

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

**NAVIGUER, SE CONNECTER ET S'ABONNER POUR S'INFORMER  
SUR L'EMPLOI : LES SOURCES D'INFORMATION EN LIGNE  
EN MATIÈRE D'INSERTION PROFESSIONNELLE ET LEURS USAGES  
CHEZ LES JEUNES AU QUÉBEC**

**Retour sur une expérience de mobilisation et de transfert des connaissances  
au ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale**

Par

**Katherine LABRECQUE**

Maître ès arts, M.A.

Essai présenté pour obtenir le grade de

Maître ès arts, M.A.

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

Décembre 2019

© Katherine LABRECQUE, 2019

Cet essai intitulé

**NAVIGUER, SE CONNECTER ET S'ABONNER POUR S'INFORMER  
SUR L'EMPLOI : LES SOURCES D'INFORMATION EN LIGNE  
EN MATIÈRE D'INSERTION PROFESSIONNELLE ET LEURS USAGES  
CHEZ LES JEUNES AU QUÉBEC**

**Retour sur une expérience de mobilisation et de transfert des connaissances  
au ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale**

et présenté par

**Katherine LABRECQUE**

a été évalué par un jury composé de

Mme Nicole GALLANT, directrice de recherche, Institut national de la recherche  
scientifique

M. Jonathan ROBERGE, examinateur interne, Institut national de la recherche  
scientifique

Mme Aline LECHAUME, examinatrice externe, ministère du Travail, de l'Emploi et de la  
Solidarité sociale

« *Insufficient facts always invite danger* »

Mr. Spock dans *Space Seed*

## RÉSUMÉ

C'est dans une volonté d'en connaître plus sur les façons dont s'informent les jeunes et les immigrants récents sur l'emploi qu'a pris naissance un projet de recherche partenariale entre le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS) et une équipe de recherche de l'INRS dirigée par Nicole Gallant, *Place des pratiques informationnelles dans l'intégration professionnelle des jeunes et des immigrants au Québec*. Dans ce contexte, j'ai réalisé un stage dans le programme Pratiques de recherche et action publique (PRAP) de l'Institut national de la recherche scientifique (INRS). Le stage avait comme objectif de mieux comprendre les pratiques informationnelles en ligne en matière d'insertion professionnelle chez les jeunes au Québec et, concrètement, de réaliser une analyse documentaire des sites Internet consultés par les participants du projet de recherche partenarial. Le présent essai rend compte de l'ensemble de cette expérience de stage en effectuant un retour sur chacune des grandes étapes. Je décrirai tout d'abord le déroulement du stage et le contexte dans lequel il a été mené. Une réflexion sur la conceptualisation et la théorisation du Web permettra ensuite de mieux comprendre la méthodologique de ce stage, à savoir la documentation et l'analyse des sites Internet utilisés par les participants. Seront par la suite présentés les résultats de cette analyse; résultats qui donnent la chance de constater non seulement une diversité de pratiques informationnelles, mais aussi de révéler des inégalités dans l'accès à l'information en ligne relative à l'emploi. Les trois derniers chapitres seront consacrés à la présentation des activités de transfert, à un retour réflexif sur le projet de stage et à une discussion critique sur la mobilisation des connaissances et le rôle d'agent d'interface.

Mots-clés: Mobilisation des connaissances; Agent d'interface; Pratiques informationnelles; Internet; Jeunesse; Québec



## ABSTRACT

Wishing to know more about the ways in which young people and recent immigrants access information about employment, the ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS) established a partnership with a research team led by Nicole Gallant at the Institut national de la recherche scientifique (INRS) for a research project and titled *Place des pratiques informationnelles dans l'intégration professionnelle des jeunes et des immigrants au Québec*. In this context an internship was completed in the Pratiques de recherche et action publique (PRAP) Masters program at INRS university. The purpose of the internship was to better understand online informational practices pertaining to professional integration among young people in Quebec. In particular, I carried out a documentary analysis of the websites consulted by the participants in the partnership research project. This essay reports on this entire internship experience by reviewing each of the major stages. We will first describe the course of the internship and the context in which it was conducted. A critical review of the conceptualization and the theorization of the Web will then make it possible to better understand the methodology of this project, namely the documentation and analysis of all websites used by the research participants. The results of this analysis will be presented later; these results show not only a diversity of information practices, but also reveal inequalities regarding access to online information about employment. The three final chapters will be devoted to the presentation of knowledge transfer activities, a reflective assessment of the internship project and a critical discussion on knowledge mobilization and the role of the knowledge broker.

Keywords: Knowledge mobilization; Knowledge broker; Informational practices; Internet; Youth; Quebec.

## REMERCIEMENTS

Ce projet de maîtrise n'aurait pas pu se concrétiser sans l'appui de plusieurs personnes que je tiens à remercier profondément.

Je remercie tout d'abord ma directrice de maîtrise Nicole Gallant. Elle fut une source de soutien considérable tout le long de mon projet et a toujours été présente pour m'accompagner et me guider dans mes réflexions. Sa vivacité d'esprit, son sens critique, sa rigueur scientifique et sa générosité m'ont donné la chance de développer mes aptitudes en recherche, mon esprit critique et ma curiosité pour le monde social. Je me considère très privilégiée d'être encadrée par une personne aussi dédiée, avec qui je peux autant discuter de sujets relatifs à la recherche que de l'univers de Star Trek. Avoir l'opportunité d'être accompagnée par Nicole m'a grandement motivée à poursuivre mes études doctorales: je suis plus que reconnaissante de pouvoir travailler avec elle dans les prochaines années.

Merci à mes parents, Line et René, d'avoir toujours cru en moi et de m'avoir poussée à aller plus loin. Merci à ma grand-maman Irène pour nos petites discussions réconfortantes. Merci à ma sœur, Cynthia, à Marie-Lou et à Marie-Josée pour votre amitié inconditionnelle. Et, de tout mon cœur, je remercie mon copain Olivier, qui est demeuré à mon écoute et qui s'est toujours intéressé à mes projets un peu fous. Merci d'être là.

Je remercie également ma collègue Stéphanie, avec qui j'ai parcouru ce cheminement à la maîtrise. Nos discussions ont enrichi ma connaissance et ma réflexion sur le monde de la recherche, mais elles m'ont surtout permis de développer une belle amitié. Ce parcours à la maîtrise n'aurait certainement pas été aussi agréable sans toi.

Un merci spécial également à ma superviseuse de stage, Aline Lechaume, pour sa disponibilité, sa gentillesse et son dévouement.

En terminant, merci aux évaluateurs de cet essai, Aline Lechaume, Jonathan Roberge et Nicole Gallant pour leurs commentaires, leurs critiques et leurs recommandations.

|                                                                                                                         |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Liste des tableaux .....</b>                                                                                         | <b>ix</b> |
| <b>Liste des figures.....</b>                                                                                           | <b>ix</b> |
| <b>Liste des abréviations et des sigles.....</b>                                                                        | <b>x</b>  |
| <b>Introduction .....</b>                                                                                               | <b>11</b> |
| <b>Chapitre 1 : Description et déroulement du stage .....</b>                                                           | <b>13</b> |
| 1.1 Le projet de stage .....                                                                                            | 14        |
| 1.2 Milieu de stage .....                                                                                               | 15        |
| 1.3 Contexte et problématique .....                                                                                     | 15        |
| 1.4 Déroulement du stage.....                                                                                           | 18        |
| <b>Chapitre 2 : Appréhender les pratiques numériques : conceptualisation, théorisation et méthodologie du Web .....</b> | <b>21</b> |
| 2.1 Conceptualiser et théoriser les espaces virtuels .....                                                              | 21        |
| 2.2 Méthodes d'enquête en ligne .....                                                                                   | 30        |
| 2.3 Méthodologie du projet de stage.....                                                                                | 39        |
| <b>Chapitre 3 : Résultats : Où s'informer sur l'emploi à l'ère du numérique? .....</b>                                  | <b>49</b> |
| 3.1 Sites Internet formels.....                                                                                         | 49        |
| 3.2 Sites Internet informels.....                                                                                       | 62        |
| 3.3 Quelques constats sur les sites Internet mobilisés .....                                                            | 71        |
| <b>Chapitre 4 : Description et justification des activités de transfert réalisées.....</b>                              | <b>80</b> |
| 4.1 Rapport de recherche au MTESS.....                                                                                  | 80        |
| 4.2 Communication au colloque étudiant du CEETUM .....                                                                  | 81        |
| 4.3 Session de transfert au ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale.....                          | 82        |
| 4.4 Communication au Congrès de l'Acfas.....                                                                            | 83        |
| 4.5 Affiche grand format .....                                                                                          | 85        |
| 4.6 Article dans le Bulletin de l'Observatoire Jeunes et Société (à paraître) .....                                     | 86        |
| <b>Chapitre 5 : Analyse et bilan critique du stage .....</b>                                                            | <b>87</b> |
| 5.1 La formation au programme PRAP .....                                                                                | 87        |
| 5.2 Contexte et mise en place du projet .....                                                                           | 89        |
| 5.3 Apprentissages .....                                                                                                | 90        |
| 5.4 Contraintes et difficultés rencontrées.....                                                                         | 92        |
| 5.5 Retombées du stage et des activités de transfert.....                                                               | 94        |

|                                                                                                                   |            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>Chapitre 6 : Réflexion critique sur la mobilisation des connaissances et le rôle d'agent d'interface .....</b> | <b>96</b>  |
| 6.1 Multiplication et pluralisation des connaissances .....                                                       | 97         |
| 6.2 Définition de la mobilisation des connaissances et de l'agent d'interface .....                               | 99         |
| 6.3 Retour sur mon expérience de mobilisation des connaissances et d'agent d'interface .....                      | 101        |
| 6.4 Conclusion .....                                                                                              | 106        |
| <b>Conclusion.....</b>                                                                                            | <b>108</b> |
| <b>Bibliographie .....</b>                                                                                        | <b>110</b> |
| <b>Annexe 1 : Liste complète des sites Internet .....</b>                                                         | <b>118</b> |
| <b>Annexe 2 : Utilisation des sites Internet.....</b>                                                             | <b>122</b> |
| <b>Annexe 3 : Affiche <i>Qui s'informe où sur l'emploi?</i> .....</b>                                             | <b>126</b> |

## LISTE DES TABLEAUX

|                                                                                          |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tableau 2.1 : Grille d'observation du dispositif technique selon Jouët et Le Caroff..... | 41 |
| Tableau 2.2 : Exemple de fiche pour le site Web Placement en ligne.....                  | 43 |
| Tableau 2.3 : Usages par site Web.....                                                   | 44 |
| Tableau 2.4 : Usages de sites Web selon la typologie.....                                | 45 |

## LISTE DES FIGURES

|                                                                                                    |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Figure 2.1 : Réseau de liens hypertextes lors du débat sur l'avortement en Australie en 2005 ..... | 36  |
| Figure 3.1 : Candidature sur Placement en ligne .....                                              | 50  |
| Figure 3.2 : Site Internet Jobboom.....                                                            | 54  |
| Figure 3.3 : Site Internet Jobillico .....                                                         | 55  |
| Figure 3.4 : Site Internet Indeed .....                                                            | 56  |
| Figure 3.5 : Site Internet Monster.....                                                            | 57  |
| Figure 3.6 : Site Internet de la Commission scolaire de la Capitale – Offres d'emploi.....         | 60  |
| Figure 3.7 : Site Internet du Service de placement de l'Université Laval .....                     | 61  |
| Figure 3.8 : Site Internet de la Ville de Sherbrooke – Emplois disponibles.....                    | 62  |
| Figure 3.9 : Site Internet LinkedIn .....                                                          | 64  |
| Figure 3.10 : Page Facebook du Service d'aide aux Néo-Canadiens (SANC) .....                       | 68  |
| Figure 3.11 : Site Internet Kijiji .....                                                           | 70  |
| Figure 3.12 : Horizon informationnel selon les compétences numériques .....                        | 75  |
| Figure 3.13 : Exemple d'une page de groupe Facebook fermée d'une cohorte universitaire .....       | 78  |
| Figure 6.1 : Troisième espace de l'agent d'interface .....                                         | 101 |

## LISTE DES ABRÉVIATIONS ET DES SIGLES

|        |                                                               |
|--------|---------------------------------------------------------------|
| Acfas  | Association francophone pour le savoir                        |
| CEETUM | Centre d'études ethniques des universités montréalaises       |
| CÉR    | Comité d'éthique en recherche avec des êtres humains          |
| DESS   | Diplôme d'études supérieures spécialisées                     |
| INRS   | Institut national de la recherche scientifique                |
| MTESS  | Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale |
| PRAP   | Pratique de recherche et action publique                      |
| UCS    | Urbanisation Culture Société                                  |

## INTRODUCTION

Dans le cadre de la maîtrise en pratiques de recherche et action publique (PRAP), les étudiants sont graduellement préparés à réaliser un stage dans le cadre d'un projet partenarial. Le cursus du programme PRAP, centré sur la mobilisation et le transfert des connaissances, vise à former des étudiants qui seront aptes à faire le pont entre le milieu scientifique et celui de l'action publique. Cet essai présente une expérience de stage réalisée en partenariat avec le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS).

Le stage avait comme objectif de mieux comprendre les pratiques informationnelles en ligne en matière d'insertion professionnelle chez les jeunes au Québec. Il a été mené dans le cadre d'un projet de recherche partenariale intitulé *Pratiques informationnelles en matière d'insertion en emploi. Le cas des jeunes et des immigrants récents au Québec*. Souhaitant en connaître davantage sur la place et l'impact des sources numériques dans l'information et la prise de décision des jeunes et des nouveaux immigrants québécois concernant leur insertion professionnelle, le Ministère a sollicité Mme Gallant pour qu'elle propose et dirige un projet de recherche sur cette problématique. Considérant la nature collaborative de ce projet de recherche, un stage partenarial en mobilisation et en transfert des connaissances s'intégrait parfaitement à l'intérieur de celui-ci; la mobilisation des connaissances sur les pratiques informationnelles numériques des jeunes participants de cette recherche constitua donc le projet de stage présenté dans cet essai.

Je<sup>1</sup> décrirai tout d'abord, dans le premier chapitre, le projet de stage, le partenaire, le contexte dans lequel il s'est réalisé, la problématique et les différentes étapes du déroulement du stage. Le chapitre deux sera consacré à une réflexion sur la conceptualisation et la théorisation du Web et à la présentation de différentes méthodes appliquées en contexte numérique. Je décrirai ensuite la méthode qui a été sélectionnée pour ce projet de stage et toutes les étapes menant à la documentation et l'analyse des sites Internet mobilisés par les participants. Le chapitre trois dévoilera les résultats de cette analyse: nous verrons que l'analyse documentaire des sites Internet et la mise en relation des usages qui en sont faits et du statut socioéconomique des participants permettent de relever des faits intéressants quant aux pratiques informationnelles numériques des jeunes québécois. Ensuite, nous verrons dans le chapitre quatre les activités de

---

<sup>1</sup> Il est à noter que cet essai est écrit à la première personne; d'une part, pour faciliter la lecture et, d'autre part, parce que cela permet de ne pas généraliser outre mesure à partir d'un cas particulier.

transfert qui ont permis la diffusion des résultats du stage. Un retour réflexif sur le projet de stage et le contexte plus large dans lequel il a pris naissance sera effectué dans le chapitre cinq et enfin, le chapitre six sera consacré à une réflexion critique sur la mobilisation des connaissances et le rôle d'agent d'interface.



## CHAPITRE 1 : DESCRIPTION ET DÉROULEMENT DU STAGE

Ce premier chapitre permettra de décrire mon projet de stage et le partenaire. Je présenterai ensuite le contexte dans lequel il s'est amorcé et déroulé, la problématique et, enfin, j'aborderai brièvement les différentes étapes du déroulement du stage.

Le projet de stage présenté dans cet essai s'est effectué dans le cadre de la maîtrise en pratiques de recherche et action publique offerte par le Centre Urbanisation Culture Société de l'INRS. Par l'apprentissage d'une expertise scientifique et professionnelle en production, utilisation et mobilisation des connaissances, cette maîtrise vise à former des spécialistes de l'interface entre la recherche sociale et l'action publique dans le domaine des sciences sociales (INRS 2016, 12). Cette formation donne la chance aux étudiants d'expérimenter le rôle d'intermédiaire en contexte de recherche et de mobilisation, et ce, avec un chercheur et professeur de l'INRS-UCS (INRS 2016, 12). Le stage intégré à ce programme permet aux étudiants de se familiariser avec la recherche partenariale, à investir un milieu de pratique et à travailler avec des acteurs hors du monde de la recherche scientifique. Il est suivi de deux activités de transfert, l'une en milieu académique et l'autre en milieu de pratique et il est finalement complété par la rédaction d'un essai.

Les formes que peut prendre cette maîtrise sont très différentes d'un projet à l'autre; cela dépend des intérêts et des objectifs de l'étudiant. Pour ma part, c'est à la suite d'une maîtrise en anthropologie en études autochtones que j'ai pris goût au « terrain », au travail avec différents acteurs ainsi qu'aux relations entre la recherche et les milieux d'action. Cette expérience m'avait permis de constater l'importance de la recherche collaborative et partenariale, des ponts créés entre recherche et action publique et des retombées dans les milieux de pratique. Après cette maîtrise, j'ai voulu poursuivre dans le domaine de la recherche en travaillant sur la jeunesse et le numérique – thèmes sur lesquels portait entre autres mon mémoire –, mais aussi en incorporant une facette plus « pratique » et collaborative. J'ai donc entrepris cette maîtrise à l'INRS en vue d'acquérir un bagage en mobilisation des connaissances et en recherche partenariale et afin d'assouvir mon intérêt pour la recherche scientifique, plus précisément pour une problématique sociale plus que pertinente et d'actualité, à savoir les pratiques numériques chez les jeunes du point de vue des sciences sociales.

## 1.1 Le projet de stage

Le stage s'est fait au ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale à Québec (MTESS), plus précisément avec la Direction de la recherche du MTESS. Il fait partie d'un projet de recherche plus large sur les pratiques informationnelles en matière d'emploi des jeunes et des immigrants récents au Québec, dont celles en ligne. Désirant en connaître davantage sur le sujet, le MTESS a contacté à l'automne 2015 la professeure de l'INRS Nicole Gallant, ma directrice de maîtrise, afin de proposer un projet de recherche sur les pratiques informationnelles de ces populations. Connaissant mon intérêt pour la jeunesse, le numérique et les méthodes d'enquête en ligne, Mme Gallant m'a offert de travailler à titre d'assistante de recherche et de coordonnatrice sur ce projet, mais aussi de réaliser le volet sur les sources d'information numérique de cette recherche; ceci allait devenir mon projet de stage PRAP. J'ai donc intégré ce projet de recherche plus large dès le tout début, ce qui m'a donné la chance de connaître le partenaire, la problématique et les enjeux du projet.

L'objectif général du stage était de **mieux comprendre les pratiques informationnelles en ligne en matière d'insertion professionnelle chez les jeunes au Québec**. Plus précisément, ce stage avait comme objectifs de départ de 1) documenter et analyser les sources d'information en ligne en matière d'insertion professionnelle utilisées ou non par les jeunes, 2) d'identifier les catégories d'information présentes sur ces sites Internet et 3) de créer une typologie des sites Internet.

Je me suis posé la question **quelles sont les sources d'information en ligne mobilisées par les jeunes au Québec en matière d'insertion professionnelle et comment celles-ci sont-elles utilisées?** Il s'agissait de répondre particulièrement aux interrogations suivantes : 1) quels sont les catégories et les types d'informations présents sur les sites Internet en matière d'insertion professionnelle consultés par les jeunes; 2) et quels sont les sites Internet que les jeunes trouvent pertinents ou non en matière d'insertion professionnelle? Pour quelles raisons? Ma principale tâche durant ce stage a donc été de tracer un portrait des sites Internet consultés par les jeunes pour la recherche d'emploi et de chercher à savoir comment et pour quelles raisons ils utilisent ces sites Web.

## 1.2 Milieu de stage

Le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale a pour mission de participer à la prospérité, à la richesse collective et au développement du Québec en favorisant, entre autres, l'équilibre entre l'offre et la demande de main-d'œuvre, l'inclusion économique et sociale des Québécois et l'atteinte de conditions de travail équitables (MTESS 2017). Pour en arriver à une situation favorable en emploi, le MTESS fournit des services à diverses populations, dont l'ensemble des personnes en emploi ou sans emploi, mais aussi plus spécifiquement les personnes et les familles dont les ressources sont insuffisantes pour subvenir à leurs besoins ainsi que les nouveaux parents (2017). Il administre divers programmes destinés aux citoyens, aux entreprises ou aux organismes communautaires, tels que ceux d'Assistance sociale, la formation de la main-d'œuvre, Placement étudiant, Québec pluriel. Au sein de ce ministère existent différentes unités, dont Emploi-Québec. En 1998, la fusion de divers services d'emploi et de main-d'œuvre du gouvernement du Québec a permis la création de cette unité. Emploi-Québec a comme objectifs de contribuer à développer l'emploi et la main-d'œuvre et à lutter contre le chômage, l'exclusion et la pauvreté, dans une visée de développement économique et social (2017).

## 1.3 Contexte et problématique

Compte tenu de sa préoccupation pour l'insertion professionnelle des jeunes et des immigrants récents, le Ministère a trouvé pertinent de se pencher sur leurs pratiques informationnelles en matière d'emploi. Cet intérêt de la part du MTESS a donné naissance au projet *Place des pratiques informationnelles dans l'intégration professionnelle des jeunes et des immigrants au Québec* mené par la professeure-chercheure Nicole Gallant de l'INRS. Ce projet avait pour objectif de mieux comprendre la place et l'impact des sources numériques dans la quête d'information et les processus de décision des jeunes et des nouveaux immigrants québécois à propos de leur insertion professionnelle. Comme nous le verrons dans les prochaines lignes, le stage qui fait l'objet de cet essai, inclus dans cette recherche plus large, se concentre plus précisément sur la population des jeunes québécois aussi bien immigrants que natifs.

La jeunesse est ici définie comme étant une période de transition menant vers l'autonomie, période structurée par différents événements (décohabitation, vie de couple, entrée dans la vie

professionnelle, devenir parent, par exemple). Elle est caractérisée par un processus de socialisation, de construction de soi et d'insertion dans les différentes sphères de la vie (OJS 2019). Ces sphères de la vie sont notamment la famille, l'école, les loisirs, mais également celle qui nous intéresse davantage ici, le travail.

Le travail est une valeur centrale autant du point de vue individuel que collectif au Québec comme dans la plupart des sociétés industrialisées, ce pour quoi le secteur du travail et de l'emploi sont grandement priorités par le gouvernement québécois. Emploi-Québec considère que l'emploi est le premier moyen pour diminuer la pauvreté et garantir l'autonomie financière et l'insertion sociale des individus (Emploi-Québec 2016). C'est aussi par la participation au marché du travail du plus grand nombre de personnes que le gouvernement estime que des défis importants tels que la faible croissance et le vieillissement pourront être relevés. Dans cette perspective, l'insertion professionnelle est perçue comme un processus crucial pour le « bien-être » du marché du travail québécois et des Québécois eux-mêmes. Nous constatons par ailleurs cette quête d'insertion en emploi plus particulièrement chez certaines populations, soit les jeunes et les nouveaux arrivants.

Malgré un taux de chômage relativement faible au Québec, celui chez les jeunes, comme dans bien d'autres endroits dans le monde, est comparativement plutôt élevé<sup>2</sup>. Alors que certains ont peu de difficulté à s'insérer dans l'univers du travail, d'autres vivent des situations de précarité (Supeno et Bourdon 2013). Dans un contexte de rareté de la main-d'œuvre qualifiée et d'un haut taux de chômage chez les jeunes, l'étude de leurs processus d'insertion professionnelle fait l'objet d'une abondante documentation (Vultur et Mercure 2011 dans Mongeau et Supeno 2015, 116). Pour mieux comprendre cette insertion, plusieurs chercheurs invitent à appréhender l'insertion professionnelle non seulement en considérant la sphère du travail, mais également de manière élargie, c'est-à-dire en tenant compte des diverses sphères de vie d'un individu (Curie 2002 dans Mongeau et Supeno 2015). Ainsi, des éléments tels que le réseau social – la famille, les amis – peuvent influencer cette insertion à divers niveaux. La littérature montre que la famille, les pairs et les intervenants institutionnels agissent de plusieurs manières, d'abord dans les processus décisionnels des jeunes, dont leurs stratégies d'insertion dans le monde du travail, puis lors de la stabilisation de leur vie professionnelle (Bourdon, Supeno et Lacharité-Augé 2012). Ils agissent entre autres dans ces processus d'insertion en emploi par le biais des informations qu'ils détiennent en lien avec l'emploi et le marché du travail.

---

<sup>2</sup> En 2017, il s'élève à 10,3 % pour les jeunes québécois de 15 à 24 ans, soit environ le double de celui des 25 ans et plus (5,4%) (Statistique Canada 2018).

En effet, l'information joue un rôle crucial dans cette insertion. La littérature souligne la diversité des sources d'information sur lesquelles s'appuient les jeunes dans leur recherche d'emploi (Delesalle 2006). Ils existent tout d'abord des sources formelles ou institutionnelles, soit celles qui regroupent les institutions gouvernementales et les établissements subventionnés par l'État, comme les organismes communautaires et les bibliothèques publiques. Les sources informelles ou « non institutionnelles », quant à elles, se composent généralement des réseaux sociaux (la famille, les amis et les connaissances), incluant les réseaux virtuels (notamment sur Facebook). Ces deux types de sources peuvent être relationnelles ou non : les sources d'information relationnelles renvoient aux sources humaines (intervenants, famille, amis, etc.) et les sources non relationnelles renvoient à celles non humaines (journaux, télévision, Internet, etc.) (Rulke, Zaheer et Anderson 2000). Selon Julien, les sources de type non-institutionnelles et relationnelles semblent être les plus favorisées par les jeunes (Julien 1999 dans Mongeau et Supeno 2015). Soulignons que Rulke, Zaheer et Anderson caractérisent Internet comme une source d'information non-relationnelle; toutefois dans le cadre de ce travail, je considère qu'Internet peut être un espace où des relations humaines informelles peuvent être présentes. Il existe plusieurs de ces sources institutionnelles d'information en matière d'insertion professionnelle, dont les instances gouvernementales et les organismes qui diffusent de l'information sous différentes formes (documentation ou événements, par exemple). L'État, par l'intermédiaire du MTESS, de son réseau et des ressources externes, met à la disposition de la population beaucoup d'informations sur l'emploi et l'insertion professionnelle par diverses sources d'information physiques (brochures, dépliants) ou, plus fortement depuis la dernière décennie, virtuelles (sites Internet). Il envisage de plus en plus la provision de services en ligne comme un moyen de rejoindre les jeunes. En effet, la perception tenace des jeunes comme des « natifs du numérique » conduit à considérer qu'ils privilégient ce canal pour accéder aux services publics. Toutefois, les jeunes québécois utilisent-ils tous ces sources d'information numériques ? L'un des enjeux de ce projet est que nous en connaissons peu sur les pratiques informationnelles de cette population, qui sont en pleine transformation à l'ère du numérique (Mongeau et Supeno 2015).

À un moment où Internet fait partie intégrante du quotidien de presque tous, surtout chez les jeunes, il y a lieu de s'interroger sur la place que prend le Web dans la façon dont les jeunes s'informent, notamment par rapport à l'emploi. Au Québec, comme un peu partout dans le monde, le virage numérique et la présence des médias sociaux, ont grandement transformé les pratiques informationnelles des individus. Or, il faut dire que l'on compte peu d'études visant à « saisir l'émergence de ces nouvelles pratiques informationnelles », dont celles sur le Web (Jouët et

Rieffel 2013). Nous savons que le gouvernement fournit de l'information via des plateformes telles que *IMT en ligne* (*Information sur le marché du travail*) ou *Placement en ligne*, mais ces sites sont-ils consultés par les jeunes? Certains auteurs (Mongeau et Supeno 2015; Gallant et Friche 2010) nous invitent à être prudents avec la qualification d'une génération dite « native du numérique », « car les compétences électroniques et l'accès à la technologie ne sont pas uniformément partagés » (Gallant et Friche 2010) parmi les jeunes. Il faut certainement tenir compte du phénomène de « fracture numérique », à savoir les problèmes d'accès à Internet et/ou le manque de compétences numériques qui caractérisent certaines parties de la population, en particulier les classes socioéconomiques moins favorisées. Il est généralement admis que les jeunes savent utiliser les technologies pour le divertissement, mais quand il est question de chercher de l'information par rapport à l'emploi, les connaissances sollicitées ne sont pas les mêmes, rendant parfois la recherche d'emploi ardue. En plus de la littératie à proprement parler, il faut aussi prendre en compte le statut et l'origine sociale, le milieu socioéconomique et le niveau d'éducation lorsqu'on parle de littératie numérique.

Insistons sur le fait qu'il est primordial de considérer toutes les sources d'information mobilisées par un individu, ce qui peut être traduit par « horizon informationnel », à savoir l'ensemble des sources d'information qu'une personne considère comme étant pertinentes lorsqu'elle recherche de l'information (Gallant et al., à paraître). Dans le cadre de ce projet, je me suis penchée sur les sources d'informations en ligne des jeunes en matière d'insertion professionnelle et sur la façon dont elles sont appréhendées et utilisées par ceux-ci. Ainsi, afin de répondre aux besoins du partenaire, je me suis concentrée précisément sur les sites Internet et les usages qu'en font les jeunes du Québec. Comme nous le verrons dans le chapitre 3 (résultats), ce stage a permis de tracer un portrait des sources numériques, mais il a permis également de détecter des processus d'inégalités socioéconomiques par rapport aux compétences numériques chez des jeunes, ceci étant un exemple du phénomène de fracture numérique.

## **1.4 Déroulement du stage**

Avant de commencer mon stage en mai 2016, j'ai tout d'abord effectué à l'hiver 2016 le cours Lectures dirigées avec Mme Gallant, en choisissant comme sujet les méthodes d'enquête en ligne. Cette revue de littérature m'a permis d'approfondir mes connaissances théoriques sur ce thème et m'a donné l'occasion d'envisager les cadres théoriques et les méthodes pouvant être mobilisés pour mon projet. Une première rencontre en novembre 2015 avec Aline Lechaume –

chercheuse au MTESS qui allait devenir ma superviseure de stage – sur le projet mené par Nicole Gallant m'a permis d'entrevoir ce à quoi pourrait ressembler mon projet de stage, et donc de commencer mes lectures en vue de réaliser une « cartographie » des sources numériques utilisées par les jeunes en matière d'insertion en emploi.

Après la signature du contrat, des collègues étudiants et moi-même avons commencé à effectuer des entretiens à l'été 2016 à titre d'assistantes/stagiaires de recherche dans le cadre du projet de Mme Gallant et du MTESS. J'ai pu entamer mon stage au tout début de la réalisation des entretiens, au mois de juin, en documentant les sites Internet utilisés par les participants et les usages qu'ils en font (informations obtenues à partir des entretiens eux-mêmes et plus spécifiquement du volet « visite commentée » des sites Web [voir chap. 3]). Au fur et à mesure que les entretiens s'effectuaient, je compilais le matériel qui allait me permettre de catégoriser les sites Internet et de créer une typologie. J'ai pu aussi répertorier les différents types d'usages de ces sites. Ayant en main tout le matériel nécessaire, j'ai rédigé à l'automne 2016 la section « sites Internet » du rapport remis par Nicole Gallant au Ministère en décembre 2016. Nous avons présenté en février 2017, Nicole Gallant, Stéphanie Atkin, Johanna Cardona (assistantes de recherche sur le projet) et moi-même les résultats de la recherche à des professionnels et des chercheurs du MTESS, ce qui allait être mon activité de transfert en milieu de pratique. Comme nous le verrons dans le chapitre consacré aux activités de transfert, j'ai aussi présenté les résultats de mon stage au colloque du CEETUM et de l'ACFAS au mois de février et mai 2017.

Dès le début du projet, un comité de suivi permettant d'échanger sur le projet a été mis en place au sein du MTESS par Mme Aline Lechaume. Celui-ci était constitué de Mme Lechaume (chercheuse, direction de la recherche), Jennie Mathieu (professionnelle, direction de la planification et du développement des stratégies, DPDS), Josée Guilmette (professionnelle, DPDS) et Paula Santos (professionnelle, direction adjointe de l'information sur le marché du travail, DAIMT). Ces personnes ont été sélectionnées pour leurs connaissances des programmes d'Emploi-Québec et de la dynamique du marché du travail, autant de la perspective « employé » que « employeur ». Nous avons rencontré ce comité à trois reprises afin de partager, autant du côté du Ministère que du nôtre, des idées, des orientations, des besoins et aussi pour faire part des avancements du projet et des ajustements à considérer. Les rencontres avec ce comité ont été utiles et enrichissantes, car elles m'ont permis de préciser et d'orienter mon projet. De plus, du point de vue de la recherche partenariale, les échanges lors de ces réunions entre les membres du comité du MTESS et Mme Gallant, qui agissait à titre d'intermédiaire entre le monde de la recherche et celui de la pratique, m'ont donné la chance de voir comment il est possible de

négociier, de se positionner en tant qu'acteur du milieu scientifique, ou tout simplement de discuter dans un tel contexte.

À la lumière du besoin du Ministère d'en connaître plus sur l'insertion des jeunes en emploi, il m'a semblé plus que pertinent de me pencher spécifiquement sur les pratiques informationnelles en ligne des jeunes ; cela constitue précisément mon projet de stage, soit effectuer un portrait des sources d'information numérique en matière d'insertion professionnelle des jeunes au Québec.



## CHAPITRE 2 : APPRÉHENDER LES PRATIQUES NUMÉRIQUES : CONCEPTUALISATION, THÉORISATION ET MÉTHODOLOGIE DU WEB

Ce projet de stage m'a amenée à faire un survol des diverses façons d'aborder, d'analyser et de documenter les pratiques et les interactions en ligne des individus du point de vue des sciences sociales. Dans le cadre de mon cours Lectures dirigées, je m'étais penchée sur les diverses conceptualisations du Web et sur les méthodes d'analyse de contenu en ligne élaborées par les sciences sociales. Cette revue de la littérature m'a permis de dégager quelques modèles d'analyse de contenu en ligne, en plus de cibler les enjeux liés au terrain « virtuel ». Ayant en tête ces modèles et ces enjeux, j'ai pu élaborer un cadre et une typologie pour décrire et analyser les pratiques informationnelles sur Internet des jeunes concernant l'emploi.

Dans le déroulement d'une recherche, il est généralement admis que l'objet d'étude, la problématique et le cadre conceptuel et théorique définissent la ou les méthodes permettant la collecte et l'analyse du matériel. Dans le cas de mon projet de stage, il m'est apparu essentiel de poser un regard réflexif sur le sujet et les visées de ma recherche avant de sélectionner la méthode appropriée. En effet, la réalisation de la collecte et de l'analyse de contenu en ligne a tout d'abord nécessité une recension documentaire des différentes assises conceptuelles, même épistémologiques, du Web comme objet et terrain d'étude. Comme il en sera question dans les prochaines pages, les façons de *penser* le Web sont toutes aussi nombreuses que diversifiées, rendant cette recension des écrits et ce travail réflexif encore plus nécessaire. Nous verrons que la position épistémologique à laquelle j'en suis arrivée dans ce projet est celle qui considère que ce qui se déroule en ligne est la *continuité* de ce qui se déroule en « présentiel » (Poirier et Simard 2002). Cette approche contextualisante permet d'intégrer plusieurs aspects du contexte physique et virtuel intervenant dans un phénomène social. Ceci dit, cette façon de concevoir le Web n'a pas toujours été préconisée dans le monde de la recherche.

### 2.1 Conceptualiser et théoriser les espaces virtuels

#### 2.1.1 Internet comme un espace

*Monde virtuel* ou *numérique*, *espace virtuel* ou *électronique*, *cyberespace*, *digital life*, *life online* sont toutes des manières de nommer ce qui relève du « en ligne » et qui ont pu être repérées au

cours de ma recension des écrits. Nommer cet espace est déjà un premier pas, ou un premier positionnement, pour le chercheur dans la conceptualisation de son objet. Certains auteurs partent de ce point de départ pour aborder une problématique sur le Web, c'est-à-dire ce qu'ils entendent par « virtuel », où ils se positionnent quant à la façon de nommer le Web. D'autres débutent en montrant certaines similitudes et différences entre l'espace virtuel et le monde physique.

Par exemple, faisant référence à la difficulté de construire une typologie des méthodes de recherche d'ethnographique en ligne, Boellstorff (2010) soutient que la définition même des « mondes virtuels » est instable, car les changements constants de ces espaces fait qu'il est difficile d'y apposer une définition qui puisse perdurer dans le temps. Il caractérise ces « mondes virtuels » comme étant des « places of human culture realized by computer programs through the Internet, a definition that includes online games but excludes things like email and websites, and thus even social networking sites like Facebook » (Boellstorff 2010, 126).

Tout comme Boellstorff (2010), d'autres auteurs, dont Madeleine Pastinelli, définissent ces mondes virtuels comme étant des *places* (en anglais). Dans le cadre d'une recherche sur les pratiques de sociabilité en ligne (2007), Pastinelli a effectué une démarche d'observation participante menée dans un canal de bavardage d'*Internet Relay Chat* (IRC) (et également hors ligne en présence des utilisateurs de ce canal). Faisant référence aux travaux de Marc Augé (1992) sur les lieux et les non-lieux, Pastinelli conçoit les espaces de clavardage comme des lieux, en soi et pour soi. Au cours de son terrain de recherche, un des internautes du groupe lui dit « "pour être très honnête, j'endure plus le monde ici" » : *ici* qui fait référence au canal de bavardage auquel l'auteure et le participant étaient branchés et par le biais duquel il lui manifestait son exaspération par rapport aux autres clavardeurs (Pastinelli 2006, 213). Pastinelli soutient que, tout comme pour un lieu physique, nous pouvons demeurer contraints par l'attachement au lieu en contexte virtuel : « [c]ontraint non pas tant par les autres, mais tout simplement parce qu'il en coûte de renoncer à l'espace de la reconnaissance, celui où les autres nous reconnaissent et où on peut lire l'histoire qu'on partage avec eux » (214).

Christine Hine (2000) partage cette vision du Web comme un « espace ». Elle soutient qu'Internet peut être vu à la fois comme une « production de la culture » ou un « artéfact culturel », mais aussi comme un « espace » où la culture elle-même prend forme : « Internet can be viewed as both a type of place, cyberspace, where culture is formed and reformed and also that it is "a product of culture" or a "cultural artefact" (Hine 2000) » (Kozinet 2015, 80).

En plus de considérer le Web comme un prolongement de la vie comme le font certains auteurs, c'est également sous cet angle que je conçois le Web dans ce projet de stage, à savoir comme étant un « lieu ».

### 2.1.2 Espace virtuel « réel »

Deux courants de pensée ontologiques ont traversé les recherches touchant aux phénomènes virtuels, soit celui qui considère le Web comme distinct du « réel » et celui qui voit le Web comme faisant partie intégrante de la société, de la vie des individus. Bien que nous voyons de moins en moins de chercheurs adhérant à la première approche, il demeure que certains l'adoptent, volontairement ou parfois inconsciemment – en raison d'une longue tradition qui « colle » à Internet, que nous verrons plus loin. Ainsi, le caractère « réel » du virtuel est un enjeu théorique qui s'estompe tranquillement, mais il a longtemps fait débat parmi les chercheurs des sciences sociales analysant le Web : on se demandait *est-ce que le virtuel est réel?*

Dans son texte sur la « théorisation du réel digital », l'anthropologue Boellstorff (2016) aborde cette problématique en proposant un virage ontologique (*ontological turn*). Par ce virage, il dénonce la fausse opposition entre virtuel et réel, opposition qui semble être récurrente dans les cadres d'analyse de recherche: « While documenting the distressingly interdisciplinary character of this false opposition between the digital (or virtual, or online) and real lies beyond the scope of this article, it appears with alarming frequency » (387). Selon lui, cette représentation peut réduire notre compréhension du monde: « The ubiquity of analyses based on a presumptive gap “between the virtual and the real” (Elwell 2014, 234) – rather than between the virtual and the physical – forecloses comprehensively examining world makings and social constructions of reality in a digital age » (388).

Pastinelli (2011) dénonce également la fausse conception du virtuel comme « non réel », soit celle qui consiste à cristalliser un univers « virtuel » envisagé comme radicalement distinct du « réel ». Cette conception d'un univers possiblement parallèle mènerait aussi à voir les actions humaines et les humains eux-mêmes d'une tout autre façon :

il était courant de croire il y a dix ans que l'espace électronique était peuplé de "screenagers mutants" (Foreseen 2000, 30), vivant "successivement une chose et son contraire" (Foreseen 2000, 62), dans un monde où "l'identité [aurait été] désormais, elle aussi, sans durée, ni territoire assignable [...], sans profondeur, réduite à l'horizontalité du réseau" (Soriano, dans Finkelkraut et Soriano 2001, 70), "où autrui, dans sa différence, [serait] refusé et d'où le sujet ne se pose[rait] que comme moi égoïste soumis à la seule exigence d'un vouloir vivre hédoniste" (Akoun 1998, 6). Bref, en se branchant, on semblait devenir de bien curieux spécimens. (Pastinelli 2011, 39)

Dans ce contexte où le chercheur n'observait plus des humains comme lui s'adonnant à des pratiques et des actions banales et intelligibles (Pastinelli 2011, 39), il fallait repenser complètement les cadres conceptuels, théoriques et méthodologiques applicables au virtuel.

En anthropologie et en ethnologie, cette tendance à considérer ces espaces comme étant parallèles tire son origine d'une époque où l'on pensait pouvoir analyser et observer une communauté en y apposant des frontières plutôt géographiques que contextuelles. Par exemple, l'anthropologue Margaret Mead qui, dans les années vingt, a séjourné dans une communauté recluse du monde, comme on regarde le petit univers fabriqué dans une boule à neige. On considérait l'espace virtuel comme étant radicalement différent des autres sphères de la vie des individus et on l'analysait donc comme un tout, hors contexte. La nouveauté et l'abstraction des machines connectées, capables de communiquer entre elles, étaient si grandes que les chercheurs croyaient faire face à un espace tout autre que la réalité physique. De plus, toujours dans cette perspective dichotomique du réel et du virtuel, dans les années 90, les dystopistes voyaient dans l'espace virtuel une dégradation complète du « vrai » lien social (Helm 1993: 102 ; Weinreich 1997) et les utopistes croyaient à une amélioration des « vraies » communautés par les communautés virtuelles (Rheingold 1993). Avec l'arrivée de ces nouveaux médias, on croyait devoir repenser d'une tout autre manière les rapports sociaux des êtres humains, car tout cela changeait quand ça se déroulait en ligne.

Depuis les années 2000, plusieurs chercheurs se sont penchés sur des phénomènes sociaux en ligne et ont remis en question cette dualité du réel et du virtuel. La plupart d'eux voient désormais dans le Web une simple continuité ou un prolongement de la vie des individus, un aspect intégré à la société, comme n'importe quelle autre sphère de vie. Par exemple, ils avancent que les

médias sociaux<sup>3</sup> doivent être vus comme étant intégrés à la société, ceci permettant par ailleurs de contextualiser les interactions et les actions des individus :

While some scholars have studied social phenomena on social media as a separate sphere from “real life”, we argue that these applications need to be viewed as integrated into and as an integral part of the society. It is myopic to think that social media data emerge in a vacuum. Interactions and engagement on social media are often directly linked, or even result from, events taking place outside of it. Moreover, they are produced within a specific historical, social, political, and economic context. Thus, social media scholarship needs to take this context into account in any study of social media. This perspective is critical as it directly influences a study’s research design and interpretation of findings. (McCay-Peet et Anabel Quan-Haase 2017, 3)

Ce détour ontologique sur le réalisme du virtuel peut aujourd’hui sembler être dépassé; il est toutefois important de le faire, car certains travaux sont encore aujourd’hui empreints de cette fausse opposition et, comme mentionné plus haut, la manière d’appréhender Internet influencera l’entièreté d’un projet de recherche. De plus, les discours populaires, et même celui des instances gouvernementales, tendent à maintenir ce qui se déroule en ligne comme étant des choses plus ou moins « vraies ».

### 2.1.3 L’étude en ligne et hors ligne

Même lorsque les chercheurs considèrent les espaces numériques comme « réels », deux grandes tendances semblent exister quant à la manière de conceptualiser le Web dans la recherche en sciences sociales ; 1) l’étude du *en ligne* et 2) l’étude du *en ligne* et du *hors ligne*. L’étude du *en ligne* se concentre sur un phénomène qui se déroule seulement en ligne et le chercheur ne s’attarde pas aux liens « extérieurs » auxquels ce phénomène pourrait s’attacher. Pour leur part, les recherches qui abordent un phénomène à la fois en ligne et hors ligne observent également comment celui-ci s’articule en présentiel.

Des chercheurs ont créé des classifications qui permettent de distinguer ces deux approches :

---

<sup>3</sup> « L’expression “médias sociaux” recouvre un ensemble assez hétéroclite de dispositifs de communication “de pair à pair”, souvent présenté comme une nouvelle génération de médias qui entreraient en concurrence avec les médias traditionnels, associés à un modèle de communication asymétrique dit “de masse” (Castells, 2010) ». (Gallant, Latzko-Toth et Pastellini 2015, 5)

- Par exemple, le type de question de recherche est un élément qui permet de classer les approches : « we identify two types of research questions central to social media scholarship : a) those relating to social media itself, and b) those that inform our understanding of social phenomena » (McCay-Peet et Quan-Haase 2017, 13). Ainsi, selon cette catégorisation, il est possible d'étudier un dispositif numérique en tant que tel (ses modalités d'usage, les différentes pratiques qu'on y observe, etc.), par exemple la plateforme Facebook, ou bien d'utiliser les médias sociaux comme un outil ou une méthode permettant d'examiner une problématique plus générale (McCay-Peet et Quan-Haase 2017, 20).
- Boellstorff (2010) identifie pour sa part trois échelles de méthodes pour la recherche ethnographique des mondes virtuels. La première, soit l'étude des *virtual/actual interfaces*, comprend les recherches qui explorent les interfaces entre les mondes virtuels et dans le monde « réel ». Un exemple de ce type de recherche est le travail de Taylor (2006), « Play Between Worlds: Exploring Online Game Culture », où la chercheuse assiste à une convention de joueurs du jeu Everquest<sup>4</sup> et s'intéresse également à la pratique de ce divertissement numérique (Boellstorff 2010). Secondement, l'étude des *virtual/virtual interfaces* examine des interfaces entre deux ou plusieurs mondes virtuels. Par exemple, ce peut être une recherche comparative entre des forums de discussion sur un même sujet. Enfin, la recherche sur les *virtual worlds in their own terms* se concentre exclusivement sur un monde virtuel; « [while] not attempting to meet residents of that virtual world in either the physical world or in other virtual worlds. This is the primary method I employ in my book *Coming of Age in Second Life*, where I refer to it as studying a virtual world "in its own terms" » (Boellstorff 2008, 130).
- Le concept de « communauté en ligne » permet à Kozinets de différencier les approches selon qu'elles tiennent compte ou non du monde physique. Il fait une différence entre la recherche *sur* des communautés en ligne (*research on « online communities »*) et la recherche *dans* des communautés en ligne (*into « communities online »*). La recherche *sur* des communautés en ligne étudie des « phénomènes qui sont directement reliés à une communauté en ligne ou la culture en ligne elle-même, une manifestation particulière de ceux-ci, ou un de leurs éléments » (Kozinets 2002, 63, traduction libre). Ces recherches peuvent porter sur un forum, un site Internet de réseautage, un modèle

---

<sup>4</sup> Jeu de rôle en ligne massivement multijoueur, ou « massively multiplayer online role-playing game » (MMORPG).

linguistique dans des blogues, et ainsi de suite (Kozinets 2010, 64). Nous pouvons affirmer que cette première perspective ne se penche que sur ce qui se déroule en ligne. Ensuite, la recherche *dans* des communautés en ligne examine quant à elle certains « phénomènes sociaux dont l'existence sociale va bien au-delà des interactions en ligne, même si ces interactions peuvent jouer un rôle important dans l'affiliation à la communauté en ligne » (Kozinets 2002, 64, traduction libre). Dans de nombreux cas, le chercheur s'intéresse à l'étude de la communauté en ligne parce que la communication de ce groupe se rapporte au phénomène social plus large, soit aux comportements, aux participations et à leurs valeurs ou leurs croyances (Kozinets 2010). Par exemple, Campbell (2006) a étudié un groupe de *skinheads* en ligne pour comprendre le sens que le groupe associait à la « race blanche ». Or, les résultats de cette étude ont également permis de comprendre ce phénomène hors des frontières virtuelles : « Campbell's results were used to inform our understanding of "skinhead cultures" alleged racism in general, not simply as it pertains to the skinhead culture expressed online » (Kozinet 2002, 64). Ainsi, cette perspective suggérée par Kozinets peut se rapprocher de la deuxième tendance présentée plus haut, à savoir celle qui s'intéresse à un phénomène s'articulant autant dans les espaces en ligne que hors ligne. Comme le soutient Kozinets, la dichotomie en ligne/hors ligne sert plutôt de « *convenience* » pour classer les approches quant à l'espace virtuel. Il soutient aussi que des chevauchements entre ces catégories sont tout à fait possibles : « I would like to suggest that research on online communities should tend to have a primary netnographic focus. For research on a community online, netnography should play more of a supporting or secondary role » (Kozinet 2002, 65).

Voyons quelques exemples qui illustrent des cas de recherches en ligne et des recherches en ligne et hors ligne.

- Les travaux de la sociologue Claire Balleys portent principalement sur les médias sociaux et l'intimité des jeunes. Dans son livre *Grandir entre adolescents. À l'école et sur Internet* (2015), elle propose que les médias sociaux jouent un rôle crucial dans le quotidien des adolescents. Son livre porte sur les diverses relations des adolescents, « dévoilant l'usage que les jeunes font des réseaux sociaux et la nature des rapports qu'ils établissent entre eux à l'école [...] ». Ainsi, l'auteure observe l'articulation de son objet de recherche autant en ligne que hors ligne. Toutefois, dans d'autres de ses travaux au sujet de YouTube, tels « "Nous les mecs". La mise en scène de l'intimité masculine sur YouTube » (2016), Balleys se penche exclusivement sur le contenu de chroniques de YouTubeurs, donc exclusivement sur le phénomène tel qu'il se déroule en ligne.

- Pour sa part, l'anthropologue Gabriella E. Coleman (2009, 2010) étudie le phénomène des programmeurs et des *hackers*. Elle effectue ses recherches en ligne en visitant, par exemple, des forums Internet de programmeurs et de *hackers* et elle participe également en personne à des conférences de piratage avec des informateurs (Snodgrass 2014, 467). Elle observe donc le phénomène de piratage dans le contexte virtuel et physique.
- Dans son ouvrage *Coming of age in Second Life : An anthropologist explores the virtually human* (2008), Tom Boellstorff s'est penché sur le « métavers » (univers virtuel fictif) *Second Life*, une plateforme Web contenant une communauté d'utilisateurs qui interagissent entre eux et qui créent leur « propre monde ». Sous le pseudonyme « Tom Bukowski », l'anthropologue a investi cet espace pendant deux ans en observant ses usagers, tout comme l'avaient fait traditionnellement les anthropologues pour se familiariser les groupes culturels « exotiques ». Il a analysé cet univers virtuel comme unité, comme un monde autonome.
- Dans le cadre de la recherche susmentionnée sur l'Internet Relay Chat (IRC), l'ethnologue Madeleine Pastinelli a montré qu'il était nécessaire d'articuler ce qui se déroule en ligne et hors ligne pour en arriver à ses objectifs de recherche. Tout d'abord, dans le but de « circonscrire les pratiques de socialisation des internautes comme eux-mêmes en font l'expérience, alors qu'ils ne s'en tiennent que très rarement aux échanges en ligne et font couramment (chaque fois qu'ils le peuvent) l'expérience des rencontres « hors ligne » avec leurs interlocuteurs » (Pastinelli 2006, 200). Ensuite, pour tenter de comprendre la place des pratiques et expériences de sociabilité en ligne dans le contexte des existences et du quotidien hors ligne de chacun. Enfin, l'auteure considérait que cette façon de procéder était la manière la plus efficace « d'échapper aux pièges » consistant à penser le virtuel comme radicalement distinct du supposé « réel » (Pastinelli 2006).

D'autres chercheurs des sciences sociales, notamment en études des médias, des technologies de l'information et des communications (TIC) et en communication, se penchent sur des phénomènes en ligne d'un point de vue plus « technique », souvent en analysant davantage les dispositifs technologiques. Ces types recherches se situent la plupart du temps exclusivement en ligne.

- Dans son texte « Le chat est-il (encore) un média interactif? » (2010), Guillaume Latzko-Toth décrit l'émergence et l'évolution du *chat* comme dispositif de communication et interroge le statut de « média interactif » souvent attribué à ce dispositif. Il ne s'attarde dans



ce texte qu'aux médias de communication et d'interaction en ligne, sans faire de lien avec ce phénomène « hors ligne ».

- Parlant d'une « troisième génération de sciences sociales », le sociologue Dominique Boullier s'intéresse au *Big data*, ces données massives produites autant par les activités en ligne des individus (publications sur Facebook, les données GPS, celles des téléphones intelligents, etc.) que par les satellites collectant des informations climatiques, ainsi qu'aux traces numériques, à savoir l'ensemble des données numériques laissées de façon volontaire et involontaire par un individu par son activité dans le Web (OQLF 2017). Dans son texte « Les sciences sociales face aux traces du *Big data*. Société, opinion ou vibration » (2015), Boullier se concentre précisément sur des enjeux liés à ces traces numériques sans tenir compte du contexte non virtuel des données. Il faut souligner que la plupart des travaux qui traitent du *Big data* abordent presque exclusivement l'angle du « en ligne ».
- Considérant le nombre croissant de plateformes de médias sociaux et des interconnexions entre elles, Mélanie Millette (2013) s'interroge sur « les pratiques transplateformes », ce qu'elle définit comme « un usage d'Internet où les contributions se déclinent sur diverses plateformes Web, où le contributeur partage un contenu dans un site, puis dans un ou plusieurs autres, par des manipulations logicielles automatisées ou non, qui sont souvent intégrés [sic] dans l'interface même des sites (notamment Facebook et Twitter) » (Millette 2013, 50). Cette analyse du chevauchement de plateformes se concentre sur le dispositif en soi, donc exclusivement sur le phénomène en ligne.

Selon Snodgrass (2014), il existe un certain nombre de travaux qui considèrent certains phénomènes en ligne comme étant indépendants du *hors ligne*:

a growing body of anthropological and interdisciplinary research shows that Internet spaces like *Second Life* and online games like *WoW* and *Everquest* form communities and even relatively self-contained virtual worlds, providing as they do nearly complete sensorial and social experiences with little need to reference the outside world (Bainbridge 2010; Boellstorff, 2008; Castronova 2005; Corneliussen and Rettberg 2008; Golub 2010; Malaby 2009; Nardi 2010; Pearce, Boellstorff et Nardi; Snodgrass et al. 2011a, 2011b, 2011c; Taylor 2006). (Snodgrass 2014, 468)

Par ailleurs, que la recherche soit en ligne ou hors ligne, nous pouvons dire qu'il existe presque autant d'objets d'études que de cadres conceptuels et théoriques pouvant être appliqués à ces

objets d'études. « Les travaux recensés sur les collectifs électroniques s'inscrivent dans différents cadres théoriques comme, entre autres, l'interactionnisme, l'ethnométhodologie, le pragmatisme, la sociologie des usages, des réseaux ou de la culture » (Jouët et Le Caroff 2013, 149). En effet, les disciplines qui s'intéressent aux phénomènes en ligne sont nombreuses; non seulement les sciences sociales, mais également les sciences de l'éducation, l'administration, le marketing, etc. Par ailleurs, l'espace virtuel tend à une « certaine érosion des frontières disciplinaires et à l'élaboration de cadres théoriques et méthodologiques quelquefois hybrides et évolutifs qui s'agencent à la vivacité des innovations techniques et sociales produites dans les espaces observés » (149).

Comme tout domaine d'études, c'est en très grande partie l'objet d'étude, la problématique et la question de départ qui détermineront les approches, à savoir dans ce cas-ci, celle du *en ligne* seulement ou celle combinant le *en ligne* et le *hors ligne*. En effet, selon les visées du chercheur, il y aura positionnement dans une approche ou dans l'autre, ou dans un mélange des deux. Il doit décider quel(s) espace(s) il désire cerner dans sa recherche:

In choosing which online and offline spaces to include and exclude, ethnographers should think carefully about their object of study and the nature of their research question, which ideally go hand in hand, [...] researchers must choose the spaces to include and exclude, which leads each ethnographer to study a slightly different slice of reality. (Snodgrass 2015, 468)

Plusieurs ethnographies du Web équilibrent de manière différente leur documentation en ligne par rapport aux contextes hors ligne; cela dépend de l'objectif du chercheur et de la flexibilité pour l'ethnographie à répondre aux différents objectifs de l'étude (Snodgrass 2015).

## **2.2 Méthodes d'enquête en ligne**

Nous voyons naître de plus en plus de centres de recherche ou d'initiatives de chercheurs qui tentent de relever les défis liés à l'étude du numérique : *Digital Methods Initiative* (Amsterdam), *Oxford e-Research Center et le Oxford Internet Institute* (Oxford University), *Center for Digital Research and Scholarship* (University of Colombia), NENIC Lab (INRS), LabCMO (Université du Québec à Montréal et Université Laval), Centre d'études sur les médias (Université Laval, Université du Québec à Montréal, HEC Montréal et l'Université de Montréal), Observatoire des médias sociaux en relations publiques (Université Laval), *Humanities and Fine Arts Digital*

*Research Centre* (University of Saskatchewan), *Center for Digital Research in the Humanities* (University of Nebraska-Lincoln), *Digital Research Center* (Hofstra University), par exemple. En effet, l'étude de contenus en ligne crée de nouveaux enjeux, autant d'ordre scientifique qu'éthique et ces enjeux mobilisent également un grand nombre de chercheurs sur la question des méthodes.

Ce que nous avons vu précédemment sont tous des éléments qui permettent de déterminer la ou les méthodes utilisées pour analyser un phénomène. Or, les méthodes d'enquête pour analyser le Web sont nombreuses et diversifiées. Je présenterai dans cette section quelques-unes de ces méthodes, dont celles qui ont inspiré mon travail pour ce projet de stage. Avant d'y arriver, il m'est apparu pertinent de présenter certains enjeux cruciaux concernant la spécificité des données tirées du Web.

### 2.2.1 Les données

Nul besoin d'insister sur le fait que la nature des données convoitées par un chercheur déterminera en majeure partie la façon de les collecter. Bien que « ce qui se déroule en ligne » n'est pas hors du monde dans lequel nous vivons, il existe d'importantes disparités entre le matériel récolté en présentiel et celui puisé en ligne. Ainsi, l'un des grands enjeux dans l'analyse de contenu en ligne est la nature des données. À l'ère 2.0 du Web, ce que l'on nomme *Big Data* (ou données massives, mégadonnées) sont les quantités astronomiques de données produites autant par nos activités en ligne (publications sur Facebook, les données GPS, celles des téléphones intelligents, etc.) que par les satellites collectant des informations climatiques, par exemple. L'accès à cette masse de données peut sembler être le *nec plus ultra* des chercheurs, mais il entraîne également de nombreux défis qui peuvent mener à questionner notre rapport à ces données. McCay-Peet et Quan-Haase (2017) soutiennent que l'utilisation des données en ligne (celles médias sociaux, dans ce cas-ci) pour l'analyse scientifique demande de réorienter la façon de penser les données et leurs relations avec le monde social. Les données sur le Web existent et prolifèrent, qu'elles soient observées ou non (2017). Elles ne sont pas uniquement créées pour la recherche ou « provoquées » par elle, contrairement aux données en contexte physique qui sont généralement générées par le chercheur à travers des entretiens, questionnaires ou expériences (à l'exception de certains types, notamment l'observation directe, où nous ne provoquons habituellement pas d'événements, mais nous les observons [McCay-Peet et Quan-Haase 2017]). Les données tirées du Web créent donc des défis spécifiques; ceux-ci

pouvant se résumer aux « 6V »<sup>5</sup> : *volume*, *variété*, *vélocité*, *véracité*, *vertu* et *valeur* (Williams et al. 2016) :

- Le *volume* réfère à la quantité de données produites par les médias sociaux. Ce grand nombre de données entraîne tout d'abord des casse-têtes pour la collecte, le stockage (Mayr and Weller 2017) et le tri<sup>6</sup> des données. Notons par ailleurs que de plus nombreuses données ne sont pas toujours de meilleures données (boyd [sic] 2011). Par exemple, avec la plateforme Twitter et les milliers de *Tweets* par jour, les données sont presque inépuisables. Cependant, ce n'est pas tout le monde qui utilise Twitter (la plateforme ne représente pas la population globale) et certaines personnes sont actives ou passives sur cette plateforme : on ne peut affirmer qu'un compte Twitter équivaille à son utilisateur.

- La *variété* renvoie à la nature multiple des données : celles-ci peuvent se présenter sous forme de texte, d'image, de vidéo, d'enregistrement géospatial, de fichier audio et à des combinaisons de ces éléments (les *gifs* et les *mèmes*, par exemple).

It can be produced by a person or by a group, or co-produced with machines, software agents and bots. It can be generated through interactions between a real person and a researcher, or by sitting in digital archives. It can be highly interactive, like a conversation. Or it can be more like reading the diary of an individual. It can be polished like a corporately created production, or raw and crude, full of obscenities and spelling errors. (Kozinets 2015, 5)

La nature diversifiée des contenus sur le Net engendre des défis méthodologiques, car il peut être nécessaire d'adopter différentes techniques de collecte de données selon le type de matériel convoité.

- La *vélocité* fait référence à la fois à la vitesse à laquelle les données des médias sociaux sont générées et la rapidité à laquelle les usagers répondent à un événement (peu importe où il se déroule dans le monde). Lorsqu'un événement survient, par exemple une soirée électorale, un match de soccer, une catastrophe naturelle, le chercheur désirent l'analyser via les données des

---

<sup>5</sup> Les auteurs (Williams et al. 2016) font référence aux données produites par les médias sociaux, mais ces caractéristiques peuvent être aussi attribuées à d'autres données venant du Web.

<sup>6</sup> À propos de la sélection des données, les chercheurs doivent être en mesure de départager les données pertinentes du *bruit*, c'est-à-dire « des informations inutiles et non pertinentes dans un ensemble de données » (Waldherr et al. 2017, 427). Par exemple, pour étudier les discours sur le Web, un nombre croissant de chercheurs ont recours à des logiciels automatisés qui « aspire » (Gallant, Labrecque, Latzo-Toth et Pastinelli, à paraître) des données; toutefois, certaines de celles-ci sont inutiles, notamment celles liées à publicités affichées sur des pages Web.

médias sociaux doit commencer sa collecte sans tarder, car la propagation d'information sur diverses plateformes Internet s'effectue rapidement; il est facile de perdre le contrôle et de s'égarer dans le « *messy web* » (Postil et Pink 2012). Pour remédier à ce type d'enjeu méthodologique, il existe des interfaces de programmation (*API*) permettant la collecte de données automatique par ordinateur sans que le chercheur ait à recueillir directement les informations sur chacune des sources Web qu'il investit.

- La *véracité* se rapporte à la précision, la fiabilité et la qualité des données. Les données récoltées via les médias sociaux sont parfois incomplètes. Par exemple, les données démographiques peuvent être absentes ou fausses, dont l'âge et le sexe sur Facebook. Pour pallier cette lacune, il existe des *demographic proxies* qui permettent parfois de mettre la main sur ce genre d'informations.

- La *vertu* désigne le côté éthique de la collecte de données en ligne. Encore plusieurs codes d'éthique en sciences sociales ne tiennent pas compte des enjeux éthiques spécifiques liés à la recherche sur Internet et ne sont pas adaptés aux particularités de ce type de contexte. Par exemple, plusieurs auteurs (boyd et Crawford 2011; Latzko-Toth et Proulx 2013, entre autres) s'entendent pour dire qu'« accessible » ne veut pas dire « public », et « accessible » n'est pas non plus synonyme de « éthique ». Par exemple, ce n'est pas parce que des informations sur un profil Facebook « public » sont justement « publiques », donc accessibles à tous, qu'un chercheur peut les utiliser sans se préoccuper de protéger l'anonymat de l'individu, prétextant que les données sont « publiques » et « accessibles ». Des mesures doivent être prises dans la collecte des données en ligne afin de protéger les personnes observées; toutefois d'importants obstacles peuvent parfois rendre complexe le travail des chercheurs. À titre d'exemple, la plateforme Twitter n'autorise pas de présenter un *tweet* sans le nom d'utilisateur : « General ethical principles such as participant anonymity are at odds with the legal terms and conditions of data use for some platforms. This, in turn, has implications for protecting participants from harm when presenting data that may be incendiary (such as tweets containing hate speech) » (McCay-Peet et Quan-Haase 2017, 6).

- Enfin, la *valeur* peut être définie comme étant la valeur ajoutée par des données collectées sur le Web. Ce « V » fait référence aux données ayant une valeur pour créer de nouvelles connaissances; des données qui contiennent des informations précieuses (Mandava et al. 2017). Il s'agit donc pour le chercheur de juger de la pertinence ou non de tenir compte de données virtuelles pour la compréhension du phénomène qu'il souhaite mettre en lumière.

Ce classement en « 6V » est utile pour caractériser une méthode d'enquête en ligne et pour orienter nos choix et nos besoins méthodologiques. Dans le cas de ce projet, il a constitué un instrument d'analyse réflexive de mon travail. Comme nous le verrons à la fin de ce chapitre, après avoir recueilli une partie du matériel qui allait constituer le corpus de mon projet, ces « 6V » m'ont permis de jeter un regard critique sur ma méthode.

### 2.2.2 Quelques exemples de méthodes

En réponse aux défis susmentionnés, plusieurs outils et méthodes ont été créés et élaborés dans diverses disciplines, autant pour les études qualitatives que quantitatives. En effet, des chercheurs ont adapté les méthodes des sciences sociales aux formes du numérique, par exemple, en développant l'ethnographie virtuelle de différentes façons (Hine 2000, Boellstorff 2009, Kozinets 2015). Ainsi, plutôt que de se distancer entièrement des méthodes normalement appliquées au contexte non virtuel, certains auteurs (Pastinelli 2011; Boellstorff 2009, entre autres) soutiennent que les chercheurs du Web peuvent les ajuster à la nature technologique unique de l'Internet.

En études qualitatives, un phénomène social sur Internet peut notamment être étudié par l'intermédiaire de méthodes classiques, dont l'analyse du langage, du discours de la fouille d'opinion (*opinion mapping*), la sociologie visuelle, ou des méthodes spécifiques au contexte virtuel, notamment l'analyse des traces, la visite commentée et la netnographie. En études quantitatives, des études utilisent les méthodes d'analyse géospatiale, factorielle ou prédictive, les métriques, la cartographie du Web, etc. À cela s'ajoute une panoplie d'outils créés pour analyser ou recueillir du matériel en ligne, dont les robots d'indexations, ces logiciels explorant automatiquement le Web et ayant pour fonction de détecter les pages Web, d'en extraire et d'en analyser le contenu (pages Web, images, vidéos, documents Word, PDF ou PostScript, etc.), afin de permettre à un moteur de recherche de les indexer (OQLF 2018). En effet, le nombre croissant d'interfaces Web et leur évolution favorisent la création d'outils permettant la collecte de données plus nombreuses et plus rapidement.

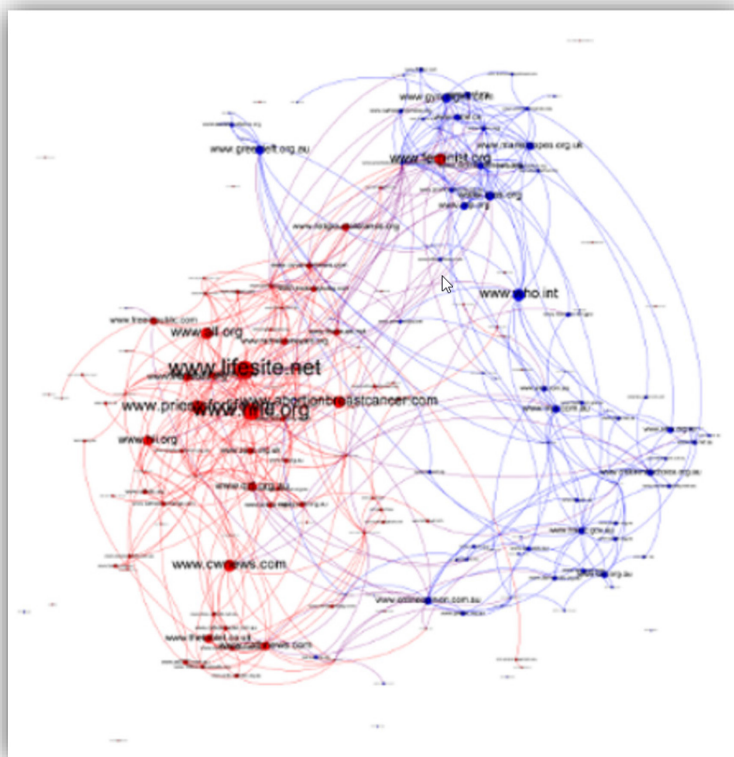
En effet, la disponibilité croissante des traces numériques et des données massives, qui constitue un défi en termes de *volume* des « 6V », favorise également une nouvelle forme de sciences sociales informatiques, qui repose sur la manipulation assistée par ordinateur d'énormes quantités de données (Lazer et al. 2009). Par exemple, l'exploration de texte est reprise dans de nombreux domaines, tels que la scientométrie (Heilig et Voß 2014) et la cartographie de la controverse,

grâce à laquelle l'analyse de texte permet de suivre et de visualiser les alignements et les oppositions dans les discours des acteurs (Venturini 2010).

Un même phénomène social en ligne peut être analysé par l'intermédiaire de ces diverses méthodes. À titre d'exemple, utilisons le phénomène de la participation politique en ligne pour illustrer ces possibilités.

- Afin d'en connaître davantage les usages des médias sociaux, les pratiques informationnelles, l'engagement et la politisation des jeunes québécois dans le contexte de la grève étudiante de 2012, Nicole Gallant, Latzko-Toth et Madeleine Pastinelli, ont mené une enquête qualitative sur la circulation de l'information via Facebook (2015). Pour documenter cette problématique, ils ont adopté une approche hybride qui s'appuie sur une série d'entrevues qualitatives approfondies, combinés à la « visite commentée » des traces d'activité archivées dans leur historique Facebook (Latzko-Toth, Pastinelli et Gallant 2017; Gallant, Labrecque, Latzko-Toth et Pastinelli, à paraître).
- Un peu dans la même veine, Frank Babeau (2014) se penche quant à la lui sur la participation politique des citoyens « ordinaires » sur Internet en mobilisant la plateforme YouTube comme lieu d'observation. L'observation de l'historique de consultation de vidéos YouTube, des « J'aime » et des commentaires des participants et la réalisation d'un entretien en personne lui permet de documenter notamment « le sens des pratiques et la centralité de YouTube qui fait figure de place publique en ligne » (Babeau 2014, 150).
- Dans un tout autre type d'enquête, Axel Bruns (2007) a documenté les débats politiques liés au cas de l'emprisonnement d'un Australien à Guantanamo par l'entremise de l'outil *Issue Crawler* pour analyser les interconnexions de blogues personnels. Cet outil informatique construit des cartes et des graphiques qui permettent, entre autres, de localiser la source géographique des blogues et les connexions entre ceux-ci. Ses recherches ont pu démontrer, par exemple, qu'il y a peu de couverture de ce cas par des blogueurs en dehors de l'Australie et que les blogueurs et les médias traditionnels interagissent peu entre eux.
- Pour comprendre l'évolution du débat en ligne sur l'avortement en Australie, Robert Ackland et Ann Evans (2017) ont réalisé une analyse de réseaux d'hyperliens (*Hyperlink network analysis*) et une analyse de contenu de texte (*Text content analysis*). L'analyse de réseaux d'hyperliens implique la construction d'un réseau où les nœuds sont des sites Web et les connexions entre les nœuds sont des hyperliens. À l'aide de Google et du logiciel VOSON qui

intègre un *Web crawler* (robot d'indexation), ils ont pu compiler les hyperliens et les sites Web et créer une cartographie des connexions entre les organisations ou les groupes impliqués dans le débat sur l'avortement (Ackland et Evans 2017). La figure 2.1 est un exemple d'une cartographie produite dans le cadre de cette recherche. Elle illustre les sites Web les plus consultés et les connexions entre sites Web « pro-vie » (rouge) et « pro-choix » (bleu).



**Figure 2.1 : Réseau de liens hypertextes lors du débat sur l'avortement en Australie en 2005**

Source : Ackland et Evans 2017 (Accessible en ligne:

[https://www.jstor.org/stable/j.ctt1mtz55k.14?seq=16#metadata\\_info\\_tab\\_contents](https://www.jstor.org/stable/j.ctt1mtz55k.14?seq=16#metadata_info_tab_contents))

Ces quelques exemples de méthodes qualitatives et quantitatives de collecte et d'analyse de données permettent de mettre en lumière différentes facettes de l'engagement politique en ligne. Ces méthodes d'enquête en ligne peuvent être assez récentes en raison de l'avancement technologique, tandis que d'autres, comme nous le verrons dans les prochaines lignes, tirent leur origine d'un contexte moins récent.



### 2.2.2.1 Les ethnographies en ligne

Les ethnographies en ligne se composent d'un ensemble de méthodes utilisées par les chercheurs des sciences sociales, notamment en sociologie et en anthropologie, pour étudier des phénomènes sociaux en ligne. Façonnées par les chercheurs des sciences sociales depuis déjà quelques décennies, les approches issues de l'ethnographie constituent un bagage intéressant en termes de principes, de regards et d'orientations pour celui ou celle qui désire comprendre un phénomène social en ligne. Ce bagage ethnographique du Web m'a permis d'orienter la collecte et l'analyse des données de mon projet.

Plusieurs travaux qui abordent un phénomène social en ligne (exclusivement, ou également en présentiel) adoptent des méthodes classiques des sciences sociales. Or, devant la nouveauté des pratiques et des interactions en ligne des individus, les méthodes de recherche qualitative classique, dont l'ethnographie, ont vite montré leurs limites. L'ethnographie est une de ces méthodes ayant été enrichie, reconstruite, réorganisée de diverses façons afin de l'adapter au contexte virtuel. Il existe plusieurs façons de qualifier l'ethnographie : une méthode, une pratique, une approche, un ensemble de méthodes, par exemple. Je considère l'ethnographie ici davantage comme un ensemble de méthodes que nous pouvons définir comme

a research method located in the practice of both sociologists and anthropologists, and which should be regarded as the product of a cocktail of methodologies that share the assumption that personal engagement with the subject is the key to understanding a particular culture or social setting. Participant observation is the most common component of this cocktail, but interviews, conversational and discourse analysis, documentary analysis, film and photography, life histories all have their place in the ethnographer's repertoire. Description resides at the core of ethnography, and however that description is constructed it is the intense meaning of social life from the everyday perspective of groups members that is sought (Hobbs 2006,101).

Selon cette définition, l'ethnographie se caractérise notamment par l'intensité de la relation entre le chercheur et le terrain, et plus particulièrement la relation entre le chercheur et ses informateurs (Hobbs 2016).

Cette méthode a rapidement été adoptée et/ou adaptée par les chercheurs en sciences sociales s'intéressant à Internet, qui la nomment *digital ethnography* (Pink et al. 2016), *netnography*

(Kozinet 2010), *ethnography of virtual world*, (Boellstorff 2008), *virtual ethnography* (Hine 2000), ethnographie virtuelle (Dumez 2008), ethnographie sur Internet (Berry 2012) ou enquête ethnographique en ligne (Azizi 2012). Depuis la dernière décennie, une littérature croissante consacrée à la pratique de l'ethnographie virtuelle (Beaulieu 2004; Beaulieu et Simakova 2006; Boellstorff 2008; Burrell 2009; Hine 2000, 2008; Kozinets 2010; Ardevol 2012; Pink 2012; Postill 2010) « se développe parallèlement d'un corpus d'études sur Internet, les médias sociaux et les pratiques de/sur ceux-ci » (Juris 2012; Marwick et Boyd 2011; Miller 2011; Postill 2012 dans Postill et Pink 2012, 2, traduction libre). Selon Postill et Pink, les implications du passage au Web participatif et de la croissance rapide des plateformes, des applications, des pratiques et des activités des individus sur les médias sociaux pour les ethnographes du virtuel sont triples : 1) ils créent de nouveaux espaces pour le travail ethnographique sur le terrain, 2) ils favorisent de nouveaux types de pratiques ethnographiques et 3) ils favorisent la réalisation de travaux qui amènent des points de vue critiques sur les cadres théoriques qui dominent les études sur le Web, ce qui permet de repenser méthodologiquement la recherche sur Internet (Postill et Pink 2012, 2). Comme vu précédemment, Internet n'est pas un monde parallèle au nôtre; toutefois, l'étude d'univers numériques nécessite tout de même une attention conceptuelle et méthodologique particulière. En effet, il ne suffit pas de simplement ajouter le mot « virtuel » ou « en ligne » à « ethnographie » pour considérer faire une ethnographie d'un phénomène social en ligne; il faut également tenir compte des singularités du contexte virtuel, principalement la nature diversifiée des données numériques et les défis (dont les « 6V ») que ces données entraînent.

Ayant comme objectif de documenter des sites Internet et l'usage qu'en font les jeunes en matière d'insertion en emploi – et non pas de faire le portrait d'une communauté ou encore esquisser l'ensemble des usages d'une plateforme quelconque –, il n'a pas été nécessaire de mener ce type d'enquête ethnographique qui aurait nécessité temps et ressources que ce qui serait approprié pour un stage de 2<sup>e</sup> cycle. Nous verrons dans les prochaines lignes que j'ai plutôt procédé à une analyse documentaire des sites Web.

## 2.3 Méthodologie du projet de stage

Dans le cadre du projet de recherche sur les pratiques informationnelles mené par Nicole Gallant pour le MTESS, 30 jeunes ont été rencontrés<sup>7</sup>. Le projet était structuré en deux volets qualitatifs. D'une part, des collègues étudiants et moi-même avons effectué à titre d'assistante/stagiaire de recherche des entretiens eux-mêmes constitués de deux parties. La première partie s'apparente à une entrevue semi-dirigée où nous abordions les pratiques informationnelles des jeunes autant en ligne que hors ligne. Déjà dans cette première partie, des informations émergeaient concernant des sites Web et les façons dont les participants les utilisaient, par exemple lorsque nous demandions aux participants « est-ce qu'il y a des sources (des organisations, des personnes, des sites Web ou d'autres outils) que vous considérez particulièrement importantes pour avoir de l'information concernant votre cheminement en formation et en emploi (pour choisir des formations, trouver de l'emploi, pour vous maintenir en emploi)? ». Cette première partie des entretiens permettait donc de dresser un inventaire des sources en ligne consultées à des fins informationnelles au cours du processus d'insertion en emploi.

La deuxième partie des entretiens consistait en une « visite commentée » de sites Internet. Ce type d'entretien s'inspire d'une démarche méthodologique innovante développée par Gallant, Latzko-Toth et Pastinelli pour l'étude de l'utilisation de Facebook pendant le Printemps érable (Gallant et al. 2015), mais également mobilisée de manière indépendante par d'autres auteurs (*traces interview*; Dubois et Ford 2015). Cette deuxième partie de l'entrevue se réalisait face à un ordinateur auquel nous laissions le contrôle aux participants. Cette portion des entretiens se réalisait en continuant l'enregistrement audio débuté lors de l'entretien semi-dirigé, mais en y adjoignant une capture dynamique de l'écran d'ordinateur, grâce au logiciel Camtasia. Nous demandions aux participants de nous montrer les sites Internet qu'ils utilisaient le plus souvent dans leur recherche d'emploi et de commenter ces sites. Plus précisément, nous interrogeons les participants sur leurs pratiques habituelles sur les sites (« Montrez-moi ce que vous faites en arrivant sur ce site »), les fréquences de connexion (« Venez-vous souvent sur ce site? »), les changements constatés sur les sites (« Depuis que vous utilisez ce site, a-t-il beaucoup changé? Comment était-il avant? Il était mieux ou pire? ), leurs avis sur le contenu et la forme, et les forces

---

<sup>7</sup> En fait, 18 immigrants adultes ont aussi été rencontrés dans ce projet : comme mentionné plus haut, ce projet de stage se concentre particulièrement sur les jeunes et je tiendrai compte des immigrants adultes seulement de façon comparative dans le chapitre sur les résultats.

et faiblesses des sites (« Qu'est-ce que vous pensez de l'information que vous trouvez sur ce site? Quelle est votre appréciation de l'information qui circule? De manière générale, qu'est-ce que vous pensez de ce site? »). Nous visitons ainsi de cette manière tous les sites Internet qui avaient été mentionnés lors de la première partie de l'entrevue. Ensuite, nous visitons certains sites que nous désirions documenter (Facebook, IMT en ligne, Placement en ligne, Info-route FPT.org), et ce, même s'ils n'avaient pas été mentionnés en entretien et même si les participants ne possédaient pas de compte sur ces sites ou ne les connaissaient pas. Ainsi, cette seconde phase des entretiens permettait d'obtenir l'impression des répondants sur ces sources et de documenter de manière plus précise la façon dont elles étaient utilisées (ou non).

Après chaque entretien réalisé, nous remplissions une fiche synthèse qui résumait les principaux points discutés. Cette synthèse incluait la liste des sites Internet mentionnés et l'utilisation qui en était faite.

Sur la base de ces renseignements, j'ai réalisé le deuxième volet qualitatif du projet, à savoir une observation documentaire des sites Web. C'est cette partie de la recherche qui constituait mon projet de stage. Le matériel ayant servi à cette observation documentaire était composé de la documentation des sites Web (voir le tableau 1), le contenu relatif à ces sites tirés des entretiens, les enregistrements vidéos des « visites commentées » et les fiches synthèses. Ce travail est décrit en détail ci-dessous.

### 2.3.1 Documentation des sites Internet et des usages

Ma première tâche a été de lire les fiches synthèses des entrevues et ensuite visionner les enregistrements vidéos des volets en ligne afin de compiler les sites Internet mentionnés. Je visitais chacun de ces sites Internet de manière indépendante de l'enregistrement vidéo afin d'en parcourir plus exhaustivement les différentes sections. Pour chacun des sites Web, je me suis posé les questions « qui », « quoi », « comment » et « pourquoi »? : *qui* administre ce site et *qui* l'utilise ou le consulte; sur *quoi* portent les contenus consultés, partagés ou discutés; *comment* chaque site est-il construit; et *pourquoi* est-il utilisé par les participants?

En repérant les principales caractéristiques de chaque site, je me suis inspirée des catégories d'information du tableau ci-dessous de Jouët et Le Caroff (2013) pour analyser les sites Internet.

**Tableau 2.1 : Grille d'observation du dispositif technique selon Jouët et Le Caroff**

|                                        | TECHNIQUE                                                                                 | SOCIAL                                                        |
|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| Architecture et fonctionnement du site |                                                                                           |                                                               |
| <b>Ligne éditoriale</b>                | <i>Morphologie du site</i>                                                                | <i>Captation de l'attention</i>                               |
|                                        | Mise en page, charte graphique                                                            | Attractivité                                                  |
|                                        | Contenu                                                                                   | Public                                                        |
|                                        | Rubriques, hiérarchie, format, ton                                                        | Préqualification                                              |
| <b>Gestion du site</b>                 | Modération                                                                                | Tactiques de visibilité                                       |
|                                        | Indicateurs : Nb de « lus », « réactions », de partages, de suivis (favoris, abonnements) | Autoévaluation<br>Autopromotion des contributions             |
|                                        | Outils de visibilité                                                                      | Stratégies personnelles d'audience                            |
| Participation                          |                                                                                           |                                                               |
| <b>Contributions</b>                   | <i>Outils de participation</i>                                                            | <i>Formes de contributions</i>                                |
|                                        | Posts                                                                                     | Auto-publications                                             |
|                                        | Comments                                                                                  | Réactions                                                     |
|                                        | Like de contenus                                                                          | Approbations                                                  |
| <b>Personnalisation</b>                | Signature (pseudonymes, patronymes...)                                                    | Choix de l'identité numérique                                 |
|                                        | Pages personnelles, photos, avatars, ...                                                  | Présentation de soi, arbitrage de visibilité de la vie privée |
| Lien social                            |                                                                                           |                                                               |
| <b>Discussion</b>                      | Outils de discussion                                                                      | Formes d'échanges                                             |
|                                        | Réactions, chaînes de <i>comments</i>                                                     | Fils de discussion                                            |
|                                        | Messageries personnelles                                                                  | Échanges privés internes au site                              |
| <b>Partage</b>                         | Outils de partage                                                                         | Modalités de circulation                                      |
|                                        | Mails                                                                                     | Partage interpersonnel                                        |
|                                        | Facebook, Google+, Twitter                                                                | Affichage et réseaux interpersonnels                          |
|                                        | Flux RSS                                                                                  | Diffusion                                                     |

Source : Jouët et Le Caroff 2013 (tableau reproduit par l'auteure)

La première partie du tableau, soit *architecture et fonctionnement du site* comprenant les sections *ligne éditoriale* et *gestion du site*, et la première colonne, à savoir *technique*, ont été davantage utiles dans le cas de mon travail. Par exemple, *mise en page* et *audience* ont été employées dans mes propres analyses. Comme nous le verrons dans la section sur les résultats de ce projet, peu de sites Web dit « participatif » (blogues ou forums) ont été mentionnés par les participants, rendant donc les sections *participation* et *lien social* ainsi que la colonne *social* moins pertinentes pour mes analyses. Je me suis toutefois inspirée de quelques catégories de ces sections, dont *échanges privés internes au site* et *diffusion* pour les sites Internet de réseautage et les médias sociaux mentionnés par les participants.

Au fur et à mesure que je compilais des sites, je repérais des catégories d'information pouvant qualifier ces sites Web selon une forme d'analyse inductive souvent qualifiée d'« analyse émergente ». Plus je repérais de sites Web dans le matériel tiré des entretiens et des synthèses, plus les catégories d'analyses se multipliaient et/ou se précisaient : le type de site, de modérateur, de population ciblée, d'information, d'accessibilité, d'apparence, etc. Cela m'a permis de construire itérativement un gabarit de fiches descriptives des sites, dont la forme finale est présentée dans le tableau 2.2.

C'est peu de temps après les premiers entretiens que j'ai commencé à ainsi documenter les différents types d'usages des sites Web par les participants (section « Utilisation (détails) » de la fiche). J'organisais les informations dans les fiches synthèses, mais surtout dans les enregistrements vidéos des « visites commentées » (présentation, source/origine du site, utilisation, description et fonctionnement et usages).

**Tableau 2.2 : Exemple de fiche pour le site Web Placement en ligne**

|                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Présentation</b>                          | <p>Le site <b>Placement en ligne</b> (<b>Emploi Québec</b>) est un site gouvernemental spécialisé dans l'emploi.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Source / origine du site</b>              | <p>Fondé en 2001, le site est géré par Emploi-Québec, ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Il a pour but de « de contribuer à développer l'emploi et la main-d'œuvre ainsi qu'à lutter contre le chômage, l'exclusion et la pauvreté dans une perspective de développement économique et social. Il gère de façon unifiée les services publics d'emplois et les services de solidarité sociale. L'intervention d'Emploi-Québec s'inscrit dans la perspective selon laquelle le travail est le premier moyen de réduire la pauvreté et d'assurer l'autonomie financière ainsi que l'insertion sociale des personnes aptes au travail. Emploi-Québec estime que la participation au marché du travail du plus grand nombre de ces personnes s'avère essentielle pour permettre au Québec de relever avec succès le défi que posent la faible croissance et le vieillissement de la population à l'égard du développement économique et, par conséquent, du niveau de vie des Québécoises et des Québécois. »</p> |
| <b>Utilisation (intro)</b>                   | <p>Utilisé par : AI7mh, AI2qh, AI3qh, AI8qh, AI9mf, AI1qh, AI11mf, AI12sf, AI13qh, AI14sf, AI15sf, AI18qf, JI5qf, JI2qh, JI4qf, JI6qf, JI8mh, JI9mf, JI11mh, JI13sh, JI15sf, JI17sf, JN1qh, JN2qh, JN4qf, JN6qf, JN7mh, JN8mh, JN9mf, JN10mf, JN11mf, JN12sh, JN13sh, JN14sf, JN15sf, JN16sh, JN17sf<br/>→ 17 immigrants (10 adultes et 7 jeunes) et 14 jeunes natifs</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Description et fonctionnement du site</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Type de site</b> : gouvernemental</li> <li>• <b>Modérateur</b>: Emploi-Québec (MTESS)</li> <li>• <b>Population ciblée</b> : individu en recherche d'emploi</li> <li>• <b>Étendue géographique</b> : province du Québec</li> <li>• <b>Type d'information</b> : formelle</li> <li>• <b>Accessibilité</b> : public et privé</li> <li>• <b>Moteur de recherche</b> : oui</li> <li>• <b>Apparence</b> : simple/accessible</li> <li>• <b>Langage/ton</b> : simple/accessible</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Utilisation (détails)</b>                 | <p><b>Immigrant</b> : pour connaître l'emploi et le marché du travail au Québec (AI2qh, AI11mf)<br/> <b>Pour chercher de l'emploi spécifiquement dans son domaine/spécialisation</b> (AI9mf, AI1qh, AI13qh, JI5qf, JI9mf, JI6qf, JN4qf, JN6qf, JN11mf, JN16sh, JN8mh)<br/> <b>Pour trouver de petits emplois rapidement</b> : JI11mh, JN9mf, JN10mf, JN7mh<br/> <b>Pour trouver des emplois étudiants</b> : JI13sh<br/> <b>Utilisation indirecte</b> (JI17sf [via le site de sa faculté qui envoi des offres], JN15sf [guichet de l'emploi])</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

À mesure que nous réalisons des entretiens et des fiches synthèses, j'insérerais les nouveaux sites Internet dans le tableau transversal et j'inscrivais le code du participant et les raisons de l'utilisation de ce site (voir Tableau 2.3). En y adjoignant le code du participant, je conservais des traces des participants; cela me donnait la chance de me référer aux entretiens si je désirais des précisions sur l'usage d'un site Web ou sur le profil du participant.

**Tableau 2.3 : Usages par site Web**

|                                 |        |                                                                                                                             |
|---------------------------------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Jobboom (14)<br>6AI, 4JI, 4JN   | AI9mf  | Alerte venant de son courriel                                                                                               |
|                                 | AI1qh  | Utilise principalement les sources d'information en ligne pour trouver de l'information sur l'emploi ou trouver de l'emploi |
|                                 | AI16mf | Trouver pleins de petites jobs, pas spécifiques à son domaine                                                               |
|                                 | AI5qf  | Alerte venant de son courriel                                                                                               |
| Jobillico (14)<br>6AI, 3JI, 5JN | AI9mf  | Chercher des entreprises, « je ne connais pas les noms des entreprises »                                                    |

Mentionnons que la documentation des sites Web et des usages s'est faite de façon itérative, c'est-à-dire par des allers-retours dans le matériel : les fiches descriptives des sites, les fiches synthèses des entretiens et parfois les transcriptions complètes. En effet, les entretiens ayant été effectués du mois de juin au mois de novembre, du nouveau matériel m'amenait parfois à devoir repenser mes catégories de sites Internet et ma classification des usages ce qui m'obligeait à revenir sur les premiers sites analysés.

### 2.3.2 Création d'une typologie

Vers la fin de l'été, nous en sommes arrivés à un point où les mêmes sites Internet revenaient relativement souvent dans les entretiens; nous avons en quelque sorte atteint la saturation (Savoie-Zajc 2012). À ce moment, les catégories d'informations et les fiches descriptives des sites Web m'ont permis de repérer de grandes catégories de sites Internet et j'ai pu ainsi construire une typologie de ces sites. J'avais dès le départ une idée des types de sites Internet en matière d'insertion en emploi qui émergeraient des entretiens, dont ceux de type gouvernemental, mais ce travail a permis de les confirmer et d'en raffiner la classification. J'en suis donc arrivée à cette typologie :

- **Les sites Internet formels**
  - Spécialisé dans l'emploi
    - Gouvernemental
    - Sites privés de recrutement
  - Non spécialisés dans l'emploi
    - Établissements scolaires et de formation
    - Villes et organismes communautaires
- **Les sites Internet informels**
  - Spécialisés dans l'emploi
    - Sites de réseautage
  - Non spécialisés dans l'emploi
    - Média social
    - Site de petite annonce



**Tableau 2.4 : Usages de sites Web selon la typologie**

| Sites Internet formels                                          |        |                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Spécialisés dans l'emploi                                       |        |                                                                                                                                                                                                                                    |
| Emploi-Québec/placement en ligne (37)<br><br>[12Al, 10Jl, 15JN] | Al2qh  | Pour chercher de l'emploi. Al2qh a commencé à regarder ce site 4-5 mois avant de partir pour voir les emplois, voir comment ça fonctionne au Québec                                                                                |
|                                                                 | Al8qh  | Pour chercher de l'emploi dans son domaine, mais l'utilise très peu                                                                                                                                                                |
|                                                                 | Al6qf  | Info sur le marché du travail en pharmacie                                                                                                                                                                                         |
|                                                                 | Al1qh  | Pour chercher de l'emploi dans son domaine                                                                                                                                                                                         |
|                                                                 | Al11mf | Elle apprécie que ce soit une source fiable                                                                                                                                                                                        |
|                                                                 | Al14sf | L'interviewé parlait du site d'Emploi-Québec qu'elle décrivait de non conviviale puisque l'accès au mode de recherche était difficile, le visuel n'était pas attrayant et puis les offres d'emplois étaient rarement intéressantes |
|                                                                 | Jl2qh  | Pour chercher de l'emploi dans son domaine. Il a également consulté les sections informatives, il trouve que l'information est bien structurée, « surtout quand on vient de l'étranger »                                           |
|                                                                 | Al9mf  | Alerte venant de son courriel                                                                                                                                                                                                      |

J'ai ensuite rassemblé ces informations en les transposant dans un autre tableau me permettant de compiler les usages de tous les sites Internet par catégorie de typologie. De cette manière, comme présenté au tableau 4, il m'était possible de voir les principaux types d'usage des grandes catégories de sites de ta typologie.

Pour pousser plus loin l'analyse de l'usage des sites Internet, j'ai trouvé pertinent de créer un autre tableau, lequel me permet de jeter un regard analytique différent sur les pratiques informationnelles en ligne en matière d'emploi des jeunes (voir Annexe 2). En effet, les renseignements fournis lors des entretiens semi-dirigés me donnaient l'occasion d'ajouter des variables qui permettent d'associer les usages à certains types de profils d'usages, notamment en ce qui a trait à la catégorie de participant (jeunes natifs, jeunes immigrants ou immigrants adultes) et au niveau de scolarité.

Comme nous le verrons dans la partie faisant état des résultats de ce projet, ce croisement d'informations a permis de dévoiler des inégalités socioéconomiques dans les pratiques numériques des jeunes en matière d'accès à l'information sur l'emploi, confirment des phénomènes observés dans la littérature sur d'autres domaines d'activité.

Ayant en main ce corpus de données classé dans des tableaux et des fiches, j'ai pu, à la toute fin de mon stage, rédiger la section sur les sites Internet dans le rapport remis au MTESS.

### 2.3.3 L'observation documentaire des sites Web au regard des « 6V »

Nous avons vu qu'il existe des défis particuliers liés aux données de la recherche en contexte numérique; ces défis peuvent se résumer aux « 6V » mentionnés plus haut, à savoir *volume*,

*variété, vélocité, véracité, vertu et valeur*. Bien que ces défis concernent davantage les données tirées des médias sociaux tels que Facebook et Twitter, cette typologie a permis de prendre du recul quant à ma façon de récolter et d'analyser mes données. Reprenons ces « 6V » un à un dans le contexte de ce projet de stage.

Bien que le projet rassemble des témoignages de quelque 30 participants, le *volume* de données à analyser n'a pas été un défi considérable en comparaison avec la pléthore d'informations et de sites qui foisonnent sur Internet. Le corpus de données sont les sites Internet et les usages mentionnés par les participants lors des entretiens semi-dirigés et du volet « visite commentée », ce qui constitue ainsi une liste fermée et non pas inépuisable. Le contenu est donc fixe et situé, c'est-à-dire qu'il ne change pas et que j'y ai accès en tout temps. Dans ce projet, contrairement à une recherche où l'on récolte exclusivement du matériel via les médias sociaux par exemple, je n'avais pas à suivre pendant une période de temps les traces des utilisations des participants sur des sites Web. Ceci dit, il aurait été possible d'accumuler et d'analyser beaucoup plus de données en observant pendant quelques semaines le fil d'actualité Facebook des participants. Toutefois, la visée de ce projet de stage, soit tracer un portrait des sites Internet consultés par les jeunes pour la recherche d'emploi et chercher à savoir comment et pour quelles raisons ils utilisent ces sites Web, ne m'orientait pas dans cette direction puisque les entretiens suffisaient à obtenir l'information souhaitée, sans qu'il soit utile d'observer de faibles fluctuations dans les usages sur une période qui se serait avérée restreinte par rapport à l'historique du parcours de vie abordé en entretien. Le défi en termes de quantité de données a principalement été de ramasser assez d'informations sur les sites Web pour être en mesure de comprendre et de contextualiser les utilisations de ces sites par les répondants.

En ce qui concerne la *variété* du type de contenu, mon corpus est presque exclusivement constitué de texte. En effet, la documentation des sites Internet s'est principalement effectuée par la lecture du texte présent sur ces sites. Pour ce qui est des usages, la lecture des synthèses m'a permis de repérer une bonne partie des sites Web. Mis à part le contenu textuel, j'ai aussi retracé certains usages et j'ai raffiné ma compréhension de ceux-ci par le visionnement des vidéos des « visites commentées » des entretiens. Contrairement aux données collectées sur les sites Internet, ce contenu a été « provoqué », c'est-à-dire qu'il n'existait pas de prime abord et il a été conçu dans le cadre de la recherche. Ce matériel audiovisuel ne nécessite toutefois pas de méthode particulière : j'ai simplement procédé tout comme le contenu textuel en compilant les informations dans des tableaux et des fiches. En effet, la problématique et les objectifs du projet n'appelaient pas à une analyse visuelle de ce matériel.

Les données collectées dans ce projet ne m'amènent pas à tenir compte de la *vélocité*, à savoir la vitesse de la production des données, car mes données sont statiques et facilement repérables. Je n'ai pas eu à observer le déroulement d'un phénomène dans le temps, mais plutôt la situation actuelle des pratiques informationnelles numériques des participants. Ceci dit, la « fragilité » (Domenget 2013) des sites dans le temps était abordée en entretien, par une question sur les éventuelles transformations observées par les participants eux-mêmes.

J'ai eu l'occasion de travailler avec des entretiens qui contenaient diverses informations sur les répondants, dont leur sexe, leur âge, leurs occupations, leur situation socioéconomique, leur scolarité, et ainsi de suite. La *véracité* des données affichées en ligne n'est donc pas un enjeu majeur dans ce projet de stage. De plus, le fait d'avoir interrogé *in situ* les participants sur leurs pratiques informationnelles lors de la « visite commentée » a permis d'obtenir des données réflexives sur les usages des sites Web. Cette combinaison d'enquête en ligne et hors ligne renforce la justesse des données.

En ligne ou hors ligne, la recherche doit considérer l'enjeu de la *vertu*. Les particularités du contexte numérique amènent de nouveaux enjeux éthiques, dont le caractère privé ou public des données. Dans le cadre de la partie des entretiens où nous visitons les sites Web en matière d'insertion en emploi utilisés par les participants, nous avons obtenu leur consentement pour l'observation a posteriori de ces sites et, de plus, nous laissons le contrôle de l'ordinateur aux participants. De cette façon, les répondants ont la maîtrise de ce qu'ils acceptent de montrer, tout en évitant qu'ils modifient leur comportement parce qu'ils sont observés. S'il l'avait souhaité, un participant aurait pu interrompre l'entrevue dans le cas où il serait devenu mal à l'aise avec les informations à l'écran. Contrairement à une méthode qui, par capture d'écran, récolte en bloc des traces numériques personnelles, l'exploration sélective, progressive et conjointe des sites Web a permis aux participants d'être pleinement conscients de ce qu'ils partageaient avec les chercheurs, ce qui augmentait la confiance et rend la notion de « consentement éclairé » plus significative (Gallant et al., à paraître). Enfin, comme nous le verrons dans le chapitre suivant sur les résultats, toute information permettant d'identifier une personne, dont celles présentes sur des captures d'écrans de page Facebook, ont été modifiées, éliminées ou biffées lors de la diffusion des résultats.

Enfin, est-ce que les données collectées en ligne permettent une meilleure compréhension des pratiques informationnelles en ligne en matière d'insertion en d'emploi chez les jeunes? C'est cette question que je me suis posée pour juger de la *valeur* des données que j'avais récoltées en

ligne. Il s'agit du dernier enjeu lié au contexte numérique, à savoir mesurer la pertinence de l'utilisation de données en ligne pour mieux comprendre un phénomène social. Nous avons vu qu'avoir accès à un nombre considérable de données numériques ne signifie pas qu'elles doivent toutes être prises en compte. Dans ce projet de stage, je m'en suis tenue à un corpus de données qui correspond à mes objectifs. Sans les données collectées en ligne, dont l'information sur les sites Internet, je n'aurais pas été en mesure de bien comprendre les raisons qui amènent un participant à utiliser un site Internet donné. En ce sens, les données collectées en ligne permettent véritablement d'enrichir l'analyse et constituent en ce sens bel et bien une *valeur* ajoutée.

Soulignons qu'en termes de méthodologie, ce projet se rapproche beaucoup d'une recherche qualitative conventionnelle. En effet, il a été principalement question de réaliser une analyse de contenu de la documentation récoltée. Cette méthode aurait pu également être appliquée à un phénomène se déroulant exclusivement hors ligne. Si je n'ai pas eu à adopter une méthode qui, par exemple, suit les traces numériques des utilisations des participants, c'est principalement en raison des visées de mon projet de stage et, conséquemment, du type de matériel récolté, dont les sites Web mentionnés par les participants. À ce propos, comme nous le verrons dans le prochain chapitre, il s'avère que les sites Internet mentionnés par les répondants sont rarement du type où on peut suivre des « traces ». En somme, c'est ce qui a été mentionné en entretien face à face qui m'a ensuite amenée à aller en ligne et à réaliser une analyse de contenu. Une grille d'analyse, des catégories d'informations, des fiches synthèses et une typologie m'ont permis de documenter les pratiques informationnelles en ligne en matière d'insertion en emploi chez les jeunes québécois et d'en arriver aux résultats qui suivent dans les prochaines pages.

## CHAPITRE 3 : RÉSULTATS : OÙ S'INFORMER SUR L'EMPLOI À L'ÈRE DU NUMÉRIQUE?

Ce chapitre fait état des résultats obtenus dans le cadre de l'analyse documentaire des sites Web consultés par les participants du projet de recherche partenariale plus large sur les pratiques informationnelles en ligne en matière d'insertion en emploi. Comme mentionné plus haut, nous avons rencontré 30 jeunes (natifs ou immigrants) et 18 immigrants de plus de 30 ans. Je présenterai les sites Web et l'utilisation faite de ces sites pour l'ensemble de la population du projet.

Globalement, de nombreux sites Internet ont été mentionnés par les participants : nous en recensons plus d'une centaine. Certains de ces sites sont spécialisés dans un domaine d'emploi et sont consultés par peu d'individus, tandis que d'autres sites sont utilisés par de nombreux participants, et ce, de plusieurs manières. Ce sont ces derniers qui retiendront le plus notre attention dans cette partie et sur lesquels je me concentrerai ici<sup>8</sup>. Dans les prochaines pages, ils seront déclinés selon la typologie présentée plus haut, soit les sites Internet formels ou informels, d'une part, et selon qu'ils soient spécialisés dans l'emploi ou non, d'autre part.

### 3.1 Sites Internet formels

#### 3.1.1 Spécialisés dans l'emploi

##### *3.1.1.1 Emploi-Québec / Placement en ligne*

Le site Internet d'Emploi-Québec est un site gouvernemental bien connu, spécialisé dans l'emploi. Créé en 2001, le site est géré par Emploi-Québec et plus largement par le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Il a pour but « de contribuer à développer l'emploi et la main-d'œuvre ainsi qu'à lutter contre le chômage, l'exclusion et la pauvreté dans une perspective de développement économique et social » (Emploi-Québec 2017). Le site d'Emploi-Québec contient la plateforme Placement en ligne. Celle-ci permet de faire des recherches spécifiques en emploi partout au Québec dans plusieurs secteurs d'activités. En effet, il est possible de chercher

---

<sup>8</sup> Pour les autres sites, voir l'inventaire complet en Annexe 1.

par type d'offre (emplois affichés récemment, emplois étudiants ou stages, ou « toutes les offres »), par région, par groupes d'employeurs et par mots-clés. Le système de postulation fonctionne par création de candidatures : une personne doit se créer un compte et des candidatures (sous-profils) selon son domaine d'emploi (voir Figure 3.1). Elle inclut dans cette candidature diverses informations, dont ses expériences, sa formation et ses préférences en matière d'emploi et de conditions de travail. Les employeurs peuvent consulter ces candidatures et contacter la personne concernée. Il est parfois possible de postuler directement pour une offre d'emploi sur la plateforme, ou encore de contacter directement l'employeur par les coordonnées indiquées sur l'offre d'emploi.

Dossier de :

Vos candidatures

Vos Alertes-Emploi! et vos Alertes-Stage!

Historique des offres postulées en ligne

| N° de la candidature | Appellation d'emploi / Domaine d'emploi                    | État de votre candidature | Début de la publication | Fin de la publication | Consultations employeurs | Options (sélectionnez une des options suivantes, si désiré.)                                                                                          |
|----------------------|------------------------------------------------------------|---------------------------|-------------------------|-----------------------|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| C04731648            | Arts, culture et communications                            | Vérifications en cours    | 2016-12-08              | 2016-12-22            | 0                        | <a href="#">Visualiser</a><br><a href="#">Modifier</a><br><a href="#">Publier</a><br><a href="#">Retirer</a><br><a href="#">Rechercher des offres</a> |
| C04731646            | Sciences sociales, enseignement et administration publique | Vérifications en cours    | 2016-12-08              | 2016-12-22            | 0                        | <a href="#">Visualiser</a><br><a href="#">Modifier</a><br><a href="#">Publier</a><br><a href="#">Retirer</a><br><a href="#">Rechercher des offres</a> |

RECHERCHER DES OFFRES
INSCRIRE UNE NOUVELLE CANDIDATURE
QUITTER

Détail de la candidature : C04731648

Candidature de

Prénom :   
Nom :   
  
Téléphone :   
Autre téléphone :   
Courriel :   
  
Langue de correspondance : français

Domaine d'emploi : Arts, culture et communications

Niveau d'études : Universitaire 2e cycle (Maîtrise)  
Expérience reliée à l'emploi (mois, années) : 7 à 11 mois d'expérience  
Principales fonctions : Test  
Langues connues : langues parlées : français et anglais  
langues écrites : français et anglais  
Salaire demandé : 20,00 \$ - de l'heure  
Type d'emploi : temps plein  
jour

**Figure 3.1 : Candidature sur Placement en ligne**

Source : Placement en ligne

En plus de cette plateforme de recherche d'emploi, le site d'Emploi-Québec contient plusieurs informations sur l'emploi au Québec. La quasi-totalité des jeunes natifs (15 sur 16) de notre échantillon connaît le site et l'utilise, alors que c'est le cas seulement d'un peu plus de la moitié des répondants immigrants (23 sur 32, à peu près également répartis entre les deux tranches d'âge, soit 10 jeunes et 13 immigrants âgés de plus de trente ans). De manière peu surprenante, l'utilisation principale que tous font du site concerne la recherche d'offres d'emploi spécialisé ou non spécialisé.

➤ Emploi spécialisé

Environ le tiers des utilisateurs de ce site (12 sur 38 personnes réparties dans les mêmes proportions dans les trois échantillons du corpus) y ont recours afin de trouver spécifiquement de l'emploi dans leur domaine ou leur spécialisation. Ces personnes ont au moins une formation postsecondaire, et elles tentent de trouver sur cette plateforme des emplois concordant avec les intérêts liés à leur domaine d'étude.

➤ Emploi non spécialisé

○ Comme emploi stable

D'autres personnes, ayant généralement un niveau de scolarité moins élevé, utilisent Placement en ligne plutôt dans l'espoir de trouver des emplois relativement stables, mais non spécialisés. Ces participants portent principalement attention aux conditions de travail (en particulier le salaire) et les exigences du poste (notamment le niveau de scolarité). Pour eux, la proximité géographique de l'emploi est également un critère de sélection.

○ Comme emploi de subsistance

Certains jeunes – tant natifs qu'immigrants – utilisent le site d'Emploi-Québec afin de se trouver de petits emplois dans le but de gagner rapidement un peu d'argent, sans que ce soit nécessairement dans leur domaine de formation. Par exemple, après des recherches infructueuses dans son domaine (le travail social), une répondante dit consulter Placement en ligne pour trouver un emploi de subsistance :

Fait que je regarde, je regardais souvent sur le site d'Emploi-Québec<sup>9</sup>, mais y'avait pas vraiment de postes intéressants, je trouvais, par rapport à mon domaine. Mais là, je commençais à regarder pour des choses ben t'sais... Juste pour subvenir à mes besoins.

De la même manière, un jeune immigrant cherche spécifiquement des emplois étudiants sur cette plateforme. Il utilise à cette fin le critère « Emploi étudiant » du moteur de recherche.

➤ Information générale sur le marché du travail

Dans un autre ordre d'idées, certains participants immigrants ont souligné avoir consulté Placement en ligne avant leur arrivée au Québec, afin d'en connaître davantage sur l'emploi au pays.

Avant d'immigrer, je consultais souvent Emploi-Québec [sic] pour voir à peu près [...] les jobs ici, [pour] consulter quel genre de job qui pourrait m'intéresser. Pour ça, j'avais une certaine idée avant de venir.

Dans la même veine, deux immigrants utilisent aujourd'hui les sections informatives du site d'Emploi-Québec afin de trouver des réponses à leurs interrogations par rapport à différents sujets sur l'emploi. Par exemple, ils consultent les sections concernant le marché du travail québécois. Un de ces immigrants consultait déjà le site avant son arrivée et l'autre, étant arrivé au Québec avec un permis d'études, a commencé à chercher de l'information sur le marché du travail québécois via le site d'Emploi-Québec une fois son stage terminé.

➤ Identification de compagnies ou de potentiels employeurs

Dans un autre type d'usage, une jeune immigrante de notre corpus indique qu'elle utilise Placement en ligne pour identifier des compagnies qui pourraient être potentiellement intéressantes pour sa recherche d'emploi; elle les prend en note et consulte séparément leur site Internet.

En somme, la plateforme Placement en ligne est grandement utilisée par les participants qui toutefois consultent peu le reste du site d'Emploi-Québec. Ainsi, ces utilisateurs y vont principalement pour consulter les offres d'emploi, et sont peu nombreux à y rechercher de l'information plus globale sur la manière de trouver de l'emploi et sur les façons de s'insérer sur

---

<sup>9</sup> Les participants qui disent utiliser « Emploi-Québec » ou « le site d'Emploi-Québec » font référence au site Placement en ligne.



le marché du travail. Leur utilisation du site varie principalement selon le type d'emploi ou d'information recherché, ce qui est surtout tributaire de leur occupation actuelle, mais aussi du niveau de scolarité de la personne, de son type de formation et de la catégorie de participant. Quelques participants – tous des jeunes, tant natifs qu'immigrants – ont souligné qu'ils n'allaient pas directement sur le site de Placement en ligne, mais qu'ils y étaient transférés via d'autres sites Internet. Par exemple, une jeune immigrante dit recevoir des offres d'emploi affichées sur Placement en ligne par le site Internet de sa faculté à l'université. De même, une jeune native dit passer par le Guichet de l'emploi<sup>10</sup> pour accéder aux offres sur Placement en ligne, car elle préfère le mode d'affichage du Guichet.

Ce site serait essentiellement considéré comme une source d'offres d'emploi, c'est-à-dire que sa première utilité informationnelle est de rendre disponible la demande de main-d'œuvre pour la majorité des participants.

#### *3.1.1.2 Sites privés de recrutement*

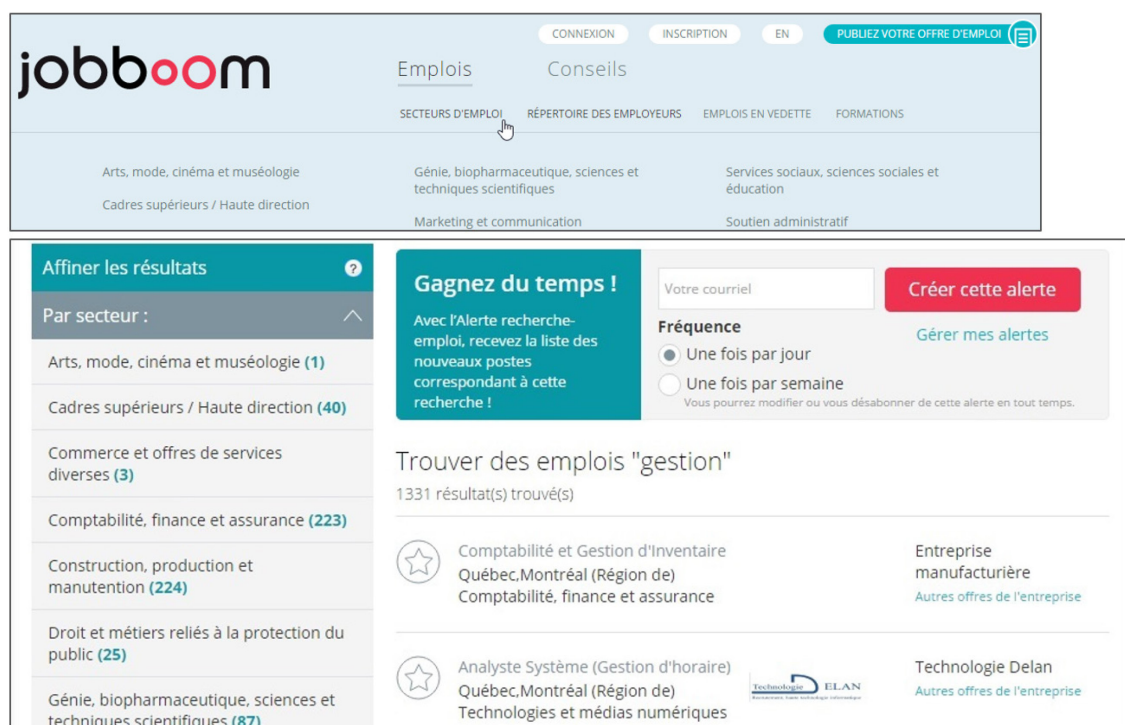
Relativement pour les mêmes raisons que pour Placement en ligne, des participants consultent également des sites Internet de recrutement en emploi (« *job boards* »), qui relèvent d'entreprises privées. Ce n'est toutefois pas le même type de répondants : nous remarquons que ce sont davantage les immigrants âgés de plus de trente ans qui utilisent ce genre de plateformes en matière d'emploi. Les sites Jobboom, Jobillico, Indeed et Monster sont ceux qui ont été le plus mentionnés par les participants. Ces sites Internet partagent le même type de plateforme et d'interface et les fonctionnalités sont très semblables. Ils possèdent tous un moteur de recherche permettant d'effectuer une recherche selon différents critères, notamment le secteur professionnel, la zone géographique et le salaire. Pour l'ensemble de ses sites, il est aussi possible de déposer un curriculum vitae afin que de potentiels employeurs puissent le consulter.

---

<sup>10</sup> Le *Guichet de l'emploi* est un site du Gouvernement du Canada spécialisé dans l'emploi. Il contient des sections informatives sur le marché du travail et sur l'emploi de même qu'un moteur de recherche permettant de chercher des offres d'emplois partout au Canada. Parmi les participants, 5 ou 6 personnes consultent ce site, dont 2 adultes immigrants, 2 jeunes immigrants et 2 jeunes natifs) (dont un qui l'utilise comme intermédiaire pour Emploi-Québec). Ce site est probablement moins consulté par les participants, car il affiche des offres à la grandeur du Canada, alors que tous les participants résident au Québec au moment de l'étude. Étant centré sur le Québec, le site Placement en ligne est alors possiblement considéré comme plus pertinent.

➤ Jobboom

Quatorze (14) participants déclarent utiliser le site Jobboom, dont 6 immigrants de plus de trente ans, 4 jeunes immigrants et 4 jeunes natifs. Jobboom est un média canadien fondé en 1999 spécialisé dans la connaissance du marché du travail. Il affiche en permanence entre 1500 et 2000 offres d'emploi dans 16 secteurs d'activité différents, essentiellement dans la province de Québec, et compte environ 2 millions de membres à ce jour (Jobboom 2016). Le site comprend une section pour la recherche et l'offre d'emploi, où il est possible d'effectuer une recherche par secteur, par zone géographique, par statut et par langue (voir Figure 3.2).



**Figure 3.2 : Site Internet Jobboom**

Source: Jobboom.com

Une section du site est également dédiée à des articles sur le marché de l'emploi au Québec, tant du point de vue des demandeurs d'emploi que des recruteurs. Enfin, un dernier volet du site permet à diverses écoles et institutions d'enseignement de faire connaître leurs programmes et formations.

➤ Jobillico

Un total de 15 participants déclarent utiliser le site de recrutement Jobillico : 9 immigrants de plus de trente ans, 1 jeune immigrant et 5 jeunes natifs. Jobillico est un site Web de recrutement fondé

à Québec en 2007. Le site est géré par deux entrepreneurs québécois. Tout comme pour Jobboom, un moteur de recherche permet de chercher des emplois par mots-clés, par profession et par lieu (voir Figure 3.3). Le site contient un blogue, où différents billets sur l'emploi et le marché du travail sont affichés.



**Figure 3.3 : Site Internet Jobillico**

Source: Jobillico.com

➤ Indeed

Parmi les participants de notre étude, 15 utilisent le site Internet Indeed, dont 9 immigrants de plus de trente ans, 4 jeunes immigrants et 2 jeunes natifs. Fondé en 2004, Indeed est une filiale de Recruit Holdings Co., Ltd. situé aux États-Unis. Ce site permet aux chercheurs d'emploi d'accéder à des offres provenant de divers sites d'entreprise et de sites d'emplois tiers. Une recherche d'emplois peut être faite selon ces critères : salaire, type de contrat, lieu, entreprise et la spécialisation (voir Figure 3.4).



**quoi**  
  
intitulé du poste, mots-clés ou entreprise

**où**  
  
ville ou province

**Rechercher**  
Recherche avancée

[Téléchargez votre CV](#) - Cela ne prend que quelques secondes!

**Trier par : pertinence - date**

**Commandité**

**Estimation du salaire**  
 20 000 \$+ (1699)  
 40 000 \$+ (551)  
 60 000 \$+ (191)  
 80 000 \$+ (75)  
 100 000 \$+ (20)

**Type de contrat**  
 Temps Plein (4282)  
 Permanent (1659)  
 Temps Partiel (721)  
 Temporaire (424)  
 Contractuel (196)  
[plus »](#)

**Lieu**  
 Montréal, QC (4131)  
 Québec City, QC (1069)  
 Laval, QC (512)  
 Saint-Laurent, QC (219)  
 Boucherville, QC (211)  
[plus »](#)

**Conseillère à la vente**  
 Artemano Canada - Québec City, QC  
 Artemano n'est pas un environnement de travail ordinaire. Nous offrons un environnement de travail familial où vous aurez la possibilité d'exprimer votre...  
[Postuler directement](#)  
 il y a 30+ jours - [sauvegarder](#)  
**Commandité**

**Centre d'appels - Québec et Lévis**  
 Desjardins - ★★★★★ 88 avis - Québec City, QC  
 Certains postes sont dans un environnement syndiqué. Environnement dynamique et axé sur le développement des compétences. CENTRE D'APPELS - QUÉBEC ET LÉVIS....  
 il y a 30+ jours - [sauvegarder](#)  
**Commandité**

**Coordonnateur en santé, sécurité et environnement - nouveau**  
 Golder Associates - ★★★★★ 103 avis - Montréal, QC  
 Coordonnateur en santé, sécurité et environnement. Diplôme d'études collégiales en environnement, hygiène et sécurité au travail ou toute autre formation...  
 Golder Associates Ltd. - il y a 2 jours - [sauvegarder](#) - [plus...](#)

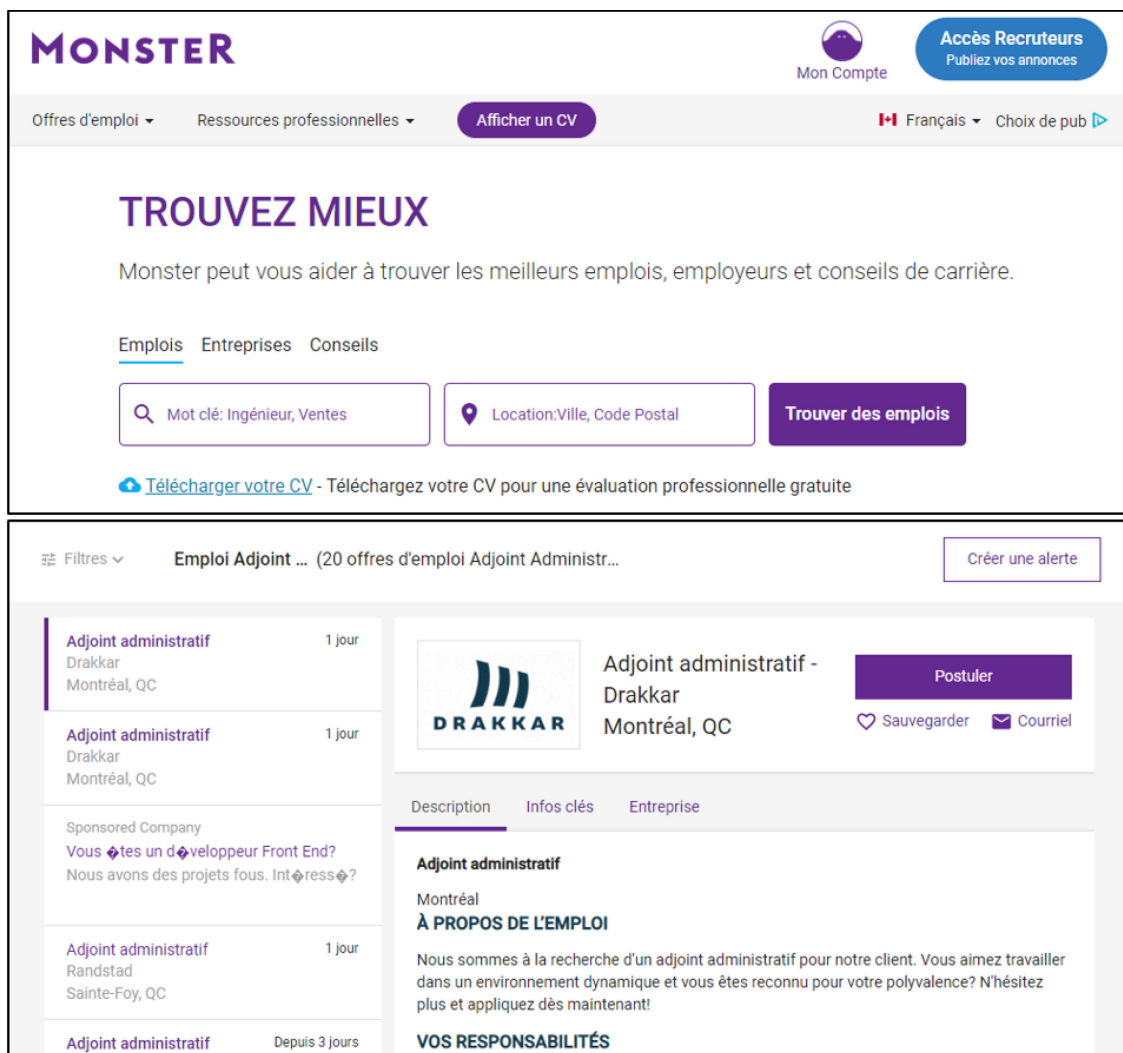
**Figure 3.4 : Site Internet Indeed**

Source: Indeed.com

La sélection d'une annonce d'offre d'emploi permet de consulter l'offre directement sur le site Indeed ou, plus fréquemment, d'être redirigé vers la page de la compagnie ou vers un autre site Internet spécialisé en emploi. Il est également possible de recevoir par courriel des alertes concernant des offres d'emploi dans le domaine désiré.

#### ➤ Monster

Parmi les participants, 7 déclarent utiliser Monster pour leur recherche d'emploi, dont 4 immigrants de plus de trente ans, 2 jeunes immigrants et 1 jeune natif. Monster est un site de recrutement appartenant au groupe Monster Worldwide. Créé en 1999, Monster est la fusion de deux sites Internet spécialisés dans l'emploi, *The Monster Board* (TMB) et *Online Career Center* (OCC). Les utilisateurs peuvent se créer un compte et y déposer leur CV et les recruteurs peuvent les consulter via la CVThèque MONSTER.



**Figure 3.5 : Site Internet Monster**

Source: Monster.com

#### ➤ Utilisation de ces sites

Globalement, le fonctionnement de ces sites est comparable : des entreprises insèrent des offres et les utilisateurs peuvent y déposer leur curriculum vitae, lequel est alors susceptible d'être consulté par des employeurs. Par conséquent, l'utilisation qu'en font nos participants est également relativement semblable. Elle fait aussi écho à la façon dont nos participants utilisent Placement en ligne.

- Emploi spécialisé : Ces sites de recrutement sont utilisés par les participants pour trouver de l'emploi dans leur domaine. Pour y arriver, ils utilisent la recherche par mots-clés.
- Emploi de subsistance : D'autres participants disent fréquenter ces sites afin de trouver des emplois rapidement, sans trop tenir compte du domaine d'emploi.
- Information sur des compagnies : Trois personnes disent utiliser ces sites également pour avoir quelques noms de compagnies à contacter.

Mentionnons que ces sites Internet ont des sections d'informations, d'aide ou de conseils pour l'emploi; aucun des participants n'a indiqué avoir fréquenté ces sections des sites Web.

Une jeune immigrante soutient qu'elle a un peu utilisé Indeed et Jobboom pour sa recherche d'emploi, mais elle croit que ces sites Internet contiennent peu d'offres d'emploi en région – où elle vit. Alors qu'il était en recherche d'emploi, un autre jeune immigrant dit avoir utilisé Indeed et qu'il mettait à jour son profil sans toutefois être contacté par des employeurs : il croit que les chasseurs de têtes sur ce type de site recherchent des gens en emploi, et non ceux sans emploi ou au chômage.

C'est principalement les immigrants de plus de trente ans, à savoir 12 immigrants sur 18, qui consultent au moins un de ces sites, les plus populaires étant Indeed et Jobillico : en effet, 8 parmi les 12 immigrants susmentionnés consultent Indeed et 7 consultent Jobillico. Dans l'ensemble des participants qui disent naviguer sur ces sites Internet, 10 participants consultent 2 ou plus de ces sites.

### 3.1.2 Non spécialisé dans l'emploi

Plusieurs sites Internet non spécialisés dans le domaine de l'emploi ont été mentionnés par les participants. En effet, les sites Web de diverses villes, d'organismes communautaires et d'établissements scolaires ou de formations s'avèrent être des sources d'information et de recherche d'emploi pour certains participants.

#### 3.1.2.1 *Établissements scolaires et de formation*

Les sites Internet d'établissements et d'institutions scolaires et de formation, dont des universités, des cégeps, des centres de formation professionnelle, des écoles de métiers et des commissions

scolaires ont été mentionnés comme sources d'information par 13 des participants, soit 5 immigrants de plus de trente ans, 3 jeunes immigrants et 5 jeunes natifs. Parmi eux, 8 participants (3 jeunes immigrants, 2 immigrants de plus de trente ans et 3 jeunes natifs) utilisent ces sites uniquement pour consulter les offres d'emploi, 3 les visitent pour la formation et 1 jeune native les consulte autant pour les emplois que pour la formation. Mentionnons que, selon le cheminement de la personne, les raisons pour consulter ces sites varient. Par exemple, une jeune immigrante mentionne avoir regardé les emplois offerts à son institution scolaire durant sa formation et une jeune native et deux jeunes immigrantes disent avoir consulté ces sites pour la formation, puis de nouveau après leur diplomation, quand elles ont regardé les offres d'emploi à leur institution. Pour certaines personnes ayant effectué une formation postsecondaire, les établissements scolaires semblent ainsi être un endroit intéressant pour s'insérer en emploi. Les sites Internet de ces établissements agissent comme intermédiaires pour trouver de l'emploi à l'intérieur de ceux-ci.

Une immigrante de plus de trente ans consulte les sites Internet de cégeps afin de trouver de l'emploi en tant que professeure dans son domaine. Elle regarde non seulement les offres d'emploi, mais elle prend également en note les coordonnées des départements afin de les contacter pour voir s'ils recherchent des personnes. Elle mentionne qu'il existe peu d'offres d'emploi dans son domaine (professeure en philosophie) et pour avoir toutes les chances de son côté, elle peut également donner des cours de francisation au cégep. De plus, comme autre utilisation faite de ces sites, elle consulte les sections « membres personnel » des sites Internet afin de cibler des professeurs dans son domaine et de leur proposer des partenariats<sup>11</sup>. Cette immigrante a donc des pratiques informationnelles innovantes et très proactives pour chercher à surpasser les barrières relatives à l'insertion en emploi. Aussi, une jeune native enseignante consulte précisément les sites Internet de commissions scolaires ou d'écoles afin de voir les offres d'emploi dans ce secteur.

Deux jeunes natifs reçoivent des courriels de leur faculté ou du service de placement de leur université qui leur relaient des offres d'emploi dans leur domaine concernant des emplois soit dans leur institution, ou soit à l'extérieur de celle-ci.

---

<sup>11</sup> Ce partenariat consisterait à lui donner un accès direct afin de voir à quoi ressemblent les cours de philosophie au Québec et en échange, elle montrerait ses cours réalisés pour la clientèle française. Cette immigrante dit qu'elle pourra ainsi mieux construire son curriculum vitae avec ses nouvelles informations et ainsi peut-être augmenter ses chances d'être engagée. Elle souligne ne pas avoir encore reçu de retour concernant ses demandes faites à trois personnes différentes.

La plupart des participants qui consultent ces sites ont moins de trente ans (8/12), ils sont en majeure partie de jeunes natifs (5/8) et la quasi-totalité des participants consultant ces sites Internet ont des diplômes universitaires (11/13, les deux autres ont un DEC).

Les sites Internet mentionnés sont les suivants. On en trouve des exemples aux figures 3.6 et 3.7 ci-après :

- Université de Sherbrooke
- Université de Montréal
- Université de Paris-Sorbonne
- Université Laval
- Université du Québec à Rimouski
- Université du Québec
- Universidad Autónoma de Sinaloa
- Académie de Lyon
- INRS
- TÉLUQ
- ENAP
- Cégep Sainte-Foy
- Cégep Garneau
- École des métiers de l'horticulture de Montréal
- Commission scolaire de la Capitale
- Commission scolaire de Québec
- Centre de formation horticole de Laval – répertoire informatisé d'offres d'emploi



**Figure 3.6 : Site Internet de la Commission scolaire de la Capitale – Offres d'emploi**  
Source: Commission scolaire de la Capitale



The screenshot displays the 'Service de placement' website of Université Laval. The header includes the university logo, navigation links (À propos, Nous joindre, Partenaires, Publications), and a search icon. A dark navigation bar contains links for 'Étudiants', 'Diplômés', 'Employeurs', and 'Personnel de l'Université', along with a 'Mon SPLA' logo and a 'Connexion ou inscription' button.

The main section is titled 'Recherche d'offres d'emploi et de stage'. Below this, a yellow banner encourages users to connect to 'Mon SPLA' for full search functionality. The search interface includes several dropdown menus: 'Emplois axés sur la carrière (403)', 'Tous les secteurs d'activité', 'Tous les sous-secteurs d'activité', 'Recherche par ville' (with a 'Chercher une ville' input), 'Recherche par lieu' (with 'Tous les pays', 'Toutes les provinces', and 'Toutes les régions' options), and 'Modifier la recherche' (with 'mots clés ou numéro d'offre' and 'Horaire' inputs).

At the bottom, a pagination bar shows '1 à 20 sur 403 résultat(s)' and a list of page numbers (1, 2, 3, 4, 5, ...). A red button labeled 'Chargé de projets aux opérations' and a link for 'Québec Hier' are also visible.

**Figure 3.7 : Site Internet du Service de placement de l'Université Laval**

Source: Service de placement de l'Université Laval

### 3.1.2.2 Villes et organismes communautaires

Parmi les sites Internet non spécialisés dans l'emploi, il faut souligner l'utilisation des sites Internet de villes, notamment celles de Sherbrooke, de Québec et de Montréal, et les sites d'organismes communautaires, dont la Coopérative de l'Estrie, par exemple. En effet, 13 participants, dont 7 jeunes natifs, 4 immigrants de plus de trente ans et 2 jeunes immigrants ont mentionné utiliser cette catégorie de site Internet. Parmi ces participants, 6 indiquent utiliser certains de ces sites pour trouver de l'emploi en consultant les sections « offres d'emploi » (voir Figure 3.8). Quatre participants consultent également ce genre de site pour trouver de l'information sur l'emploi dans leur domaine, sur la vie communautaire de leur ville ou s'informer sur les occasions de bénévolat.

Accueil > Ressources humaines > Emplois > EMPLOIS DISPONIBLES

Recherche

Emplois

Étudiants

Accès à l'égalité

Prix et distinctions

Coordonnées

Découvrez notre organisation

Autres employeurs de l'Estrée

**RESSOURCES HUMAINES**

**Emplois disponibles**

travailler  
vivre  
s'accomplir

< Retour

| Numéro de concours | Titre de l'emploi                                                                           | Type d'emploi | Catégorie                         | Date de fermeture | Statut |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------------------------|-------------------|--------|
| 50-2016            | Conseillère ou conseiller en santé et sécurité du travail                                   | Temporaire    | Personnels cadre et professionnel | 03-01-17          | ✓      |
| 51-2016            | Chargée ou chargé de projets en travaux de construction et de maintien d'actifs immobiliers | Temporaire    | Personnels cadre et professionnel | 03-01-17          | ✓      |
| 48-2016            | Policières ou policiers                                                                     | Temporaire    | Personnel de la sécurité publique | 09-12-16          | ✓      |

**Figure 3.8 : Site Internet de la Ville de Sherbrooke – Emplois disponibles**

Source: Ville de Sherbrooke

Ce sont majoritairement de jeunes natifs (7/12) qui utilisent ces sites Web. Les sites Internet mentionnés sont les suivants :

- Ville de Sherbrooke
- Ville de Québec
- Ville de Lévis
- Ville de Montréal
- Ville de Kahnawake
- Emplois éco-quartiers
- Le Centre d'action bénévole de Montréal
- Coopérative de service à domicile de l'Estrée
- Les regroupements des organismes communautaires de l'Estrée
- Service d'aide aux Néo-Canadiens à Sherbrooke
- Arrondissement.com
- Corporation de développement économique communautaire de Sherbrooke

### 3.2 Sites Internet informels

Les sites Internet informels sont moins utilisés par les participants pour s'informer sur l'emploi ou pour trouver de l'emploi que les sites formels. LinkedIn, Facebook et Kijiji sont ceux ayant été les plus mentionnés par les participants.

### 3.2.1 Spécialisés dans l'emploi

#### 3.2.1.1 *Un site de réseautage professionnel : LinkedIn*

LinkedIn est un réseau social professionnel créé en 2003 par des entrepreneurs américains; il appartient aujourd'hui à Microsoft. Sur son site Internet, l'entreprise dit avoir plus de 645 millions d'utilisateurs<sup>12</sup> dans plus de 200 pays et territoires du monde (LinkedIn 2019) (voir Figure 3.9). Cette plateforme fonctionne sur le principe du réseautage professionnel et de la connexion, c'est-à-dire que, pour entrer en contact avec un professionnel, il faut le connaître ou qu'un de nos contacts nous invite à l'ajouter dans notre réseau. Ainsi, il existe 3 niveaux de connexions, soit 1) nos contacts directs, 2) les contacts de nos contacts et 3) les contacts de nos contacts de deuxième degré (C-Marketing 2013). Par ailleurs, même si les participants n'ont pas mentionné utiliser LinkedIn pour se lier avec leur réseau social de proximité (famille et amis), LinkedIn rend tout de même aussi possible ce type de lien :

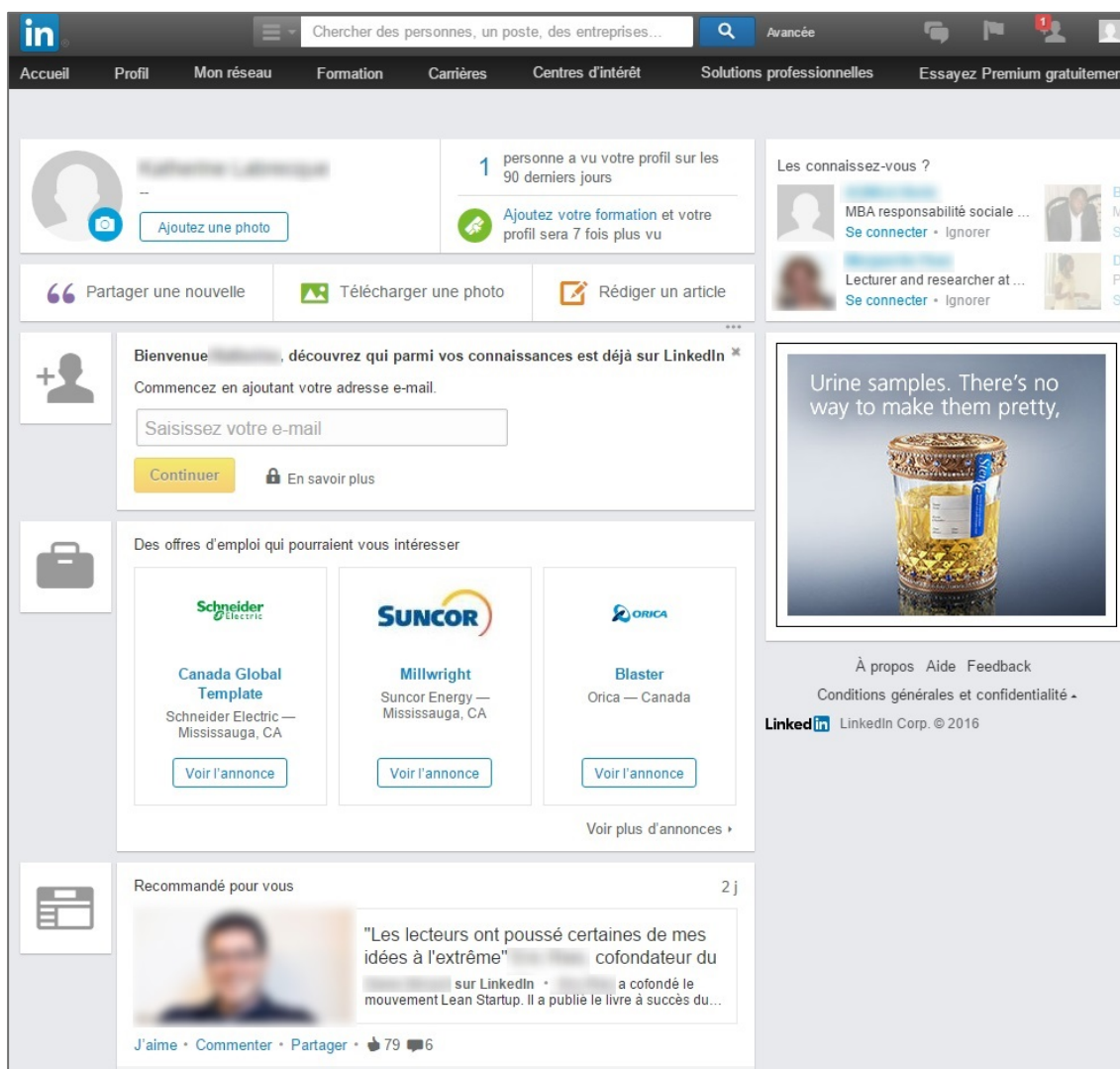
Comme le décrit Mark Granovetter, sociologue de l'université de Stanford connu pour sa théorie de la « force des liens faibles », le réseau LinkedIn est un mélange de liens forts (famille, collègues, amis avec qui vous avez des relations soutenues et fréquentes) et de liens faibles (simples connaissances professionnelles ou personnelles). Mais ces liens faibles sont dits « forts » dans la mesure où, s'ils sont diversifiés, ils permettent de pénétrer d'autres réseaux sociaux que ceux constitués par les liens forts (C-Marketing 2013).

Ce site de réseautage peut être utilisé pour tout ce qui a trait à la vie professionnelle : trouver un emploi, des employeurs, développer les affaires. Particulièrement utilisé par les départements de ressources humaines et les employeurs en recherche de personnes avec un profil d'exception, LinkedIn permet une visibilité aux personnes en situation de recherche d'emploi auprès des chasseurs de têtes. Contrairement aux sites de recrutement vus plus haut, LinkedIn rend possibles des liens entre employeurs, employés, personnes en recherche d'emploi, département de ressources humaines, chasseurs de têtes.

---

<sup>12</sup> Il faut toutefois indiquer que nous ne connaissons pas le nombre de membres actifs, c'est-à-dire les usagers qui utilisent fréquemment le site Internet.

Parmi nos répondants, 12 déclarent utiliser LinkedIn, dont 8 immigrants de plus de trente ans, 2 jeunes immigrants et 2 jeunes natifs, et ce, à différents niveaux et à diverses fréquences. La plupart d'entre eux utilisent ce site afin de faire du réseautage, pour connaître des compagnies et des professionnels et garder contacts avec d'anciens collègues. Ce site leur permet de connaître des compagnies ainsi que les employés de celles-ci qui ont un compte LinkedIn lié à leur compagnie – et selon le niveau de connexion, de communiquer avec eux. Comme nous l'avons évoqué plus haut, ce site peut donc être considéré comme une ressource dormante (Grossetti 2002) : s'il ne représente pas une source informationnelle directe et explicite en matière d'offres d'emploi (comme le site d'Emploi-Québec par exemple), sa valeur semble résider essentiellement dans ses potentialités – de se faire offrir un emploi ou de contacter une personne susceptible d'en trouver un –, lesquelles sont jugées suffisamment importantes pour que les personnes l'investissent.



**Figure 3.9 : Site Internet LinkedIn**

Source: LinkedIn.com

Trois participants disent contacter des gens via LinkedIn. Une jeune immigrante dit que LinkedIn lui permet d'être en contact avec des personnes ayant fait le même programme universitaire qu'elle en France : « C'est l'endroit où je garde mes contacts d'anciens élèves qui ont fait la même école que moi; je ne les connais pas, mais ils ont fait le même programme que moi ». De plus, cette même immigrante soutient que plusieurs personnes lui écrivent via ce site pour avoir de l'information sur le marché du travail québécois en ingénierie, son domaine d'emploi : « Je leur sors toute la littérature sur l'ingénierie au Québec [rire] ». Elle leur explique plusieurs aspects du marché du travail au Québec : les démarches pour venir au Québec, les possibilités d'emplois, la reconnaissance des diplômes, l'importance de l'expérience, les nombreux emplois dans les grands centres, la facilité d'arrivée avec une résidence permanente, etc.

Un autre immigrant soutient qu'il regarde « les gens en lien avec son profil », des personnes relativement proches de son domaine d'emploi, et il lui arrive de les contacter pour avoir de l'information sur l'emploi.

Enfin, une troisième immigrante indique qu'elle fait « de l'espionnage » sur LinkedIn afin de repérer la personne idéale à contacter dans une compagnie afin de proposer sa candidature : « la stratégie de recherche... du marché caché ça fonctionne, donc j'ai fait comme l'espionnage sur LinkedIn et j'essaie de trouver le nom de la personne à contacter. [...] Oui, c'est ça, c'est l'espionnage, ça fonctionne, l'espionnage, aussi ». Cette participante ajoute à ses contacts les compagnies et les professionnels potentiellement intéressants. Fréquemment, elle navigue sur sa page d'actualité et regarde les diverses informations publiées par les compagnies et les éventuelles offres d'emploi possibles: si une offre l'intéresse, elle trouve une personne de cette compagnie et entre en contact avec elle. Selon cette immigrante, LinkedIn « c'est la même chose [que Facebook], mais professionnel ». Cette participante utilise LinkedIn avec une stratégie proactive, voire agressive, pour, semblerait-il, se démarquer des autres candidats sur le marché du travail, et ce, en tentant d'exploiter au maximum les possibilités d'accéder au marché dit « caché » (les emplois non publiés) et en essayant d'anticiper les besoins en emploi et tenter d'accéder le plus directement possible aux personnes décisionnelles dans les entreprises visées.

De plus, certains des participants mentionnent ne pas suffisamment mettre de temps pour entretenir leur profil, alors que les utilisateurs de LinkedIn doivent mettre à jour leur profil afin « d'attirer » les chasseurs de têtes et les recruteurs. Les utilisateurs de ce site parmi nos répondants – de même que d'autres répondants n'utilisant pas eux-mêmes ce site, mais le

connaissant – disent reconnaître le potentiel de ce site de réseautage, mais, en général, peu de participants semblent l'utiliser de manière récurrente.

Soulignons le fait qu'il n'est pas anodin que la majorité des 12 usagers de LinkedIn aient un niveau de scolarité élevé : cette plateforme se caractérise notamment par la force du réseautage qui donne accès à un certain marché caché (versus le marché ouvert via les offres d'emploi) qui est davantage accessible aux plus diplômés<sup>13</sup>. Un niveau de scolarité élevé permet par ailleurs, à la longue, de se forger un profil professionnel (compétences, expériences, réalisations, etc.) susceptible d'être valorisé; la mise en valeur de ce profil est une possibilité qu'offre justement ce site et qui expliquerait également pourquoi les personnes plus scolarisées le mobilisent.

Enfin, soulignons que les usagers de LinkedIn sont généralement des personnes dont l'horizon informationnel est riche et diversifié. Ainsi, 9 des participants qui consultent LinkedIn vont également sur des sites Internet de recrutement tels ceux documentés plus haut, dont 5 immigrants de plus de trente ans, 2 jeunes immigrants et 2 jeunes natifs.

### 3.2.2 Non spécialisés dans l'emploi

#### 3.2.2.1 *Le média social Facebook*

Fondé en 2004, Facebook (qui appartient à une entreprise éponyme) est un média social, c'est-à-dire « un dispositif de communication "de pair-à-pair", souvent présenté comme une nouvelle génération de médias qui entreraient en concurrence avec les médias traditionnels, associés à un modèle de communication asymétrique dit "de masse" (Castells 2010) » (Gallant et al. 2015). Cette plateforme permet à ses utilisateurs de publier des textes (appelés des « publications »), des images, des photos, des vidéos, des fichiers et documents, d'échanger des messages privés, de créer ou de joindre des groupes et d'utiliser une variété d'applications. Les utilisateurs peuvent également visionner les publications de leurs « amis » ou des pages auxquelles ils sont abonnés sur leur « fil d'actualité ». Les utilisations de Facebook sont très diversifiées, dont la création de groupes d'intérêts, d'événements ou de pages d'entreprise, la vente et l'offre de services, le partage de contenu numérique (musique, films, etc.).

---

<sup>13</sup> Surtout, entre autres, pour les immigrants français, car la structure scolaire française (par ses écoles de commerce notamment) favorise beaucoup le réseautage entre diplômés.

Dans notre corpus, la principale utilisation de ce média social est la communication avec le réseau social de proximité, mais les usagers peuvent s'en servir pour élargir leur réseau, autant en relations interpersonnelles que pour leur emploi. Plus de la moitié des participants<sup>14</sup> (26) ont mentionné avoir un compte Facebook et ils s'en servent principalement pour communiquer et garder contact avec leur famille et leurs amis. En plus de cet usage central, environ 8 participants mentionnent utiliser Facebook dans le cadre de leur recherche d'emploi, ceux-ci étant principalement des jeunes natifs (5/8).

➤ Groupes liés à l'emploi et la formation

Trois participants – tous des jeunes, natifs et immigrants – ont mentionné qu'ils consultaient des groupes sur Facebook liés à leur domaine d'emploi. Par exemple, un jeune homme visite régulièrement une page qui a été créée pour les étudiants du centre de formation où il a étudié. Il souligne que certaines offres d'emploi intéressantes sont parfois publiées sur cette page. Deux autres participants consultent des pages de groupes Facebook dans des domaines spécialisés. Un de ces participants visite une page de réseau d'entraide entre les agents de voyages extérieurs et une page de professionnels en travail social et en éducation spécialisée. L'abonnement à ces pages lui permet de voir les nouvelles offres d'emploi qui circulent dans le réseau. Un jeune immigrant consulte pour sa part la page d'un groupe d'intervenants sociaux où les membres affichent des emplois liés à la relation d'aide. Ces pages Facebook spécialisées dans un domaine de formation, un secteur d'activité ou un groupe professionnel semblent constituer des alternatives informelles ou émergentes aux plateformes formelles équivalentes que sont Placement en ligne, Jobboom, etc. De plus, mentionnons que ces pages fonctionnent de manière peu structurée (contrairement aux sites formels présentés ci-haut), car chaque personne abonnée peut y publier des offres d'emploi de sa propre initiative, sans réelle coordination avec les autres membres. Si cette « désorganisation » semble occasionner certains inconvénients, elle peut également être bénéfique par sa grande souplesse, sa nature très réactive et souvent proche des réalités du terrain dans certains domaines d'emploi.

➤ Pages de compagnies ou d'organismes

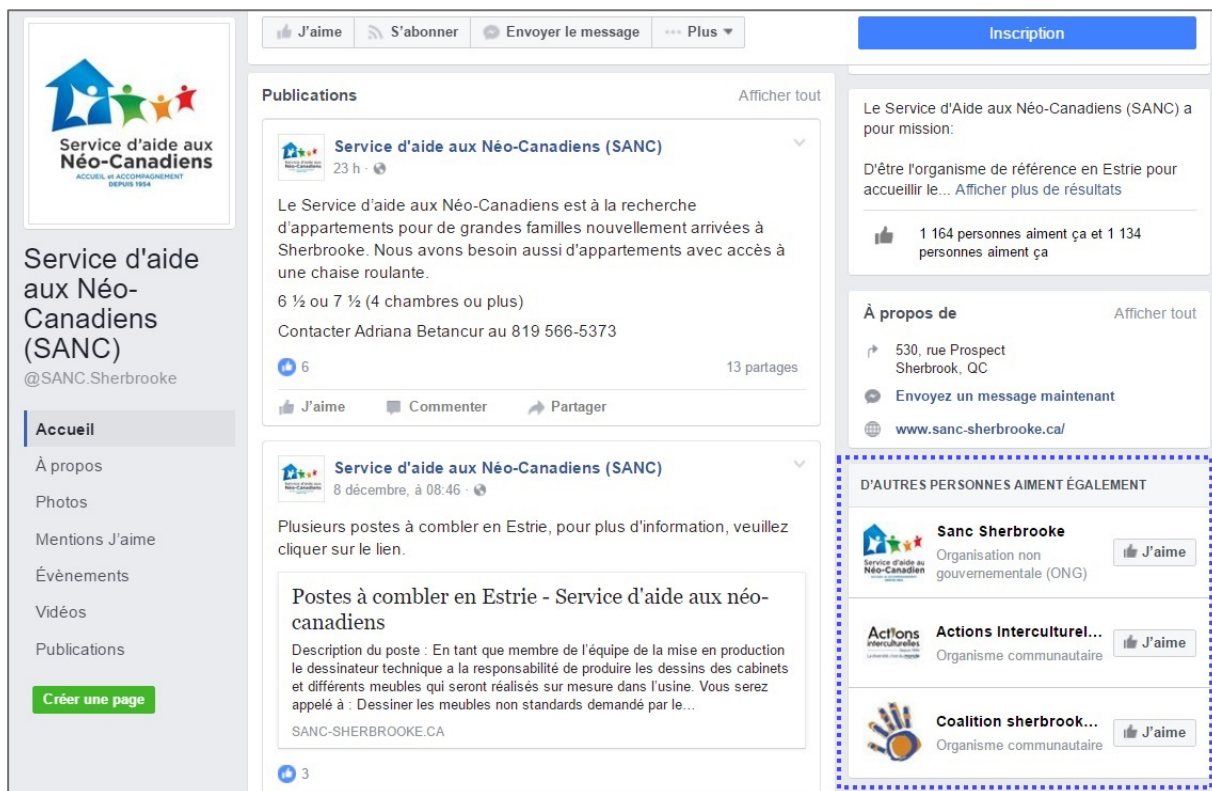
Cinq autres participants – tous des jeunes natifs – utilisent Facebook pour consulter des pages de compagnies dans l'espoir d'y voir passer des ouvertures de postes à pourvoir, par exemple dans le domaine de la restauration. Parfois, leur recherche en emploi sur des moteurs de

---

<sup>14</sup> Mentionnons que nous avons pu recruter 21 participants par Facebook, principalement en faisant circuler une annonce dans divers groupes et parmi les réseaux d'amis des enquêteurs.



recherche les amène sur les pages Facebook des entreprises; ils visitent donc la page pour mieux connaître l'entreprise et pour regarder les offres d'emploi affichées. Par ailleurs, deux participants disent consulter des pages Facebook d'organismes d'aide à l'emploi, à savoir celle des Carrefours Jeunesse en emploi, pour consulter les offres affichées. Une jeune immigrante consulte la page d'un organisme d'accueil et d'intégration des immigrants, le Service d'aide aux Néo-Canadiens (voir Figure 3.10), afin de lire les diverses publications qui l'intéressent et pour vérifier si des offres d'emploi sont offertes, mais aussi pour cibler d'autres organismes qui partagent du contenu sur cette page ou qui « aiment » celle-ci. Cela lui permet de connaître d'autres organismes et de visiter leurs pages Facebook – une information l'amène sur une page, qui l'amène sur une autre page, et ainsi de suite.



**Figure 3.10 : Page Facebook du Service d'aide aux Néo-Canadiens (SANC)**

Source: Facebook.com

### ➤ Mobiliser son réseau

Facebook est également utilisé pour lancer des appels de recherche d'emplois ou, inversement, pour relayer des offres d'emploi au réseau d'amis. En effet, deux participants disent transmettre sur leur fil d'actualité des messages indiquant qu'ils sont en recherche d'emploi. De cette manière, leur réseau d'amis est informé de leur situation et peut par conséquent leur transmettre des offres



d'emploi. Pour sa part, une jeune immigrante affirme qu'elle relaie fréquemment des offres d'emploi à ses amis dans leur domaine d'emploi et elle-même reçoit de la part d'amis des annonces d'offres d'emploi qui pourraient potentiellement l'intéresser.

➤ Page personnelle entreprise

Une jeune femme s'est créé une page personnelle entreprise afin d'offrir ses services de tutorat en langue. Au moment de l'entretien, elle ne l'utilisait pas encore beaucoup, mais elle comptait s'investir davantage dans cette page prochainement.

En somme, le média social Facebook est davantage utilisé par les participants pour communiquer et garder contact avec leur réseau social. Mais certaines personnes en quête d'insertion en emploi choisissent d'aller au-delà de cet usage relationnel typique et d'utiliser Facebook pour chercher de l'emploi. Ceci se fait de diverses manières, notamment en sollicitant son réseau social ou en visitant des pages Facebook de compagnies ou en s'abonnant à un groupe d'intérêt lié à un domaine d'emploi. Tout cela semble se faire de manière bidirectionnelle : autant la personne peut solliciter Facebook pour chercher un emploi, autant elle peut relayer sur la plateforme des offres d'emploi qu'elle juge pertinentes pour certaines personnes de son réseau. Notons que ce sont davantage les jeunes natifs et les jeunes immigrants qui utilisent ce média pour leur insertion en emploi, plutôt que les immigrants plus âgés du corpus.

### *3.2.2.2 Les petites annonces de Kijiji*

Fondé en 2005, Kijiji est une filiale de eBay. Ce site de petites annonces offre la possibilité de publier des annonces ou de trouver et vendre différents objets. La visée originale de Kijiji était la vente et l'offre d'objets usagés; désormais, l'utilisation de cette plateforme s'est grandement diversifiée, pour inclure notamment l'offre et la demande de services et d'emplois. En effet, outre l'échange de biens matériels, le site comporte maintenant divers critères dans son moteur de recherche, dont « emploi ». Il est possible d'y retrouver des offres d'emploi provenant de sites Internet de recrutement, dont Indeed (voir Figure 3.11). De plus, et bien qu'aucun des participants n'ait mentionné avoir utilisé cette section, Kijiji a créé la plateforme « Carrefour Kijiji » où il existe un onglet « Emplois et services ».

Ce site est utilisé par 13 participants<sup>15</sup> de notre enquête, dont cinq jeunes natifs et quatre jeunes immigrants. On remarque différentes façons d'utiliser Kijiji, qui, cette fois, diffèrent quelque peu de l'utilisation des sites spécialisés et privés décrits plus haut.



**Figure 3.11 : Site Internet Kijiji**

Source: kijiji.ca

#### ➤ « Petites jobines »

Certains de ces usagers, autant des immigrants, de jeunes immigrants que de jeunes natifs ont dit utiliser Kijiji pour se trouver de « petites jobines », des travaux à effectuer ponctuellement pour avoir de l'argent. Ce site n'est donc pas utilisé pour identifier des offres d'emploi à long terme; nous remarquons également que les offres proposées sur ce site sont en effet davantage des emplois temporaires et sans spécialisation.

#### ➤ Annonce pour offres de service

Trois personnes mentionnent avoir publié des annonces pour offrir leurs services, notamment pour offrir du tutorat en langue, des services de couture et des déplacements. En effet, un jeune immigrant crée des annonces sur Kijiji pour offrir des déplacements aux frontières aux personnes qui souhaitent « activer leur résidence permanente ».

Nous pouvons dire que l'utilisation que font les participants du site Internet Kijiji est relativement diversifiée et ne se limite pas à la recherche d'emploi. Les emplois recherchés par les participants sont souvent temporaires, de « petites jobines » comme certains l'ont mentionné. Ainsi, Kijiji serait tout comme Placement en ligne utilisé comme ressource pour des emplois de dépannage, ce qui

<sup>15</sup> Grâce à l'affichage d'une petite annonce, ce site Internet nous a permis de recruter trois participants.

s'expliquerait probablement par le fait que ce n'est pas la vocation première de ce site (de publier des offres d'emploi – activité encore périphérique du site), ce qui rend la visibilité (autant pour ceux qui offrent que pour ceux qui cherchent un emploi) très réduite.

### **3.3 Quelques constats sur les sites Internet mobilisés**

Nous avons vu que les immigrants de plus de trente ans, et les jeunes tant natifs qu'immigrants utilisent plusieurs sites Internet en ce qui concerne leur insertion en emploi : ces sites sont de nature aussi bien formelle qu'informelle et certains sont spécialisés en emploi et d'autres ne le sont pas. J'ai présenté ci-dessus les principaux qui ont été portés à notre attention. Quelques autres sites Internet ont été mentionnés par les participants, dont des sites Web davantage liés aux domaines d'emploi des individus (voir Annexe 1). Après ce survol des sites Internet et de l'utilisation qu'en font les participants, nous pouvons faire quelques constats généraux.

Tout d'abord, les sites Internet informels semblent être utilisés pour consulter de l'information davantage liée au domaine d'emploi des participants, tandis que les sites formels sont plus généraux et sont ceux qui permettent de trouver de l'emploi dans divers domaines. C'est ainsi que les sites formels sont ceux qui semblent être favorisés par les participants. Outre Facebook qui est largement utilisé par tous, mais peu pour l'insertion en emploi, seuls quelques sites Internet informels ont été mentionnés dont LinkedIn, Kijiji, et d'autres que nous n'avons pas abordés, soit des blogues sur l'enseignement, des sites pour *nanny*, etc. (voir Annexe 2).

Un deuxième constat concerne l'utilisation principale des sites Web, qu'ils soient formels ou informels : les participants ne semblent pas chercher sur Internet de l'information sur l'intégration sur le marché du travail, ou des trucs et conseils en matière d'insertion en emploi; ils fréquentent plutôt ces sites afin de trouver spécifiquement des offres d'emploi. Peu de répondants ont dit avoir consulté les sections informatives des sites Internet, bien que la plupart de ceux-ci affichent et proposent du contenu de ce genre.

Mis à part ces quelques constats qui transcendent nos catégories de participants et leurs profils, nous remarquons d'importantes différences entre les participants, différences qui sont tributaires de la catégorie de répondants ou des niveaux de scolarité.

### 3.3.1 Jeunes (natifs et immigrants)

Globalement, les jeunes que nous avons rencontrés, natifs ou immigrants, ont sensiblement les mêmes pratiques informationnelles en ligne. C'est le cas notamment de l'utilisation des sites de recrutement : alors que les deux jeunes natifs moins scolarisés ne les consultent pas du tout, 8 parmi les 13 autres ont mentionné utiliser au moins un de ces sites et parfois plus.

Toutefois, les jeunes natifs utilisent presque tous le site Placement en ligne, alors que les jeunes immigrants sont moins nombreux à le consulter (même parmi les plus scolarisés, qui ne sont que près de la moitié à le faire). Les pratiques des jeunes natifs varient toutefois en termes de fréquence d'utilisation et d'appréciation de ce site : certains y vont relativement souvent tandis que d'autres seulement quelques fois par mois; certains aiment bien utiliser ce site alors que d'autres n'aiment pas y naviguer. La plupart de ceux qui n'aiment pas l'utiliser soutiennent qu'il n'est pas convivial ni attrayant. En effet, plusieurs participants (particulièrement des jeunes) ont indiqué que la plateforme Placement en ligne leur semblait peu attrayante et peu ergonomique, et, plus largement, qu'elle gagnerait à être mise à niveau et mise à jour. À leurs yeux, cela concerne autant les aspects visuels que sa façon d'être construite. En effet, ils considèrent que les sites privés de recrutement sont beaucoup plus fluides, plus esthétiques, etc. Ces points de vue concernent spécifiquement la plateforme Placement en ligne, c'est-à-dire la portion du site d'Emploi-Québec la plus consultée, puisque c'est l'endroit où l'on trouve les offres d'emploi. Les participants n'ont pas critiqué la structure et la présentation du reste du site Emploi-Québec, qui semble en fait être beaucoup plus « actuel »<sup>16</sup>.

En ce qui concerne Facebook et Kijiji, les jeunes natifs les utilisent presque à la même intensité que les jeunes immigrants (11 jeunes natifs sur 16 utilisent Facebook et 6 utilisent Kijiji). À la lumière des visites commentées effectuées durant les entretiens, on constate d'ailleurs que les jeunes usagers de Facebook, qu'ils soient natifs ou immigrants, utilisent cette plateforme fréquemment pour d'autres aspects de leur quotidien. Leur utilisation de ce site à des fins d'insertion en emploi se situe donc dans un prolongement assez naturel de ce qu'ils font déjà sur la plateforme : ils élargissent tout simplement leurs usages du média, en visitant des pages de compagnies et d'organismes ou en mobilisant leur réseau dans leur recherche d'emploi. De plus, l'essentiel du réseau social des jeunes natifs se trouve habituellement au même endroit que là où

---

<sup>16</sup> Le site général d'Emploi-Québec a visiblement fait l'objet de diverses mises à jour récentes, contrairement à la plateforme Placement en ligne, qui ne semble pas avoir été remarquablement transformée dans les dix dernières années.

ils font leur recherche d'emploi (Québec en général et ville de résidence en particulier). Ce n'est pas le cas en général des personnes immigrantes dont le réseau social, du moins à leur arrivée au Québec, est dans le pays d'origine, donc peu utile pour accéder à des contacts dans les entreprises locales.

Enfin, une autre particularité des jeunes natifs parmi nos participants est leur utilisation plus fréquente des sites Internet de villes ou d'organismes communautaires ou locaux. Il s'agit là d'une activité pratiquée uniquement par des personnes ayant une formation postsecondaire (collégiale ou universitaire), et ce, même dans le cas des quelques immigrants qui le font également.

### 3.3.2 Immigrants de plus de trente ans

Dans notre corpus, ce sont les immigrants plus âgés qui utilisent le plus Internet pour trouver des offres d'emploi. En moyenne, ces répondants nomment trois sites chaque (pour un total de 61 mentions des huit principaux sites Internet<sup>17</sup>). Ce sont les sites privés de recrutement qui sont les plus consultés, soit 29 mentions par 15 immigrants de plus de trente ans. Seulement 3 immigrants de cette tranche d'âge ne consultent aucun site de recrutement, alors que 8 disent utiliser plus de deux *job boards*.

Facebook et Kijiji sont moins populaires chez ces immigrants, car même sans tenir compte du type d'utilisation (relationnel, professionnel, etc.), seulement 6 ont mentionné le média social et 4 participants utilisent le site de petites annonces.

Comme nous l'avons mentionné plus haut, ce sont aussi les immigrants de plus de trente ans qui utilisent le plus LinkedIn, alors que les jeunes le consultent très peu. En fait, peu d'individus venant d'intégrer le marché du travail, en voie de l'intégrer ou avec peu de scolarité semblent utiliser cette plateforme de réseautage. En effet, ce site est plutôt utilisé par des gens fortement qualifiés ayant déjà un réseau professionnel relativement établi. Nous remarquons justement que la quasi-totalité de nos participants immigrants de plus de trente ans ont une formation universitaire. Ils correspondent donc assez naturellement au profil général des utilisateurs de ce site.

---

<sup>17</sup> Il s'agit des sites présentés plus haut, à savoir Placement en ligne, Jobboom, Jobillico, Indeed, Monster, LinkedIn, Facebook et Kijiji.

### 3.3.3 Inégalités sociales dans l'accès à l'information sur l'emploi

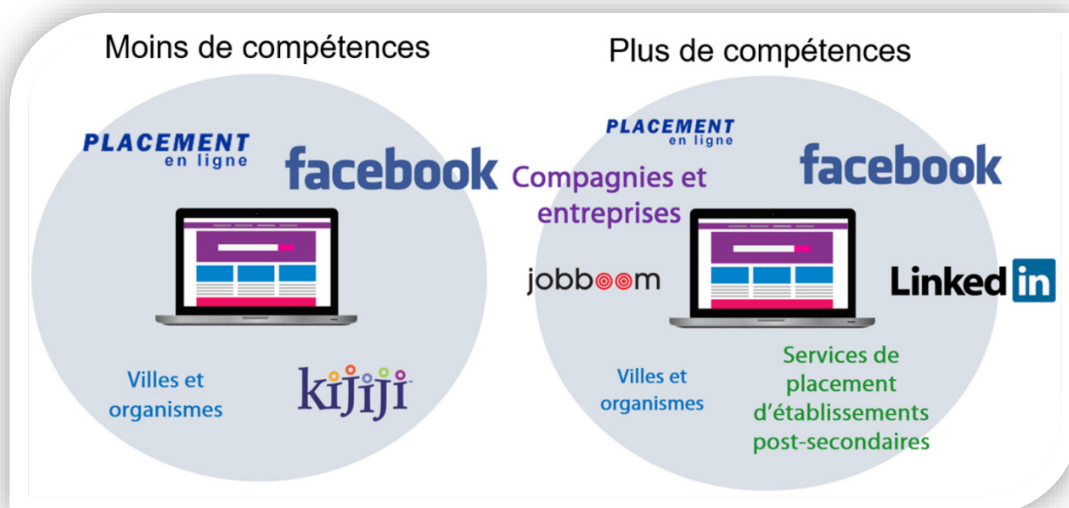
À la lumière de ces résultats, nous constatons qu'il existe des dissemblances dans les pratiques informationnelles numériques liées à l'insertion en emploi selon la catégorie de participant, mais encore plus spécifiquement selon leur niveau de scolarité et leur situation socioéconomique. Si nous poussons un peu plus l'analyse de ce qui vient d'être décrit, on s'aperçoit que ces différences peuvent notamment se manifester chez les jeunes par des inégalités sociales dans l'accès à l'information sur l'emploi en ligne (et également hors ligne). En effet, ce travail de recension des sites Web et des usages a permis de constater que les pratiques informationnelles en ligne peuvent participer à la reproduction d'inégalités socioéconomiques existantes au lieu de les atténuer. D'une part, on observe que les jeunes sont marqués par des inégalités dans les compétences numériques et que ceux qui possèdent moins de ces compétences ont généralement des pratiques informationnelles en ligne moins diversifiées et moins efficaces en matière de recherche d'emploi. D'autre part, on s'aperçoit que l'horizon informationnel en ligne des jeunes reflète souvent l'horizon informationnel hors ligne, lequel est tributaire du niveau socioéconomique.

#### 3.3.3.1 *En ligne : Inégalités dans les compétences numériques*

En observant les façons dont les jeunes s'informent sur Internet quant à l'emploi, on remarque d'importants écarts dans leurs comportements numériques. Ces comportements peuvent se traduire par des pratiques informationnelles en ligne moins riches et diversifiées. Cet écart dans les compétences numériques est un exemple du phénomène de « fracture numérique », qui réfère d'une part aux problèmes d'accès à Internet et, d'autre part, comme dans le cas présent, au manque de compétences numériques. La plupart des jeunes savent généralement utiliser les technologies, notamment pour le divertissement, mais ce n'est pas nécessairement le cas lorsqu'il est question de trouver de l'information sur l'emploi. En effet, trouver des offres d'emplois spécifiques demande certaines connaissances ; choisir les bons mots-clés et sélectionner les critères de recherche appropriés ou simplement utiliser les sites Internet adéquats pour l'emploi. Pour la minorité des jeunes qui utilisent des sites Web spécialisés dans l'emploi, le manque d'aisance numérique pourrait être un frein à leur recherche d'emploi. Par exemple, une participante qui disait utiliser le site gouvernemental Placement en ligne mentionnait qu'elle devait employer différents mots-clés pour les mêmes types d'offres d'emploi ; elle devait ainsi essayer

de s'imaginer quels mots-clés pourraient la mener vers les emplois qui l'intéressaient, mais la difficulté à les trouver la freinait dans ses recherches. Par conséquent, tel que l'a résumé un jeune participant, les utilisateurs doivent parfois savoir user de créativité et d'imagination pour repérer les offres d'emplois spécialisés dans leur domaine.

Les jeunes participants ayant moins de compétences numériques utilisent le média social Facebook<sup>18</sup>, le site Web Placement en ligne, le site de petites annonces Kijiji ou bien les sites de villes ou organismes communautaires. Ils utilisent tout simplement des sites Internet qu'ils connaissent et utilisent déjà, non seulement pour l'emploi, mais aussi pour toutes autres activités du quotidien (communiquer avec des amis et de la famille, « socialiser », se mettre à jour sur l'actualité, etc.). Ces participants détiennent souvent des niveaux de scolarité moins élevés et/ou viennent de milieux socioéconomiques moins favorisés et moins scolarisés. Ces résultats sont en cohérence avec la littérature (Granjon, Lelong et Metzger 2009).



**Figure 3.12 : Horizon informationnel selon les compétences numériques**

Tout comme ceux qui ont moins de compétences numériques, les jeunes qui en ont davantage recourent aussi à des sites d'offres d'emplois non spécialisés. Par exemple, certains d'entre eux utilisent le site Web Kijiji pour trouver des offres d'emploi non-spécialisé, souvent pour trouver un job d'appoint ou un emploi qui concilie bien études/travail. Toutefois, à la différence des jeunes ayant moins de compétences, ils ont en fait des aptitudes pour trouver autant des emplois

<sup>18</sup> Comme d'autres enquêtes l'ont déjà montré, les participants – quel que soit leur milieu socioéconomique d'origine – tendent d'abord et avant tout à utiliser leur réseau social pour leur recherche d'emploi, dont celui présent en ligne.

spécialisés que non-spécialisés. Leurs compétences numériques et la richesse de leur horizon informationnel se manifestent par l'utilisation d'une diversité de sites plus spécialisés. Cette aisance numérique se constate notamment par leur recherche sur des sites de compagnies et d'entreprises, des sites privés de recrutement (Jobboom) et des sites de placement d'établissement collégial ou universitaire. Certains de ces jeunes utilisent également le site Web LinkedIn: soulignons que ce site de réseautage professionnel est souvent utilisé par des individus ayant un réseau professionnel relativement déjà bien établi, et ce fut le cas pour certains jeunes de notre enquête. Nous avons constaté par ailleurs que LinkedIn est grandement utilisé par les immigrants adultes hautement scolarisés, qui eux possèdent souvent déjà un réseau professionnel. Ainsi, de meilleures compétences numériques, se traduisant entre autres par l'utilisation de certains sites Web, de mots-clés et de critères de sélections appropriés et diversifiés, donnent la chance d'accéder plus efficacement à l'information désirée.

#### *3.3.3.2 Hors-ligne : les pratiques numériques comme reflet de l'horizon informationnel hors-ligne*

Il a été mentionné dans le chapitre précédent qu'il est plus judicieux de considérer ce qui se déroule en ligne comme étant la continuité de ce qui se passe hors ligne. Or, ce positionnement permet de constater que les pratiques informationnelles en ligne peuvent participer à la reproduction d'inégalités socioéconomiques existantes d'une deuxième façon : les pratiques numériques des participants tendent à refléter l'étendue de leur horizon informationnel hors ligne.

Mentionnons que l'horizon informationnel est influencé, entre autres, par le réseau de proximité, le réseau à liens faibles et le réseau professionnel. En matière d'insertion professionnelle, le réseau de proximité (famille élargie et amis) peut certes aider à trouver des « jobines », mais ce sont surtout les liens faibles (connaissances, amis d'amis) qui jouent un rôle pivot, en particulier concernant l'emploi spécialisé. Ce réseau professionnel est une ressource précieuse en termes de connaissances, de conseils et de trucs, mais aussi en termes d'information qui donne accès au « marché caché », c'est-à-dire les offres d'emplois qui ne sont pas annoncées de manière visible et qui sont souvent accessibles principalement ou uniquement via des contacts interpersonnels.

Or, certains jeunes n'ont pas de réseau professionnel, souvent parce que leurs parents n'en ont pas. Le milieu socioéconomique des jeunes est le principal vecteur favorisant la constitution de



ce réseau. En effet, c'est la plupart du temps le milieu dans lequel le jeune vit qui donne accès à un réseau professionnel. Le milieu de formation par exemple, peut favoriser la création de ce réseau, mais il comble rarement à lui seul les éventuelles lacunes de celui des parents et de l'entourage auquel un jeune pourrait se référer. Ainsi, le réseau social de ces jeunes est constitué de peu de personnes ayant des connaissances et compétences pour ce type de recherche.

En ligne, la présence d'un réseau professionnel est souvent intensifiée, notamment par l'utilisation de sites Web tels que LinkedIn ou Facebook. Nous savons que le groupe d'amis Facebook regroupe souvent une partie du réseau social hors ligne. Ainsi, si un jeune n'a pas de réseau professionnel hors ligne, il a peu de chance d'en avoir un en ligne (dont sur Facebook). Or, le groupe d'amis a une incidence directe sur la recherche d'emploi: nous l'avons vu, plusieurs jeunes utilisent Facebook pour la recherche d'emploi, et ce sont les « amis Facebook » qui publient des offres d'emplois. Lorsque ces amis sont constitués de peu de personnes œuvrant dans le domaine d'activités auquel le jeune aspire, l'information qui circule ne sera pas celle qu'il cherche. Les démarches effectuées pour trouver de l'emploi sur Facebook lorsque le réseau d'amis n'inclut pas de contacts domaine s'avèrent donc moins prolifiques dans la recherche d'un emploi spécialisé, se limitant aux profils publics d'entreprises ou d'organismes. En effet, nous remarquons que les jeunes n'ayant pas ou presque pas de réseau professionnel visitent surtout des pages Facebook plus généralistes, telles que des pages de villes « *Spotted* » (par exemple, « *Spotted : Québec* »). Sur ces pages Facebook publiques, les individus peuvent y afficher de façon anonyme, outre des offres d'emplois, des offres de vente de biens matériels ou de services, des annonces de recherche d'objets, d'animaux perdus ou bien des demandes d'information sur la ville en question (activités touristiques, notamment) – donc des pages Facebook qu'ils connaissent et utilisent déjà pour diverses raisons.

Pour ceux disposant d'un réseau professionnel, Facebook présente des opportunités spécifiques. En effet, plusieurs de ces participants sont abonnés à des « groupes Facebook »; par exemple, certains participants ont mentionné qu'ils étaient membres d'un groupe Facebook créé pour la cohorte de leur ancien programme d'études. Ces groupes Facebook sont la plupart du temps « fermés », c'est-à-dire qu'une personne désirant le rejoindre doit en faire la demande ou se faire ajouter par un membre. À titre d'exemple, nous pouvons voir dans la figure 3.13 un groupe d'une cohorte universitaire auquel je suis moi-même abonnée, ayant fait mes études dans ce programme.



**Figure 3.13 : Exemple d'une page de groupe Facebook fermée d'une cohorte universitaire**

Ce type de groupe permet d'élargir leur réseau professionnel de liens faibles : sur une centaine de membres, même si le participant n'en connaît personnellement que quelques-uns, il a tout de même accès à ce que tous les autres y font circuler (offres d'emplois, informations concernant leur champ d'activité professionnelle, etc. ou, dans l'exemple ci-dessous, occasion d'acheter une licence de logiciel de travail à bon marché).

Enfin, nous pouvons ainsi dire qu'Internet peut aider à étendre le réseau professionnel des jeunes et aussi à en accroître la portée, mais il donne rarement la chance de le créer. Le manque de littératie numérique est un frein à l'accès à l'information en ligne concernant l'emploi et on remarque que l'utilisation du numérique exclusivement ne peut répondre à des besoins informationnels liés à un réseau professionnel inexistant.

Ce projet de stage n'avait pas comme première ambition de proposer des voies d'intervention aux instances gouvernementales, mais face à ces constats et comme il a été avancé dans le rapport remis au MTESS, il semble que l'accompagnement des jeunes en matière d'accès à l'information concernant l'emploi soit essentiel. Comme nous l'avons constaté, les jeunes à l'aise avec la recherche d'emploi en ligne viennent souvent de milieux socioéconomiques favorisés où les parents possèdent un réseau professionnel. Ces jeunes possèdent déjà les compétences numériques et le fait de fournir en ligne des services d'employabilité risque de favoriser

essentiellement ceux qui sont déjà dans une situation avantagée. Ainsi, l'accompagnement, entre autres par les intervenants en employabilité et par un soutien (parental, professionnel, scolaire, etc.) lors de l'utilisation des services en ligne, semble être une mesure nécessaire pour des pratiques informationnelles en ligne plus riches et diversifiées chez les jeunes de tous les milieux.

## **CHAPITRE 4 : DESCRIPTION ET JUSTIFICATION DES ACTIVITÉS DE TRANSFERT RÉALISÉES**

Puisque le transfert des connaissances est au cœur du programme de Pratiques de recherche et action publique, au moins deux activités de transfert doivent être réalisées dans le cadre du stage; l'une dans un milieu scientifique et l'autre dans un milieu de pratique.

Dans le milieu académique, il n'existe pas tout à fait de consensus sur ce qu'est exactement le transfert de connaissance. La définition cernée par l'ancienne étudiante à la maîtrise PRAP Dominique Brière caractérise bien ce qui constitue selon moi du transfert de connaissance :

[Il s'agit de l'] ensemble des activités et des mécanismes d'interaction favorisant la diffusion, l'adoption et l'appropriation des connaissances les plus à jour possible en vue de leur utilisation dans la pratique professionnelle [...]. Ces activités et mécanismes d'interaction prennent forme à l'intérieur d'un processus englobant le partage, l'échange et la transmission de connaissances entre plusieurs groupes d'acteurs œuvrant dans des environnements organisationnels différents (Lemire, Souffex et Laurendeau 2009, 7). (Brière 2017).

Comme nous le verrons dans les prochaines lignes, j'ai eu l'occasion de faire part des résultats de mon projet de stage à différentes occasions, et ce, avec divers types d'acteurs et sous différentes formes de transferts.

### **4.1 Rapport de recherche au MTESS**

Ma première activité de transfert en milieu de pratique a été la remise du rapport final préparé pour le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale le 9 janvier 2017, lequel contenait ma section au sujet des sites Web. Ce rapport, divisé en 4 grandes parties, comprend l'ensemble des résultats sur les pratiques informationnelles en ligne présentés au chapitre précédent. Sur environ 200 pages du rapport complet, 40 pages présentent mon travail, ce qui constitue une part considérable. Ce rapport est principalement destiné aux professionnels œuvrant au MTESS et à Emploi-Québec. J'ai par ailleurs également contribué à la mise en page finale de ce rapport.

## 4.2 Communication au colloque étudiant du CEETUM

Peu de temps après, le 22 février 2017 à l'Université de Montréal, le 19<sup>e</sup> colloque pour étudiants et jeunes diplômés du Centre d'études ethniques des universités montréalaises (CEETUM), qui avait pour thématique *La diversité (dé)complexée : enjeux, savoirs et pratiques*, a constitué la première occasion pour moi d'effectuer une activité de transfert vers un milieu scientifique. Le CEETUM est un centre de recherche interuniversitaire et pluridisciplinaire qui rassemble des chercheurs spécialisés dans l'étude des relations ethniques au Québec et au Canada. Le CEETUM intègre aussi des membres provenant d'organismes gouvernementaux et d'autres milieux de pratique (CEETUM, s.d.). Le Centre organise chaque année un colloque permettant à des étudiants et de jeunes diplômés de faire part de leur projet de recherche, qu'il soit au stade de conceptualisation ou bien complètement finalisé, et aussi d'échanger avec d'autres étudiants ou des chercheurs plus chevronnés.

Accompagnée de deux assistantes de recherche ayant travaillé sur le projet d'ensemble de l'INRS et du MTESS (Stéphanie Atkin et Johanna Cardona), j'y ai présenté une communication orale. Cette présentation de 15 minutes, intitulée « Où les jeunes s'informent-ils sur l'emploi? Pratiques informationnelles des natifs et immigrants récents au Québec », a eu lieu dans le cadre de l'atelier « Immigration et marché du travail : enjeux individuels et organisationnels ». Nous avons façonné la structure de la présentation pour tenir compte de la thématique du colloque. En effet, à partir des principales conclusions du projet d'ensemble sur les pratiques informationnelles, nous avons présenté les résultats selon trois profils de participants : ① ceux qui cherchent et trouvent de l'emploi non spécialisé; ② ceux qui cherchent et trouvent de l'emploi spécialisé; ③ ceux qui cherchent de l'emploi spécialisé, mais trouvent seulement de l'emploi non spécialisé. Dans l'élaboration de ma partie de la communication, je me suis concentrée sur une comparaison entre les jeunes immigrants et les jeunes natifs. J'ai tout d'abord présenté la typologie des sites Internet mobilisés, puis montré comment ils se configurent dans l'horizon informationnel selon chacun des trois profils. La préparation de cette présentation m'a donné la chance de voir les résultats de mon projet de stage sous un autre angle et cela m'a permis de pousser ma réflexion, notamment sur les conséquences de l'existence (ou non) et de la force (ou faiblesse) de certains types de réseau d'un individu, soit son réseau professionnel, son réseau à liens faibles et son réseau de proximité.

Le public était constitué d'une quinzaine d'étudiants à la maîtrise et au doctorat de différentes disciplines. Plusieurs personnes ont démontré un intérêt pour notre projet, car nous avons eu des

questions et commentaires à la suite de notre présentation. En effet, nous avons échangé sur divers points durant la période d'échange; nous avons notamment été amenées à discuter des recommandations que nous avons faites au Ministère dans le rapport de recherche. Certains participants mentionnaient par ailleurs que notre intervention les avait amenés à réfléchir à leur propre travail.

#### **4.3 Session de transfert au ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale**

Une deuxième occasion de présenter oralement les résultats de mon volet de la recherche, cette fois-ci en milieu de pratique, est survenue le mois suivant, à l'occasion d'une session de transfert concernant l'ensemble du projet de recherche sur les pratiques informationnelles en matière d'emploi réalisé à l'INRS. Nicole Gallant, responsable du projet, Stéphanie Atkin, Johanna Cardona et moi-même avons présenté l'ensemble du projet le 13 mars 2017 devant le partenaire, soit le MTESS. La présentation avait initialement été prévue pour le 16 février, mais un empêchement du côté d'Emploi-Québec avait nécessité le réarrangement de la date de la présentation.

Cette session de transfert s'est déroulée dans les locaux du Ministère, devant une foule relativement imposante. En effet, une trentaine de professionnels et de chercheurs du MTESS y assistaient, dont une partie en visioconférence depuis les bureaux d'Emploi-Québec à Montréal. Ma superviseure de stage, Aline Lechaume, ainsi que les membres du comité de suivi étaient également présents pour cette communication. La présentation était d'une durée d'une heure et une période d'échange a suivi. Compte tenu des horaires souvent très chargés des professionnels du monde ministériel, nous avons une plage horaire stricte pour la présentation et la période de discussions, soit un total de 2h.

Pour préparer cette communication, nous avons travaillé ensemble, Mme Gallant, les deux autres assistantes et moi-même afin de mettre en commun, de façon structurée, chacune de nos parties de la présentation. J'ai essentiellement présenté le même contenu que pour la communication au CEETUM, soit les sites Internet et leurs utilisations qui varient en fonction des trois profils de participants (répartis selon le type d'emplois qu'ils cherchent et qu'ils trouvent). Il était crucial d'adapter notre communication au type d'auditeur : dans mon cas, à savoir la présentation des sites Web et de leurs usages par les participants, je devais m'assurer que tous puissent

comprendre les divers aspects propres au monde numérique. La présentation a donc été adaptée afin de ne pas présupposer des compétences de l'auditoire en ce qui concerne l'univers du numérique. J'ai ainsi pris le temps de définir tout terme ou expression qu'une personne moins initiée au « langage » numérique n'aurait pas saisi (par exemple, expliquer les conséquences concrètes de la distinction entre un groupe « fermé » ou « ouvert » sur Facebook).

À la suite de la présentation, il y eut une longue période de discussion, pendant laquelle plusieurs participants ont démontré un intérêt envers notre projet de recherche. Bien que je n'ai pas eu de questions précisément sur ma section, je crois que les personnes présentes furent intéressées par le propos de cette partie. Par conséquent, on pourrait probablement en déduire que ma portion de la présentation a été bien comprise par le public.

#### **4.4 Communication au Congrès de l'Acfas**

Depuis plusieurs années, l'Observatoire Jeunes et Société (OJS) organise un colloque dans le cadre du Congrès de l'Acfas (Association francophone pour le savoir). L'Acfas a pour mission de « promouvoir la recherche et l'innovation et la culture scientifique dans l'espace francophone, en contribuant à la diffusion et à la valorisation des connaissances et de l'approche scientifique, en vue d'améliorer la qualité de la vie en société » (Acfas 2018). L'Acfas regroupe plusieurs centaines de membres et collabore dans divers partenariats institutionnels avec des organismes des milieux universitaire, collégial, public, parapublic, industriel et de la culture et communication scientifique. Le congrès annuel de l'Acfas est le plus important événement scientifique multidisciplinaire, interuniversitaire et intersectoriel de l'espace francophone au Canada. Il regroupe en moyenne 5 000 participants et se tient en alternance en région et dans les grands centres urbains du Québec depuis 1933 (Acfas 2018).

L'année où nous avons terminé le projet, le colloque de l'OJS, intitulé « Politiques de jeunesse et inégalités sociales », a eu lieu le 10 mai à l'Université McGill. J'ai profité de cette occasion pour réaliser une deuxième activité de transfert en milieu scientifique. Présentée par Nicole Gallant et moi-même, cette communication (dont je suis première auteure) était intitulée « *J'ai demandé à mes amis sur Facebook : persistance des inégalités sociales dans l'accès à l'information sur l'emploi en ligne comme hors ligne* ». La présentation portait sur la deuxième partie des résultats de mon projet, à savoir le volet analytique sur inégalités sociales. La construction de cette présentation m'a amenée à pousser davantage l'analyse des pratiques informationnelles en ligne

en matière d'insertion en emploi, ce qui a permis d'en arriver à mieux dévoiler des processus d'inégalité sociale à l'œuvre présentés au chapitre précédent.

Comme soulevé au chapitre 3, les pratiques informationnelles en ligne peuvent participer à la reproduction d'inégalités socioéconomiques existantes au lieu de les atténuer. La communication était structurée de manière à présenter deux axes de réflexion mettant en lumière cette reproduction des inégalités : en explorant tout d'abord comment la « fracture numérique » se manifeste concrètement en matière de recherche d'emploi, et ensuite en documentant les façons dont les inégalités existant hors ligne se transposent et sont reconduites en ligne. En première partie, Nicole Gallant a présenté le contexte de la problématique, puis le cadre conceptuel et théorique du projet en situant, entre autres, les notions de « pratiques informationnelles » et d'« horizon informationnel ». J'ai ensuite enchaîné avec la méthodologie et les résultats. Dans le but d'adapter ma présentation à un public ne connaissant peut-être pas les sites Internet mentionnés et leur fonctionnement, j'ai illustré les deux axes de réflexion à l'aide d'exemples et d'images. La plateforme Web Facebook m'a permis d'illustrer concrètement comment des inégalités existant hors ligne se transposent également en ligne. En effet, j'ai montré l'utilisation différenciée qui est faite de ce média social par les jeunes selon qu'ils aient ou non accès à un réseau professionnel; j'ai pu en présenter visuellement la forme que prennent les publications Facebook concernant des offres d'emplois spécialisés ou non spécialisés. Les groupes Facebook de cohortes universitaires, présentés plus haut, m'ont donné la chance de montrer un exemple éloquent sur les opportunités que peut créer l'adhésion à de tels groupes.

Notre communication, d'une durée plafonnée à 12 minutes, était insérée dans le cadre du panel sur l'*Accessibilité à l'emploi*, lequel était suivi d'une période de discussion de 30 minutes pendant laquelle les conférenciers du panel et les autres participants du colloque pouvaient échanger à propos des contenus présentés. L'auditoire, composé d'une vingtaine de personnes, rassemblait des chercheurs, des professionnels et des étudiants œuvrant dans des organismes.

Ainsi après ma présentation, un chercheur s'intéressant au monde du travail et aux inégalités sociales chez les jeunes m'a indiqué qu'il trouvait intéressant et éclairant cet exemple des groupes Facebook de cohortes universitaires. Disant ne pas connaître ce type de groupes, car n'étant pas de la « génération Facebook », il a mentionné qu'il était intéressant de se pencher davantage sur ce que ces regroupements d'étudiants pouvaient avoir comme incidence sur les processus d'insertion en emploi. Toujours durant la période de discussion formelle, un autre chercheur a amené un point de réflexion intéressant permettant de jeter un autre regard sur nos résultats. Il a



mentionné qu'il est utile de considérer le manque de compétences numériques comme une difficulté vécue chez les jeunes au même titre que le manque de compétences en mathématique ou en français, par exemple. Il a rappelé que le manque d'aisance numérique chez certains jeunes gagne à être contextualisé et considéré à l'intérieur d'un ensemble de difficultés plus scolaires vécues par un jeune, difficultés qui proviennent elles aussi, souvent, de leur environnement socioéconomique.

#### **4.5 Affiche grand format**

Dans le but de diffuser les résultats du projet de recherche d'ensemble de l'INRS, j'ai créé le gabarit d'une affiche grand format (1,3 par 1,8 mètre) présentant la problématique, la méthodologie, le cadre théorique conceptuel et théorique, certaines recommandations et les résultats de la recherche, dont ceux au sujet de l'utilisation des sites Web (voir Annexe 3). Les membres de l'équipe de recherche de l'INRS et moi-même avons trouvé pertinent d'utiliser cette affiche pour diverses occasions.

Elle fut créée d'abord et avant tout en vue d'une activité de *Portes ouvertes de l'INRS* le 2 mars 2017 où les étudiants de la maîtrise PRAP étaient invités à montrer le type de projet que nous pouvions mener dans le cadre d'un stage de mobilisation des connaissances dans ce programme. Par la suite, nous avons eu l'occasion d'exposer cette affiche lors de la présentation au colloque de l'OJS à l'Acfas susmentionné, et nous avons invité les gens à la consulter s'ils souhaitaient avoir plus de détails sur la recherche d'ensemble. Puis, l'affiche fut aussi présentée à la *Journée reconnaissance des employés de l'INRS* le 8 juin 2017 dans le but d'illustrer un exemple des projets de recherche mené à l'Observatoire Jeunes et Société et plus particulièrement les produits de diffusion créés par des étudiantes-membres de l'OJS à la maîtrise PRAP.

La création de cette affiche, réalisée sous la supervision de Nicole Gallant (et avec l'aide de Stéphanie Atkin et Johanna Cardona), m'a permis de développer mes aptitudes pour la conception d'un outil adapté à la diffusion de connaissances. Cette affiche riche en contenu est un matériel permanent qui me donnera la chance – tout comme aux autres chercheurs ayant participé à la recherche – de diffuser les résultats de mon projet de stage dans divers contextes.

#### **4.6 Article dans le Bulletin de l'Observatoire Jeunes et Société (à paraître)**

Conjointement avec Nicole Gallant, Eddy Supeno et Stéphanie Atkin, nous avons préparé un article sur les pratiques informationnelles en ligne et les inégalités d'accès à l'emploi chez les jeunes adultes au Québec pour le Bulletin de l'Observatoire Jeunes et Société. Cet article est la forme écrite et synthétisée de notre communication lors du colloque de l'OJS à l'Acfas et présente essentiellement le même contenu. Considérant les centaines d'abonnées à la liste de diffusion de l'OJS, la publication et la diffusion de ce texte par l'Observatoire m'aurait donné une occasion de plus de partager les résultats de mon projet de stage tant dans le monde scientifique que pratique. Toutefois, l'embargo qui pèse encore sur la diffusion des résultats de ce projet fait en sorte que l'article n'a pas été intégré dans ce numéro du Bulletin. Aussitôt que l'interdiction de diffusion sera levée, l'article sera intégré à la version en ligne du Bulletin; toutefois, nous aurons raté l'occasion que représente l'envoi de l'annonce de parution du Bulletin aux quelque 1300 abonnés.

## CHAPITRE 5 : ANALYSE ET BILAN CRITIQUE DU STAGE

Ce chapitre a pour fonction de réaliser un retour réflexif sur le projet de stage et le contexte plus large dans lequel il a pris naissance. Je reviendrai tout d'abord sur la maîtrise en *Pratiques de recherche et action publique* et sur la genèse du projet de stage. Seront ensuite présentés les apprentissages, les défis et les contraintes rencontrées, puis les retombées du stage et des activités de transfert.

### 5.1 La formation au programme PRAP

Lorsque je me suis inscrite au programme *Pratiques de recherche et action publique* en 2015, c'était avec l'intention de mieux m'outiller pour insérer le marché du travail. Après une première maîtrise en anthropologie, je sentais le besoin de mieux connaître les environnements professionnels possibles que je pouvais intégrer, leur fonctionnement, leurs acteurs. C'est par ailleurs la raison pour laquelle je me suis inscrite tout d'abord au diplôme d'études supérieures spécialisé (DESS) PRAP. Le programme, qui propose de « former des spécialistes de l'interface entre la recherche et l'action publique dans le champ des sciences sociales, par l'apprentissage de connaissances scientifiques et l'acquisition d'expériences pratiques en production, usage, mobilisation et transfert des connaissances » (UCS-INRS, 2017), avait grandement suscité mon intérêt. Après une première session, l'offre de Nicole Gallant de réaliser une maîtrise PRAP sous sa tutelle et de travailler à titre d'assistante de recherche sur divers projets, dont certains portant sur le numérique, a changé mes plans pour le mieux; j'ai ainsi commencé la maîtrise à l'été 2015.

Ce sont les aspects « pratique » et « action publique » du programme qui m'ont initialement interpellée, mais il demeure que mes aspirations professionnelles sont dans le domaine de la recherche et il était important pour moi que mon parcours et mon stage à la maîtrise PRAP se concentrent sur la recherche. Ayant développé un intérêt lors de ma première maîtrise pour les pratiques numériques chez les jeunes, je voyais dans cette nouvelle formation l'occasion d'aiguiser mes connaissances sur cette thématique, en plus d'acquérir un bagage en mobilisation et transfert des connaissances et de connaître les divers univers et acteurs travaillant sur cette problématique.

La structure du programme de la maîtrise PRAP nous prépare progressivement à la réalisation du stage. Les cours introductifs concentrés sur la mobilisation des connaissances, tels que

*Mobilisation et transfert des connaissances et Savoir en action, politiques et pratiques de recherche*, nous familiarisent avec la pluralité des pratiques de recherche interactive en sciences sociales et les diverses formes que peuvent prendre la mobilisation et le transfert des connaissances. Pour leur part, les séminaires thématiques, dont *Lien social* et *Nouvelles régulations économiques et juridiques*, nous donnent la chance de nous concentrer sur le fonctionnement, la régulation, les transformations et la compréhension du monde et du lien social sous un angle spécifique. La particularité de cette formation est que la plupart des cours sont structurés de façon à laisser l'étudiant développer ses connaissances sur le sujet de son choix – souvent celui envisagé dans le stage – par la réalisation de travaux sur ce sujet, mais en l'adaptant à la thématique du cours. Ainsi, nous acquérons un bagage de connaissances sur la problématique qui nous intéresse, mais en l'adaptant à divers angles : par exemple, celui de la régulation économique et juridique, du lien social, ou bien dans le cadre d'un projet partenarial. Pour chacun des trimestres à la PRAP, il m'a été possible de creuser davantage la thématique des pratiques numériques chez les jeunes. Dans le cadre des cours *Lien social* et *Lectures dirigées*, par exemple, j'ai repéré divers cadres théoriques, conceptuels et méthodologiques sur les pratiques numériques des jeunes et sur les méthodes d'enquête en ligne. J'ai pu ainsi prendre position et adopter une approche spécifique pour la suite de mon projet. Dans le cours *Pratiques de recherche partenariale*, j'ai collaboré à titre d'assistante de recherche à un projet partenarial mené par Mme Gallant avec la Fondation Jeunes en Tête (auparavant Fondation Québec Jeunes). Ce projet, qui visait la construction d'un indice de bien-être chez les jeunes québécois, a été une expérience plus qu'enrichissante dans mon parcours académique. Les rencontres de suivi, les discussions, le partage de connaissances, de visions, d'intérêts et d'inquiétudes font que cette expérience fut un partenariat entre un milieu de recherche et un milieu d'action qui m'a aidée à me préparer à mon stage. En effet, mon implication du tout début jusqu'à la fin du projet m'a permis de comprendre les différentes facettes de la recherche collaborative avec un milieu d'action qui est peu familier avec le monde de la recherche scientifique.

La structure et le cursus du programme PRAP facilitent grandement la préparation et la réalisation du stage, mais les choix de l'étudiant durant son cheminement dans ce programme – que l'on pourrait presque qualifier de « sur mesure » – contribuent eux aussi à rendre la formation et le stage enrichissants, et surtout, adaptés à ses intérêts de recherche et professionnels.

## 5.2 Contexte et mise en place du projet

Comme il a été souligné plus haut, ce stage a été fait dans le cadre d'un projet de recherche plus large portant sur les pratiques informationnelles en ligne et hors ligne en matière d'insertion professionnelle chez les jeunes et les immigrants récents. Dès l'automne 2015, je savais que mon stage s'effectuerait au MTESS et j'ai pu intégrer ce projet dès le commencement, au début de l'été 2016. En effet, il avait été entendu avec la responsable du projet que j'allais travailler à titre d'assistante de recherche dans ce projet. Ainsi, en dehors du stage, j'ai beaucoup travaillé sur le projet de recherche d'ensemble. J'ai tout d'abord collaboré à la construction de la demande de certification d'éthique pour les projets de recherche (CÉR) impliquant des êtres humains à l'INRS. Il a été donc possible de me familiariser dès le tout début avec les divers aspects du projet. De plus, comme nous le verrons plus loin, j'ai occupé le poste de coordonnatrice dans ce projet. Ce travail d'assistantat et coordinatrice fut une source de savoir-faire et de connaissances presque aussi riche que mes réalisations dans le cadre de mon stage.

Je n'ai pas eu à négocier les paramètres de mon projet de stage avec le partenaire, car il avait été entendu dès le départ dans l'entente signée entre le MTESS et l'INRS qu'un volet portant sur les sites Web allait être réalisé. Dans le devis soumis au partenaire, il avait été proposé de faire une « netnographie », soit une analyse documentaire de sites Internet, qui porte à la fois sur les sites mentionnés en entretien (dont la « visite commentée »), et sur d'autres sites du même genre. Cette analyse documentaire allait permettre d'examiner plus en profondeur ces sites, afin de documenter notamment le type d'information qui y circule et la qualité de celle-ci. Cette partie du devis<sup>19</sup> sur les sites Web convenait au partenaire, ce qui me permettait d'aller de l'avant avec mon projet de stage. Je n'ai pas directement contribué à l'élaboration de cette proposition au partenaire, mais nous avons eu, ma directrice et moi, des discussions quant à la forme que pouvait prendre le volet netnographique de la recherche. Et ensuite, durant mon stage, j'avais le champ libre – évidemment sous la supervision de ma directrice – sur la façon de mener les diverses étapes de ce volet du projet, soit l'analyse et la description des sites Internet, la construction de la typologie et la catégorisation des types d'usages des sites Internet.

---

<sup>19</sup> Le MTESS a proposé à quelques reprises des modifications au devis et trois versions ont ainsi été préparées par Mme Gallant.

### 5.3 Apprentissages

Durant les 7 mois de travail à titre d'assistante et de stagiaire sur ce projet, les apprentissages ont été considérablement nombreux et diversifiés. Mon stage m'a donné l'occasion de mettre en pratique plusieurs apprentissages, connaissances, savoir-faire et savoir-être acquis lors de la formation, en plus de me permettre d'en acquérir de nouveaux.

Comme assistante de recherche sur le projet, mon tout premier travail a été de compléter avec Mme Gallant la demande de certification d'éthique. Cela m'a permis de bien comprendre le projet dans son ensemble dès le tout début, dont certains éléments que j'aurais autrement appris seulement plus tardivement (par exemple, le recrutement et les quotas des entretiens). Vu que mon stage était intégré au projet d'ensemble, je n'ai pas eu de demande à l'éthique séparée à compléter, mais le fait d'avoir réalisé partiellement celle pour le projet avec le MTESS – projet beaucoup plus large et complexe que mon stage – m'a donné la chance de voir à quel point il faut être prudent, clair et minutieux dans une demande à l'éthique : tout doit y être et tout doit être compréhensible et justifiable pour le CÉR.

Avant d'effectuer les premiers entretiens, Mme Gallant a réalisé deux formations pour préparer les assistantes et les stagiaires du projet. Ces formations sous forme d'atelier consistaient à participer à l'élaboration du guide d'entretien et de le mettre en pratique. Cette expérience fut grandement enrichissante, car l'élaboration de la structure et des questions du guide nous obligeait à nous interroger sur les visées du projet et donc de comprendre les besoins du partenaire. Le défi qu'impliquait la réalisation d'entretiens était de taille : en une seule rencontre, nous devons effectuer 1) un calendrier de parcours de vie – où nous retournions 5 ans en arrière –, 2) une entrevue semi-dirigée classique et 3) une « visite commentée » de sites Internet. Mettre collectivement à l'épreuve ce guide a permis de révéler les divers enjeux auxquels nous pourrions éventuellement faire face lors des entretiens. Ces formations m'ont appris qu'il est complexe mais nécessaire de construire de bonnes questions qui mènent au type d'information convoitée. Quelques semaines après ces formations, j'ai effectué une dizaine d'entretiens avec de jeunes natifs et immigrants et des immigrants plus âgés.

Mon travail comme coordonnatrice, même s'il ne demandait que quelques heures de travail par semaine, a été un vecteur de savoir-faire. J'avais la responsabilité de m'occuper des aspects techniques et administratifs à l'intérieur de notre équipe de recherche, celle-ci comprenant 6 assistantes et/ou stagiaires ainsi que 3 chercheurs, Nicole Gallant, Eddy Supeno et María Eugenia

Longo. Ce travail allait de la participation à l'organisation de rencontres et de formations au suivi des entretiens, incluant la gestion du quota de notre échantillon. Ainsi, on se référait à moi pour toute question relative à l'état de la réalisation des entretiens. Mon travail consistait aussi à gérer le matériel des entrevues – les entretiens, les synthèses et les transcriptions – et à le transférer sur des dispositifs électroniques de sauvegarde. Même si mon travail de coordination ne se faisait pas avec le partenaire, cette coordination entre les divers membres de l'équipe a été instructive quant au travail d'équipe. Il était important qu'il y ait une bonne communication entre tous les membres de l'équipe afin d'avoir un suivi rigoureux quant au déroulement et à la planification des entretiens. En effet, les quotas de notre échantillon étaient complexes, car nous cherchions des individus avec des profils spécifiques (par exemple, une 1. jeune 2. immigrante 3. femme 4. d'un pays de l'Amérique du Sud). Chaque semaine, je discutais avec Mme Gallant de l'état d'avancement des entrevues et des ajustements à faire au besoin, et j'acheminais un courriel à l'équipe pour faire le bilan sur les entretiens. Grâce à ces différentes implications, j'ai pu me familiariser avec le « contenant » du projet de recherche, soit la structure et l'organisation de celui-ci, avant de me lancer officiellement dans mon stage.

Mon projet de stage m'a amené à écouter une partie des entretiens dès le début de la recherche et à lire la totalité des synthèses. De cette façon, j'étais proche du matériel à l'état « brut », ce qui me permettait d'avoir une vue d'ensemble sur celui-ci. Il fallait toutefois pouvoir cibler les informations pertinentes pour la recension et la classification des sites Web. Avec plus d'une centaine de sites mentionnés par les participants, cette portion de mon travail a demandé un travail de synthèse important.

Quant aux apprentissages thématiques, ceux-ci ont été nombreux, et ce, de la préparation de mon stage à la rédaction de cet essai. Nous ne reviendrons pas ici sur ce qui a été développé aux chapitres 2 et 3, à savoir les approches théoriques et conceptuelles du Web et des pratiques informationnelles numériques et les résultats propres au stage, mais soulignons que la préparation de mon stage m'a donné l'occasion d'y intégrer des apprentissages théoriques et méthodologiques acquis dans le cadre de la formation PRAP, dont dans les cours *Lectures dirigées* et *Préparation au stage/essai*. Le stage a quant à lui été l'occasion de mettre en pratique ces apprentissages, par exemple, en analysant les sites Internet et en construisant la typologie. Par ailleurs, j'étais évidemment familière avec l'idée qui suggère que l'angle théorique et conceptuel détermine la façon de concevoir un phénomène social et conséquemment, les résultats, mais l'application concrète d'une approche dans le cadre de mon projet m'a fait constater à quel point il est crucial de mener préalablement cette réflexion théorique et

conceptuelle et de prendre position. Par exemple, le positionnement adopté dans ce projet, à savoir considérer ce qui se déroule en ligne comme étant la continuité de ce qui se passe hors ligne, m'a permis de mettre en lumière un exemple du phénomène de la fracture numérique. En effet, considérer que les pratiques numériques vont au-delà du Web a permis de dévoiler un phénomène d'inégalités socioéconomiques à l'œuvre dans les pratiques numériques chez les jeunes. Cette problématique, ne faisant pas partie au départ des préoccupations du partenaire, a tout de même été partiellement développée dans le rapport remis au MTESS puis dans des communications scientifiques ultérieures.

Nous avons eu l'occasion de rencontrer le comité de suivi à trois reprises. Bien que les opportunités d'échanger avec le partenaire furent plutôt rares, il m'a été possible de connaître davantage l'appareil public et son fonctionnement par l'intermédiaire de ma directrice, Mme Gallant. Cette dernière a pris part à plusieurs projets de recherche pour des instances gouvernementales, ce qui fait qu'elle connaît bien la culture organisationnelle de ce type d'institution. Nous avons eu à plusieurs reprises des rencontres où nous discutons du projet et du partenaire. Ces discussions avec Mme Gallant et son regard expérimenté enrichissaient ma connaissance sur le partenaire et alimentaient ma réflexion sur celui-ci. J'ai donc été impliquée de façon indirecte à la relation partenariale.

#### **5.4 Contraintes et difficultés rencontrées**

Les principales contraintes ou difficultés vécues lors de mon stage sont liées au fait de l'avoir fait à l'intérieur d'un projet de recherche plus large. Vu que je n'ai pas eu à négocier mon stage avec le partenaire, je n'ai pas eu d'obstacle majeur à surmonter au début de mon stage. Toutefois, même si l'on peut voir surtout des avantages au fait d'intégrer un projet déjà construit, il reste qu'une des premières difficultés personnelles à laquelle j'ai dû faire face fut de situer mon projet et mon rôle à l'intérieur du projet d'ensemble. Mes tâches à titre d'assistante consistaient à faire des entretiens, rédiger des synthèses et, comme coordonnatrice, à faire le suivi avec les autres assistantes/stagiaires et à gérer les quotas. Ensuite, au fur et à mesure que mon stage avançait, les frontières entre celui-ci et le projet de recherche d'ensemble me paraissent plus claires, mais il en était autrement tout au début. Même après avoir soumis mon devis de stage – qui est censé nous aider à structurer nos idées –, il demeurait un flou quant à ma place dans ce projet. En effet, j'avais une certaine difficulté à dissocier les tâches de mon stage et celle de mon assistantat. Par ailleurs, dans le cours de *Préparation du stage/essai*, on nous rappelait régulièrement l'importance



de bien connaître le rôle de chacun des acteurs dans un projet et de notre place au sein de celui-ci.

Une autre difficulté personnelle, qui est possiblement le résultat de la première, fut le fait que je sentais que je ne m'appropriais pas complètement mon stage; j'avais la sensation d'effectuer plutôt encore un autre travail d'assistante de recherche. C'est par ailleurs un peu plus tard dans mon stage, quand j'ai réellement commencé à mettre la main à la pâte, lorsque j'ai construit ma typologie entre autres, que je sentais que je réalisais à part entière mon propre volet dans le projet d'ensemble. De plus, le fait que je n'ai pas fait mon stage directement dans les bureaux du MTESS a certainement contribué à ce sentiment d'éloignement par rapport à mon stage. Pour des raisons administratives et de temps, je n'ai pas pu faire mon stage directement en milieu pratique. Je voyais toutefois plusieurs avantages à rester dans les bureaux de l'INRS, dont celui de pouvoir discuter avec deux autres assistantes du projet. En effet, nous avons à plusieurs reprises discuté des entretiens, de la façon dont on les menait et les difficultés rencontrées durant celles-ci.

Une autre contrainte possible d'un projet de stage intégré à un autre projet plus large est le manque de flexibilité quant au temps. Ceci implique d'être soumis aux échéanciers du projet d'ensemble et, s'il y a ralentissements ou retards dans le déroulement de la recherche, cela a aussi des répercussions dans le respect du calendrier du stage. Toutefois, dans mon cas, considérant la remise non négociable du rapport à la fin décembre 2016 au Ministère, je savais que mon stage se terminerait forcément à ce moment. Les obstacles ralentissant le déroulement du projet d'ensemble, dont la difficulté à recruter des participants, nous ont amenés à trouver des solutions et des stratégies, dont celles d'investir davantage Internet et les médias sociaux.

Ce manque de flexibilité s'est concrétisé également à la signature du contrat. Lors de l'approbation de l'Entente de stage entre l'INRS et le MTESS, tout juste avant de débiter mon stage, j'ai appris que mon essai allait être sous embargo, c'est-à-dire qu'aucun résultat du projet de recherche, dont les miens dans le cadre de mon stage, ne pourrait être publiquement divulgué tant et aussi longtemps que le Ministre n'aura pas donné son approbation (ou après 2 ans). Cela avait possiblement comme conséquence de rendre impossible la diffusion publique des résultats de mon stage. Considérant l'importance des activités de transfert du programme PRAP, cet embargo était une préoccupation majeure. Cependant, une autorisation du Ministère acheminée par Mme Lechaume au début de l'an 2017 m'a permis de réaliser ma première activité de transfert au mois de février.

Je considère que ces contraintes liées au fait d'intégrer un projet de recherche se sont finalement avérées être des apprentissages plus que des freins. Avoir participé du début à la fin à ce projet collaboratif a été une expérience enrichissante où j'ai pu acquérir des aptitudes et des connaissances en recherche, me permettant ainsi de poursuivre mon parcours académique en recherche avec davantage d'assurance et d'aisance.

## **5.5 Retombées du stage et des activités de transfert**

La réalisation d'un stage de la maîtrise PRAP doit aboutir à la réalisation d'activités de transfert de connaissances : nous devons partager notre travail avec des acteurs du monde scientifique et de la pratique, et aspirer à des retombées concrètes. Les retombées auxquelles j'aspirais en menant ce projet étaient de permettre au Ministère de mieux connaître les pratiques informationnelles en ligne des jeunes québécois et, ce faisant, de lui donner la chance d'adapter ou d'améliorer ses sites Internet dédiés à l'emploi.

Il est difficile d'évaluer les retombées d'un tel projet au sein du partenaire. Utilisera-t-il les connaissances produites dans le cadre de mon stage? Si oui, de quelles façons? Le projet d'ensemble dans lequel j'ai fait mon stage s'est principalement conclu lors de la présentation du rapport de recherche à Emploi-Québec dans le cadre de la session de transfert et il y eut peu d'échange avec le Ministère après celle-ci. Ainsi, il m'est difficile de savoir si mon travail permettra d'enrichir l'intervention du Ministère dans les pratiques informationnelles en ligne des jeunes. Cependant, au moyen de ma section du rapport remis au MTESS – bien modeste soit-elle – je crois que le partenaire a en main quelque chose de pertinent et utile pour améliorer ses services en ligne et les adapter aux pratiques informationnelles numériques des jeunes. En effet, la liste des sites Web consultés, dont le site gouvernemental *Placement en ligne*, les connaissances sur l'usage que font les jeunes de ce site, leur avis sur la qualité de l'information qui s'y trouve et, aussi, le type de jeunes qui l'utilisent sont des éléments pouvant orienter Emploi-Québec. Ce projet a permis de voir ce que les jeunes cherchent comme information liée à l'emploi, comment ils s'y prennent et quelles sont leurs préférences lors de ce processus de recherche d'emploi, toutes des informations qui peuvent être certes utiles pour guider les acteurs au Ministère œuvrant sur cette problématique.

Quant aux retombées des activités de transfert, celles-ci semblent plus concrètes dans le cas de l'activité de transfert en milieu scientifique. Contrairement à ma présentation au MTESS qui était

relativement descriptive et unidirectionnelle, il y eut échange de savoirs à la présentation à l'ACFAS. Le transfert en milieu de pratique chez le partenaire était davantage une présentation ou une diffusion des résultats qu'un transfert des connaissances. Comme mentionné dans le chapitre 4, à la période de discussion suivant la présentation au MTESS, il y eut très peu de discussion autour de mon volet du projet et je ne considère donc pas qu'il y a eu échange de savoir. À l'Acfas, toutefois, comme dit plus haut, il y eut des questions et des discussions enrichissantes avec des chercheurs et des intervenants. Cela a permis de nourrir ma réflexion sur cette problématique, et probablement que ce fut le cas aussi chez les personnes ayant échangé avec nous à propos de notre présentation, Mme Gallant et moi-même.

Même si le projet partenarial avec le MTESS est terminé, rien n'empêche d'explorer et d'exploiter davantage les résultats et de les diffuser dans divers contextes. Nous prévoyons par ailleurs, des membres de l'équipe et moi-même, réaliser d'autres projets à partir des données et des résultats de ce projet, dont la publication d'articles. De cette façon, le projet de recherche continuera d'avoir un certain rayonnement dans le monde de la recherche et de pratique. Dans le cas de mon volet, notamment l'utilisation des sites Web chez les jeunes, l'analyse des « visites commentées » pourrait être avantageusement approfondie – par manque de temps, elle n'a été faite qu'en surface. Il y a donc là une riche banque d'informations et il est certainement envisageable de l'exploiter dans un éventuel projet de recherche ultérieur.

Il y a également de nombreuses retombées d'un point de vue personnel. Mis à part les apprentissages susmentionnés, j'ai pu mieux comprendre les enjeux politiques, sociaux et économiques de la recherche. En effet, l'expérience professionnelle développée en travaillant avec Mme Gallant m'a permis d'affiner mon regard de chercheure et d'accroître mon sens critique. Ce type d'apprentissage s'acquiert en « faisant » les choses, en étant dans l'action. C'est par ailleurs ce qu'on nous a répété dans certains cours de la formation PRAP, à savoir l'apprentissage *in situ* de ce qu'est mener un projet de recherche avec un partenaire hors du monde scientifique, de faire de la mobilisation et du transfert des connaissances, d'expérimenter le rôle d'agent d'interface.

Une résultante importante de ce stage est le développement de ma réflexion critique autour de la mobilisation et du transfert de connaissances et du rôle d'agent d'interface; le chapitre qui suit se consacrera à ces réflexions.

## CHAPITRE 6 : RÉFLEXION CRITIQUE SUR LA MOBILISATION DES CONNAISSANCES ET LE RÔLE D'AGENT D'INTERFACE

Depuis déjà quelques années, plusieurs milieux s'approprient les expressions « mobilisation des connaissances », « agent d'interface », ou autres termes relatifs au partage des connaissances : des curriculums universitaires en mobilisation des connaissances sont créés, des programmes gouvernementaux d'aide à la mobilisation des connaissances sont mis en œuvre, des organismes se dotent de politiques en mobilisation et transfert de connaissance, des regroupements et des compagnies offrent de mobiliser et de « classer » nos savoirs, des offres d'emplois à titre d'« agent d'interface » se multiplient sur les sites Web de recrutement. On pourrait même dire sans trop d'exagération que ce sont désormais des expressions « à la mode », des « *buzzwords* ». Bien que l'idée derrière ce nouveau vocabulaire n'est pas nouvelle<sup>20</sup>, le champ du partage des connaissances est aujourd'hui en pleine expansion. On encourage fortement les chercheurs de tout domaine, autant en sciences sociales qu'en sciences pures, à créer et à favoriser des rapprochements entre leur monde et la société.

Le programme de Pratiques de recherche et action publique de l'INRS participe depuis déjà plus de 10 ans à ce mouvement visant la réduction de la distance entre les chercheurs, les citoyens et les représentants institutionnels. La création de nouveaux programmes courts à l'INRS en *mobilisation des connaissances et recherche partenariale en sciences sociales* témoigne bien de l'intérêt de faire des ponts entre la recherche et l'action publique. Si autant d'initiatives sont prises dans divers milieux pour développer le champ de la mobilisation des connaissances et le rôle de celui qui l'effectue, soit « l'agent d'interface », on peut supposer par ailleurs qu'il existe différentes façons de définir ces notions. Qu'est-ce que signifie *faire de la mobilisation des connaissances et être agent d'interface*? Le sens donné à ces notions est loin de faire l'unanimité et les écoles de pensées sont nombreuses. Nous verrons dans ce chapitre les définitions de ces notions qui semblent les plus proches de mes apprentissages à la formation PRAP. Je propose ensuite une réflexion critique sur la mobilisation des connaissances et sur le rôle d'agent d'interface à partir

---

<sup>20</sup> Par exemple, Hans-Oliver Poirier Grenier, ancien étudiant à la PRAP, fait mention des premiers rapprochements organisés entre des universités et des communautés citoyennes au Québec vers 1910, où l'on voit apparaître les *University Settlement of Montreal* (USM); « initiative d'un groupe d'étudiantes diplômées de l'Université McGill qui décident de mettre leur savoir au bénéfice des moins nantis en offrant des services portant sur des dimensions tant économiques que sociales et culturelles » (Poirier-Grenier 2013, 44).

de mon expérience de stage. Mais, auparavant, une courte réflexion sur la nature de la connaissance nous permettra de mieux nous situer quant à ces deux notions.

## **6.1 Multiplication et pluralisation des connaissances**

Il n'y a aucun doute que les principaux débats entourant la mobilisation des connaissances concernent « la » connaissance elle-même. Dans la société actuelle, que l'on pourrait qualifier de *société du savoir* ou de *l'information* ou d'*ère de l'information* (Castells 2001), les nouvelles technologies de l'information et de la communication (TIC) amènent avec elles de nouvelles façons de gérer le monde. Le flux de connaissances et d'informations relayé par les TIC prend une vitesse d'accélération incessante – que l'on peut nommer données massives ou *Big Data* – et les capacités d'archivage et de stockage ne font qu'accroître. Ce flot continu est à la fois le produit et la cause, notamment, des demandes et des besoins croissants de connaissances de la société pour être mieux à même de la comprendre et d'intervenir. Cela implique deux principaux enjeux : d'une part, celui que nous venons implicitement de relever, soit la multiplication des connaissances et, d'autre part, celui de la pluralisation des connaissances.

En ce qui concerne la multiplication des connaissances, nous assistons à un foisonnement remarquable de productions scientifiques; il en vient même difficile pour les chercheurs eux-mêmes de se retrouver dans cette immense masse d'informations, phénomène que l'on peut nommer « infobésité » (Sauvajol-Rialland 2014), soit une surcharge informationnelle. Une recension produite par l'UNESCO entre 2008 et 2014 montrait que « le nombre d'articles scientifiques inclus dans l'index de citations scientifiques de Thomson Reuters (Science Citation Index of Thomson Reuters' Web of Science) a augmenté de 23 %, passant de 1 029 471 articles à 1 270 425 » (UNESCO). Le monde de la recherche scientifique est aujourd'hui productif et compétitif; les systèmes de rémunération axés sur la productivité dans les universités, notamment, contribuent à la multiplication des productions scientifiques.

Un sous-enjeu lié à cette multiplication des connaissances est celui de la pertinence ou non de mobiliser certaines connaissances. Il s'agit, pour le chercheur, de voir comment les connaissances qu'il mobilise sont pertinentes pour répondre à des besoins, qu'ils soient d'ordre scientifiques ou pratiques (recherche fondamentale ou appliquée). Tout chercheur doit donc se demander : « Cette connaissance est-elle bonne à mobiliser? Pourquoi la mobiliser? ». Le chercheur a une certaine « obligation morale » (Roberge 2017) de se questionner sur la

pertinence sociale des connaissances convoitées. Tout comme nous l'avons vu au chapitre deux avec les données massives; quantité n'est pas synonyme de qualité. Il y a donc un enjeu en termes de quantité, mais aussi concernant la nature des données.

En outre, plus grande quantité de connaissances rime aujourd'hui avec « pluralisation » des connaissances. Il existe énormément de façons d'interpréter les phénomènes à l'œuvre dans la société; ces interprétations étant des connaissances du monde. Dans le domaine de la recherche, on voit apparaître des champs d'expertise qui deviennent de plus en plus spécialisés. Les outils théoriques, conceptuels et méthodologiques permettent aux chercheurs de rendre intelligibles et de classifier les connaissances avec de plus en plus de raffinement. Or, chaque regard porté sur la société est une construction sociale de la réalité et chaque acteur, selon son positionnement, qu'il soit du monde scientifique ou de celui de l'action, a sa propre compréhension de la réalité – même si certains points de vue convergent. Bien qu'il y ait de nombreux avantages à pouvoir mobiliser une multiplicité de connaissances pour la compréhension de la société, il demeure que ces différentes façons d'interpréter la réalité produisent des enjeux de « traduction ». La métaphore soulignée par Jonathan Roberge faisant référence à la tour de Babel est éclairante : des acteurs dans divers positionnements essaient de parler de la même chose, mais dans une langue différente (Roberge 2017). C'est le cas pour la recherche interdisciplinaire où, par exemple, des sociologues et historiens ont chacun leur « langage » académique pour parler d'un même phénomène, mais aussi pour les projets partenariaux entre milieux scientifique et de pratique. Les milieux scientifiques ont des connaissances formelles, soit celles issues des recherches alors que les milieux d'action ont des connaissances tacites, c'est-à-dire des connaissances issues de l'expérience personnelle, émotionnelle et organisationnelle. L'époque des chercheurs menant leur recherche dans leur tour d'ivoire est loin derrière nous et ceux-ci sont plus que jamais sollicités à s'investir dans l'action publique – et c'est ici qu'apparaît un sous-enjeu à la multiplication des connaissances. S'investir dans cet espace n'implique pas seulement de produire de la connaissance et de la transmettre : les « demandeurs de connaissances » (Lévesque 2015) de milieux de pratique ont leur mot à dire et veulent s'impliquer, devenir partenaires, et inclure leur bagage de connaissances à la compréhension du phénomène mobilisée.

C'est donc face à ces deux enjeux, soit la multiplication et la pluralisation des connaissances, que la mobilisation des connaissances et l'agent d'interface peuvent amener des voies de solutions.

## 6.2 Définition de la mobilisation des connaissances et de l'agent d'interface

La mobilisation des connaissances est une forme de partage des connaissances. Or, il existe plusieurs façons de partager des connaissances; et aussi de nombreuses manières de définir ce qu'est le « partage des connaissances ». Il y a déjà plus de 10 ans, Graham et al.<sup>21</sup> compilaient plus de 29 termes relatifs au partage des connaissances dans la littérature anglophone : *Knowledge mobilization*, *Knowledge translation*, *Knowledge transfer*, *Knowledge exchange*, *Research utilization*, *Implementation*, *Dissemination*, *Diffusion* en sont quelques exemples (Graham et al. 2006 dans Elissalde, Gaudet et Renaud 2010). Ainsi, où situer la mobilisation des connaissances à travers toutes ces formes de partage? Comment la définir? Choisir une définition est un premier positionnement quant à ce concept.

En parcourant une documentation diversifiée sur la mobilisation des connaissances, dont des documents gouvernementaux, d'organismes, de compagnies et aussi des essais d'anciens étudiants à la maîtrise PRAP, une définition semble revenir souvent, à savoir celle de Elissalde, Gaudet et Renaud (2010). C'est par ailleurs celle qui semble refléter le plus mes apprentissages dans la cadre de ma formation PRAP:

La mobilisation des connaissances considère comme importantes toutes les formes de connaissances, qu'elles soient le fruit de la recherche ou de l'expérience de pratique. L'objectif ultime est l'intégration de celles-ci dans les divers milieux. La mobilisation des connaissances passe par différentes étapes d'identification, d'analyse, d'organisation et de partage des besoins et des ressources. Elle ne fonctionne pas exclusivement selon un modèle d'offre et de demande, visant plutôt à créer des points de jonction entre les acteurs afin que les échanges et les rencontres suscitent une reconnaissance mutuelle des expertises et impulsent l'évolution des pratiques. La mobilisation des connaissances existe seulement si celles-ci sont accessibles et circulent (Elissalde, Gaudet et Renaud 2010).

Cette définition insiste sur quatre points. Tout d'abord, elle rappelle l'importance de tenir compte de tous les types de connaissances, formelles ou tacites. C'est par ailleurs un des principes de la mobilisation des connaissances qui fait relativement unanimité dans le champ du partage des connaissances. Comme dit plus haut, les acteurs des milieux d'action ont tout autant leur bagage

---

<sup>21</sup> Étude sur près de 33 organismes de financement en recherche appliquée sur la santé dans neuf pays (Graham et al. 2006 dans Elissalde, Gaudet et Renaud 2010).

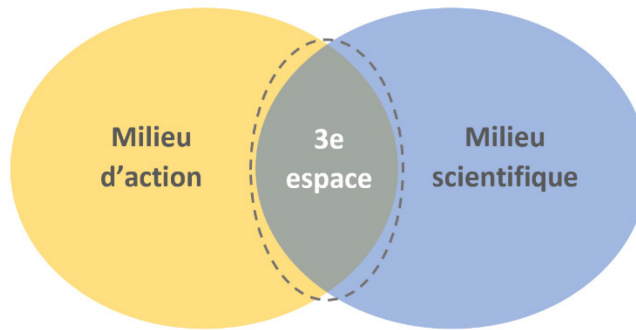
de connaissances que ceux des milieux universitaires, mais elles ne sont souvent pas structurées de façon scientifique (Gallant 2016). Deuxièmement, toujours selon cette définition, les connaissances doivent être utiles et utilisables dans les milieux de pratique, c'est-à-dire qu'elles doivent répondre à un besoin ou une préoccupation et elles doivent être disponibles et accessibles au destinataire.

Ensuite, des « points de jonction » entre les divers acteurs sont nécessaires pour mener à bien le projet partenarial : ces points de jonction se concrétisent par des rencontres où les acteurs partagent leurs points de vue et leurs connaissances. Enfin, la mobilisation des connaissances doit aller plus loin que la cocréation de nouvelles connaissances, mais doit aussi viser l'évolution des pratiques dans le milieu d'action. En somme, au vu de ces divers aspects de la mobilisation, nous pouvons constater l'importance de l'acteur-clé capable d'harmoniser divers objectifs, connaissances, perspectives et méthodes de travail à l'intérieur d'un partenariat.

On attribue différentes dénominations à celui qui se situe à l'interface de la recherche et des milieux d'action : agent d'interface, de liaison, de mobilisation ou intermédiaire, passeur ou porteur de connaissances, médiateur, courtier de connaissances, *knowledge broker*, *third party mediator*, etc. Il est difficile d'apposer une définition simple à cette notion d'« agent d'interface », car chaque mobilisation et chaque projet partenarial sont différents, l'agent remplissant ainsi diverses fonctions. Nous pouvons cependant retenir cette définition : « L'agent d'interaction ou d'interface est le professionnel d'un ordre de connaissance qui n'est ni le résultat de l'ensemble de la démarche de recherche, ni la connaissance exhaustive du milieu (Gauthier et Harvey 2010) » (Lacroix 2012). L'agent n'est donc ni complètement du milieu scientifique, ni complètement du milieu de pratique, mais il se situe plutôt au carrefour de ces milieux.

Pour ma part, le terme que je retiens de par mon parcours et mon stage PRAP est celui de « facilitateur » – rôle de faciliter les échanges entre le milieu de pratique et scientifique. Ce facilitateur permet de créer un troisième espace – ou des « points de jonction », si nous conservons le vocabulaire proposé par Elissalde et al. – qui lie les acteurs de divers milieux. En effet, par son action dans les deux milieux et par ses échanges avec les acteurs de ceux-ci, l'agent construit un espace qui rend possible le dialogue entre deux univers différents où l'atteinte d'objectifs communs et d'une compréhension mutuelle est visée.





**Figure 6.1 : Troisième espace de l'agent d'interface**

En plus de connaître avec acuité la problématique mobilisée dans le projet partenarial, ce travail de liaison demande des compétences et des aptitudes précises, dont de la flexibilité, une capacité de synthèse, d'observation, de réflexion, de négociation, de travailler en équipe, une connaissance précise des deux milieux, de leurs acteurs, de leur structure et de leur « langage ». On pourrait même dire que ce travail nécessite un genre de 6<sup>e</sup> sens – qui s'acquiert tout probablement avec l'expérience –, celui de la prévoyance; être capable de lire entre les lignes, d'entrevoir les besoins et les enjeux avant même qu'ils surviennent (Lévesque 2015).

Ma perception de ce qu'est un agent de liaison est certainement empreinte de mon expérience de stage, qui en était un davantage de recherche que de mobilisation des connaissances. C'est pourquoi, comme nous le verrons plus loin, je crois que l'agent d'interface est probablement plus apte à faire son travail lorsqu'il est issu du monde de la recherche. Sur la base de ces quelques éléments de définition, voyons maintenant mon expérience en mobilisation des connaissances et à titre d'agent d'interface dans le cadre de mon stage et, plus largement, de ma maîtrise en Pratiques de recherche et action publique.

## **6.3 Retour sur mon expérience de mobilisation des connaissances et d'agent d'interface**

### **6.3.1 La mobilisation des connaissances**

Pour être en mesure de mener une réflexion critique sur la mobilisation des connaissances à partir des données et observations recueillies dans mon stage, il importe de revenir sur quelques particularités du contexte dans lequel il a été mené.

Le Ministère a sollicité Mme Gallant pour travailler sur une problématique spécifique liée à l'emploi et les pratiques informationnelles en ligne et hors ligne. Or, l'instance gouvernementale ne visait pas tout à fait une approche partenariale; c'était davantage une demande du Ministère de proposer un projet qui allait répondre à son besoin de connaissances sur cette problématique.

Comme vu plus haut, la mobilisation des connaissances nécessite l'échange et la rencontre entre les partenaires du projet. Comme le mentionnait Stéphane Labbé dans son essai de maîtrise PRAP, la mobilisation des connaissances nécessite des échanges entre les milieux et, dans le cadre d'un projet de recherche « classique », ces échanges peuvent s'arrimer aux différentes étapes, « c'est-à-dire celles d'un projet de recherche suivant l'ordre établi de la problématique, de l'hypothèse, des objectifs, de la méthodologie, de la cueillette des données, de leur analyse, de la présentation et de la diffusion des résultats » (Labbe 2013, 46). Le premier arrimage avec le projet de recherche est l'échange de connaissances entre le milieu de pratique et le milieu scientifique (Elissalde et Renaud 2010) pour établir la problématique (Fontan 2010). Les premiers échanges que j'ai pu observer en temps réel se sont faits au moment de la rencontre initiale avec le comité de suivi. Ce fut l'occasion de partager les connaissances respectives sur la problématique pour orienter le projet; l'état des connaissances scientifiques de notre côté, et les connaissances « de terrain » du côté du Ministère. Les réunions subséquentes avec le comité permettaient de faire un état des lieux de l'avancement du projet et c'est surtout celles-ci que j'ai pu observer en personne. Au fur et à mesure que nous avançons, entre autres avec le processus de recrutement et le déroulement entretiens, les discussions autour des divers enjeux et des pistes de solutions envisageables permettaient de rectifier le tir. Par exemple, vers la fin du projet, quelques entretiens manquaient pour compléter les quotas des entretiens. D'un commun accord avec les membres du comité de suivi, nous avons ainsi décidé d'élargir les critères de sélection des participants (choisir des personnes hors des trois zones géographiques préalablement retenues). Ainsi, la plupart de ces rencontres servaient à vérifier si nous répondions bien et bel aux besoins du Ministère, pour faire le point sur le calendrier établi, ou bien pour nous donner des pistes d'orientation. En effet, elles se concentraient surtout sur la logistique du projet et n'avaient pas comme but d'échanger des connaissances parallèlement aux diverses étapes du projet de recherche. Ce n'est donc pas avec le comité de suivi que s'est fait l'échange et le partage connaissances – et ce n'était pas non plus la raison de son existence. Ce partage s'est plutôt fait par l'intermédiaire de deux agentes d'interface, à savoir ma superviseure, Mme Lechaume, et ma directrice, Mme Gallant.

Aline Lechaume avait comme rôle de faire connaître les besoins du Ministère au partenaire, de comprendre les enjeux scientifiques liés au projet ainsi que de maintenir une communication entre les deux milieux. Elle interagissait donc autant avec les agents du Ministère que la responsable du projet, Mme Gallant. Mises à part les fonctions « classiques » liées à la recherche (par exemple, construire le guide d'entretien, analyser et interpréter les données), le rôle d'interface joué par Nicole Gallant se situait davantage dans la compréhension des besoins du Ministère, de la mise en commun des connaissances et des intérêts scientifiques des autres chercheurs (Eddy Supeno et María Eugenia Longo) et du suivi avec Mme Lechaume sur des aspects autant logistiques que conceptuels ou méthodologiques.

Considérant le fait que nous étions 13 personnes intégrées au projet (membres du comité, chercheurs, étudiants ou stagiaires), il était utile, voire nécessaire, d'avoir une personne de chaque milieu qui le représentait et qui faisait valoir ses besoins et ses préoccupations. Ce sont Mme Lechaume et Mme Gallant qui ont joué ce rôle. Par leurs échanges fréquents, elles ont pu ainsi faire circuler d'un espace à l'autre, dans une traduction compréhensible pour toutes les personnes intégrées au projet, des connaissances relatives au projet. Par exemple, après une rencontre entre Nicole Gallant et Aline Lechaume, cette dernière pouvait ensuite vulgariser et partager l'information avec le milieu d'action d'une façon à la rendre utile et cohérente. Ce partage d'information « traduite » vers le milieu de pratique est par ailleurs la fonction principale d'un agent de transfert. Le point de contact direct entre ces deux agentes d'interface a du même coup favorisé un avancement adéquat du projet, surtout dans un contexte où l'échéancier était relativement serré. En effet, au lieu de rassembler des personnes ayant un bagage de connaissances différent et un langage propre à leur milieu pour faire du partage de connaissances, Aline Lechaume et Nicole Gallant ont créé un espace d'échange – un troisième espace – permettant de tenir compte des préoccupations et des besoins de chacun. Je considère donc que les points de jonction entre le milieu de la recherche et celui de l'action se sont faits par l'intermédiaire de ces deux personnes. Ceci m'amène aussi à concevoir ce partage comme étant une forme de mobilisation des connaissances sur la problématique à l'étude.

Relativement à mon stage, compte tenu de sa nature – qui s'est avéré être davantage une expérience de recherche –, j'avais une certaine crainte que celui-ci n'allait pas m'amener à expérimenter la mobilisation des connaissances. Toutefois, mes activités de transfert m'ont donné la chance de réaliser quelques formes de mobilisation. Effectivement, la mobilisation s'est davantage fait par la production d'outils de diffusion et de valorisation des connaissances. Si nous voyons la mobilisation comme étant notamment la transformation d'un matériel pour le diffuser –

perspective que j'adopte –, nous pouvons dire que mes communications, celle au Ministère, à l'Acfas et au CEETUM, et la création de l'affiche sont des formes de mobilisation des connaissances.

Dans le cas du Ministère, ma présentation a été construite en fonction du public. Bien que j'ignorais qui serait présent à cette présentation, il m'était non seulement important d'envisager le type d'acteurs qui pouvaient y être, mais aussi d'évaluer leur niveau de connaissances sur le sujet de ma présentation. Pour cette présentation, j'ai synthétisé et vulgarisé les 27 pages de ma section du rapport en mettant de l'avant certaines données. Le choix du langage était important pour que les personnes présentes puissent saisir ma présentation et s'approprier un vocabulaire propice lié à l'univers de l'emploi en ligne. Concernant l'Acfas, j'ai dû repenser les résultats de mon stage sous un tout autre angle, soit celui des inégalités dans l'accès à l'emploi sur Internet. Une nouvelle analyse des données « brutes » de mon stage, donc une transformation du matériel, a permis de révéler ce phénomène. Enfin, la création de l'affiche du projet d'ensemble fut un exercice de mobilisation, dans le sens où il a demandé de synthétiser, de vulgariser et d'organiser les résultats pour qu'ils puissent être saisis à partir d'un simple support visuel. Cet outil polyvalent, qui peut être affiché dans de multiples contextes, permet par ailleurs de faire perdurer la recherche dans le temps. Ces diverses occasions de transformer le matériel de mon stage m'ont permis de me placer du côté des « récepteurs » et d'envisager des façons efficaces, pertinentes et utiles pour transmettre ces connaissances.

Durant la préparation de ces communications et de l'affiche – et plus largement, de ma section du rapport –, je me suis rendu compte de l'importance du langage à utiliser; en étant dans cette position « d'expert », les termes que l'on utilise pourraient vraisemblablement être ceux que s'appropriera le partenaire. Il faut donc agir avec prudence; non seulement avec le langage qu'on utilise à titre d'expert, mais aussi dans la façon de rendre et de dire les résultats. Les nuances, si minimes soient-elles, sont plus qu'importantes lorsque le matériel fourni peut être utilisé par les instances gouvernementales. C'est là qu'il faut prendre conscience, même à titre de stagiaire en formation, de l'impact et de l'écho que peuvent avoir nos travaux dans divers milieux.

La préparation de la présentation à l'Acfas m'a aussi fait réaliser que, pour être en mesure de faire de la mobilisation et de la diffusion de connaissances, il faut connaître la recherche à fond. Regarder l'utilisation des sites Web sous l'angle des inégalités a demandé de bien connaître le projet d'ensemble; par exemple, il m'a été nécessaire de me familiariser avec un autre volet de la recherche d'ensemble, soit la section sur les réseaux sociaux des jeunes. Mon implication dans le projet, mon travail comme assistante et coordonnatrice et ma proximité avec les matériaux

collectés m'ont permis d'analyser et d'interpréter mes résultats avec un regard plus distant et étendu. De plus, mes recherches et travaux effectués au cours de ma maîtrise PRAP ont été une source de connaissances considérable quant aux approches épistémologiques, conceptuelles et théoriques sur le rapport entre l'individu et Internet, me menant à aborder, par exemple, le phénomène de la fracture numérique. Je crois ainsi que la personne qui désire faire de la mobilisation des connaissances, soit l'agent d'interface, dans le cadre d'un projet partenarial doit être avant tout un chercheur spécialisé.

### **6.3.2 Le rôle d'agent d'interface**

Malgré mes connaissances relatives à la problématique de mon projet de stage, ce dernier ne m'a pas amenée à jouer le rôle d'agent d'interface. En effet, comme vu plus haut, bien connaître la thématique du projet et produire des connaissances sur celle-ci ne suffisent pas pour se déclarer « agent d'interface ». Je n'ai pas joué ce rôle principalement parce que je n'ai pas travaillé directement avec des membres du Ministère durant mon stage. Mon projet faisant partie du projet d'ensemble dirigé par Mme Gallant, les liens avec le Ministère s'effectuaient par cette dernière ou, du côté du Ministère, par Aline Lechaume. Mes relations avec le Ministère se sont donc toujours faites par l'intermédiaire de ces deux personnes; comme vu plus haut, je considère qu'elles ont agi comme agentes d'interface.

Ma superviseure, Aline Lechaume, était à l'interface de la recherche et du milieu d'action – notre équipe de recherche et le Ministère. Étant elle-même professionnelle-chercheuse au sein de ce ministère, elle connaît très bien à la fois le sujet de la recherche et le milieu qui demandait des connaissances sur ce sujet. Sa posture lui permet de saisir les besoins du demandeur de connaissances, de connaître sa culture organisationnelle, ses composantes administratives, et ainsi de suite. C'est ceci qui m'amène à dire que Mme Lechaume a agi comme agent d'interface, en raison non seulement de la nature de sa posture au sein du projet, mais aussi de son souci de transparence et d'inclusion. En effet, même si je n'ai rencontré Mme Lechaume qu'à quelques occasions, j'ai la plupart du temps été intégrée aux échanges (par courriel et quelquefois en personne) entre elle et Nicole Gallant; par exemple, au sujet des aspects plus technique et administratif du projet. Mon travail comme coordonnatrice a d'autant plus favorisé cette inclusion. Mme Lechaume a été notre lien avec le Ministère tout le long du projet et elle put créer un espace où nous (acteurs du monde de la recherche) et les membres du comité de suivi du MTESS avons pu échanger et comprendre les positions et les besoins respectifs de chacun. En observant et en

analysant le rôle de Mme Lechaume, il m'a donc été possible de constater en quoi pouvait consister ce rôle d'agent d'interface.

Le travail de Nicole Gallant à titre de chercheure-experte sur la problématique m'a aussi donné la chance d'acquérir des connaissances sur ce rôle intermédiaire entre la recherche et l'action publique. Bien qu'elle était un peu moins à l'interface de ces deux milieux que pouvait l'être Mme Lechaume, on retrouvait dans son travail de liaison avec Aline Lechaume, le Ministère et l'équipe du projet de recherche, des caractéristiques nécessaires au travail d'agent d'interface; notamment la connaissance précise de la problématique à l'étude, du milieu, de ses acteurs et de sa culture organisationnelle, la capacité de négociation, de vulgarisation, de travailler en équipe et, ce qui a notamment aidé à mener à bien le recrutement, son réseau élargi de contacts autant dans le monde de la recherche que celui de l'action.

C'est donc par ces deux personnes qu'il m'a été possible de constater ce que peut impliquer de chausser les souliers d'un agent d'interface. Bien que je crois fortement que ce rôle doit être rempli par une personne issue du monde de la recherche, cela n'implique pas la séparation du rôle de chercheur et d'agent d'interface. Il s'agit plutôt de reconnaître que selon les caractéristiques et les phases d'un projet, un chercheur peut occuper divers rôles; ceci est un défi important auquel il doit faire face.

La réalisation de ce stage m'a également permis de constater qu'il peut y avoir plus d'un agent d'interface dans un même projet. Les besoins, les caractéristiques et les objectifs des partenaires et les conditions de la réalisation de la recherche font que ce travail d'interface est tout à fait variable et adaptable selon les contextes.

## **6.4 Conclusion**

Une de mes inquiétudes pendant tout le projet était de ne pas réussir mon projet de stage; de ne pas être en mesure de réaliser un « vrai » projet partenarial en effectuant de la « vraie » mobilisation des connaissances à titre d'agente d'interface. Or, a posteriori, je me rends compte que mes apprentissages vont au-delà de mes attentes et qu'avant tout, ce n'est pas une question de « réussite » ou d'« échec ». En effet, je considère que la réussite du stage se mesure par les apprentissages qui peuvent en être retirés. C'est surtout mes diverses implications dans le projet d'ensemble – et pas seulement le stage – combinés à mes apprentissages de la maîtrise PRAP

qui ont permis de constituer mon bagage de connaissances en mobilisation des connaissances et sur le rôle d'agent d'interface.

De plus, ma réflexion autour du transfert et de la mobilisation des connaissances a grandement évolué durant mon parcours. Dans les débuts de ma formation PRAP, ma perception du transfert et de la mobilisation était assez restreinte; les premiers cours nous montraient que la mobilisation des connaissances faisait partie d'un processus où certaines étapes devaient nécessairement être franchies. Par exemple, il était nécessaire de réaliser des activités avec le partenaire qui comprennent des mécanismes d'appropriation (atelier, formation) menant à la transformation de leurs pratiques (Lévesque 2015, qui les appelle « activités de transfert », dans une acception assez singulière et relativement différente de celle employée jusqu'ici dans cet essai), avant d'arriver à l'étape ultime de la mobilisation : de ce point de vue, nous ne pouvions pas faire de la mobilisation si nous n'avions pas effectué de transfert de connaissances. Avec du recul, je réalise qu'il y a différentes façons de faire du transfert et de la mobilisation, et ce, en raison des contextes si diversifiés dans lesquels ils peuvent se réaliser. Selon moi, les activités présentées au chapitre 4 sont du transfert de connaissances parce qu'elles faisaient partie d'un processus de partage et de transmission de connaissances et elles ont permis au partenaire d'acquérir de nouveaux savoirs sur la problématique qui les intéressaient. Par ailleurs, j'ai remarqué durant mon parcours à la PRAP que, selon leur horizon professionnel et académique, les professeurs ont des visions différentes du transfert et de la mobilisation des connaissances. Certains croient qu'il est possible d'être un agent d'interface polyvalent dans divers domaines, alors que d'autres considèrent que cet agent doit être spécialisé dans un domaine pour aspirer faire de la mobilisation dans ce champ. Il n'y a donc pas de consensus clair sur ce qu'est la mobilisation des connaissances et quel est le rôle exact de l'agent d'interface.

Même si le décloisonnement des frontières entre le monde de la recherche et celui de l'action ne s'est pas vraiment réalisé et que mon stage n'était pas tout à fait à l'interface de ces deux milieux, je suis satisfaite d'avoir pu développer mes aptitudes en recherche, car c'est dans cette voie que je désire poursuivre.

## CONCLUSION

Cet essai a permis de revenir sur une expérience de stage effectuée dans le cadre de la maîtrise PRAP. Réalisé au sein d'un partenariat entre le MTESS et une équipe de recherche de l'INRS, ce stage avait comme objectif de mieux comprendre les pratiques informationnelles en ligne en matière d'emploi chez les jeunes au Québec. Une analyse documentaire des sites Web ainsi que la description de l'usage qu'en font les jeunes ont permis de montrer une diversité de pratiques numériques en ce qui concerne l'emploi, et notamment des inégalités dans l'accès à l'information en ligne relative à l'emploi; la rédaction de cet essai a été l'occasion de réfléchir sur ce dernier aspect, aspect sur lequel nous revenons ici.

Les jeunes de ladite « génération du numérique » rencontrés dans le cadre de ce projet n'avaient pas des compétences numériques équivalentes : alors que certains exploraient avec facilité une grande diversité de sites Web sur l'emploi, d'autres étaient en mesure de visiter seulement quelques sites parfois pauvres en informations. L'étiquette d'aisance numérique associée à la jeunesse est tenace mais elle cache parfois certaines problématiques. Compte tenu de cette variabilité dans l'aisance numérique chez les jeunes, il ne suffit pas de rendre disponible une information sur Internet pour s'assurer que les jeunes la consultent. Or, nous voyons depuis quelques années que l'État québécois investit massivement dans le domaine du numérique, notamment avec sa Stratégie numérique; le numérique semble être à leurs yeux une solution « clé en main » à prioriser, notamment (et surtout) pour atteindre les jeunes. Or, en vue de mieux rejoindre cette population pour favoriser son insertion professionnelle, une réflexion sur la place du numérique dans la vie des jeunes et sur des mesures d'accompagnement à l'acquisition de compétences numériques est nécessaire. Cette réflexion donnerait l'occasion au Ministère de revoir ses moyens de diffuser de l'information sur l'emploi, dont sur son site Internet Placement en ligne. Par ailleurs, comme nous l'avons vu, le manque de compétences numériques chez certains jeunes et le possible vide informationnel sur l'emploi dans l'univers numérique donne naissance à des stratégies de contournement : l'émergence des sites Internet informels dans les pratiques informationnelles des jeunes, et notamment la mobilisation de sites tels que Facebook ou Kijiji comme sources d'information sur les offres d'emploi, peut en effet être interprétée comme une réponse (parmi d'autres) à ces problèmes. Si les conditions l'avaient permis, une présentation au MTESS du contenu présenté à l'Acfas par Mme Gallant et moi-même sur les inégalités dans l'accès à l'information en ligne en matière d'emploi aurait été plus que pertinente pour éclairer les acteurs du Ministère sur cet enjeu.



Mis à part ce constat sur les résultats, ce stage qui s'est avéré être davantage une expérience en recherche, a été l'occasion d'acquérir un bagage considérable en recherche, en mobilisation et transfert des connaissances et sur le rôle intermédiaire du chercheur. L'acquisition de connaissances et de compétences a été possible grâce à la maîtrise PRAP, mon stage et mon expérience à titre d'assistante de recherche et de coordonnatrice. En effet, j'ai appris autant dans mon stage que dans les fonctions que j'ai occupées tout le long du projet de recherche. Cette combinaison de rôles, stagiaire-assistante-coordonnatrice, m'a notamment appris à mieux communiquer mes idées et à mieux vulgariser mes connaissances. Les activités de transfert ont certainement été les expériences les plus enrichissantes de ce point de vue.

En ce qui concerne mon stage, malgré le fait que celui-ci était réalisé dans le cadre d'un plus grand projet, j'ai bénéficié d'une grande flexibilité quant aux choix méthodologiques de mon volet, ce qui a permis de développer et d'aiguiser mes aptitudes scientifiques. J'ai plusieurs fois remis en question ma méthode de documentation et d'analyse de données, et j'ai également testé les limites de cette méthode. Ces remises en question font certainement partie du travail scientifique et elles permettent à la fois de raffiner et d'élargir notre regard sur les différents aspects d'une recherche.

Du côté du partenaire, certains résultats de mon stage étaient probablement déjà connus. La façon de présenter ces résultats peut toutefois donner l'occasion d'y jeter un regard nouveau. En effet, déplacer le focus et le positionner dans une autre direction permet de voir un phénomène d'une nouvelle façon; ce fut le cas dans ce projet pour le phénomène sur les inégalités. En tant que partenaire d'une relation de mobilisation, le chercheur, avec ses outils théoriques et méthodologiques ainsi que ses connaissances scientifiques, a comme rôle de « décaler le regard » des acteurs du milieu de pratique (Gallant 2016) et de leur montrer un phénomène qu'ils connaissent bien d'une tout autre façon. Le partage et la combinaison de leurs connaissances permettent ensuite une compréhension commune du phénomène et donnent l'occasion d'intervenir concrètement et d'aspirer à des transformations dans les pratiques.

Considérant la multiplication et la pluralisation des connaissances, la spécialisation accrue des champs d'expertise, la demande grandissante de connaissances de divers milieux scientifiques et de pratique, la singularité des informations tirées du Web et des capacités exponentielles de stockage numérique, le champ de la mobilisation et du transfert des connaissances occupe plus que jamais une place essentielle autant dans le monde scientifique et de la pratique, que dans la société dans lequel nous vivons. Cet essai a été l'occasion de faire le point sur une modeste contribution à la réflexion sur ce sujet.

## BIBLIOGRAPHIE

- Ackland, R. et E. Ann. 2017. « Using the web to examine the evolution of the abortion debate in Australia 2005-2015. » In *The web as history: Using web archives to understand the past and the present* : UCL Press.
- Ardévol, E. 2012. « Virtual/visual ethnography: methodological crossroads at the intersection of visual and internet research ». In *Advances in visual methodology*, sous la dir. de S. Pink. SAGE : 74-94. doi: 10.4135/9781446250921.
- Association francophone pour le savoir (Acfas). 2018. Association. <https://www.acfas.ca/acfas/qui-sommes-nous>
- Augé, M. 1992. *Non-lieux, introduction à une anthropologie de la surmodernité*, La Librairie du XXe siècle, Seuil.
- Azizi, S. 2012. « L'enquête ethnographique en ligne : L'exemple de Facebook ». Dans *Territoires, localité et globalité : Fait et effets de la mondialisation*, sous la dir. de R. Bourqia : L'Harmattan.
- Babeau, F. 2014. « La participation politique des citoyens « ordinaires » sur l'Internet. La plateforme YouTube comme lieu d'observation. » *Politiques de communication* 2 (3) : 125-150.
- Bainbridge, W. S. 2010. *The warcraft civilization: Social science in a virtual world*. Boston: MIT Press.
- Balleys, C. 2015. *Grandir entre adolescents. À l'école et sur Internet*, Collection Le savoir suisse, Presses polytechniques et universitaires romandes.
- Balleys, C. 2016. « "Nous les mecs". La mise en scène de l'intimité masculine sur Youtube. » Dans *L'ordinaire d'internet. Le web dans nos pratiques et relations sociales*, sous la dir. de E. Dagiral et O. Martin. Paris : Armand Colin.
- Balleys, C. et N. Gallant. 2016. *Rejoindre la jeunesse par le numérique : comprendre les usages et les besoins des jeunes québécois-e-s*, rapport remis au Secrétariat de la Jeunesse du Québec à l'OJS, mars.
- Barats, C. 2016. *Manuel d'analyse du web*. Armand Colin.
- Beaulieu, A. 2004, « Mediating ethnography: objectivity and the makings of ethnographies on the Internet. » *Social Epistemology* 18 : 139–164.
- Beaulieu, A. et E. Simakova. 2006. « Textured connectivity: an ethnographic approach to understanding the timescape of hyperlinks. » *Cybermetrics* 10 (1).
- Berry, V. 2012. « Ethnographie sur Internet : rendre compte du "virtuel". » *Les Sciences de l'éducation - Pour l'Ère nouvelle* 45 (4) : 35-58. doi:10.3917/lse.454.0035.
- Boellstorff T. 2016. « For Whom the Ontology Turns: Theorizing the Digital Real. » *Current Anthropology* 57 (4) : 387-407.
- Boellstorff, T. 2008. *Coming of Age in Second Life: An Anthropologist Explores the Virtually Human*. Princeton: Princeton University Press.

- Boellstorff, T. 2009. « A Typology of Ethnographic Scales for Virtual Worlds. » Dans *Online Worlds: Convergence of the Real and the Virtual*. London: Springer
- Boellstorff, T. 2010. « Culture of the Cloud. » *Journal of Virtual Worlds Research* 2(5) : 3-9
- Boullier, D. 2015. « Les sciences sociales face aux traces du *Big data*. Société, opinion ou vibration. » *Revue française de science politique* 5-6 (65) : 805 à 828
- Bourdon, S., E. Supeno et C. Lacharité-Auger. 2012. *Enquête Droits et sécurité des jeunes au travail en Estrie (DESJATE)*. Rapport de recherche remis à l'organisme Illusion-Emploi. Sherbrooke : Centre d'études et de recherches sur les transitions et l'apprentissage (CÉRTA), Université de Sherbrooke.
- boyd, d. 2001. « Identity of space & people in cyberspace. » *Conference on Human Factors and Computing Systems (CHI 2001)*, Integrating Diverse Research and Development Approaches to the Construction of Social Cyberspaces Workshop. Seattle, Washington: ACM, March 31 - April 5, 2001.
- boyd, d. 2007. « Why Youth (Heart) Social Network Sites: The Role of Networked Publics in Teenage Social Life. » *MacArthur Foundation Series on Digital Learning*. Dans *Youth, Identity, and Digital Media Volume* (ed. David Buckingham). Cambridge, MA: MIT Press.
- boyd, d. 2008. « Why youth social network sites: The role of networked publics in teenage social life. » In David Buckingham (Dir.), *Youth, Identity, and Digital Media*, Cambridge : The MIT Press, pp. 119-142.
- boyd, d. M. Chang, and E. Goodman. 2004. « Representations of Digital Identity. » Conference on Computer Supported Cooperative Work (CSCW 2004), Workshop Organizer's Proposal. Chicago, IL, November 6-10.
- boyd, D., et K. Crawford. 2011. « Big Data : la nécessité d'un débat. » *LeMonde.fr*, 5 octobre 2011.
- Breton, P. et S. Proulx. 2006. « Usages des technologies de l'information et de la communication. » In *L'explosion de la communication. Introduction aux théories et aux pratiques de la communication*, Collection « Grands Repères ». Paris : La Découverte.
- Brière, D. 2017. *Retour sur une expérience de mobilisation des connaissances en milieu gouvernemental. La mesure de l'exclusion sociale associée à la pauvreté. Essai*. Québec, Université du Québec, Institut national de la recherche scientifique, Maîtrise en pratiques de recherche et action publique.
- Bruns, A. 2007. « Methodologies for mapping the political blogosphere. » *First Monday* 12.
- Burrell, J. 2009. « The Field Site as a Network: A Strategy for Locating Ethnographic Research. » *Field Methods* 21 (2) : 181-199.
- Campbell, Alex. 2006. « The search for Authenticity : an Exploration of a Online Skinhead Newsgroup. » *New Media & Society* 8 (2) : 269-94.
- Caputo, V. 1995. « Anthropology's silent "others" : a consideration of some conceptual and methodological issues for the studies of youth and children's cultures. » Dans *Youth Cultures : a Cross-Cultural Perspective*, sous la dir. de In V. Amit-Talai et H. Wulff. Londres : Routledge.
- Castells, M. 2010. « Naissance des "médias de masse individuels". » *Manière de voir* (109) : 42-45.

- Castronova, E. 2005. *Synthetic worlds: The business and culture of online games*. Chicago: University of Chicago Press.
- Centre d'études ethniques des universités montréalaises (CEETUM) (s.d.). À propos. <https://recherche.umontreal.ca/nos-chercheurs/repertoire-des-unites-de-recherche/unite/is/ur13611/>
- Centre Urbanisation Culture Société. Institut national de la recherche scientifique (UCS-INRS). 2018. Programmes d'études. Mobilisation des connaissances. <http://www.ucs.inrs.ca/ucs/etudier/programmes/mobilisation-des-connaissances>
- C-Marketing. 2013, 14 août. « Réseauter et gérer ses contacts avec LinkedIn ». En ligne : <http://c-marketing.eu/reseauter-et-gerer-ses-contactsavec-linkedin/>.
- Coleman, E. G. 2009. « Code is Speech: Legal Tinkering, Expertise, and Protest among Free and Open Source Software Developers ». *Cultural Anthropology*. 24(3): 420-454.
- Coleman, E. G. 2010. « Hacking In-Person: The Ritual Character of Conferences and the Distillation of a Life-World. » *Anthropological Quarterly* 83 (1): 99-124.
- Corneliussen, H. G., et J. W. Rettberg, eds. 2008. *Digital culture, play, and identity: A World of Warcraft reader*. Boston: MIT Press.
- Delesalle, C. 2006. *Les pratiques et usages des jeunes en matière d'information* (avec la collaboration de Sophie Govindassamy). Paris : INJEP.
- Domenget, J.-C. 2013. « La fragilité des usages numériques. Une approche temporaliste de la formation des usages. » *Les Cahiers du numérique* 9 (2) : 47-75.
- Dubois, E. et H. Ford. 2015. « Trace interviews : An Actor-Centered Approach. » *International Journal of Communication* 9 : 2067-2091
- Dumez, H. 2008. « L'ethnographie virtuelle : reconstituer le contexte des interactions en ligne. » *Le Libellio d'AEGIS* 4 (1) : 39-43
- Elissalde, J. et L. Renaud. 2010. « Les démarches de circulation des connaissances : mobilisation et valorisation des connaissances. » *Les médias et la santé: de l'émergence à l'appropriation des normes sociales*.
- Elissalde, J., J. Gaudet et L. Renaud. 2010. « Note de recherche : Circulation des connaissances : modèle et stratégies. » *Revue internationale Communication sociale et publique* 3-4.
- Elwell, J. S. 2014. « The transmediated self: Life between the digital and the analog. » *Convergence*. 20 (2) : 233-249.
- Emploi-Québec. 2017. *À propos de nous*. En ligne: <http://www.emploiuebec.gouv.qc.ca/a-propos-de-nous/>
- Finkelkraut A. et P. Soriano. 2001. *Internet, l'inquiétante extase*. Paris : Mille et une nuits.
- Fontan, J.-M. 2010. « Recherche partenariale en économie sociale : analyse d'une expérience novatrice de coproduction des connaissances. » *La Revue de l'innovation* 15 (3) : 1-17.
- Gallant, N. 2016. Cours *Méthodes de recherche quantitatives*. 17 janvier 2016, UCS-INRS, Québec.

- Gallant, N. et C. Friche. 2010. « Être ici et là-bas tout à la fois : réseaux sociaux en ligne et espaces d'appartenance chez les jeunes immigrants au Québec ». *Lien social et Politiques*, (64), 113–124. doi : 10.7202/1001403ar
- Gallant, N., E. Supeno, S. Atkin et K. Labrecque. 2017. *Pratiques informationnelles dans l'intégration professionnelle des jeunes adultes et des immigrants*. Québec : INRS-UCS. Rapport remis au Ministère du Travail, de l'Éducation et de la Solidarité sociale.
- Gallant, N., G. Latzo-Toth et M. Pastellini. 2015. *Circulation de l'information sur les médias sociaux pendant la grève étudiante de 2012 au Québec*, Rapport de recherche publié par le Centre d'études sur les médias. <http://www.cem.ulaval.ca/pdf/CirculationInformation.pdf>
- Gallant, N., K. Labrecque, G. Latzko-Toth et M. Pastinelli. À paraître. « La visite commentée des historiques personnels comme fenêtre sur les pratiques numériques des individus. » In *Méthodes de recherche en contexte numérique : enjeux épistémologiques et éthiques*, sous la dir. de M. Millette, F. Millerand, G. Latzko-Toth et D. Myles (dir.). Presses de l'Université de Montréal.
- Golub, A. 2010. « Being in the World (of Warcraft): Raiding, realism, and knowledge production in a massively multiplayer online game. » *Anthropological Quarterly* 83: 17-45.
- Graham, I., Logan, J., Harrison, M.B., Straus, S.E., Tetroe J., Caswell R.N., et Robinson, N. 2006. « Lost in knowledge translation: time for a map. » *The Journal of Continuing Education in the Health Professions* 26 (1) : 13-24.
- Granjon, F., B., Lelong et J.-L. Metzger. 2009. *Inégalités numériques. Clivages sociaux et modes d'appropriation des TIC*. France. Hermes science, Lavoisier.
- Grossetti, M. 2002. *Relations sociales, espace et mobilités*. Toulouse : Université de Toulouse-le-Mirail.
- Hargittai, E. 2002. « Second-Level Digital Divide: Differences in People's Online Skills. » *First Monday* 7 (4). [http://firstmonday.org/issues/issue7\\_4/hargittai/index.html](http://firstmonday.org/issues/issue7_4/hargittai/index.html).
- Heilig, L., et Voß, S. 2014. « A Scientometric Analysis of Cloud Computing Literature. » *IEEE Transactions on Cloud Computing* 2 : 266-278.
- Helm, M. 1993. *The Metaphysics of Virtual Reality*. New York: Oxford University Press.
- Hine, C. 2000. *Virtual Ethnography*. University of Surrey : UK
- Hine, C. 2005. « Internet research and the sociology of cyber-social-scientific knowledge. » *The Information Society* 21 (4) : 239-248.
- Hine, C. 2006. « Databases as scientific instruments and their role in the ordering of scientific work. » *Social Studies of Science* 36 (2) : 269-298.
- Hine, C. 2008. « Overview: virtual ethnography: modes, varieties, affordances. » In *Handbook of online research methods*, sous la dir de N.G Fielding, R.M. Lee RM et G. Blank (eds.). Sage.
- Hobbs, D. 2006. « Ethnography. » In *The SAGE Dictionary of Social Research Methods*, sous la dir. de V. Jupp (Ed.). Oxford, UK: Sage
- INRS. 2016. Guide 2016-2017. Maîtrise (profil avec essai) en pratiques de recherche et action publique. Montréal : INRS Centre Urbanisation Culture Société.

- Jobboom. 2016. *À propos de Jobboom*. Consulté le 23 septembre 2016.  
<http://www.jobboom.com/carriere/a-propos-de-jobboom/>.
- Jouët, J. et C. Le Caroff. 2013. « L'observation ethnographique en ligne. » In *Manuel d'analyse du web en sciences humaines et sociales*, sous la dir. de dans C. Barats. Paris : Armand Colin.
- Jouët, J. et R. Rieffel (dir.). 2013. *S'informer à l'ère numérique*. Paris : Presses universitaires de Rennes.
- Julien, H. E. 1999. « Barriers to adolescents' information seeking for career decision making ». *Journal of the American Society for Information Science*, 50(1), 38-48.
- Juris, J. 2012. « Reflections on #Occupy Everywhere: Social Media, Public Space, and Emerging Logics of Aggregation. » *American Ethnologist* 39 (2) : 259-279.
- Kozinets, R. V. 1998. « On Netnography: Initial Reflections on Consumer Research Investigations of Cyberculture. » *Advances in Consumer Research* 25 : 366-371.
- Kozinets, R. V. 2002. « The Field Behind the Screen: Using Netnography for Marketing Research in Online Communities ». *Journal of Marketing Research* 39 (February) : 61-72.
- Kozinets, R. V. 2010. *Netnography. Doing Ethnographic Research Online*. Sage.
- Kozinets, R. V. 2015. *Netnography: Redefined. 2dn Edition*. Sage.
- Labbé, S. 2013. *La mobilisation des connaissances en contexte de concertation dans le milieu du livre : à l'interface de la recherche et de la pratique. Essai*. Québec, Université du Québec, Institut national de la recherche scientifique, Maîtrise en pratiques de recherche et action publique.
- Labrecque, K., N. Gallant, E. Supeno et S. Atkin. 2017. « "J'ai demandé à mes amis sur Facebook": persistance des inégalités sociales dans l'accès à l'information sur l'emploi en ligne comme hors ligne ». Colloque *Politiques de jeunesse et inégalités sociales*, Congrès de l'ACFAS, Montréal.
- Lacroix, S. 2012. *Transfert et mobilisation des connaissances dans le cadre d'une recherche sur la conciliation travail-famille dans les organismes culturels au Québec*. Essai. Québec, Université du Québec, Institut national de la recherche scientifique, Maîtrise en pratiques de recherche et action publique.
- Latzko-Toth, G. 2015. « Le chat est-il (encore) un média interactif? » *tic&société* [En ligne] 4 (1).
- Latzko-Toth, G. et S. Proulx. 2013. « Enjeux éthiques de la recherche sur le Web. » In *Manuel d'analyse du web en Sciences Humaines et Sociales*, sous la dir. de C. Barats. Paris: Armand Colin.
- Latzko-Toth, G., M. Pastinelli et N. Gallant. 2017. « Usages des médias sociaux et pratiques informationnelles des jeunes Québécois : le cas de Facebook pendant la grève étudiante de 2012. » *Recherches sociographiques* 58 (1) : 43-64. doi:10.7202/1039930ar
- Lazer, D., A. Pentland, L. Adamic, S. Aral, A-L Barabasi, D. Brewer, N. Christakis, N. Contractor, J. Fowler, M. Gutmann, T. Jebara, G. King, M. Macy, D. Roy et M. Van Alstyne. 2009. « Computational Social Science. » *Science* February 6.
- Lévesque, C. 2015. Cours *Mobilisation et transferts des connaissances*. 21 septembre 2015, UCS-INRS, Québec.

- LinkedIn. 2019. À propos de LinkedIn. <https://about.linkedin.com/fr-fr>
- Malaby, T. 2009. *Making virtual worlds: Linden Lab and Second Life*. Ithaca, NY: Cornell University Press.
- Mandava G. B., M. Srinivasa Reddy, S. Shahbaz, P., R. Venkateswara et V. Sucharita. 2017. « Potential of Big Data Analytics in Bio-Medical and Health Care Arena: An Exploratory Study. » *Global Journal of Computer Science and Technology* 17 (2) Version I, Publisher: Global Journals Inc. (USA)
- Marwick, A. et d. boyd. 2011. « To See and Be Seen: Celebrity Practice on Twitter. » *Convergence* 17 (2) : 139-158.
- Mayr, P. et K. Weller. 2007. *Think Before You Collect : Setting Up a Data Collection Approach for Social Media Studies* dans *The SAGE Handbook of Social Media Research Methods*, Western University : Canada.
- McCay-Peet L. et A. Quan-Haase. 2017. « What is Social Media and What Questions Can Social Media Research Help Us Answer? » In *The SAGE Handbook of Social Media Research Methods*, Western University : Canada.
- Mead. G. H. 1934. *Mind, Self, and Society*. University of Chicago Press.
- Miller, D. 2000. « The Fame of Trinis: Websites as Traps. » *Journal of Material Culture* 5 (1) : 5-24. <https://doi.org/10.1177/135918350000500101>
- Millette, M. 2013. « Pratiques transplateformes et convergence dans les usages des médias sociaux. » *Communication et organisation* 43 : 47-58.
- Mongeau, V. et E. Supeno. 2015. « Les jeunes non diplômés en situation de précarité : où trouvent-ils l'information sur le travail et la formation ? » *L'Orientation*, 5(2), 13-15.
- Nardi, B. A. 2010. *My life as a night elf priest: An anthropological account of World of Warcraft*. Ann Arbor: University of Michigan Press.
- OJS (Observatoire Jeunes et Société). 2019. L'Observatoire. [http://www.obsjeunes.qc.ca/l\\_observatoire](http://www.obsjeunes.qc.ca/l_observatoire)
- Office québécois de la langue française (OQLF). 2017. *Traces numériques*. En ligne : [http://gdt.oqlf.gouv.qc.ca/ficheOqlf.aspx?Id\\_Fiche=26508672](http://gdt.oqlf.gouv.qc.ca/ficheOqlf.aspx?Id_Fiche=26508672)
- Office québécois de la langue française (OQLF). 2018. *Robot d'indexation*. En ligne : [http://gdt.oqlf.gouv.qc.ca/ficheOqlf.aspx?Id\\_Fiche=2074825](http://gdt.oqlf.gouv.qc.ca/ficheOqlf.aspx?Id_Fiche=2074825)
- Pastinelli, M. 2006. « Habiter le temps réel : ethnographie des modalités de l'«être ensemble» dans l'espace électronique. » *Anthropologie et sociétés* 30 2 : 199-218.
- Pastinelli, M. 2007. *Des souris, des hommes et des femmes au village global : Parole, pratiques identitaires et lien social dans un espace de bavardage électronique*. Sainte-Foy, Presses de l'Université Laval.
- Pastinelli, M. 2011. « Pour en finir avec l'ethnographie du virtuel! Des enjeux méthodologiques de l'enquête de terrain en ligne. » *Anthropologie et sociétés* 35 (1-2) : 35-52.
- Pearce, C., T. Boellstorff et B. A. Nardi 2009. *Communities of play: Emergent cultures in multiplayer games and virtual worlds*. Boston: MIT Press.
- Pink, S. 2012. *Advances in Visual Methodology*. Sage.

- Pink, S. et al. 2016. *Digital Ethnography: Principles and Practice*. Sage.
- Poirier Grenier, H.-O. 2013. *Expérience de recherche partenariale en contexte policier : résultats, bilan et réflexion critique sur la mobilisation des connaissances*. Essai. Québec, Université du Québec, Institut national de la recherche scientifique, Maîtrise en pratiques de recherche et action publique.
- Poirier M. et A. Simard. 2002. « La cyberrelation : du virtuel au présenciel. » In *Odyssée Internet: Enjeux sociaux*, sous la dir. de J. Lajoie et É. Guichard, Presses de l'Université du Québec.
- Postill, J. 2010. « Researching the Internet. » *Journal of the Royal Anthropological Institute* 16: 646-650. doi:10.1111/j.1467-9655.2010.01644.x
- Postill, J. et S. Pink. 2012. *Social media ethnography: the digital researcher in a messy web*. Media International Australia.
- Proulx, S. 2012. *Médias sociaux. Enjeux pour la communication*. Presses de l'Université du Québec : Québec.
- Rheingold, H. 1993. *The Virtual Community. Homesteading in the Electronic Frontier*. Cambridge, Massachusetts: The MIT Press.
- Roberge, J. 2017. Cours *Mobilisation et transfert des connaissances*. 6 septembre 2017, UCS-INRS, Québec.
- Rulke, D., Zaheer, S. et Anderson, M. 2000. « Sources of managers' knowledge of organizational capabilities ». *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 82(1), 134-149.
- Sahlins, M. 1981. *Historical Metaphors and Mythical Realities: Structure in the Early History of the Sandwich Islands Kingdom*. Ann Arbor: University of Michigan Press.
- Sauvajol-Rialland, C. 2014. « Infobésité, gros risques et vrais remèdes. » *L'Expansion Management Review* 152 (1) : 110-118. doi:10.3917/emr.152.0110.
- Savoie-Zajc, L. 2012. « Saturation. » In *Dictionnaire des méthodes qualitatives en sciences humaines*. Paris : Armand Colin.
- Sewell, W. H. Jr. 1997. « Geertz, cultural systems, and history: from synchrony to transformation. » *Representations*, Special Issue: The Fate of "Culture": Geertz and Beyond. University of California Press, 59 : 35-55.
- Snodgrass, J. G. 2006. *Casting kings: Bards and Indian modernity*. Oxford: Oxford University Press.
- Snodgrass, J. G., H. J. F. Dengah II, M. G. Lacy et J. Fagan. 2013. « An anthropological view of "motivation" models of problematic MMO play: Achievement, social, and immersion factors in the context of culture. » *Transcultural Psychiatry* 50 : 235-62.
- Snodgrass, J. G., H. J. F. Dengah II, M. G. Lacy, J. Fagan, D. Most et al. 2012. « Restorative magical adventure or warcrack?: Motivated MMO Play and the pleasures and perils of online experience. » *Games and Culture* 7: 3-28
- Snodgrass, J. G., H. J. F. Dengah, II, M. G. Lacy, and J. Fagan, J. 2011a. « Cultural consonance and mental wellness in the *World of Warcraft* : Online games as cognitive technologies of "absorption-immersion. » *Cognitive Technology* 16: 11-23.



- Snodgrass, J. G., H. J. F. Dengah, II, M. G. Lacy, J. Fagan, and D. Most. 2011b. « Magical flight and monstrous stress: Technologies of absorption and mental wellness in Azeroth. » *Culture, Medicine, and Psychiatry* 35: 26–62.
- Snodgrass, J. G., M. G. Lacy, H. J. F. Dengah, II, and J. Fagan. 2011c. « Enhancing one life rather than living two: Playing MMOs with offline friends. » *Computers in Human Behavior* 27: 1211–22.
- Snodgrass, S. 2014. « Ethnography of Life Online. » In *Handbook of Methods in Cultural Anthropology, 2nd Edition*, sous la dir. de H. Russell Bernard and Clarence C. Gravlee.
- Sonnenwald, D.H. et B. M. Wildemuth. 2001. « A research method to investigate information seeking using the concept of information horizons: An example from a study of lower socioeconomic student's information. » *New Review of Information Behaviour Research* 2 : 65-86.
- Statistique Canada. 2018. Tableau 14-10-0018-01. Caractéristiques de la population active selon le sexe et le groupe d'âge détaillé, données annuelles (x 1 000). En ligne: <https://www150.statcan.gc.ca/t1/tbl1/fr/tv.action?pid=1410001801&pickMembers%5B0%5D=1.6&pickMembers%5B1%5D=2.3>
- Supeno, E. et Bourdon, S. 2013. « Bifurcations, temporalités et contamination des sphères de vie ». *Agora Débats Jeunesses*, 65(3), 109-123.
- Taylor, T. L. 2006. *Play between worlds: Exploring online game culture*. Cambridge, MA: MIT Press.
- UNESCO. 2016. *Rapport de l'UNESCO sur la science: vers 2030*. Accessible via <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000246417>
- Venturini, T. 2010. « Diving in magma: how to explore controverses with actor-network theory. » *Public Understanding of Science*, 19 (3) : 258-273. <https://doi.org/10.1177/0963662509102694>
- Waldherr, A., D. Maier, P. Miltner et E. Günther, E. 2017. « Big Data, Big Noise: The Challenge of Finding Issue Networks on the Web. » *Social Science Computer Review* 35 (4) : 427–443. <https://doi.org/10.1177/0894439316643050>
- Weinreich, F. 1997. « Establishing a Point of View toward Virtual Communities. » *CMC Magazine* (février).
- Williams, M., P. Burnap et L. Sloan. 2016. « Crime sensing with big data: the affordances and limitations of using open source communications to estimate crime patterns. » *British Journal of Criminology* 57 (2) : 320-340.
- Yang, S., A. Quan-Haase, A. D. Nevin et Y. Chen. 2017. « The Role of Online Reputation Management, Trolling, and Personality Traits in the Crafting of the Virtual Self on Social Media. » In *The SAGE Handbook of Social Media Research Methods*, sous la dir. de L. Sloan et A. Quan-Haase. Western University : Canada.

# ANNEXE 1 : LISTE COMPLÈTE DES SITES INTERNET

## 1. Sites Internet formels

### 1.1 Spécialisés dans l'emploi

#### 1.1.1 Institutionnel

- Emploi-Québec : <http://www.emploiquebec.gouv.qc.ca/>
- Placement en ligne : <http://placement.emploiquebec.gouv.qc.ca/mbe/login/portail/portcherch.asp>
- Guichet de l'emploi : <http://www.guichetemplois.qc.ca/accueil-fra.do?lang=fra>
- IMT en ligne : [http://imt.emploiquebec.gouv.qc.ca/mtg/inter/noncache/contenu/asp/mtg941\\_accueil\\_fran\\_01.asp](http://imt.emploiquebec.gouv.qc.ca/mtg/inter/noncache/contenu/asp/mtg941_accueil_fran_01.asp)
- Info-route FTP : <http://www.inforoutefpt.org/>
- Repères : [www.reperes.qc.ca](http://www.reperes.qc.ca)
- [www.carrieres.gouv.qc.ca](http://www.carrieres.gouv.qc.ca)
- Carrefour jeunesse emploi de Sherbrooke : <http://www.cje-sherbrooke.qc.ca/>

#### 1.1.2 Recrutement

- Indeed : <http://emplois.ca.indeed.com/>
- Jobboom : <http://www.jobboom.com/fr>
- Jobillico : <http://www.jobillico.com/fr>
- Monster : <http://www.monster.ca/>
- Workopolis : <http://www.workopolis.com/shared>
- Glassdoor : <https://fr.glassdoor.ca/index.htm>
- ResearchGate : <https://www.researchgate.net/>
- Neuvoo : <http://neuvoo.ca/fr>
- Jobgo : <http://www.jobgo.ca>
- Jobrapido : <http://fr.jobrapido.com/>
- Grenier aux emplois : <http://www.grenier.qc.ca/emplois/>
- Engagés : <http://engages.ca/>

#### 1.1.3 Agences de placement

- Quantum : <http://www.quantum.ca/>
- Randstad : <https://www.randstad.ca/fr/chercheurs-demplois/>
- Drake : <https://ca-fr.drakeintl.com/>

### 1.2 Non spécialisés dans l'emploi

#### 1.2.1 Immigration

- Immigration Québec : <http://www.immigration-quebec.gouv.qc.ca/fr/accueil.html>
- Immigration Canada : <http://www.cic.gc.ca/francais/>

- Francisation en ligne : [https://www.francisationenligne.gouv.qc.ca/?\\_3x2165515Z1U4K70f0d92c-4876-45b6-8899-7a7a57a853e8](https://www.francisationenligne.gouv.qc.ca/?_3x2165515Z1U4K70f0d92c-4876-45b6-8899-7a7a57a853e8)
- [www.immigrer.com](http://www.immigrer.com)
- Pvtistes.net : <http://pvtistes.net/>
- ACCanada : <http://accanada.com/>

### 1.2.2 Villes et organismes communautaires/locaux

- [www.arrondissement.com](http://www.arrondissement.com)
- Services d'aide aux Néo-Canadiens : <https://www.sanc-sherbrooke.ca/>
- Ville de Sherbrooke : <https://www.ville.sherbrooke.qc.ca/>
- Mohawk Council of Kahnawake : <http://www.kahnawake.com/>
- Le Centre d'action bénévole de Montréal : <http://www.cabm.net/>
- Ville de Québec : <https://www.ville.quebec.qc.ca/>
- Ville de Lévis : <https://www.ville.levis.qc.ca/accueil/>
- Ville de Montréal : [http://ville.montreal.qc.ca/portal/page?\\_pageid=5798,85041649&\\_dad=portal&\\_schema=PORTAL](http://ville.montreal.qc.ca/portal/page?_pageid=5798,85041649&_dad=portal&_schema=PORTAL)
- Corporation de développement économique communautaire de Sherbrooke : <http://www.cdcc-sherbrooke.ca/section-organismes-communautaires>
- <https://calendrier.ville.sherbrooke.qc.ca/organismes/>
- Coopérative de services à domicile de l'Estrie : <http://www.coopestrie.com/>
- Regroupement des organismes communautaires de l'Estrie : <http://www.rocestrie.org/>
- PGE – pro gestion Estrie : <http://progestion.qc.ca/>

### 1.2.3 Institutions scolaires et de formation

- Centre de formation horticole de Laval– répertoire informatisé d'offres d'emploi : <http://www2.cslaval.qc.ca/centrehorticole/spip.php?rubrique22>
- Université Laval & Service de placement de l'Université Laval : <https://www.ulaval.ca/> & <http://www.spla.ulaval.ca/>
- Université du Québec à Rimouski (UQAR) : <http://www.uqar.ca/>
- TÉLUQ : <http://www.telug.ca/>
- Université du Québec (UQ) : <http://www.quebec.ca/reseau/fr>
- Université de Sherbrooke : <https://www.usherbrooke.ca/>
- Institut national de la recherche scientifique (INRS) : <http://www.inrs.ca/>
- Université de Montréal et Service de placement de l'Université de Montréal : <http://www.umontreal.ca/> et <http://www.cesar.umontreal.ca/emploi/employeur/acces.htm>
- Université de Paris-Sorbonne : <http://www.paris-sorbonne.fr/>
- Universidad Autónoma de Sinaloa : <http://web.uas.edu.mx/web/>
- École nationale d'administration publique (ENAP) : <http://www.quebec.ca/reseau/fr>
- Cégep Sainte-Foy : [http://www.cegep-ste-foy.qc.ca/accueil/?no\\_cache=1](http://www.cegep-ste-foy.qc.ca/accueil/?no_cache=1)
- Cégep Garneau : <http://www.cegepgarneau.ca/>
- Cégep Saint-Laurent : <http://www.cegepsl.qc.ca/>
- Commissions scolaires de la Capitale : <http://www.cscapitale.qc.ca/>
- Commissions scolaires de Québec : <http://fcsq.qc.ca/>
- Commission scolaire centrale Québec : <https://www.cqsb.qc.ca/fr/>
- Académie Lyon : <http://www.ac-lyon.fr/>
- École supérieure de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche (France) : <http://www.esen.education.fr/>
- École du barreau : <http://www.ecoledubarreau.qc.ca/>

### 1.2.4 Entreprises et institutions privées

- Chambre de commerce et d'industrie de Québec (CCIQ) : <https://www.cciquebec.ca/fr>
- Café dépôt : <https://www.cafedepot.com/>
- La Poste : <https://www.laposte.fr/particulier>
- Loto-Québec : <http://portail.lotoquebec.com/>
- SAQ : [www.saq.com](http://www.saq.com)
- Réseau de transport de la Capitale (RTC) : <https://www.rtcquebec.ca/>
- Hydro-Québec : <http://www.hydroquebec.com/>
- Desjardins : <https://www.desjardins.com/>
- ICRIQ - Répertoire d'entreprises du Québec : <https://www.icriq.com/fr/>
- Clinique ovo : <http://www.cliniqueovo.com/>

### 1.2.5 Institutions publiques

- Santé Canada : <http://www.hc-sc.gc.ca/index-fra.php>
- Organisation mondiale de la santé (OMS) : <http://www.who.int/fr/>
- Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke – Santé de la reproduction et procréation assistée : <http://www.chus.qc.ca/soins-services/sante-de-la-reproduction-et-procreation-assistee/>
- Gouvernement du Canada : <https://www.canada.ca/fr.html>
- Commission des normes, de l'éthique, de la santé et de la sécurité au travail (CNESST) : <http://www.csst.qc.ca/Pages/index.aspx>
- Revenu Québec : <http://www.revenuquebec.ca/fr/default.aspx>
- Centre hospitalier de Québec-Université Laval (CHUQ) : <http://www.chudequebec.ca/accueil.aspx>
- Portail Santé Mieux-être : <http://sante.gouv.qc.ca/>
- Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche (France) : <http://www.education.gouv.fr/>
- Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal : <http://raymond-dewar.qc.ca/langue-des-signes/inscription-cours-lsq-langue-des-signes-quebecoise/>

### 1.2.6 Spécialisés dans un domaine d'emploi

- Ordre des ingénieurs du Québec : <https://www.reseautiq.qc.ca/fr-ca/>
- Topnanny.net : <http://ca.topnanny.net/>
- AMEQ En ligne – réseau Info Éducation : <http://www.amequenligne.com/emplois>
- Légifrance : <https://www.avocat.qc.ca/liens/liens.htm>
- J'ai mon voyage : <http://jaimonvoyage.com/>
- CANLII Connecte (base de données juridique) : <http://canliiconnects.org/fr/>
- InfopresseJobs : <https://www.infopressejobs.com/>
- Horticompetences : <http://horticompetences.ca/>
- EnviroEmplois : <http://www.enviroemplois.org/>
- Emplois éco-quartiers : <https://www.eco-quartiers.org/emplois>

## 2. Sites Internet informels

### 2.1 Blogues et forums

- Croatian community forums
- Lefora : <http://colombianosalcanada.lefora.com/>
- Touriste visiteur Québec

- Forum Chinois Québec
- Blogues sur l'enseignement
- Blogue Familia jo Canada : <http://familiajocanada.blogspot.ca/>

## 2.2 Média social/professionnel

- Facebook : [www.facebook.com](http://www.facebook.com)
- LinkedIn : <https://www.linkedin.com/>

## 2.3 Petites annonces

- Kijiji : <http://www.kijiji.ca/>
- Craigslist : [www.craigslist.ca](http://www.craigslist.ca)

## 2.4 Dispositifs de communication

- WhatsApp : <https://www.whatsapp.com/?l=fr>
- Blackle : <http://ca.blackle.com/fr/>
- Skype

# 3. Autres

- YouTube : [www.youtube.com](http://www.youtube.com)
- Google : [www.google.ca](http://www.google.ca)
- Wikipedia : [www.wikipedia.com](http://www.wikipedia.com)
- Allô prof : <http://www.alloprof.qc.ca/>
- Catholic Alumni Clubs International : [www.CACI.org](http://www.CACI.org)

## ANNEXE 2 : UTILISATION DES SITES INTERNET

### par catégorie de participants et par niveau de scolarité

|                                                                                    | <i>Placement<br/>en ligne</i> | <i>Jobboom</i> | <i>Jobillico</i> | <i>Indeed</i> | <i>Monster</i> | <i>Lindekln</i> | <i>Facebook</i> | <i>Kijiji</i> | <i>Étab.<br/>scolaires</i> | <i>Villes/<br/>organismes</i> | <i>Entreprises</i> |
|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|----------------|------------------|---------------|----------------|-----------------|-----------------|---------------|----------------------------|-------------------------------|--------------------|
| <b>Immigrants âgés de plus de 30 ans</b>                                           |                               |                |                  |               |                |                 |                 |               |                            |                               |                    |
| Formation universitaire                                                            |                               |                |                  |               |                |                 |                 |               |                            |                               |                    |
| Baccalauréat en ingénierie de télécommunication – réseaux informatiques            | x                             |                |                  | x             |                |                 | x               | x             |                            |                               |                    |
| Équivalent d’une maîtrise en ressources humaines                                   |                               |                |                  | x             |                | x               |                 |               |                            |                               |                    |
| Baccalauréat en environnement                                                      |                               | x              |                  |               |                | x               | x               |               | x                          |                               |                    |
| Baccalauréat en Pharmacologie<br>En cours : DESS éthique et santé                  | x                             |                |                  |               |                |                 | x               |               | x                          |                               |                    |
| PhD en science économique, économie rurale                                         | x                             |                |                  |               |                | x               |                 |               | x                          |                               |                    |
| Baccalauréat en génie industriel                                                   | x                             |                |                  | x             |                | x               | x               | x             | x                          |                               |                    |
| PhD philosophie                                                                    |                               |                |                  |               |                |                 |                 |               | x                          |                               |                    |
| PhD en statistique                                                                 | x                             |                | x                | x             |                | x               |                 |               |                            |                               |                    |
| Maîtrise en génie chimique<br>Baccalauréat en chimie industrielle                  | x                             | x              | x                |               |                | x               | x               |               |                            |                               | x                  |
| PhD Biologie moléculaire                                                           |                               |                | x                | x             | x              | x               |                 |               |                            |                               | x                  |
| DESS en commerce international (équivalent : maîtrise en affaires internationales) | x                             |                |                  | x             |                |                 |                 |               |                            | x                             |                    |
| Baccalauréat en journalisme                                                        |                               | x              | x                | x             | x              |                 |                 | x             |                            | x                             |                    |

|                                                                                                        |           |          |          |           |          |          |          |          |          |          |          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------|----------|-----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| Baccalauréat en science politique                                                                      |           |          |          |           |          |          |          |          |          |          |          |
| Baccalauréat administration et gestion d'entreprises                                                   | x         |          | x        | x         | x        | x        |          | x        |          | x        | x        |
| PhD en philosophie                                                                                     | x         |          | x        |           |          |          |          |          | x        | x        |          |
| <b>14</b>                                                                                              | <b>9</b>  | <b>3</b> | <b>6</b> | <b>8</b>  | <b>3</b> | <b>8</b> | <b>5</b> | <b>4</b> | <b>6</b> | <b>4</b> | <b>3</b> |
| Formation collégiale                                                                                   |           |          |          |           |          |          |          |          |          |          |          |
| AEC en gestion et transport logistique                                                                 | x         | x        | x        |           |          |          |          |          |          |          |          |
| Technique supérieure en maintenance informatique                                                       | x         | x        | x        | x         | x        | x        |          |          |          |          |          |
| DEC en comptabilité<br>DEC en service social<br>Souhaite faire un baccalauréat en travail social       | x         |          |          | x         |          |          |          |          |          |          |          |
| Technicienne comptable                                                                                 | x         | x        | x        |           |          |          | x        |          |          | x        |          |
| <b>4</b>                                                                                               | <b>4</b>  | <b>3</b> | <b>3</b> | <b>2</b>  | <b>1</b> | <b>1</b> | <b>1</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>1</b> | <b>0</b> |
| <b>TOTAL</b>                                                                                           | <b>13</b> | <b>6</b> | <b>9</b> | <b>10</b> | <b>4</b> | <b>9</b> | <b>6</b> | <b>4</b> | <b>6</b> | <b>5</b> | <b>3</b> |
| Sans formation postsecondaire                                                                          |           |          |          |           |          |          |          |          |          |          |          |
| N/A                                                                                                    |           |          |          |           |          |          |          |          |          |          |          |
| Immigrants âgés de moins de 30 ans                                                                     |           |          |          |           |          |          |          |          |          |          |          |
| Formation universitaire                                                                                |           |          |          |           |          |          |          |          |          |          |          |
| Équivalence bacc. ingénierie matériaux                                                                 | x         | x        |          | x         |          |          |          | x        |          |          |          |
| Brevet de technicien supérieur (BTS) complété en administration et (France) équivalent du baccalauréat | x         |          |          |           |          |          | x        |          |          |          |          |
| PhD science du bois                                                                                    | x         | x        |          | x         |          | x        | x        | x        | x        |          |          |
| Baccalauréat <i>Business and administration</i>                                                        |           |          |          | x         | x        |          |          | x        |          |          |          |
| Baccalauréat en service social<br>Souhaite faire un DEP en service social                              | x         | x        |          |           |          |          | x        |          |          |          |          |

|                                                       |           |          |          |          |          |          |           |          |          |          |          |
|-------------------------------------------------------|-----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|----------|----------|----------|----------|
| Baccalauréat en linguistique                          | x         |          |          |          |          |          | x         | x        |          | x        |          |
| Maîtrise en droit                                     |           |          |          |          |          |          | x         | x        | x        |          |          |
| Baccalauréat en droit                                 |           |          |          |          |          |          |           |          |          |          |          |
| Maîtrise en politique et relations internationales    | x         |          |          |          |          |          | x         |          |          | x        |          |
| Baccalauréat en biologie moléculaire et cellulaire    | x         |          |          |          |          |          | x         |          | x        | x        | x        |
| <b>9</b>                                              | <b>7</b>  | <b>3</b> | <b>0</b> | <b>3</b> | <b>1</b> | <b>1</b> | <b>7</b>  | <b>5</b> | <b>3</b> | <b>3</b> | <b>1</b> |
| Formation collégiale                                  |           |          |          |          |          |          |           |          |          |          |          |
| DEC en infographie                                    |           |          |          |          |          |          |           |          |          |          |          |
| Souhaite retourner aux études                         | x         | x        |          | x        | x        |          | x         | x        | x        |          | x        |
| Sans formation postsecondaire                         |           |          |          |          |          |          |           |          |          |          |          |
| Pas de scolarité                                      |           |          |          |          |          |          |           |          |          |          |          |
| Étudiante secondaire                                  | x         |          | x        |          |          | x        | x         | x        |          |          | x        |
| Secondaire 3 terminé                                  | x         |          |          |          |          |          |           |          |          |          |          |
| Primaire                                              |           |          |          |          |          |          | x         |          |          |          |          |
| <b>4</b>                                              | <b>2</b>  | <b>0</b> | <b>1</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>1</b> | <b>2</b>  | <b>1</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>1</b> |
| <b>TOTAL</b>                                          | <b>10</b> | <b>4</b> | <b>1</b> | <b>4</b> | <b>2</b> | <b>2</b> | <b>10</b> | <b>7</b> | <b>4</b> | <b>3</b> | <b>3</b> |
| Jeunes natifs                                         |           |          |          |          |          |          |           |          |          |          |          |
| Formation universitaire                               |           |          |          |          |          |          |           |          |          |          |          |
| Baccalauréat en français langue seconde               | x         |          |          |          |          |          | x         | x        | x        |          |          |
| En cours : Diplôme d'études supérieures spécialisées  |           |          |          |          |          |          |           |          |          |          |          |
| Maîtrise en gestion de personnes en milieu de travail | x         | x        | x        |          |          | x        |           |          | x        | x        | x        |
| Baccalauréat géographie environnementale              | x         |          | x        |          |          |          | x         |          | x        |          |          |
| Souhaite faire une maîtrise                           |           |          |          |          |          |          |           |          |          |          |          |
| Étudiante au baccalauréat en travail social           | x         |          |          |          |          |          | x         | x        |          | x        |          |



|                                                                                                    |    |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|
| Étudiant bacc. en enseignement de la musique                                                       | x  |   |   | x |   |   | x  |   |   | x |   |
| 5                                                                                                  | 5  | 1 | 2 | 1 | 0 | 1 | 4  | 2 | 3 | 3 | 1 |
| Formation collégiale                                                                               |    |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |
| Baccalauréat en arts visuels non complété                                                          | x  | x | x |   |   |   |    | x |   | x |   |
| Technique en travail social                                                                        | x  |   |   |   |   |   | x  |   | x |   |   |
| DEP en arpentage<br>DEC en sciences naturelles                                                     | X  | x |   |   |   |   | x  |   |   | x | x |
| DEP en horticulture<br>DEP en photographie                                                         | x  |   |   |   |   |   | x  |   | x | x |   |
| Technicienne en inventaire et recherche en biologie                                                | x  | x |   |   | x | x |    |   |   |   |   |
| Étudiante DEP en production horticole<br>Souhaite faire la formation en langage des signes         | x  |   | x | x |   |   |    |   |   |   |   |
| DEC technique en travail social<br>Formation sur l'accompagnement à la naissance                   | x  |   |   |   |   |   |    | x |   | x |   |
| DEP en métallurgie                                                                                 | x  |   | x |   |   |   | x  | x |   |   |   |
| DEC Arts visuels<br>Formation en <i>bartending</i><br>Formation manipulation de produits dangereux | x  |   |   |   |   |   | x  |   |   | x |   |
| 9                                                                                                  | 9  | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 5  | 3 | 2 | 5 | 1 |
| Sans formation postsecondaire                                                                      |    |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |
| Secondaire 4<br>Souhaite s'inscrire au cégep en acupuncture                                        |    |   |   |   |   |   | x  |   |   |   |   |
| Secondaire 3 terminé                                                                               | x  |   |   |   |   |   | x  | x |   | x |   |
| 2                                                                                                  | 1  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2  | 1 | 0 | 1 | 0 |
| TOTAL                                                                                              | 15 | 4 | 5 | 2 | 1 | 2 | 11 | 6 | 5 | 9 | 2 |

### **ANNEXE 3 : AFFICHE *QUI S'INFORME OÙ SUR L'EMPLOI?***

(Page suivante)

# Qui s'informe où sur l'emploi ?

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

### Problématique

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

Nous verrons que les sources numériques s'insèrent toutefois dans des pratiques plus larges, lesquelles reposent encore beaucoup sur le réseau de relations, parfois complété ou suppléé par les organismes (généralement soutenus par l'État). Bien que l'enquête qualitative ne permette pas de tracer des liens de causalité clairs, nous verrons ci-dessous comment certains types d'horizons informationnels contribuent à restreindre les individus, en les cloîtrant par exemple dans des emplois en deçà de leurs qualifications, du moins au moment de l'enquête.

### Horizon informationnel

Pour comprendre les pratiques informationnelles des individus relatives à leur insertion en emploi, il est utile de distinguer le **paysage informationnel** (les informations et les sources qui existent « objectivement », c'est-à-dire indépendamment de l'individu et de son travail d'interprétation [Capuro et Hjarland, 2003]) de l'**horizon informationnel** de chaque personne (c'est-à-dire la portion de ce paysage dont la personne est consciente : les informations et les sources qu'elle connaît et auxquelles elle accorde de la crédibilité [Savolainen et Kari, 2004]). Nous définissons l'information comme un matériel intellectuel jugé subjectivement nécessaire par un individu en vue de résoudre une situation (Shenton et Dixon, 2004). Dans cette perspective, la recherche d'informations est une activité socialement située dans des contextes spécifiques (Sonnenwald, 1999).

### Réseau social

Le réseau social est l'ensemble des gens que connaît une personne. Il peut être à la fois une source de soutien (encouragements, conseils) et d'information (emploi, immigration, formation, intégration sociale).

Le **réseau de proximité** est l'ensemble des relations de forte intensité; il peut inclure, par exemple, des amis d'enfance ou la famille immédiate. Le **réseau à liens faibles** est l'ensemble des relations de moindre intensité (connaissances, famille éloignée avec qui l'individu a peu de contact, etc.). Le **réseau professionnel**, pour sa part, est composé d'individus qui partagent un intérêt pour un même domaine de travail; c'est un des principaux espaces où circule de l'information en lien avec l'emploi.

### Typologie et usages des sites Internet

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

#### Sites Internet formels ou institutionnels

**Spécialisés dans l'emploi**

Placement en ligne, Jobboom, Indeed, etc.

• Trouver de l'emploi spécialisé ou non dans un domaine d'emploi

• Trouver des emplois de subsistance

• Cibler des compagnies et/ou contacter les employeurs

**Non spécialisés dans l'emploi**

Villes et organismes

• Consulter des offres d'emplois et trouver de l'information sur l'emploi

• Trouver des « petits boulots »

#### Sites Internet informels ou relationnels

**Spécialisés dans l'emploi**

LinkedIn

• Visiter des sites web de compagnies

• Repérer des personnes-clés

**Non spécialisés dans l'emploi**

Facebook, Kijiji

• Consulter des pages ou groupes liés à un domaine d'emploi et/ou la formation et de compagnies

• Mobiliser et solliciter son réseau pour trouver de l'emploi

• Trouver des « petits boulots »

### Le rapport au travail

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

Plus de la moitié de nos répondants (26) considèrent le travail comme une activité **centrale**, c'est-à-dire que le travail est à leurs yeux une activité importante et prioritaire par rapport aux autres activités de leur vie. Parmi eux, quelques-uns (7 répondants) perçoivent le travail comme une activité **naturelle**, normale, une sorte de loi incontournable.

Les raisons invoquées en entrevue pour cette centralité sont multiples mais récurrentes :

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

Inversement, 9 participants, pour la plupart des jeunes natifs du Québec, ont manifesté une certaine aversion ou refus envers le travail, ou encore considéraient le travail comme une activité marginale, très secondaire. Pour plusieurs, travailler n'est pas important en soi, mais cela permet d'avoir l'argent pour accéder aux biens ou pour pouvoir faire d'autres activités.

### CHERCHER ET TROUVER DE L'EMPLOI

#### NON SPÉCIALISÉ



#### Qui ?

**Emploi non spécialisé stable :** personnes peu scolarisées ou ayant une courte formation professionnelle.

**Emploi non spécialisé à court terme :** étudiants, professionnels qui veulent un revenu supplémentaire et immigrants récents qui souhaitent apprendre le français en milieu de travail.

#### Comment ?

En général, le **réseau social** est la première source sollicitée par les individus qui cherchent un emploi non spécialisé. Les membres du réseau social peuvent jouer le rôle d'**employeur** ou servir d'**intermédiaire** vers l'emploi. Ainsi, un individu peut être embauché comme commis dans l'épicerie de son oncle, comme caissier là où son père travaille, ou comme plongeur dans un restaurant où travaille un ami de son frère.

Pour les personnes qui ne peuvent pas mobiliser un réseau social, divers **organismes** et **services** peuvent compenser en fournissant un soutien informationnel, notamment grâce aux services d'un **agent d'aide à l'emploi** (mise à jour du CV, aide à la recherche d'emploi, etc.).

De plus, certains individus qui cherchent des emplois non spécialisés optent de **se présenter en personne** chez un employeur potentiel, afin d'y déposer une candidature spontanée et mettre en valeur leurs aptitudes relationnelles, tout en s'imprégnant de l'ambiance du lieu de travail.

Ceux qui cherchent des emplois non spécialisés tendent à utiliser des sites web tant formels qu'informels.

• **Placement en ligne**, site web proposant une diversité d'offres d'emplois génériques ou spécialisés, est consulté par ce type de chercheurs d'emploi, surtout chez les jeunes natifs et immigrants, dans l'espoir d'y trouver des emplois stables, mais non spécialisés.

• Les sites web de **villes** ou d'**organismes communautaires** peuvent également annoncer ce type d'emploi; ils sont surtout visités par de jeunes natifs.

• L'utilisation du site web **Kijiji** constitue un autre moyen pour les jeunes natifs et immigrants de repérer de « petits boulots », généralement de subsistance.

• La plateforme **Facebook** permet aux chercheurs d'emploi non spécialisé de mobiliser et de solliciter leur réseau pour trouver de l'emploi et/ou de consulter des pages de commerce ou de compagnies.

### CHERCHER ET TROUVER DE L'EMPLOI

#### SPÉCIALISÉ



#### Qui ?

Diplômés du Québec dans un domaine avec un bon taux de placement (ex. certains DEP, DEC et certains programmes universitaires) et étudiants post-secondaires.

#### Comment ?

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

Les membres du réseau de proximité et à liens faibles peuvent aussi faciliter l'accès au réseau professionnel, s'ils travaillent eux-mêmes dans le domaine d'intérêt de l'individu, ou encore s'ils connaissent quelqu'un qui y travaille.

Dans le cas où le réseau professionnel n'est pas accessible par le réseau social, le **bénévolat** est une stratégie qui peut permettre de créer des liens avec des professionnels tout en familiarisant l'individu avec le milieu de travail. Pour les étudiants, les **stages** et les contrats de travail durant les études permettent d'accéder à un réseau professionnel qui pourrait ensuite faciliter l'insertion en emploi.

Les **organismes** et les **institutions scolaires** peuvent compenser l'absence du réseau social, ou encore agir en parallèle, pour l'insertion en emploi spécialisé. Les institutions scolaires offrent toutefois des services et des ressources souvent plus spécialisées que les organismes, ce qui les rend plus légitimes aux yeux des diplômés.

Ceux qui trouvent de l'emploi spécialisé tendent à consulter des sites Internet qui sont plutôt spécifiques à leur domaine d'emploi.

• Par exemple, ils visitent des sites Internet de **compagnies** et d'**entreprises**, soit pour mieux les connaître, ou pour voir s'ils affichent des offres d'emploi liées à leur spécialisation.

• En plus de consulter ces sites de compagnies, ils utilisent **LinkedIn**, par exemple afin de connaître des compagnies liées à leur domaine. D'autres individus utilisent ce site afin de repérer des personnes-clés ou de potentiels employeurs. Rappelons que ces individus possèdent souvent déjà un réseau professionnel relativement bien établi, c'est pourquoi ils peuvent abondamment utiliser le site de réseautage **LinkedIn**.

• Ceux qui trouvent de l'emploi spécialisé, et particulièrement les immigrants de plus de 30 ans, visitent souvent aussi des sites web privés de recrutement, dont **Jobboom**, **Indeed** et **Jobillico**.

• Des groupes et des pages de formation, d'ordres professionnels ou de domaine d'emploi spécialisés sur **Facebook** sont également consultés afin d'y trouver des offres d'emploi ou de l'information sur leur champ d'activité professionnelle.

• Le site web **Placement en ligne** peut être consulté pour trouver de l'emploi spécialisé, mais toutefois de façon moins intense et dépendamment du niveau de spécialisation.

### Méthodologie

Cette affiche résume les résultats d'une **enquête qualitative** sur les pratiques informationnelles de 48 personnes dans leur quête d'une insertion professionnelle ou en emploi au Québec : 18 immigrants de plus de trente ans et 30 jeunes de trente ans et moins (16 natifs du Québec et 14 immigrants), rencontrés à Québec, Montréal, Sherbrooke ou en région, et recrutés par divers moyens (affichage public et en ligne; invitation publiée par des organismes; boule de neige). Les immigrants étaient des résidents permanents de la catégorie « travailleur qualifié », mais certains avaient d'abord eu un statut temporaire (étudiant étranger; réfugié).

Les entretiens étaient structurés en deux volets : d'abord une entrevue « semi-dirigée » classique, qui abordait les pratiques informationnelles en contexte, grâce à un retour sur le calendrier biographique du participant; puis, le deuxième volet, réalisé face à un ordinateur, consistait en une « visite commentée » des sites Internet qu'il utilise pour s'informer sur l'emploi.

### CHERCHER DE L'EMPLOI SPÉCIALISÉ, MAIS SEULEMENT TROUVER DE L'EMPLOI NON



#### Qui ?

Immigrants récents avec un statut de travailleur qualifié, jeunes diplômés hautement qualifiés et étudiants internationaux.

#### Comment ?

Le **réseau social** est quasi-absent pour les immigrants récents. Les informations qui proviennent du réseau professionnel et de proximité du pays d'origine ne concordent pas nécessairement avec le marché du travail au Québec. Sur place, le réseau professionnel est généralement inexistant et le réseau de proximité, s'il est présent, peut conduire à de l'emploi non spécialisé. Cet emploi offre toutefois une sécurité économique et familiarise l'individu avec les réalités du marché du travail québécois. L'insertion en emploi non spécialisé via le réseau de proximité peut toutefois cloisonner l'individu à l'intérieur d'un emploi qui ne correspond pas à ses compétences, s'il n'arrive pas à élargir son réseau social ou encore si son emploi réduit considérablement son temps de recherche pour de l'emploi spécialisé.

Parce qu'ils ne peuvent connaître les spécificités de tous les domaines, les **organismes** et **services d'aide à l'emploi** n'ont pas les **compétences informationnelles** pour répondre aux besoins des diplômés hautement spécialisés. La tendance de ces organismes est plutôt d'orienter les individus vers des emplois non spécialisés, sans considérer leurs parcours de vie, ni leurs aspirations. Pour les **étudiants internationaux**, une des principales difficultés réside dans le fait que la réglementation gouvernementale ne leur autorise pas l'accès aux services de placement pour des emplois qui seraient en dehors de leur institution scolaire.

Par rapport à Internet, le fait de ne pas être en mesure de trouver d'emploi spécialisé peut être dû au phénomène de **fracture numérique**, à savoir les problèmes d'accès à Internet ou, surtout, le manque de compétences numériques. Ces jeunes savent généralement utiliser les technologies pour le divertissement, mais quand vient le temps de chercher de l'information, ils sont moins habiles. Trouver des emplois spécialisés demande des connaissances, par exemple le choix de mots-clés et la sélection de critères de recherche appropriés. À ce niveau, le site web **Placement en ligne** semble présenter d'importantes lacunes et les utilisateurs doivent savoir user de créativité et d'imagination pour repérer les offres d'emplois spécialisés dans leur domaine.

L'absence du réseau professionnel se reflète également dans leurs pratiques informationnelles en ligne, ce réseau pouvant être une ressource précieuse en termes de connaissances, de conseils et de trucs.

### Diversité de réalités

Insistons sur le fait que les trois modèles présentés ici ne couvrent pas l'ensemble des réalités vécues en matière de pratiques informationnelles liées à l'emploi : il existe des gens qui ne cherchent pas d'emploi, certains n'en font pas une priorité, d'autres font face à des problèmes d'ordre psychologique, familial ou social qui nuisent à leur insertion en emploi.

### Recommandations

#### Services d'aide à l'emploi

• Puisque les **organismes** sont considérés par plusieurs comme étant mal adaptés pour conseiller en ce qui a trait aux emplois spécialisés : Développer des créneaux de compétences sur quelques professions réglementées ciblées.

• Sortir les intervenants d'une dynamique dont l'objectif serait uniquement de « caser » l'individu dans un emploi, quel qu'il soit, sans tenir compte des aspirations de la personne.

#### Internet

• Tout en tenant compte de la fracture numérique, l'État peut bonifier son offre informationnelle en ligne, notamment en améliorant l'ergonomie de **Placement en ligne** et en maximisant le nombre d'emplois qui y sont affichés.

#### Réseau social

• L'État dispose de peu de prise sur la construction des liens sociaux entre individus, mais il peut néanmoins consolider des possibilités pour les citoyens de construire et développer un réseau professionnel dans leur domaine, par la bonification d'un programme de stages rémunérés subventionnés par l'État ou par l'organisation d'occasions de réseautage spécialisé.

#### Général

• Poursuivre les efforts sur la reconnaissance des diplômes et des acquis de l'étranger.