

**Pratiques informationnelles
dans l'intégration professionnelle
des jeunes adultes et des immigrants**
Revue de littérature

Nicole Gallant, Eddy Supeno
et Stéphanie Atkin

INRS
UNIVERSITÉ DE RECHERCHE

Centre - Urbanisation Culture Société

**Pratiques informationnelles
dans l'intégration professionnelle
des jeunes adultes et des immigrants**

Revue de littérature

Nicole Gallant, Eddy Supeno et Stéphanie Atkin
avec la collaboration de
Marie-Michelle Pariseau, Venessa Mongeau,
Amélie Dansereau et Katherine Labrecque

Institut national de la recherche scientifique
Urbanisation Culture Société

Avril 2016

Table des matières

INTRODUCTION.....	7
STRUCTURE DU PRÉSENT RAPPORT	8
QUE SONT LES « PRATIQUES INFORMATIONNELLES »?	9
1. L'INFORMATION	9
1.1 L'information comme contenu neutre (information objective).....	9
1.2 Les dimensions subjectives de l'information.....	10
1.2.1 Sélection et interprétation de l'information par celui qui la reçoit	10
1.2.2 Transmission de l'information	12
1.3 Types de sources d'information.....	14
2. HORIZON INFORMATIONNEL DE L'INDIVIDU.....	19
3. PRATIQUES INFORMATIONNELLES	21
QUE SAVONS-NOUS DES PRATIQUES INFORMATIONNELLES DES JEUNES ADULTES?	25
1. LA SOCIÉTÉ DU SAVOIR ET LE MYTHE DE LA « GÉNÉRATION NUMÉRIQUE »	26
1.1 Une norme sociale incontournable	26
1.2 Le numérique en contexte.....	27
2. LES PRATIQUES INFORMATIONNELLES DES JEUNES ADULTES EN MATIÈRE D'EMPLOI	33
2.1 Le rôle des intervenants.....	35

2.2 L'importance de la proximité	36
CONCLUSION	38
QUE SAVONS-NOUS DES PRATIQUES INFORMATIONNELLES DES IMMIGRANTS?	40
1. BESOINS INFORMATIONNELS DES IMMIGRANTS.....	40
1.1 Types de besoins informationnels.....	41
1.2 Besoins informationnels selon la phase migratoire	44
2. SOURCES MOBILISÉES DANS LE PARCOURS MIGRATOIRE	45
2.1 Phase pré-migratoire	46
2.1.1 Les principales sources consultées	47
2.1.2 L'imaginaire migratoire	48
2.2 Phase post-migratoire	50
2.2.1 Les principales sources mobilisées	50
2.2.2 Manque ou surcharge d'information : mêmes effets?.....	52
CONCLUSION	54
CONCLUSION	56
BIBLIOGRAPHIE	57
À PROPOS DES AUTEURS :	64

Introduction

Dans un contexte où les taux de chômage sont comparativement élevés tant chez les jeunes et chez les immigrants, 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). Les études sur l'insertion professionnelle des jeunes l'abordent principalement sous l'angle des transitions entre la formation et le monde du travail et sous celui du rapport au travail dans des analyses comparatives intergénérationnelles (Gallant 2011). Plusieurs travaux se sont également penchés sur les conditions de travail des jeunes et sur les jeunes dits NEEF (ni aux études, ni en emploi, ni en formation) (Longo et Gallant 2016). S'agissant des immigrants, quant à eux, la littérature s'est particulièrement intéressée à l'insertion en emploi comme indicateur d'intégration et comme facteur de rétention. De nombreux auteurs se sont aussi penchés sur les raisons potentielles des difficultés d'insertion des immigrants sur le marché du travail, notamment en lien avec une potentielle discrimination systémique ainsi que d'autres désavantages structurels (notamment la reconnaissance des acquis).

La revue de littérature présentée ici abordera plutôt cet enjeu sous l'angle des pratiques informationnelles de ces deux populations. Il existe un certain corpus de connaissances sur les pratiques informationnelles, en particulier chez les jeunes adultes, mais ce corpus est éclaté entre plusieurs champs disciplinaires (sociologie de la jeunesse, orientation scolaire et professionnelle, sciences de l'information et des communications, éducation des adultes, sociologie des usages pour ne citer que ceux-là). L'information, qui constitue l'objet de la pratique informationnelle, est un concept qui, d'un côté fait l'objet de débats en sciences de l'information et des communications et, de l'autre, est très peu explicité en orientation professionnelle ou en sociologie de la jeunesse.

STRUCTURE DU PRÉSENT RAPPORT

Le présent document passera donc d'abord en revue quelques notions conceptuelles, pour préciser ce que nous entendons par information, puis pour définir les concepts d'horizons informationnel et de pratiques informationnelles. Ensuite, nous présenterons l'état des connaissances

Nous verrons notamment que, tout comme le suggèrent de nombreux travaux dans le champ de l'insertion professionnelle, les pratiques informationnelles sont aussi mieux appréhendées en considérant non seulement la sphère du travail, mais en tenant compte également des diverses autres sphères de vie d'un individu (Curie 2002). Ainsi, des éléments tels que le réseau social – la famille, les amis – peuvent influencer à divers niveaux les pratiques informationnelles conduisant (dans certains cas mieux que d'autres) vers cette insertion.

Que sont les « pratiques informationnelles »?

1. L'INFORMATION

Le concept d'information demeure central dans toute recension des écrits sur les pratiques informationnelles. Or, l'« information » est un « macro-concept multidimensionnel », au sens où il est utilisé dans plusieurs disciplines et où il est, par conséquent, défini de manière hétérogène par les divers auteurs qui s'en servent (Ibekwe 2012).

De manière très schématique, on distingue généralement deux principaux courants de pensée sur le sujet (Leleu-Merviel et Useille, 2008; Bates, 2005; Capurro et Hjørland, 2003; Jeanneret, 2007)

1.1 L'information comme contenu neutre (information objective)

La première approche de l'information est dite « objective » ou « mathématique ». Elle provient notamment du domaine des mathématiques et conçoit l'information comme un objet ou une chose (Capuro et Hjørland, 2003). On pourrait ainsi définir l'information simplement comme « une connaissance inscrite (enregistrée), sous forme écrite (imprimée ou numérisée), orale ou audio-visuelle sur un support spatio-temporel » (Le Codiac 2004).

Pour Buckland (1991), le terme « information » peut être attribué à des objets tels que des données, des textes, des documents, et autres, desquels une personne devient informée. Ainsi, les statistiques de placement en emploi, le salaire horaire et le taux de chômage, disponibles notamment sur des sites gouvernementaux tels qu'*IMT (Information sur le Marché du Travail) en ligne*, sont considérés comme des informations dites objectives.

Pour les tenants de cette approche, l'information objective existe donc en soi, indépendamment de son observateur et donc du travail d'interprétation que celui-

ci fait sur elle (Capuro et Hjørland, 2003). L'information est en effet ici perçue comme « une donnée neutre, une propriété, destinée avant tout à être transmise » (Pellerin, 2013 : 43).

1.2 Les dimensions subjectives de l'information

La deuxième conception de l'information lui ajoute une dimension dite « subjective » ou « sociale ». Chez les tenants de cette approche, l'information est vue comme un signe qui dépend de l'interprétation qui en est faite (Capuro et Hjørland, 2003). En effet, si l'on tient compte de ses dimensions subjectives, l'information n'est pas figée; elle dépend de la manière dont elle est utilisée pour prendre forme (Pellerin, 2013). L'information « comporte un élément de sens [, elle est] une signification transmise à un être conscient » (Le Codiak 2004). En ce sens, l'information est un produit qui circule au sein d'un processus de communication.

Ainsi, la dimension subjective de l'information fait référence à deux processus qui tiennent compte non seulement de son contenu (comme le fait l'approche objective), voire de son émetteur, mais également de sa **transmission** et, surtout, de sa **réception**. « [L]'information est le contenu de la communication à partir du moment où les acteurs de celle-ci lui *reconnaissent un sens*, lui attribuent une forme mentale, intelligible » (Meyriat, 1983 cité dans Gardiès et al., 2010). En somme, lorsqu'une information est transmise aux citoyens (par exemple les jeunes adultes ou les nouveaux arrivants), ils ne la traitent et retiennent que si elle leur paraît avoir un sens.

1.2.1 SÉLECTION ET INTERPRÉTATION DE L'INFORMATION PAR CELUI QUI LA REÇOIT

La dimension subjective de l'information évoque premièrement l'interprétation que fait la personne (ou « l'interlocuteur ») qui reçoit cette communication. C'est ainsi qu'un important courant de la recherche s'intéresse aux mécanismes de discrimination, d'interprétation ou de sélection de l'information (Capuro et

Hjørland, 2003). Diverses caractéristiques personnelles, telles que les croyances et les désirs, influencent cette interprétation effectuée par la personne qui capte une information. Par conséquent, l'information peut ne pas être identique pour la personne qui la transmet et celle qui la reçoit (Capuro et Hjørland, 2003 ; Pellerin, 2013), ou pour deux personnes à qui sont transmis les mêmes contenus « objectifs ».

En plus de la façon dont une personne interprète et comprend l'information qui lui est transmise, la dimension subjective de l'information permet aussi de tenir compte du jugement intellectuel posé par une personne lorsqu'elle détermine si une information lui est utile pour résoudre une situation (Shenton et Dixon, 2004). En effet, cette approche circonscrit l'information non pas en fonction de son contenu ou son support, mais par rapport à son utilisation. Ainsi, l'information est définie comme un matériel intellectuel jugé nécessaire ou pertinent par une personne en vue de régler une situation (Shenton et Dixon 2004; Supeno et Mongeau, 2015). Cette perspective donne à l'information une première dimension contextuelle, car c'est en grande partie le contexte auquel fait face une personne qui déterminera l'information qu'elle juge pertinente dans une situation précise (Jeanneret 2004; Supeno et Mongeau, 2015). Par exemple, le fait d'être en recherche d'emploi ou d'avoir l'intention de migrer peut attiser l'attention de l'individu pour des informations qu'il ne remarquerait pas autrement.

Cette perception de l'information est particulièrement intéressante pour tenir compte du processus décisionnel opéré par les individus (que ce soient les jeunes adultes, les immigrants ou d'autres) lorsqu'ils analysent ou déterminent quelles informations chercher, sélectionner et mobiliser pour faire face à une situation à résoudre. Ainsi, et indépendamment des caractéristiques objectives d'une information donnée (Capuro et Hjørland, 2003), la dimension subjective de l'information permet de rendre compte de l'importance, la crédibilité et la légitimité qu'une personne attribue à l'information qu'elle donne ou qu'elle reçoit. Cela a une implication importante : face à une situation à résoudre, elle va

rechercher les sources d'information qu'elle juge pertinentes et légitime en fonction de son analyse de ladite situation. Par ailleurs, l'accessibilité ou proximité joue un rôle important dans la recherche d'information : une information jugée imparfaite ou partielle mais accessible pourra être préférée à l'information jugée parfaite ou très pertinente mais peu accessible. En ce sens, une information objective, par exemple le taux de placement après une formation donnée, peut être retenue au détriment d'une autre, le salaire horaire par exemple, en raison de l'importance que la personne accorde à l'une et l'autre de ces informations. Les facteurs qui influencent cette importance relative peuvent être liés à toutes sortes d'éléments, tels que les valeurs, les normes sociales et culturelles, l'expérience, etc. (*Ibid.*).

En somme, dans cette conception subjective, l'information n'est pas un objet en soi, mais « l'effet de l'appropriation possible de ces objets par des sujets » (Jeanneret, 2007 : 111). Le contenu de l'information subjective dépend donc du contexte et de la situation, puisque celle-ci est tributaire de l'interprétation qu'en fait l'individu.

1.2.2 TRANSMISSION DE L'INFORMATION

Au-delà de l'interprétation qu'en fait l'individu qui la reçoit, l'information est subjective également parce qu'elle est sociale, en ce sens qu'elle se transmet dans le cadre d'une relation d'un individu ou organisme vers un autre. Toute information s'inscrit dans un contexte social de communication, dans un processus de transfert; elle est donc empreinte de relations et d'intentionnalité (Pellerin, 2013). Dans cette posture épistémologique, l'information ne peut pas être uniquement objective lorsqu'elle est communiquée, puisque la communication permet « la transmission du sens contenu dans l'information, mais participe également à la construction de la signification que va lui donner l'acteur » (*Ibid.*, p.45).

L'étude des systèmes de transmission (*system's perspective*) a souvent été mise en opposition avec la perspective liée à l'utilisateur (*user's perspective*), parce que la première tend à conceptualiser l'information en tant que chose (*information-as-a-*

thing), indépendamment de la subjectivité de l'individu (Buckland, 1991). Or, le contexte de transmission est une composante cruciale de l'interprétation que fait l'individu d'une information quelconque. En effet, la même information peut être interprétée différemment en fonction de la source qui la transmet et des intentions que l'individu lui prête. Ainsi, la légitimité d'une source et la confiance que l'individu lui accorde sont des facteurs importants dans son choix (délibéré ou non) de tenir compte d'une information ou non. Par exemple, certains feront davantage confiance à un proche et se méfieront d'une information en provenance du gouvernement, alors que s'autres au contraire douteront de la précision d'une information transmise par un proche et accorderont plus de légitimité à celle affichée par l'état. Nous verrons que ceci serait particulièrement le cas chez les personnes et groupes socialement désavantagés (précarité, pauvreté, exclusion sociale, etc.). Chatam (1996), elle montre en effet que les personnes/groupes socialement désavantagés se méfient des *outsiders* (ceux qui, comme les services gouvernementaux, ne comprennent pas leur réalité sociale) et privilégient ainsi se tourner vers les *insiders* pour rechercher de l'information. C'est pourquoi nombre d'enquêtes sur la circulation de l'information se sont efforcés de typologiser les sources d'information.

Globalement, cette approche subjective et situationniste de l'information propose une conceptualisation plus riche parce qu'elle tient compte de l'interprétation que fait l'individu à la fois du contenu de l'information et de son transmetteur. Mais elle est aussi plus complexe à mettre en œuvre sur le plan méthodologique, car elle ne permet pas de déterminer a priori ce qui sera considéré comme une « information ». En effet, dans cette perspective, d'un côté, *tout* est potentiellement information et, de l'autre, on ne peut considérer comme « information » *que* ce que l'individu enquêté considère comme tel, c'est-à-dire ce qu'il perçoit comme utile

pour résoudre une situation¹. Une approche méthodologique plus holiste encore engloberait également la conception objective de l'information, pour observer non seulement l'information subjective cherchée ou retenue par l'individu mais aussi l'information objective qui pourrait circuler autour de lui sans qu'il la remarque ou sans qu'il en tienne compte. Nous y reviendrons.

1.3 Types de sources d'information

Dans un contexte de sociétés dites industrialisées hautement différenciées, où les individus ont, a priori, accès à une affluence informationnelle, le recours à une approche contextualisée de l'information apparaît comme étant le plus approprié pour tenter de saisir au plus près leurs pratiques informationnelles. Dans ce contexte éminemment social de la circulation de l'information, l'observateur peut identifier des sources d'une information dite « objective », lesquelles sont subjectivement triées et choisies par l'individu récepteur, selon la représentation qu'il se fait du porteur et du contenu de l'information, ainsi que selon la relation qu'il entretient avec ladite source. Information et sources sont étroitement reliées, car la situation à résoudre vient influencer le type de sources recherchées (Byström, 2002).

Le gouvernement du Québec considère qu'une source d'information est un « contenu de communication qui est utilisé comme une ressource pour fournir de l'information ou une démonstration. » (*Thésaurus de l'activité gouvernementale*, Portail Québec 2016). Dans une perspective alliant les dimensions objectives et subjectives, la source d'information peut être aussi perçue comme une « ressource

¹ En ce sens, un matériel cognitif (livre, site web, etc.) ne sera considéré information qu'à partir du moment où la personne la juge pertinente pour tenter de résoudre une situation. Partant de là, certains auteurs – par exemple Legroux (2008) – font une distinction entre information, connaissance et savoir. L'information existe de manière objective mais ne devient connaissance que si elle fait sens pour l'individu, i.e. seulement une fois que cette information est internalisée dans le cadre de référence de l'individu. Puis, lorsque ce dernier la partage à d'autres, la connaissance devient savoir.

dormante » (Grossetti) ou une sorte de dépôt (*repository*), qui canalise et pourvoit de l'information potentielle (Xu et al 2006; Supeno et Mongeau 2015), qu'elle soit reprise ou non par un individu donné.

Il existe plusieurs taxinomies des sources d'information (Agarwal, Xu et Poo, 2011). Ainsi, les sources informationnelles sont souvent réparties en deux grandes catégories : d'un côté, les sources « formelles » ou « institutionnelles » et, de l'autre, les sources « informelles » ou « non-institutionnelles ». Les sources formelles ou institutionnelles regroupent les institutions gouvernementales et les établissements subventionnés par l'État, comme les organismes communautaires et les bibliothèques publiques. Les entreprises, les employeurs et les sites Internet privés constituent aussi des sources formelles. Ces sources institutionnelles ont généralement un mandat formel de fournir de l'information sur un domaine précis (par exemple, les centres locaux d'emploi ou *IMT Information sur le marché du travail en ligne* pour l'information sur le travail) (Rulke, Zaheer et Anderson, 2000). Les liens qui se créent avec ce type de sources sont généralement « verticaux », c'est-à-dire qu'ils s'inscrivent dans un certain rapport de pouvoir entre les individus et les institutions. Les sources informelles ou « non institutionnelles », quant à elles, n'ont pas de mandat spécifique en ce sens. Elles se composent généralement des réseaux sociaux (la famille, les amis et les connaissances), incluant les réseaux virtuels (tels ceux qui se constituent sur les forums d'échange ou encore les groupes de discussion sur *Facebook*). Les liens avec les sources informelles sont plutôt « horizontaux », c'est-à-dire qu'ils lient les individus entre eux sur une base relativement égalitaire.

Une autre façon de cerner la nature de la relation dans laquelle s'inscrit la transmission de l'information consiste à distinguer les sources selon qu'elles soient 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).

Ces typologies s'entrecroisent, de sorte qu'une source formelle ou institutionnelle peut être relationnelle – c'est le cas lorsque l'individu interagit en personne avec un intervenant, avec lequel il peut développer une interaction, par exemple un conseiller en orientation, un médecin, un intervenant communautaire, un agent de l'État, etc. De même, avec le temps, une source formelle et relationnelle peut devenir informelle. Ce serait le cas par exemple d'un enseignant en formation aux adultes avec qui la personne a développé un lien de confiance et qu'elle va consulter pour l'aider à choisir son programme au cégep alors que ce n'est pas son mandat.

Toutefois, les distinctions entre ces types ne sont pas toujours claires et il arrive à l'occasion que la frontière entre deux catégories se brouille. En particulier, les sources en ligne viennent confondre un peu ces distinctions. Pour les besoins de leur étude, Supeno et Mongeau (2015) pouvaient classer Internet sans trop d'équivoque comme une source d'information non-relationnelle. En effet, les jeunes participants de leur corpus disaient s'être renseignés « sur Internet », sans spécifier de site ni de lien relationnel avec un interlocuteur; ils faisaient donc vraisemblablement référence à des sites génériques, souvent de type institutionnel.

Or, les médias sociaux², dont l'« irruption » (Proulx, 2012) dans le paysage médiatique et informationnel serait « le fait le plus marquant de la dernière

² « L'expression *médias sociaux* recouvre un ensemble hétéroclite de dispositifs de communication "de pair à pair" – où l'échange peut se faire de façon symétrique – souvent présenté comme une nouvelle génération de médias qui entreraient en concurrence avec les médias dits traditionnels, lesquels sont associés à un modèle de communication asymétrique dit "de masse" (Castells, 2006). Les dispositifs concernés reposent sur un principe fondamental : la participation massive des usagers, dont les contributions alimentent et structurent le contenu disponible (Stenger et Coutant, 2013 ; Proulx, Millette et Heaton, 2012). Les médias sociaux comprennent les blogues et sites de microblogues (dont *Twitter*, *Tumblr*), les sites de réseaux sociaux (*Facebook*, *LinkedIn*), les sites de partage de contenus (*YouTube*, *Pinterest*), de recommandation et d'évaluation (*Yelp*, *Reddit*), les sites collaboratifs de type "wiki" (*Wikipedia*), etc. Bien qu'ils aient essaimé sur d'autres supports (notamment mobiles), les médias sociaux ont émergé du Web traditionnel, auquel ils auraient conféré une dimension participative et collaborative,

décennie » en ce qui a trait au numérique (Ltzko-Toth et al. 2016), permettent aujourd'hui un contact de type relationnel avec d'autres individus en ligne. En dépit du peu d'études visant à « saisir l'émergence de nouvelles pratiques informationnelles » dans ce nouveau contexte, les médias sociaux « semblent accroître l'importance de la communication horizontale [et de] l'échange interpersonnel » dans les façons de s'informer (Jouët et Rieffel 2013 : 14).

Certes, le contact relationnel via le Web n'est pas forcément le même que celui en personne, mais divers travaux ont montré que la relation à autrui y est souvent vécue de manière très similaire, en particulier chez la plupart des jeunes et pour des personnes qu'ils côtoient également hors ligne (Gallant et Balleys 2016; Millerand et al. 2016). Pour les jeunes, cette utilisation sociale du numérique se situe souvent en droite ligne avec leurs pratiques sociales hors ligne, et se fait le plus souvent avec les mêmes personnes. Pour les individus, il existe généralement une continuité fluide entre le « réel » et le « virtuel », si bien qu'ils n'ont pas l'impression de faire quelque chose de différent en ligne. Ils l'expriment d'ailleurs dans leur façon de désigner leurs activités (« on s'est *parlé* toute la soirée sur Facebook ») et leurs contacts, y compris les rares personnes avec lesquelles ils interagissent en ligne sans les avoir jamais rencontrées en personne (« mon ami au Maroc »).

Même avec des personnes jamais rencontrées en chair et en os, le lien tissé en ligne, peut, dans certains cas, être très individualisé (contrairement par exemple au lien avec une source d'information comme les journaux ou un dépliant). En effet, ce qui distingue l'Internet participatif (communément appelé le « Web 2.0 ») des médias de masse traditionnels, c'est, entre autres, le rapport singulier qu'entretient l'individu avec eux (Pastinelli 2017). Ainsi, Internet peut être un espace où des

et à laquelle font directement allusion les expressions "Web 2.0" et "Web participatif", qui veulent souligner une rupture avec la première génération de sites Internet (Rebillard, 2007). » (Latzko-Toth et al., 2016).

relations informelles sont présentes et où elles sont vécues subjectivement comme des liens relationnels, même si la relation n'est pas vécue « en présentiel ».

Par conséquent, l'information médiatisée par le Web peut être de plusieurs types, autant relationnelle et informelle qu'institutionnelle et formelle. Il est donc impossible de classer Internet au complet comme une source institutionnelle ou non, formelle ou non, relationnelle ou non. Ainsi, il existe en ligne une multiplicité de sites et de plateformes, dont certains sont institutionnels, et d'autres sont relationnels. Or, même les sites pris individuellement ne peuvent tous être classés de manière univoque dans ces typologies. Cela dépendra des sites fréquentés et du rapport qu'entretient l'individu avec eux (par exemple, un blogue pourrait être une source informelle mais pas forcément relationnelle si le lecteur ne personnifie pas celui qui écrit, ce qui dépend autant de l'intention de la source que de l'interprétation qu'en fait le récepteur).

Même sans tenir compte de l'interprétation subjective de l'individu, on peut percevoir un certain enchevêtrement et interpénétration de catégories d'information dans les diverses sources d'information qui existent en ligne. Sur un même site Internet peut se retrouver une diversité de catégories d'information. Ainsi, les médias sociaux comme Facebook semblent a priori être de type relationnel, mais il y circule aussi directement des informations de type formel et institutionnel, non seulement parce que des organismes publics créent leur propre page sur le site, mais aussi parce que des individus y partagent des contenus officiels, qui conduisent directement à la source formelle (mais parfois accompagnés d'un commentaire, qui leur ajoute une strate d'interprétation subjective et informelle). Par exemple, un jeune qui annonce sur Facebook qu'il est à la recherche d'un emploi peut être référé à de l'information relationnelle/informelle (un ami qui offre un emploi dans son garage de mécanique automobile) et/ou à un site Internet gouvernemental, à savoir de l'information non-relationnelle/institutionnelles (comme *Placement en ligne*). Ainsi, un média social comme *Facebook* n'est pas *en soi* une source informelle et

sociale : des informations formelles y sont également présentes et partagées. Seule une enquête fine sur ce qui est effectivement utilisé subjectivement permettrait de départager ces distinctions.

2. HORIZON INFORMATIONNEL DE L'INDIVIDU

Nous avons vu qu'une approche relativement holiste de l'information, qui prend en compte la convergence entre les deux dimensions, à la fois objective et subjective, de l'information « permet de dépasser les limites rencontrées en appréhendant seulement l'une ou l'autre des dimensions » (Pellerin, 2013 : 45). Ceci nous amène à considérer trois niveaux dans l'appréhension des informations utilisées par un individu.

Les sources d'information existent bien sûr objectivement indépendamment du fait qu'elles soient utilisées ou non. Si *IMT en ligne* annonçait l'ouverture d'un nouveau programme de formation collégiale à Trois-Rivières, cette information existerait sur le site même si personne ne s'en servait. Elle fait donc partie d'un vaste paysage de l'information objective existante : c'est le premier niveau de notre analyse.

Tout individu (consciemment en quête d'information ou non³) peut se mouvoir dans ce paysage, mais ses dispositions personnelles et sa situation sociale font en sorte qu'il n'en aperçoit forcément qu'une partie⁴. Il s'agit là d'un second niveau, intermédiaire entre les dimensions objectives et subjectives de l'information évoquées plus haut et qui contient par définition moins d'information que le premier niveau. Même si cette dimension intermédiaire est plus difficile à étudier empiriquement, il est utile de la distinguer conceptuellement, afin de mieux cerner la portée et les bornes du troisième niveau.

³ En effet, comme nous le verrons plus loin, la recherche académique montre que des personnes peuvent être en recherche d'information sans le savoir. Les travaux de Tricot, en France, sont intéressants à ce chapitre.

⁴ N'en déplaise aux théoriciens du *public choice*, nul ne dispose d'une information parfaite.

Ce paysage personnel de sources d'information qui sont accessibles ou visibles pour un individu donné varie selon ses ressources disponibles (économiques, culturelles, cognitives, etc.) et selon ses situations et contextes sociaux. Or, dans ce paysage des sources dont il connaît l'existence, l'individu choisit de retenir certaines informations plutôt que d'autres. En effet, comme nous l'avons vu, aussi bien l'importance relative qu'il accorde aux informations objectives qu'il perçoit que le rapport qu'il maintient avec la source influencent le fait qu'il choisit d'y avoir recours ou non. Il s'agit là d'un troisième niveau, que la littérature académique aborde sous le vocable d'*horizon informationnel*. L'horizon informationnel renvoie à l'ensemble des sources d'information qu'une personne considère comme étant pertinentes lorsqu'elle recherche de l'information. Il est composé des sources dont la personne est consciente et dont elle a retiré des expériences positives au long des années (Savolainen et Kari 2004). C'est le cas par exemple d'un oncle qui aurait été présent tout au long des moments difficiles ; le jeune adulte peut alors se tourner vers lui pour un choix de programme au cégep, « car il a toujours été de bon conseil ».

Une variété de sources d'information peuvent être englobées dans cet *horizon informationnel* d'un individu quelconque (Sonnenwald et Wildemuth 2001 : 4). Ces sources peuvent inclure des réseaux sociaux, des documents, des outils de recherche d'information, mais aussi ses expériences et son observation du monde.

En reconnaissant, comme nous l'avons vu, que l'interprétation des informations et la sélection des sources sont conditionnées socialement et individuellement, le concept d'horizon informationnel permet de conceptualiser la recherche d'information comme une activité socialement située dans des contextes donnés (Sonnenwald et Wildemuth, 2001). Ainsi, les trajectoires composant le parcours de vie d'un individu (notamment la prolifération des transitions qui caractérise à la fois la jeunesse et la migration) sont des éléments participant à l'horizon informationnel, ce dernier venant structurer l'accessibilité, le type, voire la légitimité des informations perçues et recherchées. Par exemple, nous verrons que,

surtout dans les premiers moments à l'arrivée, beaucoup d'immigrants ont tendance à se fier davantage aux informations des compatriotes déjà installés dans le pays d'accueil plutôt qu'aux sites gouvernementaux.

En somme, on pourrait dire que l'horizon informationnel est composé des sources qu'un individu choisit d'utiliser, parmi celles qu'il peut percevoir dans ce que nous appellerons son paysage informationnel personnel. Pour certaines, bien qu'il sache qu'elles existent, il ne les considère pas légitimes et crédibles pour diverses raisons. Par exemple, presque tout étudiant sait qu'il y a un service d'orientation dans un cégep, mais cela ne signifie pas qu'il va s'y rendre en cas d'interrogation sur son avenir scolaire. Or, certaines ressources objectives ne figurent même pas dans son paysage individuel, car il n'a pas conscience de leur existence et parce qu'il ne sait donc pas comment les trouver, alors qu'il pourrait juger qu'elles sont pertinentes s'il les connaissait. Ce niveau de conscience de l'existence de certaines sources – indépendamment du jugement intellectuel qui serait posé à leur égard – fait partie des compétences informationnelles dont dispose un individu donné (sur lesquelles l'État pourrait d'ailleurs éventuellement être en mesure d'agir).

3. PRATIQUES INFORMATIONNELLES

Dans des travaux académiques connexes mais souvent distincts, la recherche active d'information est caractérisée par le vocable de *pratiques informationnelles*. En fait, le concept de « pratiques informationnelles » est relativement nouveau pour les sciences sociales. Bien que de nombreux auteurs l'emploient aujourd'hui, très peu de ceux qui en font usage le définissent. D'autres expressions servent à définir des phénomènes très similaires : compétences informationnelles (April et Beaudouin, 2009), habitudes informationnelles (Aillerie, 2011), comportements informationnels ou encore usages informationnels (Gardiès, Fabre et Couzinet,

2010)⁵. Il y a donc un vaste enjeu terminologique à l'œuvre, comme en témoignent par exemple les 72 modèles que recense l'ASIST (*American Society for Information Science and Technology*) (Fischer, 2005).

À la base, une *pratique* peut être définie de manière très générale comme un ensemble de gestes fréquents et habituels, qui vise généralement une satisfaction personnelle et qui a un sens à l'intérieur d'un groupe social (Aillerie 2011). La *pratique* « ne renvoie pas uniquement à un individu isolé »; elle comporte une dimension sociale. En effet, « les pratiques d'un individu prennent sens au sein de celles du groupe social auquel on le rapporte et dans le contexte sociétal et technique dans lequel elles s'exercent » (Aillerie 2011).

Les *pratiques informationnelles* désignent donc l'acte ou l'ensemble de gestes visant à se procurer de l'information (Boubée, 2011); il s'agit « la manière dont un ensemble de dispositifs, de sources formelles ou non, d'outils, de compétences cognitives sont effectivement mobilisés, par un individu ou un groupe d'individus, dans les différentes situations de production, de recherche, d'organisation, de traitement, d'usage, de partage et de communication de l'information » (Chaudiron et Ihadjadene, 2010).

Les pratiques informationnelles varient d'un individu à l'autre, selon des facteurs tels que les compétences et les connaissances que son environnement social lui aura permis d'acquérir, au point de constituer un enjeu de justice sociale pour plusieurs auteurs. « Pour comprendre la complexité des pratiques informationnelles, il est donc important de décrire le champ dans lequel évolue l'utilisateur, c'est-à-dire son environnement, la position qu'il occupe au sein de ce

⁵ Nous utilisons le terme ici pour désigner uniquement des pratiques qui consistent à chercher ou utiliser de l'information. Or, il existe aussi une littérature émergente qui emploie la même expression en incluant également la production, la mise en circulation et le partage de contenus informatifs, c'est-à-dire des « pratiques consistant à disséminer cette information » (Latzko-Toth et al. 2016).

champ, l'ensemble des compétences qu'il mobilise et les mécanismes d'interprétation de l'information » (Chaudiron et Ihadjadene 2010).

Dans le même ordre d'idées, le modèle des pratiques informationnelles de McKenzie (2002) considère le contexte comme élément contribuant à expliquer tant l'information recherchée et sa nature que les objectifs de la recherche d'informations. Le modèle de McKenzie (2002) s'articule autour de deux dimensions : la première porte sur quatre modes de pratiques informationnelles (recherche active/analyse active/vigilance non directive/par intermédiaire) et la seconde porte sur deux processus informationnels (connexion avec la source/interaction avec la source). Ce modèle prend en compte les situations où la personne n'est pas en recherche active, comme celles où des informations et sources inattendues s'offrent à elle (*serendipity*). En effet, s'informer ne nécessite pas toujours la sollicitation active et consciente de sources. Les pratiques informationnelles peuvent aussi être définies comme étant "how a person actively or passively connects or interacts with sources or channel of information, either with purposive intention or without any intention" (Wilson 2000 cité dans Khoir 2015 : 6; voir aussi Case 2012; Du 2014; Pettigrew, Fidel et Bruce 2001). Par exemple, nous verrons dans la troisième partie que l'errance, le "wandering", est une forme de recherche passive qui permet aux nouveaux arrivants de se familiariser avec leur nouvel environnement et de connaître les lieux avoisinants (Oh et al. 2014). Au départ sans intention, elle peut devenir riche en informations pour l'individu qui apprivoise un nouveau contexte géographique et socioculturel.

Toujours dans la suite de McKenzie (2002), nous considérons qu'il est pertinent de nous positionner épistémologiquement selon une perspective sociologique, et en particulier qui met l'accent sur le fait que les phénomènes humains sont socialement contextualisés. C'est aussi ce que dénote le choix de parler de « pratiques » (*practice*) plutôt que de « comportements » (*behavior*), lesquels seraient tributaires de « déterminants » plutôt individuels (le plus souvent psychosociaux).

Enfin, soulignons que les pratiques informationnelles ne sont pas statiques et qu'elles peuvent être en constante évolution. Les individus doivent parfois explorer de nouvelles stratégies ou découvrir de nouvelles sources qui pourraient, avec le temps, être partie intégrante de leurs pratiques récurrentes. Nous verrons plus loin que le contexte migratoire peut être un important moteur de transformations des pratiques informationnelles, tant en raison de l'amplitude des besoins informationnels que le projet migratoire suscite en lui-même (besoins transformant parfois les pratiques informationnelles avant même la migration) qu'en fonction du paysage informationnel différent dans le pays d'accueil. Ainsi, lorsque de nouveaux besoins informationnels se présentent et si l'individu a les ressources nécessaires autour de lui, il peut développer de nouvelles façons d'acquérir de l'information, qui pourront à leur tour devenir de nouvelles pratiques plus durables (ou être abandonnées en fonction des circonstances ou selon le succès relatif de la démarche informationnelle).

Ces précisions théoriques brièvement introduites, les prochaines parties vont s'attarder à faire le tour de l'état des connaissances actuelles concernant, d'une part, les pratiques informationnelles des jeunes adultes, puis, d'autre part, celles des personnes immigrantes.

Que savons-nous des pratiques informationnelles des jeunes adultes?

La jeunesse peut être définie comme une période de transition entre l'enfance ou l'adolescence et la vie adulte, période caractérisée par un passage progressif vers l'autonomie puis l'indépendance. Sans revenir ici sur l'ensemble des acquis récents de la sociologie de la jeunesse concernant les enjeux contemporains de cette période de la vie (allongement de la jeunesse, désynchronisation des seuils de passage à l'âge adulte, individualisation des parcours, etc.), il convient de rappeler ici que l'insertion en emploi n'est qu'une parmi plusieurs transitions que le jeune vit dans une période très courte. En outre, bien que le travail soit une valeur dominante de nos sociétés, les jeunes entretiennent des rapports divers avec cet objectif (Longo et Bourdon 2015) qui est loin d'avoir la même centralité pour tout le monde (Vultur et Mercure). Ce qui se passe simultanément dans d'autres sphères de la vie du jeune adulte a une incidence sur son parcours sur le marché du travail ; ses pratiques informationnelles ne sont donc qu'un facteur parmi d'autres dans sa trajectoire professionnelle.

Dans cette section, nous synthétiserons la littérature existante sur les pratiques informationnelles des jeunes adultes en matière d'insertion professionnelle, incluant leurs éventuelles stratégies de retour aux études. Dans une première partie, nous nous pencherons brièvement sur la place du numérique dans ces pratiques. En effet, les technologies de l'information et des communications (TIC), surtout dans un contexte d'économie du savoir, constituent un angle souvent privilégié pour étudier les pratiques informationnelles des jeunes adultes. Cet angle d'analyse est apparemment souvent mobilisé en partant de l'idée que les jeunes adultes sont de grands consommateurs des TIC. Or, si ce constat est ajusté à bien des égards, il importe de le nuancer, car il persiste de nombreux clivages dans les usages.

Nous verrons ensuite que, tout comme les pratiques numériques, les pratiques informationnelles prise dans leur globalité (en ligne et hors ligne) varient elles aussi selon la situation socioéconomique du jeune (notamment son niveau de scolarité et son milieu d'origine). La littérature existante sur le sujet laisse entendre que les sources relationnelles et non institutionnelles constituent le type de sources d'information le plus souvent privilégiées par les jeunes adultes (Julien 1999; Pronovost 2016), et ce, de manière encore plus marquée chez les jeunes sans diplômes ou en situation de précarité.

1. LA SOCIÉTÉ DU SAVOIR ET LE MYTHE DE LA « GÉNÉRATION NUMÉRIQUE »

Plusieurs travaux sur les pratiques informationnelles des jeunes se concentrent essentiellement sur le rôle des technologies de l'information et des communications (par exemple Latzko-Toth et al. 2016). En effet, une littérature abondante traite du rapport des jeunes aux médias en général, et de leurs pratiques numériques en particulier (par exemple Livingstone 2002; Buckingham 2007; Boyd 2014; Bennett et Robards 2014; Balleys et Gallant 2016).

1.1 Une norme sociale incontournable

Le discours public insiste sur l'importance, jugée désormais incontournable, des technologies de l'information et des communications (TIC) dans une société dite du savoir (Industrie Canada 2010). Ainsi, les sociétés dites industrialisées misent de plus en plus sur le développement des TIC, l'innovation et la recherche pour préserver leur compétitivité et maintenir leur croissance économique (OCDE 2010). Même si cet environnement économique incertain suscite des inquiétudes quant à la capacité des travailleurs à s'y adapter, plusieurs soulignent l'aisance qu'auraient les jeunes adultes dans ce domaine, ces derniers ayant grandi dans un environnement numérique (Prensky 2001). En effet, l'image des jeunes adultes « multitâches », évoluant dans l'instantanéité et grands utilisateurs des médias

sociaux ferait d'eux des travailleurs bien adaptés aux exigences et possibilités d'un tel environnement (Selwin, 2009). Par conséquent, plusieurs dispositifs d'insertion socioprofessionnelle intègrent les TIC dans leur stratégie de diffusion d'informations sur la formation et le travail pour les rejoindre (comme par exemple *Academos* ou encore *Toutpoureussir.com*, qui cherche à revaloriser l'image de la formation professionnelle secondaire et technique auprès des jeunes).

Le numérique est en effet devenu un élément incontournable dans la vie de la plupart des jeunes adultes en Occident, et le contexte de normes sociales dans lequel ils vivent. Malgré diverses difficultés d'ordre méthodologique (Balleys et Gallant 2016), divers organismes tentent de produire des données régulières sur les tendances générales des pratiques en ligne. Les données québécoises (qu'il faut interpréter avec prudence) montrent notamment que l'écrasante majorité des jeunes de 18 à 34 ans utilisent régulièrement Internet (96%), et se situent régulièrement à une quinzaine de points de pourcentage au-dessus de la moyenne nationale (81%) (CEFRIQ 2015). Les écarts sont encore plus prononcés en ce qui concerne l'utilisation des médias sociaux : 96% chez les jeunes, contre 72% en moyenne.

Internet est aussi en progression rapide comme première source d'information sur l'actualité chez les jeunes adultes. En 2010, seulement 23% des jeunes de 18 à 34 ans interrogés par le CEFRIQ utilisaient internet comme principale source d'information⁶ ; ils sont maintenant 40% à s'informer principalement en ligne (CEFRIQ 2015).

1.2 Le numérique en contexte

Pour certains, ces résultats ne diffèrent pas de manière significative selon le revenu et la scolarité des personnes (Steeves 2014). En effet, le phénomène

⁶ La télévision restait la principale source pour 48% des jeunes.

numérique est tellement généralisé que même de nombreux jeunes de la rue, qui n'ont pourtant pas de domicile, pas d'adresse et peu de liens avec les institutions formelles, possèdent souvent un téléphone cellulaire, qui incarne leur lien avec autrui (Gauthier 2013). En revanche, nous verrons que les enquêtes qualitatives montrent bien que ce que *font* les jeunes adultes sur ces sites diverge selon divers paramètres, notamment le genre et le milieu socioéconomique d'origine.

En effet, bien que de grandes tendances d'utilisation se dégagent de l'analyse des pratiques numériques, il ne faudrait pas perdre de vue qu'elles sont largement tributaires de divers contextes, « car les compétences électroniques et l'accès à la technologie ne sont pas uniformément partagés » (Gallant et Friche 2010) parmi les jeunes. Ainsi, les expressions homogénéisantes telles les « natifs du numérique » ou la « génération internet », mais aussi « les jeunes » que nous employons pourtant ici, tendent à passer sous silence l'extraordinaire variété au sein de ce groupe d'âge.

Or, à quelques exceptions près, les travaux sur le sujet portent généralement sur des populations scolarisées (particulièrement en France : voir Aillerie 2008; Amiel et al. 2003; Boubée 2012; Carouge 2012; Delesalle 2006; Ouvrier-Bonnaz 2008; Tricot 2002). Mais d'autres études pointent plutôt la diversité de l'utilisation d'Internet (Boubée 2008; Latzko-Toth et al. 2016) et des pratiques de recherche d'information des jeunes adultes, en matière de choix de carrière (Feldman 2003 ; Julien 1999) ou de santé sexuelle (Fortier 2008 ; Amsellem-Mainguy 2016). En effet, lorsqu'on explore leurs façons de s'informer sur des questions spécifiques, on rencontre diverses disparités socio-économiques, de même que certaines distinctions de genre.

Par exemple, s'agissant des enjeux de santé, un tiers des jeunes adultes en France s'informent en partie sur Internet : c'est le cas de 40% des jeunes femmes et de 30% des jeunes hommes. Ceux qui utilisent Internet à cette fin sont généralement plus scolarisés et plus habiles avec le numérique. En outre, ce type d'utilisateur

n'utilisent pas internet sans avoir de filtre : ils évaluent par exemple le nombre de fautes; identifient les textes longs comme étant vraisemblablement écrits par des médecins; vérifient si les propos sont signés (Amsellem-Mainguy 2016). Enfin, leur utilisation d'Internet ne se substitue pas à l'exploration de sources plus formelles : la recherche sur Internet vient pour eux en complémentarité d'une consultation médicale professionnelle. En somme, ils déploient une petite panoplie de pratiques informationnelles qui s'appuient sur des compétences qu'on peut qualifier de « littératie du numérique ». Pour leur part, ceux qui ne consultent pas Internet pour y trouver des informations sur la santé se disent informés ou se méfient. Pourtant, on trouve parmi eux plusieurs jeunes qui en auraient le plus besoin, mais qui ne sont pas suffisamment outillés pour trouver l'information qu'il leur faudrait (Amsellem-Mainguy 2016). De même, une enquête qualitative récente auprès de jeunes de 18 à 25 ans au Québec (Gallant et al. 2015) montre que la consommation médiatique est marquée par la diversité et la pluralité des sources consultées.

Tel que le suggèrent les conclusions de divers travaux sur la fracture numérique, les habitudes de consommation médiatique des jeunes rencontrés varient, d'une part, avec l'importance de leur engagement social ou politique et, d'autre part, en fonction de leur niveau de scolarité. Les répondants moins scolarisés et ceux qui sont peu engagés socialement ou politiquement consultent moins souvent que les autres les médias d'information et ils en consultent pour la plupart une moins grande variété. Ces jeunes qui s'informent peu par le biais d'autres médias ne sont pas enclins à s'informer davantage à partir de Facebook.

À l'inverse, plus les répondants sont engagés, plus leur consommation d'actualité et leurs activités consistant à les partager, à les commenter et à en discuter occupent une place importante dans leur quotidien et sur Facebook. Certes, certains répondants s'informent sans pour autant être engagés d'une autre manière, mais, à l'inverse, tous ceux qui sont engagés sont également de grands consommateurs d'actualité et disent consulter régulièrement plusieurs sites d'information québécois, canadiens et internationaux.

[Les jeunes] qui manifestent de l'intérêt pour l'actualité et qui disent s'informer quotidiennement le font le plus souvent par la lecture de sites de nouvelles ou de journaux en ligne, consultant régulièrement et souvent quotidiennement plusieurs sites différents consacrés à l'actualité. Un petit nombre de ces répondants disent s'informer exclusivement par la consultation de Facebook, mais la tendance chez les répondants qui s'informent est manifestement au pluralisme des sources, la majorité ayant

l'habitude de consulter plusieurs sites de nouvelles différents.⁷ (Latzko-Toth et al. 2015)

La littérature académique sur les transformations apportées par le numérique a par ailleurs fait grand cas de l'idée d'une *culture participative*. En effet, ce qu'il est convenu d'appeler le « Web participatif » ou le « Web 2.0 » permet à tout un chacun de contribuer des contenus – idées, opinions, savoirs, expressions artistiques – à la grande toile collective que peut être Internet aujourd'hui. Or, en pratique, « [s]eule une petite part des jeunes produisent de tels contenus qu'ils mettent eux-mêmes en ligne » (Balleys et Gallant 2016). Cette portion correspond certes à un nombre substantiel d'individus, avec une production parfois très soutenue notamment pour ceux qui partagent des vidéos sur YouTube, mais (si l'on exclut la messagerie privée) la grande majorité des jeunes consulte plus qu'ils n'écrivent et publient. Par exemple, alors que 69% des jeunes interrogés par le CEFRIO indiquent avoir consulté des wikis, seulement 19% y auraient contribué (CEFRIO 2010). De même, plus récemment, les jeunes rencontrés dans une enquête qualitative récente soulignent qu'ils apprécient le fait que YouTube permet d'interagir avec les jeunes qui diffusent des vidéos, via la zone de commentaires, même si aucun des participants ne l'avait jamais fait (Millerand et al. 2016).

On constate donc une grande asymétrie dans l'appropriation par les jeunes adultes des fonctions participatives d'internet. Cette asymétrie dans la contribution à la « culture participative » numérique (Hargittai et Walejko 2008) correspond à divers clivages sociaux et socioéconomiques. « Les individus qui s'expriment le plus proviennent généralement de milieux socioéconomiques aisés, instruits, et appartiennent souvent à une certaine élite intellectuelle (enseignants, journalistes...). L'intensité des contributions varie aussi selon le temps libre dont les individus disposent, ce qui est également lié à des variables socio-économiques

⁷ Sans être la première source d'information pour ce type de répondant qui s'informent, Facebook contribue à la démultiplication des sites d'actualités visités, notamment parce qu'il contribue à exposer les répondants à des sources d'information alternatives ou étrangères qu'ils n'auraient pas consultées autrement.

(Rebillard, 2007) » (Latzko-Toth et al. 2016). La littérature scientifique identifie aussi des distinctions d'intensité selon le genre (Hargittai et Walejko 2008) ou le niveau d'engagement politique (Weeks et Holbert 2013; Gallant et al. 2015). En somme, « la métaphore commune du "natif du numérique" (*digital native*) cristallise un certain nombre d'idées reçues qui s'avèrent généralement fausses [...] d'une part, l'idée que la "génération Internet" des 15-25 ans formerait une cohorte homogène quant à ses pratiques numériques; d'autre part, la perception selon laquelle les individus appartenant à ce groupe d'âge auraient une aisance quasi innée dans l'utilisation des médias numériques, dont ils feraient un usage plus riche et diversifié que leurs aînés. » (Latzko-Toth et al. 2016; voir aussi Boyd 2014 et Stenger 2015).

Un écart semble donc subsister entre, d'un côté, le discours public insistant sur la prédominance des TIC dans les pratiques des jeunes adultes et, de l'autre, ce qui est effectivement observé par des études systématiques. Cet écart prend une résonance particulière chez les populations socialement désavantagées – notamment selon la classe sociale et le niveau d'éducation (Hargittai et Hinnant 2008) – qui ne possèdent pas nécessairement toutes les compétences informationnelles qu'exige le nouvel environnement économique de la société dite du savoir (Hasler et al. 2014). Certains y voient des enjeux matériels (ex. : accès à un ordinateur) ou culturels (ex. : maîtrise des codes symboliques pour interpréter certains types d'information) et d'inégalité d'accès à l'information (Lievrouw et Farb 2003), enjeux symboliques d'une « fracture numérique » (Brotcorne et Valenduc 2009; Hargittai et Hinnant 2008).

Granjon (2011) est particulièrement critique en France concernant les bienfaits que sont supposés apporter les TIC en termes de réduction de la fracture numérique, voyant là plutôt une nouvelle expression d'inégalités sociales présentes depuis longtemps. En effet, l'accès généralisé à Internet n'a pas agi comme un égalisateur sur les plans de la diversification des pratiques culturelles et de la socialisation politique, qui restent largement tributaires du milieu familial dans

lequel le jeune a grandi⁸. Ainsi, le niveau de scolarité (de l'individu même ou de ses parents) reste un grand marqueur dans les grandes enquêtes et pointe vers des types d'usage différents (Pronovost 2016a).

Deux raisons agissent de concert ici : d'une part, les jeunes de milieux moins scolarisés tendent à ne pas voir en Internet autre chose que son potentiel de divertissement; d'autre part, ils ne détiennent pas forcément les compétences de « littératie du numérique » pour être en mesure de développer ces autres usages. Ces inégalités dans les modes d'usage se retrouvent partout : une enquête française montre par exemple que les jeunes les plus diplômés sont beaucoup plus à l'aise pour faire des recherches diversifiées en ligne, alors que les jeunes issus de milieux populaires indiquent ne se renseigner que sur quatre sites, incluant « Google » (Amsellem-Mainguy 2016), constat que fait également Granjon (2011) s'agissant de jeunes adultes en milieu rural dans le même pays.

Ils ont aussi davantage tendance à faire moins confiance aux personnes qui ne leur sont pas proches pour rechercher de l'information. « There is undoubtedly a wide range of ability and expertise in the current student population, particularly when it comes to using technology for learning (as opposed to social) purposes » (Bennett et al. 2008, cités dans Winter et al. 2010). Avec la rapide progression de l'usage d'Internet dans tous les groupes d'âge, le clivage socio-économique serait ainsi plus important que celui entre les générations (Herring 2007; Clark 2009).

Toutefois, Wyatt (2010) souligne qu'une personne peut privilégier des pratiques de recherche d'information hors du numérique sans pour autant se considérer comme

⁸ Par exemple, on sait que l'éclectisme culturel des jeunes est davantage le fait des classes sociales supérieures que des classes populaires (Octobre 2010 et 2013, Glevarec 2009, Nagale 2009, Bourdieu 1979, Levine 1998, Peterson et Kern 1996). On sait également que le niveau de scolarité des parents est un des meilleurs prédicteurs de la participation politique des jeunes adultes (Quéniart et Jacques 2008, Gallant et al. 2015, Furlong 2009; Davies 1965; Jennings et Niemi 1968; Connell 1972; Tedin 1974) et de l'ouverture à la diversité (Bilodeau et al. 2012; Gallant et al. 2013).

une « exclue » de la société de l'information⁹. En effet, la forme plus ludique de l'utilisation d'Internet est la plus répandue, et ce, dans l'ensemble de la population jeune. Dans la plupart des cas, lorsque les jeunes s'informent en ligne, c'est d'abord pour le divertissement, ou bien pour consommer : de 62 à 70% des jeunes s'informent sur la musique, les films, les sorties, les activités sportives; pour 62% des jeunes, internet constitue la principale source d'information avant un achat (CEFRIIO 2010).

En somme, l'enjeu des pratiques informationnelles chez les jeunes adultes soulève la question des inégalités numériques et, par extension, celle des inégalités sociales, ce qui explique, en partie, l'impossibilité de traiter comme homogènes leurs pratiques informationnelles. Nous verrons dans la prochaine section que ces inégalités sont loin d'être limitées à l'univers numérique.

2. LES PRATIQUES INFORMATIONNELLES DES JEUNES ADULTES EN MATIÈRE D'EMPLOI

Plusieurs recherches soulignent l'importance de l'information sur la formation et le travail dans le développement de carrière, l'employabilité et l'insertion professionnelle (voir notamment Healy 2001; Kuhlthau 1999). L'information détient un statut central dans ce domaine, car sa production, sa diffusion et son accessibilité contribuent de manière importante à rehausser l'employabilité de la main-d'œuvre. Le rôle de l'information, plus particulièrement celle relative à la formation et au travail, est d'autant plus crucial dans un marché du travail exigeant de plus en plus de qualifications et où les parcours d'emploi se font plus imprévisibles (Vultur et Mercure 2011). Cependant, la littérature consultée semble

⁹ Il propose une typologie comprenant notamment les « abandonnistes volontaires » (ceux qui choisissent sciemment de ne plus aller sur internet). De manière plus globale, Wyatt soulève l'intéressante question du lien avec la « fracture numérique » : peut-on considérer toutes les personnes qui n'ont pas accès à internet comme « numériquement défavorisées » ?

surtout viser à améliorer l'adéquation entre l'information et les besoins du marché du travail (Brown 2012; Ouvrier-Bonnaz 2008; Tricot 2002). Peu se sont explicitement attardées aux besoins informationnels ou encore aux pratiques de communication d'information auprès des jeunes adultes.

Au Canada aussi, la recherche analysant explicitement les pratiques de recherche d'information sur la formation et le travail auprès de jeunes adultes demeure limitée. Supeno rapporte ainsi que « les jeunes adultes se tournent peu vers les sources numériques lorsqu'ils cherchent des informations sur la formation et sur le travail » (2016b). De fait, ils préfèrent se référer à « l'entourage proche (famille, amis, conjoint). » plutôt qu'à des sites institutionnels. Par exemple, un jeune va préférer l'information venant d'un oncle qui travaille dans son domaine, plutôt que celle disponible sur le site IMT. Ceci est particulièrement vrai des jeunes issus de milieux socio-économiques moins favorisés ou ceux qui sont eux-mêmes moins scolarisés. Pérez et al. (2016) illustrent bien certains des processus derrière ces différences. En effet, c'est entre autres par la progression dans les institutions formelles, notamment celles de l'éducation et la formation postsecondaires, que les jeunes apprennent progressivement à mobiliser des sources d'information abstraites (stages, etc.), lesquelles conduisent à de meilleurs emplois que les informations en provenance du réseau, lequel aide plutôt à trouver des « petits boulots » qui demandent peu de qualifications (Pérez et al. 2016).

En effet, les écarts socioéconomiques dans les pratiques informationnelles des jeunes adultes évoquées plus haut ne datent pas d'hier et sont antérieurs à l'avènement des TICs. Ainsi, Chatman constatait en 1996 que des groupes en situation de précarité se limitent à leur environnement immédiat pour chercher de l'information. Cet environnement leur est en effet le plus familier et ils jugent en retirer le plus de bénéfices tangibles. Dans le même ordre d'idées, Spink et Cole ont observé en 2001 que les afro-américains ayant de faibles revenus mobilisaient surtout la télévision et leur réseau social comme sources d'information sur

l'emploi, rejoignant les conclusions de Harris (1988) s'agissant de femmes victimes d'agressions.

Le manque d'information contribue aussi à la précarité de ces jeunes sur divers autres plans que l'accès à l'emploi. Par exemple, au Québec, parce que souvent mal informés, les jeunes adultes non diplômés forment la sous-population présentant le risque le plus élevé de connaître des accidents du travail (Brun et Laroche 2007). D'aucuns jugent que les normes du travail sont peu adaptées aux réalités actuelles de l'emploi (Conférence internationale du travail, 2006), favorisant les situations d'abus des jeunes travailleurs (Bernier 2007). On s'interroge alors sur la qualité des informations dont ils disposent sur leurs droits et la sécurité au travail (Conseil Permanent de la Jeunesse 2001).

2.1 Le rôle des intervenants

Dans un contexte de raréfaction de la main-d'œuvre qualifiée (Tremblay 2008), les jeunes adultes non diplômés font l'objet d'une attention soutenue à titre de relève potentielle (Ministère de l'Emploi et de la Solidarité Sociale 2013). Des appels se font insistants pour que se multiplient programmes et mesures pour favoriser leur retour aux études ou à l'emploi (Groupe d'action sur la persévérance et la réussite scolaires au Québec 2009). L'accès à l'emploi demeurant un enjeu central, l'insertion professionnelle des jeunes adultes non diplômés est bien documentée (Bélisle et al. 2012) d'autant que l'éclatement de l'emploi complexifie le processus d'insertion professionnelle (Molgat et Vultur 2009). Considérant que ces jeunes adultes non diplômés sont plus susceptibles d'occuper des emplois précaires (Bourdon et Vultur 2007), les stratégies qu'ils mobilisent pour s'insérer constituent un objet de recherche d'importance (Boivin et al. 2008).

Or, les lacunes d'ordre informationnel figurent parmi les obstacles rencontrés par des adultes peu scolarisés qui envisagent un retour en formation. Leurs projets de scolarisation sont ainsi freinés par l'inadéquation des messages institutionnels,

l'emploi de terminologies péjoratives et le manque d'informations significatives (Lavoie et al. 2008). Mazalon, Bourdon et Babin (2011) notent que les informations qui influencent le plus la décision de retour en formation sont l'accessibilité aux programmes, les aspects organisationnels (entrée variable, souplesse de l'horaire et, dans le cas des répondantes, proximité entre lieu de formation et lieu de résidence) ou encore l'influence d'un enseignant.

En effet, les professionnels intervenant auprès de cette population à divers niveaux (orientation professionnelle, employabilité, travail social, éducation spécialisée, santé mentale) représentent des sources d'information privilégiées considérant leur proximité avec les jeunes adultes (Goyette et al. 2006) mais aussi leur connaissance des enjeux des jeunes adultes non diplômés concernant leur réintégration sociale (Goyette 2006), leur santé mentale (Veilleux et Molgat 2010) et leur difficulté d'accès à la société dite de l'information (Bouchard et Ducharme 2000). En outre, ces professionnels sont eux-mêmes interpellés quant à l'impact potentiel des TIC sur leur pratique professionnelle et stratégies d'intervention (Le Rest 2009). En termes de programmation sociale dédiée aux jeunes adultes, les intervenants constituent donc une interface majeure pour les jeunes adultes dans leurs pratiques informationnelles : au-delà du cloisonnement disciplinaire (travail social, psychoéducation, sexologie, orientation, psychologie, etc.), un lien de confiance significatif avec une personne professionnelle constitue un élément central pour le jeune adulte qui se tournera vers cette personne en cas de recherche d'information et ce, quel que soit l'expertise de cette personne professionnelle (Supeno et Mongeau, 2015).

2.2 L'importance de la proximité

Toutefois, si les jeunes défavorisés ont moins tendance que les autres à consulter d'autres sources, ils ne sont pas les seuls à préférer se fier à leur réseau de relations personnelles. Par exemple, Bourdon, Supeno et Lacharité-Auger (2012) notent que de jeunes travailleurs estriens font davantage appel à leur entourage

personnel et professionnel lorsqu'ils souhaitent s'informer en matière de santé et sécurité au travail par exemple. D'autres montrent aussi que les sources relationnelles et non-institutionnelles semblent constituer le type de sources d'information les plus souvent favorisées par les jeunes (Julien 1999 dans Supeno et Mongeau 2015). En somme, la littérature démontre que la famille, les pairs et les intervenants institutionnels interviennent à divers niveaux dans les processus décisionnels des jeunes, dont leurs stratégies d'insertion dans le monde du travail puis dans la stabilisation de leur vie professionnelle (Bourdon et al.).

Cet enjeu de proximité est souvent soulevé dans les recherches: les proches (famille, amis, conjoint) et parfois les personnes professionnelles (enseignants, intervenants, etc.) constituent les premières sources d'information que sollicitent les jeunes adultes lorsqu'ils doivent chercher de l'information (Supeno et Mongeau 2015). En cela, la légitimité et la proximité ou accessibilité des sources d'information constituent des critères forts pour les jeunes adultes dans leurs pratiques informationnelles.

Légitimité et proximité constituent par ailleurs des critères d'autant plus importants que les jeunes adultes sont dans une période de leur vie où ils vivent d'intenses recompositions de leurs relations sociales, une forte mobilité géographique (pour poursuivre leurs études) et une multitude de transitions importantes. En ce sens, pouvoir proposer des dispositifs informationnels souples, flexibles et capables d'offrir une continuité informationnelle pour s'adapter le plus possible à leur réalité est une piste de réflexion à explorer. En cela, le contexte biographique est un élément qui explique, souvent en grande partie, quelles informations sont recherchées (par exemple, apprenant récemment la grossesse de sa conjointe, un jeune adulte renonce à un retour en formation et souhaite désormais des informations sur le marché du travail pour stabiliser le plus rapidement possible son parcours afin de subvenir aux besoins de sa future famille).

En dépit de la prépondérance des sources de proximité et de confiance dans les pratiques informationnelles des jeunes adultes, on souligne aussi la diversité des sources d'information sur lesquelles ils s'appuient dans leur recherche d'emploi (Delesalle 2006). Ainsi, mis à part les réseaux sociaux, des jeunes mobilisent plusieurs autres sources d'information en matière d'insertion professionnelle, dont les instances gouvernementales et les organismes qui diffusent de l'information sous différentes formes (sites Internet, documentation, ateliers, évènements). Il est donc important de considérer toutes les sources d'information existantes, c'est-à-dire l'ensemble du paysage et de l'horizon informationnel des jeunes en matière d'insertion professionnelle et voir comment elles sont appréhendées et utilisées par ceux-ci. Plus précisément, il est nécessaire de tenir compte de l'articulation entre contexte biographique, horizon informationnel et pratiques informationnelles. Autrement dit, c'est en tenant compte de ce qui se passe dans la vie du jeune à tel moment que l'on peut contextualiser les pratiques (les sources qu'il considère les plus pertinentes et sa façon de les mobiliser). Nous verrons dans la prochaine section comment le parcours migratoire est lui aussi jalonné de phases plus ou moins séquentielles qui conditionnent non seulement l'information recherchée, mais aussi la légitimité accordée à certaines sources, notamment institutionnelles.

CONCLUSION

En somme, les pratiques informationnelles des jeunes adultes en matière d'intégration en emploi sont marquées par d'importantes disparités socioéconomiques. Si les jeunes les plus nantis (en diplômes et en ressources économiques) tendent à savoir mobiliser une variété de ressources tant institutionnelles que relationnelles, tant en ligne qu'hors ligne, les jeunes moins favorisés ont un horizon informationnel plus limité et entretiennent un rapport plus mitigé avec les sources d'information institutionnelles. En fait, ils se situent dans une tendance large qui consiste à privilégier l'information de type

expérientielle et à se méfier des sources officielles, étatiques, et ce, dans de nombreux domaines. Leur horizon informationnel, à savoir l'ensemble des sources qu'ils considèrent comme étant pertinentes ou légitimes, est centré autour de leur réseau de sociabilité (Pronovost 2016).

Toutefois, nous avons aussi vu que les pratiques de recherche d'information sur la formation de jeunes adultes sont intimement associées à leurs relations sociales, quel que soit leur statut socioéconomique (Delesalle 2006). De même, l'usage que les jeunes font du numérique est, d'abord et avant tout, éminemment social. Il s'agit d'être en lien avec des personnes, proches ou non, et de partager des contenus ; les diverses plateformes disponibles en ligne sont à ce titre de « puissants pourvoyeurs » (Pronovost 2016b) ou amplificateurs des pratiques de sociabilités. Bien que la prochaine section montrera que les immigrants privilégient également les sources de type relationnel et informel (surtout en phase postmigratoire), une partie de cette préférence des jeunes peut être attribuable à l'importance de la sociabilité pour se construire socialement durant cette période de la vie (Marlière 2008; Cortesero 2011; Soulière 2011; Boyd 2009). Ainsi, avant d'être des citoyens en quête d'une intégration en emploi, ils restent avant tout des jeunes.

Que savons-nous des pratiques informationnelles des immigrants?

Les immigrants sont « un groupe hétérogène d'usagers ayant des compétences, des niveaux d'éducation, une connaissance des institutions du Canada et des valeurs différentes » (Caidi et Allard 2005) ; ils sont en outre inscrits dans un contexte social, culturel et linguistique particulier (Chaudiron et Ihadjadene 2010). Par conséquent, leurs pratiques informationnelles ne sont évidemment pas toutes les mêmes. En revanche, le contexte migratoire est un facteur commun qui influence les pratiques des individus, de sorte qu'elles ne correspondent pas non plus nécessairement à celles des personnes qui sont nées ou qui habitent depuis plusieurs années au Québec. Dans cette partie de la recension des écrits, nous verrons d'abord les fonctions de l'information en contexte migratoire, c'est-à-dire les besoins informationnels spécifiques liés au processus de migration internationale. Puis, dans un deuxième temps, nous nous pencherons sur les sources d'informations qui semblent être privilégiées par les immigrants selon leur étape dans ce parcours migratoire.

1. BESOINS INFORMATIONNELS DES IMMIGRANTS

Nous avons vu plus haut à quel point les informations sont sélectionnées par l'individu, et notamment en vertu de l'évaluation qu'il fait (sciemment ou non) de leur pertinence pour résoudre une situation donnée. Ainsi les pratiques informationnelles des individus sont largement tributaires de leurs besoins en information. Dans le cas des immigrants ces besoins ont fait l'objet de quelques études, qui montrent comment ils varient dans le temps, selon les étapes du processus migratoire).

Les besoins informationnels se manifestent lorsque les connaissances d'un individu sont insuffisantes pour atteindre un objectif et qu'elles nécessitent alors une recherche d'information (Khoir et al. 2015). Pour les immigrants, les besoins informationnels sont nombreux et variés. Ils se manifestent dès la phase pré-migratoire et ils sont de différents ordres : administratifs, individuels, sociales, professionnels, etc... Pour rendre compte de tous ces besoins informationnels, plusieurs chercheurs ont tenté de les catégoriser. Deux grandes tendances semblent se dessiner dans la façon de classer les besoins informationnels des immigrants : par type de besoins (Khoir et al. 2015 ; Oh et al. 2014) ou par phase migratoire (Kennan 2005 ; Kunz 2005 ; Mwarigha 2002).

1.1 Types de besoins informationnels

Le classement des besoins informationnels par type est utilisé notamment par Oh et al., au sujet des étudiants internationaux à Toronto, et par Khoir et al., pour les immigrants d'Asie établis en Australie. Bien que les cadres conceptuels et les résultats convergent, leurs catégorisations des types de besoins ne sont pas les mêmes. Oh et al. regroupent les types de besoins informationnels en quatre ensembles, alors que Khoir et al. n'en utilisent que trois, qui recourent partiellement ceux d'Oh et al.

L'équipe de Oh a procédé par entretiens semi-dirigés et par questionnaires pour évaluer l'importance des types d'information des étudiants étrangers au cours de l'établissement. Pour connaître à quelle fréquence ils utilisaient les différentes sources d'information, ils ont utilisé une échelle de Likert en sept points. Les choix de réponses dans le questionnaire ont été élaborés sur la base d'études antérieures qui se sont intéressées aux comportements informationnels des nouveaux immigrants (Lingel 2011 ; Komito et Bates 2011 cités dans Oh et al. 2004). Les étudiants interrogés étaient aussi invités à ajouter d'autres types d'information

non mentionnés dans le questionnaire. Une analyse factorielle a permis aux auteurs de regrouper les types d'information en quatre catégories : (1) de base et de survie, (2) déplacement et transport, (3) essentielle à l'établissement et (4) récréatif.

Le premier ensemble inclut les besoins informationnels en lien avec le logement et l'alimentation. Connaître l'espace habité et savoir comment s'y déplacer est la deuxième catégorie de besoins informationnels. Dans le troisième groupe, il s'agit de l'information à propos d'endroits essentiels à l'établissement comme l'école, la banque et les milieux de la santé. Enfin, le dernier groupe, qui serait le moins urgent d'après les résultats de l'enquête, est celui des informations sur le « divertissement ». Il peut s'agir d'informations liées à des cafés, des théâtres, des festivals ou encore des concerts.

Le schéma ci-dessous montre les résultats d'un test T de comparaison des moyennes sur l'importance relative accordée à chaque catégorie de besoins par les étudiants internationaux ayant participé à l'étude.

Importance accordée à chaque type d'information

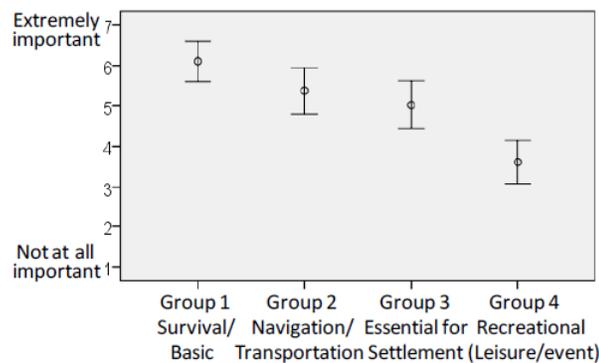


Figure 1. Importance Ratings on Each Information Type (95% Confidence Interval)

Sur la base d'un un projet pilote mené auprès de personnes originaires de l'Asie ayant immigré en Australie, Khoir et al. ont pour leur part développé un cadre

conceptuel sur le comportement informationnel et plus précisément sur les besoins informationnels, la recherche et le partage d'information. Le corpus était composé de huit jeunes adultes asiatiques diplômés d'études supérieures qui parlaient l'anglais. Pour mener l'étude, l'équipe de Khoir a tout d'abord procédé par questionnaire, afin de connaître plus précisément les comportements informationnels des immigrants dans leur parcours migratoire. Ils ont poursuivi avec le « photovoice », une méthode qui consiste, pour le participant, à prendre des photos d'éléments marquants et à les commenter. Finalement, des entretiens semi-dirigés ont été menés pour approfondir l'étude de la perception qu'ont les individus de leurs propres pratiques informationnelles. Ces données diversifiées leur ont permis de diviser les besoins informationnels en trois grands ensembles : (1) général, (2) personnel et (3) institutionnel. Les besoins informationnels généraux incluent le logement, le transport et la culture locale, ce qui réunit plusieurs des catégories identifiées par l'analyse factorielle de Oh et al.. L'ensemble « personnel » regroupe l'emploi, la langue et les réseaux sociaux. Finalement, les besoins informationnels institutionnels sont l'immigration, l'éducation et les finances. L'absence de la catégorie « divertissement » pourrait s'expliquer par le fait que Khoir distingue les « besoins informationnels » des "everyday life information seeking". La recherche d'information reliée à la vie quotidienne fait ici référence à l'information que les individus obtiennent dans leur quotidien et qui ne nécessite pas un besoin conscient ou une recherche délibérée d'information (Pettigrew, Fidel & Bruce 2001 ; Wilson 1994 IN Khoir et al. 2015).

Malgré la diversité dans ces typologies concernant les types de besoins informationnels, l'information la plus recherchée par ces nouveaux immigrants est la même : le logement. Puis, dans le cas des jeunes travailleurs asiatiques en Australie, l'information la plus recherchée concerne l'emploi alors que pour les étudiants étrangers aux États-Unis, c'est l'information qui permet de se déplacer, un besoin peut-être plus immédiat par rapport au moment de l'arrivée. Les

informations recherchées peuvent donc varier selon la période et le contexte de l'immigration.

1.2 Besoins informationnels selon la phase migratoire

Les besoins informationnels liés à la migration débutent bien avant la migration, à partir du moment où l'individu envisage d'immigrer, puis se développent tout au long du processus migratoire. En utilisant le facteur temporel, on peut catégoriser les besoins informationnels des immigrants en quatre grandes phases.

Sur le plan des besoins informationnels, la première phase débute avant la migration et elle implique l'évaluation, la préparation, la demande et l'approbation (Kunz et al.). Certains des besoins informationnels qui naissent à ce moment se prolongent pendant une certaine période après la migration elle-même (Kennan et al.) ; ils comprennent tout ce qui est en lien avec les démarches administratives nécessaires pour immigrer, mais aussi la recherche d'emploi et le mode de vie de la culture d'accueil.

Cette deuxième phase – que plusieurs appellent l'établissement (Kunz et al. ; Kennan et al.) – est d'abord caractérisée par des besoins considérés comme « immédiats » et impliquent la recherche d'information sur le logement, la nourriture, l'orientation dans la ville et les cours de langue.

Plusieurs auteurs identifient ensuite une phase dite intermédiaire (Mwarigha et al.) ou d'adaptation (Kunz et al.), qui met l'accent sur des compétences linguistiques intermédiaires et la recherche d'un emploi lié aux compétences. Elle s'accompagne en principe d'une meilleure capacité d'accès et d'usage de l'information.

Enfin, la quatrième phase correspond à la pleine participation à la vie en société. Pour Mwarigha, cette phase (de « long terme ») se caractérise par des besoins informationnels plus divers et spécifiques, ainsi que par la participation citoyenne.

Pour Kennan et al., « être établi » signifie que l'immigrant a dorénavant la capacité d'aider d'autres nouveaux arrivants à participer à la vie en société.

Précisons toutefois que le passage d'une phase à l'autre ne n'est pas forcément linéaire. En outre, la durée de chaque phase peut varier d'un individu à l'autre. Selon Kennan, la durée des phases et le nombre de retours « en arrière » dépendrait en grande partie du niveau de scolarité des immigrants, dont nous avons vu qu'il constitue plus généralement un des facteurs d'accès à l'information chez les individus. Par ailleurs, le passage d'une phase vers une autre s'associe avec le développement et la maîtrise des pratiques informationnelles de l'individu (Kennan et al. 2011). De ce point de vue, l'intégration "requires an ability to develop effective information practices that enable connection to compliance, making available everyday and nuanced information that constitute elements of the information landscape which need to be accessed and understood in order to participate in their adopted community" (Kennan et al. 2011: 91).

2. SOURCES MOBILISÉES DANS LE PARCOURS MIGRATOIRE

Les sources d'information utilisées par les immigrants varient selon des facteurs intrinsèques (connaissances et/ou compétences), mais aussi extrinsèques (accessibilité de l'information) à l'individu. Puisqu'aucune source d'information ne comble tous les besoins informationnels d'un immigrant dans son parcours migratoire, ce dernier doit inévitablement naviguer entre les sources formelles et informelles pour répondre à tous ses besoins. De toutes les sources d'information reliées aux besoins en intégration, nous verrons que les réseaux sociaux sont les plus prisés par les nouveaux immigrants, tant pour les besoins liés à l'établissement (Georges 2009; Oh et al. 2014; Pellerin 2013), au divertissement (Oh et al. 2014) ou encore à la recherche d'emploi (Béji et Pellerin 2010; Zins, Beauchesne et ass. 2013). Ce phénomène s'expliquerait par l'idée que « le nouvel arrivant, chercheur de l'information pertinente, aura tendance à considérer

l'information provenant du réseau ou du lien auquel il a le plus confiance» (Hansen 1999 *in* Béji et Pellerin 2010, 575).

D'importantes sources d'information sont disponibles tant en phase pré- que post-migratoire, en ligne et hors ligne. Elles sont mobilisées par les individus autant de manière générale que pour l'insertion professionnelle en particulier. Dans cette section, nous explorerons les sources privilégiées par les immigrants selon l'étape dans leur cheminement migratoire. Il sera d'abord question du rôle des sources utilisées en phase pré-migratoire, principalement chez les immigrants de la catégorie des travailleurs qualifiés, et de l'impact qu'elles ont sur leur imaginaire migratoire. Nous nous pencherons aussi sur l'importance du lien de confiance accordé à chacune de ces sources, particulièrement phase post-migratoire. Puis, nous verrons les forces de chaque source, mais également les risques de n'accorder sa confiance qu'à une seule source d'information. Le rôle fondamental que joue l'information dans l'inclusion des immigrants sera souligné en dernier lieu.

2.1 Phase pré-migratoire

Dès le début du processus migratoire, un lot de besoins informationnels émerge et nécessite l'usage de sources d'information. Ces dernières sont alors utilisées en parallèle les unes des autres pour répondre à des besoins informationnels distincts. L'accès aux sources d'information, mais aussi les pratiques informationnelles de l'individu, vont délimiter la possibilité ou non d'accéder à des sources pertinentes, répondant aux besoins informationnels de l'individu.

Nous avons vu que la phase pré-migratoire comporte son lot de besoins spécifiques. Qu'ils soient d'ordre administratif, procédural, ou encore en lien avec la vie quotidienne, ces besoins d'information suscitent des recherches à travers des sources formelles et informelles. On peut supposer que les immigrants obtiennent des informations plus justes et complètes lorsqu'ils sont à même de naviguer entre les sources formelles et informelles, en plus d'avoir la capacité d'analyser et de

critiquer l'information reçue. Toutefois, les connaissances sur les pratiques informationnelles effectives des immigrants durant cette phase sont relativement limitées, car les travaux sur ce thème ne portent que sur les immigrants professionnels¹⁰.

2.1.1 LES PRINCIPALES SOURCES CONSULTÉES

En phase pré-migratoire, beaucoup de sources formelles ou insitutionnelles hors-ligne sont gouvernementales. Dans plusieurs pays, des délégués du Québec à l'étranger conseillent les immigrants et animent des sessions d'information. De même, des consultants en immigration agréés par le ministère de l'immigration fédéral canadien sont souvent présents. Outre ces sources gouvernementales, des organismes spécialisés en immigration à l'étranger et des agents d'immigrations peuvent proposer d'aider l'individu dans sa démarche et pour répondre à ses besoins informationnels (Zins Beaudesne et ass. 2013; Pellerin 2013).

Des sources formelles disponibles en ligne servent aussi à combler plusieurs besoins. Encore ici, les sources institutionnelles gouvernementales sont largement sollicitées. Les sites Internet gouvernementaux sont principalement utilisés pour les procédures administratives et pour amorcer la recherche d'emploi. Les sites d'Emploi-Québec et de Placement en ligne sont mobilisés par plusieurs immigrants professionnels (Zins Beaudesne et ass. 2013). Mais d'autres sites en lien avec l'emploi, tels que les sites spécialisés comme Jobboom ou encore ceux des ordres professionnels, sont aussi explorés par les travailleurs qualifiés (Zins Beaudesne et ass. 2013). Enfin, les sites Internet des villes et des régions du Québec sont aussi visités par les futurs immigrants, car ils permettent à la fois de choisir le lieu d'accueil, mais aussi d'acquérir de l'information sur la vie de tous les jours (Zins Beaudesne et ass. 2013).

¹⁰ À ce stade, nous n'avons répertorié aucun texte académique portant sur les pratiques informationnelles d'autres catégories d'immigrants avant leur migration.

Toutefois, peu de données nous renseignent sur les sources informelles hors-ligne en phase pré-migratoire. Nous pouvons cependant supposer que d'éventuels amis et membres de la famille élargie qui seraient déjà établis dans le pays d'accueil sont des sources d'information importantes. Ces personnes peuvent, par le biais du téléphone ou d'un voyage dans le pays d'origine, transmettre beaucoup d'information à l'aspirant immigrant. Par ailleurs, les sources informelles en ligne semblent très prisées par les immigrants. En effet, les blogues et les forums en ligne fournissent de l'information précise et individualisée qu'il n'est généralement pas possible d'obtenir avec les sites gouvernementaux (Béji et Pellerin 2010, Zins Beuchesne et ass. 2013). Des informations pratiques, des conseils en matière d'immigration et des récits de vie font de ces sites informels des sources importantes, car l'immigrant peut se transposer dans l'expérience racontée et ainsi imaginer son avenir au sein de la société d'accueil.

2.1.2 L'IMAGINAIRE MIGRATOIRE

En phase pré-migratoire, l'individu se prépare à son arrivée au pays d'accueil. Cette préparation – tant administrative qu'en lien avec la vie de tous les jours, l'amène à visualiser son avenir au sein de la société d'accueil. Cet « imaginaire migratoire » est en fait un « ensemble de constructions psychiques individuelles et/ou collectives permettant d'anticiper la réalité, de remplir le vide de ce que sera la migration et notamment l'arrivée au pays d'accueil. Il contient des attentes conscientes, issues des fantasmes individuels et culturels » (Pellerin 2013 : 7). Les sources d'information sollicitées avant le départ stimulent et alimentent naturellement cet imaginaire migratoire.

Sur ce plan, les sources institutionnelles consultées en phase pré-migratoire ne semblent pas toujours être représentatives de la réalité. En effet, plusieurs immigrants critiquent a posteriori l'information qu'ils avaient reçue des sources institutionnelles en phase pré-migratoire, principalement au sujet de la réalité sur le marché du travail (Béji et Pellerin 2010; Zins Beuchesne et ass. 2013). Plus

précisément, des immigrants de la catégorie des travailleurs qualifiés interrogés au Québec ont souligné le manque d'information concernant le contexte spécifique de l'intégration sur le marché du travail dans la province : la nécessité d'avoir de l'expérience québécoise pour trouver de l'emploi, l'importance du réseautage au Québec, le délai d'obtention de l'évaluation comparative des études, la difficulté à trouver du travail au Québec pour les immigrants et les statistiques sur le marché du travail concernant les immigrants. Par ailleurs, ils avancent aussi que certaines des informations reçues, telles que celles concernant les offres d'emplois, l'équivalence des diplômes et la langue au travail ne refléteraient pas toujours la réalité qu'ils ont par la suite rencontrée. Pour Pellerin (2013), ces biais informationnels seraient directement liés au fait que l'information véhiculée par les institutions gouvernementales à l'étranger est d'abord et avant tout de nature promotionnelle, puisqu'elle vise à attirer des immigrants. Par conséquent, ces sources officielles tendent à passer sous silence les aspects les moins susceptibles de présenter le Québec sous un jour favorable. D'autres études ont documenté le même problème concernant les informations en provenance du gouvernement canadien.

L'imaginaire migratoire est aussi stimulé par des sources informelles en phase pré-migratoire. En particulier, des récits de vie et le savoir expérientiel qui sont partagés par des immigrants déjà dans le pays d'accueil, « aident le futur arrivant à se créer une image et des attentes face à son projet migratoire, mais aussi à s'orienter dans sa nouvelle société » (Pellerin 2013 : 10). On peut imaginer que certains témoignages aient pu enjoliver la situation, mais, contrairement à ce qui ressort des entretiens concernant les sources formelles, les immigrants enquêtés dans les travaux recensés n'expriment pas de critiques sur ces sources, même après avoir migré et confronté la réalité du pays d'accueil.

2.2 Phase post-migratoire

Les sources d'informations utilisées en phase post-migratoire varient aussi entre le formel et l'informel, dépendamment des besoins informationnels à combler. Cependant, il est possible que les frustrations causées par l'impression de désinformation en provenance des sources institutionnelles influencent les pratiques informationnelles des immigrants en phase post-migratoire. En effet, bien que les sources formelles continuent d'être sollicitées, les réseaux sociaux deviennent la source la plus favorisée en phase post-migratoire chez les nouveaux immigrants. Nous verrons que ces réseaux (qu'ils soient constitués de liens forts ou de liens faibles, selon la terminologie classique de Granovetter), peuvent influencer les processus d'inclusion ou d'exclusion de l'individu dans la société d'accueil.

2.2.1 LES PRINCIPALES SOURCES MOBILISÉES

En phase post-migratoire, les sources formelles offrent de nombreux services aux nouveaux immigrants, notamment québécois. Dès leur arrivée au pays d'accueil, ces derniers sont invités à une séance d'information initiale, puis ils sont orientés vers des organismes de francisation, si nécessaire (Pellerin 2013). Le gouvernement offre aussi des services multilingues et donne accès gratuitement à certains cours de langue ou d'initiation à Internet (Pellerin 2013). Ce type de cours favorisent vraisemblablement la diversification des pratiques informationnelles et l'accès à une variété de sources d'information.

Par ailleurs, d'autres sources institutionnelles prennent le relais de l'État. Divers organismes communautaires, mandatés ou non par l'État, soutiennent et accompagnent les immigrants dès leurs premiers jours au pays d'accueil (George et Chaze 2009; Kennan et al. 2011; Pellerin 2013). Leurs responsabilités étant multiples, les intervenants sont souvent perçus comme des médiateurs entre le formel et l'informel (Kennan et al. 2011). Leur rôle consiste globalement à leur offrir un soutien général, personnel et procédural (George et Chaze 2009; Kennan

et al. 2011; Pellerin 2013). Mais, ce faisant, ils ont évidemment une influence sur les pratiques informationnelles des nouveaux arrivants : ils facilitent l'accès à l'information (Kennan et al. 2011) et guident les immigrants vers les sources d'information qu'ils jugent appropriées (George et Chaze 2009; Kennan et al. 2011). Les bibliothèques publiques servent aussi de support aux besoins informationnels des immigrants dans les premiers moments de l'établissement (Caidi et Allard 2005; Kennan et al. 2011; Khoir et al. 2015). L'accès gratuit aux ordinateurs et à Internet fourni par plusieurs de ces organisations permet à la fois la recherche d'information (Kennan et al. 2011) et la communication avec le réseau éloigné (Khoir et al. 2015). Enfin, des institutions religieuses sont aussi fréquentées par plusieurs immigrants, notamment parce qu'elles favorisent les nouvelles rencontres, le partage d'information, voire l'obtention d'aide psychologique en cas de besoin (Georges 2009).

En phase post-migratoire, les sources informelles sont les réseaux sociaux. En premier lieu, le réseau de l'immigrant nouvellement arrivé est surtout composé de personnes ayant elles-mêmes migré, souvent en provenance du même pays d'origine que lui. Qu'ils soient appelés « réseau ethnoculturel » (Béji et Pellerin 2010), « communauté » (Kennan et al. 2011), « communauté ethnique » (Georges 2009) ou encore « réseaux migratoires » (Pellerin 2013), ils sont tous constitués de liens sociaux qui soutiennent l'immigrant dès son arrivée (George et Chaze 2009; Oh et al. 2014), tant dans sa recherche d'information (Kennan et al. 2011; Oh et al. 2014; Pellerin 2013) que comme soutien moral (Béji et Pellerin 2010; George et Chaze 2009). Ce type de réseau social semble aussi être très prisé pour obtenir de l'information entourant la recherche d'emploi (Béji et Pellerin 2010; George et Chaze 2009; Kennan et al. 2011; Pellerin 2013).

En fait, de toutes les sources utilisées par les immigrants en phase post-migratoire, il semblerait que ce soit les réseaux sociaux qui soient les plus sollicités par les nouveaux immigrants (Béji et Pellerin 2010; George et Chaze 2009; Oh et al. 2014; Pellerin; Zins Beauchesne et ass. 2013), tant pour des besoins informationnels liés

à l'établissement (Georges 2009; Oh et al. 2014; Pellerin 2013), qu'au divertissement (Oh et al. 2014) ou encore à la recherche d'emploi (Béji et Pellerin 2010; Zins Beauguesne et ass. 2013). Selon Béji et Pellerin, « [l]e nouvel arrivant, chercheur de l'information pertinente, aura tendance à considérer l'information provenant du réseau ou du lien auquel il a le plus confiance (Hansen 1999)» (2010 : 575). Favoriser ainsi les réseaux sociaux comporte son lot d'avantages, mais aussi de risques.

Lorsqu'il est composé de liens forts (amis/famille), le réseau social de l'immigrant peut faciliter l'établissement de l'immigrant en apportant, par exemple, une sécurité économique et un soutien psychologique (Georges 2009). À l'inverse, se cloisonner à l'intérieur de ce type de réseau peut nuire à l'accès à un emploi qui correspond aux compétences de l'immigrant (Béji et Pellerin 2010 ; Anglade 2010). Pour leur part, les réseaux sociaux constitués de liens faibles (connaissances, amis d'amis) sont peut-être un peu moins importants au niveau du soutien à l'établissement. Toutefois, surtout s'ils sont est composés de personnes originaires de la société d'accueil (ou qui y sont établis depuis longtemps), ils permettent d'accéder plus facilement au marché caché de l'emploi (Béji et Pellerin 2010; Zins Beauguesne et ass. 2013), et donc à un poste qui corresponde mieux aux compétences de l'individu. Par ailleurs, en élargissant son réseau, l'immigrant se donne accès à une possibilité plus grande de rencontres et facilite du même coup son inclusion sociale.

2.2.2 MANQUE OU SURCHARGE D'INFORMATION : MÊMES EFFETS?

En effet, les pratiques informationnelles et l'intégration professionnelle tout comme l'inclusion sociale semblent être étroitement reliées à plusieurs égards. L'exclusion ou l'inclusion sociale dépendrait, en partie, des capacités à traiter l'information (Le Codiac 2004) ; l'inclusion "requires en ability to develop effective information practices that enable connection to compliance, making available everyday and nuanced information that constitute elements of the information

landscape which need to be accessed and understood in order to participate in their adopted community” (Kennan et al. 2011: 191).

Nous avons vu que les pratiques informationnelles d’un individu dépendent de facteurs personnels, mais aussi du contexte social. Certains nouveaux immigrants peuvent souffrir de pauvreté informationnelle, alors que d’autres doivent au contraire jongler avec une surcharge d’information. Paradoxalement, ces deux phénomènes peuvent mener à l’exclusion sociale (Aillerie 2011; Béji et Pellerin 2010; Kennan et al. 2011).

S’il n’a pas accès ou s’il ne comprend pas l’information reçue, l’immigrant se trouve dans l’incapacité de faire des choix éclairés et de prendre des décisions appropriées à sa situation (Caidi et Allard 2005). Associée à la pauvreté économique et sociale, cette pauvreté informationnelle se caractérise par des pratiques qui ne sont pas en adéquation avec les besoins informationnels de l’individu (Khoir et al. 2015). Les principaux facteurs associés à cette pauvreté informationnelle seraient l’analphabétisme, le faible niveau de scolarité, la discrimination, des problèmes de santé et le fait d’être sans emploi (Vinson 2009 in Caidi et Allard 2005). On voit bien comment il peut s’agir d’un cercle vicieux dans la mesure où la pauvreté informationnelle peut conduire l’individu à demeurer sans emploi.

L’individu pauvre en information ne perçoit pas que certaines sources pourraient être disponibles et utiles dans sa situation. Il doute même que d’autres, n’appartenant pas à ce qu’il perçoit comme son monde, aient la capacité de lui fournir l’information, de comprendre ce dont il a besoin. Les « info-pauvres » maintiennent des réseaux sociaux avec des individus qui ont un style de vie semblable, qui ont des croyances et des perspectives communes de la vie, et du monde autour d’eux. Ils déterminent ce qui est important et ce qui l’est moins, et quelle source est jugée fiable. (Aillerie 2011)

Ce cloisonnement est donc associé au lien de confiance accordé à un réseau social qui serait uniquement formés de liens forts. Ce type de réseau peut mener à l’exclusion sociale (Caidi et Allard 2005; Khoir et al. 2015), si l’individu ne développe pas d’autres pratiques informationnelles en parallèle et s’il ne s’intéresse pas à des sources externes qui pourraient être pertinentes pour son

inclusion sociale, personnelle et professionnelle. Nous avons vu que certaines sources formelles (tant étatiques que communautaires) offrent des services visant à favoriser l'inclusion sociale des immigrants (cours de langue ou d'utilisation d'Internet) Cependant, ils peinent à rejoindre les immigrants qui se cloisonnent à l'intérieur de leurs réseaux sociaux personnels.

Aux antipodes de ce manque d'information, d'autres immigrants nouvellement établis, au Québec comme ailleurs, disent devoir jongler avec une surcharge d'information provenant tant du gouvernement (Béji et Pellerin 2010; Khoir et al. 2015; Zins Beuchesne et ass. 2013) que de nombreuses autres sources disponibles. Or, cette « infobésité » peut, elle aussi, avoir des conséquences néfastes sur l'inclusion des immigrants. En effet, une saturation peut conduire à l'oubli d'informations pertinentes (Béji et Pellerin 2010; Khoir et al. 2015) ou mener l'individu à considérer uniquement l'information provenant de sources envers lesquelles il a le plus confiance (Béji et Pellerin 2010). Ces pratiques risquent de l'éloigner de l'information réellement pertinente, car, comme nous l'avons évoqué, une source de confiance n'est pas forcément toujours celle qui détient les renseignements les plus justes.

CONCLUSION

Les pratiques informationnelles des immigrants sont variées. La façon de mobiliser des sources pour répondre à des besoins va dépendre d'une multitude de facteurs. Les pratiques pour atteindre l'information désirée, mais aussi l'information même, doivent avoir du sens pour qu'elles soient considérées par l'individu. L'immigrant, en tant qu'utilisateur de l'information, développe des pratiques en fonction de ses ressources, mais aussi à l'intérieur d'un contexte social qui lui est significatif.

Le choix des sources d'informations sollicitées par l'immigrant est ainsi influencé par la confiance qu'il leur accorde, mais aussi par leur accessibilité. Les besoins

sont, comme les sources, multiples et variées. Ils dépendent d'une panoplie de facteurs, comme le statut de l'immigrant, ses compétences, ainsi que les caractéristiques de son réseau social.

Notre recension des écrits suggère que les immigrants se tournent vers les sources informelles, indépendamment de leurs besoins en information. Ils se tourneraient vers ce type de sources autant par manque d'information (l'individu ne trouve pas l'information recherchée ou il n'est pas outillé pour accéder à la source formelle) que par surcharge d'information (une surcharge peut mener à une saturation et occasionner l'oubli d'informations importantes ; elle peut aussi mener à considérer uniquement l'information qui provient de sources envers lesquelles l'individu a le plus confiance, soient celles du le réseau social [Béji et Pellerin 2010]).

La composition de son réseau social influence donc grandement le parcours d'intégration et d'insertion professionnelle de l'immigrant. Alors que les liens forts facilitent l'arrivée de l'immigrant en terre d'accueil, ils ont tendance à cloisonner ce dernier dans un tissu informationnel qui limite l'accès à l'emploi en lien avec ses compétences. Pour leur part, les réseaux aux liens faibles peuvent faciliter cet accès et ainsi faciliter la participation de l'individu au marché du travail. Une multitude de sources, formelles et informelles, peuvent faciliter l'inclusion de l'immigrant dans la société d'accueil ; il faut cependant qu'elles soient connues et reconnues par ce dernier pour faire partie de son horizon informationnel et être mises à profit.

Conclusion

Dans les pages qui précèdent, nous avons constaté deux grandes tendances. Premièrement, du côté du paysage informationnel plus ou moins objectif, l'offre d'information semble s'accroître. Ceci est dû en partie au contexte de la culture numérique participative, où tout un chacun peut produire et diffuser de l'information en ligne. Mais les institutions contribuent à cette augmentation, en faisant circuler de l'information – tantôt juste, tantôt légèrement tronquée à des fins promotionnelles selon les contextes –, si bien que les personnes à qui ces informations sont destinées se disent parfois submergées et souffrent ainsi d'une certaine « infobésité ».

Deuxièmement, sur le plan des pratiques informationnelles des individus, la plupart des gens, mais certaines catégories de la population encore davantage (notamment les jeunes défavorisés et de nombreux immigrants en phase post-migratoire), favorisent les informations en provenance de source relationnelles et informelles, auxquelles ils font davantage confiance qu'aux sources institutionnelles.

À la jonction de ces deux phénomènes, de plus en plus d'individus se tournent vers le savoir expérientiel relaté sur Internet par des personnes qu'ils ne connaissent pas forcément. Si cette quête d'information basée sur l'expérience vécue par autrui est une stratégie potentiellement féconde (Gilbert 2006), il n'en demeure pas moins que la justesse des informations obtenues demeure incertaine et que ce ne sont pas toutes les catégories de la population qui ont l'envie ni les compétences informationnelles nécessaires au croisement de diverses sources, tant institutionnelles que relationnelles, formelles qu'informelles.

Tout cela soulève la question du positionnement de la communication d'informations vérifiées par l'État dans ce vaste paysage informationnel, dans un contexte de relative méfiance de la population à l'endroit des pouvoirs publics en général.

Bibliographie

- Agarwal, N. K. Xu, J. et Poo, D. C.C. (2011). « A context-based investigation into source use by information seekers ». *Journal of the american society for information science and technology*, 62(6), 1087-1104.
- Aillerie, K. (2008). Les pratiques de recherche d'information informelle des jeunes sur internet. Communication présentée dans le cadre du Colloque international de l'ERTÉ, 16-18 octobre, Lille.
- Aillerie, Karine. (2011). « Pratiques informationnelles informelles des adolescents (14 – 18 ans) sur le Web. » *Library and information sciences*. Université Paris-Nord - Paris XIII. <https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-00653958/document>
- Béji, Kamel et Anaïs Pellerin. (2010). « Intégration socioprofessionnelle des immigrants récents au Québec: le rôle de l'information et des réseaux sociaux. » *Relations Industrielles / Industrial Relations* 65(4): 562-583.
- Bélisle, R., Yergeau, É., Bourdon, S., Dion, M. et Thériault, V. (2012). « Défis de la programmation ouverte dans l'insertion sociale et professionnelle de jeunes en difficulté ». *Sociétés et jeunesses en difficulté*, Printemps 2011(11).
- Bernhard, P. (1998). « Apprendre à « maîtriser » l'information : des habiletés indispensables dans une « société du savoir » ». *Éducation et Francophonie*, XXVI(2), 98-116.
- Bernier, J. (2007). « Les mutations dans les formes d'emploi et leurs conséquences sur les jeunes ». In S. Bourdon et M. Vultur (dir.), *Regards sur ... Les jeunes et le travail* (p. 247-258). Québec : les Presses de l'Université Laval.
- Bishop, A., N. A. Van House, and Buttenfield B. P. (2003). *Digital library use : social practice in design and evaluation*. MIT Press, 341 p.
- Boivin, M.-D., **Fournier, G.** et *Veilleux, A. D.* (2008). « Orientation, insertion et temporalité. Étude réalisée auprès de jeunes sortis du système scolaire sans qualification ». *SPIRALE - Revue de Recherche en Éducation*, 41, 107-126.
- Boubée, N. (2008). « Les stratégies des jeunes chercheurs d'informations en ligne ». *Questions de communication*, 14. Document accessible à l'adresse <<http://questionsdecommunication.revues.org/661>>
- Bourdon, S. et Vultur, M. (dir.) (2007). *Regards sur ... Les jeunes et le travail*. Québec : les Presses de l'Université Laval.
- Bourdon, S., M. E. Longo et J. Charbonneau. (à apparaître à l'hiver 2016). « La figure de réussite, une clé pour appréhender les bifurcations scolaires et professionnelles dans leur contexte sociétal », *Formation et Emploi*.

- Bourdon, S., Supeno, E. et Lacharité-Auger, C. (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.
- Brown, D. (2012). Career information, career counseling and career development. Upper Saddle River, NJ: Pearson Education Inc.
- Brun, J.-P. et Laroche, E. (2007). « La santé et la sécurité des jeunes au travail ». In S. Bourdon et M. Vultur (dir.), Regards sur ... Les jeunes et le travail (p. 233-246). Québec : les Presses de l'Université Laval.
- Byström, K. (2002). "Information and information sources in tasks of varying complexity". Journal of the American Society for Information Science and technology, 53(7), 581-591.
- Caidi, Nadia et Danielle Allard. (2005). "Social inclusion of newcomers to Canada: An information problem?" Library and Information Science Research 27(3): 302-324.
- Caidi, Nadia et Danielle Allard. (2005). « L'inclusion sociale des nouveaux arrivants au Canada : y'a-t-il un problème fondamental d'information? », Questions de politiques publiques// Policy Matters, http://canada.metropolis.net/pdfs/PolicyMatters23_f.pdf.
- Charbonneau, J. (2003). Trajectoires scolaires et professionnelles des jeunes adultes : une comparaison entre le Québec et la France. Laboratoire d'économie et de sociologie du travail, Aix-en-Provence, Séminaire du groupe « Travail et temporalités sociales ».
- Chatman, E. A. (1991). « Life in a Small World: Applicability of Gratification Theory to Information-Seeking Behavior ». Journal of the American society for information science, 42(6), 438-449.
- Chatman, E. A. (1996). « The impoverished Life-World of Outsiders ». Journal of the American society for information science, 47(3), 193-206.
- Chaudiron, Stéphanie et Madjid **Ihadjadene. (2010). « De la recherche de l'information aux pratiques informationnelles. » Études de Communication** 35 : 13-30. <http://edc.revues.org/2257>
- Conférence Internationale du Travail (2006). La relation de travail. Communication présentée à la 95^{ème} session, rapport V(1). Genève : Bureau International du Travail.
- Conseil Permanent de la Jeunesse (2001). Emploi atypique et précarité chez les jeunes : une main-d'œuvre à bas prix, compétente et jetable. Québec : Gouvernement du Québec.

- Crockett, L. J. (2002). « Agency in the life course: concepts and processes ». In *Agency, motivation and the life course* (p. 1-29). Lincoln, NE: University of Nebraska Press.
- Curie, J. (2002). « Parcours professionnels et interdépendance des domaines de vie ». *Éducation permanente*, 150, 23-32.
- Delesalle, C. (2006). *Les pratiques et usages des jeunes en matière d'information (avec la collaboration de Sophie Govindassamy)*. Paris : INJEP.
- Delesalle, C. (avec la collaboration de Sophie Govindassamy). (2006). *Les pratiques et usages des jeunes en matière d'information*. Paris: INJEP.
- Elder, G. H. Jr. (1995). « The life course paradigm : social change and individual development ». In P. Moen, G. H. Elder Jr. et K. Luscher (dir.), *Examining lives in context* (p. 101-139). Washington, WA : American Psychological Association.
- Feldman, D. C. (2003). « The antecedents and consequences of early career indecision among young adults ». *Human Resource Management Review*, 13, 499-531.
- Fisher, K.E., Erdelez, S. et McKechnie, L. (dir.) (2009). *Theories of information behavior*. Medford (NJ) : Information Today, Inc.
- Fortier, A. (2008). *Le comportement informationnel des jeunes adultes québécois en matière de santé sexuelle. Mémoire en sciences de l'information, Université de Montréal*.
- Gallant, N. et C. Friche. (2010). « Être ici et là-bas tout à la fois : les réseaux sociaux en ligne et espaces d'appartenance chez les jeunes immigrants au Québec », « Les réseaux familiaux transnationaux : nouvelles familles, nouveaux espaces de citoyenneté? » de *Lien social et politique*, n° 64, automne, 113-124.
- Gardiès, Cécile, Isabelle Fabre et Viviane Couzinet. (2010). « Re-questionner les pratiques informationnelles. » *Études de Communication* 35: 121-132. <https://edc.revues.org/2012>
- George, Usha et Ferzana Chaze. (2009). ““Tell me what I need to know”: South Asian Women, social capital and settlement.” *International Migration and Integration* 10: 265-282.
- Gouvernement du Québec. (2016). *Portail Québec : Thésaurus de l'activité gouvernementale*. <http://www.thesaurus.gouv.qc.ca/tag/accueil.do>
- Groupe d'action sur la persévérance et la réussite scolaires au Québec (2009). *Savoir pour pouvoir. Rapport du Groupe d'action sur la persévérance et la réussite scolaires au Québec*. Montréal : McKinsey.
- Harris, R.M. (1988). « The information needs of battered women ». *RQ*, 28(1), 62-70.

- Hasler, L., Ruthven, I. et Buchanan, S. (2014). « Using Internet Groups in Situations of Information Poverty : Topics and Information Needs ». *Journal of the association for information science and technology*, 65(1), 25-36.
- Healy, C. C. (2001). « A Follow-Up of Adult Career Counseling Clients of a University Extension Center ». *The career development quarterly*, 49, 363-373.
- Henry, G.T. (1990). *Practical sampling*. Newbury Park, CA : Sage (Applied Social Research Methods).
- Horizons de politiques. 2013. Réseaux informels dans un contexte formel. Gouvernement du Canada. <http://www.horizons.gc.ca/fra/book/export/html/642>.
- Ibekwe-SanJuan, Fidelia. (2012). *La science de l'information: origines, théories et paradigmes*. Paris : Hermès-Lavoisier.
- Industrie Canada (2010). *Accroître l'avantage numérique du Canada. Stratégies pour une prospérité durable*. Ottawa : Gouvernement du Canada.
- Jeanneret, Y. (2004). *Y a-t-il (vraiment) des technologies de l'information?* Villeneuve d'Ascq (France): Presses universitaires du Septentrion.
- 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.
- 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.
- Kennan, Mary Anne, Annemaree Lloyd, Asim Qayyum et Kim Thompson. (2011). "Settling in: The relationship between information and social inclusion." *Australian Academic and Research Libraries* 42(3): 191-210.
- Khoir, Safirotu, Jia Tina Du et Andy Koronios. (2015). "Linking Everyday Informaiton Behaviour and Asian Immigrant Settlement Processes: Towards a Conceptual Framework. *Australian Academic and Research Libraries* 46(2): 86-100.
- Kuhlthau, C. C. (1999). « The Role of Experience in the Information Search Process of an Early Career Information Worker: Perceptions of Uncertainty, Complexity, Construction, and Sources ». *Journal of the American society for information science*, 50(5), 399-412.

- Lavoie, N., Levesque, J.-Y. et Aubin-Horth, S. (2008). « Le retour en formation chez les personnes peu scolarisées : un faisceau d'obstacles ». *Revue Éducation et Société*, 22(2), 161-178.
- Le Codiac, François. (2004). *La science de l'information. Que sais-je?* Paris: PUF.
- Lievrouw, L.A. et Farb, S.E. (2003). « Information and equity ». *Annual Review of Information Science and Technology*, 37(1), 499-540.
- [Mazalon, É.](#), [Bourdon, S.](#) et [Babin, P.-O.](#) (2011). *Caractéristiques, milieux et habitudes de vie des élèves en formation professionnelle. Cohorte 2010-2011. Rapport final étape 2*, Centre d'études et de recherche sur les transitions et l'apprentissage (CERTA). Sherbrooke.
- McKenzie, P.J. (2002). « A model of information practices in accounts of everyday-life information seeking ». *Journal of Documentation*, 59(1), 19-40.
- Meda, D. (2007). *Le travail* (3e éd.). Paris : Presses Universitaires de France (1^{ère} éd. 2004).
- Ministère de l'Emploi et de la Solidarité Sociale (2013). *Rapport statistique sur la clientèle des programmes d'assistance sociale*. Québec : Gouvernement du Québec.
- Molgat, M. et Vultur, M. (2009). « L'insertion professionnelle des jeunes québécois diplômés et non diplômés de l'école secondaire. Quel rôle joue la famille ? », *Recherches sociographiques*, 50(1), 41-66.
- Mongeau, V., M.-M. Pariseau 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.
- Mwarigha, M.S. (2002). *Towards a framework for local responsibility. Taking action to end the current limbo in immigrant settlement - Toronto. Maytree Foundation.*
- OCDE (2004). *Orientation professionnelle et politique publique. Comment combler l'écart*. Paris : Organisation de Coopération et de Développement Économiques.
- Oh, Chi Young, Brian S. Butler, et Myeong Lee. (2014). "Information behavior of international students settling in an unfamiliar geo-spatial environment." *Proceedings of the American Society for Information Science and Technology* 51(1): 1-11.
- Pellerin, Anaïs. (2013). « L'information dans le parcours des immigrants qualifiés récents au Québec: Des attentes à la réalité. » *Mémoire de maîtrise*, Université Laval.
- Proulx, S. (2012). *Médias sociaux. Enjeux pour la communication* (Direction de l'ouvrage avec Mélanie Millette et Lorna Heaton). Presses de l'Université du Québec, Québec, 266 p.

- Savolainen, R. (2006). « Time as a context of information seeking ». *Library & Information Science Research*, 28(1), 110-127.
- Selwin, N. (2009). « The digital native-myth and reality ». *Aslib Proceedings: New Information Perspectives*, 61(4), 364-379.
- Shenton, A. et P. Dixon. (2004). "Issues arising from youngsters' information-seeking behavior". *Library & Information Science Research*, 26(2), 177-200.
- Shenton, A.K. et Dixon, P. (2004). « Issues arising from youngsters' information-seeking behavior ». *Library & Information Science Research*, 26, 177-200.
- Sonnenwald, D. H. (1999). « Evolving perspectives of human behavior : contexts, situations, social networks and information horizons ». In T.D. Wilson et D.K. Allen (dir.), *exploring the contexts of information behavior : proceedings of the second international conference in information needs, seeking and use in different contexts* (p. 176-190). London : Taylor-Graham.
- 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 socio-economic student's information". *New Review of Information Behaviour Research*, 2, 65-86.
- Spink, A. et Cole, C. (2001). « Information and poverty : information seeking channels used by african american low-income households ». *Library & Information Science Research*, 23, 45-65.
- Supeno, Eddy. 2016. « La jeunesse numérique: un aperçu sous l'angle informationnel de la formation et du travail. » Communication présentée à la journée d'étude Les jeunes "NEEF": parcours, vécu et différence des jeunes ni en emploi, ni aux études, ni en formation de l'Observatoire Jeunes et Société à Québec, 26 février.
- Supeno, E. et S. Bourdon. (2013). « Bifurcations, temporalités et contamination des sphères de vie. Parcours de jeunes adultes non diplômés et en situation de précarité au Québec ». *Agora débats/ jeunesses*, 3(65), 109-123.
- Supeno, E. et V. Mongeau. (2015). « Horizon informationnel sur la formation et le travail chez de jeunes adultes non diplômés en situation de précarité ». *Nouveaux cahiers de la recherche en éducation*, 18(1), 114-136.
- Tremblay, D.-G. (2008). « Les nouveaux habits de l'instabilité et de l'insécurité sur le marché du travail ». In *Flexibilité, sécurité d'emploi et flexicurité. Les enjeux et défis* (p. 133-154). Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Vultur, M. et D. Mercure. (2011). *Perspectives internationales sur le travail des jeunes. Collection Sociologie contemporaine*. Québec: Presses de l'Université Laval.

- Xu, Y., Tan, Y.C. et Yang, L. (2006). « Who will you ask? An empirical study of interpersonal task information seeking ». *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 57(12), 1666-1677.
- Xu, Y., Y. Tan et L. Yang. (2006). "Who will you ask? An empirical study of interpersonal task information seeking". *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 57(12), 1666-1677.
- Zins Beuchesne et associés. (2013). Groupes de discussion avec des personnes immigrantes visant à mieux connaître leurs habitudes de consommation de l'information, Rapport des groupes de discussion présenté au ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (MICC) et au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS).

À PROPOS DES AUTEURS :

Nicole Gallant est est professeure-chercheure agrégée au Centre Urbanisation Culture Société de l'INRS, directrice de l'Observatoire Jeunes et Société et chercheure principale du projet *Place des pratiques informationnelles dans l'intégration professionnelle des jeunes et des immigrants au Québec*. Pour cette recension des écrits, elle a coordonné l'ensemble et a été plus particulièrement responsable scientifique du volet sur les pratiques informationnelles des immigrants.

Eddy Supeno Eddy Supeno est professeur adjoint au Département d'orientation professionnelle à la Faculté d'éducation de l'Université de Sherbrooke et et co-chercheur dans le projet *Place des pratiques informationnelles dans l'intégration professionnelle des jeunes et des immigrants au Québec*. Pour cette recension des écrits, il a été le principal responsable scientifique du volet sur les pratiques informationnelles des jeunes adultes.

Stéphanie Atkin, étudiante à la maîtrise en Pratiques de recherche et action publique (PRAP) de l'INRS, a réalisé la première version de la recension sur les pratiques informationnelles des immigrants.

Marie-Michelle Pariseau, Venessa Mongeau et Amélie Dansereau, étudiantes à la maîtrise en Orientation-profil recherche de l'Université de Sherbrooke, ont collaboré à la préparation de la recension des écrits sur les pratiques informationnelles des jeunes adultes.

Katherine Labrecque, étudiante à la maîtrise en Pratiques de recherche et action publique (PRAP) de l'INRS, a collaboré à la portion conceptuelle sur les pratiques informationnelles.