont leurs comptes dans ICQ et qui désirent communiquer par ICQ peuvent le faire dans le cadre du forum. La particularité de l'usage de la messagerie instantanée dans le forum est que les « conversations » sont accessibles à tous en même temps et tout le monde peut lire les communications des autres et participer dans les conversations. Ce qui n'est pas typique dans l'usage de l'ICQ, où l'utilisation en groupe est possible, mais le « bavardage » virtuel privé est préconisé.

C'est d'ailleurs cette nature ambiguë du système de messagerie instantanée du forum et les limites floues entre le privé et le public qui démotivent un des usagers du forum d'y participer :

« Moi, personnellement, je ne l'ai pas utilisé, je ne sais pas pourquoi... Parce que quand tu veux parler avec quelqu'un, tu utilises des courriels ou d'autres types de *chats*, mais celui-ci est un *chat* public et il arrive que tu parles avec quelqu'un, mais en même temps il y a d'autres personnes qui parlent. Pour moi, c'est un peu embêtant. »

Mais pour d'autres interviewés, le chat fait partie intégrale de tout le processus d'établissement de liens personnels entre les participants. La communication privée peut commencer par échange de messages privés, pour continuer avec des « bavardages » dans ICQ, avant de se transformer, éventuellement, en une relation « non virtuelle » avec des rencontres en face-à-face. Dans d'autres cas, les premiers contacts privés entre usagers du forum se font dans le *chat*. Certains de nos interviewés ont raconté qu'ils ont noué des liens réguliers avec des personnes très éloignées par le biais de la messagerie instantanée. Un de nos interviewés qui habite à Montréal, nous a raconté :

« Avec X., on a passé des nuits dans le *chat*. La première année ici, il y avait aussi un gars en Bulgarie, qui joignait notre *chat*, je ne l'ai jamais vu, il n'a pas immigré au Canada, avec lequel on « habitait » virtuellement pendant des mois. On buvait du chocolat chaud dans le *chat* [rires]. C'était fou. »

Le fait que la messagerie instantanée du forum permette des communications publiques en temps réel a permis la communication en direct entre personnes qui habitent dans différents pays, pas seulement le Canada et la Bulgarie. Un de nos interviewés qui était candidat à l'immigration et qui utilisait beaucoup le *chat* du forum nous a raconté qu'il avait participé à des *chats* qui réunissaient des personnes se trouvant dans quelques pays différents (sauf la Bulgarie et le Canada, des pays tiers, où habitaient d'autres candidats à l'immigration d'origine bulgare).

Mais de toute façon, même si elle contribue à la formation de liens sociaux, la messagerie instantanée est moins utilisée dans le forum, comparativement aux autres modes de communication.

#### 4.4 Les courriels et les lettres

Le courriel étant un mode de communication qui relève aussi de l'Internet, nous le distinguons des autres formes virtuelles de communication par le fait qu'il est indépendant du forum. Si les messages privés sont une des fonctions du forum qui ne peut pas exister hors du forum, les courriels donnent les mêmes possibilités technologiques, mais ils sont détachés de lui.

L'utilisation de courriels et de lettres personnelles reflète le désir de certains usagers du forum de séparer leurs liens avec quelqu'un d'autre qu'ils connaissent par le forum du milieu virtuel de cette communauté virtuelle. Ce geste est fortement chargé symboliquement, il est vu comme l'émancipation d'un lien social de l'environnement qui l'a créé et son enracinement dans la vie « non virtuelle ». Un de nos interviewés a souligné que quand il voyageait à l'étranger, il envoyait des lettres *non électroniques* (avec un accent spécial sur ce mot) à ses 4-5 proches amis du forum. Sûrement, cette attitude n'est pas partagée par tous les participants.

Dans un des réseaux locaux créés par le biais du forum, le lieu et l'heure des rencontres sont annoncés par courriel, envoyé à la fois à tout le réseau (nous y reviendrons). Car ces rencontres ne sont pas annoncées au forum, il peut s'agir donc aussi d'un détachement symbolique du milieu virtuel.

#### 4.5 Les rencontres en face-à-face et les contacts par téléphone

Où est la frontière entre les interactions virtuelles et les interactions traditionnelles? Elle varie pour les différentes personnes. Certaines entament très facilement des relations en face-à-face ou par un moyen de communication censé être « traditionnel » comme le

téléphone. D'autres évitent de transformer leurs contacts virtuels en des contacts « non virtuels ». En fait, ces derniers sont nettement moins nombreux. De tout notre échantillon composé de 20 personnes (des immigrants et des candidats à l'immigration, le groupe contrôle et la personne ayant immigré avant la création du forum exclus), ceux qui ont des connaissances ou des amis du forum qu'ils ont rencontrés en Bulgarie s'élèvent à 16. Ceux qui ont fréquenté des rencontres de groupe entre participants au forum en Bulgarie sont 14. Et ceux qui ont fréquenté de telles rencontres au Canada sont 10 (parmi un échantillon de 14 immigrants reçus, le groupe contrôle exclu). On voit donc qu'il s'agit d'un grand pourcentage de personnes qui ont manifesté un intérêt à rencontrer d'autres participants hors du forum. Néanmoins, il ne faut pas oublier que quelques personnes refusent d'effectuer de tels contacts en face-à-face.

Pour une partie des interviewés, le contact « non virtuel » est le seul développement naturel d'un lien social formé par le biais du forum, et si une telle rencontre en face-à-face n'est pas effectuée, la seule raison possible peut être un obstacle physique. Voilà ce qu'a dit à ce sujet un de nos interviewés :

« Bien sûr, il y a des personnes, avec lesquelles on communique par des messages privés, en Bulgarie ou au Canada. La seule raison est que les circonstances ne nous le permettent pas. Mais tout le monde ressent le besoin de rencontrer les autres un jour. [...] Seulement pour être présents à une rencontre du forum, certains voyagent des centaines de kilomètres, rencontrent les autres, parlent un peu et s'en vont. »

Il est possible aussi que ce désir de rencontrer en face-à-face les autres soit plus fort chez les candidats à l'immigration que chez les immigrants.

D'autres usagers du forum veulent voir en face-à-face seulement ceux qui leur plaisent le plus (en se faisant une opinion sur la base de leurs messages publics). Un des interviewés qui habite à Toronto était ouvert à de telles rencontres, mais il était déçu par le comportement des autres et il ne voulait plus y aller. Une petite partie de nos interlocuteurs ne démontrent aucun désir de rencontrer les autres. Ces derniers se

trouvent plus souvent chez les immigrants reçus. Un d'entre eux, qui fréquentait très régulièrement de telles rencontres en Bulgarie, ne le fait plus au Canada, selon lui, faute de temps.

Comme une continuation naturelle des interactions en face-à-face sont les contacts par téléphone (par contact par téléphone nous comprenons aussi la technologie Skype, qui effectue des appels téléphoniques par Internet). Ces contacts téléphoniques sont effectués en général par ceux qui se connaissent déjà « hors ligne ». Ils lient souvent des gens qui appartenaient à un même groupe (formé par le biais du forum) dans la ville d'origine et qui se sont dispersés – ils ont soit immigré dans différentes villes du Canada, soit c'est seulement une partie de ce groupe qui a immigré et le reste est toujours en Bulgarie. Bien entendu, des contacts téléphoniques réguliers sont entretenus entre des participants au forum qui habitent une même ville, quand ils sont devenus proches.

En ce qui concerne les interviewés du groupe contrôle, la personne étant arrivée 16 ans avant l'entrevue a utilisé surtout des rencontres en face-à-face et des appels téléphoniques pendant la période d'établissement au Canada (mais à cette époque-là, les modes de communication qui fonctionnent par l'Internet n'étaient pas répandus). L'autre personne du groupe contrôle, ayant immigré récemment, communique dans le cadre de la ville où elle habite aussi par des rencontres en face-à-face et par téléphone. C'est surtout quand elle veut effectuer des contacts avec des personnes d'autres villes qu'elle a recours au courriel. On voit donc une différence entre les modes de communication employés par cette personne et le groupe des participants au forum.

Pour conclure, c'est par le biais de l'Internet et, plus spécifiquement, du forum [www.bgcanada.com](http://www.bgcanada.com) avec ses modes de communication technologiques, que des liens sociaux dans cette communauté se nouent, mais graduellement ces liens sociaux adoptent d'autres moyens de communication, y compris non virtuels. Sous certaines conditions, les liens sociaux qui se tissent dans le cadre du forum servent de base pour la création de réseaux sociaux.

## Chapitre 5 : Les réseaux sociaux

Comme Barry Wellman l'indique (2001), quand les systèmes d'ordinateurs connectent des personnes et des organismes, il y a des réseaux sociaux. Tel est le cas du forum que nous étudions, où ses participants forment en fait un réseau social, composé de plusieurs réseaux internes, qui se recoupent et interagissent entre eux. Un participant au forum peut faire partie de différents réseaux dans le cadre du forum, ce qui augmente son capital social. Pour donner une idée des différentes échelles et configurations des réseaux sociaux créés par le biais du forum, nous allons les classer selon leur étendue géographique.

### 5.1 Les réseaux sociaux selon l'étendue géographique

Les différents réseaux sociaux qui existent dans le cadre du réseau social global du forum ont des échelles spatiales différentes. Une des plus petites échelles, c'est le réseau local, ou dans notre cas, le réseau qui existe dans les limites d'une ville (il est à noter que tous nos interviewés habitent dans des villes).

#### **5.1.1 Les réseaux locaux**

Notre étude a fait ressortir qu'il existe des réseaux locaux des participants au forum dans toutes les quatre villes où les entrevues ont eu lieu. Nous les désignons comme des réseaux distincts dans le cadre du forum, car leurs membres entretiennent des relations individuelles entre eux. De façon générale, les autres participants au forum ne connaissent pas ces réseaux. Il est à noter que les réseaux locaux que nous étudions ne sont pas les seuls réseaux locaux formés au sein de la communauté virtuelle. Les modérateurs nous ont mentionné qu'il y a des réseaux locaux aussi dans certaines plus petites villes de la Bulgarie (Bourgas, Varna, Stara Zagora). Il est fort probable qu'il existe des réseaux locaux créés par le biais du forum aussi dans d'autres villes du Canada.

### ***5.1.1.1 Le réseau à Plovdiv***

Comme il s'est avéré, tous nos trois interviewés de Plovdiv font partie de ce réseau. L'un d'entre eux avait cessé d'y assister, car les membres du réseau qui lui étaient les plus proches avaient déjà immigré au Canada. Comme nos interlocuteurs nous ont raconté, les candidats à l'immigration se rassemblent chaque semaine dans un lieu fixe (un restaurant) et à une heure fixe. Ils n'annoncent pas chaque semaine les rencontres dans les forums publics (peut-être car les rencontres sont régulières), mais de telles annonces sporadiques étaient faites.

Nos interviewés de Plovdiv nous indiquent que plusieurs membres de leur réseau ont déjà immigré au Canada et que leur cercle devient de plus en plus étroit. Selon ces personnes, cela fait longtemps qu'il n'y a pas eu de nouveaux membres du réseau. Dans l'apogée du groupe, il y avait des dizaines de personnes qui se réunissaient (entre 30 et 50), tandis qu'au moment des entrevues, ils ont dit qu'il en restait 10-15. Il est fort probable que la vague d'immigration de résidents de Plovdiv au Canada perd de l'ampleur et qu'il n'y ait pas de renouvellement de cette cohorte. Les membres de ce réseau échangent de l'information relative à leur processus d'émigration et à leur future vie au Canada, ils s'entraident et dans certains cas, ceux qui vont immigrer les premiers offrent à leurs amis une aide à l'établissement (nous y reviendrons).

Dans ce réseau, il existe de plus petits réseaux de personnes qui sont devenues plus proches entre elles et qui se voient parfois individuellement. Le fait que certains sont plus proches entre eux ne signifie pas qu'ils renoncent aux rencontres de groupe chaque semaine. La plupart des membres de ce réseau se dirigent vers Montréal. En général, le mode de fonctionnement du réseau de Plovdiv est valide pour les réseaux de Sofia.

### ***5.1.1.2 Les réseaux de Sofia***

En ce qui concerne le réseau social créé par le biais du forum à Sofia, nos interviewés parlent de deux tels réseaux, qui existaient à différentes périodes. Les membres de ces deux réseaux se rassemblaient chaque semaine dans des restaurants fixes et à heures

fixes. Le premier réseau que nous avons identifié est constitué de personnes qui ont immigré au Canada il y a environ 2 ans, ou au moins c'était le cas de nos interviewés (deux personnes de nos interviewés appartenaient à ce réseau). À notre connaissance, ce réseau n'est plus actif.

Le deuxième réseau, qui était actif au moment des interviews, consiste en personnes qui ont entamé leur processus d'immigration plus tard. Parmi notre échantillon de candidats à l'immigration de Sofia et d'immigrants au Canada, la famille de ce « deuxième » réseau de Sofia que nous avons identifié comme la première étant arrivée au Canada, s'est installée à Montréal à l'été 2005. Donc, ce réseau est nettement plus jeune et au moment des entrevues ses membres continuaient à immigrer au Canada. À notre connaissance, les membres de ce réseau sont à différentes étapes de leurs processus d'immigration. Leurs réunions sont annoncées parfois (mais pas chaque semaine) dans les forums publics.

Il n'est pas clair comment le transfert de l'un à l'autre réseau s'est effectué, mais les personnes interviewées qui appartenaient ou appartiennent à un des réseaux de Sofia s'identifient clairement à l'un ou l'autre. De façon informelle, ils les appellent du nom du restaurant où ils se réunissaient.

La majorité des membres des deux réseaux prévoyaient s'installer à Montréal (comme nous le verrons plus loin, ils influencent mutuellement leur choix).

Les deux réseaux de Sofia avaient des vocations semblables – échange d'information entre leurs membres (information qui concerne le processus d'immigration et l'établissement au Canada), entraide, création de contacts sociaux et divertissement. Ce qui a beaucoup en commun avec les réseaux locaux au Canada.

### ***5.1.1.3 Le réseau de Toronto***

L'idée de la création d'un réseau des participants au forum qui habitent à Toronto était donnée par deux de ses membres qui avaient établi un lien entre eux quand l'un était déjà

à Toronto et l'autre était encore candidat à l'immigration. Quand le deuxième est arrivé à Toronto, les deux se sont rencontrés quelques fois et ont décidé d'organiser des rencontres avec d'autres participants au forum. L'on peut dire que ce réseau est semi-fermé. Les rencontres ne sont pas annoncées publiquement dans le forum. Ceux qui déjà fréquentent les rassemblements décident quel participant au forum d'inviter (chacun d'entre eux peut inviter, sans se consulter avec les autres), et ce choix se fait selon « le comportement virtuel » du participant. Cette invitation se fait surtout par des messages privés. Si quelqu'un connaît personnellement une autre personne, il peut l'inviter oralement. Cette organisation peut laisser l'impression qu'il s'agit de principes de club fermé, mais un des interviewés nous a expliqué que cette restriction est liée aussi à l'impossibilité d'organiser chaque fois des rencontres avec un grand nombre de personnes. De plus, il y a toujours de nouvelles personnes qui entrent dans le réseau.

Même s'il a certaines règles de fonctionnement, ce réseau fonctionne en général de façon informelle. Les rencontres sont organisées une fois par mois dans un lieu fixe (un café dans un parc), mais sans une date fixe. L'information sur la date et l'heure de la réunion circule entre les membres du réseau à l'interne par courriels. Personne ne s'engage d'y assister. Il y a des personnes qui y vont de façon sporadique et il est tout à fait normal que quelqu'un ne s'y présente pas pendant quelques mois avant d'y aller de nouveau. Certaines personnes commencent à fréquenter les rencontres et ensuite se désintéressent. En même temps, il y a un « noyau dur » de membres du réseau, qui y vont plus régulièrement.

Ces rencontres sont aussi un lieu où on peut échanger de l'information, créer de nouveaux contacts et s'amuser.

#### ***5.1.1.4 Les réseaux à Montréal***

À Montréal, de toute évidence, il y a nettement plus de participants au forum qu'à Toronto et une multitude de réseaux sociaux provenant du forum. La configuration de ces réseaux sociaux est moins claire. En ce qui concerne le réseau de personnes qui ont fait

partie du réseau plus ancien de Sofia, nous ne disposons pas de beaucoup de données sur lui, car dans notre échantillon, il y a seulement deux personnes qui ont fait partie de lui, mais au cours du temps, elles s'en sont désintéressées. De toute façon, ce réseau a abouti à une concentration spatiale urbaine.

À Montréal, il existe deux autres réseaux d'immigrants très récents (au Canada depuis moins d'un an) qui proviennent de Sofia et de Plovdiv. Dans ces deux réseaux, on observe aussi une tendance à la concentration spatiale de leurs membres. Dans le réseau qui provient de Plovdiv, ses membres se rassemblent toujours, mais pas chaque semaine, comme à Plovdiv. D'un autre côté, certains de ses membres entretiennent entre eux des contacts plus étroits (certains se voient presque tous les jours) et forment, de cette façon, des mini-réseaux dans le cadre du réseau local plus large.

Un réseau qui provient du réseau plus récent de Sofia existe aussi à Montréal. Mais les contacts entre tous les membres du réseau se font déjà surtout par téléphone et pas comme à Sofia chaque semaine. Il est à noter qu'aller à un restaurant chaque semaine peut être très onéreux pour des immigrants très récents comme les membres des réseaux provenant de Plovdiv et Sofia. Cela peut être une des raisons pour que les membres de ces deux réseaux à Montréal se voient moins régulièrement que dans leurs villes d'origine. Il nous a été aussi indiqué comme raison le manque de temps. Effectivement, la vie d'un nouvel immigrant est beaucoup plus dynamique que dans la période avant l'immigration. Comme dans le réseau qui provient de Plovdiv, des cercles plus étroits de proches amis se sont formés dans ce réseau de ressortissants de Sofia à Montréal.

Il y a un autre réseau qui émane du forum et qui englobe les autres réseaux à Montréal. Ce réseau a été créé sur l'initiative d'un participant au forum, annoncée au forum, d'organiser une rencontre des usagers dans le parc Angrignon. C'est lors de ces rencontres que les ressortissants du réseau de Plovdiv et des réseaux de Sofia, ainsi que d'autres usagers du forum, qui ne participent pas à ces cercles, mais habitent à Montréal, peuvent se voir. Comme un de nos interviewés nous a indiqué, c'est là où il a rencontré plus de personnes du forum hors de son réseau qui provient de Plovdiv.

Les rencontres dans le parc Angrignon s'organisent de façon régulière à l'été. Elles sont toujours annoncées au forum public. Lors de ces rencontres, ce sont surtout de nouveaux immigrants qui viennent. Le réseau a un noyau de personnes qui y vont plus régulièrement, mais il y a toujours des nouveaux et des personnes qui y vont une fois et se désintéressent. Les interviewés qui participent à ce réseau indiquent que pendant les rassemblements à Angrignon, ils créent de nouveaux contacts et s'échangent de l'information. Ils trouvent ces rencontres utiles et intéressantes.

Les interviewés ont indiqué un autre rassemblement, qui était organisé par l'Association socioculturelle bulgare à Montréal à l'occasion d'une fête nationale de la Bulgarie. Ce rassemblement était annoncé au forum et c'est là où certains de nos interviewés ont appris la venue de l'événement. Comme ils l'indiquent, cette rencontre leur était fort utile, car les nouveaux immigrants ont pu faire des contacts avec des immigrants de longue date et donc de milieux plus diversifiés.

#### ***5.1.1.4.1 Les cercles concentriques des réseaux à Montréal***

On voit donc qu'à Montréal, où se dirigeaient la plupart des participants au forum qui étaient en train d'immigrer au Canada, s'est formé tout un système de réseaux sociaux provenant du forum. Ces réseaux sociaux ont des configurations complexes, un faisant partie de l'autre et les membres d'un réseau participant en même temps dans un autre. Ces réseaux sont de différentes échelles : il y a des réseaux « nucléaires » comme les mini-réseaux de proches amis dans le cadre des réseaux des ressortissants d'une même ville de la Bulgarie; ils sont englobés par les réseaux constitués de ressortissants des villes bulgares concrètes, où on retrouve un cercle plus large de personnes qui partagent des caractéristiques socio-économiques semblables (des immigrants récemment établis). Ces réseaux sont à leur tour englobés par le réseau encore plus large d'« Angrignon », où peuvent aller des personnes de milieux plus diversifiés, le plus souvent de nouveaux immigrants provenant de différents réseaux locaux en Bulgarie. Le plus large et diversifié est le réseau créé par le rassemblement organisé par le milieu associatif bulgare,

l'information sur lequel étant diffusée chez les membres de notre communauté virtuelle par une annonce dans le forum. On voit donc que le cercle plus large de nos « cercles concentriques » de réseaux créés par le biais du forum peut s'associer, même de façon sporadique, à un milieu « traditionnel » comme le milieu associatif bulgare à Montréal.

Pourquoi c'est à Montréal où se sont formées ces configurations diversifiées de réseaux sociaux associés au forum ? Cela pourrait s'expliquer par le grand nombre d'utilisateurs du forum qui se sont établis et continuent à s'établir à Montréal. Il se peut que l'accumulation d'une masse critique de participants crée des conditions pour le développement et la ramification des réseaux sociaux. Un autre facteur explicatif possible est le fait que des membres d'un même réseau d'une ville en Bulgarie aient immigré dans une même ville du Canada – Montréal.

Il est notable que dans notre échantillon, il y avait deux personnes qui habitent à Toronto, l'une provenant du réseau plus ancien de Sofia et l'autre – du réseau local de Varna, et les deux ne participaient pas dans le réseau local à Toronto. La première avait fait un essai de s'y joindre, mais elle était déçue. Elle entretient des contacts par téléphone seulement avec ses connaissances du réseau de Sofia qui se sont établies à Montréal.

En ce qui concerne notre groupe contrôle, l'immigrant récent fait partie de réseaux nettement moins nombreux et séparés l'un de l'autre. On n'observe pas chez lui le phénomène des réseaux « en cercles concentriques ». La deuxième personne du groupe contrôle en arrivant était impliquée de façon artificielle dans le réseau des réfugiés d'origine bulgare, avec lesquels ils étaient logés initialement dans une même résidence. Elle faisait partie aussi du réseau du milieu associatif bulgare. Le réseau des réfugiés faisait partie du réseau associatif, mais les configurations de ces réseaux sociaux semblent nettement moins ramifiées, interreliées et diverses.

### **5.1.2 Les réseaux régionaux**

Les réseaux régionaux (ou nationaux) de participants au forum que nous avons identifiés sont formés soit publiquement, soit de façon privée. À notre connaissance, le seul réseau régional créé publiquement a vu le jour en Bulgarie. Dans notre échantillon, il y avait trois personnes qui participaient dans son organisation.

#### ***5.1.2.1 Le réseau régional « public »***

Au printemps 2005, des participants au forum encore en Bulgarie ont lancé l'initiative d'une rencontre nationale. À cette époque-là, le réseau de Plovdiv disposait d'un effectif de quelques dizaines de personnes qui se rassemblaient chaque semaine. La proposition initiale (qui est venu de Sofia) était d'organiser une rencontre entre les groupes de Sofia et de Plovdiv. Il est à noter que ces deux villes se trouvent à une distance de 150 km l'une de l'autre. Comme cette discussion était lancée publiquement, d'autres participants au forum d'autres villes de la Bulgarie ont aussi exprimé le désir de s'y joindre. La ville où la réunion s'est finalement déroulée était Plovdiv, car, d'un côté, le réseau de Plovdiv était nombreux et, d'un autre côté, cette ville se trouve au centre géographique de la Bulgarie et était alors plus facilement accessible pour des participants de tous les coins du pays.

Pour organiser cet événement, une organisation très élaborée a été créée par des bénévoles du réseau de Plovdiv. À la première rencontre nationale, il y avait entre 60 et 70 personnes. Chaque invité qui arrivait d'une autre ville devait communiquer aux « hôtes » le moyen de transport qu'il allait utiliser (voiture, train, avion ou autobus), et à quel endroit il devait arriver à Plovdiv. Les organisateurs s'étaient engagés à rencontrer tous les arrivants et les accompagner jusqu'au restaurant où devait se dérouler la rencontre. Il y avait des personnes qui avaient voyagé des centaines de kilomètres pour assister à la réunion.

Selon un des interviewés, le point faible des rencontres nationales était le fait qu'il n'y avait pas suffisamment de temps pour « la chimie du processus de ralliement », pour reprendre son expression. En fait, ces rencontres étaient fixées pour une journée et vu le temps nécessaire pour le voyage, leur durée était relativement courte.

Même si les rencontres nationales étaient courtes, selon certains de nos interviewés, les liens entre les participants de différentes villes ont ensuite continué, surtout avec des messages privés. Une de nos interviewées soutient qu'elle garde toujours le contact avec presque toutes ses connaissances des rencontres nationales, mais avec les différentes personnes ces contacts sont « à différents niveaux ». Elle distingue déjà dans ce cercle des amis et des connaissances.

Au moment des interviews, il y avait déjà deux rencontres nationales, les deux organisées à Plovdiv et une troisième rencontre était en voie de préparation.

Nous considérons que ces rencontres nationales sont à la limite du formel et de l'informel. D'un côté, elles sont le fruit d'une création informelle qu'est le forum et d'une communication informelle, sans aucun recours aux structures de l'État. D'un autre côté, cette création informelle a pu créer une organisation extrêmement élaborée, qui a assuré la logistique pour un événement de 60-70 personnes, arrivant de tous les coins du pays. Il est clair que dans le groupe de Plovdiv, il s'est développé un mécanisme organisationnel, qui a créé des relations de *leadership* et de subordination dans le groupe et qui a fait en sorte que le plan de l'événement a été élaboré et les tâches ont été distribuées entre les membres du réseau. C'est d'ailleurs la même capacité d'auto organisation des groupes qui est à la base de la communauté virtuelle créée autour du forum.

#### **5.1.2.2 Les réseaux régionaux « privés »**

Dans le forum, il y a aussi des réseaux régionaux créés de façon privée, qui ne sont pas affichés dans l'espace public du forum. Ce sont seulement les personnes qui participent dans ces réseaux qui sont au courant de leur existence. Ces réseaux peuvent inclure un

plus ou moins grand cercle de participants au forum. Ils existent tant dans le pays de provenance que dans le pays d'accueil.

En Bulgarie, il existe une panoplie de réseaux sociaux qui lient les candidats à l'immigration qui habitent dans différentes villes. Les relations entre ces personnes se nouent sous différentes circonstances. Une partie de nos interviewés en Bulgarie ont fait un réseau « interurbain » à l'aide des rencontres nationales. Un de nos interlocuteurs s'était créé lors de ces rassemblements de proches amis d'autres villes qui sont dans la même étape du processus d'immigration comme lui. Il entretenait des contacts réguliers avec eux. Ces familles se rendaient des services comme par exemple la réservation des billets d'avion pour le Canada. Au moment de l'entrevue, notre interviewé et sa famille se préparaient à rendre visite avec trois autres familles de ce cercle privé à un autre membre du cercle qui habitait une autre ville. Les mêmes familles planifiaient d'aller ensemble, dans un même avion, au Canada. C'est donc un bon exemple d'un réseau régional privé.

Une autre façon de créer un réseau régional est quand les participants au forum de villes différentes établissent des contacts individuels entre eux par le logiciel de messagerie instantanée du forum, par messages privés ou par courriel. Une bonne occasion d'«activer» un tel réseau est quand un des participants au forum va dans une autre ville. Il peut soit assister à la rencontre du réseau local de cette ville (après avoir communiqué au préalable avec un membre de ce réseau), soit arranger une rencontre avec un ou plus d'utilisateurs du forum de cette ville. Un de nos interviewés qui habite à Montréal a fait connaissance avec un de ses meilleurs amis au Canada en Bulgarie, lors d'une visite dans une autre ville, quand il a visité le rassemblement du réseau local de cette ville.

En ce qui concerne les réseaux régionaux privés au Canada qui étaient créés par le biais du forum, de tels réseaux se créent quand les personnes provenant d'un même réseau local en Bulgarie s'établissent dans différentes villes au Canada. Certaines des personnes que nous avons interviewées au Canada continuent de maintenir des liens avec des membres de leurs anciens réseaux locaux en Bulgarie: principalement par téléphone, mais

lors de voyages, aussi en face-à-face. Nous avons établi que de tels liens existent dans notre communauté virtuelle entre Toronto et Montréal, Montréal et Québec, Montréal et Vancouver et Montréal et Ottawa.

Un autre cas est quand des personnes de villes différentes établissent un contact virtuel par le forum et ce contact s'approfondit. Comme nous le verrons plus loin, de telles relations peuvent devenir de vraies amitiés et se transforment parfois en relations « non virtuelles ». C'est ce qu'un de nos interviewés de Montréal nous a raconté :

« J'ai créé beaucoup de connaissances, de très bonne qualité. Je n'ai jamais cru que je peux trouver [comme ça] de vrais amis... Il y a peut-être trois ou quatre personnes, que j'ai rencontrées par le biais du forum. Des personnes qui m'ont rencontré et hébergé [...] À Toronto, à Québec, à Ottawa. Je les ai visités deux-trois fois chacun. Et moi, j'amenais ma famille. Je les connais par le biais du forum, on s'est parlé au téléphone. Ils m'ont donné des visites guidées. Ils m'ont accueilli comme si nous étions des parents. Je n'ai jamais cru qu'on peut créer de tels contacts de façon virtuelle. »

Donc, des contacts entre les habitants de différentes villes d'un pays sont évidemment créés par le biais du forum et sont souvent maintenus. Cela est valide tant pour les candidats à l'immigration, que pour les immigrants. Ces réseaux régionaux, comme les réseaux locaux élargissent sensiblement les réseaux sociaux personnels des participants et augmentent leur capital social. Ils leur donnent plus de possibilités de s'entraider. Des possibilités très grandes présentent aussi les réseaux globaux.

### **5.1.3 Les réseaux globaux**

Le forum a créé aussi des réseaux sociaux globaux, qui réunissent les habitants de différents pays et de différents continents. Cette communauté virtuelle est en fait le réseau social global par excellence, un espace commun qui lie ses membres en éliminant les limites des distances. Mais dans le cadre de ce grand réseau, il existe de nombreux sous-réseaux qui réunissent des personnes de part et d'autre de l'Atlantique. Dans notre

échantillon de 21 personnes (le groupe contrôle exclu), il y en avait 16 qui participaient ou avaient participé dans une communication « intercontinentale » avec d'autres usagers du forum.

En ce qui concerne les réseaux globaux, théoriquement, il serait justifié d'appliquer à eux aussi le terme « réseaux transnationaux », car, comme dans la définition de Portes (2000) de la communauté transnationale, dans notre cas il s'agit aussi d'une communauté d'immigrants qui habitent dans le Premier Monde, sans abandonner complètement le pays de provenance. Formellement, des participants au forum déjà établis au Canada entretiennent des liens avec d'autres participants qui sont en Bulgarie. Cependant, dans ce cas, les raisons pour ces liens transnationaux ne sont pas nécessairement de nature identitaire. En fait, la raison d'être de ce forum est d'aider les nouveaux immigrants à s'établir dans le nouveau pays, de préparer les candidats à l'immigration pour leur établissement futur, de forger des liens et créer des connaissances et amitiés et donc, d'organiser mieux la vie des membres du forum au Canada. Ce sont donc des raisons plus pratiques (et non identitaires et affectives) et plus liées à l'avenir commun au Canada que c'est le cas dans la communauté transnationale classique. Pour cette raison, nous préférons utiliser le terme « réseau global » quand nous nous référons aux réseaux créés par le biais du forum, qui transcendent les frontières nationales.

Un des mécanismes pour la création de tels réseaux est par la dispersion des réseaux locaux. Quand certains membres des réseaux locaux dans le pays de provenance s'établissent au Canada et d'autres restent dans leur pays d'origine, le réseau local devient désormais global (nous y reviendrons).

Un autre mécanisme est par les contacts personnels effectués par le biais du forum entre des personnes qui habitent différents pays. Nous avons déjà mentionné les façons dont de tels liens se nouent. Comme nous l'avons établi, de telles communications s'effectuent souvent quand un des participants au forum a démontré une compétence ou a exprimé une opinion dans les forums publics. De cette façon, ceux qui partagent son opinion ou qui s'intéressent au même sujet, l'aperçoivent et ont l'occasion de le contacter en privé,

surtout par des messages privés. C'est une autre façon d'établir de tels réseaux « globaux ». Un bon exemple de ce phénomène est une de nos interviewées immigrantes, qui a eu l'expérience d'une grossesse et un accouchement au Canada :

« Lors de ma grossesse, comme le fait que j'étais enceinte était mentionné dans le forum et je l'ai confirmé, j'ai reçu une myriade de courriels de la part de participantes au forum qui allaient accoucher ici – soit des femmes qui voulaient avoir des enfants, soit des femmes qui étaient déjà enceintes et devaient accoucher au Canada. Ça a déclenché une avalanche de questions, de correspondance... Moi, je maintiens toujours des liens avec des participantes au forum, qui sont encore là-bas [en Bulgarie] et qui vont arriver ici [...]. Il y a des femmes qui vont arriver ici pas avant l'année prochaine, et moi, je continue de maintenir les liens avec elles. Et elles ne sont pas seulement en Bulgarie, il y en a en France aussi. Dans ces contacts, notre lien est la grossesse, les enfants, mais nous nous sommes trouvées par le biais du forum. Et quand elles arrivent ici, nous entrons en contact et maintenons le lien. »

Une autre possibilité pour la création de tels réseaux globaux est offerte par la messagerie instantanée du forum. Un de nos interviewés de Plovdiv, qui a beaucoup participé dans les *chats* du forum, nous a dit que dans ces *chats* se rassemblaient plusieurs personnes de différentes villes de la Bulgarie, mais aussi du Canada, de l'Allemagne, de la France et du Dubaï. Ce qui unifiait les membres de ce réseau global était le fait qu'ils étaient d'origine bulgare, ils étaient en train d'émigrer ou avaient déjà immigré au Canada et ils appartenaient à la grande communauté virtuelle du forum.

Ce sont alors les trois différentes échelles spatiales des réseaux sociaux, créés par le biais du forum : local, régional et global. Le réseau de chaque échelle ajoute au capital social des usagers du forum, en leur offrant les différentes possibilités des ressources que les membres de ces réseaux divers peuvent leur fournir. Il est à noter que l'implication dans ces réseaux sociaux de la part des usagers du forum ne se fait pas automatiquement. Comme il arrive dans la vie « non virtuelle », cela dépend en grande partie de la bonne volonté des personnes. En fait, le forum donne la possibilité à ses membres (mais ne les

oblige pas) d'entrer dans des réseaux locaux, régionaux et globaux. Sans que notre échantillon soit représentatif, une grande partie de nos interviewés profitent de cette opportunité.

## 5.2 La reproduction des réseaux sociaux

Un phénomène notable de la vie communautaire de la communauté virtuelle du forum est la reproduction des réseaux sociaux. En fait, plusieurs membres de cette communauté sont en mobilité, en se dirigeant d'une ville du pays de provenance vers un nombre limité de villes au Canada, et c'est eux qui reproduisent leurs réseaux. Cependant, ce phénomène ne concerne pas tous les membres de la communauté, ni tous les réseaux qui s'y forment et il ne surgit pas dans toutes les villes du Canada. Par rapport à la présence de ce phénomène, nous distinguons des « réseaux sources », des réseaux reproduits et des réseaux qui ne sont pas ni sources ni reproduits.

Les « réseaux sources » sont en fait les réseaux locaux d'utilisateurs du forum dans les villes au pays de provenance. Dans ces réseaux, les membres de la communauté virtuelle nouent des liens entre eux, trouvent souvent des amis et influencent souvent leur choix de ville d'établissement. L'existence de ce « réseau source » les rassure qu'ils auront des amis et des connaissances à la suite de leur immigration au Canada. Il est notable que parmi notre échantillon de sept candidats à l'immigration (provenant des réseaux de Sofia et de Plovdiv, y compris un des modérateurs), tous les sept se sont montrés confiants que les membres de leur réseau local en Bulgarie vont faire partie de leur réseau social après l'immigration.

Quand certains membres de ces réseaux locaux s'établissent dans une même ville au Canada et renouent leurs liens, ils reproduisent leur réseau local de la ville d'origine. C'est ce qui c'est passé avec les ressortissants de Plovdiv et de Sofia (des deux vagues), qui ont immigré à Montréal et qui ont créé les réseaux locaux susmentionnés de Montréal. Dans plusieurs cas, les premiers arrivés à Montréal ont aidé les suivants pour leur établissement. Ils ont continué d'interagir, mais souvent de façon différente.

C'est d'ailleurs le réseau de Plovdiv qui s'est mieux reproduit à Montréal. Comme ses membres nous ont raconté, ceux qui sont arrivés à Montréal continuent à se voir très régulièrement :

« Nous nous rassemblons, chacun raconte où il est rendu, qu'est-ce qu'il a appris de nouveau, on échange de l'information, on s'invite à des soupers, à des fêtes. »

Dans ce réseau à Montréal, reproduit du réseau local de Plovdiv, ceux qui sont arrivés les premiers accueillent et aident les suivants qui arrivent. Un de nos interviewés de ce réseau nous a raconté qu'avec l'agrandissement de leur groupe à Montréal, ils ont créé de façon informelle une organisation pour l'accueil des nouveaux immigrants de leur ancien réseau de Plovdiv. Avant l'arrivée d'une nouvelle famille, ils décident ensemble chez quelle famille il sera plus opportun d'héberger temporairement la nouvelle famille, et cela, en fonction de la taille des familles et de la grandeur des appartements. En fait, ils décident ensemble comment organiser l'accueil de chaque famille arrivante, comment répartir les tâches et cette synchronisation de leurs efforts optimise les ressources de leur réseau.

En ce qui concerne le réseau à Montréal de ressortissants de Sofia (de la vague plus récente), ici c'est le même mécanisme d'aide à l'établissement entre ses membres, mais la différence est que les efforts sont moins coordonnés. Cette aide à l'établissement est organisée de façon privée entre les membres du réseau et elle n'est pas le fruit d'une dynamique collective et d'un mécanisme décisionnel centralisé. Tous les membres de ce réseau ne se voient pas comme avant sur une base régulière. Certains d'entre eux sont devenus de proches amis et se voient très souvent, mais la communication avec le reste du groupe se déroule souvent par téléphone. Même si ce réseau est moins organisé que le réseau provenant de Plovdiv, une réelle aide à l'établissement est accordée aux nouveaux venus (nous y reviendrons). En ce qui concerne la différence entre le réseau originaire de Plovdiv et le réseau originaire de Sofia, elle pourrait être expliquée par les caractéristiques individuelles de certains membres de ces réseaux (nous avons établi

qu'un des membres du réseau de Plovdiv prenait souvent l'initiative d'organiser) ou, éventuellement, par la culture locale de ces deux villes.

En ce qui concerne le réseau à Toronto, ce réseau n'est ni source, ni reproduit. C'est un réseau qui a été créé dans la ville canadienne et englobe des personnes qui, pour la plupart, ne se connaissaient pas avant l'immigration. Pourquoi il n'y avait pas de reproduction de réseau à Toronto? Comme nous l'avons mentionné, selon nous, un facteur majeur pour la reproduction d'un réseau est le nombre suffisant de personnes qui immigreront d'une même ville du pays de provenance à une même ville du pays d'accueil. Comme la plupart des membres des réseaux locaux de Sofia et Plovdiv ont immigré à Montréal, il y avait là-bas une masse critique pour la reproduction de leurs réseaux. Ceux d'entre eux qui ont immigré dans d'autres villes se sont trouvés isolés des réseaux reproduits à Montréal et se sont privés du soutien qui était accordé à ceux qui se sont établis à Montréal.

En parlant des réseaux sociaux au sein de la communauté virtuelle du forum, il importe de les analyser à la lumière des concepts de communauté protégée et de communauté émancipée, introduits par Wellman et Leighton (1981).

### 5.3 Communauté protégée ou émancipée et types de réseaux

Selon Wellman et Leighton, chaque type de communauté (communauté perdue, protégée ou émancipée) se caractérise par un type distinct de réseaux sociaux. La communauté protégée se caractérise par des réseaux denses et bien circonscrits, qui sont le plus souvent générateurs de sentiments et d'activités solidaires. La communauté émancipée a des réseaux faiblement soudés (avec des solidarités relativement faibles) et ramifiés aux limites floues. De tels réseaux aux limites floues ont l'avantage de s'étendre beaucoup pour s'adjoindre de nouveaux membres et avoir accès à de nouvelles ressources. Wellman et Leighton indiquent que ces deux types de réseau et de communauté (qui sont en fait des idéaux-types) peuvent coexister dans des proportions différentes. La

communauté perdue et la communauté protégée ont des assises territoriales, tandis que la communauté émancipée est indépendante du quartier.

La communauté virtuelle du forum s'approche de quel type de communauté? À l'origine, la communauté virtuelle du forum est la communauté émancipée par excellence. Sa forme virtuelle la délivre des limites de la distance et elle rend possible que des personnes qui habitent dans différents pays se réunissent. Les réseaux sociaux sont plus faiblement soudés que dans la communauté protégée (la communauté traditionnelle) et les solidarités sont moins fortes. Comme c'est le cas de la « forme pure » de la communauté protégée (Wellman et Leighton 1981), dans le forum [www.bgcanada.com](http://www.bgcanada.com), si un membre de la communauté a un problème, le réseau se mobilise et la personne dans le besoin reçoit de l'aide. Les membres de la communauté qui offrent de l'aide peuvent être différents chaque fois.

Le réseau de notre communauté virtuelle a des limites imprécises. De nouveaux membres peuvent toujours s'y joindre, comme des anciens peuvent disparaître. Ce réseau se ramifie et s'étend souvent à de nouveaux membres qui disposent de nouvelles ressources. En cas de besoin, des usagers que personne dans le forum ne connaît peuvent offrir de l'aide. Certains de nos interlocuteurs nous ont raconté qu'ils ont reçu de l'aide de personnes totalement inconnues, même virtuellement, à la suite de messages qu'ils avaient postés dans les forums publics. Au premier regard, le chaos règne dans cette communauté virtuelle, car c'est une structure informelle sans un centre décisionnel ni répartition coordonnée des fonctions. Cependant, même informelle, cette communauté, ce réseau faiblement soudé arrive quand même à aider ses membres.

Avec l'établissement de réseaux sociaux locaux ou même régionaux, la communauté ou plutôt certains réseaux au sein de cette communauté commencent à se regrouper sur le critère territorial. Fait à souligner, ce n'est pas la même échelle territoriale que dans la communauté protégée : dans la communauté protégée, la base spatiale est le quartier, tandis qu'ici, c'est la ville (pour les réseaux locaux) ou même le pays (pour le réseau régional en Bulgarie). Parallèlement avec ces éléments spatiaux, dans la communauté, il

fonctionne toujours un élément typique pour la communauté émancipée – les réseaux extraterritoriaux ou comme nous les appelons ici, les réseaux globaux.

Un autre phénomène qui émerge parallèlement avec la territorisation partielle est l'établissement de liens solides (amitié) et de solidarités plus fortes, surtout entre les membres des réseaux locaux – les « réseaux sources » et les réseaux reproduits. Ce qui est un autre élément typique pour la communauté traditionnelle ou la communauté protégée. (Il ne faut pas oublier cependant que ces liens solides coexistent avec des liens tenus dans la communauté virtuelle.) Comme nous le verrons plus loin, les liens solides aboutissent sous certaines circonstances à des concentrations territoriales à l'échelle du quartier - les nouveaux immigrants qui arrivent au Canada et qui sont accueillis par les anciens membres de leur réseau local en Bulgarie se trouvent souvent un logement à proximité de leurs amis. Mais à la différence de la communauté protégée, dans ce cas-ci le quartier ne joue pas le rôle de source d'identité pour la communauté. La concentration spatiale dans certains quartiers qu'on observe dans les réseaux reproduits est plutôt un résultat secondaire de l'intensité des liens entre les membres de ces réseaux. De plus, les membres de ces réseaux territorialisés font toujours partie des autres réseaux aspatiaux dans le cadre du forum.

Bref, la communauté virtuelle du forum est à l'origine une communauté émancipée dans une forme presque pure, mais elle aboutit à un mélange entre communauté émancipée et communauté préservée où coexistent des réseaux faiblement soudés et ramifiés à limites floues et des réseaux denses et bien circonscrits. Ces deux types de réseaux offrent des avantages différents : les réseaux denses offrent des solidarités fortes et les réseaux faiblement soudés et ramifiés offrent un accès à plusieurs personnes de milieux divers et donc, un accès à des ressources diversifiées. Il est à noter que pour le processus d'établissement, les deux types de réseaux sont utiles et contribuent à l'augmentation du capital social des nouveaux immigrants.

C'est donc une multitude de réseaux sociaux de différentes natures et de différentes échelles spatiales qui étaient créés à l'intérieur du grand réseau de la communauté

virtuelle du forum. Ces réseaux interagissent entre eux et se recoupent dans différentes configurations. Ils se diversifient davantage sous l'influence de tendances intéressantes, observées au sein de la communauté virtuelle, comme la tendance à la territorialisation et à l'aspatialité en même temps, de reproduction et de segmentation (les réseaux *privés* régionaux, locaux et personnels). Mais ce n'est pas seulement les types de réseaux sociaux qui varient beaucoup. Les types de liens sociaux qui constituent ces réseaux diffèrent considérablement aussi.

## Chapitre 6 : Les liens sociaux dans le forum

Comme il a été déjà établi par certains chercheurs (Miller et Slater 2000; Wellman 1996; Hampton 2002), dans les communautés virtuelles il existe des liens faibles et des liens forts. Cependant, les chercheurs arrivent à des conclusions divergentes en ce qui concerne l'impact du milieu virtuel sur chaque type de lien social.

### 6.1 Les liens faibles

Granovetter (1973) distingue entre liens faibles, liens forts et liens absents selon les caractéristiques suivantes : la durée du lien; l'intensité émotionnelle; l'intimité (la confiance mutuelle) et les services réciproques dans le lien. Il n'offre pas de mesure de ces éléments, en proposant plutôt une distinction « intuitive » entre les trois types. Il définit les liens absents comme soit non existants, soit « sans importance significative » comme par exemple les liens entre vendeur et client régulier. Les liens faibles qui sont des liens entre des acteurs sociaux qui proviennent de différents groupes sociaux sont considérés comme les plus utiles pour l'insertion sur le marché du travail.

Dans la communauté virtuelle du forum Internet, pratiquement, il n'existe pas de liens absents tels qu'ils étaient définis par Granovetter. En fait, tous les membres de cette communauté, s'ils n'avaient pas établi des liens étroits entre eux, entretiennent des liens faibles. Même s'ils n'ont jamais eu des liens individuels entre eux, les participants au forum peuvent toujours s'adresser à un autre participant avec toute sorte de question ou demande ou peuvent offrir de l'aide. Ce qui n'est pas évidemment le cas dans la vie « hors ligne », où il est rare qu'on adresse des demandes et des offres d'aide à des inconnus (liens absents). Comme il s'est passé avec certains de nos interviewés, ils ont aidé à l'établissement ou ils ont reçu de l'aide à l'établissement (y compris hébergement dans l'appartement des hôtes pour les premières semaines) par des personnes presque inconnues ou totalement inconnues, avec lesquelles ils avaient évidemment entretenu des liens faibles (ou absents, si on reprend la classification de Granovetter, qui est cependant valide pour la vie « hors ligne »).

En ce qui concerne l'utilité de ces liens faibles, dans le cas général, c'est surtout la possibilité de lier des personnes qui proviennent de réseaux sociaux différents et donc leur donner la possibilité d'avoir accès à des ressources diversifiées. D'un côté, il est vrai que le forum est fréquenté surtout par de nouveaux immigrants et des candidats à l'immigration (qui sont censés disposer de ressources différentes), ce qui restreint à un certain degré l'utilité des contacts. Mais d'un autre côté, même les nouveaux immigrants ont accumulé certaines expériences dans leur établissement et réalisation professionnelle – une expérience qu'ils peuvent partager avec ceux qui les suivent. De plus, l'information qu'ils peuvent partager peut être idéalement adaptée aux besoins de ceux qui la sollicitent, car elle est offerte par quelqu'un qui a passé à travers une situation semblable en tant que nouvel immigrant. Ce qui est aussi très important est le nombre élevé de participants au forum et le fait que ces personnes viennent de milieux professionnels différents, ce qui signifie qu'il y a une panoplie d'expériences personnelles différentes. Cette diversité d'expériences dans différents milieux professionnels peut subvenir à des besoins aussi diversifiés. Il y a une grande chance qu'un nouveau participant au forum trouve dans la communauté virtuelle la personne qui peut lui offrir l'information concrète et les ressources spécifiques dont il a besoin.

Comme nos interviewés nous l'ont indiqué, les liens faibles créés par le forum les ont aidés dans plusieurs aspects : pour trouver un emploi, trouver un logement après l'arrivée, etc. (nous y reviendrons).

## 6.2 Les liens forts

Les liens forts, qui lient des personnes du même groupe social (surtout la parenté et les proches amis) sont aussi présents dans le forum. L'établissement de tels liens forts est facilité par les réseaux locaux, qui donnent la possibilité à certains usagers du forum de se voir souvent et de nouer des relations proches. Ce qui n'exclut pas la possibilité que des liens forts soient établis entre des personnes qui ont commencé leur communication virtuellement. Certains de nos interviewés affirment avoir trouvé de très proches amis et

cela, en commençant leurs contacts par des messages privés ou par le *chat*. De toute façon, le forum a donné naissance aussi à des liens forts (nous allons traiter de la question de l'amitié plus loin).

Une particularité du fonctionnement des liens sociaux créés par le biais du forum est le fait que les liens faibles sont très facilement convertis en liens forts - à notre avis, nettement plus facilement que dans le monde « hors-ligne ». Comme les liens faibles s'établissent automatiquement par le fait que les personnes participent dans une même communauté virtuelle, les personnes qui établissent un contact sont souvent très disposées à s'ouvrir aux autres et à établir des liens proches avec eux. Accueillir une famille inconnue dans sa maison sans la connaître (comme c'était le cas chez certains de nos interviewés), cela ne veut pas dire que ces personnes sont déjà des amis et maintiennent des liens forts, mais il est déjà très probable que cela arrive. L'établissement de liens faibles et leur transition en liens forts sont donc dans le cas général nettement plus faciles et plus rapides dans cette communauté virtuelle que dans le monde « non virtuel ». Cela peut être lié au fait qu'il s'agit de nouveaux immigrants ou de candidats à l'immigration qui ont un « vide émotionnel » à remplir dans le nouveau pays, qui sont séparés de leurs réseaux traditionnels et veulent probablement compenser le plus vite possible le manque de personnes proches autour d'eux.

### 6.3 Bonding ties et bridging ties

La même tendance d'évolution plus facile des liens sociaux est valide quand il s'agit des concepts de *bonding ties* et *bridging ties*, utilisés par Putnam (2000), qui sont relativement proches des concepts de liens forts et liens faibles introduits par Granovetter (1973). Les *bonding ties* de Putnam, qui sont des liens exclusifs qui renforcent les identités exclusives et les groupes homogènes correspondent aux liens forts et les *bridging ties*, orientés vers des groupes sociaux extérieurs correspondent aux liens faibles. Dans la communauté virtuelle du forum, il existe les deux types de liens – *bonding* et *bridging*, ce qui est conforme aux résultats de la recherche de Pippa Noris (2002), qui dit que les communautés virtuelles des groupes ethniques et celles des

groupes des personnes qui partagent un même style de vie sont les deux types de communautés virtuelles qui sont les plus favorables aux deux types de liens (*bonding* et *bridging*).

On peut trouver un bon exemple de *bridging ties* dans le réseau régional en Bulgarie, qui s'est établi autour des rencontres nationales où se rassemblent des représentants de différents réseaux locaux en Bulgarie. Un autre exemple est le réseau local à Montréal (établi par les rencontres dans le parc Angrignon), qui englobe les différents réseaux reproduits à Montréal. Un troisième exemple aussi à Montréal est le réseau « ad-hoc » qui était créé par le rassemblement de la communauté bulgare organisé par le milieu associatif de la communauté à l'occasion d'une fête nationale de la Bulgarie. Ce réseau a « créé des ponts » entre les nouveaux immigrants participant au forum et les représentants des vagues plus anciennes d'immigration de la Bulgarie et de l'association bulgare à Montréal.

En ce qui concerne les *bonding ties*, on peut les trouver dans les réseaux locaux et surtout dans les réseaux reproduits à Montréal, où se sont établis des noyaux de très proches amis (des cercles relativement fermés) et où on peut parler d'homogénéité de groupe.

On pourrait conclure que dans la communauté virtuelle s'effectue une transition relativement rapide de *bridging* à *bonding ties*, étant donné que le forum existe depuis seulement cinq ans et que dans la vie « non virtuelle », pour que les *bonding ties* s'établissent, cela prend habituellement plus de temps.

Si notre analyse a fait ressortir la tendance d'évolution rapide des liens faibles et *bridging* à des liens forts et *bonding*, est-ce que ce phénomène touche de la même façon tous les membres de la communauté virtuelle? Comme notre étude l'a démontré, même si la tendance est valide, il peut y avoir des variations entre les individus en fonction de leurs dispositions individuelles et surtout leur attitude vers la communauté virtuelle.

## 6.4 L'ouverture à l'autre dans la communauté virtuelle

La capacité des usagers du forum de nouer des liens sociaux par le biais du forum est fortement influencée par leur perception de la communication virtuelle. Dans certains cas, il y a d'anciens préjugés qui influencent leur perception et leurs attitudes.

### 6.4.1 L'approche « fermée »

De notre échantillon de 21 utilisateurs du forum, il y a cinq personnes qui ne cherchent pas à créer de nouveaux liens sociaux et à entrer dans des réseaux sociaux. Elles sont guidées dans leur attitude par différentes considérations. Un de nos interviewés a adopté une approche fermée à cause de sa déception du réseau local dans la ville canadienne où elle habite. Cet interviewé faisait partie d'un des réseaux de Sofia, mais à la différence de la plupart de ce réseau, il s'est établi à Toronto. Selon son explication, il a eu une expérience frustrante lors d'un rassemblement du réseau de Toronto, où, selon lui, il n'a pas trouvé l'information demandée et une bonne attitude envers lui. Il a trouvé un décalage entre « l'image virtuelle » de certains usagers et leur « vraie » nature. Fait à souligner, cette personne s'est montrée méfiante aussi envers la chercheuse, ce qui peut signifier que la méfiance est peut-être une de ses caractéristiques individuelles.

Une autre raison pour la « fermeture » aux nouveaux liens sociaux qui était évoquée par deux de nos interviewés est le fait qu'ils avaient déjà un réseau suffisamment grand au Canada et ils n'ont pas de temps pour maintenir d'autres contacts. L'un d'entre eux (qui était d'ailleurs déjà bien établi quand il a trouvé le forum) dit qu'il utilise le forum seulement pendant ses heures de travail, car il n'a pas beaucoup de travail, mais il doit rester dans son bureau. La deuxième personne avait déjà créé un réseau social assez grand grâce au forum, avait évidemment déjà satisfait à ses besoins en ce qui concerne les liens sociaux et a changé son approche en fermée. Les deux autres personnes qui se sont montrées fermées à l'établissement de liens sociaux travaillent avec des ordinateurs et l'Internet et ont des préjugés contre la communication virtuelle entre les personnes, qui ne sont pas liés à ce forum concret.

#### 6.4.2 L'approche « ouverte »

Comme il était mentionné, la grande majorité de nos interlocuteurs s'est montrée ouverte à l'établissement de liens sociaux avec d'autres participants au forum. Un de nos interviewés nous en donne un exemple éloquent :

« Un jeune couple très sympathique [...] ils ont posté un message dans le forum public où ils ont dit qu'ils arrivent bientôt ici [à Toronto], qu'ils sont jeunes et ils ont demandé si quelqu'un voulait établir des liens d'amitié avec eux. Et moi, je leur ai répondu, j'étais encore à Sofia, juste avant d'immigrer. Ils m'ont répondu, ils étaient très gentils. Et quand nous sommes arrivés, ils étaient les premières personnes qu'on a vues de façon informelle. Ils nous ont amenés même aux chutes de Niagara, et vraiment, tout était très beau... »

Certains de nos interviewés sont ouverts aux interactions avec les autres membres de la communauté virtuelle, mais de façon plus sélective. Ils évaluent les valeurs exprimées par les participants dans les forums publics et préfèrent communiquer seulement avec ceux avec qui ils pensent qu'ils ont plus en commun.

En fait, tous les candidats à l'immigration de notre échantillon se sont montrés ouverts à différents degrés à l'établissement de liens avec d'autres participants au forum. Seulement un des candidats à l'immigration a exprimé une préférence de nouer des contacts seulement avec des immigrants établis au Canada plutôt qu'avec des candidats à l'immigration. Mais de façon générale, les candidats à l'immigration se montrent plus ouverts que les immigrants établis aux nouveaux contacts dans la communauté virtuelle. Une explication possible est que les candidats à l'immigration doivent bâtir de zéro leurs réseaux sociaux au Canada, tandis que les immigrants reçus sont censés être plus avancés dans ce processus.

### 6.5 Amis ou connaissances? L'intensité des liens sociaux

Lors de nos entrevues, une question qui était évoquée par nos interviewés quand ils décrivaient leurs expériences d'établissement de liens sociaux était la distinction entre amis et connaissances. Au premier regard, cette distinction correspond en partie à la dichotomie liens forts-liens faibles et *bonding ties* et *bridging ties*, mais nous avons établi que dans la perception des interviewés, la distinction amis-connaissances est très individuelle. Est-ce que la communauté virtuelle créée par le biais du forum aide ses membres à trouver des amis, dans le sens qu'ils donnent à l'amitié? La plupart de nos interviewés considèrent qu'ils ont trouvé des amis, mais pas tous.

Certains de nos interviewés ont des critères très élevés de l'amitié et, selon ces critères, les liens d'amitié avec d'autres participants au forum ne sont pas possibles. Comme un de nos interlocuteurs s'est exprimé, « créer des amis – c'est difficile, mais on crée beaucoup de connaissances [par le biais du forum] ». Pour mettre en contexte ses mots, c'est une personne établie au Canada depuis 7 ans, qui a déjà un réseau social assez large. Un autre immigrant, mais cette fois récent s'est montré aussi sceptique sur la possibilité de créer facilement des liens d'amitié: « J'ai peu d'amis. Pour qu'une personne devienne mon ami, elle doit avoir fait face à beaucoup d'épreuves [pour prouver son amitié]. J'ai des amitiés créées pendant des années, mais elles sont très peu nombreuses. Les gens du forum sont seulement des connaissances. » Un autre interviewé, aussi immigrant récent, qui, de plus, voit régulièrement certains participants au forum, est réticent à parler d'amis quand il parle de gens qu'il connaît par le biais du forum, mais il parle plutôt de « gens qui lui plaisent et avec lesquels il parle avec plaisir ».

Pour certaines personnes (la minorité dans notre échantillon), l'amitié est un sentiment qui se développe pendant de longues années, qui est lié à plusieurs mémoires communes. Pour ces personnes, l'amitié doit passer « l'épreuve du temps » pour être perçue comme une « vraie » amitié. Étant donné que le forum existait depuis moins de 5 ans au moment des entrevues, pour ceux qui ont des critères élevés de l'amitié, ce n'est pas évidemment

une période suffisante. Pour ces personnes, les usagers du forum qu'ils connaissent sont des connaissances, parfois de bonnes connaissances, mais de toute façon, pas des amis.

Pourtant, dans notre échantillon, cette perception de l'amitié constitue plutôt une exception. La plupart de nos interviewés croient qu'ils se sont créés de « vrais » amis ou comme certains s'expriment, de « proches amis » et des « amis formidables » dans cette communauté virtuelle. À la question s'il a déjà créé de bonnes connaissances avec des usagers du forum, un de nos interviewés candidats à l'immigration nous a répondu :

« Plusieurs. Et pas seulement des connaissances, je suis convaincu que j'ai déjà beaucoup d'amis du forum, avec lesquels on se voit, on s'est aidés. Et pas seulement en ce qui concerne le forum ou l'immigration, mais aussi en ce qui concerne les problèmes de notre quotidien, de notre quotidien ici en Bulgarie. Et je crois qu'on va être des amis là-bas aussi. »

Dans de tels cas, les liens d'amitié dépassent les limites de la problématique d'immigration qui a réuni originalement ces personnes et mettent leurs interactions dans un contexte plus large.

Certains de nos interviewés soulignent le rôle important du forum pour qu'ils fassent connaissance avec un grand nombre de personnes – un nombre suffisamment grand pour qu'ils trouvent leurs « âmes-sœurs », avec lesquelles ils partagent les mêmes aspirations et intérêts :

« Franchement, grâce à ce forum j'ai trouvé peut-être 90 % de mes amis au Canada. C'est beaucoup ça. Parce que grâce au forum, j'étais capable de faire connaissance avec beaucoup de personnes et parmi ces gens-là, j'ai pu trouver le peu de personnes avec lesquelles nous sommes devenus de proches amis. Sans ce forum, je connaîtrais 4-5 personnes et je n'aurais pas de choix dans ma communication avec eux. »

C'est donc le choix dans les interactions avec d'autres personnes qui est offert par le forum. Un autre interviewé a trouvé un de ses meilleurs amis au Canada, avec lequel il partage l'intérêt pour un style de musique, aussi par le biais du forum. Ils se sont trouvés grâce à une annonce d'un concert de leur musique préférée dans les forums publics. Ils ont ensuite établi des liens « hors ligne », ont fréquenté ensemble des concerts et sont devenus des amis. On peut même dire qu'en offrant du choix aux immigrants dans leur communication avec d'autres personnes, le forum facilite l'établissement de liens d'amitié, car il est nettement plus facile à nouer de proches relations avec quelqu'un qui partage les mêmes valeurs.

Comment les usagers du forum repèrent-ils leurs « âmes-sœurs » ? Comme nous avons déjà mentionné plus haut, une des façons est par la participation dans les forums publics. En écrivant dans les forums publics, les usagers du forum révèlent au moins en partie leurs valeurs et intérêts. Cela peut être un sujet précis, comme le style de musique dans l'exemple susmentionné, cela peut être aussi l'impression générale que les personnes laissent. Comme un de nos interviewés a dit, « par la communication virtuelle on comprend si le système de valeurs de cette personne est semblable au mien, si vous avez des sujets d'intérêt commun, et en général, si vous pouvez établir un bon contact ». Les mêmes mécanismes entrent en jeu lors des rassemblements des réseaux sociaux locaux. Lors de ces rencontres, les gens ont l'occasion de s'exprimer et de trouver ceux avec lesquels ils partagent les mêmes intérêts ou valeurs.

Nos interviews ont fait ressortir un autre critère utilisé dans l'établissement de relations proches – l'étape dans le processus d'immigration. Nous avons identifié ce phénomène chez une partie des candidats à l'immigration et chez une partie des immigrants. De notre échantillon de sept candidats à l'immigration, deux personnes ont mentionné qu'ils sont plus proches avec ceux qui sont dans la même étape du processus d'immigration. Ces personnes donnent en fait la priorité aux problèmes concrets auxquels ils font et vont faire face sur les valeurs et les aspirations de loin plus abstraites. Chez les candidats à l'immigration, cette disposition peut être liée à l'instabilité de leur situation, le moment de départ s'approchant et les problèmes concrets de leur préparation et établissement

futur les empêchant de penser aux valeurs abstraites des autres. Certainement, étant donné que ces personnes constituent seulement une partie de notre échantillon de candidats à l'immigration, on peut dire que les inclinations individuelles entrent aussi en jeu.

En ce qui concerne les immigrants, deux de nos interviewés ont mentionné que la période d'immigration (ou plutôt d'établissement) est un critère important pour l'établissement de liens d'amitié. C'est ce que l'un des deux, immigrant depuis trois ans au moment de l'interview, a dit :

« Pour une grande partie des gens avec qui je maintiens vraiment des contacts, c'était en Bulgarie où j'ai fait connaissance avec eux. Ici, j'ai fait connaissance aussi avec des gens que j'ai aidés. Mais lors de la première année de l'immigration on est un peu étrange, on change beaucoup et il est un peu difficile d'entretenir des contacts avec de telles personnes. Mais nous, les gens avec lesquels on a immigré presque en même temps, on est au même niveau dans notre compréhension matérielle, psychologique et physique du Canada. »

Selon ces deux personnes, la situation matérielle et sociale (qui change avec les différentes étapes de l'immigration) joue un rôle structurant sur l'individu. Le mécanisme qui entre en jeu ici est tout à fait différent de ce qu'on a vu chez les candidats à l'immigration. Chez les candidats à l'immigration qui deviennent plus proches avec ceux qui sont dans la même étape du processus d'immigration, ce qui les attire vers eux sont les problèmes communs pressants, tandis que chez les immigrants en question, c'est le statut social qui est le plus important. Le statut social, qui est en ascension avec le temps passé d'immigration, selon nos deux interviewés, change la disposition psychologique de la personne de façon qu'il soit impossible d'entretenir des liens d'amitié avec des personnes qui sont dans un autre stade de leur immigration.

Pour résumer, chaque personne comprend de sa propre façon l'amitié et en fonction de cela, la plupart de nos interviewés considèrent qu'ils ont trouvé des amis par le biais du

forum et une minorité de nos interviewés considèrent qu'ils ont trouvé seulement des connaissances. Pour ceux qui croient qu'ils se sont fait des amis, ils les choisissent selon leurs valeurs exprimées, mais aussi dans certains cas, selon leur étape d'immigration. De façon générale, nos constats sont compatibles avec les conclusions de Henderson et Guilding (2004) qui affirment que l'Internet facilite la confiance et l'amitié.

Nous avons donc vu les différentes formes de liens sociaux (selon les différents critères) qui se sont tissés au sein de la communauté virtuelle – des liens faibles et des liens forts; des *bridging ties* et *bonding ties* et des liens de différente intensité (amitié ou connaissance). Nous avons montré aussi certaines particularités de ces liens et de leur fonctionnement, étant donné qu'ils sont tissés dans un milieu virtuel et par un groupe particulier – de nouveaux immigrants et de candidats à l'immigration. Il est à noter que ces types de liens sociaux sont aussi des formes de capital social et donc leur création par le forum Internet et leur renforcement contribuent à l'augmentation et à la diversification du capital social des nouveaux immigrants.

## Chapitre 7 : Le support moral dans le forum

Un constat qui est ressorti clairement de nos entrevues est le fait que les membres de la communauté virtuelle accordent une grande importance au support moral apporté par le biais du forum. Et cela, tant chez les candidats à l'immigration que chez les immigrants établis. Il y a plusieurs façons d'apporter un support moral et, de toute évidence, le forum constitue un environnement favorable pour cela.

### 7.1 Les façons d'apporter et de recevoir du support moral

L'on peut recevoir de l'aide morale de façon active, en demandant de quelque façon cette aide, et de façon passive, en utilisant quelque chose qui est déjà en place et qui n'est pas créée spécialement pour répondre à nos besoins. La stratégie engagée dans la recherche d'un support moral dépend des préférences individuelles des personnes, mais aussi des circonstances.

#### 7.1.1 Le mode actif

Une façon de solliciter ou apporter un support moral est par les amis et les connaissances trouvés par le biais du forum. En fait, les amis trouvés par le forum constituent le cercle le plus proche de la personne parmi tous les membres de la communauté virtuelle et ce sont souvent eux qui réagissent les premiers quand cette personne éprouve des difficultés. Comme le forum est un milieu « non traditionnel », où la communication est souvent virtuelle, il arrive parfois que le support moral soit apporté aussi virtuellement. Un de nos interviewés parmi les immigrants raconte ses expériences :

« Le support moral, c'est dans une forme... virtuelle, parce qu'on se voit rarement. C'est pas en face-à-face. Mais ils [mes amis du forum] sont les premiers auxquels je vais faire part de mes réussites et mes problèmes. Ce qui m'est arrivé hier : un d'entre eux m'a montré [à l'Internet] la couverture de son livre qui va sortir bientôt, il a partagé avec moi cette bonne nouvelle. Une autre personne que je connais aussi par le forum s'est plainte

que son travail la fatigue à tel point qu'elle n'allume pas l'ordinateur. Toute la dernière semaine elle revenait à la maison, rarement prenait quelque chose à manger et se couchait tout de suite. Son travail est un dur travail physique même si elle est ingénieure. Une autre personne se plaint qu'elle ne peut pas dormir, car son bébé pleure toute la nuit. [...] Ils sont des amis. Mais c'est une amitié plus spéciale. »

C'est un bon exemple du fonctionnement du support moral au sein de la communauté virtuelle dans la vie quotidienne, pour les problèmes et les joies de tous les jours. Il est éloquent que dans de tels cas, les fonctions de support moral qui sont normalement assumées par la famille et les proches amis peuvent être remplies par des « amis virtuels » (il est à noter que cette personne habite au Canada avec sa famille) .

Ce n'est pas seulement pour les problèmes de tous les jours quand les usagers peuvent bénéficier d'un support moral apporté par le biais du forum. Cela peut arriver aussi lors des grandes crises de la vie. C'est ce qu'un de nos interviewés nous a raconté concernant une période particulièrement difficile dans sa vie qui a marqué le début de son immigration au Canada :

« Certaines des personnes que j'ai rencontrées par le biais du forum étaient près de moi dans une des pires périodes de ma vie. Des gens avec lesquels j'ai fait connaissance par l'Internet – je ne les connaissais pas du tout avant, ils n'étaient aucunement obligés de m'aider. Ils étaient près de moi et le sont toujours. Comment étaient-ils près de moi? Avec leurs mots rassurants, avec leur support moral et humain... Il y avait des périodes quand je n'étais pas capable de sortir à l'hiver – avec un enfant malade, je ne pouvais pas magasiner, et dans cette période, ils venaient à la maison, ils magasinaient pour moi et apportaient les produits à la maison. Ils venaient à la maison pour amuser mon enfant qui ne pouvait pas contacter d'autres enfants. Un homme que je connais par le forum a même arrangé une fois pour qu'un de ses amis nous transporte avec sa voiture. C'est comme ça que mon enfant malade a pu aller à une fête. Voilà ce qu'ils ont fait pour moi. Ça, je vais jamais, jamais l'oublier. Moi, ce que j'ai gagné par ce forum, c'est pas tellement l'information, mais c'est plutôt le lien avec les gens. Ces gens, ils n'attendent

rien de toi, ils donnent, c'est une attitude humaine. Moi, je ne pourrais pas faire connaissance avec eux sans le forum. On est toujours de très bons amis avec eux et c'est quelque chose d'inappréciable. »

On voit ici que le support moral est souvent accompagné d'une aide plus générale. Ce cas est un bon exemple à quel point le support moral reçu par les membres de la communauté virtuelle peut être important lors de périodes de crises majeures dans la vie des utilisateurs du forum. C'est encore plus important pour les nouveaux immigrants, qui sont dépourvus dans le nouveau pays de leurs réseaux de support traditionnels comme la parenté et les amis. Il s'agit ici d'une aide qui n'est pas sollicitée de façon publique dans le forum, c'est plutôt une mobilisation du réseau individuel de cette participante – un réseau créé par le biais du forum. On peut facilement faire ici une allusion au concept de communauté émancipée (Wellman et Leighton 1981). Dans la communauté émancipée, en cas de problème, on ne fait pas appel aux structures officielles pour solliciter de l'aide, mais plutôt des réseaux existants se mobilisent ou de nouveaux réseaux « ad-hoc » se créent afin d'aider les individus dans le besoin. C'est exactement ce qui se passe dans cette situation concrète : un réseau informel se mobilise pour aider la personne en détresse, ce réseau est formé dans le cadre d'une communauté virtuelle pas nécessairement ancrée dans un territoire, et les instances publiques ne sont pas sollicitées.

En ce qui concerne le mode actif de recherche et d'offre de support moral, une autre façon est de partager un problème dans les forums publics. Les réactions de la part des autres participants au forum peuvent être publiques, en répondant à la personne directement dans le forum. Ce support moral est visible à tout le monde. Certains de nos interviewés nous ont aussi raconté que quand ils ont écrit dans le forum qu'ils ont un problème, ils ont reçu plusieurs messages privés avec des mots encourageants de support et des conseils. Un de nos interviewés a établi un lien avec un autre participant au forum, qui avait annoncé au forum qu'il arrête la procédure d'immigration à cause de problèmes personnels. Notre interviewé lui a répondu dans un message privé, il lui a apporté un support moral, ce qui les a rapprochés. Tous ces cas que nous avons mentionnés relèvent

du mode actif de recherche et d'offre de support moral. Il existe aussi le mode passif de recevoir cette aide.

### **7.1.2 Le mode passif**

Tel qu'il était déjà mentionné, le mode passif d'obtention de support moral est de ne pas solliciter d'aide, mais seulement d'utiliser de façon passive ce qui est déjà fourni par le forum. Pour certains de nos interviewés – nouveaux immigrants, c'est le sentiment d'appartenir à une communauté, même virtuelle, qui baisse le stress et fait en sorte qu'ils s'approprient de nouvel environnement plus facilement. Même quand ils ont immigré, même quand toute leur vie change, le forum et sa communauté virtuelle demeurent inchangés et apportent un peu plus de stabilité dans leur vie toute bouleversée. De ce point de vue, il n'est pas nécessaire de solliciter d'aide. Le nouvel immigrant peut recevoir un sentiment de stabilité juste en sachant que le forum existe et juste en lisant les messages des personnes connues. Un de nos interviewés témoigne de ce mode passif d'obtention d'un support moral :

« Quand ma fille aînée est tombée malade, je voulais mourir. Le forum était le seul lien qui me tenait à la surface. J'étais à la limite. Et en rentrant de l'hôpital une fois par deux jours, la première chose que je faisais était de visiter le forum et de lire... J'écrivais pas, j'écrivais rien. Pour trois mois, je n'ai pas écrit un mot. Mais le fait que je rencontrais des pseudonymes qui m'étaient familiers, même des gens que j'avais vus et que je connaissais... et je lisais ce que les autres gens sentaient, c'est ce qui me tenait à la surface. »

Un autre interviewé admet que l'utilisation passive du forum, le fait qu'il lisait les histoires des autres participants au forum, a renforcé son ambition de réussir dans la nouvelle société. C'était donc de l'expérience positive des personnes qu'il connaissait, même virtuellement, qu'il avait besoin dans ce moment précis. Cela pourrait être expliqué par le fait que les histoires de succès de personnes qui proviennent du même milieu (ethnique et national) sont plus convaincantes pour les nouveaux immigrants. De

toute façon, plusieurs de nos interviewés ont trouvé dans le forum un réconfort moral, chacun dans la forme qui lui convenait le mieux. Il est à noter que les candidats à l'immigration et les immigrants, en étant dans des situations fort différentes, ont des besoins différents en support moral.

## 7.2 Le support moral chez les candidats à l'immigration

Les candidats à l'immigration souffrent généralement d'un manque d'information sur le pays où ils vont s'établir, y compris d'information informelle. Le fait que le forum remplit en grande partie ce manque leur donne, selon certains de nos interviewés, plus de confiance en soi, ce qui est aussi une forme de support moral.

D'un autre côté, la période avant l'immigration est cruciale pour le succès de l'établissement à cause des visions et des attentes que les candidats à l'immigration se créent sur leur future vie d'immigrants. C'est ici que certains de nos interviewés trouvent le forum très utile. Selon un d'entre eux, c'est la vision réaliste de la vie au Canada, qu'il a obtenue par le biais du forum, qui lui a donné une bonne préparation psychologique. Un autre de nos interviewés a précisé que ce qui lui a été fort utile était le fait que les usagers du forum au Canada parlaient de leurs problèmes. Quand il est arrivé au Canada, il a fait face à des problèmes différents, mais comme il l'a souligné, il était déjà psychologiquement préparé qu'il y aurait des choses négatives au Canada. Par conséquent, il ne s'est pas découragé par les problèmes spécifiques à sa situation qu'il a rencontrés et sur lesquels il n'avait jamais lu dans le forum. Il s'agit donc ici d'une disposition psychologique très propice pour un nouvel immigrant – une disposition psychologique qu'on peut d'ailleurs difficilement obtenir par la lecture d'information officielle sur le Canada.

Ce qui est intéressant est le fait que la perception positive de l'information négative sur la vie au Canada est partagée surtout par les immigrants, qui évaluent *a posteriori* leur expérience. En ce qui concerne les candidats à l'immigration, certains d'entre eux (mais pas tous) admettent que l'information négative les déstabilise. Nous considérons que

même s'ils n'apprécient pas beaucoup avant d'immigrer le regard critique sur le Canada, cette connaissance qu'ils ont obtenue les aide à l'établissement, car ils sont mieux préparés psychologiquement pour les difficultés éventuelles.

Pour deux de nos interviewés, ce qui leur donne un réconfort psychologique est le fait qu'ils trouvent dans les récits des immigrants (ou plutôt dans certains des récits), une confirmation des règles qu'ils pouvaient lire dans les sites officiels. Le fait qu'au Canada les lois sont respectées leur donne le sentiment qu'ils sont capables de contrôler leur propre vie au Canada et l'avenir incertain devient désormais plus prédictible.

### 7.3 Le support moral chez les immigrants

Quant aux immigrants, comme nous l'avons déjà mentionné dans les sections sur les modes actif et passif de réception et d'offre de support moral, c'est surtout le sentiment de stabilité chez les nouveaux immigrants créé par le fait que cette communauté virtuelle leur est également accessible avant et après l'immigration, qu'elle peut toujours les aider au besoin et qu'elle est en fait un facteur constant dans leur vie en changement. C'est aussi par le biais des contacts avec d'autres participants au forum (avec des gens rencontrés en face-à-face ou seulement virtuellement, de façon publique ou de façon privée) que le support moral est apporté aux immigrants dans le besoin. Ce support moral peut jouer un grand rôle même dans les situations de crises majeures, en compensant au moins en partie le manque des réseaux traditionnels de soutien des nouveaux immigrants.

À titre de comparaison avec notre groupe contrôle, où l'une des personnes est aussi immigrant récent, on observe que cet immigrant obtient du support moral de sa famille immédiate (sœur, parents) et des amis, avec lesquels il communique beaucoup plus souvent par téléphone (sa famille immédiate n'est pas au Canada). En ce qui concerne la deuxième personne du groupe contrôle (immigrante depuis 16 ans au moment de l'interview), elle n'était pas capable de parler souvent avec sa famille, car à cette époque-là les coûts de téléphone étaient trop élevés. Par contre, elle utilisait nettement plus les contacts qu'elle entretenait « en face-à-face » avec des personnes de sa communauté

ethnique (y compris des membres de l'association ethnique bulgare) et des organismes d'aide aux immigrants. Fait à souligner, ce groupe contrôle n'est pas représentatif et il est difficile d'induire des comparaisons valables. D'un autre côté, le fait que les participants au forum ont reçu du support moral dans la communauté virtuelle n'exclut pas automatiquement les autres sources possibles de support moral. Ce que nous pouvons conclure avec certitude est le fait que la communauté virtuelle créée par le biais du forum apporte du support moral réel aux immigrants et aux candidats à l'immigration et de cette façon augmente leur capital social.

## Chapitre 8 : L'information fournie par le biais du forum

En ce qui concerne le capital social, il exerce souvent son impact positif sur les personnes par l'information. Comme dans l'environnement virtuel l'information est transférée de façon spécifique, nous allons accorder une attention particulière à ce sujet. Au début, nous allons présenter les types d'information offerte par le biais du forum, pour ensuite nous pencher sur les spécificités de cette information et ses effets sur les immigrants.

### 8.1 Types d'information fournis par le biais du forum

Dans notre communauté virtuelle, nous observons que l'obtention d'information peut s'opérationnaliser de deux façons : par la consommation d'une information « directe » (tout ce qu'on peut lire dans le forum) ou par les interactions avec d'autres participants au forum qui fournissent à la personne de l'information. Cette dernière façon est plutôt un acte privé, tandis que la première est un acte public où l'information est accessible à tout le monde.

#### **8.1.1 L'information directe**

L'information directe, obtenue directement dans le site du forum, est très appréciée comme source d'information par la presque totalité de nos interviewés. Elle est présentée aux participants du forum sous différentes formes.

##### ***8.1.1.1 Formes de l'information directe***

L'information directe du forum peut exister dans une forme constante et dans une forme dynamique. Ces deux formes possèdent chacune des avantages et des désavantages, mais contribuent les deux pour que les participants au forum reçoivent de l'information sur leur établissement.

#### **8.1.1.1.1 L'information « statique »**

Sur le portail du site du forum (la page principale du site) il existe certaines sections qui sont fixes. L'information qui est déjà postée sur ces sections y reste constamment et il y a seulement des ajouts de nouvelles informations. Sur le portail du site, sauf les forums publics et les autres sections « dynamiques », il y a une section avec des articles sur les problèmes des candidats à l'immigration et des immigrants; une section historique (l'histoire du Canada et de la Bulgarie); une collection de photos du Canada et de la Bulgarie; un dictionnaire d'orthographe de la langue bulgare et un *hyperlien* qui renvoie vers le site Internet de l'école bulgare à Montréal. Ce qui est le plus utile et qui nous intéresse le plus pour notre étude sont les articles sur les problèmes des immigrants et des candidats à l'immigration.

##### *8.1.1.1.1.1 Les articles du portail*

La section avec les articles non historiques ressemble à un journal virtuel où les articles restent de façon permanente. Ces articles sont écrits par des volontaires - participants au forum, qui possèdent des connaissances dans certains domaines considérés d'importance pour les candidats à l'immigration et pour les immigrants. Dans un grand nombre de cas, il s'agit d'un partage d'expériences vécues par des non professionnels, mais il y a un certain nombre d'articles écrits par des professionnels de la communauté bulgare au Canada, qui écrivent sur leurs champs professionnels spécifiques. La différence entre ces articles et l'information donnée dans les forums publics est le fait que ces articles sont écrits de façon plus formelle, avec une attention à la forme et dans un style plus soutenu. Il arrive parfois que d'autres participants au forum prennent la tâche d'éditer les articles. Parfois la base de l'article est un message posté dans les forums publics, mais pour être publié comme un article, ce message est retravaillé et édité.

Une règle informelle concernant les articles du portail est d'écrire toujours sur des expériences de première main. Donc, pour cette source d'information, l'exigence la plus importante est l'exactitude et la crédibilité, ce qui peut limiter parfois l'information, car

une information qui n'est pas vérifiée personnellement par l'auteur, n'a pas sa place dans l'article.

La section « Articles » est divisée en deux sous-sections : « Le processus d'immigration » (avec 29 articles) et « Après l'arrivée » (avec 40 articles). Chaque sous-section est divisée en rubriques. En ce qui concerne le processus d'immigration, il y a des articles qui portent sur différents aspects du processus d'immigration comme les premiers pas et le questionnaire en ligne préliminaire pour l'immigration, l'entrevue d'immigration (comment se préparer, description des entrevues, etc.), la procédure d'obtention du visa, la préparation pour le départ, etc.

La sous-section « Après l'arrivée » comprend les rubriques suivantes : Documents après l'arrivée (8 articles sur l'obtention de la carte d'assurance médicale, du NAS, de la carte de résidence permanente, etc.); Logement; Travail (6 articles sur les stratégies de recherche d'emploi, comment faire le CV, des sites Internet utiles, etc.); Éducation (sur les garderies, les cours de francisation, les universités, etc.); Aide médicale (4 articles décrivant les examens médicaux dans les hôpitaux, l'accouchement au Canada et au Québec; Banques, finances et assurances (3 articles); Divertissement (cinémas, restaurants, tourisme, etc.); Transport en commun; Invitation et visas de touristes pour les proches; Aide sociale; Comparaison entre les différentes provinces et villes du Canada; Varia (par exemple, comment organiser le déménagement dans une autre ville); les notes de voyage d'un membre du forum sur quelques villes canadiennes et les expériences et impressions de certains nouveaux arrivés au Canada.

Cette création de notre communauté virtuelle – la section avec les articles est un exemple éloquent des aspirations des organisations sociales informelles à une certaine formalisation et institutionnalisation. Même une communauté virtuelle, qui naît comme un regroupement informel par excellence et dont le caractère informel est très valorisé par ses membres, dans une certaine étape de son évolution ressent la nécessité d'une certaine formalisation et institutionnalisation. L'institutionnalisation dans ce cas concret vient du fait que pour organiser la préparation des articles, il faut des normes et un centre

décisionnel pour appliquer ces normes. Nous avons vu comment cette institutionnalisation s'opère dans l'organisation des rencontres nationales en Bulgarie. Dans ce cas ainsi que dans le cas de présentation d'une partie de l'information au forum de façon plus formelle, nous voyons que ce phénomène arrive à une étape relativement avancée de l'évolution de la communauté. Cette tendance à la formalisation d'une partie de l'information sur le site du forum joue aussi un rôle positif pour l'établissement des immigrants, en leur fournissant de l'information crédible et vérifiée.

Certainement, cette « déviation » vers le formel n'est qu'un trait secondaire de la communauté virtuelle. Comparativement à l'ensemble de l'information directe offerte sur le site, l'information statique est minoritaire.

#### **8.1.1.1.2 L'information « dynamique »**

L'information dynamique ou celle qui change ou à laquelle on peut répondre est beaucoup plus présente dans le forum par rapport à l'information statique. Ce sont, en premier lieu, les forums publics. Nous allons juste mentionner les autres formes d'information dynamique qui sont présentes sur le site. Sur le portail, il y a des *hyperliens* qui renvoient à la météo dans les principales villes canadiennes et bulgares. Il y a aussi des *hyperliens* menant dans les sites de médias – dans la section Actualités, des nouvelles de la Bulgarie en anglais et en bulgare et des nouvelles du Canada en anglais. Les sections avec la météo et les nouvelles (que nous désignons comme dynamiques, car l'information y change tous les jours) peuvent orienter sur certains sujets les usagers du forum, mais cette information est facilement accessible sur l'Internet. Elle est mise sur le portail juste pour faciliter les participants au forum dans leur recherche et nous ne considérons pas qu'elle soit essentielle pour leur établissement.

Sur le portail, il y a aussi une section « Petites annonces ». Dans cette section, des participants au forum annoncent des choses différentes comme la recherche ou l'offre d'un appartement, d'une voiture, de meubles, d'un service, etc.; la recherche de colocataires; la recherche d'emplois ou l'annonce d'un poste; des activités organisées par

les communautés bulgares dans les différentes villes du Canada, etc. Comme chaque petite annonce est donnée comme un fil de discussion tout comme les discussions dans les forums publics (on peut donner des commentaires sur les annonces), nous analysons cette information ensemble avec celle des forums publics.

Des sources d'information dynamiques dans le site du forum sont aussi la messagerie instantanée et les forums publics. Nous avons déjà expliqué comment ils fonctionnent dans le chapitre sur les modes de communication dans le forum (chapitre 4). En ce qui concerne les forums publics, qui selon nos observations sont la principale source d'information directe, leur style se distingue beaucoup du style des articles. Ils ont un style informel, avec des expressions « de la rue » (cela dépend aussi du participant). L'information est présentée par plusieurs participants et elle est nettement moins structurée. L'exactitude est moindre. Nous approfondissons plus loin sur les spécificités de cette information.

#### ***8.1.1.2 L'importance de l'information directe pour les participants au forum***

Presque la totalité de nos interviewés accordent une grande importance à l'information directe qu'ils reçoivent du forum. Comme un de nos interviewés s'exprime, c'était la principale source d'autoformation en ce qui concerne son établissement comme immigrant. Dans notre échantillon, il y avait deux cas d'immigrants arrivant au Canada avec de l'information du forum imprimée pour être consultée au besoin.

Il est intéressant que les participants au forum utilisent l'information qu'ils peuvent y trouver de façon spécifique, selon leur disposition psychologique. Le cas le plus fréquent est une absorption directe de cette information, mais il y a certains cas plus spécifiques.

Pour un de nos interviewés candidats à l'immigration, l'information qu'il reçoit du forum sert de provocation, pour reprendre ses propres mots, pour chercher de l'information dans les sites officiels. Il est à noter qu'il apprécie beaucoup l'ordre et la discipline (ce qui est probablement lié à sa profession qui exige une telle qualité) et donc il se fie

principalement aux documents normatifs. Mais quand il lit les discussions dans les forums publics, il trouve parfois de l'information sur des cas qui ne sont pas clairs, ce qui l'incite à fouiller dans les sites officiels pour trouver les lois qui correspondent à ces situations. Respectivement, il partage cela avec les autres et devient pour eux une source d'information. Mais pour lui, l'information du forum est plutôt un bassin de cas qui provoquent son intérêt à chercher lui-même dans les lois, qu'une source primaire d'information.

Un autre de nos interlocuteurs, aussi candidat à l'immigration, a adopté une approche psychologique de l'utilisation de l'information. Il distingue « l'information triviale », soit l'information qu'on peut utiliser directement, de l'art de « lire entre les lignes ». Cette personne lit l'information dans les forums publics et suit de près les personnes qui participent aux discussions. Elle suit l'évolution psychologique de certains participants au forum qui immigreront au Canada, analyse leurs réactions et tire des conclusions sur la situation au Canada. Cet interviewé distingue un nombre de participants au forum qui lui plaisent le plus et c'est eux qu'il suit le plus attentivement. Il ne noue pas des liens avec eux, car « l'amitié est un sentiment et les sentiments nuisent à l'estimation objective ». Cette personne utilise donc le forum comme une source primaire d'information pour ensuite assujettir cette information à une interprétation profonde. L'interprétation est un processus normal de l'absorption de l'information par les personnes, mais nous estimons que chez cet interviewé, elle prend plus d'importance.

Il est à noter que ces deux cas sont des cas limites et qu'un assez grand nombre de nos interviewés utilisent plus directement l'information au forum.

### **8.1.2 L'information indirecte**

L'information indirecte ou celle que les membres de la communauté virtuelle ne reçoivent pas directement du forum, mais de leurs connaissances et amis trouvés par le biais du forum, a aussi une place importante pour eux. Cela concerne tant les candidats à l'immigration que les immigrants. Parmi les candidats à l'immigration, les plus

privilégiés sont ceux qui font partie de réseaux locaux. Tel que mentionné plus haut, quand certains membres de ces réseaux locaux arrivent au Canada, ils continuent souvent à maintenir les liens avec ceux qui sont en Bulgarie (soit par téléphone, soit par messages privés, soit par messagerie instantanée ou par courriels). Ceux qui ne font pas partie de réseaux locaux ont la possibilité de communiquer virtuellement avec d'autres membres du forum et donc de s'informer.

En ce qui concerne les immigrants, dans le cas général, ils continuent à s'informer auprès de leurs amis et connaissances du forum. En fait, le fait que ces liens sont noués à partir d'un forum virtuel ne se reflète aucunement sur leur nature. Il n'y a rien de spécifique ou « virtuel » dans ces interactions – c'est seulement des amis et des connaissances qui s'échangent de l'information comme il arrive dans le monde hors ligne.

En parlant de l'information obtenue par le biais du forum, il est intéressant de voir quelles sont les particularités de cette information, quels sont leurs avantages et désavantages par rapport à l'information non virtuelle et quel est leur rôle pour l'établissement des immigrants.

## 8.2 Les spécificités du forum comme source d'information

Il est intéressant de voir quelles sont les particularités et les avantages du forum comme source d'information, comparativement aux autres sources traditionnelles pour les immigrants : les sites Internet gouvernementaux, les amis et les connaissances ou les organismes non-gouvernementaux d'aide aux immigrants. Il est à préciser que si l'information du forum se montre différente par rapport à une des sources traditionnelles sur un critère, elle peut quand même ressembler à une autre source traditionnelle sur le même critère.

Nous visons surtout l'information directe dynamique offerte dans le forum, et plus particulièrement l'information offerte dans les forums publics, car c'est là où la

spécificité du forum est le plus visible. C'est d'ailleurs la grande majorité de l'information offerte dans le forum.

### **8.2.1 Information informelle**

Le fait que l'information qu'on trouve dans les forums publics est informelle est de grande importance pour nos interviewés. En fait, elle remplit pour eux une niche informationnelle qu'ils trouvent très nécessaire pour leur établissement au pays. Le côté informel de l'information peut être trouvé aussi dans les communications orales avec les amis et les connaissances, mais l'information dans le forum est plus riche, avec plus de contributeurs et différents points de vue. De toute façon, les avantages de l'informalité du forum se voient plus clairement par rapport à l'information officielle.

Selon leur disposition psychologique, les différentes personnes perçoivent différemment les avantages et les désavantages du forum en ce qui concerne l'informel. Pour certains, ce qui est le plus important est le fait que l'information du forum est plus riche en détails que l'information des sites officiels. Comme un de nos interviewés s'exprime, si l'information officielle fournit la « liste de contrôle » - tout ce qui doit être fait, le forum explique *comment* le faire. C'est ce qu'un autre de nos interviewés appelle « de l'information pratique ».

Un groupe de personnes apprécie beaucoup le fait que l'information donnée dans le forum est le résultat d'une expérience personnelle. Pour eux, il est très important que celui qui donne l'information ait vécu lui-même cet événement et peut leur donner tous les petits détails qui seront invisibles pour quelqu'un qui regarde de haut. Le fait que quelqu'un d'autre a vécu cette expérience et partage avec eux une information « de première main » les rassure.

Pour un autre groupe, ce n'est pas le nombre de détails qui est important, mais surtout la qualité de l'information. Ce qu'ils apprécient beaucoup dans le forum, c'est le fait qu'il fournit de l'information grise, l'information qui est « licitement accessible, mais

caractérisée par des difficultés dans la connaissance de son existence ou de son accès » (Association française de normalisation 1998). En fait, quand une personne a un réseau social bien établi, comme c'est souvent le cas avec les natifs, l'information grise joue un grand rôle dans sa vie quotidienne. L'accès à cette information présente d'ailleurs un fort avantage des natifs sur les nouveaux immigrants. Un exemple est le marché du travail, duquel on dit que les postes annoncés publiquement ne sont que « la pointe de l'iceberg ».

En ce qui concerne nos interviewés et le type d'information grise qu'ils cherchent, pour certains, il s'agit des difficultés qu'ils peuvent rencontrer dans l'accomplissement d'une tâche et les façons de les contourner. Par exemple, un interviewé nous a raconté qu'il a appris dans le forum comment, en demandant des visas de touriste pour ses parents, il peut augmenter ses chances. Un autre interviewé nous a raconté comment il a obtenu un document pour sortir son enfant du Canada lors de leur voyage. Selon lui, dans le site Internet il est écrit seulement qu'il faut aller dans l'institution respectueuse pour se procurer le document, mais lui, en recevant de l'information informelle, savait quoi faire pour ne pas se faire refuser :

« Quelqu'un qui a déjà fait ça [...] m'a dit quoi faire. Et quoi répondre pour qu'on te donne ce document. Et quoi faire ensuite et où se trouve ça ou comment le faire. Des choses comme ça, que tu apprends d'autres personnes, que tu ne peux pas trouver dans les sites officiels. »

Un autre de nos interlocuteurs qui est encore candidat à l'immigration, qui se fie entre autres beaucoup aux lois, les priorise en principe sur l'information informelle et a lu une grande quantité d'information sur les sites officiels au Canada, admet qu'il y a quand même de l'information qui ne peut pas être trouvée sur les sites officiels. Il donne comme exemple la possibilité (en cas de difficulté de se trouver un logement en tant que nouveau arrivant) qu'un ami devienne son garant de paiement des loyers afin de rassurer le propriétaire éventuel. Pour lui, c'est l'application pratique des lois qu'il a trouvée dans le

forum. Cela peut être aussi vu comme une déficience informationnelle des sites officiels (consciente ou inconsciente) qui est remplie par le forum.

Ce qui est aussi important est le fait que les intérêts des immigrants ne coïncident pas toujours avec les intérêts de l'administration publique. Si pour l'immigrant il est important que ses parents reçoivent des visas de touriste, il n'est pas de même pour les pouvoirs publics canadiens. Et de l'information au sujet de ce que les parents doivent faire pour augmenter leurs chances de visas (quoi dire à l'entrevue à l'agent de l'immigration; quelles ressources financières seront considérées suffisantes; est-ce qu'il serait raisonnable de demander dès la première fois un visa multiple, etc.), souvent n'est pas présente dans les sources officielles. On pourrait appeler cela aussi de l'information grise, car elle n'est pas illégale, mais elle est difficilement accessible et l'accès à elle n'est pas réglementé. De ce point de vue, le forum et surtout son côté informel remplit au moins en partie le manque d'information grise dont les nouveaux venus sont dépourvus.

Il était aussi évoqué lors des entrevues que chez les Européens de l'Est avec leur expérience avec la dictature communiste, il y a une méfiance face aux autorités. Méfiance, ce n'est pas nécessairement une peur que les autorités soient hostiles, mais plutôt le doute qu'une partie de l'information importante restera cachée délibérément d'eux. De ce point de vue, le forum, qui est une forme de communication informelle, s'avère une source d'information particulièrement utile pour les nouveaux immigrants.

Enfin, il était aussi mentionné que le style d'expression dans les sites officiels est trop formel et soutenu et si le lecteur n'est pas familier avec le vocabulaire juridique et de plus, si le texte n'est pas rédigé dans sa langue maternelle, le lecteur peut avoir des difficultés à comprendre. Le rôle du forum dans ce cas est de vulgariser par sa forme informelle l'information fournie par les sources officielles.

On voit donc qu'il y a de nombreuses raisons pour que l'informalité du forum soit très appréciée au sein de la communauté virtuelle.

### 8.2.2 L'information subjective : atouts et limites

Nous avons déjà mentionné que certains de nos interviewés apprécient le fait qu'une grande partie de l'information dans le forum est présentée comme du vécu. Mais dans ce cas, nous avons mis l'accent sur le fait qu'une expérience personnelle implique plus de petits détails. En fait, certains de nos interviewés accordent une grande importance aussi à une autre particularité de cette information : la subjectivité.

Suite à nos observations dans le forum et de nos interviews, nous avons constaté que certaines personnes croient que même quand il s'agit d'opinions, il y a une réalité « objective » et une vérité absolue, qui sont valides pour tout le monde. Toute déviation de ce qu'ils considèrent objectif est, selon eux, une désinformation, même quand elle n'est pas commise délibérément. C'est ce qu'un de nos interviewés a partagé avec nous :

« Le forum doit être organisé autrement... le plus important, c'est que l'information soit vérifiée et qu'il soit certain qu'elle est vraie. Et elle doit être univoque. Ce que veut dire que quand tu lis quelque chose, tu sais que c'est vrai. Mais ce n'est pas le cas avec notre forum. On pose une question et ils y répondent de milliers de façons. »

Un autre de nos interviewés considère que l'information basée sur l'expérience personnelle n'est pas très valable, car l'expérience de cette personne peut être seulement une exception et pas la règle. C'est pour cela qu'il traite avec beaucoup de réserves la subjectivité de cette information. Il peut se fier à une information seulement si elle est accompagnée d'*hyperliens* des sites officiels qui la confirment.

Un troisième interviewé se rend compte qu'un membre du forum qui partage son expérience personnelle voit le monde à travers son prisme individuel, qui correspond à sa mentalité et à sa situation concrète. Par conséquent, ce qui est valide pour lui, peut ne pas être valide pour quelqu'un d'autre, dans une situation différente et avec une autre mentalité. Pour lui, il est très important que les participants au forum aient un regard

critique sur ce qu'ils lisent. Néanmoins, il pense que même s'il y a un certain risque que les lecteurs soient désorientés, il peut trouver dans cette subjectivité des points positifs :

« Je savais qu'il y avait des choses négatives [au Canada], mais c'était plutôt une préparation psychologique, non factuelle. Parce que les opinions négatives qui étaient données sur le Canada, nous (lui et sa femme) ne nous sommes pas retrouvés dans de telles situations. Je veux pas dire que ces situations n'étaient pas valides, mais elles étaient valides dans des cas concrets. Dans notre cas, ces opinions n'étaient pas valides, mais elles nous ont préparé pour le fait qu'il y a des choses négatives au Canada. Et ça nous a aidé à ne pas nous décourager quand on a fait face à d'autres difficultés, sur lesquelles on n'avait jamais lu dans le forum... »

Et c'est peut-être pour cette raison que cette personne, même en se rendant compte des risques de la subjectivité de l'information, donne dans le forum son opinion sur la vie au Canada, pour reprendre ses mots, telle qu'elle la voit. En réalité, ce qu'elle fait est ajouter plus de nuances, des nuances reflétant son point de vue, au « tableau collectif » de la vie au Canada, dessiné par la communauté virtuelle.

Il existe un groupe parmi nos interviewés qui croit qu'il n'y a pas de vérité absolue, mais des visions différentes du monde. Ces personnes valorisent la possibilité du forum d'offrir une information pluraliste. Le fait que l'information qu'on peut y lire peut ne pas répondre à leur propre expérience n'est pas perçu comme un mal, car elles sont préalablement préparées mentalement pour cela et prennent le soin de ne pas absolutiser les opinions des autres. Quand le monde est perçu comme une multitude de mondes alternatifs (ce qui est une vision post-moderne) plutôt qu'un univers à deux pôles, la déception de l'altérité des opinions n'a pas de place :

« [...] il y a quelqu'un qui peut te donner de l'information pas dans une forme officielle, mais comme du vécu. Moi, j'ai toujours préféré tout ce qui est vécu personnellement par les gens. Je ne veux pas dire que ça va être la source la plus fiable et que ça va coïncider avec ta propre expérience, mais tu te rends toujours compte de ça. »

Pour ces membres de la communauté virtuelle, contrairement à d'autres, ce qui est le plus précieux dans le forum, ce sont les opinions subjectives sur la vie au Canada et sur l'établissement des immigrants, plutôt que les « faits bruts ». Ils considèrent que ces récits individuels et subjectifs vont seulement enrichir le « tableau collectif » du Canada fait par la communauté virtuelle, de façon que tout le monde puisse y trouver une partie de « sa vérité » :

« [...] le forum aide surtout les candidats à l'immigration. C'est une information, que tu peux très difficilement trouver en Bulgarie. Là, tu as seulement un site officiel et rien de plus. Mais les gens qui sont déjà ici (au Canada) peuvent décrire leur expérience, qui, bien sûr, est très individuelle, chacun a un parcours individuel, et c'est ce qui est le plus important – le fait que tu apprends beaucoup de choses différentes. Et ton expérience va coïncider toujours, au moins en partie, avec ça. Et tu ne seras pas être mal surpris, tu sauras à quoi t'attendre. »

Il est clair que selon cette vision « pluraliste », le plus d'opinions subjectives différentes il y a, le plus de chances que plus de personnes trouvent l'information qui répond à leurs besoins spécifiques.

La subjectivité est donc une particularité du forum sur laquelle les différents membres de la communauté se divisent. Cette division a ses racines dans le système de valeurs et la vision du monde de chaque participant. Par contre, sur d'autres particularités du forum, l'opinion des membres est univoque. C'est le cas avec l'« humanité » de l'information.

### **8.2.3 Information « humaine »**

Lors des entrevues était évoquée l'attitude humaine et cordiale que les participants peuvent trouver dans le forum (il est à noter qu'il y a aussi des cas d'expression d'une attitude hostile). Nous avons déjà traité de la question du soutien moral. Ce soutien peut être fourni par les interactions en face-à-face, mais aussi par les messages dans le forum public. L'information sollicitée par un participant dans une situation difficile peut être

offerte avec de la sympathie. C'est cette attitude chaleureuse et cordiale dans certaines situations, que certains de nos interviewés trouvent précieuse. Ils la valorisent encore plus comparativement à l'attitude des fonctionnaires qui travaillent auprès des immigrants:

« Si dans plusieurs institutions gouvernementales et des organismes non gouvernementaux qui sont subventionnés, tu es « un dossier, un numéro » qui leur donne des points, le but est que tu sois servi le plus vite possible sans créer des problèmes, qu'ils reçoivent leur argent pour toi, qu'ils remplissent leurs heures de travail entre 8 et 5 et c'est tout. Tandis que l'approche personnelle... Un nouvel arrivant est très fragile et sensible [...] et selon moi, dans l'attitude vers lui, l'attitude humaine est beaucoup plus importante. »

Le fait que la participation au forum ne donne aucun avantage sur le plan matériel fait cette attitude cordiale plus possible. Car aider les autres dans le forum, ce n'est pas une obligation, mais dès le début, c'est un geste de bonne volonté. Dans de tels actes bénévoles et humains, c'est le côté le plus généreux de la nature humaine qui fait surface.

#### **8.2.4 Information dynamique**

Un point qui était soulevé lors des entrevues est le fait que l'information dans le forum public est dynamique et interactive. Si un participant au forum lit quelque chose qu'il ne comprend pas bien, il peut poser une question en demandant des précisions et peut recevoir une ou plus de réponses. L'information sur le forum peut être toujours complétée selon les besoins individuels de ceux auxquels elle est destinée, selon leur niveau de connaissance du sujet, etc. On peut donc dire que le forum est une source d'information dynamique et flexible. C'est ce que souligne un de nos interviewés à cet égard :

« [...] dans les sites officiels, on peut dire que c'est l'information la plus exacte, mais elle n'est pas faite de façon à répondre à toutes tes questions, parce que c'est une information statique, il n'y pas de place pour les réactions à ce qui est publié. Tandis que dans le

forum, tu peux poser des questions et demander encore et encore, pour apprendre finalement ce que tu veux. »

Cette interactivité de l'information peut servir les usagers du forum dans différents types de situations. Comme un de nos interviewés de Montréal nous a raconté, il fallait qu'il trouve de façon urgente la traduction de bulgare en français d'un mot lors de son premier jour d'un nouvel emploi. Il n'avait pas de dictionnaire, ni de temps pour chercher dans l'Internet, et il a posé la question dans le forum. Il a reçu la réponse, curieusement, d'une personne qui habite à Toronto et qui, selon lui, ne connaît pas le français. C'est une situation assez triviale, mais il s'agissait de quelque chose d'important pour notre interlocuteur et il s'est bien servi dans ce cas du dynamisme et de l'interactivité de cette source d'information.

Un autre de nos interviewés nous a dit que grâce au forum, il peut recevoir de nouvelles idées, par exemple des idées sur des voyages dans des endroits qui ne sont pas à la mode, qui ne sont pas annoncés dans les sites touristiques, mais qui correspondent à ses préférences personnelles. C'est donc encore un cas d'adaptation de l'information selon les besoins spécifiques de celui qui la sollicite.

Le dynamisme de l'information du forum ne s'exprime pas seulement par la possibilité d'interaction entre celui qui donne l'information et celui qui la reçoit, mais aussi par la capacité d'enregistrer les changements très vite. C'est ce qu'un de nos interlocuteurs nous a raconté à cet égard :

« [...] Comment peux-tu savoir quelle est la durée des procédures administratives pour les différents documents? Dans les sites officiels, ils ont écrit des choses qui ne sont pas à jour. Les choses changent constamment, mais pas les sites officiels. »

Et dans ce cas, c'est le forum Internet, la structure informelle et légère duquel peut réagir instantanément à tout changement par l'implication de ses membres qui satisfait ce besoin.

Pour résumer, le forum se montre comme une source d'information souple et rapidement adaptable aux besoins des usagers.

### **8.2.5 Information adaptée aux besoins spécifiques de la communauté**

La flexibilité du forum vient compléter une caractéristique qui est très à la base de cette forme de communication – le fait que c'est une information destinée dès le début aux membres de la communauté virtuelle et conçue pour répondre à leurs besoins spécifiques. C'est une particularité que nos interviewés apprécient beaucoup. Tous les sites gouvernementaux sont destinés à un public beaucoup plus large, englobant des personnes qui proviennent de différents pays et de différents milieux culturels. Il est normal que les étrangers aient des besoins spécifiques d'information. Et, selon nos interviewés, le forum remplit très bien cette fonction d'adaptation de l'information à leurs besoins. Fait à souligner, nous parlons ici surtout des besoins spécifiques du groupe – le groupe des Bulgares qui immigreront ou qui ont immigré au Canada. En ce qui concerne les besoins spécifiques de l'individu, c'est le dynamisme et l'interactivité de l'information dont nous avons parlé plus haut qui entrent en jeu.

La spécificité de la « situation de groupe » de la communauté bulgare au Canada et des Bulgares qui sont en processus d'immigration au Canada se manifeste au niveau abstrait et au niveau plus concret et matériel. En ce qui concerne le concret, cela peut être la spécificité du fonctionnement de la machine bureaucratique en Bulgarie et sa compatibilité avec la machine bureaucratique au Canada. Les ressortissants de la Bulgarie arrivent au Canada avec leurs documents bulgares qu'ils doivent utiliser au Canada. Cela s'avère parfois très difficile, étant donné que les systèmes dans les deux pays fonctionnent différemment. Lors des entrevues, les relevés de notes des universités étaient évoqués comme exemple. Pour qu'une personne soit admise dans une université canadienne, il faut que son université précédente (dans notre cas, en Bulgarie) envoie à l'université les relevés de notes de la personne. Le problème est que les universités en Bulgarie n'ont pas la pratique d'envoyer des relevés de notes. C'est donc un problème

spécifique pour la communauté bulgare au Canada, sur lequel les institutions canadiennes universelles ne peuvent offrir d'information.

Un autre exemple de problèmes engendrés par l'incompatibilité des systèmes bureaucratiques dans les deux pays, qui était donné lors des interviews, est le permis de conduire de la Bulgarie et la façon de procéder pour que la Société d'assurance d'automobile du Québec reconnaisse ce type concret de permis.

En ce qui concerne l'aspect plus concret de l'adaptation de l'information dans le forum aux besoins spécifiques de la communauté, nos interviewés ont trouvé utile aussi l'information sur l'ambassade et le consulat de la Bulgarie au Canada, sur les commerces ethniques et les aliments bulgares, sur les traducteurs de bulgare, et d'autres aspects de la vie de la communauté.

Si on remonte à un niveau d'abstraction plus élevé, c'est le fait que la réalité au Canada est transformée dans le forum par le prisme de la mentalité bulgare (ou peut-être européenne, comme a mentionné un de nos interlocuteurs) qui est apprécié par une partie de notre échantillon. C'est ce qu'un de nos interviewés au Canada a dit à ce sujet :

« Les différences culturelles - il y a des choses auxquelles ceux qui sont d'ici sont habitués, mais que nous considérons inutiles. Il y a des choses que les natifs ne font pas, mais pour nous elles sont absolument obligatoires [rires]. Et c'est pour ça. Pour que tu puisses comparer. »

Ce sont les différences culturelles ou les différences de mentalité, comme d'autres les appellent, qui constituent une difficulté majeure pour les nouveaux immigrants. Les nouveaux venus ont besoin que quelqu'un leur décode l'environnement entourant en utilisant des concepts et des images qui leur sont familiers. Ils ont besoin que quelqu'un qui peut entrer dans leur peau leur explique le nouveau monde dans leurs mots.

Une conséquence du fait que les nouveaux immigrants proviennent d'un milieu culturel et matériel différent est le fait que les problèmes auxquels ils font face au Canada sont au moins en partie différents des problèmes des natifs. Comme un de nos interviewés nous a dit par rapport à ses voisins et collègues natifs, ils lui ont donné rarement de l'information pratique pour ses problèmes quotidiens - « c'est parfois comme s'ils habitaient dans un autre monde ».

À cela s'ajoute la question de la langue, qui, selon une partie de nos interviewés, s'avère un réel problème pour eux, surtout dans la période initiale. Et comme les institutions officielles ne traduisent pas l'information essentielle en bulgare, certains des nouveaux immigrants – membres de la communauté culturelle, ont recours au forum pour obtenir cette information.

Bref, le forum remplit une niche informationnelle : d'interpréter à ses membres l'environnement matériel et culturel du pays d'accueil, d'offrir cette information dans leur langue maternelle et de les aider à résoudre leurs problèmes spécifiques au Canada.

### **8.2.6 Source d'information, qui économise du temps**

Un autre avantage du forum comme source d'information qui était évoqué lors des entrevues est le fait qu'il fait économiser du temps à ceux qui cherchent de l'information. Comme un de nos interviewés le dit, « avec peu d'efforts, tu peux obtenir beaucoup d'opinions ». Un autre de nos interlocuteurs a partagé avec nous que parfois, quand il cherche de l'information, il pose une question dans le forum public ou s'adresse dans un message privé à un autre usager du forum qui, à sa connaissance, est compétent sur ce sujet. Cette personne trouve que c'est une façon rapide d'obtenir l'information nécessaire. Un troisième interviewé raconte que quand il cherche de l'information, il prend en compte la nature de l'information qu'il cherche et pour décider d'utiliser le forum à cette fin ou non, il se fait de manière subconsciente un calcul du temps qu'il accorderait à la recherche sans ou avec le forum. Dans tous ces cas, quand les usagers du forum décident de l'utiliser pour économiser du temps, ils ont recours à sa capacité

interactive – ils posent des questions au forum de façon privée ou publique et ils reçoivent des réponses.

Tel n'est pas toujours le cas quand les usagers lisent l'information qui y est offerte pour trouver quelque chose non précisée qui leur serait éventuellement utile dans l'avenir. Deux de nos interviewés ont parlé de ce problème. Voilà ce que l'un d'entre eux dit à ce sujet :

« Si tu ne le lis pas quelques jours (le forum), il apparaît beaucoup de nouvelles informations. Cela peut être du bla-bla, mais si tu ne le lis pas, tu peux manquer quelque chose d'intéressant. [...] Comme il était la source d'information la plus dynamique, je l'ai suivi le plus, mais en même temps je lui ai consacré le plus d'efforts pour filtrer et analyser l'information qui est là, pour extraire quelque chose d'utile. »

Donc, quand la recherche d'information n'est pas ciblée, elle peut prendre beaucoup de temps. Il est à noter que le forum a un moteur de recherche qui fonctionne par des mots-clés et même quand il n'y a pas de question destinée à quelqu'un d'autre, mais la recherche est ciblée et le moteur de recherche utilisé, cela raccourcit la période de la recherche.

Pour résumer, le forum est une source d'information qui économise du temps, sauf dans le cas quand il n'y a pas de sujet de recherche précisé.

### **8.2.7 « Apprentissage au préalable »**

Curieusement, la recherche non ciblée d'information dont nous avons parlé dans la section précédente, même si elle prend beaucoup de temps, fournit un grand avantage à ceux qui l'utilisent (la plupart de nos interlocuteurs). La lecture chaotique d'une grande quantité d'information liée à l'immigration et à l'établissement fait en sorte que les lecteurs sont préalablement préparés à des situations qui peuvent leur arriver dans l'avenir. C'est particulièrement important pour les candidats à l'immigration. En fait,

quand une personne connaît quelque chose faiblement, elle est trop désorientée pour savoir où cibler sa recherche d'information. C'est souvent le cas avec les candidats à l'immigration (mais avec certains immigrants aussi) qui n'ont que de vagues idées sur ce qui les attend au Canada. D'habitude, ils lisent très attentivement toute l'information dans les archives du forum et dans les forums publics. Le résultat est qu'une grande partie des immigrants dans notre échantillon qui utilisaient le forum avant d'immigrer, disent qu'ils sont arrivés bien préparés pour la vie au Canada. C'est ce qu'a partagé avec nous un des immigrants :

« Je lis le forum très souvent et je retiens l'information. Moi, j'ai une bonne mémoire. Et ça m'est arrivé quelques fois que j'ai fait face à quelque chose d'inconnu, mais sur laquelle j'avais déjà lu dans les discussions au forum. Je savais que des choses comme ça étaient déjà arrivées à d'autres et je savais comment procéder. »

Ce sont d'ailleurs les immigrants de notre échantillon qui avaient utilisé le forum avant d'immigrer qui ont évoqué cet avantage, car c'est eux qui ont vécu l'expérience d'immigration et qui ont pu bénéficier de cette information préalablement apprise.

Il est à noter que cet « apprentissage au préalable » ne s'effectue pas seulement par la lecture des forums publics, mais aussi par les contacts personnels (par des messages privés, par le *chat*, etc.) entre des immigrants et des candidats à l'immigration (Voir chapitre 4).

### **8.2.8 Information largement accessible**

Un autre avantage du forum est le fait que l'information qui est publiée sur son site est largement accessible, ce qui est une caractéristique de l'Internet en général. Le forum n'a pas de restrictions et toute personne qui est intéressée peut avoir accès à ce qui est écrit dans les forums publics et dans les articles du portail (mais pas ce qui vient des communications privées). Il est à noter que grâce aux archives, l'information publique est accessible peu importe la période quand elle était publiée.

Cette accessibilité devient particulièrement importante quand il s'agit d'une communauté ethnique immigrante dont les membres sont très dispersés (selon les différentes échelles spatiales, au pays, mais aussi dans les grandes régions métropolitaines). Dans une communauté ethnique dispersée, les liens sociaux entre ses membres s'établissent et se maintiennent difficilement et les nouvelles et les annonces liées à la communauté circulent difficilement (nous y reviendrons).

En ce qui concerne l'information utile pour l'établissement des immigrants, le grand avantage est qu'elle est accessible en même temps aux candidats à l'immigration et aux immigrants. D'habitude, les usagers du forum ne réfléchissent pas beaucoup sur le sujet de l'accessibilité. Ce n'est pas par hasard que dans notre échantillon de 21 personnes (sans le groupe contrôle) les deux seuls qui ont évoqué la question de l'importance de la grande accessibilité de l'information sont de l'équipe des modérateurs du forum. Ce sont eux qui se rendent compte de l'importance du forum pour toute la communauté et qui ont fait la distinction entre l'aide particularisée et l'aide publique. Comme nous le verrons dans les mots d'un d'entre eux, cette façon de penser se reflète sur son style de fournir l'information :

« Vous me demandez si j'ai donné de l'information à quelqu'un dans un message privé? Je l'ai fait, mais dans la plupart des cas je l'ai fait aussi publiquement. En général, mon idée quand j'ai commencé à m'occuper du forum était surtout de faire en sorte qu'il y ait plus d'information et que cette information soit plus facilement accessible à plus de monde. Si je sais quelque chose, pourquoi c'est seulement moi qui dois le savoir? Si quelqu'un a posé une question, il est fort probable qu'il y a encore plusieurs personnes qui s'intéressent à la même chose. Il m'est arrivé que quelqu'un me pose une question dans un message privé [...] et je lui réponds dans le forum, pas dans un message privé et je le renvoie à ma réponse dans le forum. »

Cet interviewé fait preuve d'une conscience de l'importance de la grande accessibilité du forum pour l'établissement des immigrants et de sa vocation publique dans la communauté.

Le rôle public du forum ne se manifeste pas seulement par rapport à l'établissement des immigrants, mais aussi par rapport à la vie publique de la communauté culturelle. Tel qu'il était déjà mentionné, certains de nos interviewés à Montréal ont appris dans le forum d'un rassemblement organisé par l'association bulgare locale. Par le forum on peut donc passer des annonces sur la vie associative de la communauté. Comme un de nos interviewés l'a souligné, le forum joue le rôle d'une tribune publique au sein de la communauté bulgare à Montréal:

« Ce forum, le plus public et populaire il devient, le plus d'influence il a. Il est comme les médias, qui peuvent changer l'opinion des gens sur certaines questions. Le forum peut former jusqu'à un certain degré l'opinion publique, il peut discréditer des personnes, il est comme une tribune publique. »

On peut donc conclure que le rôle de la grande accessibilité du forum dépasse le cadre de l'établissement des immigrants, pour revêtir un caractère public. Certainement, son rôle dans la vie associative de la communauté pourrait influencer indirectement l'établissement de ses nouveaux immigrants, au moins en facilitant leurs liens avec le milieu associatif bulgare qui a aussi des ressources spécifiques.

### **8.2.9 Savoir collectif**

Ce qui est très significatif en ce qui concerne le forum est le fait qu'il reflète le savoir collectif de cette communauté virtuelle, qui consiste en plus de 5 000 membres. C'est une forme de communication qui permet l'assemblage et l'imbrication de toutes les « petites pièces » du savoir que chaque membre de cette communauté possède. De plus, les membres du forum possèdent des connaissances et des expériences diverses, ce qui enrichit énormément la « banque de données » de la communauté.

Il est vrai que ce produit de groupe a une forme relativement désordonnée, malgré les quelques efforts de formalisation. Néanmoins, le savoir collectif qui a reçu une forme par la communication virtuelle dans le forum sert bien les besoins d'information des membres de la communauté virtuelle.

### **8.2.10 Les désavantages de l'information du forum**

En parlant des spécificités de l'information du forum, nous avons déjà mentionné quelques aspects négatifs, qui étaient comme l'envers des points positifs. Effectivement, comme la plupart de nos interviewés l'ont mentionné, l'information dans le forum peut avoir des caractéristiques négatives. Néanmoins, l'opinion générale est que les points positifs de cette information prédominent. Mais quelles sont ses caractéristiques négatives?

En premier lieu, c'est la probabilité que l'information donnée dans le forum soit incorrecte, ce qui est la conséquence prévisible du caractère informel du forum. En principe, les différents usagers du forum sont conscients de ce fait et chacun a développé sa stratégie personnelle pour s'en protéger. La plupart considèrent que c'est leur responsabilité de vérifier l'information eux-mêmes. Certaines font cette vérification de façon sélective – selon le « comportement virtuel » des usagers ou de leurs impressions directes sur eux s'ils les connaissent, ils décident s'ils peuvent se fier à leur information. Certaines personnes de notre échantillon se font une distinction subconsciente de l'information : entre information plus importante (qu'ils pensent nécessaire de vérifier) et information plus triviale comme les annonces de rabais qu'ils pensent qu'il n'est pas nécessaire de vérifier.

Certains de nos interviewés ont aussi mentionné que l'image virtuelle des usagers peut créer une fausse impression sur leur nature dans la vie « réelle ».

Un autre point négatif qui était évoqué lors des entrevues est le fait qu'en participant dans les discussions publiques, les usagers peuvent divulguer des données sur leur vie privée et ces données peuvent être délibérément mal utilisées. La divulgation de données personnelles est due au fait que dans l'environnement informel du forum avec son côté « humain » et chaleureux, les participants se sentent souvent comme chez des amis et cela bloque leur instinct de protection de la vie privée. Certainement, si c'était un milieu formel, une telle exposition aux autres n'arriverait pas. C'est pour ce point négatif que, selon une partie de nos interviewés, certains usagers du forum ont décidé soit de ne pas participer publiquement, mais seulement de répondre à des questions dans des messages privés, soit de s'enregistrer de nouveau avec un autre pseudonyme, et de participer de façon anonyme.

Une autre caractéristique négative de l'information au forum évoquée lors des entrevues est le « côté obscur » de son caractère « humain ». Si les sentiments positifs ont un bon effet sur les usagers, ce n'est pas le cas avec les sentiments négatifs. De fortes passions chargées négativement peuvent « exploser » dans les discussions. L'anonymat qu'offre le forum fait en sorte que certains usagers se permettent un comportement qu'ils n'adopteraient pas dans la vie « réelle » de peur de conséquences négatives. Comme il était mentionné lors d'une entrevue, à l'éruption des sentiments négatifs dans le forum contribue aussi la difficulté d'exprimer des sentiments dans la communication écrite (le manque de langage corporel auquel nous avons fait face lors des entrevues en ligne) et la possibilité accrue de malentendus.

On voit donc que l'information virtuelle du forum a aussi des caractéristiques négatives, qui sont souvent le revers de la médaille des particularités perçues comme positives. Si l'information fournie par le biais du forum avec toutes ses particularités utiles pour les immigrants peut être vue comme une forme de capital social, on peut dire que les caractéristiques négatives susmentionnées de cette information sont le « côté sombre » de ce capital social « virtuel ».

De toute façon, ce qui est le plus important est le fait que malgré les traits négatifs, les membres de la communauté virtuelle trouvent que l'information qu'ils peuvent trouver dans le forum a des avantages sur les autres sources d'information et que cette information les aide à leur établissement.

Pour résumer ce chapitre, l'information fournie par le biais du forum existe dans une grande variété de formes. Elle peut être statique ou dynamique, écrite ou présentée oralement, plus ou moins formalisée, mais la majorité de cette information se trouve dans les forums publics et elle est informelle. L'information fournie par le biais du forum a des traits spécifiques qui facilitent l'établissement des immigrants et augmentent le capital social des nouveaux arrivants. De telles particularités sont l'informalité, la subjectivité, le dynamisme et l'interactivité, l'attitude humaine, la flexibilité, le ciblage des besoins spécifiques du groupe, etc. L'information fournie par le biais du forum présente aussi certains désavantages, mais nos interviewés considèrent que les avantages prédominent.

Ayant déjà touché le rôle des réseaux sociaux créés par le biais de l'Internet et le rôle de l'information offerte dans lui, nous allons nous pencher aussi sur les domaines concrets de l'aide à l'établissement apportée par le biais du forum.

## Chapitre 9 : Les différents domaines de l'aide à l'établissement

Les premiers jours d'un immigrant dans le nouveau pays sont une période charnière dans sa vie, quand il a le plus grand besoin d'aide. C'est une période de grand stress, quand le nouveau venu fait face simultanément à beaucoup de problèmes. Le problème le plus pressant est, évidemment, d'avoir un toit dès l'arrivée.

### 9.1 L'accueil à l'arrivée

Dans notre échantillon de 14 immigrants (y compris les deux modérateurs), ceux qui étaient accueillis à l'arrivée par quelqu'un du forum ou qui ont eux-mêmes accueilli une connaissance ou un ami du forum sont au nombre de 5. Par « accueillir » nous comprenons rencontrer le nouveau venu à l'aéroport et soit l'accueillir chez soi, soit lui louer au préalable un logement et l'amener directement là-bas. Parmi ceux qui n'ont pas eu de telle expérience, la plupart étaient accueillis par des amis ou des connaissances hors du forum. Il est notable que deux d'entre eux ne s'étaient pas dirigés vers la ville de choix de la majorité des membres de leurs réseaux locaux en Bulgarie. Certaines d'entre ces sept personnes qui n'ont pas eu une telle expérience se disent prêtes à accueillir des usagers du forum dans l'avenir.

Parmi les cinq qui ont déjà accueilli chez eux des membres de la communauté virtuelle, il y a seulement une personne qui ne l'a fait qu'une seule fois. Les autres l'ont fait plus souvent, même les immigrants très récents. Dans notre échantillon, il y avait deux personnes ayant immigré depuis six mois. L'une d'entre elles avait déjà accueilli chez elle deux familles : l'une pour une semaine et demie et l'autre pour deux semaines et demie. La deuxième personne ayant immigré il y a 6 mois avait accueilli déjà quelques familles qu'elle connaît du forum. Ces deux personnes étaient aussi accueillies par des usagers du forum. Il est notable que les deux faisaient partie de réseaux locaux en Bulgarie (les réseaux de Plovdiv et de Sofia) et, conséquemment, elles font partie de réseaux reproduits à Montréal. Les deux personnes étaient accueillies par et ont accueilli des membres de leurs réseaux locaux en Bulgarie.

Tel qu'il était déjà mentionné plus haut, l'un des réseaux reproduits à Montréal a créé une organisation pour l'accueil des nouveaux venus de leur ancien réseau local en Bulgarie. Les membres du réseau décident ensemble quelle famille a les meilleures conditions pour accueillir la famille qui arrive.

Une personne de notre échantillon qui est immigrant de longue date dit qu'elle a accueilli entre 20 et 30 nouveaux venus, certains d'entre eux faisant partie d'une famille. Un autre interviewé, étant arrivé quelques années avant l'entrevue, dit qu'il y avait des périodes où il allait chaque mois à l'aéroport pour rencontrer et accueillir des membres de la communauté virtuelle. Un autre interviewé (que nous n'incluons pas dans la liste de ceux qui ont accueilli ou étaient accueillis par des membres de la communauté), a rencontré un participant au forum à l'aéroport de Montréal pour l'accompagner à la station pour qu'il prenne son autobus pour Toronto. Certains de nos interviewés ont dit avoir écrit dans le forum les coordonnées des hôtels où ils s'étaient initialement établis.

Un de nos interviewés dit qu'il a voyagé avec 2 autres familles de leur réseau local à Sofia et le logement initial pour toutes les trois familles était loué par un autre membre du forum déjà établi à Montréal. Un des candidats à l'immigration qui appartenait au réseau de Sofia dit avoir reçu une proposition concrète d'être initialement accueilli par une famille du même réseau ayant déjà immigré. En fait, tous nos candidats à l'immigration qui appartenaient à un réseau local en Bulgarie se montraient sûrs qu'ils allaient être accueillis par un autre membre du réseau. Il y avait déjà des promesses en principe à cet égard, mais les détails n'étaient pas encore précisés, les visas n'étant pas encore reçus.

En ce qui concerne notre groupe-contrôle, l'un d'entre eux est arrivé comme réfugié et son accueil était organisé par l'État. La deuxième personne était accueillie par des connaissances de la Bulgarie.

Bref, il est évident que les membres des réseaux locaux en Bulgarie qui se dirigent vers la ville de choix de la majorité du réseau sont susceptibles d'être accueillis par ou

d'accueillir un autre membre de leur réseau. Ce qui ne veut pas dire que les immigrants qui n'ont pas appartenu à un réseau local n'accueillent pas des usagers du forum. Il est à noter que certains de nos interviewés n'ont accueilli personne, car ils n'avaient pas de bonnes conditions pour cela, mais ils ont quand même beaucoup aidé à l'établissement des membres du forum, y compris pour le logement.

## 9.2 Aide au logement

En ce qui concerne le logement, dans la plupart des cas où un participant au forum accueille un autre, il l'aide à se trouver un logement permanent. Dans certains cas, la personne accueillante trouve le logement avant l'arrivée des nouveaux, au besoin paie le premier loyer ou cosigne le bail pour garantir le paiement des loyers (nous y reviendrons). Dans d'autres cas, la personne accueillante assure initialement aux nouveaux venus un logement temporaire et les aide à se trouver un logement permanent. À cette fin, elle leur donne de l'information et parfois leur fait des visites guidées dans les différents quartiers.

Nous accordions une attention particulière à la garantie des paiements des loyers que font parfois les personnes accueillantes. En fait, il s'agit d'une obligation de payer jusqu'à la fin du bail, qui dure habituellement un an, au cas où la personne qui loue l'appartement refuserait de payer. Il est évident que le cosignateur prend un grand risque. Cela est provoqué par le fait que les nouveaux arrivants n'ont pas d'histoire de crédit et de travail et ont souvent des difficultés à se trouver un logement. Dans notre échantillon, il y avait deux personnes qui ont dit avoir cosigné le bail de membres du forum, même quand ils ne les connaissaient que virtuellement.

Une autre forme d'aide au logement évoquée lors des interviews, qui vise aussi à contourner les entraves auxquelles font face les nouveaux venus dans leur recherche de logement, est de faire des liens entre le nouvel arrivant et des amis ou connaissances qui louent des chambres dans leurs appartements ou des sous-sols dans leurs maisons. Ceux

qui louent n'exigent pas des garants du paiement ou un montant de prépaiement des loyers.

Une forme d'aide au logement est aussi souvent la sous-location. Des participants au forum qui veulent déménager, font une annonce au forum et parfois des familles qui se préparent à immigrer font un contact avec eux et c'est comme cela qu'ils se trouvent un logement (il y avait un tel cas dans notre échantillon). Un de nos interviewés qui connaissait une personne offrant son appartement pour sous-location a publié une annonce dans le forum, ce qui a aidé une famille à se trouver un logement.

En ce qui concerne le logement, le forum sert aussi d'intermédiaire pour que les personnes se trouvent des co-colocataires pour partager leurs dépenses de logement. Dans un des deux tels cas rapportés dans les entrevues, les arrangements et les contacts ont été faits en Bulgarie et les personnes ont voyagé ensemble pour le Canada. Dans le deuxième cas, il s'agissait de candidats à l'immigration, qui se connaissaient virtuellement et qui réfléchissaient sur une telle possibilité. Dans le forum, on peut lire des annonces de personnes qui cherchent des colocataires.

On voit donc que les réseaux sociaux créés par le biais du forum peuvent être très utiles pour aider les nouveaux immigrants à se trouver un logement ou dans le cas des colocataires, pour assumer les coûts de leurs premiers logements. De façon générale, les résultats de notre recherche quant à l'aide au logement sont compatibles avec les conclusions de Mendez, Hiebert et Wyly (2006) et Murdie (2002), qui portent sur l'établissement résidentiel des nouveaux immigrants au Canada et qui font ressortir l'importance des réseaux sociaux (des parents et des amis) pour que les nouveaux venus se trouvent le premier logement après l'arrivée.

### 9.3 Aide à l'emploi

En ce qui concerne l'aide à l'emploi apportée par la communauté virtuelle, une façon pour qu'elle soit accordée est par le partage d'expériences personnelles de recherche

d'emploi par des membres du forum. Cela se fait souvent par des participants au forum qui ont réussi dans leur recherche d'emploi et qui donnent des conseils, mais aussi par ceux qui ont eu des expériences négatives. Ces récits personnels sont utiles, car ils contiennent des conseils pratiques, mais aussi parce qu'ils préparent psychologiquement les participants au forum à quoi s'attendre lors de la recherche d'emploi.

D'un autre côté, comme un de nos interviewés nous a raconté, ce qu'il a fait est donner à l'information générale qu'il avait sur la recherche d'emploi une forme plus convenable pour les membres de la communauté et la leur présenter:

« J'ai systématisé tous les liens Internet, qui étaient intéressants et utiles à l'époque (il y a quelques ans) - comment trouver un travail, où chercher dans l'Internet, comment faire le CV... comment faire la lettre de présentation, des choses comme ça, qu'on m'a apprises lors de mon cours d'Emploi-Québec. [...] Je les ai traduites en bulgare et je les ai publiées dans le forum ... »

Il s'agit donc d'une vulgarisation de l'information donnée par les institutions officielles, qui se fait parallèlement au partage informel d'expériences dans le forum. Dans les forums publics, on peut voir aussi sporadiquement des annonces d'emploi. Ces annonces sont le plus souvent données par un participant au forum, qui sait que dans sa compagnie il y a un poste vacant. Dans notre échantillon, il y avait une personne qui travaille comme gérant et qui avait embauché un de ses employés par une telle annonce au forum. Il arrive aussi que ceux qui cherchent du travail l'annoncent au forum.

Tout cela concerne l'information diffusée de façon publique dans le forum. Mais comme nos interviewés ont témoigné, des échanges privés et semi-publics sur les questions de l'emploi se font souvent dans la communauté virtuelle. Ces échanges sont informels aussi, et selon certains de nos interviewés, peuvent être très fructueux. De tels échanges d'information s'effectuent lors des rencontres des réseaux locaux dans les villes canadiennes. C'est ce que nous a raconté un de nos interviewés de Montréal sur les réunions des participants au forum dans le parc Angrignon :

« Tout le monde racontait son expérience personnelle. Il y avait beaucoup de personnes qui se sont déjà établies et qui déjà travaillent dans leur domaine et ils racontaient leur expérience – comment ils ont postulé pour le poste, comment il sera plus approprié de procéder, qu'est-ce qu'il faut pas manquer... C'était utile dans tous les aspects. »

On voit donc qu'il s'agit à un grand degré de l'information grise, car c'est plus qu'on peut trouver dans les sites officiels - ces explications peuvent jeter un éclairage sur comment fonctionnent les choses en termes pratiques. C'est, en général, ce qu'une personne qui est déjà dans le système professionnel peut raconter.

Ce n'est pas seulement par l'entremise de ces échanges semi-publics (les rencontres des réseaux locaux) et publics (les forums publics) que la circulation de l'information grise circule au sein de la communauté. Les contacts personnels jouent aussi un grand rôle à cet égard. C'est la pratique « de bouche à l'oreille » bien utilisée par la société d'accueil dans la recherche d'emploi, qui donne un avantage net aux natifs et aux communautés culturelles plus anciennes sur le marché d'emploi. La communauté virtuelle essaie de mobiliser aussi ses ressources pour parer ce problème, en reproduisant, dans la mesure du possible, la même pratique dans ses rangs. Un de nos interviewés nous a raconté qu'il a reçu une offre d'emploi (un emploi qualifié dans l'informatique) qui provenait de l'ami d'une de ses connaissances du forum. On voit ici que le lien est assez lointain, ce qui parle d'une mobilisation extensive des ressources. Une autre personne nous a raconté que si elle connaît quelqu'un qui travaille dans le même domaine comme un de ses amis et connaissances nouveaux venus du forum, elle organise une rencontre entre eux pour que le plus expérimenté partage son expérience avec l'immigrant récent. Dans ces cas, il s'agit de postes professionnels ou techniques (rappelons que notre échantillon est constitué d'immigrants indépendants qualifiés).

Comme il était évoqué lors des entrevues, les membres de la communauté virtuelle s'entraident aussi dans la recherche d'un « travail de survie » (*survival job*) non qualifié pour les premiers mois après l'arrivée. Cela se fait surtout dans le cadre des réseaux

locaux reproduits (de tels cas à Montréal nous étaient rapportés). Mais une telle aide peut être accordée dans le cadre du réseau plus large de la communauté virtuelle. Un de nos interviewés nous a dit qu'il savait qu'un membre du forum avait une expérience d'un tel travail, et en arrivant au Canada, il l'a contacté par message privé, sans le connaître personnellement, pour lui demander de l'information sur le travail. Il a reçu de l'information très détaillée, qui, selon lui, l'a beaucoup aidé. Il s'agissait aussi d'un travail non qualifié temporaire pour les premiers mois après l'arrivée.

En ce qui concerne l'aide à l'emploi, dans notre communauté virtuelle nous n'avons pas identifié les effets négatifs du capital social, évoqués par d'autres chercheurs. À titre de rappel, Poros (2001) affirme que les réseaux ethniques basés sur des liens personnels peuvent diriger les immigrants vers des professions ou industries d'une niche ethnique restreinte qui limite leur choix. Ce n'est pas le cas des participants au forum, qui sont pour la plupart des immigrants indépendants sélectionnés selon leurs qualifications élevées et qui sont des professionnels spécialisés dans différents domaines. Ils ont chacun leurs ambitions qui les dirigent dans différentes directions. Si certains reçoivent de l'aide à l'emploi dans leurs champs d'études, accordée par d'autres participants au forum, on ne peut pas parler d'un phénomène de groupe, car cette aide concerne seulement ceux qui sont spécialisés dans un domaine restreint. Un ingénieur mécanique peut aider un autre ingénieur mécanique, mais pas toute la communauté virtuelle. On ne peut parler non plus de réseaux ethniques d'exploitation (Cranford 2005).

La situation avec l'aide à l'emploi, telle que nous l'avons trouvée dans notre communauté virtuelle ethnique, se rapproche beaucoup plus à ce que Salaff, Greeve, Wong et Ping (2002) identifient pour la jeune « élite éduquée » de nouveaux immigrants qualifiés de la Chine au Canada. Pour démarrer leurs entreprises, ces nouveaux immigrants n'ont pas utilisé les ressources traditionnelles de leurs associations ethniques, mais ils ont préconisé l'aide de leurs collègues de travail de même origine ethnique, qui proviennent de la même cohorte de nouveaux immigrants éduqués. Dans ce cas, les auteurs démontrent que l'aide informelle remplace l'aide formalisée (du milieu associatif) et qu'il s'agit d'un processus de *community building*, où la nouvelle vague d'immigration hautement

qualifiée d'un groupe ethnique s'autoorganise, établit des liens entre ses membres et s'entraide. On observe un tel processus dans notre communauté virtuelle, qui a, elle aussi, des caractéristiques distinctes, en consistant en nouveaux immigrants hautement qualifiés. Ces immigrants établissent des liens entre eux, facilités par le biais du forum, et s'entraident pour trouver du travail. Comme la communauté des nouveaux immigrants au Canada de la Chine, les membres de notre forum utilisent aussi des sources informelles de capital social pour s'insérer sur le marché du travail.

En ce qui concerne notre groupe contrôle, la personne ayant immigré 16 ans avant l'entrevue a fait de longues études au Canada avant de s'insérer sur le marché du travail, et au moment où elle cherchait un emploi, elle avait déjà un riche réseau de contacts. Quant au deuxième interviewé, il a trouvé son premier emploi aussi de façon informelle, par sa connaissance des cours de francisation d'un autre Bulgare qui avait trouvé du travail avant lui. On voit donc que c'est l'information informelle qui aide de façon très efficace les nouveaux arrivants. Le forum et la communauté virtuelle s'adaptent à cette réalité et offrent parfois aux nouveaux arrivants une aide efficace à l'insertion sur le marché du travail, ce qui est en fait un capital social.

#### 9.4. Conseils sur le système de santé

Pour les nouveaux arrivants, la connaissance du système de santé du nouveau pays est une question d'importance et le forum remplit jusqu'à un certain degré le manque d'information sur le sujet. Dans les forums publics, il y a parfois des questions et des réponses sur le système de santé canadien. On peut y voir aussi des témoignages de l'utilisation des soins de santé au Canada avec des explications sur le système et des recommandations. Dans la section avec les articles permanents, il y a aussi quelques articles sur le sujet.

De toute évidence, l'échange d'information sur le système de santé au Canada se fait également de façon privée. Certains de nos interviewés nous ont raconté qu'ils ont fourni une telle information à d'autres membres du réseau dans la période initiale de leur

établissement. D'autres ont renseigné des membres du réseau en Bulgarie par des messages privés. Un de nos interlocuteurs nous a raconté que peu après son arrivée au Canada, son enfant est tombé malade et il ne savait pas quoi faire. Il a envoyé un message privé avec des questions et ses coordonnées à un autre membre de la communauté virtuelle qui avait montré dans les discussions publiques qu'il connaissait de près le système de santé local. Cette personne lui a appelé le même jour, et selon notre interviewé, a fourni l'information la plus détaillée possible.

Bref, les membres de la communauté virtuelle s'accordent une aide réelle en ce qui concerne la connaissance du système de santé du nouveau pays.

### 9.5 Conseils à la consommation

Les nouveaux immigrants qui arrivent dans le nouveau pays avec une somme d'argent limitée, mais avec beaucoup de besoins, doivent apprendre vite à bien gérer leur argent dans le nouveau contexte, et donc magasiner aux moindres prix possibles. D'un autre côté, pour les nouveaux venus, il est aussi difficile de trouver où sont vendus les articles qu'ils cherchent. C'est pour cela que la consommation devient une question essentielle pour eux.

Dans le forum public, on peut trouver de l'information qui concerne ce sujet. On peut souvent voir des discussions où les usagers du forum se demandent et se renseignent où chercher des articles. On peut y apprendre par exemple où se trouvent les commerces où on peut acheter des produits bulgares. Dans d'autres cas, des utilisateurs du forum demandent et reçoivent des témoignages sur un service commercial ou un article. Les marques de voitures et leurs qualités sont aussi discutées. Un de nos interlocuteurs, qui avait participé activement dans des discussions sur les voitures dans les forums publics et s'est donc présenté comme quelqu'un de compétent, a dit qu'il a reçu ensuite beaucoup de demandes de conseil pour l'achat de voiture dans des messages privés. Il a même rencontré en face-à-face quelques membres de la communauté virtuelle pour mieux les renseigner sur le sujet.

Nos interviewés qui ont aidé à l'établissement d'autres membres du forum ou qui ont reçu eux-mêmes une telle aide nous disaient souvent que les visites dans les magasins du quartier font partie obligatoire des visites guidées de familiarisation initiale avec le quartier.

À partir des archives du forum et les transcriptions des entrevues, on voit qu'une myriade de sujets relatifs à la vie de tous les jours et à l'établissement étaient discutés dans la communauté virtuelle et qu'une aide réelle a été accordée à ses membres par d'autres membres. On peut parler aussi de l'aide à l'obtention des documents nécessaires, de l'information échangée sur la formation des adultes et des enfants, sur la garde des enfants, le transport en commun, etc. Nos interviewés affirment qu'ils reçoivent aussi du forum une aide à l'établissement plus intangible, qu'ils apprécient beaucoup.

#### 9.4 Aide à l'orientation dans le nouveau contexte

Si on monte du niveau concret au niveau plus abstrait, on peut dire que le forum, par les possibilités qu'il crée pour ses usagers de nouer des liens sociaux et de recevoir de l'information, peut contribuer à la détermination générale du parcours migratoire des nouveaux arrivants et même à la formation chez eux d'une nouvelle disposition psychologique dans le nouveau contexte. Voilà ce que nous a dit à cet égard un de nos interviewés, qui a accueilli et a aidé à l'établissement de sept familles qu'il connaissait du forum :

« Je pense qu'il y a une tendance que celui qui t'accueille, il détermine le quartier où tu vas t'établir au début, mais aussi ta vision initiale du Canada. Et tu prends le chemin qu'il te recommande. En d'autres mots, si tu es accueilli par quelqu'un qui est sur l'aide sociale, tu iras aussi à l'aide sociale, parce que c'est le seul conseil qu'il peut te donner. Si tu es accueilli par quelqu'un qui travaille, tu te cherches du travail. Si on t'accueille initialement à Notre-Dame-de-Grâce, tu restes dans Notre-Dame-de-Grâce. Si on

t'accueille à Anjou, tu dis : « Je reste à Anjou ». Et en général, très peu de personnes changent ensuite leur lieu de résidence et leur façon de pensée. »

Ce qui est éloquent dans le cas de cet interviewé est le fait qu'il parlait de son expérience avec des personnes connues par le forum et parmi elles, certaines ne l'avaient jamais vu avant d'arriver au Canada. Et même si pour ces personnes il était totalement inconnu dans la vie « réelle », il a pu influencer, au moins selon lui, leur façon de pensée et leur parcours migratoire.

En termes plus concrets, l'utilisation du forum (les liens sociaux et l'information) a contribué à l'orientation générale dans la nouvelle vie d'immigrants de certains de nos interviewés. Pour l'un de nos interlocuteurs ici au Canada, le forum a aidé à faire la gradation des priorités dans la vie immigrante. Comme il le souligne, sous l'influence du forum il a décidé au début d'apprendre bien la langue et ensuite de commencer à travailler. Un autre de nos interviewés, qui au moment de l'entrevue était encore en Bulgarie, nous a dit que même s'il avait initialement décidé de ne pas essayer d'accéder à son ordre professionnel au Canada, sous l'influence du forum, il a changé d'idée. Avant l'immigration, il avait déjà un plan détaillé sur les démarches qu'il devait entreprendre pour y être admis.

Comme il était évoqué dans les entrevues, l'orientation générale fournie par le forum peut s'exprimer aussi par la présentation d'un large éventail d'options pour différentes situations. Comme un de nos interviewés nous a dit, pour lui il est très utile quand quelqu'un lui donne une nouvelle idée et le dirige dans la recherche d'options (ce qui ne veut pas dire qu'il ne vérifie pas lui-même l'information). Cet effet est en grande partie attribuable au fait que le forum est fréquenté par plusieurs personnes de milieux différents et avec des expériences différentes, qui peuvent assurer la variété des idées qui y circulent.

Pour résumer, le forum contribue à l'orientation générale des membres de la communauté virtuelle. Pour reprendre les mots d'un de nos interviewés, en utilisant le forum, « tu sais

à quoi t'attendre, [...] tu sais où le chercher et quoi faire ». Ce ne sont certainement pas tous les participants au forum qui se sentent si orientés du fait de l'utilisation du forum, mais il est clair que le forum possède un certain pouvoir d'orienter.

Nous avons donc montré certains des aspects d'aide à l'établissement (mais pas tous) auxquels le forum peut contribuer jusqu'à un certain degré : l'accueil à l'arrivée; l'aide au logement permanent; l'aide à l'emploi; les conseils sur le système de santé; les conseil à la consommation et l'aide à l'orientation générale. Si c'est une tentative d'« inventaire » des façons différentes du forum de faciliter l'établissement, il convient de souligner que cela ne donne pas une idée claire sur le degré de l'utilisation de ces possibilités dans la communauté virtuelle. Sans disposer de bons indicateurs pour mesurer ces phénomènes, nous allons faire quand même un essaie partiel d'évaluer jusqu'à quel point les participants au forum utilisent ces possibilités et quel est l'impact du forum sur leur vie quotidienne.

## Chapitre 10 : L'importance du forum pour l'établissement des immigrants

Pour répondre à la question sur l'importance du forum pour l'établissement économique des immigrants, nous devons voir comment les participants au forum l'évaluent. Il est normal qu'ils aient des difficultés à mettre en perspective l'importance de ce qu'ils reçoivent du forum par rapport à ce qu'ils reçoivent d'autres sources d'aide à l'établissement. Cela nous a incités à chercher des indicateurs indirects sur le sujet.

### 10.1 Le forum a-t-il changé les plans de ses participants?

Nous avons déjà traité partiellement de cette question dans la section sur l'aide à l'orientation générale qu'offre le forum. Tel que mentionné, certaines personnes reçoivent de la communauté virtuelle une inspiration à donner une direction non prévue à leur vie dans le pays d'accueil. Nous avons directement posé aux immigrants et aux candidats à l'immigration la question si l'utilisation du forum a changé leurs plans initiaux d'établissement. Il est à souligner qu'il s'agit ici d'un indicateur assez fort.

D'un échantillon de 21 personnes (le groupe contrôle exclu), ceux qui disent avoir changé leurs plans d'établissement comme résultat de l'utilisation du forum sont au nombre de six. La moitié d'entre eux sont des immigrants étant arrivés au Canada 6 mois ou moins avant l'entrevue et qui utilisaient le forum avant l'immigration. L'un d'entre les six était immigrant depuis un an et l'utilisait avant aussi, et les deux autres étaient des candidats à l'immigration. Il est à noter qu'une partie du reste des immigrants (ceux qui n'ont jamais changé de plans sous l'impact du forum) s'étaient établis au Canada depuis quelques années, quand le forum n'était pas si développé.

Néanmoins, la tendance qui ressort est que c'est surtout dans l'étape pré-migratoire que le forum peut avoir un impact assez fort pour changer le parcours migratoire prévu des membres de la communauté virtuelle. Ce qui ne veut pas dire que pour ceux qui n'ont pas changé leurs plans grâce au forum, son impact est non significatif - comme un de nos

interviewés nous a répondu à cette question, le forum n'a pas changé son plan, mais « il a fait les choses plus faciles ».

Parmi les six personnes ayant changé leurs plans d'établissement sous l'impact du forum, dans la moitié des cas il s'agit d'un changement du choix de la ville d'établissement. Pour une de ces personnes, ce qui a pesé plus lourd dans la balance étaient les opinions négatives exprimées dans le forum par rapport à la ville initialement choisie. Pour les deux autres, c'était surtout le fait que leurs amis ou connaissances du réseau local en Bulgarie s'étaient dirigés vers une autre ville que celle choisie et ils voulaient les suivre. En ce qui concerne l'autre moitié des personnes ayant changé leurs plans d'établissement, dans leurs cas il s'agit surtout de questions d'orientation sur le plan professionnel (comment procéder pour atteindre leurs objectifs). Bref, étant donné que 6 personnes de notre échantillon ont changé leurs plans d'établissement sous l'influence du forum et que le changement de plans est un indicateur très fort (par rapport à l'aide à l'établissement par exemple, qui n'implique pas nécessairement un changement de stratégie), on peut conclure que le forum a un impact relativement fort sur l'établissement des membres de la communauté virtuelle.

Une des personnes qui se sont dites influencées par le forum dans leur choix de parcours professionnel nous a dit qu'elle a choisi son quartier aussi grâce au forum. Ce qui évoque un autre aspect de l'impact du forum sur l'établissement des immigrants.

## 10.2 La concentration territoriale urbaine des participants au forum

La question de la concentration spatiale des usagers du forum dans le cadre des villes d'immigration était soulevée lors des entrevues et donc, ne faisait pas partie du questionnaire initial. C'est pour cela que la concentration territoriale d'un des réseaux reproduits à Montréal (le réseau provenant du réseau de Plovdiv) n'est explorée que partiellement. Tel qu'il était mentionné plus haut, nous avons observé des concentrations spatiales seulement à Montréal, ce qui selon nous est dû au fait que dans les quelques dernières années, au moins selon les estimations des interviewés, le plus grand nombre de

candidats à l'immigration se dirigeaient vers Montréal. On a probablement atteint à Montréal une masse critique d'immigrants récents pour que de telles concentrations territoriales puissent se produire. Un autre phénomène qu'on observe est le fait que ces concentrations se forment par réseau : le réseau reproduit de l'ancien réseau de Sofia a créé une telle concentration; de même pour le réseau provenant du réseau de Sofia plus « jeune », de même pour le réseau des ressortissants de Plovdiv.

En ce qui concerne l'ancien réseau de Sofia, voilà ce qui a été dit à ce sujet par un de nos interviewés étant arrivé trois ans avant l'entrevue:

« Moi, j'ai accueilli sept familles, qui habitent maintenant ce quartier (où il habitait au début) et chacune d'entre elles a accueilli 3-4 familles et présentement, on peut dire que l'un des blocs d'appartements dans le quartier est « bulgare » et un deuxième est en train de devenir bulgare. Il est très grand et ça sera difficile qu'il soit rempli de Bulgares, mais il y a quand même beaucoup de familles bulgares là-bas. »

Il s'agit d'un secteur du quartier Nôtre-Dame-de-Grâce. En parlant de la même concentration spatiale, un autre de nos interviewés a confirmé qu'il y a « plein de Bulgares » dans le voisinage, qu'il n'est pas certain qu'ils sont tous des usagers du forum, mais il estime que les usagers du forum forment 90 % de tous les Bulgares qui habitent là-bas (ce qui est subjectif, car comme il admet, ils ne se présentent pas l'un devant l'autre par leurs pseudonymes du forum). Il a précisé qu'il y a des « permanents » (qui restent là-bas plus qu'un an) et il y a des « passants », qui, pour reprendre sa définition, y restent pour 6 mois avant de trouver un autre logement. Il a dit que la dernière famille bulgare le plus récemment établie dans le voisinage était arrivée un mois avant l'entrevue.

Ce réseau est le plus anciennement établi à Montréal et a probablement créé la plus forte concentration spatiale de la communauté virtuelle. Comme il est devenu clair du discours de ce dernier interviewé, cette agrégation de personnes est dynamique – il y en a qui partent, il y en a de nouveaux qui arrivent. Comme chaque famille attire de nouvelles

familles, il est fort probable que toutes les nouvelles familles ne sont pas liées à l'ancien réseau de Sofia. Le réseau du forum a probablement créé un « noyau » initial, qui, par l'effet d'entraînement, a continué de se multiplier. Le fait qu'il y a aussi des passants signifie que pour au moins une partie des personnes qui s'y établissent, c'est seulement un lieu de transition. Dans la même ligne, il est éloquent que la personne qui a formé ce noyau avait déjà quitté le quartier au moment de l'entrevue.

En ce qui concerne le réseau reproduit des immigrants plus récents de Sofia, un de nos interviewés qui y appartient, même s'il était arrivé seulement 6 mois avant l'entrevue, avait déjà réussi à « installer » près de chez lui 3 familles de nouveaux immigrants qu'il connaissait de son réseau à Sofia. Cette nouvelle concentration se trouve aussi dans le Centre-ouest de la ville, à la frontière entre Nôtre-Dame-de-Grâce et Hampstead. Il a trouvé leurs logements à l'aide d'usagers du forum qui habitent aussi dans le voisinage. Dans ce réseau, l'information sur les nouveaux logements à louer qui se libèrent circule et les membres du réseau la partagent avec les nouveaux venus. On parle aussi d'un « fameux » bloc d'appartements densément habité par des Bulgares.

En ce qui concerne le réseau reproduit provenant de Plovdiv, tel que mentionné plus haut, nous ne disposons pas de beaucoup de détails sur le sujet, mais on observe quand même une concentration spatiale dans l'Est de Montréal. Cette concentration est dans un stade initial, car c'est un réseau d'immigrants très récents. Comme les deux autres concentrations, celle-ci se produit parce que les nouveaux arrivants préfèrent s'installer près de leurs amis du réseau.

En ce qui concerne notre groupe contrôle, on voit que, surtout dans le cas du réfugié qui est arrivé au Canada avec toute une cohorte de réfugiés bulgares avec les mêmes problèmes initiaux d'établissement, dans ce cercle, il y avait aussi une concentration spatiale (même quand ils étaient déjà sur le marché du logement privé). Quant au deuxième représentant de notre groupe contrôle, il s'est installé aussi dans le bloc d'appartements de son ami qui l'a accueilli à l'arrivée, mais on ne peut pas parler de concentration dans son cas, car il n'appartenait pas à un groupe.

On voit donc que l'agrégation spatiale des membres de la communauté virtuelle, ses membres étant regroupés par réseaux, est un phénomène réel et dynamique. C'est d'ailleurs une des manifestations matérielles les plus fortes de l'impact du forum sur l'établissement des immigrants. Son impact est cependant intangible quand il s'agit des problèmes quotidiens des immigrants.

### 10.3 Les problèmes quotidiens des immigrants et le forum

Nous avons déjà parlé des situations de crise personnelle dans le chapitre 7. Mais comme les grandes crises de la vie sont relativement rares, un indicateur intéressant pour nous était le recours au forum de la part de ses usagers quand ils font face à des problèmes triviaux qui sont assez fréquents dans la vie d'un immigrant récent. Cette question a automatiquement exclu de l'échantillon les candidats à l'immigration.

De tous les 14 personnes de notre échantillon qui sont des immigrants (sans le groupe contrôle), huit ont répondu que quand ils font face à des pépins, ils se tournent vers le forum pour recevoir de l'aide (dans un cas, la personne l'utilisait seulement dans la période initiale de son immigration). Bien sûr, c'est une généralisation et dans les réponses individuelles il y a des nuances. Quand ils ne savent pas comment procéder dans une situation inédite, une partie des interviewés préfèrent se tourner au début vers leurs amis (y compris du forum) et s'ils ne reçoivent pas la réponse qu'ils cherchent, ils demandent dans le forum public. On observe aussi une autre tendance – deux de nos interviewés ont utilisé plus le forum quand ils devaient résoudre des problèmes de tous les jours au début de leur immigration. Ces personnes ont admis qu'au cours du temps ils ont appris à se servir mieux des ressources offertes par l'administration publique, ont déjà assez de compétences sur les façons de faire au Canada et n'utilisent plus ou utilisent moins le forum à cette fin. Un autre de nos interviewés, qui n'était pas inclus dans le groupe des huit personnes qui utilisent le forum pour résoudre des pépins, nous a dit qu'il était préparé au préalable par la lecture du forum comment résoudre les problèmes de tous les jours. Ce qui ressort clairement des entrevues est le fait que ce sont le plus

souvent les nouveaux immigrants qui recourent au forum pour chercher de l'aide pour les problèmes quotidiens qu'ils rencontrent.

Un nombre d'interviewés affirment qu'ils font une différenciation de l'information et pour les différents types d'information qu'ils cherchent, utilisent différentes sources : soit le forum, soit les services gouvernementaux, soit les organismes non gouvernementaux.

Mais si la résolution des problèmes de tous les jours concerne les immigrants, comment évaluer l'importance du forum pour les candidats à l'immigration? Comme il s'agissait d'immigrants dans la dernière étape de leurs processus d'immigration (qui pouvait durer quand même une demi-année), nous considérons que les arrangements qu'ils auraient faits sur leur établissement au Canada avant même d'immigrer seraient un bon indicateur de l'importance du forum pour leur futur établissement.

#### 10.4 Les arrangements prémigratoires

Les arrangements pré-migratoires des candidats à l'immigration peuvent avoir un impact significatif sur leur futur établissement au Canada. Nous les voyons comme des arrangements entre différents membres du forum qui prévoient que les uns (les premiers arrivés) vont s'occuper des autres au Canada et vont les aider à leur établissement.

Dans notre échantillon de sept candidats à l'immigration, il y en avait deux qui n'avaient pas fait de tels arrangements. L'un d'entre eux avait des amis de longue date au Canada et se fiait à eux, et le deuxième considérait qu'il était trop tôt pour faire des arrangements pour la période post-migratoire. En ce qui concerne ceux qui avaient fait des arrangements pré-migratoires, voilà ce que nous a dit un de nos interviewés :

« Les gens (connu par le forum) qui m'ont promis de m'aider attendent seulement que je leur confirme la date du vol, pour qu'ils s'organisent et me rencontrer à l'aéroport et pour m'accueillir chez eux. Ils m'ont même promis que deux semaines avant le vol ils

commenceront à chercher un logement pour nous près de chez eux. On a déjà choisi le quartier. Ça c'est aussi une grande aide pour moi dans la période initiale. »

Un autre interviewé nous a dit qu'il a eu de telles promesses en ce qui concerne l'aide à l'établissement de la part de personnes qui étaient toujours en Bulgarie, mais attendaient d'immigrer avant lui. Il est important de noter que tous les sept candidats à l'immigration (y compris les deux qui n'ont pas fait d'arrangements) croyaient que s'ils le demandent, ils ne se verraient pas refuser une aide à l'établissement par d'autres membres de la communauté virtuelle. Tous les sept se sont montrés prêts à aider des personnes du forum quand ils sont déjà au Canada, certains d'entre eux à condition qu'ils connaissent ces personnes.

De toute façon, on voit que l'impact du forum sur l'établissement des immigrants peut se faire sentir même avant l'immigration et que cet impact peut être assez significatif. En général, nous concluons que le forum est d'une importance réelle pour l'établissement des immigrants. Cette importance s'exprime par la capacité du forum d'influencer les plans d'établissement de certains de ses membres, par les concentrations spatiales qu'il peut produire dans le pays d'accueil, par le fait que certains des participants au forum recourent à lui pour résoudre leurs problèmes quotidiens et par les arrangements prémigratoires liés à l'établissement entrepris par les candidats à l'immigration.

## Conclusion

Dans notre étude, nous avons essayé d'explorer un forum Internet d'immigrants et de candidats à l'immigration, en vue de montrer comment il influence le processus d'établissement des nouveaux immigrants et de façon plus large, comment il affecte le capital social d'une communauté de nouveaux immigrants. Dans notre démarche, nous nous sommes appuyés sur une étude de cas du forum [www.bgcanada.com](http://www.bgcanada.com) des Bulgares qui émigrent et qui ont immigré au Canada. Nous ciblons deux grandes villes en Bulgarie – Sofia et Plovdiv et deux villes au Canada – Toronto et Montréal, pour mieux explorer les processus qui se développent chez les membres du forum dans ces villes.

Nous avons démontré que le forum Internet, qui est une nouvelle forme de sociabilité de plus en plus répandue, présente une variété de modes de communication : des messages privés, la messagerie instantanée, des forums publics (une forme interactive qui permet à plusieurs personnes de contribuer à un texte écrit) et des courriels. Nous avons montré comment dans la communauté virtuelle aux modes de communication virtuels s'ajoutent ceux qui sont censés être traditionnels : les interactions en face-à-face et les lettres traditionnelles.

Nous avons vu que cette nouvelle forme de communication, en étant appliquée sur une communauté de candidats à l'immigration et de nouveaux immigrants de même origine ethnique qui ont projeté leur avenir sur un même pays d'accueil, influence réellement le processus d'établissement de ces personnes. En premier lieu, elle permet à ces personnes initialement dispersées et non organisées de se retrouver et de créer des réseaux sociaux entre eux. De plus, ces réseaux sociaux ont des configurations diverses, qui permettent aux membres de la communauté virtuelle d'être liés à un grand nombre de personnes qui possèdent différentes ressources et qui augmentent et diversifient leur capital social. Selon l'étendue géographique, ces réseaux sociaux peuvent être locaux, régionaux et globaux. Les réseaux locaux s'établissent dans le cadre des villes où habitent des membres de la communauté virtuelle. Les membres de ces réseaux maintiennent entre

eux un contact plus ou moins régulier et s'entraident. Nous avons établi que dans toutes les quatre villes étudiées, il existe un ou plusieurs réseaux locaux.

En ce qui concerne les réseaux locaux, nous distinguons entre « réseaux sources », réseaux reproduits et réseaux qui sont ni sources, ni reproduits. Les réseaux-sources sont les réseaux de candidats à l'immigration dans les villes du pays d'origine. Au fur et à mesure que les membres de ces réseaux immigreront au Canada, ils reproduisent dans les villes d'établissement leurs réseaux sociaux (dans notre cas, c'est seulement à Montréal). Nous appelons de tels réseaux des « réseaux reproduits ». Les plus anciennement arrivés de ces réseaux reproduits aident à l'établissement des nouveaux venus. Selon le réseau, cela peut se faire de façon plus organisée, avec une coordination des efforts dans le cadre du réseau, et de façon non organisée, par des relations personnelles entre les membres du réseau. Il est aussi possible que le réseau dans le pays d'accueil n'est pas reproduit, car ses membres ne se connaissaient pas avant d'immigrer. Dans notre cas, c'est le réseau à Toronto. Car la plupart des candidats à l'immigration en Bulgarie immigraient à Montréal, il n'y avait pas d'immigration si massive des villes bulgares à Toronto, pour créer des conditions pour la reproduction d'un réseau.

Nous avons établi aussi que le forum a créé des réseaux régionaux (dans le cadre d'un pays). Il y a un réseau régional public, créé par les rencontres nationales organisées en Bulgarie. Ces rencontres rassemblent des membres de la communauté virtuelle qui habitent dans différentes villes du pays de provenance. Ces événements font preuve d'une tendance à la formalisation de la communauté virtuelle qui est par excellence informelle, les efforts pour leur organisation exigeant une coordination et un centre décisionnel. Ce réseau régional public a donné naissance à des réseaux régionaux privés, consistant en groupes de personnes de différentes villes qui se connaissent par les rencontres nationales et qui établissent entre eux des liens privés indépendamment du grand réseau. Des réseaux régionaux privés s'établissent aussi par d'autres moyens comme par le biais de la messagerie instantanée, par des contacts personnels établis par des messages privés ou quand des membres d'un réseau local en Bulgarie se dispersent dans différentes villes au Canada. De même pour les réseaux globaux, qui réunissent des habitants de différents

pays et continents. De tels réseaux se créent aussi par la messagerie instantanée, par des messages privés et par des contacts en face-à-face de personnes ayant participé dans un même réseau local et s'étant ensuite dispersées dans différents pays.

Ce qui est intéressant est le fait que ces réseaux de différents niveaux existent dans des configurations diverses, ils se recoupent, un réseau peut faire partie d'un réseau plus grand, qui, pour sa part, peut faire partie d'un réseau encore plus grand. C'est tout un système complexe de réseaux sociaux créés par le biais du forum qui fait en sorte qu'un membre de la communauté virtuelle tisse des liens sociaux avec beaucoup d'autres personnes qui peuvent l'aider, chacun à sa façon, pour son établissement dans le nouveau pays.

En ce qui concerne les liens sociaux que les membres du forum tissent entre eux, nous avons établi que dans la communauté virtuelle, il existe des liens faibles et des liens forts. Les liens faibles se créent automatiquement entre tous les membres de la communauté virtuelle, même s'ils n'avaient pas d'interactions (tandis que Granovetter (1973) distingue aussi des liens absents, que nous ne trouvons pas dans notre communauté virtuelle). D'un autre côté, nous avons constaté que les liens faibles entre les membres du forum se transforment beaucoup plus facilement en des liens forts, ce qui peut être lié aux efforts de compenser un certain « vide émotionnel » de la part des nouveaux immigrants, qui se retrouvent sans leurs proches dans le nouveau pays. Nous avons aussi établi que la communauté virtuelle est un milieu favorable aux *bridging ties* et *bonding ties*. Même si chaque personne a sa compréhension individuelle de l'amitié, un grand nombre de nos interviewés considèrent qu'ils ont trouvé de vrais amis par le biais du forum. Ce qui est très important pour les participants au forum est qu'ils peuvent recevoir un support moral dans la période d'établissement de la part des autres membres de la communauté virtuelle.

Dans notre étude, nous avons accordé une attention particulière aux spécificités de l'information fournie par le biais du forum et à son rôle pour l'établissement des immigrants. Nous avons constaté que ce que les membres de la communauté virtuelle

trouvent de spécifique pour cette forme de communication (et ce que la plupart apprécient) est le fait que l'information fournie par le biais du forum est informelle (et elle contient de l'information grise), qu'elle est subjective et donnée de « première main », qu'elle est dynamique et interactive, qu'elle peut être donnée de façon chaleureuse, qu'elle est adaptée aux besoins spécifiques du groupe et des personnes qui la sollicitent, qu'elle prépare au préalable les candidats à l'immigration pour des situations éventuelles inédites, qu'elle économise du temps et qu'elle est largement accessible. Nos interviewés ont identifié certaines caractéristiques négatives de cette information (comme la possibilité d'atteinte à la vie privée), mais ils considèrent que les traits positifs prédominent.

Nous avons aussi établi que les participants au forum s'accordent l'un à l'autre une aide réelle à l'établissement dans plusieurs domaines : accueil à l'arrivée, aide au logement, aide à l'emploi, aide à l'orientation générale, etc. C'est une aide qui commence souvent dans la période prémigratoire et qu'un grand nombre des membres de la communauté virtuelle trouvent importante. Il est donc évident que le forum Internet peut augmenter considérablement le capital social des nouveaux immigrants et les faire beaucoup mieux préparés pour leur vie dans le pays d'accueil.

Nous croyons que les forums Internet, en tant qu'une nouvelle forme de communication, peuvent fournir de nouvelles idées pour le développement de l'offre de services de la part des instances publiques. Notre recherche confirme les résultats d'autres études (Mendez, Hiebert et Wyly 2006 et Murdie 2002) qui portent, entre autres, aussi sur les nouveaux immigrants au Canada et qui disent que l'aide à l'établissement des nouveaux immigrants s'effectue beaucoup plus par des réseaux sociaux informels d'amis et de parents que par les structures gouvernementales et le tiers secteur. Dans le cas de notre communauté virtuelle, nous voyons qu'au moins une partie des nouveaux immigrants bénéficient largement de l'aide informelle du réseau virtuel. Et cela, en même temps qu'un grand dispositif d'aide aux immigrants est mis en place et offert gratuitement par l'État et par les organismes non gouvernementaux d'aide aux immigrants. Pourquoi ces immigrants choisissent-ils l'aide des forums Internet au lieu des services déjà offerts des structures

locales? Qu'est-ce qui les attire vers la communication virtuelle informelle et qu'est-ce qu'ils ne peuvent pas trouver dans les services des instances locales? Est-ce que l'utilisation des forums Internet pour l'établissement des immigrants peut avoir des conséquences négatives? Est-ce que les services publics (l'organisation des sites gouvernementaux par exemple) peuvent adopter certaines caractéristiques ou modes de communication utilisés dans les forums Internet pour s'adapter mieux aux besoins de leurs clients?

Il est évident que les besoins de la clientèle évoluent vite, nettement plus rapidement que les structures bureaucratiques. C'est pour cela que l'informel prend de plus en plus d'importance dans l'époque contemporaine, et cela, à tous les niveaux de la vie sociale (rappelons-nous les nouveaux mouvements sociaux altermondialistes, organisés d'ailleurs aussi en grande partie à l'aide de l'Internet). Une des stratégies possibles face à ce nouveau phénomène est de l'ignorer. Cependant, cela contribuerait à une aliénation profonde entre les pouvoirs publics et leurs « clients ». Une autre stratégie possible est de comprendre et voir comment l'utiliser pour adapter les services aux besoins changeants de la société. Notre étude est un effort dans cette direction, un effort appliqué à un domaine social restreint – l'établissement des nouveaux immigrants.

En explorant certains principes du fonctionnement des forums Internet et le rôle qu'un tel forum joue pour l'établissement des immigrants, nous espérons avoir fait un pas (qui va être suivi par d'autres) dans l'étude et « l'appivoisement » des nouvelles structures sociales informelles, et plus particulièrement, des communautés virtuelles. Le but ultime d'une telle démarche scientifique serait l'atteinte d'une relation plus harmonieuse entre les « clients » - la société, et dans notre cas, les nouveaux immigrants, et les pourvoyeurs de services mandatés par la société – l'État et le tiers secteur. Si une telle harmonie est réaliste ou non dans l'époque contemporaine, nous laissons la question ouverte.

## Bibliographie

- Adams, Paul A. 1997. « Cyberspace and Virtual Places ». *Geographical Review* 87 (2) : 155-171.
- Adams, Paul A. 1998. « Network Topologies and Virtual Places ». *Annals of the Association of the American Geographers* 88 (1) : 88-106.
- Aguilera, Michael Bernabe. 2005. "The Impact of Social Capital on the Earnings of Puerto Rican Migrants". *The Sociological Quarterly* 46 (4) : 569-592.
- Aguilera, Michael Bernabe et Douglas S. Massey. 2003. « Social Capital and the Wages of Mexican Migrants : New Hypothesis and Tests ». *Social Forces* 82 (2) : 671-701.
- Association française de normalisation. 1998. *Norme expérimentale XP X50-053*.
- Bailey, Martha. 1995. « Usenet Discussions Groups in Political Science Courses ». *Political Science and Politics* 28 (4) : 721-722.
- Bakardjieva, Maria. 2003. "Virtual Togetherness: an Everyday-life Perspective". *Media, Culture & Society* 25 : 291-313.
- Basch, Linda, Nina Glick Schiller et Christina Szanton Blanc. 1994. *Nations Unbound: Trnasnational Projects, Postcolonial Predicaments and the Deterritorialized Nation-State*. New York : Gordon and Breach.
- Bastani, Susan. 2000. « Muslim Women Online ». *Arab World Geographer* 3 (1) : 40-59.
- Bourdieu, Pierre. 1979. *La distinction, critique sociale du jugement*. Paris : Les Éditions de Minuit.

- Breton, Raymond. 1964. "Institutional Completeness of Ethnic Communities and the Personal Relations of Immigrants". *American Journal of Sociology* 70 : 193-205.
- Canada. Les collections numériques du Canada. *Bulgaria*. En ligne. < [http://collections.ic.gc.ca/heirloom\\_series/volume7/countries/bulgaria.html](http://collections.ic.gc.ca/heirloom_series/volume7/countries/bulgaria.html) > (Page consultée le 3 janvier 2006).
- Canada. Citoyenneté et Immigration Canada (CIC ). 1999. *Profil comparatif des nouveaux immigrants de la région métropolitaine de Montréal — d'après le recensement de 1996*. En ligne. < <http://www.cic.gc.ca/francais/recherche%2Dstats/rapports/1996%2Dmontreal.html> > (Page consultée le 1 juin 2006).
- Christenson, James et Jerry W.R.Roninson. 1981. *In Search of Community Development*. Ames, Iowa : The Iowa State University Press.
- Coleman, James S. 1988. Social Capital in the Creation of Human Capital. *American Journal of Sociology* 94 (Supplement) : 95-120.
- Cranford, Cynthia J. "Networks of Exploitation: Immigrant Labor and the Restructuring of the Los Angeles Janitorial Industry". *Social Problems* 52 (3) : 379-397.
- Dorion, Martin. 2003. "Internet, outil de développement social?". *Cahiers de Géographie du Québec* 47 (131) : 277-292.
- Elliott, Luter. 2004. « Goa Trance and the Practice of Community in the Age of the Internet ». *Television and New Media* 3 (août) : 272-288.

- Faist, Thomas. 1996. "The Ethnic Paradox and Immigration Integration: The Significance of Social and Symbolic Capital in Comparative Perspective". *Peripherie* 16 (64) : 70-95.
- Feenberg, Andrew et Maria Bakardjieva. 2004. « Virtual Community: no « Killer Implication » ». *New Media & Society* 6 (1) : 37-43.
- Fischer, Claude S. 2005. "Bowling Alone: What's the Score?". *Social Networks* 27 : 155-167.
- Fortin, Andrée et Duncan Saanderson. 1999. « Espace social communautaire et virtuel : continuités et discontinuités ». *Le Géographe canadien* 43 (2) : 184-190.
- Germain, Annick. 2004. "Capital social et vie associative de quartier en contexte multiethnique: Quelques réflexions à partir de recherches montréalaises". *Journal of International Migration and Integration/Revue internationale de migration et intégration* 5 (2) : 191-206.
- Granovetter, Marc S. 1973. « The Strength of the Weak Ties ». *American Journal of Sociology* 78 (6) : 1360-1380.
- Hachette – dictionnaire de la langue française. 1994. Évreux, France : Hachette.
- Hagan, Jacqueline Maria. 1998. « Social Networks, Gender, and Immigration Incorporation : Resources and Constraints ». *American Sociological Review* 63 (1) : 55-67.
- Hampton, Keith N. 2002. "Netville: Urban Place and Cyberspace ». *Comunicazioni Sociali* 24 (1) : 77-85.

- Hampton, Keith et Barry Wellman. 2003. « Neighbouring in Netville: How the Internet Supports Community and Social Capital in a Wired Suburb ». *City and Community* 2 (3).
- Haythornornthwaite, Caroline. 2001. « The Internet in everyday Life ». *American Behaviour Scientist* 82 (3) : 363-382.
- Helm, Michel. 1993. *The Metaphysics of Virtual Reality*. New York: Oxford University Press.
- Henderson, Samantha et Michael Gilding. 2004. « I've Never Clicked This Much with Anyone in my Life": Trust and Hyperpersonal Communication in Online Friendships ». *New Media & Society* 6 (4) : 487-506.
- Hiller, Harry H. et Tara M. Franz. 2004. « New Ties, Old Ties and Lost Ties: the Use of the Internet in Diaspora ». *New Media & Society* 6 (6) : 731-752.
- Howard, Philip N. 2002. « Network Ethnography and the Hypermedia Organization: New Media, New Organizations, New Methods ». *New Media & Society* 4 (4) : 550-574.
- Jones, Steven G. 1995. «Understanding Community in the Information Age», dans S.G.Jones (dir.), *Cybercociety. Computer-Mediated Communication and Community*. Thousand Oaks, Ca : Sage, 10-35.
- Kadushin, Charles. 2002. "The Motivational foundation of social networks". *Social Networks* 24 (janvier) : 77-91.
- Kiesler, Sara (dir.) 1996. *An Electronic Group is Virtually a Social Group*. Hillsdale, NJ: Laurence Erlbaum : 179-205.

- Li, Peter S. 2004. « Social Capital and Economic Outcomes for Immigrants and Ethnic Communities ». *Journal of International Migration and Integration* 5 (2) : 171-190.
- Lin, Nan. 1999. "Building a Network Theory of Social Capital". *Connections* 22 (1) : 28-51.
- Martinello, Marco. 1995. *L'ethnicité dans les sciences sociales contemporaines*. Paris : Presses universitaires de France.
- Massey, Douglas N. 1995. « The New Immigration and Ethnicity in the United States ». *Population and Development Review* 21 (3) : 631-652.
- Matei, Sorin et Sandra J. Ball-Rokeach. 2001. « Real and Virtual Social Ties. Connections in the Everyday Lives of Seven Ethnic Neighbours ». *American Behaviour Scientist* 45 (3) : 550-564.
- McArtur, Robert et Peter Bruza. 1997. *The ABC's of Online Community*. Distributed Systems Technology Center. En ligne. [www.dstc.edu.au/Research/Projects/Infoeco/publications/TheABCFinalWI.pdf](http://www.dstc.edu.au/Research/Projects/Infoeco/publications/TheABCFinalWI.pdf) (Page consultée le 1 mars 2005).
- Mendez, Pablo, Daniel Hiebert et Elvin Wyly. 2006. « S'établir dans un nouveau pays : constatations relatives à l'immigration et au marché du logement en milieu métropolitain découlant de l'Enquête longitudinale auprès des immigrants du Canada ». *Canadian Journal of Urban Research/Revue canadienne de recherche urbaine* 15 (2) : 96-122.
- Menjívar, Cecilia. 2000. *Fragmented Ties: Salvadorian Immigrant Networks in America*. Berkeley: University of California Press.

- Meyer, Jean-Baptiste. 2001. « Network Approach versus Brain Drain : Lessons from the Diaspora ». *International Migration* 39 (5) : 91-110.
- Miller, Daniel et Don Slater. 2000. *The Internet : an Ethnographic Research*. New York, Berg : 55-83.
- Mitra, Ananda. 1997. « Diasporic Web Sites: Ingroup and Outgroup Discourse ». *Critical Studies in Mass Communication* 14 : 158-181.
- Murdie, Robert A. 2002. “The Housing Careers of Polish and Somali Newcomers in Toronto's Rental Market”. *Housing Studies* 17 (3) : 423-443.
- Nie, Norman et Lutz Erbring. 2000. *Internet and Society: A Preliminary Report*. Stanford, Ca: Stanford Institute for the Quantitative Study and Society.
- Norris, Pippa. 2002. « The Bridging and Bonding Role of Online Communities ». *Press/Politics* 7 (3) : 3-13.
- Ooka, Emi et Barry Wellman. 2003. “Does Social Capital Pay Off More Within or Between Ethnic Ghroups?”, dans Fong, Eric (dir.), *Inside the Mosaic*. Toronto: University of Toronto Press.
- Papacharissi, Zizi. 2004. « Democracy Online: Cavity, Politeness, and the Democratic Potential of Online Political Discussion Groups ». *New Media & Society* 6 (2) : 59-283.
- Poros, Maritsa V. 2001. « The role of Migrant Networks in Linking Local Labour Markets: the Case of Asian Indian Migration to New York and London”. *Global Networks* 1 (3) : 243-259.

- Portes, Alejandro et Julia Sensenbrenner. 1993. « Embeddedness and Immigration : Notes on the Social Determinants of Economic Action ». *American Journal of Sociology* 98 (6) : 1320-50.
- Portes, Alejandro. 1997. « Immigration Theory for a New Century : Some Problems and Opportunities ». *International Migration Review* 31 : 799-825.
- Portes, Alejandro. 2000. « Immigration and the Metropolis. Reflections on Urban History ». *Journal of International Migration and Integration/Revue de l'intégration et de la migration internationale* 1 (2) : 153-175.
- Proulx, Serge et Guillaume Latzko-Toth. 2000. « La virtualité comme catégorie pour penser le social: l'usage de la notion de communauté virtuelle ». *Sociologie et société* XXXII (2) : 99-122.
- Putnam, Robert D. 1993. *Making democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy*. Princeton: Princeton University Press.
- Putnam, Robert D. 2000. *Bowling Alone*. New York: Simon and Schuster.
- Quan-Haase, Anabel et Barry Wellman. 2002. "How does the Internet Affect Social Capital", dans Marleen Huysman et Volker Wulf (dir.), *Social Capital and the Information Technology*. Boston: MIT Press.
- Québec. Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles. 2005. *Portrait statistique de la population d'origine ethnique bulgare, recensée au Québec en 2001*. En ligne. [http://www.micc.gouv.qc.ca/publications/pdf/com\\_bulgare.pdf](http://www.micc.gouv.qc.ca/publications/pdf/com_bulgare.pdf) (Page consultée le 15 juin 2006).
- Rheingold, Howard. 1993. *The Virtual Community. Homesteading in the Electronic Frontier*. Cambridge, Massachusetts: The MIT Press.

- Salaff, Janet W., Arent Greeve, Siu-Lun Wong et Lynn Xu Li Ping. 2003. "Ethnic Entrepreneurship, Social Networks, and the Enclave", dans Brenda Yeoh (dir.), *Approaching Transnationalism: Transnational Societies, Multicultural Contacts, and Imagining of Home*. Boston: Kluwer Academic Publishers.
- Salaff, Janet W., Eric Fong et Wong Siu-Iun. 1999. "Using social networks to exit Hong Kong", dans Barry Wellman (dir.), *Networks in the Global Village*. Boulder: Westview: 299-329.
- Sanders, Jimy, Victor Nee et Scott Sernau. 2002. "Asian Immigrants' Reliance on Social Ties in a Multiethnic Labor Market". *Social Forces* 81 (1) : 281-314.
- Smith, Michael Peter. 2001. *Transnational Urbanism. Local Globalization*. Malden, Massachusets: Blackwell Publishers Inc.
- Stolle, Dietlind et Marc Hooghe. 2004. "Revue Article: Inaccurate, Exceptional, One-sided or Irrelevant? The Debate about the Alleged Decline of Social Capital and Civic Engagement in Western Societies". *Journal of Political Science* 35 (1): 149-167.
- Taylor, Johnattan. 1997. « The Emerging Geographies of Virtual Worlds ». *Geographical Review* 82 (2) : 172-192.
- Tilly, Charles. 1990. « Transplanted Networks », dans Yans-McLaughlin, Virginia(dir.), *Immigration Reconsidered. History, Sociology, and Politics*. New York: Oxford University Press.
- Tönnies, Ferdinand. 1887/1977. *Communauté et société : Catégories fondamentales de la sociologie pure*. Paris: Retz.

- Tseng, Winston. 2003. *The Structure and Role of Ethnic Community Organizations in Social Adjustment and the Development of Social Capital in Chinese and Vietnamese Immigrant Communities*. Thèse de doctorat. University of California.
- Turkle, Sherry. 1999. « Cyberspace and identity ». *Contemporary Sociology* 26 (6) : 643-648.
- Valente, Thomas. 1996. « Social Network Threshold in the Diffusion of Information ». *Social Networks* 18 : 69-89.
- Vertovec, Steven. 2002. "Transnational Network and Skilled Migration" (communication présentée à la conférence Ladenburger Diskurs "Migration", le 14-15 février 2002).
- Weber, Max. 1921/1968. *Economy and Society*. Totowa, New Jersey: Bedminster Press.
- Weinreich, Franc. 1997. "Establishing a Point of View toward Virtual Communities". *CMC Magazine* (février). En ligne. < <http://www.december.com/cmc/mag/1997/feb/wein.html>> (Page consultée le 1 mars 2005).
- Wellman, Barry et Barry Leighton. 1979. "Networks, Neighborhoods and Communities." *Urban Affairs Quarterly* 14 : 363-90.
- Wellman, Barry dans Kiesler, Sara, dir. 1996. *Culture of the Internet*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum: 179-205. En ligne. < <http://www.chass.utoronto.ca/~wellman/netlab/PUBLICATIONS/frames.html>> (Page consultée le 4 mars 2005).
- Wellman, Barry, Anabel Quan-Haase, James Witte et Keith Hampton. 2001. "Does the Internet Increase, Decrease, or Supplement Social Capital? Social Networks,

- Participation, and Community Commitment”. *American Behavioral Scientist* 45 (November) : 436-455.
- Wellman, Barry. 2001. “Computer Networks as Social Networks”. *Science* 293 (September) : 2031-2034.
- Wellman, B, J. Salaff, D. Dimitrova, L. Garton, M. Gulia and C. Haythornthwaite. 1996. “Computer Networks as Social Networks.” *Annual Review of Sociology* 22 : 211-228.
- Wellman, Barry et Bernie Hogan. 2004. “The Immanent Internet”, dans McKay (dir.), *Netting Citizenship: Exploring Citizenship in a Digital Age*. Edinburgh: St. Andrew Pres : 54-80.
- Wong, Gungwu et Janet Salaff. 1998. « Network Capital : Emigration from Hong Kong ». *British Journal of Sociology* 49 (3) : 258-274.