

UNIVERSITÉ DE SHERBROOKE

L'appropriation de la technologie Internet par les groupes d'immigrants comme
stratégie d'intégration économique et sociale

Par

Lydia Carine Mampais Ki

Thèse présentée à l'École de gestion

comme exigence partielle
du doctorat en d'administration (DBA)
offert conjointement par l'Université de Sherbrooke
et l'Université du Québec à Trois-Rivières

octobre 2017

Lydia Carine Mampais KI©, 2017

UNIVERSITÉ DE SHERBROOKE

École de gestion

L'appropriation de la technologie Internet par les groupes d'immigrants comme
stratégie d'intégration économique et sociale

Lydia Carine Mampais KI

Cette thèse a été évaluée par un jury composé des personnes suivantes :

Jean Ethier	Président de jury
John Ingham	Directeur de thèse
Hamid Nach	Examineur externe
Éliane Moreau	Autre membre du jury
Denis Marceau	Autre membre du jury

SOMMAIRE

Notre thèse porte sur l'appropriation des technologies de l'information et de la communication, plus précisément de la technologie Internet par les groupes d'immigrants comme stratégie d'intégration économique et sociale, et propose un modèle renouvelé de l'appropriation des technologies de l'information et de la communication (TIC) par les groupes dans un contexte sociétal. L'intégration des immigrants est un défi pour les gouvernements locaux et nationaux et pour les immigrants eux-mêmes. Ainsi, plusieurs mesures d'intégration sont adoptées par les acteurs impliqués dans ce processus pour aboutir à l'utilisation des TIC comme nouvelle tendance pouvant faciliter cette intégration. Notre thèse vise donc à proposer à ces acteurs un cadre pour comprendre le processus d'appropriation par les groupes d'immigrants lorsque vient le temps d'utiliser les TIC pour faciliter l'intégration des immigrants au sein de la société d'accueil. La question managériale qui guide notre recherche et à laquelle nous répondons est la suivante : comment aider les groupes d'immigrants à mieux s'approprier la technologie Internet pour faciliter leur intégration économique ou sociale ?

Sur le plan théorique, nous identifions, dans la littérature, les théories et concepts que nous jugeons pertinents et utiles pour la problématique que nous posons. Les théories et les concepts que nous présentons dans ce document semblent être ceux qui nous permettent de mieux comprendre le phénomène que nous étudions. Tout d'abord, nous exposons le concept de l'appropriation des TIC pour ensuite décrire la théorie de la structuration adaptative, perspective qui nous semble appropriée pour comprendre notre problématique.

Sur le plan méthodologique, nous avons utilisé une étude exploratoire multicas. Les trois groupes sélectionnés, le groupe des Argentins, des Colombiens et des Maghrébins de la région de Sherbrooke, au Québec, sont des groupes sociaux ayant tous mis en place un projet à partir de la technologie Internet pour favoriser leur intégration au sein de la société d'accueil. L'entrevue semi-dirigée est la méthode que nous avons utilisée auprès des responsables de groupe, des responsables à l'administration du projet TI (s'il y a lieu) et des membres utilisateurs pour collecter les informations nécessaires pour notre recherche. En somme, sept entrevues ont été réalisées avec treize personnes : quatre entrevues individuelles avec trois responsables de groupe et un administrateur de projet Internet et trois entrevues de groupes avec neuf personnes. L'analyse des données recueillies a été faite à partir du logiciel NVivo.

Le principal résultat qui découle de notre recherche est la proposition d'un cadre de référence en cinq étapes qui permet d'établir un lien entre l'appropriation de la technologie Internet par les groupes d'immigrants et leur intégration économique et sociale. Ce lien commence par a) la dynamique existante entre la structure du groupe

d'immigrants et celle de la technologie Internet utilisée par le groupe, b) la dynamique entre la structure de la technologie Internet et son appropriation par le groupe d'immigrants, c) la dynamique entre la présence de facilitateurs et l'appropriation de la technologie, d) la dynamique entre l'appropriation de la technologie et l'amélioration du fonctionnement du groupe : cette dynamique représente l'interaction sociale autour de la technologie Internet, f) enfin, la dynamique entre l'interaction sociale autour de la technologie Internet et les résultats d'intégration économique et sociale.

L'élaboration de ce cadre de référence apporte les principales contributions à notre recherche. Sur le plan théorique, il s'agit premièrement de la compréhension du processus d'appropriation d'une technologie de l'Internet par les groupes d'immigrants : percevoir la manière dont les groupes d'immigrants utilisent la technologie Internet et se l'approprient afin d'avoir des effets sur le groupe en général et sur les membres en particulier. Deuxièmement, il s'agit de l'utilisation d'une théorie générale en système d'information, généralement appliquée dans les milieux organisationnels, soit la théorie de la structuration adaptative (TSA) qui a été appliquée dans un milieu sociétal afin d'établir un lien entre les effets de l'appropriation des TIC et l'amélioration du processus d'intégration économique et sociale des groupes d'immigrants. Sur le plan pratique, le cadre élaboré est, dans un premier temps, un outil qui peut être utilisé par les différents acteurs à la recherche de stratégies ou politiques permettant d'améliorer l'intégration des immigrants dans leur région d'accueil. Dans un deuxième temps, le cadre de référence peut être utilisé pour supporter le déploiement de la technologie Internet au sein des groupes d'immigrants au Québec et permettre de savoir s'il est nécessaire ou pas d'investir dans un projet Internet pour l'intégration économique et sociale d'un groupe donné. Enfin, le cadre que nous proposons permet de faire la comparaison entre différents groupes d'immigrants de structures différentes et de répertorier les bonnes pratiques pouvant servir dans des groupes d'immigrants de contextes différents.

Le cadre de référence proposé peut être amélioré. Pour cette raison, nous proposons, comme avenue de recherche, de réaliser des études sur des groupes situés dans diverses villes du Québec afin de pouvoir considérer divers aspects tels que l'entrepreneuriat immigrant qui est plus développé dans certaines villes que d'autres : l'effet de cet entrepreneuriat immigrant sur l'intégration économique des groupes d'immigrants. Une autre étude serait de s'intéresser à une technologie donnée utilisée par des groupes différents, cela permettrait de faire de meilleures comparaisons et de répertorier les meilleures pratiques possibles. Une troisième avenue serait de réaliser une étude qui s'intéresserait à l'homogénéité au sein des groupes d'immigrants.

Cette recherche est originale pour les raisons suivantes : aucune recherche n'a été faite sur le rôle des TIC et, surtout, sur leur utilisation comme stratégie d'intégration sociale ou économique des groupes d'immigrants alors que l'immigration est un phénomène courant dans les pays industrialisés tels que le Canada qui en accueille, en moyenne, près de 200 000 à chaque année. Avec le

progrès des technologies des réseaux sociaux, nous pensons que les acteurs impliqués dans le processus d'intégration des immigrants ont maintenant un outil de référence pour comprendre le rôle des TIC dans ce phénomène et peuvent l'utiliser pour réaliser des études sur la façon de le considérer dans les stratégies d'intégration des immigrants. L'utilisation de la TSA dans un contexte sociétal pour faire le lien entre l'appropriation de la TIC par les groupes d'immigrants et les résultats d'intégration économique et sociale sont un deuxième point d'originalité de notre recherche.

RÉSUMÉ

Cette thèse étudie l'appropriation d'une technologie de l'Internet par des groupes d'immigrants et son effet éventuel sur l'intégration sociale et économique de leurs membres. Elle cherche à répondre à la question pratique suivante : comment aider les groupes d'immigrants à mieux s'approprier la technologie Internet pour faciliter leur intégration ?

La recherche se base sur les concepts de la théorie de la structuration adaptative, issue du domaine des systèmes d'information organisationnels, en les adaptant à un contexte social, tel que celui de l'appropriation d'une technologie de l'Internet par des groupes d'immigrants. Le cadre conceptuel permet de formuler cinq propositions générales et les questions de recherche correspondantes.

Sur le plan méthodologique, une étude exploratoire multi-cas a été réalisée. Les trois cas sélectionnés sont des groupes d'immigrants de la région de Sherbrooke, groupes qui ont mis en place un projet d'utilisation de la technologie Internet pour favoriser l'intégration de leurs membres au sein de la société d'accueil.

Le principal résultat de la recherche est la proposition d'un cadre de référence en cinq étapes qui permet d'établir le lien entre l'appropriation de la technologie Internet par les groupes d'immigrants et leur intégration économique et sociale ainsi que des recommandations multi-niveaux pour élaborer des stratégies d'action.

Mots-clés : appropriation, groupes d'immigrants, Internet, intégration économique, intégration sociale, théorie de la structuration adaptative (TSA).

TABLE DES MATIÈRES

LISTE DES TABLEAUX	15
LISTE DES FIGURES	16
LISTE DES ABRÉVIATIONS, DES SIGLES ET DES ACRONYMES	18
INTRODUCTION	21
PREMIER CHAPITRE - PROBLÉMATIQUE MANAGÉRIALE	23
1. MISE EN CONTEXTE	23
1.1 Caractéristiques des immigrants du Québec	24
1.2 Intégration des immigrants en région.....	28
1.3 Initiatives TIC pour l'intégration des immigrants : une nouvelle tendance.....	31
1.3.1 Initiatives dans l'Union européenne (UE).....	31
1.3.1.1 En France	32
1.3.1.2 En Espagne	33
1.3.1.3 En Italie.....	34
1.3.1.4 Synthèse sur les initiatives de l'Union européenne	35
1.3.2 Initiatives au Canada.....	35
1.3.2.1 Gouvernement du Canada	36
1.3.2.2 Gouvernement du Québec.....	37
1.3.2.3 Synthèse sur les initiatives au Canada.....	38
2. PROBLÉMATIQUE MANAGÉRIALE	39
2.1 Résultats d'un groupe de discussion	39
2.2 Étude préliminaire des besoins en TIC des immigrants de l'Estrie	40
2.3 Conclusion.....	44
3. QUESTION MANAGÉRIALE.....	45
4. OBJECTIF PRINCIPAL DE LA RECHERCHE.....	45
DEUXIÈME CHAPITRE - CADRE THÉORIQUE	47

1.	CONCEPT D'IMMIGRATION	47
2.	INTÉGRATION DES IMMIGRANTS	47
2.1	Mesure de l'intégration économique et de l'intégration sociale	50
2.1.1	Mesure de l'intégration économique	50
2.1.2	Mesure de l'intégration sociale	50
2.2	Facteurs d'intégration des immigrants	51
2.3	Niveaux d'analyse de l'intégration des immigrants	53
2.4	Groupes les plus affectés par les difficultés d'intégration	53
2.4.1	Groupes de femmes	54
2.4.2	Groupes ethniques	54
2.5	Facilitateurs et stratégies adoptées pour l'intégration économique ou sociale des immigrants	54
2.5.1	Gouvernements	55
2.5.2	Organismes non gouvernementaux	55
2.5.3	Immigrants eux-mêmes	55
2.6	Synthèse	56
2.7	Utilisation de la technologie Internet comme stratégie d'intégration économique ou sociale des membres d'un groupe d'immigrants	57
2.7.1	Définition du groupe social	57
2.7.2	Stratégie d'intégration par Internet	59
3.	DE L'ADOPTION À L'APPROPRIATION DES TIC	60
3.1	Sociologie des usages	60
3.2	Utilisation des TIC	61
3.2.1	Intention d'utilisation de la technologie	61
3.2.2	Acceptation de la technologie	62
3.3	Adoption des TIC	65
3.4	Adaptation des TIC	66
3.5	Appropriation des TIC	67
4.	DIFFÉRENTES PERSPECTIVES D'ANALYSE DE L'APPROPRIATION D'UNE TIC	70
4.1	Impératif technologique	70

4.2	Perspective émergente : l'approche structurationniste	72
4.2.1	Théorie de la structuration	74
4.2.2	Application de la TSA dans les recherches en SI	85
5.	ÉTUDE DE L'APPROPRIATION DES TIC PAR LES GROUPES D'IMMIGRANTS	87
5.1	Culture numérique	92
5.2	Utilisation de la TSA pour comprendre l'appropriation d'une technologie de l'Internet par les groupes d'immigrants	93
6.	QUESTION GÉNÉRALE, QUESTIONS SPÉCIFIQUES ET PROPOSITIONS DE RECHERCHE.....	95
6.1	Relation entre les sources de structures	98
6.2	Relation entre les interactions sociales du groupe autour de la technologie Internet et les structures de la technologie Internet	100
6.3	Relation entre facilitateurs et appropriation d'une technologie de l'Internet par le groupe d'immigrants	102
6.4	Relation entre l'appropriation d'une technologie de l'Internet et l'amélioration du fonctionnement des groupes	104
6.5	Relation entre les interactions sociales et le résultat escompté par le groupe.....	106
7.	CONTRIBUTIONS THÉORIQUES ET PRATIQUES ATTENDUES	109
7.1	Contributions théoriques attendues	109
7.2	Contributions pratiques attendues	110
	TROISIÈME CHAPITRE - CADRE OPÉRATOIRE	111
1.	INTRODUCTION.....	111
2.	OBJECTIF DE LA RECHERCHE	111
3.	POSITIONNEMENT ÉPISTÉMOLOGIQUE	111
3.1	Paradigmes de recherche	112
3.2	Pragmatisme comme positionnement épistémologique	112
4.	MÉTHODOLOGIE DE RECHERCHE	113
4.1	Stratégie de recherche.....	113

4.2	Méthode d'investigation : études multi-cas	114
4.2.1	Choix des cas et critères de sélection	114
4.2.2	Nombre de cas	115
4.2.3	Trois groupes sélectionnés	116
4.2.4	Sélection des répondants pour chaque cas.....	117
4.3	Collecte des données et outils de collecte utilisés	118
4.3.1	Revue documentaire	118
4.3.2	Entrevues semi-dirigées	119
4.4	Analyse des données.....	120
4.4.1	Niveaux d'analyse.....	120
4.4.2	Analyse par « pattern matching ».....	121
4.4.3	Support pour l'analyse des données	123
4.4.4	Codification des données primaires et secondaires	123
4.5	Diagramme des étapes de la recherche	126
4.6	Fiabilité de la recherche.....	127
4.7	Validité de la recherche	127
4.8	Considérations éthiques	128
5.	CONCLUSION	129

QUATRIÈME CHAPITRE - RÉSULTATS 130

1.	L'ANALYSE DU CAS DU GROUPE DES ARGENTINS DE SHERBROOKE	131
1.1	Méthodologie suivie	131
1.2	Données pertinentes sur le groupe des Argentins de Sherbrooke.....	133
1.2.1	Structure du groupe des Argentins de Sherbrooke et ses composantes.....	135
1.2.2	Structure de la technologie Internet utilisée au sein du groupe des Argentins de Sherbrooke et ses composantes.....	137
1.2.2.1	Application Yahoo!Groups et ses fonctionnalités	137
1.2.2.2	Description de l'application Yahoo!Groups des Argentins de Sherbrooke	140
1.2.3	Appropriation de Yahoo!Groups par les Argentins de Sherbrooke ..	142

1.2.4	Facilitateurs à l'appropriation de l'application Yahoo!Groups par les Argentins de Sherbrooke.....	144
1.2.5	Amélioration du fonctionnement du groupe grâce à l'application Yahoo!Groups.....	145
1.2.6	Intégration du groupe des Argentins de Sherbrooke	147
1.3	Étude de la dynamique d'appropriation d'une technologie de l'Internet par le groupe des Argentins de Sherbrooke et son impact sur leur intégration économique et sociale.....	148
1.3.1	Étude de la dynamique entre la structure sociale du groupe et la structure de l'application Yahoo!Groups des Argentins de Sherbrooke	148
1.3.2	Étude de la dynamique entre la structure de l'application Yahoo!Groups et son appropriation par le groupe des Argentins de Sherbrooke.....	155
1.3.3	Étude de la dynamique entre les facilitateurs et l'appropriation de l'application Yahoo!Groups par les Argentins de Sherbrooke	162
1.3.4	Étude de la dynamique entre l'appropriation de Yahoo!Groups par les Argentins de Sherbrooke et l'amélioration du fonctionnement de leur groupe.....	164
1.3.5	Étude de la dynamique entre les interactions sociales du groupe des Argentins de Sherbrooke autour de l'application Yahoo!Groups et leur intégration économique et sociale.....	168
1.3.6	Autre élément expliquant l'intégration économique ou sociale des Argentins de Sherbrooke.....	172
1.4	Discussion	175
2.	ANALYSE DU CAS DU GROUPE DES COLOMBIENS DE SHERBROOKE	176
2.1	Méthodologie suivie	176
2.2	Données pertinentes sur le groupe des Colombiens de Sherbrooke	178
2.2.1	Structure du groupe des Colombiens de Sherbrooke et ses composantes.....	179
2.2.2	Structure de la technologie Internet utilisée au sein du groupe des	

	Colombiens de Sherbrooke et ses composantes	181
	2.2.2.1 Application Facebook et ses fonctionnalités	182
	2.2.2.2 Description de l'application Facebook des Colombiens de Sherbrooke	183
	2.2.3 Appropriation de Facebook par les Colombiens de Sherbrooke.....	186
	2.2.4 Facilitateurs à l'appropriation de l'application Facebook par les Colombiens de Sherbrooke	188
	2.2.5 Amélioration du fonctionnement du groupe grâce à l'application Facebook.....	189
	2.2.6 Intégration du groupe des Colombiens de Sherbrooke	190
2.3	Étude de la dynamique d'appropriation d'une technologie de l'Internet par le groupe des Colombiens de Sherbrooke et de son impact sur leur intégration économique et sociale.....	192
	2.3.1 Étude de la dynamique entre la structure sociale du groupe et la structure de l'application Facebook des Colombiens de Sherbrooke	192
	2.3.2 Étude de la dynamique entre la structure de l'application Facebook et son appropriation par des Colombiens de Sherbrooke	200
	2.3.3 Étude de la dynamique entre les facilitateurs et l'appropriation de l'application Facebook par les Colombiens de Sherbrooke.....	208
	2.3.4 Étude de la dynamique entre l'appropriation de Facebook par les Colombiens de Sherbrooke et l'amélioration du fonctionnement de leur groupe.....	210
	2.3.5 Étude de la dynamique entre les interactions sociales du groupe des Colombiens de Sherbrooke autour de l'application Facebook et son intégration économique et sociale.....	213
	2.3.6 Autre élément expliquant l'intégration économique ou sociale des Colombiens de Sherbrooke	216
2.4	Discussion	217
3.	ANALYSE DU CAS DU GROUPE DES MAGHRÉBINS	220
	3.1 Méthodologie suivie	221
	3.2 Données pertinentes sur le groupe des Maghrébins de Sherbrooke.....	222

3.2.1	Structure du groupe des Maghrébins de Sherbrooke et ses composantes.....	223
3.2.2	Structure de la technologie Internet utilisée au sein du groupe des Maghrébins de Sherbrooke et ses composantes	225
3.2.2.1	Courrier électronique et ses fonctionnalités.....	225
3.2.2.2	Description du courriel du groupe des Maghrébins de Sherbrooke	226
3.2.3	Appropriation du courriel par les Maghrébins de Sherbrooke.....	228
3.2.4	Facilitateurs à l'appropriation du courriel par les Maghrébins de Sherbrooke.....	229
3.2.5	Amélioration du fonctionnement du groupe grâce au courriel	231
3.2.6	Intégration du groupe des Maghrébins de Sherbrooke	232
3.3	Étude de la dynamique d'appropriation d'une technologie de l'Internet par le groupe des Maghrébins de Sherbrooke et de son impact sur leur intégration économique et sociale.....	233
3.3.1	Étude de la dynamique entre la structure sociale du groupe et la structure du courrier électronique des Maghrébins de Sherbrooke...	234
3.3.2	Étude de la dynamique entre la structure du courriel et son appropriation par des Maghrébins de Sherbrooke	239
3.3.3	Étude de la dynamique entre les facilitateurs et l'appropriation du courriel par les Maghrébins de Sherbrooke.....	246
3.3.4	Étude de la dynamique entre l'appropriation du courriel par les Maghrébins de Sherbrooke et amélioration du fonctionnement de leur groupe	247
3.3.5	Étude de la dynamique entre les interactions sociales du groupe des Maghrébins de Sherbrooke autour du courriel et leur intégration économique et sociale	249
3.3.6	Autre élément expliquant l'intégration économique ou sociale des Maghrébins de Sherbrooke	253
3.4	DISCUSSION.....	255
	CINQUIÈME CHAPITRE - DISCUSSION.....	258

1.	SOMMAIRE DES TROUVAILLES VIS-À-VIS LE CADRE PROPOSÉ.....	258
2.	CONTRIBUTION DE LA RECHERCHE.....	267
2.1	Contributions théoriques.....	267
2.2	Contributions pratiques.....	269
3.	LIMITES DE LA RECHERCHE	273
4.	AVENUES DE RECHERCHES.....	274
	CONCLUSION.....	276
	RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES	278
	ANNEXE A - RÉSULTATS ÉTUDE PRÉLIMINAIRE DES BESOINS EN TIC DES IMMIGRANTS DE L'ESTRIE	290
	ANNEXE B - TABLEAUX DE SYNTHÈSE DE LA LITTÉRATURE SUR L'INTÉGRATION DES IMMIGRANTS.....	335
	ANNEXE C - CERTIFICAT D'ÉTHIQUE	343
	ANNEXE D - FORMULAIRE DE CONSENTEMENT	344
	ANNEXE E - GRILLE D'ENTREVUE PRÉLIMINAIRE POUR LES ÉTUDES DE CAS.....	356

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1	Caractéristiques des immigrants admis de 2002 à 2011 et résidant au Québec en janvier 2013	27
Tableau 2	Quelques projets de TIC subventionnés par le gouvernement du Québec	38
Tableau 3	Description des caractéristiques de l'organisation et du groupe	59
Tableau 4	Catégories préliminaires pour l'analyse des données	125
Tableau 5	Certaines caractéristiques des Argentins de Sherbrooke ayant participé à l'étude	134
Tableau 6	Certaines caractéristiques des Colombiens de Sherbrooke ayant participé à l'étude	178
Tableau 7	Certaines caractéristiques des Maghrébins ayant participé à l'étude.....	223
Tableau 1	Récapitulatif des données recueillies sur les trois cas en fonction des grandes catégories du modèle de recherche.....	267

LISTE DES FIGURES

Figure 1	Modèle unifié de l'acceptation et de l'utilisation des technologies.....	64
Figure 2	Dimensions de la dualité du structurel.....	75
Figure 3	Modélisation des concepts et propositions de la théorie de la structuration adaptative.....	84
Figure 4	Cadre d'application de la théorie de la structuration adaptative pour un système sociotechnique dans le domaine des SI.....	89
Figure 5	Schéma de l'appropriation d'une technologie de l'Internet par les groupes d'immigrants pour l'intégration économique ou sociale.....	97
Figure 6	Relation entre les sources de structures	98
Figure 7	Processus d'appropriation du groupe d'immigrants.....	101
Figure 8	Relation entre facilitateurs et interactions sociales autour de la technologie Internet	104
Figure 9	Interactions sociales du groupe autour de la technologie Internet	105
Figure 10	Relation entre les interactions sociales du groupe et les résultats en termes d'intégration	107
Figure 11	Analyse multi-cas par <i>pattern matching</i> : la perspective déductive (Nieto et Perez, 2000)	123
Figure 12	Principales étapes de la recherche	126
Figure 13	Structure du groupe des Argentins et ses composantes.....	136
Figure 14	Structure de l'application Yahoo!Groups du groupe des Argentins de Sherbrooke et ses composantes.....	141
Figure 15	Appropriation de l'application Yahoo!Groups par les Argentins de Sherbrooke.....	143
Figure 16	Facilitateurs à l'appropriation de l'application Yahoo!Groups par les Argentins de Sherbrooke.....	145
Figure 17	Amélioration du fonctionnement du groupe des Argentins de Sherbrooke et ses composantes.....	146
Figure 18	Résultats de l'intégration économique et sociale des Argentins de Sherbrooke et ses composantes.....	147
Figure 19	Structure du groupe des Colombiens de Sherbrooke et ses composantes.....	180
Figure 20	Structure de l'application Facebook du groupe des Colombiens de Sherbrooke et ses composantes.....	185

Figure 21	Appropriation de l'application Facebook par les Colombiens de Sherbrooke.....	187
Figure 22	Facilitateurs à l'appropriation de l'application Facebook par les Colombiens de Sherbrooke	188
Figure 23	Amélioration du fonctionnement du groupe des Colombiens de Sherbrooke et ses composantes	190
Figure 24	Résultats de l'intégration économique et sociale des Colombiens de Sherbrooke et ses composantes	191
Figure 25	Structure du groupe des Maghrébins et ses composantes.....	224
Figure 26	Structure du courriel du groupe des Maghrébins de Sherbrooke et ses composantes.....	227
Figure 27	Appropriation du courriel par les Maghrébins de Sherbrooke	229
Figure 28	Facilitateurs à l'appropriation du courriel par les Maghrébins de Sherbrooke.....	230
Figure 29	Amélioration du fonctionnement du groupe des Maghrébins de Sherbrooke et ses composantes	232
Figure 30	Résultats de l'intégration économique et sociale des Maghrébins de Sherbrooke et ses composantes	233

LISTE DES ABRÉVIATIONS, DES SIGLES ET DES ACRONYMES

CACI	Centres d'accès communautaires Internet
CAS	Conseil des affaires sociales
CEFRIO	Centre francophone d'informatisation des organisations
CERI	Centre d'études et de recherches internationales
CLD	Centres locaux de développement
CNE	Carrefour de la nouvelle économie
DBA	Doctorat of business administration / Doctorat en administration
GDSS	Group Decision Support System
DOI	Diffusion de l'innovation
DRAP	Direction de la recherche et de l'analyse prospective
ERP	Enterprise Resource Planning
GRECUS	Groupe de recherche sur les groupes en ligne de l'Université Sherbrooke
IDT	Théorie de la diffusion de l'innovation
IPTS	Institute for prospective technological studies
MM	Modèle motivationnel
MRC	Municipalités régionales de comté
OCDE	Organisation de coopération et de développement économique

PAC	Programme d'accès communautaire
PEOU	Perception de la facilité d'utilisation
SCT	Théorie sociale cognitive
SI	Système d'Information
TAM	Modèle d'acceptation de la technologie par les individus
TIC	Technologies de l'information et de la communication
TPM	Théorie du comportement planifié
TRA	Théorie de l'action raisonnée
TS	Théorie de la structuration
TSA	Théorie de la structuration adaptative
UE	Union européenne
UP	Utilité perçue
UTAUT	Unified Theory of Acceptance and Use of Technology
ZAP	Zone d'accès public

REMERCIEMENTS

Mes remerciements s'adressent tout d'abord au P^f John Ingham pour son soutien en tant que directeur du programme lors de mon admission au programme et, surtout, pour avoir dirigé cette thèse avec patience et grande générosité. Je le remercie tout particulièrement pour l'encadrement, les précieux conseils et soutiens de tout ordre qu'il m'a fournis tout au long de mon parcours doctoral. Merci du fond de mon cœur.

Mes remerciements vont aux Prs Jean Ethier de l'Université de Sherbrooke, Éliane Moreau de l'UQTR, Hamid Nach de l'UQAR et au Prs Denis Marceau pour leurs précieux conseils en tant que membres du jury de thèse.

Ma grande reconnaissance va à la P^{re} Andrée-Anne Chénier, grâce à qui j'ai pu bénéficier d'échanges fructueux qui ont largement contribué à stimuler ma réflexion et à poser un regard externe sur ma thèse via les relectures et corrections.

La présente œuvre a pu voir le jour grâce à la collaboration de trois groupes d'immigrants de Sherbrooke qui ont accepté de participer à notre étude sur l'appropriation de la technologie Internet par les groupes d'immigrants comme stratégie d'intégration économique et sociale. Je les remercie du temps qu'ils m'ont accordé et de l'intérêt qu'ils ont manifesté pour cette recherche.

Merci à mes parents Cécile et Saturnin Ki, mes sœurs Laurentia, Patricia, Ghyslaine, et mes amis et parents du Québec Michel et Mireille Desautels, Sharon Costello, France Morvan, Lise St-Laurent et André, mes amis et collègues du DBA, de l'ACIA et de l'ARC, pour leurs encouragements qu'ils m'ont sans cesse apportés.

Merci enfin, et surtout, à Ousmane Iria.

INTRODUCTION

Notre thèse porte sur l'appropriation de la technologie Internet par les groupes d'immigrants comme stratégie d'intégration économique et sociale et propose un modèle renouvelé de l'appropriation des technologies de l'information et de la communication (TIC) par les groupes et ce, dans un contexte sociétal. Les chapitres de notre thèse sont : la problématique managériale, le cadre théorique, le cadre opératoire, les résultats et la discussion.

La problématique managériale s'intéresse, en général, à l'appropriation des TIC par les immigrants pour faciliter leur intégration au sein de la société d'accueil. Dans cette partie, nous insistons sur l'intégration des immigrants en tant que défi pour les gouvernements locaux et nationaux et pour les immigrants eux-mêmes. Nous faisons cas des mesures d'intégration adoptées par les acteurs impliqués dans ce processus pour aboutir à l'utilisation des TIC comme nouvelle tendance pouvant faciliter cette intégration. La question managériale à laquelle nous répondons est : comment aider les groupes d'immigrants à s'approprier la technologie Internet pour faciliter leur intégration économique ou sociale ?

Notre cadre théorique vise à identifier, dans la littérature, les théories et concepts que nous jugeons pertinents et utiles pour la problématique posée. Les théories et les concepts que nous présentons dans ce document semblent être ceux qui nous permettent le mieux de comprendre le phénomène que nous étudions. Le cadre théorique comprend deux sections. Dans la première section, nous présentons le concept de l'appropriation des TIC selon deux perspectives pour ensuite décrire la perspective qui nous semble appropriée pour comprendre notre problématique, soit celle de la théorie de la structuration adaptative. Dans la seconde section, nous justifions et jugeons la pertinence de la perspective choisie par rapport à notre

contexte de recherche. Nous terminons ce chapitre avec notre question générale de recherche et un ensemble de propositions.

Le cadre opératoire s'intéresse à la méthodologie de recherche que nous utilisons pour réaliser notre recherche sur le terrain. Dans ce chapitre, nous présentons notre position épistémologique pour ensuite décrire la stratégie de recherche que nous adoptons pour notre étude. Nous poursuivons avec la présentation de la méthode d'investigation que nous utilisons ainsi que les techniques de recherche que nous employons pour collecter et analyser nos données. Nous terminons ce chapitre en exposant les précautions prises pour respecter la fiabilité et la validité de l'information ainsi que les considérations éthiques.

Le chapitre sur les résultats présente de façon chronologique des résultats d'analyses des cas étudiés. Des comparaisons sont quelquefois faites entre les différents cas. Dans la section « discussion », nous faisons un sommaire des résultats et présentons les contributions théoriques pour les recherches et modèles théoriques et les contributions pratiques pour les applications de la recherche dans le milieu sociétal. Nous terminons cette section par les limites et avenues de notre recherche. Le document se termine avec une conclusion générale.

PREMIER CHAPITRE

PROBLÉMATIQUE MANAGÉRIALE

Dans ce premier chapitre, nous décrivons le contexte de la recherche ainsi que les éléments qui nous ont permis d'affirmer l'existence d'une problématique managériale. Nous appuyons cette affirmation à l'aide des résultats d'un groupe de discussion réalisé avec des acteurs immigrants activement impliqués dans plusieurs domaines de la ville de Sherbrooke, notamment celui de l'intégration des immigrants, et nous confirmons la présence de la problématique avec les résultats d'une étude préliminaire réalisée auprès d'immigrants de Sherbrooke. Nous terminons ce chapitre avec la question managériale et l'objectif principal de la recherche.

1. MISE EN CONTEXTE

L'intégration des immigrants dans leur région d'accueil est de plus en plus source d'enjeux et de défis auxquels sont confrontés les pays qui recourent à l'immigration. Il s'agit pour ces pays de favoriser, entre autres, un meilleur accès à l'emploi pour les immigrants, une plus grande implication des immigrants à la vie de la société d'accueil et une meilleure compréhension et utilisation de la langue de la société d'accueil. Ces enjeux sont encore plus grands pour des pays comme le Canada qui reçoit en moyenne 200 000 immigrants chaque année (Citoyenneté et Immigration Canada, 2003). Ces immigrants constituent un capital humain et permettent de relever des défis que posent, entre autres, les enjeux démographiques, dont la faible natalité et le manque de main-d'œuvre spécifique pour contribuer au développement des régions d'accueil. Les retombées de l'immigration sont très bien couvertes dans la littérature. Celle-ci évoque des avantages économiques (Kleinman, 2003), sociaux et culturels (Simard, 1996) pour les groupes d'accueil, longtemps constitués de grands centres urbains.

Au Canada, on retrouve trois grands centres d'accueil pour les immigrants. Il s'agit de Montréal (Québec), Toronto (Ontario) et Vancouver (Colombie-Britannique). La majorité des immigrants choisit de s'y installer à leur arrivée, et ce, pour plusieurs raisons, notamment pour la présence de compatriotes dans la région. Cette option n'est généralement pas avantageuse pour les autres régions du Canada puisqu'on assiste à une concentration d'immigrants dans ces centres et à un déséquilibre autant dans la distribution de l'immigration dans les autres régions que dans ses retombées (Simard, 1996). Pour pallier ce phénomène, l'État a mis en place, vers la fin des années 80, un nouveau mode de régulation de l'immigration : la politique de régionalisation de l'immigration qui consiste à diriger les immigrants hors des grands centres d'accueil.

Au Québec, la politique de régionalisation de l'immigration consiste à diriger les immigrants en dehors de Montréal afin de permettre aux autres régions de tirer profit des avantages sociaux, économiques, culturels et politiques de l'immigration (Simard, 1996). Plusieurs centres d'accueil et d'intégration des immigrants ont ainsi vu le jour dans les régions du Québec. Dans les lignes suivantes, nous présentons les différentes caractéristiques des immigrants du Québec, les facteurs d'intégration des immigrants en région et les initiatives TIC pour leur intégration.

1.1 Caractéristiques des immigrants du Québec

Au Québec, on distingue quatre catégories d'immigrants : l'immigration économique, les réfugiés, le regroupement familial et la catégorie des autres immigrants (Statistique Canada, 2009). Statistique Canada considère que, d'un point de vue administratif, seules les trois catégories de l'immigration économique, des réfugiés et du regroupement familial sont considérées dans le domaine de l'immigration parce que la catégorie des autres immigrants n'est pas représentative de la population immigrante.

La catégorie de l'immigration économique désigne les personnes qui viennent au Canada pour des raisons personnelles ou économiques. C'est un projet de vie demandant une longue préparation sur le plan autant administratif que psychologique. Ce sont des personnes sélectionnées par le Québec, entre autres, en fonction de l'âge, de la connaissance de la langue française et de la formation académique. Ces personnes sont des travailleurs qualifiés ou des gens d'affaires. Le requérant principal de cette catégorie d'immigration peut être accompagné par le conjoint ou la conjointe et des personnes à sa charge (Statistique Canada, 2009).

La catégorie des réfugiés est constituée de personnes venant au Québec pour des raisons de sécurité. On distingue ainsi les réfugiés de guerre et les réfugiés politiques. Les demandeurs d'asile sont également pris en considération dans cette catégorie. Pour cette catégorie de personnes, l'immigration constitue, d'une certaine manière, une échappatoire (Statistique Canada, 2009).

La catégorie du regroupement familial correspond aux personnes venues rejoindre des membres de leur famille, qui sont déjà installés au Québec et qui ont les moyens financiers nécessaires pour les parrainer pendant une période de temps donnée (Statistique Canada, 2009). Ce sont généralement les conjoints ou conjointes, les neveux, les nièces, les enfants non mariés âgés de moins de 21 ans, les parents et les grands-parents.

La catégorie des autres immigrants correspond aux demandeurs non reconnus du statut de réfugié et aux cas d'ordre humanitaire.

La catégorie des immigrants est une des six caractéristiques des immigrants, reconnues au Québec par le ministère de l'Immigration et des communautés culturelles, qui sont : a) la catégorie d'immigrants, b) le groupe d'âge, c) le sexe, d) la connaissance du français ou de l'anglais lors de l'admission, e) le niveau de scolarité des immigrants âgés de 15 ans et plus, f) le nombre d'actifs (concerne les immigrants

en âge d'intégrer le marché du travail et ayant mentionné leur intention d'intégrer le marché du travail lors de la sélection ou de l'admission).

À travers toutes ces considérations, il est évident que le Québec fait face à une population immigrante très hétérogène, comme on peut le constater au tableau 1, qui présente des statistiques sur les six caractéristiques clés des immigrants admis au Québec de 2005 à 2014 et résidants dans la province de Québec en janvier 2016.

Tableau 2
Caractéristiques des immigrants admis de 2005 à 2014 et
résidant au Québec en janvier 2016

Caractéristiques	N	%
Groupe d'âge		
0-14 ans	79 529	21,7
15-24 ans	43 423	11,8
25-34 ans	139 236	37,9
35-44 ans	73 464	20,0
45-64 ans	26 022	7,1
65 ans et +	5 375	1,5
Total	367 049	100,0
Sexe		
Femme	188 842	51,4
Homme	178 207	48,6
Total	367 049	100,0
Catégorie d'immigrants		
Immigration économique	231 057	62,9
Regroupement familial	87 492	23,8
Réfugiés	42 063	11,5
Autres immigrants	6 437	1,8
Total	367 049	100,0
Connaissance du français et de l'anglais lors de l'admission		
Français seulement	104 546	28,5
Français et anglais	129 222	35,2
Connaissant le français	233 768	63,7
Anglais seulement	52 677	14,4
Ni français ni anglais	80 604	22,0
Total	367 049	100,0
Scolarité (1) des immigrants de 15 ans et plus		
0-6 années		
7-11 années	8 376	2,9
12-13 années	35 369	12,3
14-16 années	36 120	12,6
17 années et plus	84 535	29,4
Information non disponible	84 595	29,4
Total	38 525	13,4
	287 520	100,0
Nombre d'actifs (2)		
Nombre d'immigrants	-	62,1
Taux d'activités projetés (3)	-	79,2
(1) Scolarité déclarée lors de l'admission. (2) Selon les intentions d'intégrer le marché du travail lors de la sélection ou de l'admission. (3) Proportion d'immigrants comptant se joindre à la population active par rapport aux immigrants âgés de 15 ans et plus.		

Source : Direction de la planification, de la recherche et des statistiques du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion (2016). Portraits régionaux 2005-2014: caractéristiques des immigrants établis au Québec et dans les régions en 2016. Québec : Gouvernement du Québec.

Comme on peut le constater au tableau 1, la proportion d'immigrants actifs est assez élevée, ce qui dénote une possibilité d'implication dans la vie de la société d'accueil. En effet, près de 70 % des immigrants reçus entre 2005 et 2014 sont âgés entre 15 et 44 ans. Toutefois, les difficultés liées à la connaissance de la langue peuvent avoir un effet défavorable sur leur vie dans leur nouveau pays. On constate effectivement que 22 % des immigrants, admis entre 2005 et 2014, ne connaissent ni l'anglais ni le français. Par conséquent, ces immigrants, malgré leur niveau de scolarité élevé, auront de la difficulté à occuper des postes valorisant leur scolarité (Koert, Borgen et Amundson, 2011). De plus, l'accès à certains secteurs d'emploi ou à certains réseaux peut être négativement affecté par ces problèmes linguistiques (Kluzer, Ferrari et Centeno, 2010).

1.2 Intégration des immigrants en région

Il existe plusieurs définitions de l'intégration des immigrants. Toutefois, celles-ci sont plus ou moins englobantes et ont évolué au fil du temps en prenant en considération des dimensions économique, sociale ou politique. C'est ainsi que la Table de concertation des organismes au service des personnes immigrantes et réfugiées définit l'intégration des personnes issues de l'immigration comme étant un processus complexe parce qu'il est : a) multidimensionnel, car il considère les dimensions linguistique, économique, sociale, culturelle, politique et religieuse; b) bidirectionnel, car il engage les personnes réfugiées et immigrantes ainsi que les membres et institutions de la société d'accueil; c) graduel, car il se fait par étapes selon la façon de faire des individus; d) et continu, car il n'a pas une durée fixe (Labelle, Field et Icart, 2007).

Cette définition est la plus complète possible compte tenu de la prise en compte du caractère multidimensionnel et de la complexité du processus d'intégration des immigrants (Labelle *et al.*, 2007). La dimension économique de l'intégration des immigrants est celle qui, entre autres, retient le plus d'attention dans les recherches

sur l'immigration puisqu'elle permet, selon Labelle *et al.* (2007), de combler les lacunes du marché du travail, d'accroître le capital humain et de répondre aux besoins des régions. En effet, selon le ministère de l'Immigration et des communautés culturelles (MICC),

une intégration économique réussie est le facteur principal du développement des personnes et des communautés. Elle conditionne la capacité des personnes à accéder aux services dont elles ont besoin, à avoir une bonne qualité de vie, à participer à la vie sociale et politique et à développer un sentiment d'appartenance à leur milieu. (Québec, MICC, 2006, p. 50)

Les politiques en faveur de l'intégration des immigrants visent essentiellement l'accueil, l'accès au logement, l'insertion à l'emploi, la culture et l'apprentissage du français et de la vie dans la région. Certaines politiques d'intégration des immigrants sont basées sur la connaissance et l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC). Cette mesure sur les TIC est d'une grande valeur, et ce, pour plusieurs raisons.

Premièrement, tous les gouvernements et paliers de gouvernements du Canada recourent aux TIC pour entrer en relation avec la population. En effet, le Canada est classé parmi les vingt premiers pays où l'utilisation et le développement des TIC sont les plus avancés. Cette information est fournie par le forum économique mondial qui présente à chaque année le *Networked Readiness Index*, un indice de classement mondial des pays en fonction de leur ouverture aux TIC, de la place qu'occupent les TIC dans bien des domaines, de leur niveau d'adoption et des avantages que leur procurent les TIC. Ainsi, le classement général 2010-2011 positionne le Canada en 14^e position sur 139 pays utilisant les TIC (Schwab, 2010).

Deuxièmement, au Québec, la population est constituée de quelques centaines de milliers d'immigrants. Lors du recensement de 2006, la population immigrante représentait 11,5 % de la population québécoise avec 851 560 personnes

sur les 7 435 905 personnes de la population du Québec (Statistique Canada, 2009). Un bon nombre de ces immigrants vient souvent de régions ou de pays où le parc informatique et l'accès à la technologie Internet sont très limités comparativement à ce qu'on retrouve au Canada. Par exemple, le croisement des statistiques concernant l'origine des immigrants entrés au Québec ces dix dernières années et concernant l'adoption et l'usage des TIC de ces mêmes pays est parlant. Les immigrants arrivés au Québec depuis 2000 sont, en grande partie, issus de pays ayant une faible pénétration des TIC. En 2009, 35,9 % des immigrants étaient issus de l'Afrique (dont 22,1 % du Maghreb), 25,1 % de l'Asie, 20,4 % de l'Amérique et 18,4 % de l'Europe (Statistique Canada, 2009). L'Algérie est au premier rang, suivi du Maroc, du classement des principaux pays de provenance des immigrants du Québec. Selon le classement mondial de l'ouverture des pays aux TIC, l'Algérie est classée en 109^e position, très loin derrière le Canada, avec une faible pénétration des TIC, et le Maroc, en 68^e position (Schwab, 2010).

Enfin, la faible pénétration des TIC au sein du pays d'origine peut affecter les immigrants, indépendamment de leur niveau d'éducation. En effet, ces personnes sont souvent culturellement très éloignées de la technologie Internet et du monde numérique quand elles arrivent au Québec, alors que l'accès à l'administration, à l'emploi, à la formation et à la culture au Canada passe de plus en plus par la technologie Internet et par les TIC. C'est ainsi que certains efforts sont investis pour compenser ce décalage. Dans les lignes qui suivent, nous présentons quelques exemples de ces efforts.

Avant de présenter les exemples de ces efforts, notons que dans ce document, nous entendons par technologie Internet toute technologie ou application reliée au réseau Internet ayant la capacité de transmettre des informations et des données à travers différents serveurs et systèmes : tels que les sites Web, les blogs, ou les outils de partage de fichiers et de chargement de documents. En somme c'est une

technologie permettant aux utilisateurs d'accéder à l'information et à la communication via le réseau Internet.

1.3 Initiatives TIC pour l'intégration des immigrants : une nouvelle tendance

Conscients que les immigrants, surtout les nouveaux arrivants, ont un accès moins facile que le reste de la population à un ordinateur et conscients des potentialités offertes par les TIC, des individus ainsi que des organismes locaux, gouvernementaux ou non gouvernementaux ont mis en œuvre, dans les zones urbaines où vivent des populations immigrantes, des initiatives afin de leur permettre cet accès. Les sous-sections qui suivent décrivent les initiatives de certains pays européens ainsi que celles du Canada.

1.3.1 Initiatives dans l'Union européenne (UE)

La déclaration ministérielle de Riga, en 2006, par son initiative i2010, « une société de l'information pour la croissance et l'emploi », a incité les pays membres de l'UE à définir des priorités pour accélérer l'émergence de l'économie numérique. Parmi celles-ci, on notait l'utilisation du potentiel des TIC pour la promotion de la diversité culturelle de l'UE : l'UE devait œuvrer à favoriser la participation et l'intégration économique et sociale des immigrants et minorités ethniques par l'entremise des TIC. Afin de déterminer les stratégies d'actions à entreprendre, plusieurs études ont été réalisées en France, en Espagne, en Allemagne, en Italie et au Royaume-Uni sur les initiatives TIC existantes et sur le niveau d'utilisation des TIC par les immigrants. Les trois sous-sections qui suivent présentent les cas de la France, de l'Espagne et de l'Italie.

1.3.1.1 En France

En France, on dénombre plusieurs initiatives à base de TIC pour l'intégration sociale ou économique des immigrants. Trois importants cas ont été étudiés par Diminescu, Renault, Gangloff, Picard, d'Iribarne, et Hassane (2009a).

Le premier cas porte sur les initiatives mises en place par le gouvernement français visant à mettre à la disposition des immigrants et minorités ethniques divers points d'accès TIC. Les principaux résultats de l'étude de ces initiatives montrent que les sites Web du gouvernement français n'offraient pas de services particuliers aux nouveaux immigrants. En effet, les informations en ligne n'étaient pas traduites dans d'autres langues et elles ne s'adressaient pas particulièrement aux immigrants. Il était cependant possible d'y trouver de l'information sur comment obtenir un permis d'étude ou sur la procédure d'immigration. Le même constat a été fait au niveau municipal. De plus, les immigrants utilisaient moins les services en ligne parce qu'ils ne trouvaient pas l'information dont ils avaient besoin pour favoriser leur intégration. Les associations et les organismes d'aide aux immigrants ont donc mis en place des points d'accès pour favoriser l'accès à Internet et à l'ordinateur permettant ainsi aux immigrants d'y avoir accès, même s'ils n'étaient pas les seuls visés par ces initiatives. De plus, souvent, ces points d'accès n'avaient pas un personnel suffisamment formé pour aider les immigrants dans leur recherche d'emploi en ligne.

Le deuxième cas est le projet Réseau Éducation Sans Frontière qui utilise les TIC pour mieux organiser les activités au sein des communautés immigrantes. En effet, ce réseau utilise une liste de distribution pour joindre ses membres par Internet. Le Réseau a pour objectif de développer des liens sociaux et le réseautage entre ses membres à travers des activités sociales. Il vise également à soutenir les membres ayant des difficultés avec les documents d'immigration. La technologie Internet permet dès lors de mobiliser les membres à la cause de ceux ayant des difficultés d'intégration.

Le troisième cas concerne le Web matrimonial, un Web social qui est devenu une réalité incontestable. En effet, en France, certains immigrants ont développé des opportunités économiques à partir du Web matrimonial. Grâce au Web 2.0, ces immigrants ont réussi à générer des revenus à travers des activités lucratives en ligne. Ainsi, par exemple, Shaadi.com a généré 30 millions de dollars en 2007 à travers son service personnalisé de rencontre de partenaires. Le Web matrimonial a permis également de créer des emplois, même si cela s'est fait indirectement, puisque plusieurs acteurs offraient leurs services dans les cas de mariages. Enfin, il a permis de développer le réseautage entre différentes communautés lors de mariages multiethniques, favorisant le rapprochement entre des groupes différents et élargissant le réseau social et professionnel de chacun d'eux.

1.3.1.2 En Espagne

Trois cas ont été étudiés par Maya-Jariego, Cruz, Patraca et Tschudin(2009). Le premier cas porte sur le rôle des cybercafés dans les communautés locales immigrantes de la région de Vera, plus spécifiquement dans la communauté équatorienne. L'étude montre que, en 2008, près de 15 % des immigrants équatoriens avaient accès aux TIC et utilisaient la technologie Internet dans les cybercafés. Ces centres d'accès à la technologie Internet représentaient un lieu d'échanges et ont permis de recréer l'identité sociale de cette communauté. Ils ont également favorisé la création de réseaux sociaux et facilité l'adoption individuelle des TIC par la communauté.

Le deuxième cas est celui de la communauté roumaine et bulgare en ligne. Ces deux communautés ont su utiliser la technologie Internet pour restructurer leur communauté en supportant les immigrants dans leur intégration et en leur donnant accès à de l'information utile à ce sujet. Ces communautés ont également créé des forums de discussion et des réseaux sociaux en ligne.

Le dernier cas concerne le rôle des TIC pour quatre entrepreneurs immigrants, dont deux Brésiliens, une Nigériane et une Sénégalaise de la région de Tarifa en Espagne. Les auteurs ont présenté l'histoire de chacun de ces immigrants avant d'expliquer comment les TIC leur ont permis d'innover dans leur entreprise. En effet, à travers Internet, il a été possible pour ces immigrants de faire de la recherche d'information pour améliorer leurs façons de faire. Il leur a été également possible de partager le milieu des réseaux d'affaires en ligne et d'avoir plus de visibilité à l'échelle mondiale à travers la création d'un site Web pour leur entreprise.

1.3.1.3 En Italie

En 2007, le gouvernement italien a mis en œuvre le projet nommé « Centro Enea for refugees » dans le but de favoriser l'intégration des personnes issues de l'immigration (Alfonso, 2006). Ce projet concernait particulièrement les réfugiés qui constituent la population immigrante la plus vulnérable, compte tenu de leur difficulté d'accès à l'emploi, de leur pauvreté accrue et de leurs difficultés de maîtrise de la langue italienne. Cette initiative résultait d'un accord entre la municipalité de Rome et le gouvernement national et visait à stimuler le développement de la capacité d'intégration économique de chaque réfugié de même que les interactions et les activités avec les communautés italiennes par l'utilisation des TIC.

Quant à lui, le projet « Double Code », une initiative de l'association « Tam Tam Village », s'intéressait aux réfugiés mineurs non accompagnés et aux demandeurs d'asile afin de favoriser leur intégration par les TIC (Alfonso, 2006). Afin de mener à bien ce projet, plusieurs ressources ont été utilisées et des actions ont été posées, telles que la formation à l'utilisation des TIC ou l'enseignement de la langue italienne par Internet (<http://digilander.libero.it/vocabulary/>). Ainsi, l'initiative a permis aux jeunes immigrants et demandeurs d'asile d'apprendre la langue italienne, d'améliorer leurs connaissances quant aux possibilités offertes par les TIC, d'avoir

l'opportunité de commencer leur intégration dans la société italienne, de s'autoresponsabiliser, de perfectionner leur habileté à l'usage des TIC et d'avoir l'occasion de joindre des réseaux de la société hôte.

1.3.1.4 Synthèse sur les initiatives de l'Union européenne

Les recherches menées sur le rôle des TIC pour l'intégration des immigrants en France, en Espagne et en Italie montrent que les TIC sont des outils très précieux pour les immigrants nouvellement arrivés, car elles peuvent leur faciliter l'accès à de l'information sur des procédures administratives et juridiques de la société d'accueil, et ce, dans la langue de leur choix (Borkert, Cingolani et Premazzi, 2009). C'est le cas de nombreux pays européens qui offrent des portails d'information aux immigrants et de certains groupes ethniques qui soutiennent (par des conseils et des informations utiles pour leur intégration) leurs compatriotes à travers des réseaux en ligne.

Selon Redecker, Haché et Centeno (2010), le portail FINFO du Danemark, Polonia.de de l'Allemagne ou Stchting Moroc.nl des Pays-Bas sont d'autres exemples d'outils fournissant aux immigrants des informations de tous genres et un environnement communautaire intégrant des forums de discussion. Ainsi, les TIC facilitent donc l'intégration sociale et culturelle et aident à surmonter l'isolement auquel les immigrants sont confrontés à leur arrivée. Par le biais des réseaux et forums de discussion, les TIC les aident à conserver leur patrimoine culturel et à définir leur propre identité au carrefour des différentes cultures auxquelles ils appartiennent.

1.3.2 *Initiatives au Canada*

Dans les pages qui suivent, il est question au point 1.3.2.1 des initiatives du gouvernement du Canada, au point 1.3.2.2 de celles du Québec et au point 1.3.2.3 de la synthèse des initiatives au Canada.

1.3.2.1 Gouvernement du Canada

Dans le souci de faire du Canada le pays le plus branché au monde, le gouvernement du Canada (Industrie Canada) a mis en place le programme « Un Canada branché » pour encourager les Canadiens à utiliser Internet. Cette initiative regroupe de nombreux programmes et services créés à l'intention des écoles, des bibliothèques publiques, des écoles des Premières Nations, du secteur du bénévolat, des groupes ruraux et éloignés, des petites entreprises et des nouveaux diplômés.

Le Programme d'accès communautaire (PAC) est la base du programme « Un Canada branché ». Les objectifs officiels du PAC sont, entre autres, d'aménager un accès public abordable à Internet, de favoriser la sensibilisation du public aux avantages et débouchés que permettent les TIC et de soutenir l'apprentissage dans l'utilisation des TIC.

Bien que le PAC soit un succès à travers les 8 800 sites d'accès à la technologie Internet mis sur pied et par l'atteinte de ses groupes cibles en 2003-2004, au moins 5015 de ces sites étaient inactifs en 2009 puisqu'on n'en comptait que 3785¹. Une évaluation du programme montre que certains défis devraient être relevés, tels que celui de s'intéresser aux personnes immigrantes récemment arrivées² au Canada.

¹ Industrie Canada : Le programme d'accès communautaire <http://www.ic.gc.ca/eic/site/ae-ve.nsf/fra/03127.html>, consulté le 15 janvier 2011.

² Industrie Canada : Évaluation du programme d'accès communautaire (PAC) <http://www.ic.gc.ca/eic/site/ae-ve.nsf/fra/03131.html>, consulté le 15 janvier 2011.

1.3.2.2 Gouvernement du Québec

Au Québec, le ministère de l'Immigration et des communautés culturelles a mis en place une initiative, « Francisation en ligne », qui se présente sous la forme d'un cours virtuel sur l'apprentissage de la langue française. Il est offert gratuitement aux candidats à l'immigration déjà sélectionnés par le Québec ainsi qu'à ceux résidant déjà au Québec. C'est un outil d'apprentissage en ligne permettant aux immigrants d'améliorer leur maîtrise de la langue française, qu'ils soient déjà au Québec ou pas. Cette initiative a pour objectifs d'apprendre le français, tel qu'il est écrit et parlé au Québec, de le pratiquer avec d'autres étudiants, de découvrir la culture québécoise et ses valeurs et, enfin, de faciliter l'intégration des personnes immigrantes à la société et au marché du travail. Ce programme est destiné aux personnes âgées de seize ans et plus ayant un niveau intermédiaire de la connaissance de la langue française. Il permet aux immigrants d'effectuer des exercices dans des domaines tels que la rédaction d'un CV ou d'une lettre d'opinion et des exercices qui leur serviront plus tard dans leur processus d'intégration dans la société québécoise. En réalité, les thèmes abordés dans ce cours introduisent la vie au Québec et concernent, entre autres, l'emploi, l'éducation, le logement, les services publics et la vie démocratique. En 2008, au moins 2 100 candidats à l'immigration, en provenance de plus de cinquante pays, se sont inscrits au cours (Iskander, 2009).

Il faut également souligner que le gouvernement du Québec, à l'aide du programme d'appui au passage à la société de l'information, offre une aide financière aux organismes dont les projets visent l'accès à la technologie Internet pour toute la population québécoise. Un des objectifs de ce programme est d'appuyer des projets ou des initiatives qui favorisent l'accès aux technologies de l'information et à leur utilisation. Par exemple, l'édition 2008-2009 de ce programme a permis de financer plusieurs projets d'organismes impliqués dans le processus d'accueil et d'intégration des immigrants. Le tableau 2 qui suit, présente quelques exemples d'organismes dont le projet a été financé par le gouvernement du Québec.

Tableau 3
Quelques projets de TIC subventionnés par le gouvernement du Québec

Organisme	Nom du projet	Objectif
Comité régional d'éducation pour le développement international de Lanaudière (CRÉDIL)	Un citoyen informé est un citoyen engagé	Mettre sur pied une escouade informatique mobile afin de permettre aux familles immigrantes de s'approprier la technologie Internet.
Collectif des femmes immigrantes du Québec	L'apprentissage des TI par les nouveaux arrivants	Apprendre l'utilisation de l'ordinateur et la technologie Internet à 1 200 immigrants nouvellement arrivés, dont 750 désirant s'installer en région.
CEJFI (Centre d'encadrement pour jeunes filles immigrantes)	La cyber inclusion des marginalisées	Offrir une formation de base sur les applications courantes de l'informatique de la vie quotidienne, pour passer ensuite à la navigation sur les services gouvernementaux les plus utiles aux jeunes immigrantes et à la cyberdémocratie.
ALAC (Association latino-américaine et multiethnique de Côte-des-Neiges)	Le futur au bout des doigts	Former les personnes immigrantes arrivées au Québec depuis moins de dix ans, et initier à Internet les aînés afin de briser leur isolement.

Source : adapté du site des services gouvernementaux du Québec. Programme d'appui au passage à la société de l'information. http://www.msg.gouv.qc.ca/gel/apsi/projets0809_volet1.html, consulté le 18 avril 2010.

1.3.2.3 Synthèse sur les initiatives au Canada

Au Canada, les initiatives montrent l'importance de l'accès aux TIC pour le développement des groupes en général et le souci d'instaurer une société de l'information. Au Québec, en particulier, le programme d'appui au passage à la société de l'information est un point de départ pour la mise en place de mesures visant à favoriser l'intégration des immigrants à partir des TIC. En effet, pour favoriser l'intégration des immigrants dans un contexte de société de l'information comme le Québec, il semble nécessaire d'avoir un environnement dynamique qui stimule l'adoption des TIC, le partage de l'information et le réseautage des immigrants et des acteurs œuvrant pour leur intégration.

2. PROBLÉMATIQUE MANAGÉRIALE

Les initiatives à base de TIC pour favoriser l'intégration des immigrants font intervenir plusieurs acteurs, notamment les municipalités, les acteurs du développement communautaire et les immigrants. Ces acteurs ont chacun leur rôle et responsabilités, mais partagent ensemble des préoccupations relatives aux initiatives à base de TIC dans le contexte de l'intégration des immigrants. Ces initiatives peuvent prendre différentes formes et les investissements consentis sont souvent élevés. Il est donc nécessaire d'assurer leur succès et viabilité d'autant plus que les praticiens impliqués dans le processus d'intégration des immigrants nous ont fait part, lors d'un groupe de discussion, que les TIC ainsi que la mise en œuvre d'applications qui seraient destinées aux immigrants peuvent favoriser leur intégration économique ou sociale.

2.1 Résultats d'un groupe de discussion

Il faut mentionner que nous avons amorcé notre recherche avec un groupe de discussion constitué de personnes issues de communautés immigrantes et activement impliquées dans plusieurs domaines dans la ville de Sherbrooke. Il est effectivement ressorti de cette rencontre qu'il existe un potentiel de recherche en ce qui concerne l'utilisation des TIC par la population immigrante pour aider à son intégration économique ou sociale. Les personnes rencontrées, dont certaines étaient des praticiens dans le domaine de l'intégration des immigrants, ont mentionné qu'il existe une difficulté d'accès aux TIC pour les personnes immigrantes à Sherbrooke et que certaines communautés immigrantes font face à des difficultés d'utilisation des TIC. Elles mentionnent également que les TIC peuvent valoriser le capital humain. En effet, ces personnes expliquent cela par le fait que les TIC peuvent favoriser la création de réseaux sociaux, l'accès à l'éducation et à la formation ainsi que l'accès aux services publics et à l'emploi. Enfin, les praticiens ont souligné que des initiatives à base de TIC peuvent être mises en place pour favoriser l'intégration économique ou sociale comme, par exemple, la mise en place d'une plateforme Web pour l'accès à

l'information et aux moyens de communication, l'échange et le partage d'information, les contacts d'affaires et la création de réseaux sociaux.

Ces différentes préoccupations, identifiées lors du groupe de discussion, nous amènent à penser que l'ensemble des dispositifs existant aujourd'hui et mis en place au Québec pour répondre aux besoins d'intégration des immigrants devrait être repensé en fonction de la place croissante de la technologie Internet. Les pouvoirs publics doivent-ils essayer de penser dès maintenant à inciter les acteurs œuvrant pour l'intégration des immigrants à s'intéresser à leurs besoins en TIC? La réponse à cette question est affirmative. En effet, comme suite au groupe de discussion, une étude préliminaire des besoins en TIC des immigrants de la région de l'Estrie, réalisée à l'aide d'entrevues semi-dirigées, nous a permis de faire certaines constatations (voir le détail à l'Annexe A). Dans les lignes qui suivent, nous présentons la méthodologie utilisée et les principaux résultats obtenus.

2.2 Étude préliminaire des besoins en TIC des immigrants de l'Estrie

Tout d'abord, notons que nous avons choisi de faire cette recherche en Estrie parce que, d'une part, dans la politique de régionalisation des immigrants au Québec, l'Estrie est nommée « la terre d'accueil des immigrants » et la Municipalité Régionale de Comté (MRC) de Sherbrooke est celle qui accueille le plus d'immigrants en Estrie. Par ailleurs, nous étudions et vivons dans cette MRC. D'autre part, le milieu choisi s'est révélé propice puisqu'un partenariat a pu être signé entre le groupe de recherche auquel nous appartenons et un organisme de Sherbrooke possédant un centre d'accès communautaire à Internet (CACI) dont l'objectif est d'offrir des services en informatique aux immigrants.

Pour choisir les participants à l'étude, nous avons utilisé la méthode d'échantillonnage boule de neige qui a permis de recruter un échantillon de départ de cinq répondants. Par la suite, ces derniers nous ont recommandé d'autres répondants

potentiels. Au total, les participants à l'étude étaient au nombre de vingt et étaient issus de toutes les catégories d'immigrants identifiées au Québec.

Pour réaliser notre collecte de données, l'entrevue semi-dirigée est la technique qui a été retenue. Notre cueillette d'information s'est faite par des entrevues individuelles en face à face à l'aide d'une grille d'entrevue. Ainsi, nous avons réalisé des entrevues avec onze participants de la catégorie de l'immigration économique, cinq de la catégorie des réfugiés, deux de la catégorie du regroupement familial et deux de la catégorie des autres immigrants. La grille d'entrevue comportait trois parties distinctes. Une première partie était structurée de sorte à recueillir des informations sur la catégorie d'immigrants, le pays d'origine et le nombre d'années de résidence en Estrie. Les deux autres parties étaient composées de questions ouvertes quant à l'expérience et à l'accès à Internet des répondants, à leurs perceptions et à leurs besoins relativement à l'outil informatique et à Internet. Les entrevues se sont déroulées entre les mois de mars et mai 2010, et ce, après que nous ayons reçu un certificat d'éthique de l'Université de Sherbrooke (voir l'Annexe C). Les données récoltées ont été analysées grâce au logiciel d'analyse qualitative de données NVivo. Les lignes qui suivent présentent nos principaux résultats.

Les immigrants accordent de l'importance aux TIC et les utilisent dans différents lieux et pour diverses raisons avec un niveau de connaissance qui est bon pour certains et mauvais pour d'autres. En effet, même si certains immigrants n'ont aucune difficulté à utiliser les TIC, d'autres viennent de pays où la technologie est peu présente. Ces derniers ont donc besoin de s'adapter à un nouvel environnement dans lequel la plus grande partie des informations est disponible en ligne et où les relations avec les gouvernements ou avec les entreprises qui embauchent se font le plus souvent via Internet. À titre d'exemple, la participante n° 15 nous livre ce propos :

Je connaissais Internet, mais dans le marché du travail, je trouvais que j'avais des lacunes, parce que j'étais plus lente. Le système ici

est rapide, le fait est que les gens naissent dans ce système et grandissent avec l'Internet. Nous autres, ce n'est pas le cas. Au début là, je connaissais moins de choses. Je m'intéressais à peu et chez nous, l'accès était là avec les cybercafés, mais je n'avais pas beaucoup de choses qui m'obligeaient à utiliser Internet. Je pouvais aller naviguer sur Internet, mais pas rentrer dans les Web sites et tout ça. Alors là (en Estrie), c'est à quelque part de l'obligation [...] J'ai dû apprendre avec AIDE. J'ai suivi une formation à l'utilisation de la technologie Internet et comment naviguer sur les sites Web.

Plusieurs autres obstacles ont été recensés, tels que l'accès difficile aux TIC pour les nouveaux arrivants, parce que leurs ressources financières, souvent limitées, ne leur permettent pas de se procurer un ordinateur dès leur arrivée en région d'accueil. On note également des difficultés liées à l'utilisation de l'ordinateur et celles relatives à la navigation sur le Web. Par exemple, le participant n° 11 s'exprime ainsi par rapport à l'accès :

Une chose qui nous a frappés un peu : chez nous, on a de petits locaux privés qui ont des ordinateurs à louer, une espèce de dépanneur où il y a de petites cabines avec des ordinateurs ou des téléphones. N'importe où, quand on est en ville, on a accès rapidement à un ordinateur avec Internet et on peut s'arrêter pour travailler quelques minutes ou, si on a besoin d'une information rapidement, pour quelques sous ou dollars. Pour les gens qui n'ont pas d'ordinateur à la maison, c'est très utile. Par exemple, quand nous sommes arrivés ici [...], on est resté quelques mois avant d'acheter un ordinateur à la maison. J'avais un ordinateur portable, mais pas d'Internet et bien sûr on vient d'arriver et pas de téléphone encore. Je profitais de l'Internet d'un voisin venant d'Argentine.

À la question, « Selon vous, l'accès représente-t-il un obstacle? », le participant n° 11 répond :

Oui, surtout quand on vient d'arriver, l'accès est un frein énorme. Surtout que, généralement, quand on arrive, on est sans emploi, il faut faire attention à nos finances. Généralement, les immigrants arrivent des pays en voie de développement où le taux de change est très défavorable. Avec l'argent économisé chez nous, vivre ici ça nous coûte cher. Alors, il faut faire attention et on ne peut pas se permettre de dépenser tout de suite 600 ou 700 \$ pour un ordinateur.

Au début, on est perdu et je crois que c'est le moment où on peut profiter le plus de ces centres, s'il y en avait. On a besoin d'informations qui sont en ligne. Finalement, on découvre des places à la bibliothèque, mais sont toujours occupées. J'imagine que le ministère de l'immigration ou certains organismes pourraient mettre Internet pour les immigrants. Le SATI donne accès aux ordinateurs que si on cherche du boulot. Mais si on vient d'arriver et on ne comprend même pas le français, comment chercher du boulot?

Ces obstacles se sont traduits en besoins, notamment en termes d'accessibilité. Quelques participants ont fait mention de la disponibilité d'un crédit pour l'achat d'un ordinateur dès l'arrivée, de l'existence de cybercafés à moindre coût dans la ville ou de l'offre d'une formation de base à l'utilisation de l'ordinateur et à la navigation sur le Web. Cette formation de base en informatique, pour ceux qui en ont besoin, devrait se faire en même temps que la francisation ou peu après celle-ci, comme le suggèrent les participants à notre étude. Les répondants ont également mentionné le besoin d'un portail Web pour les immigrants de Sherbrooke qui, selon eux, représenterait un atout majeur pour favoriser leur intégration dans la société d'accueil, mais leur permettrait aussi de se faire connaître par cette société.

La participante n° 6 nous dit dans ses termes :

Autre chose, c'est d'avoir plus de cours en informatique. [...]. Les enfants sont très bien préparés en informatique. Pour les adultes qui viennent ici, il n'y a pas de cours. Parce que tout le monde connaît déjà l'informatique ici. [...]. Selon les personnes, faire une formation de 6 mois ou plus. L'organisme AIDE donne des cours, mais c'est payant et cher. Il faut un projet gratuit, ou pas cher, comme à l'école Saint-Michel.

La participante n° 10 élabore un peu plus dans le même sens :

Ça dépend de quel pays vient l'immigrant. Mais selon moi, il y en a beaucoup qui viennent sans aucune connaissance ou très peu, très peu. [...] parce que, quand on vient ici [...], on va ajuster le niveau de français selon le besoin dans la langue [...]. Moi je trouve que ce serait idéal, dans le même moment, de (silence), je pense que dans le même moment qu'il faut évaluer leur connaissance en l'Internet et

l'ordinateur et leur donner des formations en même temps, les aider à avoir au moins un niveau basic. [...]. On peut donner une formation à Internet, le courriel, Word parce qu'ils en auront besoin. Parce que s'ils veulent faire des applications pour travailler ça peut les aider. Le niveau technologique ici est très en avance par rapport à d'autres pays.

Les répondants à l'étude ont mentionné que l'appropriation des TIC par les immigrants peut aider à leur intégration socio-économique. En effet, l'étude montre que l'utilisation de la technologie Internet influence positivement certaines dimensions de l'intégration des immigrants, notamment l'intégration économique (Internet favorise l'accès à l'emploi), sociale (Internet permet le développement de leur réseau de relations) et linguistique (Internet favorise l'apprentissage et améliore leur connaissance de la langue française comme elle est parlée au Québec).

2.3 Conclusion

Si tous les constats concordent pour dire que l'appropriation des TIC peut favoriser l'intégration socio-économique des immigrants, on en sait peu sur les processus et les facteurs d'influence de cette appropriation et comment cette dernière facilite l'intégration sociale et économique des immigrants. En fait, très peu d'études font cas de cette problématique. De plus, l'intégration des immigrants par les TIC représente un contexte nouveau pour les études sur les TIC. C'est un contexte pluridimensionnel, car il considère les dimensions linguistique, économique, sociale, culturelle, politique et religieuse chez des immigrants.

La littérature (Hepp, Welling et Aksen, 2009; Kluzer *et al.*, 2010; Maya-Jariego *et al.*, 2009; Redecker *et al.*, 2010) que nous avons recensée sur les projets TIC pour l'intégration des immigrants s'intéresse plutôt à la description de ces projets. Elle vise l'élaboration de politiques décrivant les différentes façons dont les TIC peuvent renforcer (Hepp *et al.*, 2009), améliorer (Kluzer *et al.*, 2010) et compléter les mesures d'intégration économique et sociale des immigrants et des

minorités ethniques (Diminescu, Jacomy et Renault, 2010; Kluzer *et al.*, 2010). Elle s'intéresse également à la valeur que peuvent représenter les TIC pour les immigrants (Diminescu *et al.*, 2010) et nous indique que cette valeur est positive.

En analysant ces recherches, on constate qu'on en sait très peu sur le processus d'appropriation d'une technologie de l'Internet par les groupes d'immigrants et sur l'impact de cette appropriation sur leur intégration économique ou sociale.

3. QUESTION MANAGÉRIALE

La problématique managériale concerne l'appropriation des TIC en général, et de la technologie Internet, en particulier par les groupes d'immigrants pour faciliter leur intégration économique ou sociale. Notre préoccupation s'articule autour de la méconnaissance du processus d'appropriation d'une technologie de l'Internet par les groupes d'immigrants et de l'effet de cette appropriation sur leur intégration économique ou sociale, d'où la question managériale générale : « Comment aider les groupes d'immigrants à mieux s'approprier la technologie Internet pour faciliter leur intégration économique ou sociale? ».

4. OBJECTIF PRINCIPAL DE LA RECHERCHE

Compte tenu de cette problématique, notre objectif principal sera de comprendre comment les groupes d'immigrants pourraient s'approprier une technologie de l'Internet et comment cela agirait sur leur intégration économique ou sociale.

Dans le chapitre qui suit, nous cherchons tout d'abord à comprendre les concepts d'intégration économique et d'intégration sociale pour ensuite définir le processus d'appropriation d'une TIC dont la technologie Internet. Nous présentons également les théories sur l'appropriation et leur utilisation dans le domaine des

systemes d'information. Sur cette base, nous proposons un cadre théorique pour débiter notre recherche.

DEUXIÈME CHAPITRE CADRE THÉORIQUE

Comme nous l'avons présenté dans la problématique, notre étude cherche à comprendre comment aider les immigrants à mieux s'approprier une technologie de l'Internet pour faciliter leur intégration économique ou sociale. À ce propos, nous présentons dans ce chapitre les concepts et les théories qui nous semblent pertinents pour bien documenter le phénomène étudié.

1. CONCEPT D'IMMIGRATION

Le mot immigration vient du latin *immigrare* qui signifie « pénétrer dans »; il désigne le mouvement de personnes d'un pays quelconque vers un autre pays dans le but de s'y établir.³

Les personnes issues de l'immigration sont des immigrants. Toutefois, il faut apporter une précision. Selon le *Petit Larousse illustré 2011*, l'immigrant est une personne qui vient de l'étranger pour habiter dans un pays alors que l'immigré est une personne qui s'est établie dans un pays étranger. Cependant, au Québec, la tendance est d'utiliser le terme « immigrant » pour désigner la population d'origine étrangère, même si le terme « immigré » conviendrait mieux. Tout au long de ce travail, nous emploierons donc le terme « immigrant » pour nous conformer à la tendance québécoise et assurer plus de cohésion dans notre texte.

2. INTÉGRATION DES IMMIGRANTS

Le gouvernement du Québec considère le concept d'intégration des immigrants comme étant

³ Normes antérieures - immigration <http://www.statcan.gc.ca/concepts/definitions/immigr-fra.htm>, consulté le 20 janvier 2011.

[...] un processus d'adaptation à long terme, qui se réalise à des rythmes différents. Il touche toutes les dimensions de la vie collective et nécessite non seulement l'engagement de l'immigrant lui-même, mais également celui de l'ensemble de la société d'accueil. (Québec, MCCI, 1990, p. 50)

Dans le cadre de cette recherche, nous retenons la définition de la table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes, que nous avons déjà présentée au point 1.2 du chapitre 1, soit :

[...] un processus complexe multidimensionnel (linguistique, économique, social, culturel, politique et religieux), bidirectionnel (engage les personnes réfugiées et immigrantes ainsi que les membres et institutions de la société d'accueil), graduel (se fait par étape, selon le rythme des individus) et continu. (Labelle *et al.*, 2007, p. 20)

Bien que la notion d'intégration des immigrants tienne compte de plusieurs dimensions, à savoir, linguistique, sociale, économique, politique, économique, religieuse et culturelle (Labelle *et al.*, 2007), dans le présent document, nous ne nous intéresserons qu'aux dimensions économique et sociale. En effet, en nous référant à notre problématique de recherche, nous mentionnons que notre intérêt de recherche porte essentiellement sur l'intégration économique ou sociale des immigrants à travers l'appropriation des TIC. Afin de mieux comprendre ces deux dimensions de l'intégration des immigrants et les différentes stratégies adoptées pour les atteindre, nous avons réalisé une recension des écrits sur ce sujet.

Nous avons utilisé une approche de recherche inductive de préférence à un cadre de référence prédéterminé pour recenser les écrits portant sur l'intégration économique et l'intégration sociale des immigrants. Pour ce faire, nous avons interrogé les banques de données disponibles à l'Université de Sherbrooke sur les publications en administration, notamment *ABIInform* et *Business Sources Complete*, qui ont permis de répertorier la littérature existante sur le sujet. Les mots clés suivants ont été utilisés :

- « Economic integration of immigrants » et
- « Social integration of immigrants ».

Nous avons également eu accès à quelques documents disponibles sur « scholar google » en utilisant les mots « IT and Integration of immigrants ». Une cinquantaine de résumés d'articles ont été consultés pour sélectionner les documents pertinents à notre étude. Pour évaluer la pertinence d'un article, nous avons utilisé les critères :

- études empiriques ou recherches théoriques relatives à l'intégration économique ou sociale des immigrants;
- études évoquant des initiatives à base de TIC pour faciliter l'intégration des immigrants au sein d'un groupe.

À l'aide de résumés d'articles, nous avons vérifié la pertinence de chacun des articles obtenus, à savoir s'il se rapprochait du sujet que nous abordons. Il est arrivé que nous retrouvions le même article dans deux bases de données différentes. En définitive, nous avons retenu 27 articles scientifiques et sept rapports de recherche que nous jugions pertinents pour notre thème de recherche. Les textes retenus ont été résumés et les résumés ont été transcrits sur un support informatique de façon à procéder à une analyse de contenu à l'aide du logiciel Excel. La banque d'information ainsi constituée a servi de matériel de base pour la rédaction de la recension des écrits.

Les principaux thèmes retenus dans notre revue de littérature ont trait à l'objet de l'étude, la méthodologie utilisée, l'emplacement du groupe d'immigrants et les principaux résultats de l'étude. Les tableaux 1 et 2 (voir Annexe B) présentent le détail de cette analyse. Par exemple, on y constate que l'intégration économique et l'intégration sociale sont conceptualisées différemment selon les auteurs. Nous constatons également différents niveaux d'analyse selon diverses études : il est question du niveau individuel ou du niveau du groupe. Certains auteurs présentent les

facteurs qui influencent positivement ou négativement l'intégration des immigrants et d'autres centrent leur recherche sur les groupes d'immigrants ayant le plus de difficultés d'intégration. Quelques recherches évoquent les politiques ou les mesures prises pour faciliter l'intégration économique ou sociale des immigrants ou des groupes d'immigrants. Dans les sections qui suivent, nous donnons plus de détails sur ces différentes constatations.

2.1 Mesure de l'intégration économique et de l'intégration sociale

Dans les lignes suivantes, il est question au point 2.1.1 de la mesure de l'intégration économique et au point 2.1.2, de la mesure de l'intégration sociale.

2.1.1 Mesure de l'intégration économique

Comme suite à l'analyse de la littérature recensée, nous constatons que l'intégration économique des immigrants est mesurée par certains auteurs en termes d'employabilité des immigrants (Bevelander et Nielsen, 2001; Bevelander, 2005; Rebhun, 2007; Fougère et Mirna, 2009). Dans ce contexte, les auteurs s'intéressent le plus souvent à la capacité des immigrants à accéder à un emploi ou à maintenir leur emploi (Koert *et al.*, 2011). Ce contexte tient compte également du profil des emplois occupés par les immigrants (Wolfgang, 1997; Paré et Therasme, 2010). D'autres auteurs mesurent l'intégration économique des immigrants à partir du niveau de revenu des immigrants (Girard, 2010). Ces auteurs comparent les salaires des immigrants à celui de la population d'accueil (Bevelander *et al.*, 2001; Carmon, 1981) et le taux de chômage des immigrants à celui de la population d'accueil (Girard, 2010; Wolfgang, 1997).

2.1.2 Mesure de l'intégration sociale

L'intégration sociale est généralement mesurée par le niveau d'interaction des immigrants avec les réseaux sociaux (Berthet et Poirier, 2000). Selon ces auteurs,

les réseaux sociaux représentent les lieux où se fait l'intégration sociale. En fait, le réseau social se définit par l'ensemble des relations que crée ou entretient un individu avec sa communauté, ses amis, ses collègues de travail, ou même, les membres de sa famille (Barnes, 1954).

Les recherches indiquent que les réseaux sociaux sont des sources importantes d'information (Padilla, 1997). Ils permettent les échanges d'information entre les immigrants récemment arrivés dans une région et ceux qui y habitent déjà (Kunz, 2005). L'information y circulant peut être favorable à l'intégration économique d'un immigrant et son accès à l'emploi (Koert *et al.*, 2011; Pfeffer et Parra, 2009; Kunz, 2005). Ainsi, l'intégration sociale des immigrants découle de leur capacité à développer un réseau (Granovetter, 1983) et à y échanger de l'information utile à la vie dans la société d'accueil (Granovetter, 1985). Par conséquent, les immigrants, qui sont des résidents de longue date dans la société d'accueil, peuvent aider leurs compatriotes, nouvellement arrivés, à s'insérer dans des réseaux ou secteurs d'emploi particuliers (Kunz, 2005). Selon ces auteurs, l'intégration sociale favorise l'intégration économique.

Ces résultats montrent que le processus d'intégration économique ou sociale des immigrants est relativement complexe. Plusieurs facteurs influencent ce processus.

2.2 Facteurs d'intégration des immigrants

Les écrits analysés font mention de certains facteurs pouvant affecter positivement ou négativement l'intégration économique ou l'intégration sociale des immigrants. En effet, Koert *et al.* (2011) identifient neuf types de facteurs qu'ils regroupent en deux catégories : les facteurs endogènes, qui sont propres à l'immigrant ou au groupe d'immigrants, et les facteurs exogènes, qui ne sont pas propres à l'immigrant ou au groupe d'immigrants, mais le sont, entre autres, à l'environnement

dans lequel il vit. Ces facteurs exogènes affectent les stratégies adoptées par différents acteurs du milieu pour favoriser l'intégration économique ou l'intégration sociale (Koert *et al.*, 2011).

Les facteurs endogènes correspondent : 1) aux croyances personnelles, traits et valeurs de l'immigrant, 2) aux actions posées par celui-ci, 3) à ses habiletés ou à son niveau d'éducation, 4) aux défis personnels et 5) au fait de prendre soin de soi (les participants à l'étude de Koert *et al.* (2011) ont mentionné qu'une bonne santé est nécessaire pour le corps, l'esprit et les émotions et que cela a un impact sur la performance au travail et accroît la concentration, l'énergie et la motivation). Ainsi, sur le plan individuel, un jeune âge (Carmon, 1981; Cross et Turner, 2006), un lieu de résidence proche du centre-ville (Carmon, 1981), une résidence de longue date dans la société d'accueil (Carmon, 1981; Rebhun, 2007) et du capital humain, tel que l'éducation (Derek *et al.*, 2004; Girard, 2010), l'expérience de travail (Derek *et al.*, 2004) et la compréhension de la langue officielle de la société d'accueil (Hum *et al.*, 2004) sont autant de facteurs pouvant avoir une influence positive sur l'intégration économique. Toutefois, l'absence de reconnaissance des diplômes étrangers au Canada retarde l'accès des immigrants aux professions bien rémunérées (Girard, 2010) ou les empêche d'accéder aux postes en lien avec leur domaine de compétence (Kustec, Thompson et Li, 2007). De plus, la non-compréhension de la langue officielle de la société d'accueil a une influence négative sur l'intégration sociale et économique (Kluzer *et al.*, 2010). Le pays d'origine de l'immigrant peut influencer positivement ou négativement son intégration (Hum *et al.*, 2004). En effet, les immigrants provenant de certaines régions pourront plus facilement accéder à un emploi que des immigrants originaires d'autres régions (Rebhun, 2007). Selon Bevelander *et al.* (2001), la discrimination est un facteur intangible qui peut expliquer les difficultés d'employabilité ou d'accès aux réseaux sociaux chez les immigrants.

Les facteurs exogènes correspondent : 1) au support des réseaux sociaux, 2) aux ressources du gouvernement ou du communautaire qui fournissent des services et

des ressources sociales indispensables à l'accès à l'emploi et à l'intégration sociale (Padilla, 1997), 3) à l'environnement de travail et 4) aux défis circonstanciels.

2.3 Niveaux d'analyse de l'intégration des immigrants

Les recherches analysées s'intéressent soit au niveau d'analyse individuel de l'intégration des immigrants, soit au niveau d'analyse d'un groupe d'immigrants.

Au niveau individuel, il est question de l'étude du processus d'intégration de l'immigrant sans critère de distinction dans l'étude (Carmon, 1981; Hum *et al.*, 2004; Girard, 2010). Les distinctions se perçoivent plutôt dans les résultats d'études. Par exemple, certains auteurs observent des différences individuelles (Hum *et al.*, 2004) et d'autres mentionnent la présence de certaines caractéristiques individuelles des immigrants qui seraient des indicateurs de succès à l'intégration (Hald et Heinesen, 2008).

Au niveau du groupe, les auteurs choisissent les immigrants à étudier en fonction de certains critères. Il s'agit généralement de choix basés sur l'étude de l'intégration des groupes de femmes et des groupes d'hommes (Paré *et al.*, 2010; Rebhun, 2007) ou l'étude des groupes d'immigrants en fonction de leur pays d'origine (Bevelander *et al.*, 2001; Amit, 2009; Seifert, 1997; Rebhun, 2007).

2.4 Groupes les plus affectés par les difficultés d'intégration

L'analyse des recherches retenues permet de constater que certains groupes sont plus affectés par les difficultés d'intégration que d'autres. Il s'agit, en particulier, des groupes de femmes et des groupes ethniques.

2.4.1 *Groupes de femmes*

La littérature montre que les femmes immigrantes vivent plus de difficultés d'intégration que les hommes immigrants (Rebhun, 2007). Leur taux d'employabilité est beaucoup plus faible que celui des hommes immigrants (Bevelander, 2005; Labelle *et al.*, 2007). Elles ont un niveau de scolarité inférieur à celui des hommes immigrants et occupent des postes beaucoup moins bien rémunérés que ceux des hommes.

Comparativement aux femmes de la région d'accueil, les femmes immigrantes ont un taux d'employabilité plus bas, même quand elles ont un niveau de scolarité plus élevé que ces dernières (Rebhun, 2007). Cette difficulté d'intégration économique est encore plus présente pour certains groupes ethniques (Koert *et al.*, 2011) que nous présentons dans les lignes suivantes.

2.4.2 *Groupes ethniques*

Le pays de provenance de l'immigrant a un impact sur son intégration économique ou sociale. Les résultats de notre analyse documentaire montrent que, au Canada ou en Israël, les immigrants venant d'Afrique et d'Asie rencontrent plus de difficultés d'insertion à l'emploi ou de création de réseaux sociaux que les immigrants venant d'Europe ou d'Amérique du Nord (Rebhun, 2007; Labelle *et al.*, 2007). Les jeunes du groupe des minorités visibles sont plus susceptibles de vivre des difficultés d'intégration (Labelle *et al.*, 2007) et leur taux de chômage est plus élevé que celui du reste de la population immigrante (Labelle *et al.*, 2007).

2.5 Facilitateurs et stratégies adoptées pour l'intégration économique ou sociale des immigrants

Devant la réalité des difficultés rencontrées par les immigrants pour s'intégrer, des mesures d'adaptation sont utilisées par différents acteurs du milieu pour tenter d'y remédier. Les recherches se sont penchées sur la présence de

facilitateurs, tels les gouvernements, les organismes communautaires et les immigrants eux-mêmes, qui adoptent des stratégies pour favoriser leur intégration économique et leur intégration sociale.

2.5.1 *Gouvernements*

Les politiques d'intégration des gouvernements ont, pour la plupart, des objectifs de soutien au parcours de l'immigrant dans sa nouvelle société (Berthet *et al.*, 2000). Les gouvernements développent et mettent en place des programmes gouvernementaux qui aident l'accès à l'emploi (Lerner, Menahem et Hisrich, 2005) ou qui permettent l'offre de services et de ressources de nature sociale pour favoriser l'intégration sociale ou l'intégration économique (Padilla, 1997). Ces services comprennent, entre autres, des cours de langue de la société d'accueil dispensés aux immigrants (Kluzer *et al.*, 2010) ou de la formation à l'utilisation d'outils technologiques (Alfonso, 2006).

2.5.2 *Organismes non gouvernementaux*

Les organismes non gouvernementaux sont généralement des organismes communautaires (Diminescu *et al.*, 2009b) qui contribuent à assurer l'accueil et l'intégration des immigrants en facilitant l'accès au logement, la recherche d'emploi ou l'apprentissage de la langue de la société d'accueil. De façon générale, ils soutiennent les immigrants relativement à certaines difficultés vécues dans leur nouveau pays (Kluzer *et al.*, 2010).

2.5.3 *Immigrants eux-mêmes*

Certains immigrants vont accumuler des ressources sociale à travers leurs interactions avec leur communauté ethnique et la société dans laquelle ils vivent (Padilla, 1997; Kunz, 2005). En effet, dès leur arrivée, certains immigrants se

dirigeront vers leur communauté ethnique pour créer leur réseau social et profiter des ressources informationnelles qui y sont disponibles (Kunz, 2005).

Par ailleurs, l'appartenance ethnique influence les stratégies déployées pour interagir avec la population d'accueil (Valenta, 2009). Ainsi, certains immigrants d'une appartenance ethnique donnée vont s'engager à redorer l'image de leur groupe ethnique lors de leurs interactions avec la population d'accueil afin de faire taire les préjugés négatifs envers leur groupe (Valenta, 2009).

L'analyse de la littérature identifie l'utilisation des TIC comme stratégie par certains immigrants pour maintenir des liens avec leur groupe ethnique et organiser ainsi leur communauté (Diminescu *et al.*, 2009b). Par exemple, Diminescu *et al.* (2009a) ont présenté des initiatives de travail autonome à travers la création d'entreprises fonctionnant à partir de la technologie Internet.

2.6 Synthèse

Dans cette section, nous avons présenté une revue de la littérature sur l'intégration économique et sociale des immigrants. Cela a permis, entre autres, de mieux comprendre ces deux phénomènes. En fait, il a été possible de noter que certains groupes d'immigrants, notamment les groupes de femmes et certains groupes ethniques, rencontrent plus de difficultés d'intégration que d'autres. Nous avons aussi noté la présence de facteurs, tels le capital humain, qui peuvent influencer positivement l'intégration économique ou sociale des immigrants. L'analyse des articles nous renseigne également sur la présence de facilitateurs, tels que les gouvernements locaux, les ONG et les immigrants eux-mêmes, qui mettent en œuvre des stratégies pour favoriser l'intégration des immigrants. Dans la prochaine section, nous présentons la stratégie d'intégration qui nous anime dans le cadre de cette recherche.

2.7 Utilisation de la technologie Internet comme stratégie d'intégration économique ou sociale des membres d'un groupe d'immigrants

Dans notre recherche, nous choisissons de nous intéresser à l'intégration économique et à l'intégration sociale des groupes d'immigrants, car un groupe de discussion auprès de personnes immigrantes activement impliquées dans la ville de Sherbrooke, une étude préliminaire auprès de vingt immigrants de Sherbrooke et une revue de littérature sur l'intégration des immigrants confirment que ces deux types d'intégration sont les plus importants. Ainsi, dans cette section, nous justifions le choix d'une stratégie d'intégration des groupes d'immigrants via Internet.

2.7.1 Définition du groupe social

Un groupe social est un ensemble de personnes qui interagissent entre elles et qui en ont conscience. Les interactions au sein du groupe social représentent l'ensemble des activités réciproques que les membres du groupe font entre eux. Ces interactions peuvent être des discussions, l'organisation d'activités en groupe ou, tout simplement, le fait de se serrer la main. Elles permettent de maintenir le lien social au sein du groupe.

Dans le contexte de notre recherche, le groupe social sera considéré au même titre qu'une collectivité. La notion de territoire délimite l'espace physique sur lequel vivent des individus qui sont liés entre eux, à divers degrés, et à travers divers réseaux sociaux (famille, amis, voisinage, milieu de travail et divers groupes). Ces individus ont une histoire et une culture commune, une solidarité sociale, une identité collective et un sentiment d'appartenance à l'égard du collectif auquel ils appartiennent et, par conséquent, du territoire qu'ils habitent (Sévigny, 2005).

Un groupe social est différent d'une organisation, et ce, à plusieurs niveaux (tableau 3). Les travaux de Sévigny (2005) seront utilisés pour présenter la différence entre l'organisation et la collectivité nommée dans ce document « groupe social ».

Par exemple, la structure organisationnelle de l'entreprise est très formalisée alors que celle du groupe est plutôt diffuse, les processus de décision de l'organisation suivent une logique d'autorité tandis que ceux qui émergent d'un groupe sont le résultat de leadership et de consensus. La cohésion des actions dans la gestion d'une organisation est imposée et suit une logique de production alors que la gestion d'un groupe est émergente et suit une logique de développement du territoire (Sévigny, 2005). Ainsi, la finalité de l'organisation est surtout la profitabilité, alors que celle du groupe est la création de richesses collectives. Malgré ces différences, certains objectifs de l'organisation et du groupe se rejoignent. Par exemple (tableau 3), le développement est une finalité autant pour l'organisation que pour le groupe ainsi que la création de richesses qui est corporative dans un contexte d'organisation et collective dans un contexte de groupe. Un autre objectif commun à l'organisation et au groupe est le positionnement concurrentiel qui est relatif aux autres concurrents directs dans le secteur en ce qui concerne l'organisation et relatif aux autres groupes dans le cas du groupe.

Tableau 4
Description des caractéristiques de l'organisation et du groupe

Organisation		Groupe social
Gestionnaires et employés	Membres	Acteurs du groupe
Lieu de coordination dirigée	Dynamique	Lieu de coordination spontanée
Formalisée	Structure organisationnelle	Diffuse
Directe et assumée par la direction (autorité)	Direction	Indirecte et assumée par un collectif (leadership)
-Mission de l'organisation (sens implicite et souvent explicite) -Adhésion (sentiment d'appartenance)	Orientation	-Vision de la communauté (sens à construire) -Adhésion (sentiment d'appartenance)
Cohésion des actions entre les départements (fonctions de production)	Gestion	Cohésion des actions entre les acteurs génériques (fonctions de développement)
-Position concurrentielle vs autres concurrents directs dans le secteur -Développement de l'organisation -Création de richesses corporatives	Finalités	-Position concurrentielle vs autres groupes -Développement du groupe -Création de richesses collectives (qualité de vie)
Système peu complexe	Cadre relationnel	Système très complexe

Source : Tiré et adapté de Sévigny (2005, p. 348). *La collectivité apprenante : une stratégie de développement local*. Thèse. Sherbrooke Trois-Rivières, Université de Sherbrooke, 448 p.

2.7.2 Stratégie d'intégration par Internet

La stratégie d'intégration économique ou sociale des immigrants qui nous intéresse, dans le cadre de cette recherche, est celle reposant sur l'utilisation de la technologie Internet. Les études sur l'utilisation de cette stratégie par les immigrants sont très récentes et s'intéressent aux technologies de l'information et de la communication (TIC) en général. Elles informent très peu sur la façon par laquelle les immigrants s'approprient les projets à base de TIC pour favoriser leur intégration économique ou sociale. En effet, des chercheurs (Diminescu *et al.*, 2009 a et b; Hepp *et al.*, 2009; Kluzer *et al.*, 2010) ont réalisé des études centrées sur la description des

projets à base de TIC et ont émis des hypothèses sur leur effet concernant l'intégration des immigrants dans leur région d'accueil. L'information sur le processus d'appropriation de la technologie, en tant que tel, par les immigrants est inexistante (Borkert *et al.*, 2009; Redecker *et al.*, 2010). Pour ces différentes raisons, dans les sections qui suivent, nous nous intéressons à définir le processus d'appropriation des TIC et à présenter les différents courants de pensée qui l'animent. À cet égard, nous présentons les théories pouvant nous aider à comprendre comment les groupes d'immigrants s'approprient les TIC de façon à favoriser leur intégration économique ou sociale.

3. DE L'ADOPTION À L'APPROPRIATION DES TIC

Dans les sections précédentes, nous avons réalisé une revue de littérature permettant de mieux cerner la réalité concernant l'intégration économique et sociale des immigrants. Il nous a également été possible de présenter les mesures prises pour favoriser ces types d'intégration. Étant donné que la stratégie d'intégration par l'appropriation d'une technologie de l'Internet est celle retenue pour notre recherche, dans la présente section, nous exposons les principales études portant sur les concepts d'utilisation, d'adoption, d'adaptation et d'appropriation des TIC pour ensuite argumenter le choix du concept d'appropriation comme étant celui qui est le mieux adapté à notre contexte de recherche.

3.1 Sociologie des usages

La sociologie des usages s'est beaucoup intéressée à l'appropriation des TIC en prenant sa source dans les sciences de l'information et de la communication (Jouët, 2000). Elle s'intéresse à expliquer et à comprendre, suivant différentes approches, le comportement des individus ou de groupes d'individus lorsqu'ils sont en présence des TIC (Chambat, 1994).

Dans la littérature sur la sociologie des usages, les recherches sur l'appropriation des TIC se sont tout d'abord intéressées à l'innovation technologique par le biais des études sur l'adoption (Rogers, 1962) et la diffusion des TIC (Rogers, 1983). Ces études cherchent à savoir comment les innovations sont diffusées, qui en sont les adopteurs, ou bien elles s'intéressent à mesurer l'impact de l'adoption à travers les changements qui interviennent à la suite de l'utilisation de l'innovation. Elles ont permis de proposer des modèles d'utilisation des TIC inspirés de théories sur le comportement. Dans les paragraphes suivants, nous présentons un résumé des modèles d'utilisation des TIC dans le domaine des systèmes d'information.

3.2 Utilisation des TIC

Dans cette section, nous présentons les auteurs les plus marquants qui ont étudié les concepts d'utilisation et d'acceptation de la technologie avec leurs problématiques et les résultats de leurs études pour aboutir aux raisons du choix de l'appropriation comme étant le meilleur concept à étudier dans notre recherche.

3.2.1 Intention d'utilisation de la technologie

La théorie de l'action raisonnée (TRA), proposée par Fishbein et Ajzen (1975), établit des liens entre les croyances, les attitudes, les normes, les intentions d'utilisation et le comportement des individus. Les auteurs proposent un modèle d'application générale qui peut servir, notamment, à expliquer et à prédire le comportement des individus par rapport à la technologie. Selon ce modèle, le comportement d'un individu est déterminé par son intention d'adopter la technologie ou l'innovation. Cette intention dépend de l'attitude de l'individu envers la technologie, attitude qui est influencée par ses croyances et ses normes subjectives. Une norme subjective est une perception quant aux attentes d'autrui, telles que l'opinion des personnes proches ou des groupes de référence (Bobillier-Chaumon et Dubois, 2009). Les améliorations apportées à ce modèle ont permis d'avoir le modèle

le plus utilisé dans l'étude des facteurs d'adoption des TIC, soit le modèle d'acceptation de la technologie.

3.2.2 *Acceptation de la technologie*

Le modèle d'acceptation de la technologie par les individus (TAM), proposé par Davis, Bagozzi et Warshaw (1989), permet d'expliquer l'intention d'utiliser une technologie de l'information et/ou son utilisation. Il est le plus influent et, généralement, le plus utilisé des modèles d'acceptation en système d'information (Benbasat et Barki, 2007). Ce modèle suggère que, lorsque des individus font face à une nouvelle technologie, deux principales croyances influencent l'intention d'utiliser et/ou l'utilisation de cette dernière. Il s'agit de l'utilité perçue (PU), définie comme étant le degré selon lequel une personne croit qu'une utilisation donnée de la technologie améliorera ses performances, et la perception de la facilité d'utilisation (PEOU), définie par Davis (1989) comme étant le degré selon lequel une personne croit que l'utilisation de la technologie sera exempte d'efforts. Le modèle d'acceptation de la technologie a fait l'objet de plusieurs méta-analyses qui en confirment le caractère général et la validité (Legris, Ingham et Colerette, 2003; Ma et Liu, 2004; King et He, 2006; Yousafzai *et al.*, 2007).

Des années de recherche ont donné naissance à de nombreuses variantes du TAM afin de l'enrichir et de l'adapter à de nouvelles technologies, en particulier au commerce électronique (Klopping et McKinney, 2004; Wu et Wang, 2005; Koufaris, 2002) et l'Internet (Lederer, Maupin, Sena et Zhuang, 2000; Shih, 2004; Porter et Donthu, 2006).

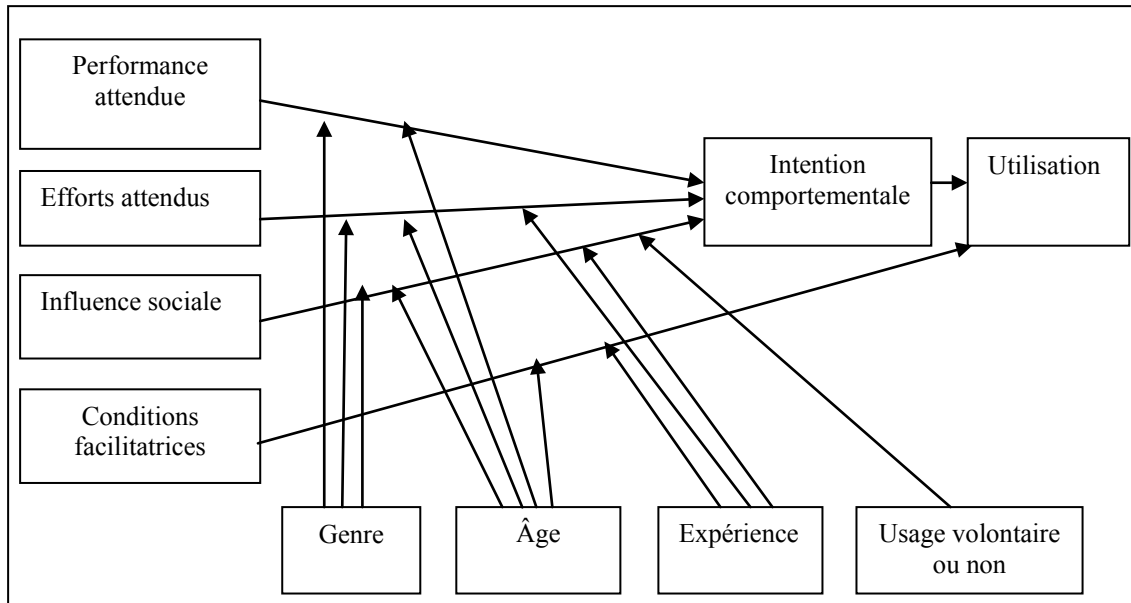
Au-delà du TAM de Davis (1989), d'autres auteurs, tels que Fulk *et al.* (1987), Schmitz et Fulk (1991), Thompson *et al.* (1991), Goodhue et Thompson (1995) et Karahanna et Straub (1999) ont marqué les études sur l'utilisation des TIC en proposant leur propre modèle. Par exemple, Fulk *et al.* (1987) proposent le *Social*

Information Processing Model; Schmitz *et al.* (1991), le *Social Influence Model of Technology Use*; Thompson *et al.* (1991), le *Model of PCs Utilization*; Goodhue *et al.* (1995), le *Task-To-Performance Chain Model* et Karahanna *et al.* (1999) le *TAM révisé*. En 2003, Venkatesh, Morris, Davis et Davis (2003) proposent un modèle unifié, nommé *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Ce modèle est issu d'une étude ayant permis de recenser et d'intégrer les huit théories et modèles les plus importants dans le domaine de l'acceptation individuelle des TIC, soit la théorie de l'action raisonnée (TRA), le modèle d'acceptation de la technologie (TAM), le modèle motivationnel (MM), la théorie du comportement planifié (TPB), la combinaison du TAM et de la TPB, le modèle d'utilisation de l'ordinateur personnel, la théorie de la diffusion de l'innovation (IDT) et la théorie sociale cognitive (SCT).

L'UTAUT est constitué de quatre construits principaux (figure 1) affectant l'intention comportementale et l'utilisation des technologies par les individus. Ces construits sont la performance attendue, l'effort attendu, l'influence sociale et les conditions facilitatrices qui jouent un rôle significatif en tant que déterminants directs de l'intention comportementale⁴ de l'utilisateur face à la technologie ou de son usage. L'influence de ces quatre construits sur l'intention comportementale d'utiliser le système d'information serait modérée par le genre et l'âge de l'individu, son expérience quant à l'utilisation des TIC et le caractère volontaire de son utilisation des TIC.

⁴ Une intention comportementale est l'antécédent cognitif d'un acte impliquant la décision de se comporter d'une certaine manière et non d'une autre (Rise *et al.*, 2003).

Figure 1
Modèle unifié de l'acceptation et de l'utilisation des technologies



Source : traduit de Venkatesh *et al.* (2003, p. 4) User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425-478.

L'UTAUT a été validé de façon empirique et représente un outil utile pour les gestionnaires qui veulent évaluer la probabilité d'utilisation d'une nouvelle technologie.

Bien que les études et modèles sur l'acceptation des TIC aient marqué le domaine des SI et permis de comprendre le comportement des utilisateurs face à l'utilisation des TIC, nous nous intéressons moins à ces modèles d'utilisation dans notre étude. En fait, ces modèles étudient les facteurs influençant l'utilisation des TIC. Le processus d'utilisation (adaptation, appropriation) n'est pas pris en considération dans ces modèles, qui sont des modèles de variance (les variations dans l'intention et l'usage sont causés par des variations dans leurs antécédents) (Beaudry et Pinseneault 2005; Hussenot, 2007; Illia et Roy, 2001). Dans notre recherche, nous

nous intéressons à la manière dont Internet est utilisé et approprié par les groupes d'immigrants, donc, au processus d'utilisation.

3.3 Adoption des TIC

L'adoption d'une TIC renvoie au moment où cette TIC, en tant qu'innovation, est choisie par un individu pour être utilisée. Le processus à l'aide duquel cette innovation se propage au sein d'un système social donné est appelé la « diffusion de l'innovation » (Rogers, 1983). Les premières recherches de Rogers (1962) se sont intéressées à expliquer comment les innovations sont adoptées par un groupe social. Il observe que l'adoption, dans un groupe social, est un processus continu et varie d'un groupe social à l'autre. Il classe ainsi les individus d'un groupe social en cinq sous-groupes d'adopteurs ayant des attitudes et comportements différents concernant l'adoption de l'innovation : les innovateurs qui sont les premiers adopteurs, et qui représentent 2,5 % du groupe, suivent les premiers utilisateurs avec 13,5 % du groupe, la majorité précoce, avec 34 % du groupe, la majorité tardive avec 34 % du groupe et les retardataires avec 16 % du groupe. L'identification de ces types d'adopteurs permet de mieux comprendre l'évolution de l'adoption de l'innovation dans ce groupe. L'auteur constate que ceux qui adoptent une innovation tardivement ont plus de chances de l'abandonner que ceux qui l'adoptent tôt. Également, l'auteur précise cinq caractéristiques de l'innovation qui en influencent l'adoption :

1. son avantage relatif : mesure selon laquelle une innovation est perçue par l'adopteur potentiel comme étant la meilleure par rapport à ce qu'elle remplace;
2. sa compatibilité avec les valeurs et les pratiques du groupe : mesure selon laquelle une innovation est compatible avec les valeurs existantes, les expériences passées et les besoins des adopteurs potentiels : une innovation qui est perçue incompatible avec les valeurs et les pratiques du groupe sera adoptée plus lentement, voire non adoptée, qu'une innovation compatible;

3. sa complexité : mesure selon laquelle une innovation est perçue comme étant difficile à comprendre et à utiliser : une innovation perçue comme simple à comprendre est plus facilement adoptée qu'une innovation nécessitant le développement de nouvelles compétences de la part des adopteurs;
4. la facilité d'essai : c'est la possibilité de pouvoir utiliser le nouveau produit (échantillon ou produit à petit format), donc de se familiariser avec : la vitesse d'adoption et de diffusion est d'autant plus rapide que l'innovation peut être essayée ou utilisée sur une base restreinte;
5. la visibilité : mesure selon laquelle les résultats de l'utilisation d'une innovation sont visibles par d'autres : plus les résultats de l'innovation sont visibles par les adopteurs potentiels, plus ils sont susceptibles de l'adopter.

Un inconvénient de cette théorie est qu'elle met plus l'accent sur la technologie que sur les utilisateurs de la technologie, ce qui limite l'explication des comportements de ceux-ci.

3.4 Adaptation des TIC

Selon Beaudry *et al.* (2005), les plus importants précurseurs au concept d'adaptation de la TIC sont Ives et Olson (1984), Leonard-Barton (1988), Sokol (1994) et Tyre et Orlikowski (1994, 1996).

L'adaptation d'une TIC réfère aux ajustements et aux changements qui y sont apportés à la suite de son implantation. Cette adaptation concerne aussi bien les aspects physiques de la technologie que les procédures, les croyances, les connaissances ou les interactions des utilisateurs d'une part, entre eux et, d'autres part, avec la TIC (Tyre *et al.*, 1994, 1996).

Les recherches sur l'adaptation des TIC montrent qu'une TIC n'est pas un objet immuable. Elle peut être adaptée, personnalisée et modifiée ou réinventée pour, par exemple, que son utilisation soit plus facile (Sokol, 1994). Une TIC n'est donc pas immuable parce que, effectivement, des concepteurs ou des développeurs

l'adaptent en fonction de l'évolution de l'environnement des utilisateurs (Leonard-Barton, 1988).

Toutefois, selon Tyre *et al.* (1996), le processus d'adaptation d'une TIC n'est ni graduel ni continu, car la routine concernant la manière de l'utiliser, qui se développe et qui croît avec l'expérience des utilisateurs, freine ce processus. En effet, lorsqu'une routine d'utilisation d'une TIC s'installe dans un environnement, la TIC et son environnement d'utilisation cessent d'évoluer. De ce fait, les changements et les processus de réinvention seront épisodiques et ne seront provoqués que par de nouvelles découvertes des utilisateurs.

Les recherches sur l'adaptation d'une TIC par les individus ou par les groupes s'intéressent à seulement un volet à la fois, de cette adaptation, à savoir le succès de la TIC au sein de l'organisation, l'environnement des usagers de la TIC ou l'effet de la TIC sur les individus. Nous ne pouvons choisir cette théorie pour notre recherche, car elle ne permet pas de considérer la TIC, l'individu ou le groupe et l'environnement, comme formant un tout. Elle ne fournit pas, non plus, un cadre pour étudier ensemble ces différents éléments.

3.5 Appropriation des TIC

Le terme « appropriation » vient du mot latin *appropriare* qui signifie « faire soi de quelque chose ». C'est un processus par lequel « one makes one's own what was initially alien » (Ricoeur, 1981, p. 185). Provenant initialement d'études sur l'art (Schneider, 2003), la notion d'appropriation a été et est actuellement au centre de discussions dans plusieurs disciplines et approches, notamment en sociologie et en gestion, afin de comprendre le comportement des personnes.

Dans le domaine des systèmes d'information, plusieurs études se sont intéressées à l'appropriation des TIC, par les individus ou groupes d'individus, qui est

perçue comme une sorte d'improvisation dans l'usage des dispositifs techniques par les usagers (Proulx, 2002). En effet, selon Dix (2007), les individus adoptent et adaptent souvent la technologie présente dans leur environnement, et ce, d'une manière différente de celle envisagée par les concepteurs. Ainsi, un individu peut avoir en sa possession tous les outils adéquats pour exécuter une tâche, toutefois, il peut advenir des circonstances particulières, non prévues, qui font en sorte que l'individu doive fonctionner avec ce qui est à sa portée. Par exemple, le fait d'utiliser un tournevis pour ouvrir une boîte de peinture représente, selon l'auteur, une forme d'improvisation de l'outil technique. Il en est de même pour le courrier électronique, conçu comme un moyen de communication entre des collègues situés à des endroits éloignés, mais qui est utilisé par un employé pour s'envoyer, à lui-même, des messages alors que d'autres l'utilisent pour envoyer des pièces jointes au collègue du bureau voisin. Ces exemples d'improvisation permettent à Dix (2007) de dire que

[...] these improvisations and adaptations around technology are not a sign of failure, things the designer forgot, but show that the technology has been domesticated, that the users understand and are comfortable enough with the technology to use it in their own ways. At this point we know the technology has become the users' own not simply what the designer gave to them. This is *appropriation*.
(p. 27)

Il existe plusieurs définitions de l'appropriation des TIC. Certains auteurs se sont intéressés à l'appropriation individuelle des TIC, et d'autres, à l'appropriation des TIC par le groupe.

Sur le plan individuel, l'appropriation des TIC est définie par Pelletier et Moreau (2008) comme étant :

la combinaison de certains facteurs psychologiques individuels et de connaissances techniques qui favorisent le recours spontané et l'adaptation créative d'un outil ou d'une application informatique par des individus membres d'une organisation, et ce, de manière volontaire. (Pelletier et Moreau, 2008, p. 82)

Sur le plan du groupe, DeSanctis et Poole (1994) se réfèrent à la structuration, qui est, selon eux : « The act of bringing the rules and resources from an advanced information technology or other structural source into action », pour dire que l'appropriation est « The immediate, visible actions that evidence deeper structuration processes » (p. 128).

Ainsi, les auteurs décrivent l'appropriation des TIC par le groupe comme étant : le processus par lequel les membres d'un groupe examinent les règles et ressources d'une technologie avancée de l'information et choisissent, d'un commun accord, celles à utiliser et comment les utiliser. Éventuellement, selon les normes et les routines existant au sein du groupe, les membres du groupe vont adapter les règles et les ressources de la TIC qu'ils ont choisies pour créer de nouvelles règles et ressources (DeSanctis *et al.*, 1994).

Cette définition nous permet de comprendre que l'appropriation des TIC, comparativement à l'adaptation des TIC, est un processus continu. En effet, à chaque fois qu'une routine d'utilisation des TIC s'installera au sein du groupe, les structures (règles et ressources) de cette TIC seront adaptées pour aboutir à la création de nouvelles structures. En effet, les études sur l'appropriation des TIC montrent qu'il existe toujours une improvisation et un ajustement constant des routines d'utilisation des ou d'une TIC (Orlikowski, 1999).

L'étude de l'appropriation des TIC a permis d'introduire une théorie plus globale pour étudier des phénomènes complexes, notamment la théorie de la structuration adaptative de DeSanctis et Poole (1990). Cette théorie permet d'intégrer plusieurs éléments pouvant intervenir dans l'appropriation d'une TIC par des groupes : la TIC, l'utilisateur, son environnement et son action d'utilisation (DeSanctis *et al.*, 1994).

Notre intérêt de recherche portant particulièrement sur le processus d'appropriation des TIC par des groupes d'immigrants, nous retiendrons pour cette raison la définition de l'appropriation des TIC par les groupes de Desanctis *et al.* (1994).

Dans les sections suivantes, nous présentons les perspectives dominantes dans la littérature sur l'analyse de l'appropriation d'une TIC. Ensuite, nous nous intéressons à l'approche structurationniste qui semble la mieux convenir à notre contexte de recherche.

4. DIFFÉRENTES PERSPECTIVES D'ANALYSE DE L'APPROPRIATION D'UNE TIC

Markus et Robey (1988) font partie des auteurs qui se sont intéressés à l'appropriation des TIC afin d'aider l'entreprise à réussir l'implantation d'une nouvelle technologie. Pour étudier les liens entre la structure organisationnelle et les TIC, ces auteurs ont identifié trois perspectives ayant des formulations théoriques particulières et différents niveaux d'analyse. Ces perspectives sont l'impératif technologique (les TIC influencent la structure organisationnelle), l'impératif organisationnel (les besoins de l'organisation influencent la structure organisationnelle à l'aide des TIC) et la perspective émergente (les TIC et les besoins de l'organisation influencent conjointement la structure organisationnelle). Les deux plus importantes perspectives retrouvées dans la littérature sont l'impératif technologique et la perspective émergente. À travers ces deux perspectives, que nous présentons dans les sections suivantes, il est possible de différencier clairement les différents courants de recherche sur l'appropriation des TIC (Markus *et al.*, 1988).

4.1 Impératif technologique

Dans ce premier courant de recherche, basé sur les impératifs technologiques, un intérêt particulier est donné aux impacts et aux enjeux des TIC (Chambat, 1994) sur la structure organisationnelle : les TIC influencent la structure

organisationnelle et l'appropriation des TIC consiste à accepter une technologie dans un environnement de travail. En outre, les études faites dans ce courant de recherche traitent des dimensions psychologiques en jeu lorsque les acteurs sont face à une nouvelle technologie (Hussenot, 2007). Les travaux de Davis *et al.* (1989), Venkatesh et Davis (2000) et Venkatesh *et al.* (2003) sur l'acceptation individuelle des TIC s'insèrent dans ce courant.

Quoique ce premier courant de recherche ait contribué à l'avancement des connaissances dans la recherche en système d'information (SI), il comporte quelques lacunes. Par exemple, il ne permet pas de rendre compte clairement de l'acceptation des systèmes selon que l'utilisation soit volontaire ou prescrite, d'où la difficulté de concevoir l'appropriation des TIC comme étant un phénomène de société, dynamique et complexe (Hussenot, 2007). En effet, ce courant est centré sur la technologie : ce qu'en font les utilisateurs y est négligé. Les méthodes de recherche utilisées sont de type quantitatif et reposent sur la manipulation de facteurs clés de succès qui influencent l'acceptation de TIC dans les organisations (Hussenot 2007). Le niveau d'analyse des recherches porte sur le niveau macro social, c'est-à-dire au niveau sociétal ou au niveau de l'organisation (Markus et al., 1988). Pourtant, les TIC touchent plusieurs aspects de la vie des individus : elles ont un impact sur le milieu de travail, le milieu social et celui de la famille, et ce, à plusieurs niveaux, à savoir à ceux de l'individu, du groupe, de l'organisation, des marchés, des pays et des sociétés (Pozzebon et Pinsonneault, 2005).

Dans ce premier courant de recherche, le TAM a une vision simple de l'utilisation du système (Benbasat *et al.*, 2007). En effet, selon le TAM, l'utilité perçue (PU) et la perception de la facilité d'utilisation (PEOU) sont les deux principaux éléments guidant l'acceptation des TIC. Or, ces deux éléments y sont traités comme des boîtes noires que très peu de chercheurs ont essayé d'ouvrir (Benbasat *et al.*, 2007). Donc, ce premier courant de recherche ne permet pas de

comprendre ce que font réellement les utilisateurs quant à l'utilisation de la TIC, ni les comportements de réinvention qui peuvent éventuellement se produire.

De plus, malgré son extension par l'ajout de nouveaux construits (Venkatesh *et al.*, 2000), le courant de recherche dans lequel s'inscrit la théorie de l'acceptation individuelle des TIC ne nous permet pas de comprendre les dynamiques sociales et techniques à travers lesquelles les acteurs, les TIC et les organisations et, dans notre cas, les groupes, sont sans cesse redéfinis. Ainsi, le contexte dans lequel les acteurs, les TIC et l'organisation évoluent ou changent est ignoré (Barley, 1986; Benbasat *et al.*, 2007).

Donc, en raison de son déterminisme technologique⁵ (Benbasat *et al.*, 2007), ce premier courant de recherche ne convient pas à notre contexte de recherche du fait que nous nous intéressons à la manière dont les immigrants s'approprient Internet. C'est un contexte dans lequel on retrouve une dynamique sociale qui a trait aux interactions entre les TIC, les immigrants ou groupe d'immigrants et la société d'accueil. Pour cette raison, nous avons besoin d'un cadre permettant de comprendre les dynamiques sociales de l'appropriation des TIC par les immigrants et leurs effets sur l'intégration économique ou sociale.

4.2 Perspective émergente : l'approche structurationniste

Le second courant de recherche, qui met en évidence une perspective émergente (Markus *et al.*, 1988), semble plus approprié pour notre contexte de recherche. En effet, ce courant considère l'appropriation des TIC comme un processus qui conduit les acteurs à se faire propriétaires d'une technologie. Il s'intéresse aux interactions entre les TIC, les individus et l'organisation. Les travaux

⁵ Dans ce courant, on considère que tout est centré sur la technologie et qu'elle seule peut provoquer, unilatéralement, un changement social.

de Desanctis *et al.* (1994), d'Orlikowski (1992, 2000) et de de Vaujany (2007), basés sur des approches structurationnistes, s'inscrivent bien dans ce courant (Hussenot, 2007) : leurs travaux portent sur l'appropriation des TIC dans un contexte de relation itérative entre les règles organisationnelles, les pratiques de travail et les technologies de l'information (Hussenot, 2007). C'est une approche permettant de comprendre les dynamiques d'interaction entre différents éléments du système (Bostrom, Gupta et Thomas, 2009).

Suivant l'approche structurationniste, les interactions entre les acteurs, les TIC et l'organisation entraînent l'organisation dans un processus de changement (Desantis *et al.*, 1994). Cette approche peut être combinée facilement à d'autres approches théoriques dans le cadre d'une recherche. En effet, la facilité d'utilisation de cette approche a conduit certains chercheurs en système d'information (Jones et Karsten, 2008) à proposer des théories afin de comprendre les interactions entre différents éléments au sein des organisations. L'approche structurationniste a donc l'avantage de permettre la compréhension de l'utilisation des TIC dans son contexte d'utilisation (Barley, 1986; de Vaujany, 2005).

Étant donné que notre problématique s'intéresse à comprendre comment aider les groupes d'immigrants à mieux s'approprier une technologie de l'Internet pour faciliter l'intégration économique ou sociale de leurs membres, nous comprenons que plusieurs éléments socio-économiques entrent en jeu dans ce processus. De ce fait, il nous semble nécessaire de nous intéresser à des théories sociales suffisamment flexibles en termes d'utilisation, telles que la théorie de la structuration, afin de comprendre les différents aspects qu'implique l'appropriation d'une TIC dans un contexte d'intégration sociale et économique des groupes d'immigrants. Dans les paragraphes qui suivent, nous présentons la théorie de la structuration et son application dans le domaine des SI.

4.2.1 *Théorie de la structuration*

Théorie générale de l'organisation sociale, donc en lien avec les phénomènes sociaux, la théorie de la structuration (TS) a été utilisée dans le domaine des systèmes d'information (Kechidi, 2005; Pozzebon *et al.*, 2009; Bostrom *et al.*, 2009). Elle est plus englobante que les théories sociales classiques, en ce sens qu'elle prône soit la prédominance de l'objet social sur le sujet individuel (l'impératif technologique selon Markus *et al.*, 1988), soit la prédominance du sujet individuel sur l'objet social (l'impératif organisationnel selon Markus *et al.*, 1988). Elle essaye de combiner ces deux réalités sociales, soit l'impératif technologique et l'impératif organisationnel, à travers la sociologie des structures sociales et celle de l'action humaine pour les inscrire dans une relation dialectique (Jones *et al.*, 2008). Autrement dit, les relations entre les acteurs et les structures sociales sont indissociables et représentent une totalité sociétale (Rojot, 1998). Le modèle de la théorie de la structuration (TS) met donc à la disposition des chercheurs un cadre pour analyser les interactions sociales (Kechidi, 2005; Bostrom *et al.*, 2009).

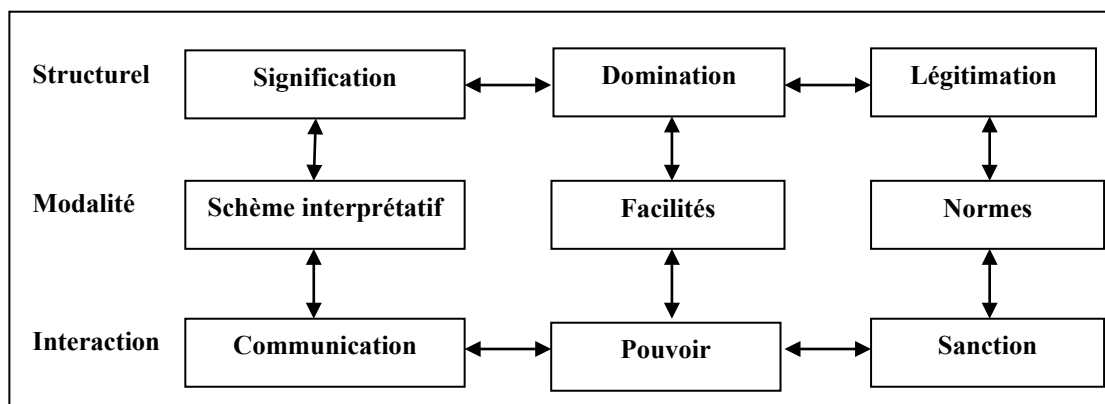
La théorie de la structuration repose sur quelques notions de base dont l'une des plus fondamentales est la notion de la dualité du structurel. Dans les sections qui suivent, nous présentons la notion de dualité du structurel avant d'aborder l'utilisation de la théorie de la structuration dans le domaine des systèmes d'information.

4.2.1.1 Dualité du structurel

Le modèle de structuration des systèmes sociaux (figure 2) est basé sur trois principaux énoncés (Kechidi, 2005). Le premier énoncé s'intéresse à la distinction entre le caractère structuré (la forme de l'action) et le caractère structurant (le processus de l'action) des interactions entre les acteurs. Il s'agit de faire une distinction entre la notion de structure et celle de système. Ainsi, la structure est

l'ensemble des règles⁶ et des ressources qui favorisent l'interaction des acteurs. Le structurel représentant les règles et les ressources impliquées de façon récurrente dans la production et la reproduction des pratiques sociales, les structures sont donc des ensembles structurels propres aux systèmes sociaux. Elles sont virtuelles puisqu'elles n'existent pas de façon tangible : elles n'existent que dans la reproduction de la vie sociale (système social) au moment de l'action (Kechidi, 2005).

Figure 2
Dimensions de la dualité du structurel



Source : traduit de Giddens, A (1984). *The Constitution of Society: Outline of the theory of structuration*, Cambridge: Polity Press

Le second énoncé stipule que les systèmes sociaux sont représentés par trois dimensions de la structure (figure 2) qui sont la signification, la domination et la légitimation (Giddens, 1994).

La signification correspond au sens que les individus donnent à leurs actes ainsi qu'à ceux des individus avec qui ils sont en relation. La signification permet de réduire l'incertitude dérivant de tout comportement. En effet, quand les agents sociaux communiquent entre eux, ils se réfèrent à des « schèmes d'interprétatifs »

⁶ « Les techniques ou les procédures généralisables utilisées dans l'actualisation et la reproduction des pratiques sociales » (Giddens, 1987, p. 70).

institutionnels connus. Les schèmes d'interprétatifs sont des modes de repérage que les acteurs mobilisent dans le cadre de leurs interactions pour leur propre action. Jones et Karsten (2008) expliquent ce phénomène avec un exemple aussi simple que celui de l'habillement. Selon ces auteurs, l'habillement peut donner une signification au rôle qu'une personne occupe dans la société. Ainsi, lorsque nous rencontrons une personne habillée en blouse blanche dans un hôpital, nous supposons que cette personne est un médecin. Lorsque cette rencontre a lieu dans un laboratoire, la signification que nous donnons réfère au fait que cette personne est un scientifique.

La domination, ou encore l'exercice du pouvoir, est l'élément sur lequel les acteurs se basent pour interagir. La domination est composée de ressources d'autorité et d'allocation. Les ressources d'autorité permettent de contrôler les personnes ou les acteurs de l'organisation. Les ressources d'allocation sont des moyens matériels ou immatériels accordés aux acteurs pour qu'ils réalisent leurs activités (Giddens, 1987). Ainsi, l'habillement d'une personne n'indique pas seulement son rôle dans la société, mais réfère également au pouvoir qu'elle peut exercer. Par exemple, un policier, lorsqu'il est en uniforme, a la possibilité d'accéder à une scène de crime ou d'avoir une influence sur le bon comportement des individus, ce qui n'est pas le cas s'il est habillé en civil (Jones *et al.*, 2008).

Finalement, la légitimation porte sur les normes, les codes et les valeurs qui justifient l'action. Elle porte également sur certaines règles de sanction puisque les individus jugent et sanctionnent leurs actions, comme celles des autres, à l'aide des normes sociales (règles guidant la conduite légitime à avoir). En revenant à l'exemple de l'habillement, cette dimension ferait référence au code vestimentaire à adopter dans un contexte particulier et dont la transgression devrait conduire à des sanctions (Jones *et al.*, 2008). Selon Jones *et al.* (2008), les structures soutenant ces codes vestimentaires ne sont pas immuables. Elles sont soutenues par une continuité de reproductions des acteurs sociaux et peuvent changer. Au sein d'une organisation, tant que les employés respecteront le code vestimentaire, cela aura une influence sur

les nouvelles recrues. Cependant, lorsque certains individus ou groupes défient ce code, de nouvelles structures peuvent se développer. Ainsi, une production et une reproduction des structures, par des actions intentionnelles, peuvent avoir des conséquences non intentionnelles parce que celles-ci sont posées dans des conditions inconnues (Rojot, 1998).

Le troisième et dernier énoncé stipule que les interactions entre les acteurs sociaux peuvent se faire selon deux modes. Il s'agit du mode structurel et du mode systémique (Kechidi, 2005). Selon le mode structurel, les relations sociales se développent dans le temps et l'espace. Elles permettent de reproduire les activités individuelles et collectives des agents humains. Selon le mode systémique, les agents humains interagissent dans un espace qui est le système social. Ce système social n'existe que dans la production et la reproduction des activités (Kechidi, 2005).

Une question se pose comme suite au développement réalisé sur cette perspective émergente qu'est la théorie de la structuration : comment utiliser cette théorie pour réaliser une étude visant à identifier comment aider les immigrants à mieux s'approprier les TIC afin de faciliter leur intégration économique ou sociale?

Les études utilisant la théorie de la structuration pour étudier les effets de l'utilisation des TIC dans un contexte sociétal sont peu nombreuses. En effet, dans le souci de fournir une analyse critique de l'utilisation de la TS dans le domaine des systèmes d'information, Jones *et al.* (2008) ont mené une recension des écrits permettant de décrire les différentes implications de la TS. Ils ont trouvé que les études utilisant la TS sont généralement réalisées dans un contexte organisationnel et ils évoquent la nécessité de tester l'utilisation de la TS dans un milieu sociétal (Jones *et al.*, 2008). Précisons que, dans leur recension des écrits, ces auteurs ont identifié 331 articles en SI sur la période allant de 1983 à 2004. Ils ont ensuite classé ces différents articles, ce qui leur a permis d'identifier deux importantes variantes de la théorie de la structuration utilisée dans les recherches en SI : la théorie de la dualité

de la technologie (Orlikowski, 1992) et la théorie de la structuration adaptative (DeSanctis *et al.*, 1994). Nous nous sommes beaucoup inspirés du travail de Jones *et al.* (2008) pour notre propre recension des écrits.

Faute d'avoir des études utilisant les processus structurationnels et qui portent une attention particulière aux contextes sociétal et institutionnel (Jones *et al.*, 2008), les études à l'échelle organisationnelle tiennent compte de suffisamment d'éléments pouvant nous aider à comprendre notre problématique.

Dans les paragraphes qui suivent, nous donnons plus de précisions sur ces deux importantes variantes de la théorie de la structuration : la théorie de la dualité de la technologie et la théorie de la structuration adaptative. Nous présentons quelques applications de la théorie de la structuration adaptative dans le domaine des systèmes d'information pour ensuite présenter dans la section suivante un modèle qui pourrait nous aider à guider notre étude sur l'appropriation des TIC par les groupes d'immigrants. Nous terminons cette partie du document avec notre question générale de recherche et un ensemble de propositions à vérifier.

4.2.1.2 Théorie de la dualité de la technologie

La dualité de la technologie réfère au fait que la technologie est en même temps créée et changée par l'action humaine, tout en étant également utilisée par les humains pour accomplir des actions. À l'aide de cette approche, Orlikowski (1992) définit la technologie comme un artefact ayant des configurations différentes, de « logiciel » et de « matériel ». Selon l'auteure, la technologie n'est pas nécessairement un objet physique. Elle est physiquement construite par l'action des individus ou groupes d'individus dans un contexte social donné et elle est socialement construite par eux au moyen des différentes significations qu'ils lui attribuent et les différentes caractéristiques (fonctionnalités) qu'ils valorisent et utilisent (Orlikowski, 1992). La technologie semble alors avoir une « flexibilité

interprétative ». Cette flexibilité interprétative fait référence au degré d'engagement des utilisateurs de la technologie dans la constitution physique et sociale de cette dernière durant l'étape du développement ou de l'utilisation (*Ibid.*, 1992).

Plus tard, Orlikowski (2000) revient sur l'analyse de sa théorie pour développer un peu plus la notion de la dualité de la technologie et pour établir une distinction entre la technologie en tant qu'artefact et la « mise en pratique » de la technologie (« enactment » de la technologie). L'auteure argumente le fait que les caractéristiques structurelles (fonctionnalités) de la technologie, au lieu d'être incrustées dans la technologie, émergent lors d'interactions sociales entre individus ou groupes d'individus et à l'aide de moyens matériels, normes et schèmes interprétatifs de la technologie (Orlikowski, 2000).

L'auteure identifie ainsi trois types de « mise en pratique » de la technologie que sont l'inertie, l'application et le changement.

L'inertie se manifeste lorsque les utilisateurs choisissent d'utiliser la technologie pour maintenir telle quelle leur façon de faire les choses. Il en résulte un renforcement et une préservation du « statu quo » structurel : aucun changement n'est observé, que ce soit dans les pratiques de travail ou dans l'artefact technologique.

L'application se manifeste lorsque les utilisateurs choisissent d'utiliser la nouvelle technologie pour accroître ou perfectionner leur manière de faire les choses. De ce type de mise en pratique résultent un renforcement et un accroissement du « statu quo » structurel.

Le changement intervient lorsque les utilisateurs choisissent d'utiliser la nouvelle technologie pour changer substantiellement leur manière de faire les choses. Il en résulte une transformation du « statu quo » structurel et des modifications dans les pratiques de travail des utilisateurs et dans l'artefact technologique.

Boudreau et Robey (2005) ont utilisé le modèle de mise en pratique de la technologie, proposé par Orlikowski (2000), pour comprendre comment les employés d'une agence gouvernementale se sont approprié la technologie ERP (Enterprise Resource Planning). Leur étude de cas montre que, en dépit de la mise en place d'un programme accompagnant le processus de changement, les utilisateurs ont initialement choisi d'éviter autant que possible l'usage de la technologie (type Inertie). Plus tard, les agents ont réinventé (type Changement) une manière fortuite d'usage du système grâce à un apprentissage improvisé. L'appropriation du système par les agents a été motivée par l'influence sociale des chefs de projets et de leurs pairs. Les auteurs concluent qu'une technologie avancée de l'information de type ERP peut faire face à une résistance d'appropriation par les agents, mais que son utilisation peut être aussi réinventée grâce à certains facteurs d'influence.

4.2.1.3 Théorie de la structuration adaptative (TSA)

DeSanctis *et al.* (1994) ont réalisé une étude empirique auprès d'un petit groupe d'utilisateurs d'un système d'aide à la décision de groupe (Group Decision Support System [GDSS]), un type de technologie avancée de l'information, afin de comprendre les variations de comportement des individus par rapport à la technologie et les effets de ces variations sur le changement organisationnel. Après avoir constaté que certains individus adaptent les systèmes en fonction de leurs besoins professionnels, tandis que d'autres y résistent ou négligent de les utiliser, les auteurs proposent une théorie, la théorie de la structuration adaptative (TSA), qui offre un cadre permettant d'étudier la variation des changements organisationnels entraînés par l'utilisation des technologies avancées de l'information.

La TSA considère les structures sociales (l'ensemble des règles et ressources) fournies par les technologies et les organisations comme étant les éléments à la base de l'activité humaine. Elle suggère que les structures sociales

provenant des technologies avancées de l'information peuvent être décrites selon les caractéristiques structurelles de la technologie et l'esprit de l'ensemble de ces caractéristiques structurelles. Les caractéristiques structurelles de la technologie représentent les types spécifiques de règles et de ressources ou de capacités offertes par un système (DeSanctis *et al.*, 1994). Par exemple, pour un système de support à la communication, on peut distinguer les caractéristiques structurelles ou fonctionnalités suivantes : le clavardage, le courriel, l'audio/vidéo/texte ou le remue-méninge (Bostrom *et al.*, 2009). Ces caractéristiques structurelles apportent du sens et un contrôle aux interactions à l'intérieur du groupe. Le sens et le contrôle correspondent respectivement à la signification et à la domination, deux des dimensions du structurel proposées par Giddens (1984) et présentées à la section 4.2.1 du deuxième chapitre.

L'esprit de la technologie représente l'intention générale relative aux valeurs et aux buts à la base de l'ensemble des caractéristiques structurelles de la TIC. Il équivaut à la troisième dimension proposée par Giddens (1984) et présentée à la section 4.2.1 du document, soit la légitimation. L'esprit de la technologie est la façon dont la technologie est présentée aux utilisateurs par le concepteur. Il est donc possible d'inférer l'esprit d'une technologie à l'aide a) de la métaphore de conception contenue dans le système, b) des fonctionnalités du système et de la façon dont elles sont nommées et présentées, c) de la nature de l'interface utilisateur, d) des outils de formation et d'aide en ligne, e) des autres types de formation ou d'aides fournies par le système (DeSanctis *et al.*, 1994, p. 126).

Les TIC ne représentent qu'une seule source de structure pour un groupe d'utilisateurs. En fait, il est possible d'identifier d'autres sources de structure (DeSanctis *et al.*, 1994) : celles qui viennent du contenu et des contraintes des tâches relatives à un travail et celles venant de l'environnement organisationnel. Par exemple, le mode d'interactions entre les membres du groupe, le degré de connaissance et d'expérience des membres relativement aux structures incluses dans

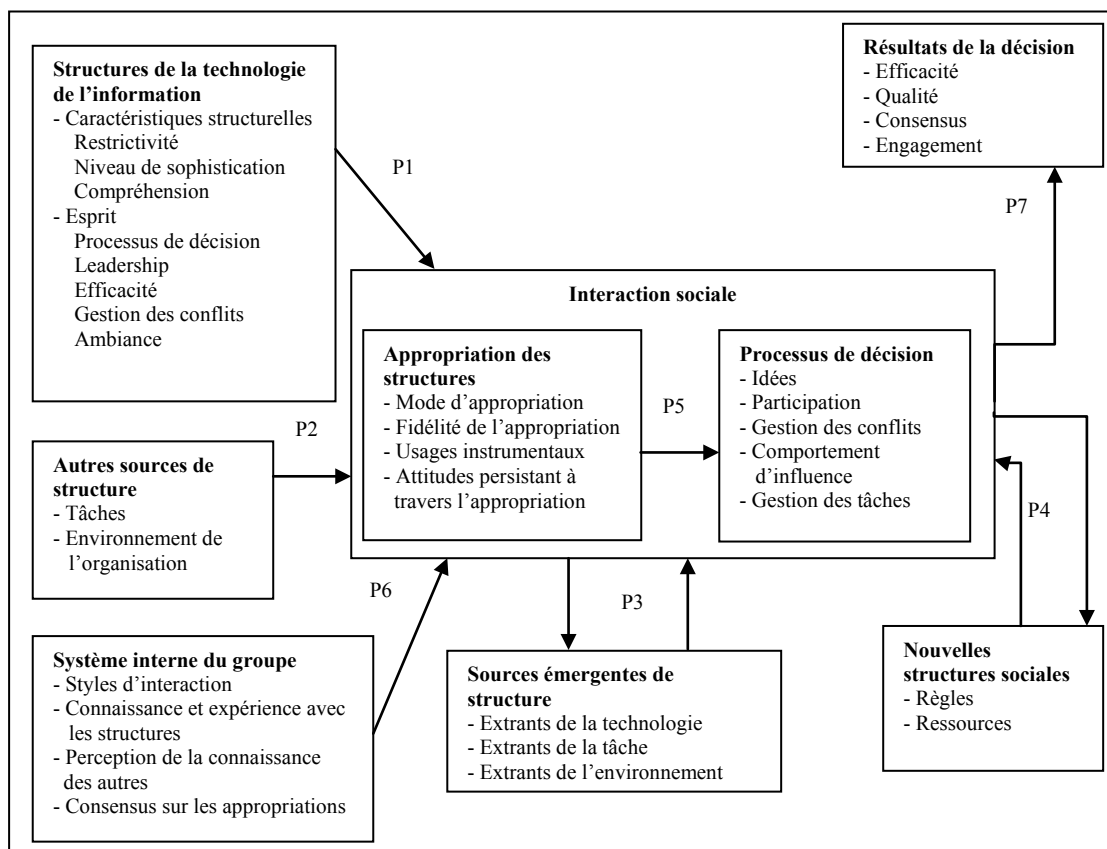
la technologie, le degré selon lequel les membres croient que d'autres membres connaissent et acceptent l'utilisation des structures et le degré de consensus des membres quant à l'appropriation des structures sont autant de sources de structure externes à la TIC qui peuvent influencer le groupe et l'inciter à utiliser ou non une composante structurelle de la technologie. Cette situation nous renvoie à la notion d'appropriation de la technologie, un des concepts importants de la TSA (DeSanctis *et al.*, 1994).

L'appropriation des caractéristiques structurelles ou fonctionnalités de la technologie est différente d'un groupe à l'autre. En effet, les groupes choisissent, parmi un grand ensemble, les fonctionnalités de la technologie qu'ils vont utiliser. On peut donc observer plusieurs modes d'appropriation de la technologie (DeSanctis *et al.*, 1994). Ainsi, les membres du groupe peuvent choisir d'utiliser directement une fonctionnalité ou non (parce qu'ils ne perçoivent pas son utilité) tout comme ils peuvent s'approprier la technologie avec fidélité ou non (« faithfully ou unfaithfully ») : une appropriation non fidèle ne correspond pas nécessairement à une mauvaise appropriation, mais plutôt à une appropriation hors des limites établies par l'esprit de la technologie (Jones *et al.*, 2008). Les membres peuvent aussi s'approprier la technologie pour différents usages instrumentaux (« instrumental uses ») : l'identification de ces usages permet de comprendre, non seulement quelles fonctionnalités sont utilisées et comment elles le sont, mais également pourquoi elles le sont (DeSanctis *et al.*, 1994). En outre, les membres du groupe peuvent afficher une variété d'attitudes par rapport à l'appropriation de la technologie. Ces auteurs distinguent ainsi l'attitude de confort dans l'utilisation de la technologie, celle de respect de la valeur de la technologie dans le travail et celle de défi à travailler beaucoup avec cette technologie et à exceller en l'utilisant. L'attitude du groupe est l'attitude dominante des utilisateurs du système (DeSanctis *et al.*, 1994)

Le modèle et les propositions (P1 à P7) de la TSA (Figure 3) tirés de DeSanctis *et al.* (1994) permettent de comprendre que, si les interactions sociales du

groupe autour de la technologie sont en contradiction avec la structure de la technologie, alors les effets de l'utilisation de celle-ci par le groupe seront moins positifs. À l'inverse, si le groupe interagit conformément à la structure de la technologie, on devrait s'attendre à l'atteinte des résultats désirés. Ainsi, selon ces auteurs, différentes structures de la technologie (esprit et caractéristiques) encourageraient diverses formes d'interaction sociale autour de celle-ci (P1). Ces différentes formes d'interaction sociale dans le groupe (définies en termes d'appropriation de la technologie et de processus décisionnels) seraient également produites par d'autres sources de structure sociale (P2), comme la tâche à accomplir et l'environnement organisationnel, et par le système interne du groupe (P6), c'est-à-dire le style d'interaction de ses membres, leur connaissance et leur expérience des structures, leur perception quant aux connaissances des autres et leur entente quant à l'appropriation. Leur modèle propose également que de nouvelles sources de structure et de nouvelles structures puissent émerger dans le temps à la suite d'interactions sociales autour de la technologie et que ces sources et structures émergentes, à leur tour, modifient les interactions entre les membres du groupe (P3 et P4). Les nouvelles sources de structures seraient les extrants produits durant les interactions sociales autour de la technologie (les résultats) et les nouvelles structures seraient de nouvelles règles et ressources produites et reproduites tout au long du processus d'appropriation. De plus, les processus décisionnels varieraient selon la nature des appropriations de la technologie par le groupe (P5). Finalement, les résultats désirés sont obtenus si la technologie et d'autres sources de structure sont appropriées de façon idéale par le groupe, ce qui fait en sorte que les processus décisionnels sont alignés avec la tâche à accomplir (P7.)

Figure 3
Modélisation des concepts et propositions de la théorie de la structuration adaptative



Source : tirée et traduit de DeSanctis *et al.* (1994, p.132). Capturing the complexity in advanced technology use: Adaptive structuration theory. *Organization Science*, 5(2), 121–147.

En somme, le modèle de la TSA, proposé par DeSanctis *et al.* (1994), permet de s'interroger sur le processus de changement organisationnel occasionné par l'usage d'une technologie à partir de deux angles d'analyse, à savoir les types de structure fournis par les technologies et les structures qui émergent de l'action humaine en raison des interactions entre les individus et les technologies. Certainement à cause de son approche claire et fonctionnelle, la TSA a eu une grande influence dans la recherche en SI (Jones *et al.*, 2008). Plusieurs auteurs l'ont utilisée spécialement pour étudier l'appropriation des technologies avancées de l'information (surtout celles de type système d'aide à la décision de groupe ou GDSS) par des groupes d'individus à l'échelle d'une organisation et l'impact de cette appropriation sur le changement organisationnel.

4.2.2 Application de la TSA dans les recherches en SI

Dans leur recension des écrits, Jones *et al.* (2008) ont identifié 65 articles sur la TSA, dont 30 qui étudient l'appropriation des TIC par les individus ou groupes d'individus. Alors que certains auteurs se sont intéressés aux modes d'appropriation, d'autres ont évalué ou cherché à comprendre les effets de l'appropriation des TIC par les groupes d'individus. Les recherches suivantes décrivent des applications de la TSA dans le domaine des SI ayant un lien avec notre recherche.

DeSanctis, Poole et Dickson (2000) ont réalisé une étude longitudinale pour prévoir les impacts des technologies avancées de l'information sur la collaboration au sein des groupes de travail. Les auteurs ont observé, sur une période de trois ans, 47 techniques de travail administratif au sein de groupes de travail d'une compagnie multinationale dans le domaine de l'énergie. En utilisant le cadre de la TSA, les auteurs présentent d'abord les différentes caractéristiques structurelles du groupe et celles de la technologie pour ensuite montrer comment celles-ci influencent la collaboration au sein du groupe. Notons que les groupes observés étaient différents en termes de taille, de structure, de situation géographique et de degré d'interaction. De plus, ces groupes avaient accès à plusieurs types de technologies avancées, dont des systèmes de collaboration sur Internet. Après l'analyse des données, les auteurs constatent que la taille du groupe, la dispersion géographique des membres du groupe et la fréquence des réunions permettent de prévoir comment le groupe s'appropriera cette technologie avancée. En effet, ces auteurs constatent que les groupes de plus grande taille ont un certain confort lors de l'utilisation des TIC, compte tenu de la très grande fréquence des réunions réalisées au moyen des TIC. Ils ont également constaté que l'appropriation des TIC a un effet sur la qualité de la coordination au sein du groupe, mais que l'impact de l'appropriation est plus ou moins négatif quand elle est faite à des fins de domination plutôt qu'à des fins de collaboration.

En utilisant un cadre basé sur la théorie de la structuration adaptative, Maznevski et Chudoba. (2000) ont réalisé une étude de cas pour comprendre comment des groupes de personnes internationalement dispersés arrivaient à utiliser les TIC pour leurs interactions, pour la mise en application des décisions ayant des composantes et implications internationales et pour l'exécution de tâches qui sont très souvent stratégiques et complexes. Les auteurs ont alors observé, pendant 21 mois, trois groupes virtuels. Ils ont conduit une étude qualitative à l'aide de la théorie enracinée (grounded theory) et d'un cadre théorique solide et approprié, la TSA. L'analyse qualitative des données a permis de réaliser une catégorisation des caractéristiques structurelles de la technologie (la richesse, la présence sociale et l'accessibilité), de l'environnement organisationnel (la culture et la structure), des tâches (l'ambiguïté et la complexité) et des caractéristiques des groupes (la culture, la profession, la taille du groupe et la dispersion géographique des membres). L'analyse des données a également permis de présenter les attitudes et le mode d'appropriation, les processus de décision et des résultats de décisions, tels que la qualité des décisions, la cohésion dans les interactions entre les membres du groupe et la satisfaction des membres du groupe. À la suite de l'analyse des données, les auteurs ont développé un cadre d'analyse des groupes virtuels. En premier lieu, ils mentionnent que les interactions d'un groupe virtuel efficace sont composées d'un ensemble de séances de communication, chacune structurée différemment en fonction des aspects structurels du groupe et de leur processus de communication. L'efficacité du groupe virtuel s'est avérée être liée d'abord à des ajustements faits sur le plan des modes d'interaction et des processus de décision et, ensuite, à des ajustements visant la réduction de la complexité des tâches. En second lieu, les auteurs considèrent que les groupes virtuels, pour rester efficaces, combineront des rencontres en face à face et des rencontres virtuelles au moyen de différents types de technologie.

Cummings et Kraut (2002) ont utilisé la TSA pour analyser la manière dont les personnes se sont approprié des TIC au cours des 25 dernières années. Au moyen d'une analyse comparative de deux périodes d'utilisation (1995 à 1996 et 1998 à

2000) et de caractéristiques structurelles des ordinateurs et de la technologie Internet , les auteurs montrent que ces technologies sont de plus en plus « domestiquées⁷ » : les gens ne les utilisent plus seulement au travail et pour le travail, mais ils les utilisent aussi à la maison, pour le loisir et pour des besoins personnels. L'étude s'est intéressée à deux groupes de personnes : ceux qu'ils nomment les vétérans, qui sont des utilisateurs de la technologie Internet de longue date et qui sont très souvent en ligne, et les novices, qui sont des utilisateurs récents de la technologie Internet . Selon ces auteurs, les ordinateurs et Internet ont été domestiqués parce que les femmes, les enfants et les individus moins instruits les utilisent de plus en plus pour un ensemble de motifs personnels comparativement aux individus les plus instruits qui les utilisaient particulièrement pour le travail. Les auteurs concluent donc que l'environnement sociétal joue un rôle dans la domestication de ces technologies puisque, selon eux, la diffusion répandue des ordinateurs et de l'Internet de même que la réaction de l'industrie de l'informatique par rapport à la diversité des consommateurs ont mené à une offre de services personnels et domestiques très diversifiée.

5. ÉTUDE DE L'APPROPRIATION DES TIC PAR LES GROUPES D'IMMIGRANTS

Notre recension des écrits montre que, même s'il existe des recherches ayant étudié des projets d'utilisation des TIC pour favoriser l'intégration économique et sociale des immigrants, aucune d'elles ne s'est réellement penchée sur l'appropriation des TIC par les groupes d'immigrants et sur l'incidence de cette appropriation sur leur intégration économique ou sociale. Comme nous l'avons mentionné à la section 2.3 du premier chapitre, ces études sur les TIC qui ciblent l'intégration des immigrants se contentent de décrire les projets à base de TIC. Elles proposent un ensemble d'hypothèses sur les TIC comme moyen pour favoriser l'intégration des immigrants. Il existe donc un vide théorique en ce qui concerne l'étude de

⁷ Utilisation des ordinateurs et d'Internet pour des motifs personnels et pour le loisir.

l'appropriation des TIC par les groupes d'immigrants (Redecker *et al.*, 2010). Par ailleurs, nous nous situons dans un contexte sociétal dans lequel l'utilisation de la théorie de la structuration est limitée (Jones *et al.*, 2008). En effet, cette limitation est certainement attribuable au fait qu'il n'existait pas à l'époque de cadre spécifique pour étudier ce type de contexte. Cependant, en 2009, Bostrom *et al.* mentionnent que la théorie de la structuration adaptative est une métathéorie qui fournit un cadre approprié pour étudier les phénomènes auxquels participent le social et la technique. Il est vrai que la TSA a ses limites, comme le fait de mettre l'accent uniquement sur les structures existantes dans la technologie (Orlikowski, 2000). Toutefois, cette théorie est suffisamment souple et fournit un cadre dans lequel d'autres théories peuvent être combinées afin de faire une prédiction appropriée du comportement du système (Bostrom *et al.*, 2009). Ainsi, afin de favoriser les recherches empiriques dans un contexte sociétal, Bostrom *et al.* (2009) mettent à la disposition des chercheurs un cadre (figure 4), basé sur la TSA, pour étudier les phénomènes auxquels participent le social et la technique. Selon ces auteurs, il existe sept exigences pour appliquer efficacement la TSA à ce contexte, notamment

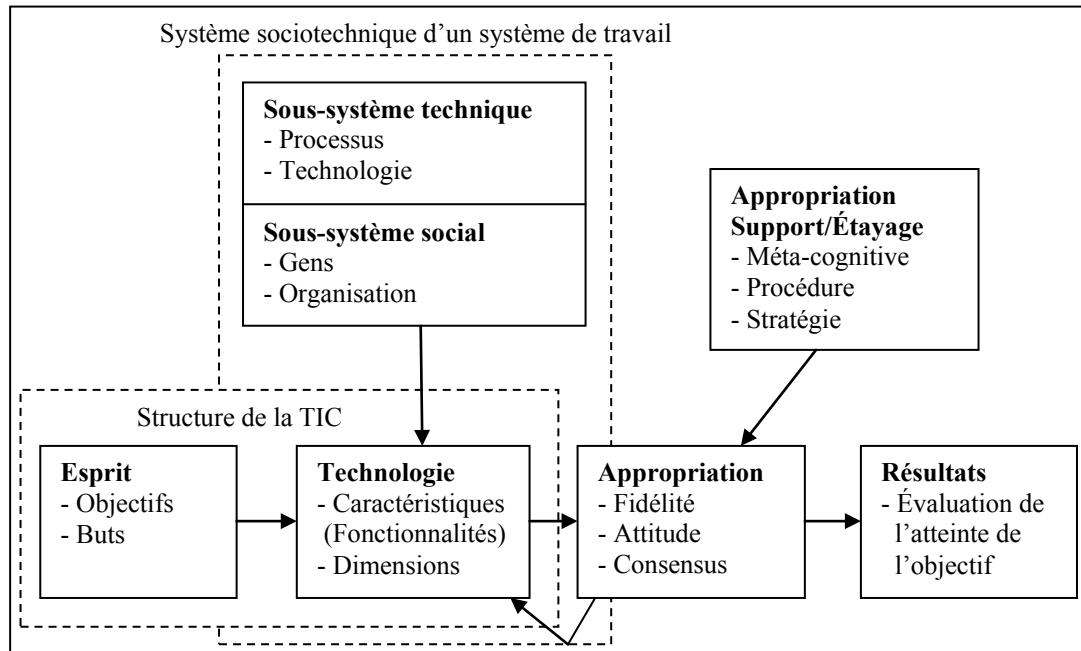
- a) l'identification de la structure;
- b) les interactions réalisées au moyen des structures;
- c) la description du système;
- d) les modes d'appropriation des structures;
- e) l'impact du contexte ou l'influence des structures;
- f) l'influence des acteurs et;
- g) la dynamique du pouvoir.

Ces exigences favorisent la compréhension de chacune des composantes de ce système sociotechnique qui représente l'ensemble des systèmes de travail⁸ d'une organisation. Les trois premières exigences peuvent être regroupées pour

⁸ Un système de travail est un système dans lequel interviennent des personnes et la technologie, à l'intérieur des processus de fabrication de produits ou services pour des clients internes ou externes (par exemple, une université, un département de vente ou un groupe de développement) (Bostrom *et al.*, 2009).

former ce qui suit : « l'influence des structures incrustées dans un contexte » (Bostrom *et al.*, 2009, p. 25).

Figure 4
Cadre d'application de la théorie de la structuration adaptative pour un système sociotechnique dans le domaine des SI



Source : tiré et traduit de Bostrom *et al.* (2009, p. 26). A meta-theory for understanding information systems within sociotechnical systems. *Journal of Management Information Systems*, 26(1), 17-47.

Comme on peut le voir à la figure 4, le système sociotechnique est composé de deux sous-systèmes : le sous-système technique qui tient compte des processus et de la technologie et le sous-système social qui est composé de gens et de l'organisation. Les processus, la technologie et l'organisation constituent le potentiel structurel du système tandis que les gens représentent les acteurs ou les agents du système. Pour définir le potentiel structurel et son impact sur un système sociotechnique particulier, il importe de spécifier la structure de la technologie et ses relations avec d'autres éléments. L'influence du potentiel structurel d'un système sociotechnique sur le résultat, à travers l'appropriation, peut être déterminée en

décrivant l'esprit (objectifs et buts) de même que les caractéristiques et les dimensions de la technologie. Les dimensions de la technologie sont variables. Par exemple, pour un système de soutien à la communication, on peut distinguer les dimensions suivantes : la synchronicité, l'anonymat, la simultanéeité, l'interactivité et la téléprésence (Bostrom *et al.*, 2009).

Cette diversité au plan des dimensions sous-tend la présence de différentes caractéristiques qui se manifestent dans la structure de la technologie. Par exemple, pour un système de soutien à la communication, on peut distinguer les caractéristiques ou fonctionnalités suivantes : le clavardage, le courriel, l'audio/vidéo/texte ou le remue-méninge. Ces caractéristiques peuvent influencer positivement ou négativement les dimensions actuelles d'un système de travail ou de la technologie. Elles peuvent même favoriser la création de nouvelles dimensions. Il est important donc de décrire le potentiel structurel d'un système (l'esprit (objectifs, buts), les caractéristiques et les dimensions de la technologie) afin de pouvoir expliquer son influence sur les résultats de l'appropriation, soit l'évaluation de l'atteinte des objectifs (Bostrom *et al.*, 2009).

L'impact sur le résultat passe par les interactions entre les acteurs et le système. En effet, les acteurs agissent et interagissent délibérément avec les structures dans le cadre du processus d'appropriation. Ainsi, ils adopteront et adapteront les structures des TIC en fonction de leur interprétation de l'esprit de la TIC. De nouvelles structures peuvent être produites grâce au processus d'appropriation. Elles peuvent également être améliorées ou rejetées. Les acteurs peuvent respecter ou pas les principes de conception de la technologie (fidèle), ils peuvent réagir positivement ou négativement (attitude) ou ils peuvent convenir collectivement (ou pas) de la façon dont les TIC sont utilisées (consensus).

Même si la TSA fournit un cadre permettant de mieux comprendre l'appropriation des TIC, elle ne permet pas de comprendre pourquoi certains acteurs

seront susceptibles de mieux s'approprier une technologie que d'autres. Les chercheurs ont besoin de s'appuyer sur d'autres concepts ou théories centrés sur les acteurs afin de mieux expliquer les résultats de l'appropriation des TIC (Bostrom *et al.*, 2009). À cet effet, il serait possible d'utiliser les théories de l'acceptation individuelle présentées dans des sections précédentes du document ou le concept d'étayage tiré de la littérature en science de l'éducation (Bostrom *et al.*, 2009). Selon le concept d'étayage, les gens s'aident ou servent de supports pour les uns et les autres dans leur processus d'apprentissage : les plus expérimentés peuvent fournir une assistance initiale visant à accroître l'acceptation fidèle des structures. L'étayage s'estompe progressivement lorsque les gens commencent à être plus autonomes, plus confiants et plus compétents. La littérature sur la théorie de la structuration adaptative n'a pas accordé beaucoup d'attention au concept d'étayage, même si des études empiriques ont démontré que l'étayage peut être critique pour le succès de l'appropriation dans le domaine des équipes virtuelles ou celui de l'utilisation des systèmes d'aide à la décision (Bostrom *et al.*, 2009).

Il est possible de distinguer trois types d'étayage : l'étayage métacognitif qui consiste en la réflexion individuelle que fait l'individu sur l'utilisation des structures, et ce, en se basant sur ses expériences antérieures ; l'étayage procédural qui consiste à aider l'individu sur la façon d'utiliser la technologie et sur les ressources ou outils existants qui pourraient lui être utiles ; et l'étayage stratégique qui consiste à aider le participant à anticiper ses interactions avec la TIC, et ce, à travers la planification ou l'analyse de la situation.

Dans notre recherche, nous nous intéressons aussi à la culture numérique des groupes d'immigrants.

5.1 Culture numérique

Comme le présentent Coombs, Knights et Willmott (1992), la notion de culture fait référence aux significations, à la valeur et aux connaissances à l'aide desquelles un sens commun de la réalité sociale est produit et reproduit. Il s'agit de percevoir dans la culture les spécificités d'usage des TIC dans un contexte sociétal. La signification donnée aux TIC importe ici. Ces TIC ont une existence symbolique, aussi bien sociale que matérielle. Il est donc possible d'observer une variation de signification en fonction de la culture (Coombs *et al.*, 1992) numérique du groupe.

Des auteurs, tels que Jouët (1990), Boullier et Charlier (1997) et Proulx, Rueff et Lecomte (2000), se sont intéressés à la culture numérique en tant que préalable indispensable à l'appropriation des TIC. Dans l'élaboration de notre problématique de recherche, il a été mentionné que certains immigrants du Québec viennent de pays culturellement éloignés des TIC. Ce fait peut avoir un effet sur l'attitude d'appropriation en fonction du sens donné à Internet dans son utilisation (Appadurai, 1997). Ainsi, divers groupes s'approprient les TIC en fonction de leur provenance géographique, de leur histoire ou de la langue parlée et comprise (Appadurai, 1997). C'est pourquoi il est important, dans un contexte de recherche où les membres du groupe ne viennent pas du même pays, de tenir compte de la différence de sens donné aux technologies dans le cadre de leur utilisation (Walsham, 2002). Une telle considération peut permettre d'expliquer les différences observées au plan de l'appropriation.

En effet, l'étude menée par Boullier *et al.* (1997) auprès d'utilisateurs de la technologie Internet, n'appartenant ni au monde universitaire ni à celui de l'informatique, permet de constater qu'il existe différents groupes d'utilisateurs de la technologie Internet : ils distinguent ainsi le groupe des « processeurs d'information », le groupe des « accros de la technologie Internet » et le groupe des « surfeurs ».

Les « processeurs d'information » sont des experts ou des usagers très expérimentés en informatique. Ils ont un vaste réseau et utilisent professionnellement Internet. Ils utilisent beaucoup le courriel et consultent les forums spécialisés, surtout professionnels. Ils savent naviguer de façon méthodique et savent exploiter les logiciels rendus disponibles par les réseaux auxquels ils appartiennent.

Les accros de la technologie Internet utilisent le courriel et se sont créé un réseau social malgré leur isolement de départ. Ils font du clavardage et se rendent sur des forums de discussion où ils établissent des contacts. Ils ont même pris l'initiative de créer des pages Web personnelles.

Les « surfeurs » n'utilisent presque pas le courriel parce qu'ils n'ont pas un réseau de correspondants équipés de la technologie Internet. Ils n'utilisent pas le clavardage, ni les forums de discussion, car ils n'en connaissent pas l'existence ou parce qu'ils trouvent difficile leur manipulation. Internet représente une curiosité pour ce groupe.

Toujours selon ces auteurs, le savoir-faire, qu'ils qualifient également de culture numérique, est indispensable pour une bonne appropriation d'une technologie de l'Internet. Ce savoir-faire s'acquiert, pour certains groupes, par la formation personnelle (autodidacte) et, pour d'autres, par la formation académique (Boullier *et al.*, 1997). Il est important de préciser que, dans leur étude, Internet a été traité comme un outil de communication interpersonnelle et les caractéristiques (fonctionnalités) mises de l'avant étaient le courriel, le clavardage, les forums de discussion, les pages Web personnelles et les quasi-bases de données.

5.2 Utilisation de la TSA pour comprendre l'appropriation d'une technologie de l'Internet par les groupes d'immigrants

Les études que nous avons recensées montrent bien la nécessité de s'intéresser au mode d'appropriation de la technologie. La connaissance des modes

d'appropriation des groupes d'immigrants peut nous aider à mieux comprendre les dynamiques d'interaction réalisées au moyen des différents déterminants de la structure (caractéristiques structurelles de la technologie, esprit de la technologie, tâches exercées, environnement sociétal du groupe d'immigrants et système interne du groupe).

Jusqu'à présent, les recherches se sont surtout intéressées à l'appropriation des TIC par des groupes d'individus dans un milieu organisationnel (Jones *et al.*, 2008; Bostrom *et al.*, 2009). En effet, plusieurs recherches en SI ont utilisé le milieu organisationnel pour comprendre comment les individus et les groupes d'individus s'approprient les TIC et les effets de cette appropriation sur le changement organisationnel. Toutefois, de plus en plus de chercheurs (Jones *et al.*, 2008; Bostrom *et al.*, 2009) pensent qu'il est nécessaire de mener des études s'intéressant au contexte sociétal et institutionnel.

En conclusion, nous avons constaté que les études empiriques relatives à l'appropriation des TIC par les immigrants pour favoriser leur intégration sociale et économique sont très peu présentes, donc nous disposons de peu d'études ayant examiné la façon dont les immigrants s'approprient les projets à base de TIC. Des études récentes ont été réalisées dans des pays membres de l'Union européenne, mais elles se sont contentées de décrire comment des projets centrés sur les TIC pouvaient favoriser l'intégration des immigrants dans leur région d'accueil. L'information sur l'appropriation de la technologie proprement dite en est absente. Enfin, ces recherches ne se réfèrent pas à des théories utilisées en système d'information (Redecker *et al.*, 2010).

Pour l'ensemble de ces raisons, nous proposons de réaliser une étude exploratoire qui permet de mieux comprendre comment les groupes d'immigrants s'approprient une technologie de l'Internet d'une manière qui favorise leur intégration économique ou sociale dans la société d'accueil. Il s'agit, dès lors, de

décrire les formes d'appropriation d'une technologie de l'Internet par les groupes d'immigrants, de présenter et de mieux comprendre les caractéristiques structurelles de la technologie et l'esprit de la technologie, tels que perçus par le groupe, les tâches exercées, l'environnement sociétal du groupe d'immigrants et le système de fonctionnement interne du groupe. La présentation de la perspective dans laquelle s'inscrit notre recherche et son apport dans le domaine des systèmes d'information nous mènent à poser une question générale de recherche que nous présentons dans la section qui suit.

6. QUESTION GÉNÉRALE, QUESTIONS SPÉCIFIQUES ET PROPOSITIONS DE RECHERCHE

Notre question générale de recherche est :

L'appropriation d'une technologie de l'Internet par les groupes d'immigrants peut-elle faciliter leur intégration économique ou sociale?

Deux questions spécifiques se dégagent de cette question générale :

- 1- Quels sont, dans le temps, les gestes et actions posées par les groupes d'immigrants pour s'approprier une technologie de l'Internet ?
- 2- Quelles sont les conditions qui font en sorte que l'appropriation d'une technologie de l'Internet par les groupes d'immigrants favorise leur intégration économique ou sociale?

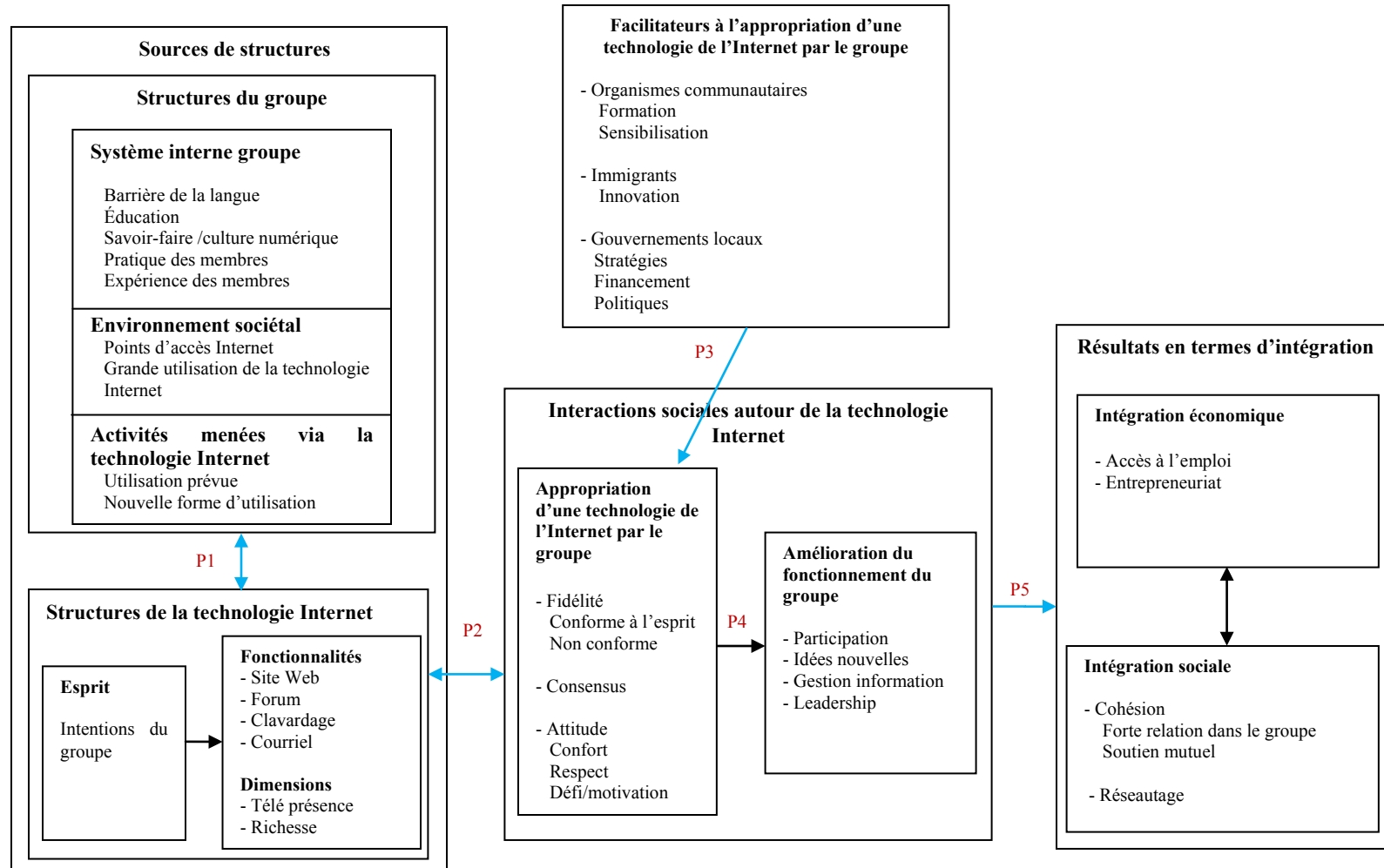
La première question spécifique de recherche s'intéresse aux processus d'appropriation et la deuxième porte sur les circonstances où l'utilisation de la technologie Internet pourrait apporter un résultat d'intégration économique ou sociale aux groupes d'immigrants.

La figure 5 propose le cadre de référence de notre recherche en tenant compte de ces deux préoccupations. Les rectangles sur cette figure représentent les différents ensembles d'éléments qui interviennent dans le processus d'appropriation

d'une technologie de l'Internet par les groupes d'immigrants pour un résultat d'intégration économique ou sociale. Les flèches décrivent les relations attendues entre ces différents éléments.

Quatre importantes relations nous intéressent ici. Il s'agit de : P1 : la relation entre les différentes sources de structures (groupe et technologie Internet); P2 : la relation entre les interactions sociales autour de la technologie Internet (appropriation d'une technologie de l'Internet et amélioration du fonctionnement du groupe) et les structures de la technologie Internet; P3 : la relation entre les facilitateurs à l'appropriation d'une technologie de l'Internet et les interactions sociales autour de la technologie Internet (l'appropriation d'une technologie de l'Internet par le groupe d'immigrants et l'amélioration du fonctionnement du groupe); P4 : La relation entre l'appropriation d'une technologie de l'Internet et l'amélioration du fonctionnement des groupes et P5 : la relation entre les interactions sociales autour de la technologie Internet (l'amélioration des processus de fonctionnement du groupe après l'appropriation d'une technologie de l'Internet) et le résultat en termes d'intégration.

Figure 5
Schéma de l'appropriation d'une technologie de l'Internet par les groupes d'immigrants pour favoriser leur intégration économique ou sociale

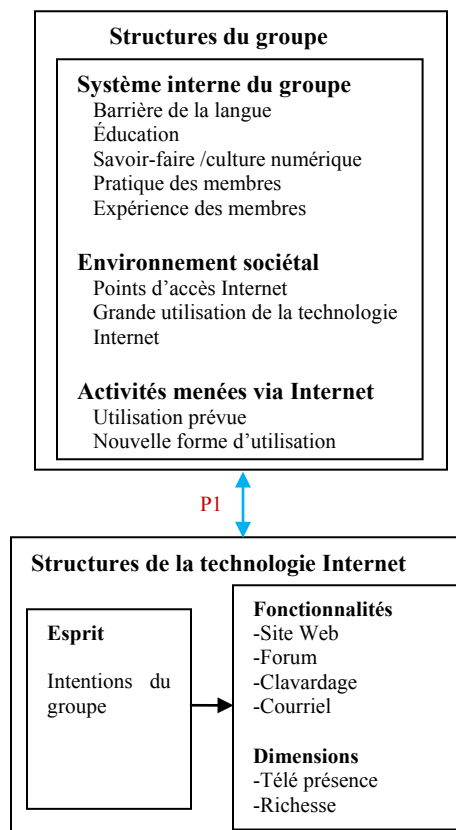


6.1 Relation entre les sources de structures

Cette relation constitue notre première proposition de recherche. Elle est tirée de la littérature et adaptée à notre contexte de recherche. Dans le présent document, la proposition relative à la relation entre les sources de structures est nommée **P1** et est stipulée comme suit : les groupes d'immigrants apprennent et adaptent continuellement les structures de la technologie Internet en fonction du système interne du groupe, de son environnement sociétal et de ses activités menées via Internet.

La figure 6 donne un aperçu graphique de la relation entre les différentes structures. La flèche, dans les deux sens, reflète la relation continue entre ces structures.

Figure 6
Relation entre les sources de structures



Selon Bostrom *et al.* (2009), pour analyser le processus d'appropriation des TIC par des groupes, il convient tout d'abord de décrire les différentes sources de structure qui sont en présence. Dans notre contexte, il s'agit de considérer le système interne du groupe, l'environnement sociétal, les activités menées par le groupe et les structures de la technologie Internet. En effet, ces sources de structure peuvent être décrites à partir de leurs caractéristiques structurelles. Au niveau du système interne du groupe, il est possible d'identifier

- a) la barrière de la langue : qui correspond au niveau de connaissance de la langue de communication utilisée par les membres au sein du groupe;
- b) l'éducation : qui correspond au niveau d'éducation des membres du groupe;
- c) le savoir-faire : qui correspond au niveau de culture numérique du groupe;
- d) la pratique des membres : qui correspond aux activités effectuées à l'aide de la technologie Internet ;
- e) l'expérience des membres dans l'utilisation de la technologie Internet : qui correspond à leur expérience passée relative à l'utilisation de la technologie Internet.

En ce qui concerne l'environnement sociétal, la société dans laquelle vit le groupe d'immigrants peut avoir, en son sein, plusieurs points d'accès à Internet, ce qui pourrait favoriser son utilisation par les membres du groupe. Cela est d'autant plus vrai pour ceux qui n'ont pas accès à la technologie Internet à leur domicile.

Il est également possible de penser que, s'il y a une utilisation accrue de la technologie Internet dans la société d'accueil, cela peut influencer les groupes d'immigrants à s'approprier une technologie de l'Internet.

En ce qui touche les activités menées via la technologie Internet par les membres du groupe, ces derniers peuvent convenir, d'un commun accord, des activités à mener. Toutefois, l'appropriation d'une technologie de l'Internet par les

membres du groupe peut conduire à de nouvelles formes d'utilisation. Par exemple, le groupe peut décider d'avoir une liste de distribution à caractère informationnel pour ne diffuser que de l'information sur les nouvelles au sein du groupe. Cependant, cette liste peut être utilisée comme un moyen pour solliciter de l'aide ou du soutien pour un membre en difficulté. Elle peut être aussi utilisée pour sensibiliser les membres, qui sont en emploi, à diffuser les possibilités d'emploi au sein de leur entreprise. Ceci est un exemple concret de ce qui a été fait par le groupe Argentine que nous avons rencontré lors de notre étude préliminaire.

En ce qui concerne les structures de la technologie Internet, le groupe peut convenir de l'esprit de la technologie Internet à prioriser. Par exemple, il peut s'agir de l'esprit de partage d'information, de la gestion de l'information ou de la diffusion de l'information. Le groupe peut également choisir les fonctionnalités de la technologie Internet à prioriser, à savoir le site web, le courrier électronique, le forum de discussion ou le clavardage. Parmi ces caractéristiques, le groupe peut s'intéresser aux dimensions que sont la télé-présence (jusqu'à quel point il y a une interactivité à l'aide de la technologie : le destinataire peut être vu ou entendu) et la richesse technologique (capacité de la technologie à permettre le stockage d'informations ou l'accessibilité aux informations stockées) (Illia et Roy, 2001).

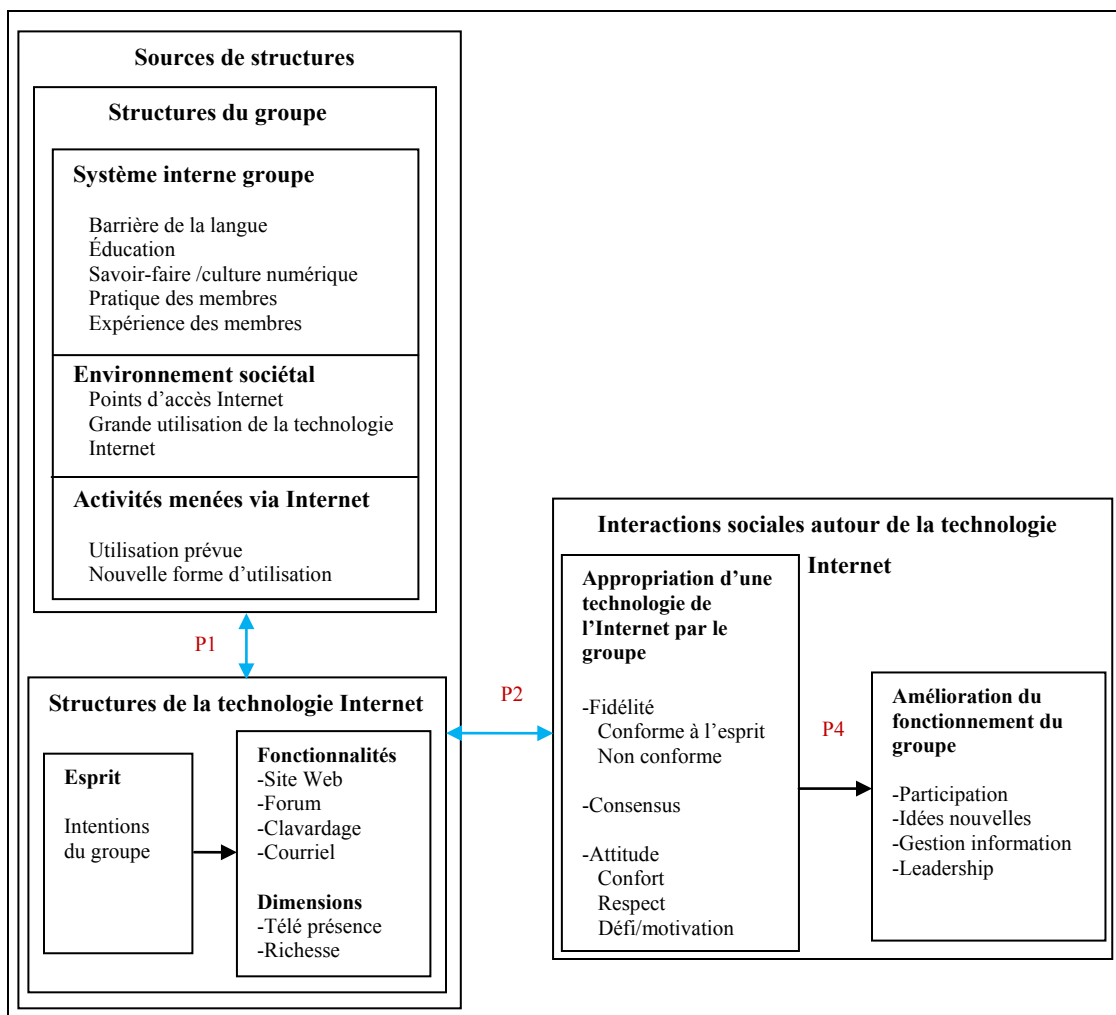
6.2 Relation entre les interactions sociales du groupe autour de la technologie Internet et les structures de la technologie Internet

Cette proposition, tirée de la littérature, a été adaptée à notre contexte de recherche. Dans le présent document, la proposition relative à la relation entre les interactions sociales du groupe autour de la technologie Internet et les structures de la technologie Internet est nommée **P2** et est stipulée comme suit : les fonctionnalités et dimensions de la technologie Internet, choisies par les groupes d'Immigrants dans un esprit donné, ont une influence sur l'appropriation d'une technologie de l'Internet par ces groupes.

Cette proposition a pour objectif d'identifier comment se fait l'appropriation d'une technologie de l'Internet par les groupes d'immigrants à partir des interactions qu'ils ont avec les structures de la technologie Internet.

La figure 7 donne un aperçu graphique de la relation entre le résultat de l'interaction sociale du groupe et des structures de la technologie Internet.

Figure 7
Processus d'appropriation du groupe d'immigrants



La flèche dans les deux sens, partant du rectangle des interactions sociales en direction du rectangle des sources de structure, représente la création potentielle de nouvelles structures comme suite aux interactions sociales ayant lieu au sein du

groupe. En effet, de nouvelles activités (nouvelles formes d'utilisation) peuvent voir le jour, une fois que les membres du groupe auront fait évoluer les caractéristiques de la technologie Internet en fonction des intentions du groupe (esprit de la TIC mis de l'avant par le groupe).

Le processus d'appropriation reste le même que celui décrit par DeSanctis *et al.* (1994). On peut distinguer les aspects de la fidélité qui réfère au fait que le groupe peut s'approprier une technologie de l'Internet de façon fidèle ou non fidèle à l'esprit de la technologie Internet (intention du groupe dans l'utilisation de la technologie Internet), de consensus qui s'intéresse au fait qu'il peut exister un consensus ou non au sein du groupe d'immigrants quant aux structures de la technologie Internet à utiliser et à la façon de les utiliser et à l'attitude du groupe quant à l'utilisation de la technologie. Il s'agit de l'attitude dominante au sein du groupe (DeSanctis *et al.*, 1994). On peut distinguer les attitudes en lien avec le

- a) confort : jusqu'à quel point le groupe est confiant et à l'aise avec l'utilisation de la technologie (DeSanctis *et al.*, 1994, p. 130);
- b) respect : jusqu'à quel point les groupes accordent de la considération à la TIC pour ce qu'elle peut leur apporter dans leur travail (DeSanctis *et al.*, 1994, p. 130); dans un contexte d'intégration des groupes d'immigrants, les membres du groupe peuvent accorder une importance à ce que représente la technologie Internet pour l'atteinte de leur objectif, à savoir que le groupe peut être convaincu que la technologie Internet a un potentiel qu'il peut exploiter pour atteindre son objectif d'intégration;
- c) défi/motivation : jusqu'à quel point le groupe est prêt à travailler et à exceller en utilisant la TIC (DeSanctis *et al.*, 1994, p. 130) et, en l'occurrence, la technologie Internet.

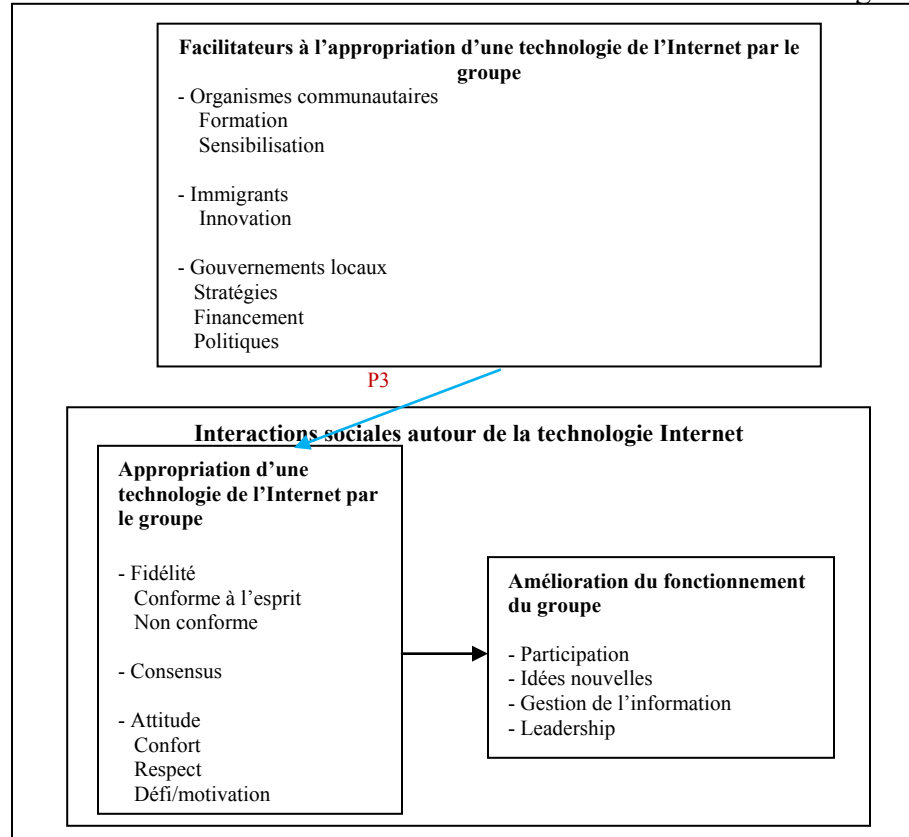
6.3 Relation entre facilitateurs et appropriation d'une technologie de l'Internet par le groupe d'immigrants

La troisième proposition, issue de la littérature consultée (Bostrom *et al.*, 2009), a été adaptée à notre contexte de recherche. Dans le présent document, la proposition relative à la relation entre les facilitateurs et l'appropriation d'une

technologie de l'Internet par le groupe d'immigrants est nommée **P3** et est stipulée comme suit : les facilitateurs, tels que les organismes communautaires, les immigrants eux-mêmes et les gouvernements, peuvent faciliter l'appropriation d'une technologie de l'Internet par les groupes d'immigrants. L'objectif de cette proposition est de considérer la présence de facilitateurs qui peuvent représenter un élément d'étayage à l'appropriation d'une technologie de l'Internet (Bostrom *et al.*, 2009). Les organismes communautaires peuvent faciliter l'appropriation d'une technologie de l'Internet par les groupes d'immigrants grâce à la formation à l'utilisation de la technologie Internet ou à la sensibilisation sur les avantages que peut leur procurer la technologie Internet dans leur intégration. Les immigrants eux-mêmes peuvent, à travers l'innovation technologique, s'entraider pour faciliter l'appropriation d'une technologie de l'Internet à des fins d'intégration (mise en place de l'innovation technologique, aide à publiciser son existence, aide à l'utilisation fidèle). Les gouvernements locaux peuvent faciliter la mise en place de stratégies pour favoriser l'appropriation d'une technologie de l'Internet par les groupes d'immigrants (le financement de projets Internet et la mise en place de politiques d'intégration via l'utilisation de la technologie Internet).

La figure 8 donne un aperçu graphique de cette proposition.

Figure 8
Relation entre facilitateurs et interactions sociales autour de la technologie Internet



6.4 Relation entre l'appropriation d'une technologie de l'Internet et l'amélioration du fonctionnement des groupes

L'appropriation d'une technologie de l'Internet peut avoir un impact sur l'amélioration des processus de fonctionnement du groupe. Cette relation a été validée dans la littérature. DeSanctis *et al.* (1994) ont formulé la proposition P5 relativement à cette relation qui stipule que : les processus de décisions d'un groupe varieront en fonction de la nature des appropriations d'une technologie de l'information.

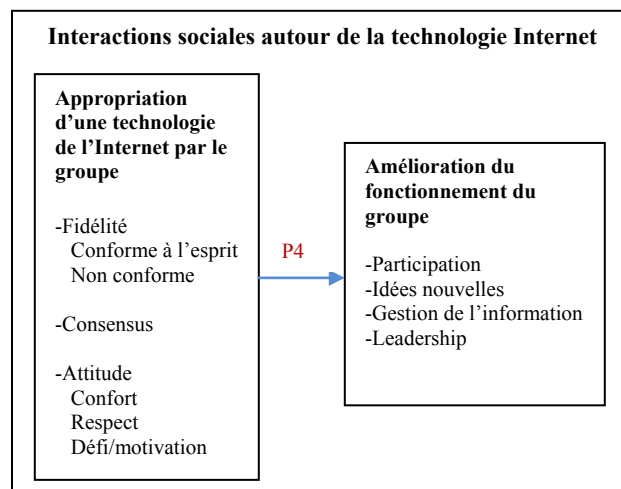
Selon ces auteurs, l'appropriation d'une technologie de l'Internet par le groupe peut influencer le processus de décision de ce dernier. Dans notre contexte de recherche, ce processus de décision équivaut à l'amélioration du fonctionnement du groupe et peut être caractérisé par une plus grande participation aux activités du

groupe (à travers l'expression d'opinions des membres), par le développement de nouvelles idées qui contribuent au bon déroulement des activités du groupe, par une meilleure gestion de l'information ou par un plus grand leadership de certains membres au sein du groupe.

Même si cette proposition a été validée dans la littérature, elle sera vérifiée dans notre recherche qui vise un contexte sociétal. Dans le présent document, la proposition relative à la relation entre l'appropriation d'une technologie de l'Internet et l'amélioration du fonctionnement des groupes est nommée **P4** et est stipulée comme suit : l'appropriation d'une technologie de l'Internet par les groupes d'immigrants améliore le fonctionnement de ces groupes.

La figure 9 qui suit, donne un aperçu graphique de la relation entre l'appropriation de la technologie Internet et l'amélioration du fonctionnement du groupe.

Figure 9
Interactions sociales du groupe autour de la technologie Internet



Remarquons que les quatre propositions, P1, P2, P3 et P4, permettent de nous questionner sur les aspects suivants :

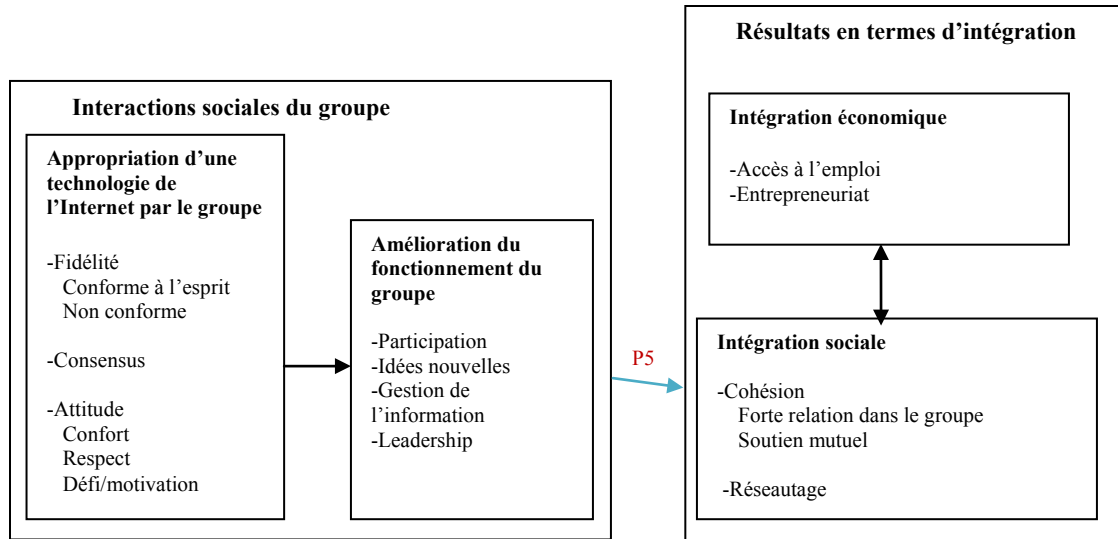
1. Comment débute et se développe l'utilisation de la technologie Internet dans le groupe d'immigrants en lien avec son système interne, son environnement sociétal et ses activités collectives?
2. Quels rôles jouent le système interne, l'environnement sociétal et les activités collectives menées dans les choix du groupe liés à la structure de la technologie Internet (esprit, fonctionnalités et dimensions)?
3. Quel est le rôle des facilitateurs dans l'appropriation d'une technologie de l'Internet par le groupe?
4. Comment les groupes d'immigrants s'approprient-ils la structure de la technologie Internet pour répondre à ses objectifs?
5. Quel est le processus d'appropriation d'une technologie de l'Internet, suivi par le groupe et quel est son effet sur son fonctionnement?

6.5 Relation entre les interactions sociales et le résultat escompté par le groupe

Selon DeSanctis *et al.* (1994), le changement organisationnel émerge progressivement au fur et à mesure que les structures de la technologie sont appropriées et qu'elles apportent des changements dans les prises de décision. Selon ces auteurs, l'amélioration du processus de décision du groupe favorise l'atteinte des résultats escomptés. Dans le présent document, la proposition relative à la relation entre les interactions sociales et le résultat escompté par le groupe est nommée **P5** et est stipulée comme suit : l'amélioration du fonctionnement du groupe, comme suite à l'appropriation d'une technologie de l'Internet par celui-ci, peut avoir un impact sur son intégration économique ou sociale.

La figure 10 donne un aperçu graphique de la relation entre l'amélioration du fonctionnement après l'appropriation et les résultats en termes d'intégration.

Figure 10
Relation entre les interactions sociales du groupe et les résultats en termes d'intégration



Dans notre contexte de recherche, les résultats considérés sont ceux de l'intégration économique et sociale. La raison de ce choix vient du fait que la dimension économique de l'intégration des immigrants est celle que nous considérons comme étant la plus importante dans le domaine de l'intégration des groupes d'immigrants (Labelle *et al.*, 2007). En effet, selon le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, une intégration économique réussie est le facteur principal du développement des personnes et des communautés. Cette intégration économique passe souvent par l'intégration sociale.

Les résultats d'une intégration sociale du groupe d'immigrants peuvent être inférés par

- a) la cohésion : situation d'un groupe solidaire partageant des valeurs communes et ayant la volonté de participer à l'action collective visant l'amélioration de son milieu (Beauvais et Jenson, 2002) : s'il existe une bonne cohésion au sein du groupe, les membres du groupe apprécieront travailler ensemble pour atteindre leur objectif;

- b) le réseautage : action de créer un réseau de contacts sociaux et professionnels, notamment par le moyen de la technologie Internet (dictionnaire *Larousse*, 2012) : les membres du groupe peuvent faire des rencontres, via la technologie Internet, qui peuvent favoriser leur intégration dans la société d'accueil.

Les résultats d'une intégration économique du groupe d'immigrants peuvent être inférés par

- a) l'accès à l'emploi : à quel point les membres du groupe accèdent à des emplois.
- b) l'entrepreneuriat : à quel point les membres du groupe se lancent dans la création d'entreprises. Nous avons constaté cette situation lors de notre étude préliminaire, lorsqu'un membre du groupe des Colombiens a utilisé son réseau de relations au sein du groupe, ainsi que Facebook, pour faire la promotion de son commerce d'alimentation de produits colombiens.

La proposition P5 permet de se questionner sur les éléments suivants :

1. En quoi l'appropriation d'une technologie de l'Internet et l'amélioration du fonctionnement du groupe qui en découlerait favorisent-elles son intégration sociale?
2. En quoi l'appropriation d'une technologie de l'Internet et l'amélioration du fonctionnement du groupe qui en découlerait favorisent-elles son intégration économique?

Dans notre étude, nous cherchons à faire une comparaison des cas que nous étudions afin de comprendre les éléments qui ont contribué à l'appropriation d'une technologie de l'Internet pour favoriser l'intégration économique ou sociale des immigrants. Nous nous intéressons également aux éléments qui ont fait défaut pour les groupes qui ont un niveau d'intégration plus faible.

7. CONTRIBUTIONS THÉORIQUES ET PRATIQUES ATTENDUES

Dans les lignes qui suivent, nous présentons en 7.1 les contributions théoriques attendues et en 7.2, les contributions pratiques attendues.

7.1 Contributions théoriques attendues

Notre recherche porte sur la compréhension du processus d'appropriation de la technologie Internet par les groupes d'immigrants dans un contexte sociétal.

Les principales contributions théoriques attendues de cette recherche sont, premièrement, la compréhension du processus d'appropriation d'une technologie de l'Internet par les groupes d'immigrants. En fait, l'utilisation de la technologie Internet par des groupes est une pratique existante, mais qui est très peu documentée dans la littérature scientifique. Les études que nous avons recensées ne décrivent que les projets d'utilisation des TIC pour l'intégration des immigrants. La manière dont les immigrants utilisent les TIC et se les approprient n'est pas expliquée dans ces recherches.

Deuxièmement, notre recherche aura un apport dans le domaine des systèmes d'information par l'utilisation de la TSA dans un contexte sociétal. En effet, le contexte sociétal est très peu étudié par la TSA (Jones *et al.*, 2008) et la plupart des recherches qui existent se sont intéressées au contexte organisationnel. Ainsi, par notre recherche, il sera possible de fournir un ensemble de propositions basées sur une théorie générale utilisée en SI pour étudier l'appropriation des TIC par des groupes immigrants dans un contexte sociétal. Dans notre cas, les propositions pourraient être adaptées en fonction du groupe ou de la région d'étude.

7.2 Contributions pratiques attendues

L'utilisation de la technologie Internet pour l'intégration des immigrants suscite un intérêt grandissant chez les organismes communautaires intervenant dans le processus d'intégration des immigrants, chez les gouvernements locaux et chez les immigrants eux-mêmes. Ces différents acteurs sont constamment à la recherche de stratégies permettant d'améliorer l'intégration des immigrants dans leur région d'accueil. Ainsi, une meilleure compréhension du comment les groupes d'immigrants s'approprient la technologie Internet permettrait à ces différents acteurs d'être plus efficaces lorsque vient le temps de proposer et de mettre en place une stratégie et des outils basés sur la technologie Internet pour favoriser l'intégration économique ou sociale des immigrants.

Par ailleurs, notre recherche permettra également de proposer un cadre de référence pour supporter le déploiement de la technologie Internet au sein des groupes d'immigrants au Québec, cadre permettant de tenir compte d'un certain nombre d'éléments sur le groupe, la technologie Internet, le mode d'appropriation et les résultats d'intégration escomptés. Ces différents éléments peuvent aider les acteurs à mieux connaître et comprendre le système interne du groupe et sa relation avec la technologie Internet et peuvent également permettre de savoir s'il est nécessaire ou pas d'investir dans un projet Internet pour l'intégration d'un groupe donné.

TROISIÈME CHAPITRE

CADRE OPÉRATOIRE

1. INTRODUCTION

Ce chapitre a pour but de présenter et discuter les aspects méthodologiques de notre recherche. En premier lieu, nous présentons l'objectif de la recherche pour ensuite dévoiler les fondements épistémologiques qui soutiennent notre approche méthodologique. Par la suite, nous exposons la méthode de recherche que nous avons choisie, soit l'étude de cas multiples, le choix des cas et leur nombre, l'approche utilisée pour la collecte de données et les mesures prises pour assurer la validité et la fiabilité de l'information obtenue. Enfin, nous terminons ce chapitre avec des considérations éthiques.

2. OBJECTIF DE LA RECHERCHE

L'objectif de notre recherche est de proposer un récit clair permettant de comprendre comment les groupes d'immigrants s'approprient la technologie Internet et l'impact de cette appropriation sur leur intégration économique ou sociale. Il s'agira de considérer un contexte particulier de groupe d'immigrants et, à partir de méthodes de collecte de données diversifiées (entrevues individuelles, entrevues de groupe, données secondaires), faire ressortir les dynamiques d'interactions au sein du groupe, le mode d'utilisation de la technologie Internet, le sens et la valeur qui lui sont donnés par les membres du groupe et l'influence que l'appropriation d'une technologie de l'Internet a sur l'amélioration du fonctionnement du groupe et sur son intégration.

3. POSITIONNEMENT ÉPISTÉMOLOGIQUE

Dans les lignes qui suivent, il sera question au point 3.1, des paradigmes de recherche et en du pragmatisme comme positionnement épistémologique au point 3.2

3.1 Paradigmes de recherche

Dans les sciences de la gestion, nous retrouvons les principaux paradigmes épistémologiques suivants : le positivisme et l'antipositivisme dont les paradigmes les plus utilisés en gestion sont l'interprétativisme et le constructivisme. Notre recherche se positionne dans le paradigme antipositiviste, plus précisément, le pragmatisme que nous présentons dans la section qui suit.

Le positiviste s'intéresse à expliquer et à prédire des phénomènes dans un système social en recherchant les régularités et les relations causales qui existent entre différents éléments qui le composent (Iivari, Hirschheim et Klein, 1998). L'antipositiviste, quant à lui, cherche à comprendre comment les individus ou groupes d'individus donnent du sens au monde dans lequel ils vivent ainsi que les divers changements qu'ils initient ou subissent (Girod-Séville et Perret, 2002). Pour les antipositivistes, il n'est pas toujours possible de saisir pleinement et parfaitement la réalité dans sa globalité. Le chercheur doit alors se contenter d'approcher la réalité à l'aide de plusieurs méthodes tout en tenant compte du contexte propre à chaque organisation (Girod-Séville *et al.*, 2002).

3.2 Pragmatisme comme positionnement épistémologique

Le pragmatisme est un paradigme antipositiviste. Le chercheur pragmatique ne pense pas que la recherche de la vérité soit le but de la recherche, mais plutôt son utilité. Il s'intéresse à faire une recherche permettant de répondre à un ou plusieurs problèmes d'organisation ou de société qui ont des implications managériales et une utilité afin d'améliorer le futur (Rorty, 1995).

Le chercheur pragmatique cherche à produire une connaissance qui change le monde au lieu d'une connaissance qui le décrit. Il procède par aller-retour entre la

théorie et la pratique pour faire naître, de ses réflexions, des façons de résoudre les problèmes pour les organisations et les sociétés (Girod-Séville *et al.*, 2002).

4. MÉTHODOLOGIE DE RECHERCHE

Dans les lignes qui suivent nous présentons en 4.1 la stratégie de recherche adoptée et en 4.2 la méthode d'investigation utilisée.

4.1 Stratégie de recherche

La présente recherche est qualitative et de type exploratoire. Elle s'intéresse à un phénomène qui est en émergence : l'intégration économique et sociale des immigrants par les TIC. En effet, l'utilisation de la technologie Internet pour l'intégration des immigrants est une pratique récente et de plus en plus sollicitée par les acteurs impliqués dans le domaine de l'intégration des immigrants. Cependant, il n'existe pas de cadre connu permettant d'étudier le phénomène ni de le comprendre : le domaine d'utilisation de la technologie Internet pour l'intégration des immigrants est très peu étudié dans la littérature. Les décisions prises par les membres d'un groupe concernant l'utilisation de la technologie Internet, l'environnement, les activités effectuées par la technologie Internet, le fonctionnement du groupe, l'appropriation d'une technologie de l'Internet par les membres et le résultat de cette appropriation pour le groupe sont méconnus. Pour ces différentes raisons, une étude exploratoire, à l'aide de l'étude de cas, a été utilisée afin d'identifier comment aider les groupes d'immigrants à s'approprier une technologie de l'Internet pour favoriser leur intégration économique ou sociale.

L'étude de cas est une stratégie de recherche à part entière (Yin, 1984) comprise dans le champ des méthodes qualitatives. Elle vise à mettre en lumière une décision ou un ensemble de décisions, l'origine des décisions prises, la façon dont elles ont été mises en œuvre et les résultats obtenus (Rispaal, 2002).

L'étude de cas permet également d'examiner un phénomène contemporain dans son contexte réel, et ce, lorsque les frontières entre le phénomène et le contexte ne sont pas évidentes et que de multiples sources de données peuvent être utilisées (Yin, 2003). Enfin, l'étude de cas permet d'identifier et de comprendre les dynamiques existant dans un environnement donné (Rispal, 2002).

4.2 Méthode d'investigation : études multi-cas

Dans une recherche qualitative, le choix d'une étude de cas unique ou d'une étude de cas multiples dépend de plusieurs éléments. L'étude de cas unique est choisie lorsque les trois situations suivantes se présentent : la recherche concerne le test d'une théorie, le phénomène à étudier est rare ou le phénomène existe, mais n'est pas encore accessible à la communauté scientifique (Yin, 1990). L'étude de cas multiples peut être choisie pour sonder un phénomène ou pour générer une théorie : le choix des cas, dans ces situations, dépendra de leur potentiel à permettre une meilleure compréhension du phénomène étudié ou de la théorie à produire (Rispal, 2002). Comme notre recherche étudie un phénomène afin de comprendre sa dynamique et proposer un outil utile pour les acteurs du milieu qui y sont impliqués, l'étude de cas multiples sera utilisée.

4.2.1 Choix des cas et critères de sélection

La technique d'échantillonnage dite « théorique » (échantillonnage non probabiliste) est celle normalement utilisée pour la sélection de cas multiples à étudier (Rispal, 2002). Considérant ce type d'échantillonnage, cinq critères doivent être respectés pour choisir les cas : la représentation théorique, la variété, l'équilibre, la richesse des données disponibles et la sélection des acteurs disposés à contribuer (Rispal, 2002). Ci-dessous, nous expliquons chacun de ces critères.

Le critère de représentation théorique consiste à choisir des cas qui possèdent suffisamment de traits en commun entre eux (Glaser et Strauss, 1967). Afin

de respecter ce critère, des groupes qui ont mis en place un projet d'utilisation de la technologie Internet pour leurs membres ont été choisis. De plus, ces groupes sont situés dans une ville du Québec où il y a une forte présence d'immigrants, soit la ville de Sherbrooke.

Le critère de la variété s'intéresse au fait que les cas doivent être différents quant à leur stade de développement ou leur niveau relationnel (Rispal, 2002). Des groupes, dont les initiatives avec la technologie Internet ont des niveaux de développement différents ont été choisis. Il s'agit de groupes dont le projet Internet existe depuis plus de dix ans ou moins de dix ans.

Le critère de l'équilibre se préoccupe du fait d'avoir des cas qui offrent le même type de prestation (activités ou services identiques). Les groupes choisis ont un projet Internet offrant des prestations de communication et d'accès à l'information pour leurs membres.

Le critère de la richesse des données disponibles s'intéresse au fait d'avoir des cas permettant l'accès à une source d'information ou de données de qualité pour être choisies.

Finalement, la sélection des acteurs s'est intéressée à choisir des groupes dont les membres étaient intéressés par notre recherche et disposés à répondre à nos questions. Ce critère a été évalué lors du premier contact avec les responsables du groupe : nous leur avons demandé de nous diriger vers des membres intéressés et susceptibles de fournir les informations recherchées par notre étude.

4.2.2 *Nombre de cas*

Un cas peut être une personne, un groupe de personnes, un projet, un groupe d'organisations ou un secteur d'activités. Le nombre de cas à étudier est en fonction

de considérations pragmatiques, notamment les ressources ou le temps disponibles (Rispal, 2002). Dans les études exploratoires, à des fins de découverte, la comparaison de deux ou trois cas suffit (Yin, 2003). Toutefois, cinq ou six cas sont suggérés (Prévost et Roy, 2012).

Dans le cadre de notre recherche, le cas est représenté par le groupe d'immigrants. Compte tenu des ressources et du temps disponible, trois groupes ont été étudiés. Ces groupes ont été choisis en fonction des critères présentés précédemment.

4.2.3 *Trois groupes sélectionnés*

Les trois groupes sélectionnés pour cette recherche sont : le groupe des Argentins, le groupe des Colombiens et le groupe des Maghrébins. Les groupes ont été choisis parce qu'ils répondaient aux cinq critères préalablement établis de choix de cas à étudier : 1) le critère de la représentation : les trois groupes choisis ont mis en place un projet d'utilisation de la technologie Internet pour leurs membres et ce sont des groupes choisis dans une ville où il y a une forte présence de personnes immigrantes, en l'occurrence ici, la ville de Sherbrooke; 2) le critère de la variété : les groupes choisis ont mis en place un projet Internet qui existe depuis plus de dix ans et moins de dix ans. Le nombre d'années d'existence du projet des Maghrébins (qui existe depuis 1970) est supérieur à celui des Argentins (qui existe depuis 2006) qui, à son tour, est supérieur à celui des Colombiens (existe depuis 2010); 3) le critère de l'équilibre : les groupes choisis ont un projet Internet permettant la communication et l'accès à l'information pour leurs membres. En effet, les trois groupes choisis avaient pour premier objectif d'élargir la communication avec les membres et de leur fournir un accès à de l'information sur divers sujets; 4) le critère de la richesse des données disponibles : les trois groupes choisis ont vécu plusieurs situations via la technologie utilisée : de ce fait, ils permettent l'accès à une source de données de qualité pour la

recherche; et 5) le critère de la sélection des acteurs disposés à contribuer : les trois groupes choisis ont des membres intéressés à participer à la recherche.

4.2.4 *Sélection des répondants pour chaque cas*

Deux types de répondants ont été visés dans cette étude : des responsables du projet Internet et des utilisateurs de la technologie Internet au sein du groupe. Ces répondants ont été sélectionnés dans chacun des groupes étudiés. Après avoir identifié les groupes à étudier, nous avons contacté les premiers responsables pour leur faire part de notre intérêt à étudier l'appropriation d'une technologie de l'Internet au sein de leur groupe.

Pour entrer en contact avec les premiers responsables du groupe, des renseignements ont été pris soit auprès d'organismes communautaires œuvrant pour favoriser l'intégration des immigrants afin d'obtenir les coordonnées des responsables de groupes d'immigrants ayant un projet Internet pour leurs membres, soit en contactant les répondants de l'étude préliminaire. Nous devons préciser que, lors de cette étude, plusieurs répondants ont mentionné qu'ils seraient intéressés à participer aux étapes subséquentes de la recherche. Pour cette raison, un courriel leur a été envoyé afin de les relancer sur la poursuite du projet de recherche et de leur demander de nous mettre en lien avec des groupes qui ont implanté un projet Internet pour leurs membres. Les critères spécifiques ci-dessous ont été considérés avant de contacter les responsables du projet Internet :

1. connaissance suffisante de la langue française;
2. capacité à fournir des informations riches et pertinentes pour répondre aux questions.

Ces critères ont été vérifiés auprès du contact qui a fourni les coordonnées du répondant.

Le recrutement des membres utilisateurs du projet Internet s'est fait par la technique « boule de neige ». Il a été demandé aux responsables du projet Internet de nous mettre en contact avec des utilisateurs susceptibles de nous fournir des informations riches sur leur utilisation de la technologie Internet au sein du groupe et sur leurs perceptions de l'utilisation de la technologie Internet par le groupe en général. Comme pour les responsables du groupe, les critères ci-dessous ont été considérés pour ces utilisateurs :

1. avoir une connaissance suffisante de la langue française;
2. avoir un certain degré d'engagement au sein du groupe d'immigrants (s'impliquer beaucoup, moyennement, peu);
3. avoir un certain niveau d'utilisation du projet Internet du groupe (grande utilisation versus utilisation moyenne ou faible);
4. pratiquer des activités avec la technologie Internet (communication, partage l'information).

Le nombre de répondants par type de répondant (responsables et utilisateurs du projet Internet) n'a pas été prédéfini d'avance. Étant dans un contexte d'étude exploratoire, un minimum d'un responsable de groupe et de deux utilisateurs du projet Internet a été considéré.

4.3 Collecte des données et outils de collecte utilisés

La méthode utilisée pour la collecte de données est l'entrevue semi-dirigée en face à face avec les répondants de même que la documentation sur le projet Internet disponible au sein du groupe.

4.3.1 Revue documentaire

Lors de la collecte de données, la documentation relative aux éléments qui suivent a été recherchée

- a) la genèse du projet Internet et le mandat du projet Internet du groupe, c'est-à-dire les motivations qui ont conduit à ce projet Internet ainsi que sa vision;
- b) les valeurs et les fonctionnalités de la technologie Internet mises de l'avant pour être utilisées par les membres;
- c) les activités menées et les processus de fonctionnement du groupe en lien avec l'utilisation de la technologie Internet.

Aucune documentation n'a permis d'avoir ces informations. Cependant, nous avons eu accès à la technologie Internet utilisé par le groupe des Argentins et des Colombiens. Cela nous a permis de corroborer certains propos des participants à l'étude.

4.3.2 *Entrevues semi-dirigées*

Les entrevues ont été administrées à l'aide d'une grille d'entrevue. La grille de l'Annexe C a été élaborée dans le respect des sept exigences proposées par Bostrom *et al.* (2009) pour appliquer efficacement la TSA. Il s'agit notamment de l'identification de la structure, des interactions réalisées au moyen des structures, la description du système, des modes d'appropriation des structures, de l'impact du contexte ou l'influence des structures, de l'influence des acteurs et de la dynamique du pouvoir.

L'entrevue semi-dirigée avec les responsables du projet Internet du groupe a fourni de l'information sur a) les caractéristiques structurelles du groupe (taille, étape de développement, antécédents des membres concernant l'utilisation de la technologie Internet pour le type d'activité promu par le groupe, leur savoir-faire ou leur profession); b) les processus de fonctionnement du groupe, c) l'appropriation d'une technologie de l'Internet par les membres, d) les résultats attendus.

Les entrevues avec les responsables du projet Internet ont également permis de récolter de l'information sur les services offerts au sein du groupe en termes de formation, de soutien aux membres et de l'information sur les conditions d'utilisation du projet Internet au sein du groupe.

L'entrevue semi-dirigée avec les membres du groupe a fourni de l'information sur a) leurs pratiques de la technologie Internet au sein du groupe, b) les difficultés éprouvées lors de l'utilisation de la technologie Internet du groupe, c) les utilisations de la technologie Internet préconisées par le groupe et les utilisations développées par les membres, d) l'importance de cette initiative dans leur vie et, e) l'importance de cette initiative dans leur intégration économique et sociale.

Pour nous, il s'agit de faire ressortir les grandes idées sur la position des membres concernant leur utilisation, leur attitude face à l'utilisation de l'initiative Internet, leur histoire d'utilisation de l'initiative Internet et ce que peut leur apporter cette initiative tant sur le plan individuel que collectif.

4.4 Analyse des données

Dans cette section il est question en 4.4.1 des niveaux d'analyse, en 4.4.2 de l'analyse par « pattern matching » en 4.4.3 du support utilisé pour l'analyse des données et en 4.4.4, de la codification des données primaires et secondaires.

4.4.1 Niveaux d'analyse

Le principal niveau d'analyse de la présente recherche est le groupe. Toutefois, les entrevues ont permis de récolter de l'information à deux niveaux : le niveau collectif et le niveau individuel. En fait, l'objet de notre recherche demande la considération de niveaux d'analyse plus spécifiques. Un intérêt a été porté aux interactions que les individus entretiennent avec la technologie ainsi qu'à celles avec les autres membres du groupe. C'est au niveau des individus et des processus que les

effets de la technologie Internet sont les plus visibles. Il était donc important de chercher à les percevoir à ces niveaux avant de considérer leur impact au niveau du groupe. En effet, selon Kang, Lim, Kim et Yang (2012), pour étudier l'appropriation d'une technologie par le groupe et son impact sur le groupe, il est nécessaire de procéder à une analyse multiniveaux, individuel et du groupe, afin d'avoir une compréhension complète du phénomène. Cette approche multiniveaux consiste à s'intéresser simultanément aux variables de niveau individuel et aux variables de niveau de groupe (Kang, Lim, Kim et Yang, 2012). Ainsi, dans le questionnaire envoyé aux membres des groupes étudiés, certaines questions sont posées de manière à avoir des réponses sur l'utilité perçue de la technologie par le membre du groupe et d'autres portent sur la tendance du groupe en matière de consensus et de fidélité d'appropriation. Leur analyse sur le niveau du groupe porte donc sur la manière dont la majorité des membres du groupe se comporte en termes de consensus d'appropriation et de fidélité d'appropriation.

4.4.2 Analyse par « *pattern matching* »

Selon Prévost et Roy (2012), les analyses multi-cas sont fondamentalement des études comparatives qui permettent d'améliorer un modèle en construction ou de valider une proposition théorique. Les auteurs distinguent deux types de démarche d'analyse multicases : les analyses transversales et les analyses par *pattern matching*.

Dans le cas des analyses transversales, si l'approche de départ est déductive, le chercheur élaborera un cadre théorique issu d'une revue de littérature exhaustive, qui sera utilisée pour analyser les cas sélectionnés et les comparer entre eux (Prévost et Roy, 2012). Ce type d'approche est utilisé pour valider ou falsifier le cadre théorique utilisé. Cependant, lorsque l'approche est inductive, le chercheur se donnera un cadre conceptuel de départ pour guider sa démarche d'étude de chaque cas sélectionné. Il fera par la suite ressortir les divergences et les récurrences entre les cas pour en faire émerger une théorie ou un modèle.

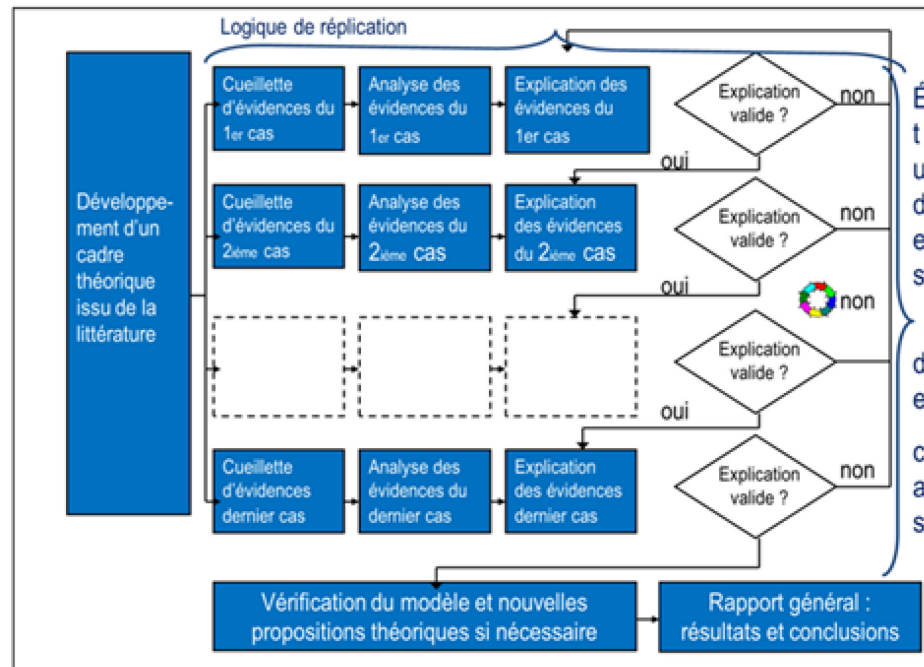
Dans les analyses par *pattern matching*, si l'approche de départ est inductive, le modèle de départ est élaboré à partir d'une étude de cas pilote exploratoire (Prévost et Roy, 2012). Il sera ensuite utilisé pour analyser une première étude de cas et, aussi, être enrichi ou amendé. Les résultats seront appliqués aux autres cas jusqu'à l'atteinte d'une saturation théorique. Dans une analyse inductive par *pattern matching*, le modèle de départ peut ne pas changer jusqu'au dernier cas : si ce n'est pas le cas, il évoluera et s'améliorera. De plus, le modèle peut rester intéressant, mais non concluant : si ce n'est pas le cas, ce sera un modèle qui ne convient pas.

Dans le cas où l'approche de départ est déductive, un cadre théorique issu de la littérature sera élaboré par le chercheur en tout début de recherche (Prévost et Roy, 2012). Il utilisera ce cadre théorique comme une référence lors de l'analyse du premier cas. Les résultats seront utilisés pour contribuer à l'analyse du second cas. Il en sera de même pour les cas suivants jusqu'à ce que le modèle soit considéré vérifié ou falsifié à l'atteinte de la saturation.

Selon Prévost et Roy (2012), ces deux méthodes d'analyse ne sont pas exclusives puisque, selon la problématique de recherche touchée, le chercheur peut développer une stratégie d'analyse mixte qui convient à ses questions de recherche et à son terrain.

La présente recherche est une étude exploratoire, dans le sens où le contexte de recherche d'appropriation des TIC par les groupes d'immigrants et l'utilisation de la théorie de la structuration adaptative pour des études empiriques dans une situation sociétale ont été peu investigués. Toutefois, la recherche se base sur la littérature qui nous fournit un modèle de départ, modèle qui sera utilisé comme référence lors de l'analyse du premier cas. De ce fait, l'analyse de données par *pattern matching* déductive est celle réalisée. La démarche d'analyse proposée par cette méthode est présentée à la figure 11.

Figure 11
Analyse multi-cas par *pattern matching* : la perspective déductive (Nieto et Perez, 2000)



Source : tiré de Prévost et Roy (2012). Les études de cas : un essai de synthèse. Organisations & territoires. 21(1), 67-82.

4.4.3 Support pour l'analyse des données

Les comptes rendus d'entretiens sont analysés et classés à l'aide d'un support informatique, notamment le logiciel d'analyse de données qualitatives NVivo. Le support informatique Nvivo présente des avantages, tels que de pouvoir emmagasiner des informations, les classer, les organiser et y effectuer des opérations de recherche. C'est un outil qui facilite donc le travail de l'analyse qualitative.

4.4.4 Codification des données primaires et secondaires

Pour chaque cas à étudier, une fois le verbatim des entretiens fait, un projet pour chacun des cas est créé sur Nvivo et le verbatim y est importé. Ensuite, la

codification de l'information obtenue est faite en ayant recours aux codes créés à partir de notre modèle de départ (Tableau 4). Ces codes représentent les grandes catégories de notre modèle de recherche. Ils sont appelés « nœuds » sur Nvivo.

La phase de codage consiste à faire une première lecture des documents et à lier des extraits de documents aux nœuds correspondant sur Nvivo. Une vérification du codage est effectuée grâce à plusieurs autres lectures du document. Si cela est nécessaire, des modifications peuvent être apportées ou des portions de texte peuvent être attribuées à d'autres nœuds. Les informations issues de l'analyse documentaire viennent compléter le codage, par un apport en information, ou confirmer l'exactitude des informations déjà codées.

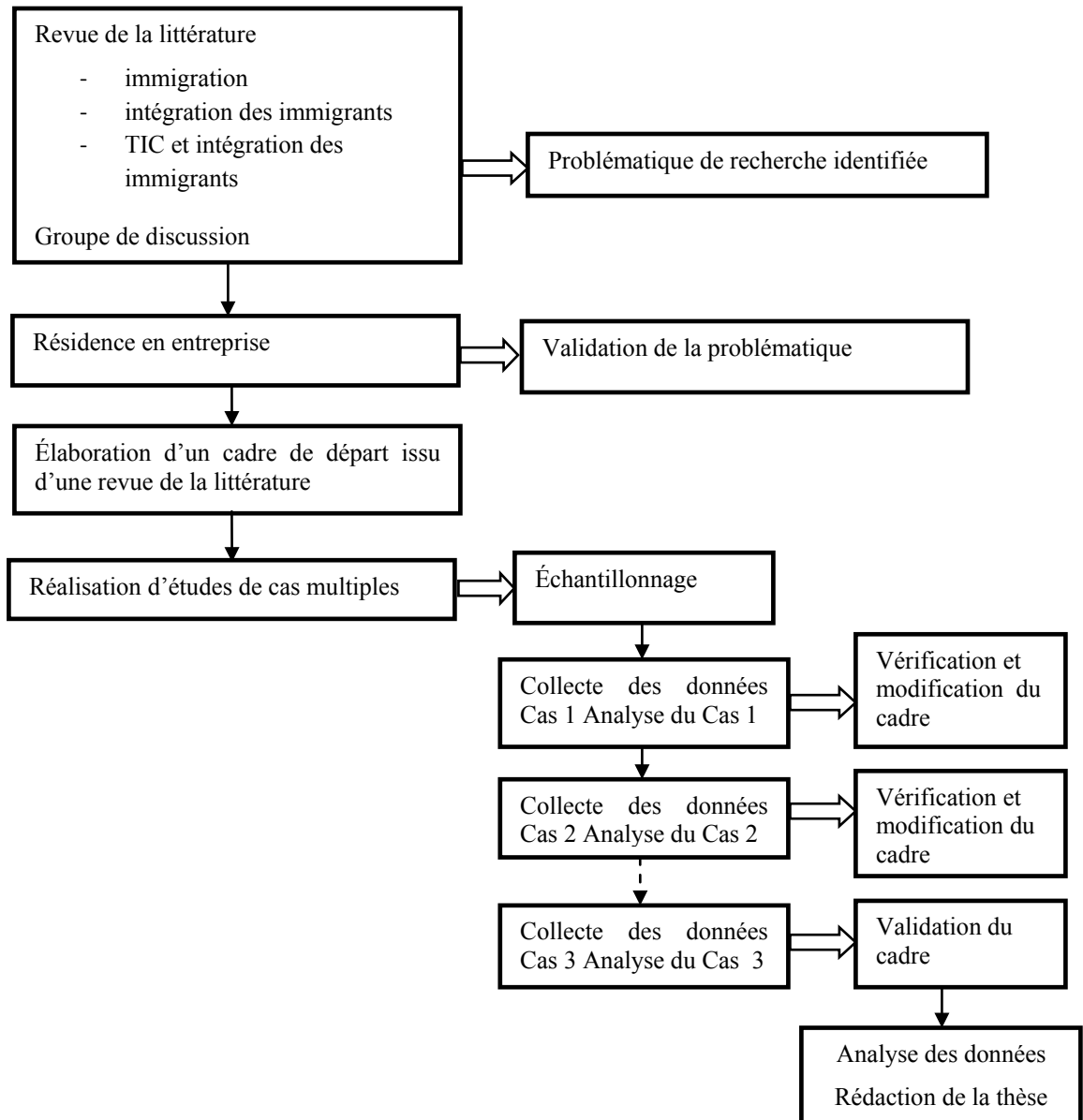
Tableau 5
Catégories préliminaires pour l'analyse des données

Sources de structure (Caractéristiques)	Appropriation de la technologie	Facilitateurs	Discours des répondants	Processus de fonctionnement	Résultat d'intégration
<p>Technologie Internet Esprit (communication, partage d'information) Fonctionnalités (site Web, forum, clavardage, courriel) Dimensions (télé présence, richesse)</p> <p>Activités Connaissance des activités Complexité des activités</p> <p>Environnement Accès à la technologie Internet Utilisation de la technologie Internet</p> <p>Groupe Taille du groupe Niveau d'éducation membres Niveau de langue des membres Niveau de culture numérique Étape de développement</p>	<p>Consensus</p> <p>Mode d'appropriation Direct (utilisation explicite/implicite) Combinaison avec d'autres structures Jugement (accepter, rejeter, ignorer la TIC)</p> <p>Utilisation instrumentale (exemple) Activités (utilisées pour faciliter les activités du groupe, trouver des solutions) Social (établir un réseautage entre les membres) Individuel (usage individuel uniquement) Exploration (utilisation sans objectif précis) Confusion (utilisation durant des périodes de besoin, désorientation) Pouvoir (utilisé pour influencer la pensée des autres membres ou pour sensibiliser les autres membres)</p> <p>Attitude du groupe face à la structure Respect Confiance Défis/motivation</p>	<p>Organismes non gouvernementaux Formation Sensibilisation</p> <p>Gouvernements locaux Stratégies Financement Politiques</p> <p>Immigrants Innovation</p>	<p>Discours des groupes étudiés en fonction des thèmes qui apparaissent</p>	<p>Participation</p> <p>Idées nouvelles</p> <p>Gestion Information Processus du groupe</p> <p>Leadership</p>	<p>Intégration économique Accès à l'emploi Entrepreneuriat</p> <p>Intégration sociale Cohésion Réseautage</p>

4.5 Diagramme des étapes de la recherche

La figure 12 illustre les principales étapes de notre recherche.

Figure 12
Principales étapes de la recherche



4.6 Fiabilité de la recherche

Il s'agit ici de faciliter la réplique potentielle de l'expérience vécue par le chercheur sur le terrain (Yin, 1994). Afin d'assurer la fiabilité de la recherche, le cheminement ou le protocole d'action suivi tout au long de la recherche devra être bien expliqué (Rispaal, 2002).

Pour ce faire, avec l'autorisation des répondants, une enregistreuse a été utilisée lors des entrevues. L'utilisation d'une grille d'entrevue, bien détaillée pour chaque type de répondants, a permis d'assurer la cohérence du processus de recherche. Nous avons utilisé un journal de bord pour noter nos réflexions et les idées qui venaient à notre esprit lors de la collecte des données. Enfin, le protocole d'analyse de données, présenté à la section 4.4 du présent chapitre, a été suivi pour éviter toute confusion quant aux différentes données à traiter.

4.7 Validité de la recherche

La validité s'intéresse à la préoccupation du chercheur à produire des résultats qui contribuent à mieux comprendre une réalité, un phénomène. Le chercheur doit alors se préoccuper de la validité du construit, de la validité interne et de la validité externe.

L'utilisation de plusieurs sources d'information et de plusieurs répondants permet d'accroître la validité de la recherche (Rispaal, 2002). En ce qui concerne les sources d'information, des entrevues et une documentation relative au projet Internet ont été utilisées. De plus, l'échantillon de répondants était composé de responsables du groupe, de gestionnaires du projet Internet au sein du groupe et de membres du groupe utilisant le projet Internet.

La validité interne, aussi appelée « crédibilité », s'intéresse à la correspondance entre les résultats de l'étude et la réalité étudiée (Rispaal, 2002). La

validation des résultats auprès des répondants et les sources de données utilisées permettent d'assurer la crédibilité de la recherche. Pour la présente recherche, les comptes rendus des entrevues sont revus avec l'aide des enregistrements réalisés. Les répondants sont contactés au besoin afin qu'ils fournissent une confirmation ou une correction de leur propos. Cette procédure assure la validité de la transcription des propos des répondants. Par ailleurs, l'utilisation du logiciel NVivo pour le traitement de données favorise la comparaison des différentes données récoltées.

La validité externe, aussi appelée « transférabilité », essaie de saisir dans quelle mesure les idées et les thèmes générés dans un contexte donné s'appliquent à d'autres contextes (Rispal, 2002).

4.8 Considérations éthiques

Lors d'investigations sur le terrain, tout chercheur doit respecter quelques consignes d'éthique. Pour la présente recherche, les consignes du comité d'éthique de l'Université de Sherbrooke sont suivies (Annexes C et D).

Il s'agit de faire une demande de certificat d'éthique au comité d'éthique afin de pouvoir commencer la collecte de données sur le terrain. La demande est constituée d'étapes à suivre pour assurer le respect des répondants et est accompagnée d'un formulaire de consentement devant être signé par les participants avant l'entrevue. Pour assurer le respect des participants, il leur est précisé, d'entrée de jeu, l'objectif de la recherche ainsi que le caractère anonyme de leur participation et la possibilité qui leur est donnée d'arrêter l'entrevue à tout moment, et ce, sans aucune obligation de leur part. De plus, avant de commencer l'entretien, les participants sont invités à répondre de façon naturelle aux questions sans avoir peur qu'un jugement ne soit porté sur leurs opinions.

5. CONCLUSION

La littérature sur l'intégration des immigrants est riche en information et les mesures pour favoriser cette intégration sont abondantes et pertinentes. Cependant, les pratiques récentes d'utilisation des TIC pour l'intégration des immigrants au Québec et l'absence de littérature permettant de comprendre la dynamique de l'appropriation des TIC et de son effet sur l'intégration nous amènent à étudier ce phénomène.

Ainsi, à partir d'une approche pragmatique, nous utilisons un cadre de référence pour comprendre ce phénomène. La démarche utilisée est itérative, et ce, à partir de l'étude de cas multiples. Nous espérons pouvoir identifier la dynamique d'appropriation des TIC au sein de groupes d'immigrants et son impact sur leur intégration économique ou sociale.

QUATRIÈME CHAPITRE RÉSULTATS

Ce chapitre est réservé à la présentation des résultats de l'étude. Avant de faire cette présentation, nous expliquons la structure de la présentation de chacun des cas ayant conduit à cette étape de la recherche.

Nous rappelons que nos trois cas ont été choisis dans la ville de Sherbrooke, ville où l'immigration est très présente par la présence de diverses communautés immigrantes et d'organismes d'aide à l'immigration. Ce sont trois groupes qui ont mis en place une initiative TIC pour diverses raisons dont celui de faciliter la communication avec les membres. Étant dans un contexte d'études de plus d'un cas, les résultats de chaque cas sont présentés de façon séquentielle. La même grille d'analyse est utilisée pour chaque cas ou une grille légèrement modifiée pour tenir compte des notions qui sont ressorties lors de la collecte de données du cas précédent.

Pour chaque cas, les différents éléments apparaissant dans un contexte d'appropriation d'une technologie pour aboutir à un résultat escompté sont identifiés. Les grandes composantes et variables du cadre théorique sont utilisés pour présenter sur une figure les données recueillies sur les trois groupes. Ces données sont tirées des entrevues réalisées auprès des trois groupes. Dans les sections qui suivent, nous présentons dans des tableaux et figures les caractéristiques du groupe de personnes immigrantes ainsi que celles de la technologie Internet mise en place, les activités autour de cette technologie Internet et l'environnement sociétal. Il s'agit également de décrire l'appropriation de la technologie proprement dite, son impact sur le processus de fonctionnement du groupe et les facilitateurs présents pour favoriser cette appropriation. Ces différentes descriptions permettent de faire une analyse de la dynamique autour de cette appropriation en passant en revue les cinq propositions de recherche identifiées dans notre troisième chapitre. La présentation de chaque cas se

termine avec une discussion afin de présenter de nouveaux éléments découverts lors de l'analyse du cas et, à partir du deuxième cas, nous faisons une analyse inter cas.

1. L'ANALYSE DU CAS DU GROUPE DES ARGENTINS DE SHERBROOKE

Cette section porte sur l'analyse du premier cas étudié qui est le groupe des Argentins de Sherbrooke. Nous y abordons d'abord la méthodologie suivie pour réaliser les entrevues. Ensuite, nous présentons des données pertinentes sur le groupe en ce qui concerne sa structure et celle de la technologie Internet utilisée. En troisième point, nous présentons l'étude de la dynamique d'appropriation d'une technologie de l'Internet par le groupe. Nous terminons la section par une discussion sur les points importants qui ressortent de l'analyse de ce cas.

1.1 Méthodologie suivie

L'analyse de nos données est basée sur les données récoltées via les entrevues réalisées auprès du groupe des Argentins. Il n'y a pas eu de documents ou rapports sur ce groupe qui puissent nous permettre de réaliser une analyse de données secondaires. L'absence de documents peut s'expliquer par le contexte sociétal du groupe : il s'agit d'une association et non pas d'une organisation dans laquelle, normalement, les activités sont beaucoup plus documentées. Toutefois, il a été possible de vérifier certains propos des participants aux entrevues en consultant l'application utilisée par le groupe.

Le groupe des Argentins a été choisi comme premier cas à étudier pour plusieurs raisons. D'abord, lors de notre résidence en entreprise, nous avons constaté que ce groupe avait adopté, il y a plusieurs années déjà, un outil de la technologie Internet pour la gestion du groupe et celle de ses activités. De plus, ce groupe présentait des signes d'appropriation de la technologie Internet pour favoriser son intégration sociale et économique. Ensuite, c'est un groupe composé de membres très

scolarisés. En effet, les participants à l'étude de notre résidence en entreprise mentionnaient que leurs ressortissants de Sherbrooke étaient pour la plupart des ingénieurs et qu'un bon nombre avait exercé dans le domaine de l'informatique. Cela donnait un indice quant à leur aptitude à savoir utiliser la technologie Internet, ne serait-ce que pour avoir accès à l'information ou aux meilleures options d'utilisation pour favoriser la communication au sein du groupe.

Le groupe des Argentins a donc été choisi comme premier cas à étudier pour ces différentes raisons, mais également et surtout, parce que ce groupe devrait nous permettre d'avoir accès à la plus grande quantité d'informations possible pour bonifier, s'il y a lieu, notre grille d'entrevue pour les cas suivants.

Les entrevues se sont déroulées dans des environnements choisis par les participants. Pour ce faire, une participante de notre étude préliminaire qui, à l'époque, s'occupait de façon bénévole de la gestion du projet Internet du groupe, a été contactée par courriel. Une communication téléphonique a permis de préciser les objectifs visés par notre étude. Des tentatives d'entrevue de groupe auprès du président de l'association ayant échoué, un rendez-vous a été pris pour réaliser une entrevue semi-dirigée avec cette participante. L'entrevue a duré 1 h 10 minutes. Par la suite, nous avons demandé à cette participante de nous mettre en contact avec le président de l'association : quelques suivis par courriel ont abouti à l'obtention du courriel du président de l'association. Dès le premier contact courriel, ce dernier nous a transmis son numéro de téléphone personnel. L'entrevue avec le responsable du groupe a été réalisée en face à face à son domicile. Il a été très enthousiaste et accueillant et nous a félicitée pour notre étude, évoquant le fait qu'il croyait au potentiel que la technologie Internet peut apporter aux groupes immigrants, et ce, en connaissant les obstacles que ces derniers rencontrent lors de leur intégration. L'entrevue avec le responsable du groupe a duré 1 h 02 minutes. Un suivi auprès de cette personne a conduit à l'obtention du numéro de téléphone de trois membres, utilisateurs de la technologie Internet mise en place au sein du groupe, qui pourraient

être intéressés à participer à l'entrevue de groupe. Plusieurs tentatives pour réunir ces trois personnes, à une période donnée, ayant échoué, seulement deux personnes ont participé à l'entrevue de groupe. Il faut souligner que ces deux personnes travaillaient ensemble, comme associés, dans la même entreprise. L'entrevue, réalisée sur leur lieu de travail pendant leur période de dîner, a commencé environ 20 minutes plus tard que l'heure prévue, une des deux personnes étant occupée avec un client, et a duré 54 minutes.

Même si le principal niveau d'analyse de la recherche est le groupe, des questions ont été posées quant à l'utilité perçue par chaque répondant de la technologie Internet utilisée au sein du groupe. D'autres questions ont été en lien avec la recherche d'un consensus sur la technologie Internet à utiliser au sein du groupe et l'attitude face à l'utilisation de la technologie.

1.2 Données pertinentes sur le groupe des Argentins de Sherbrooke

Le tableau 5 décrit le profil des répondants du groupe des Argentins de Sherbrooke en fonction des caractéristiques identifiées au chapitre 3 pour la sélection des répondants, à savoir la connaissance du français, le niveau d'engagement envers la communauté et le niveau d'utilisation de la technologie Internet utilisée par le groupe.

La communauté argentine de Sherbrooke a connu une croissance de sa population de 2003 à 2005, période de crise économique, commencée en 2000, en Argentine. Afin de fuir l'insécurité qui y régnait, des habitants ont quitté le pays afin de trouver un endroit où ils pouvaient vivre mieux. Certains ont découvert le Québec après avoir participé à un congrès alors que d'autres, comme suite à des recherches sur Internet, ont pris des renseignements auprès d'Argentins déjà établis au Québec. La vague d'immigration des Argentins à Sherbrooke a pris fin vers 2006 : peu y sont venus après cette période qui coïncidait avec une amélioration de la situation

économique et une plus grande sécurité en Argentine. Trois des quatre répondants sont d'avis que, depuis lors, la communauté argentine de Sherbrooke est relativement stable en termes de nombre de personnes.

Tableau 6
Certaines caractéristiques des Argentins de Sherbrooke ayant participé à l'étude

Caractéristiques des Argentins	Nombre de répondants	Connaissance du français	Niveau d'engagement envers la communauté	Niveau d'utilisation de l'application
Groupe	2	Suffisante	Élevé	Moyen
			Moyen	Élevé
Responsable du groupe	1	Suffisante	Élevé	Élevé
Administrateur du projet Internet	1	Suffisante	Élevé	Élevé

Le groupe des Argentins de Sherbrooke, constitué de 300 personnes lors de la grande vague d'immigration à Sherbrooke, a vu son nombre réduit de moitié depuis cette période puisqu'après les études, la recherche d'emploi conduit plusieurs membres à quitter la ville de Sherbrooke pour des destinations telles que Granby, Montréal, Gatineau ou Toronto : ce nombre approximatif de 300 personnes n'a pas pu être confirmé auprès du ministère de l'Immigration, car les données du dernier recensement de 2006 ne fournissent que des informations relatives au continent, non au pays de provenance et à la répartition par région du Québec, pas par ville.

Enfin, les Argentins de Sherbrooke ont une bonne connaissance du contexte social de leur groupe. Il semble y avoir un suivi sur le mouvement des nouveaux arrivants et de ceux qui quittent la région. Ceci nous amène à penser que les membres du groupe des Argentins communiquent entre eux et échangent des informations qui les concernent.

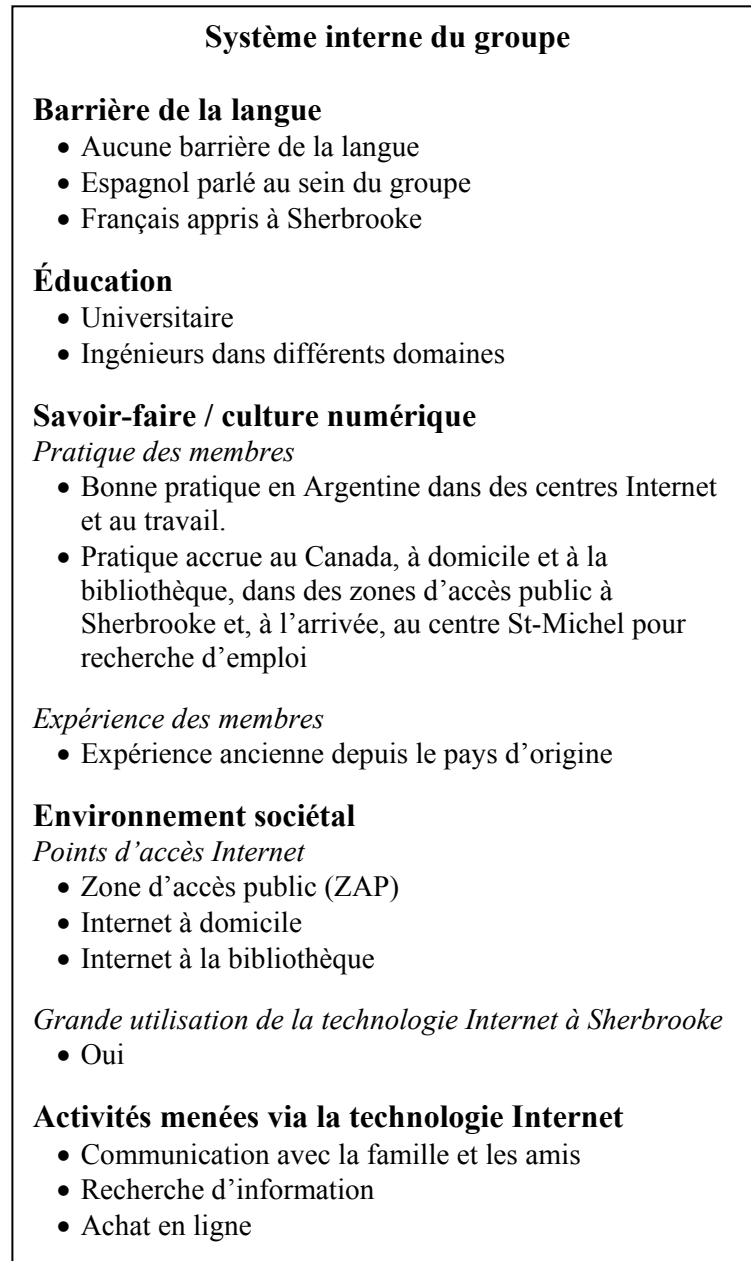
1.2.1 Structure du groupe des Argentins de Sherbrooke et ses composantes

La figure 13 présente l'information relative à la structure sociale du groupe des Argentins de Sherbrooke et à ses composantes. Pour faciliter la compréhension du lecteur, cette présentation est faite en fonction de la figure 6 du chapitre 3 et aborde l'information en lien avec le système interne du groupe, son environnement sociétal et les activités menées par la technologie Internet.

Comme on peut le voir à la figure 13, les répondants du groupe des Argentins de Sherbrooke s'entendent quant au système interne du groupe. Ils sont d'avis qu'il n'y a pas de problème de barrière de langue au sein du groupe qui communique en espagnol. Le groupe a une connaissance suffisante de la langue française. Le français a été appris à l'arrivée à Sherbrooke afin de faciliter l'intégration économique et sociale.

Selon les répondants, le groupe des Argentins de Sherbrooke est très scolarisé de par le nombre élevé d'ingénieurs qu'on y retrouve. Ce groupe avait, à l'arrivée à Sherbrooke, une bonne culture numérique de par une utilisation fréquente de la technologie Internet dans le pays d'origine (au travail et dans des centres Internet), utilisation qui s'est maintenue et accrue dans le pays d'accueil grâce, entre autres, à l'accès à la technologie Internet à domicile. Un niveau d'éducation aussi élevé au sein du groupe peut être un gage de succès de l'intégration économique. En fait, l'intégration économique et sociale des immigrants par la technologie Internet est également conditionnée par les pratiques de ces personnes en matière de technologie Internet, pratiques qui semblent très bonnes au sein de ce groupe.

Figure 13
Structure du groupe des Argentins et ses composantes



Pour ce qui est de l'environnement sociétal du groupe des Argentins de Sherbrooke, les répondants sont unanimes quant au fait que ce dernier permet l'accès à plusieurs points de la technologie Internet. Les points d'accès à la technologie Internet sont d'une grande utilité pour les immigrants lorsqu'ils arrivent dans leur

région d'accueil : souvent, cela évite d'avoir à acheter un ordinateur et une connexion à la technologie Internet. Ils peuvent ainsi économiser des fonds avant l'accès au premier emploi qui est leur priorité. Aussi, l'accès à la technologie Internet pour tous à la maison peut faciliter les interactions et la relation que peut établir le groupe avec ses membres. Un accès facile à la technologie Internet, disponible pour tous, peut influencer positivement le succès d'une telle initiative.

Enfin, en lien avec les activités menées par la technologie Internet, les membres du groupe utilisent la technologie Internet pour communiquer avec la famille et les amis restés en Argentine, ils font de la recherche d'information, des achats et paiement de factures en ligne. Les activités prévues par le groupe pour leur projet Internet sont présentées dans la section sur la structure de la technologie Internet.

1.2.2 Structure de la technologie Internet utilisée au sein du groupe des Argentins de Sherbrooke et ses composantes

Dans les lignes qui suivent, nous présentons en 1.2.2.1 l'application Yahoo!Groups et ses fonctionnalités et ce, de façon générale et en 1.2.2.2, il est question de la description de l'application Yahoo!Groups des Argentins de Sherbrooke.

1.2.2.1 Application Yahoo!Groups et ses fonctionnalités

La technologie Internet choisie par les Argentins de Sherbrooke est Yahoo!Groups qui est un des plus grands regroupements de listes de distribution en ligne au monde. Cette application a été créée en 2001 à la suite de la fusion de deux applications, notamment Yahoo Club, une application conçue pour permettre à l'utilisateur de créer et de gérer une communauté en ligne, et eGroups.com, une application de collaboration en ligne très populaire dans les années 2000.

Selon Wikipédia, Yahoo!Groups serait une application hybride entre la liste de distribution et le forum de discussion. C'est un service en ligne gratuit qui permet aux individus ou groupes d'individus de créer un groupe en ligne. Certains groupes sont créés pour être tout simplement des babillards d'annonces sur lesquels seuls les modérateurs peuvent y afficher des messages destinés aux membres du groupe, tandis que d'autres sont des forums de discussion dans lesquels les membres peuvent discuter de sujets en lien avec la catégorie du groupe. En fait, un groupe créé sur Yahoo!Groups peut être classé dans l'annuaire de Yahoo!Groups sous l'une de ces catégories : Animaux, Affaires et Finance, Informatique et Internet, Jeux, Gouvernement et Politique, Santé et Bien-être, Loisirs créatifs, Musique, Sports & Loisirs, Régional, Religion & Croyances, Romance & Relations, Écoles et Éducation et, enfin, Science. Il sera par la suite possible de retrouver le groupe via une recherche Yahoo!Groups ou dans le répertoire de Yahoo!Groups, sauf pour les groupes choisissant de ne pas y apparaître. Lorsqu'un groupe est créé sur Yahoo!Groups, il reçoit une adresse Web pour sa page Web et une adresse électronique pour son fonctionnement. Yahoo!Groups est surtout une utilisation particulière du courrier électronique qui permet d'envoyer en ligne des informations aux personnes inscrites sur la liste du groupe. Le fonctionnement est le suivant : l'auteur d'un courrier électronique envoie un message à une adresse unique correspondant à celle du groupe, puis le serveur Yahoo!Groups distribue ce message à tous les abonnés de la liste.

De 2001 à 2005, l'application Yahoo!Groups reste inchangée au plan des fonctionnalités et caractéristiques qu'elle offre. Ce n'est qu'en 2006 que Yahoo!Groups introduit une option « Réponses Yahoo! » qui se présente au bas de la page d'accueil des groupes. Les responsables d'un groupe ont le choix d'ajouter cette option pour qu'elle apparaisse sur la page d'accueil d'un groupe. Toutefois, en 2010, durant la restructuration des pages Web de Yahoo!Groups, cette option est supprimée. Au cours de la même année, la recherche avancée de messages est ajoutée sur les

pages Web des groupes permettant ainsi de faire une recherche de messages à l'aide d'une combinaison de date de message, d'auteur, d'objet et de contenu du message.

En 2009, on ajoute une fonction qui permet aux gestionnaires de groupes d'afficher des messages de leur groupe à partir de l'adresse courriel créée pour le groupe. En 2010, pour lutter contre les pourriels abusifs, la fonction « transfert » est retirée. Dans la même année, le mode d'affichage des groupes est modifié pour ressembler à celui de Facebook. Par contre, plusieurs éléments sont retirés de Yahoo!Groups, notamment l'utilisation de polices de couleur pour distinguer les sujets de discussion ou les auteurs et l'option de vue globale des messages archivés est supprimée : les utilisateurs n'ont plus une vision globale des messages archivés, mais peuvent maintenant lire les messages de façon chronologique du haut vers le bas. De plus, une option permet de voir le nombre de messages envoyés par mois ou par année et les noms ou pseudonymes des personnes ayant envoyé les messages.

En 2011, on annonce le développement d'une version bêta de « Groupe Chat » qui permet de faire du « tchat⁹ » sur Yahoo!Groups. Ce projet de développement est abandonné en 2012 et un message apparaissant sur toutes les pages des groupes existants mentionne l'abandon du « Groupe Chat » et demande aux usagers de sauvegarder leurs données.

Cette description historique de l'évolution de l'application Yahoo!Groups donne un aperçu de ses fonctionnalités et de son esprit. Des détails sur ces deux aspects sont donnés à la section qui suit qui traite des fonctionnalités et de l'esprit de l'application Yahoo!Groups des Argentins de Sherbrooke.

⁹ Le terme *tchat* fait référence à la messagerie instantanée, au clavardage ou au dialogue en ligne.

1.2.2.2 Description de l'application Yahoo!Groups des Argentins de Sherbrooke

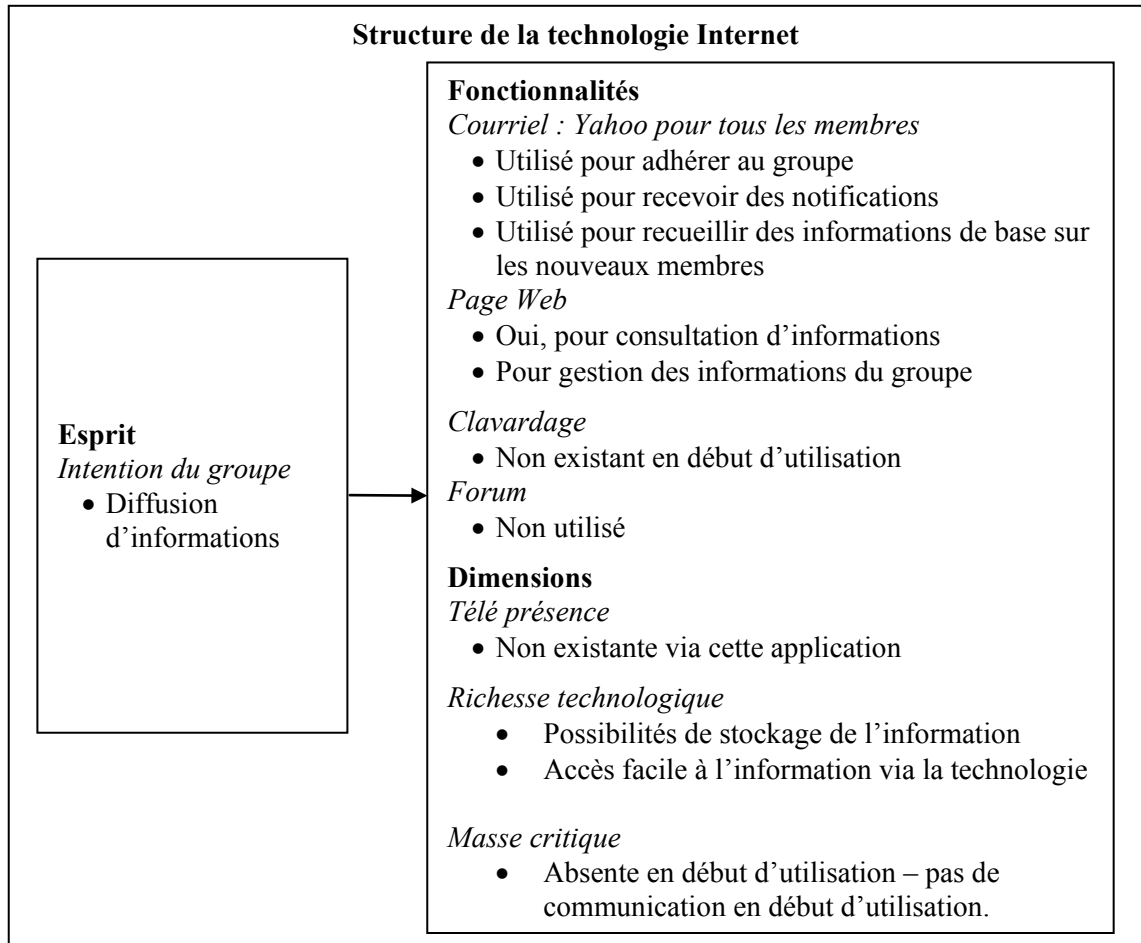
Le nom du Yahoo!Groups des Argentins de Sherbrooke est « Grupo Estrie » dont l'adresse courriel est groupeestrie@groupeyahoo.ca et l'adresse de la page Web est <https://cf.groups.yahoo.com/neo/groups/groupeestrie/info>. C'est un groupe restreint. L'abonnement nécessite une approbation des responsables du groupe. C'est également un groupe qui ne figure pas dans l'annuaire de Yahoo!Groups, et ce, par choix des responsables du groupe.

Les Argentins de Sherbrooke utilisent beaucoup les termes « liste de distribution » ou, tout simplement, « la liste » pour faire référence à « Grupo Estrie », l'application Yahoo!Groups utilisée par le groupe. Afin d'être uniformes dans le présent document et éviter d'alourdir la lecture du texte, nous remplacerons les expressions « liste de distribution » et « la liste » par le terme exact Yahoo!Groups.

La figure 14 présente l'information relative à la structure de la technologie Internet ou de l'application Yahoo!Groups utilisée au sein du groupe des Argentins de Sherbrooke et à ses composantes. Cette présentation est faite en fonction de la figure 7 du chapitre 3 et aborde l'information en lien avec l'esprit, les fonctionnalités et les dimensions du Yahoo!Groups des Argentins.

Tel que présenté à la figure 14, les répondants du groupe des Argentins s'entendent sur la structure de la technologie Internet utilisée. Ils précisent que l'esprit de Yahoo!Groups priorisé par le groupe des Argentins ou, du moins, la première intention derrière la création de « Grupo Estrie » est la diffusion de l'information.

Figure 14
Structure de l'application Yahoo!Groups du groupe des Argentins de Sherbrooke et ses composantes



En ce qui concerne les fonctionnalités, les répondants notent que la principale fonctionnalité utilisée est le courriel pour adhérer au groupe ou pour recevoir des notifications. L'application Yahoo!Groups utilisée donne également accès à une page Web pour consulter des informations stockées et pour faciliter la gestion des informations du groupe.

Sur le plan des dimensions de l'application Yahoo!Groups utilisée par le groupe, les participants mentionnent que cette application a la capacité de permettre le stockage de l'information, l'information stockée étant également accessible via

l'application et disponible en tout temps, quel que soit le lieu où l'on se trouve : les possibilités de stockage de l'information et d'accès facile font référence à la richesse technologique, une dimension que possède l'application utilisée par le groupe.

1.2.3 Appropriation de Yahoo!Groups par les Argentins de Sherbrooke

La figure 15 présente l'information relative à l'appropriation de l'application Yahoo!Group par les Argentins de Sherbrooke et à ses composantes. La présentation est faite en fonction de la figure 7 du chapitre 3 et aborde l'information en lien avec la fidélité à l'esprit de la technologie priorisé par le groupe, le consensus quant à la manière de l'utiliser et l'attitude dominante au sein du groupe.

La figure 15 montre que les répondants sont d'avis que l'application Yahoo!Groups des Argentins de Sherbrooke était, au début, utilisée de façon fidèle, donc conforme à l'esprit priorisé par le groupe.

Ils soutiennent que, dès le début de l'utilisation de Yahoo!Groups, ils ont tous porté un jugement quant au caractère utile de l'application. C'est d'ailleurs cette raison qui les a tous menés à interagir autour de cette application.

Figure 15
Appropriation de l'application Yahoo!Groups par les Argentins de Sherbrooke

Appropriation d'une technologie de l'Internet par le groupe
<p>Fidélité <i>Conforme à l'esprit</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Au début de l'utilisation de l'application • Combinaison avec d'autres structures - inexistantes au départ • Jugement • Utilisation instrumentale - inexistante au départ
<p>Consensus</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pas de consensus lors de la mise en place de l'application
<p>Attitude <i>Confort</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Depuis le début de l'utilisation de l'application <p><i>Respect</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Au début de l'utilisation de l'application <p><i>Défis-motivation</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Grande motivation au début de l'utilisation de l'application • Défis relatifs à l'inconnu lors de l'arrivée dans la société d'accueil • Défis relatifs à l'intégration sociale

En ce qui a trait au consensus, les répondants sont tous d'avis qu'il n'y en a pas eu sur le choix de l'application à adopter, ni quant à la façon qu'elle serait utilisée. Enfin, concernant l'attitude dominante du groupe face à l'utilisation de Yahoo!Groups, il est fait mention de confort, respect et motivation face aux défis de l'intégration dans la société d'accueil.

Tel que défini au chapitre 2, le confort représente jusqu'à quel point le groupe est confiant et à l'aise avec l'utilisation de la technologie (DeSanctis *et al.*, 1994, p. 130) : de façon unanime, les répondants sont d'avis que le groupe est à l'aise avec l'utilisation de l'application Yahoo!Groups et, tel que précisé à la section 1.2.1, du présent chapitre, n'a aucune difficulté avec l'utilisation de la technologie Internet .

Par ailleurs, le groupe a eu confiance en ce que peut lui apporter Yahoo!Groups relativement à son intégration économique et sociale.

Tel que défini au chapitre 2, le respect représente jusqu'à quel point le groupe accorde de la considération à la TIC pour ce qu'elle peut lui apporter. Il est possible d'inférer le respect voué à Yahoo!Groups par son utilité évoquée par les répondants : leurs commentaires supportent, effectivement, la notion de respect.

Enfin, les défis représentent jusqu'à quel point le groupe est prêt à travailler et à exceller en utilisant la TIC et, en l'occurrence, la technologie Internet. Les répondants à l'étude trouvent que le défi que leur pose l'intégration économique et sociale fait qu'ils n'ont pas le choix et doivent utiliser cet outil qui a été mis en place et qui peut les aider, d'une manière ou d'une autre, dans leur processus d'intégration.

1.2.4 Facilitateurs à l'appropriation de l'application Yahoo!Groups par les Argentins de Sherbrooke

La figure 16 présente l'information relative aux facilitateurs à l'appropriation de Yahoo!Groups par le groupe des Argentins de Sherbrooke et à ses composantes. La présentation est faite en fonction de la figure 8 du chapitre 3 et aborde l'information en lien avec le rôle des organismes communautaires, des gouvernements et des immigrants qui facilitent ce processus d'appropriation.

Les responsables du groupe sont unanimes quant au fait de ne pas avoir reçu d'appui des organismes communautaires pour faciliter leur appropriation de l'application Yahoo!Groups. Le seul appui reçu des gouvernements a trait à la sensibilisation sur l'existence du groupe auprès des nouveaux Argentins arrivés à Sherbrooke, et ce, par le biais du programme de régionalisation de l'immigration. Même si la ville de Sherbrooke n'a pas contribué à l'appropriation de l'application Yahoo!, elle a, selon les répondants, permis l'accès à un local pour l'organisation des réunions du groupe.

Figure 16
Facilitateurs à l'appropriation de l'application Yahoo!Groups par les Argentins de Sherbrooke

Facilitateurs à l'appropriation de la technologie Internet par le groupe	
Organismes communautaires	<ul style="list-style-type: none"> • Aucun appui
Gouvernements	<ul style="list-style-type: none"> • Aide à la sensibilisation sur l'existence du groupe - Programme de régionalisation de l'immigration. • Local de rencontre offert par la Ville de Sherbrooke
Immigrants	<ul style="list-style-type: none"> • Innovation par l'utilisation de Yahoo!Groups • Sensibilisation à l'utilisation de la technologie Internet • Formation non nécessaire • Soutien mutuel

Concernant les immigrants, les répondants disent que ce sont les membres du groupe qui ont fourni tout l'appui nécessaire à l'appropriation de Yahoo!Groups par le groupe.

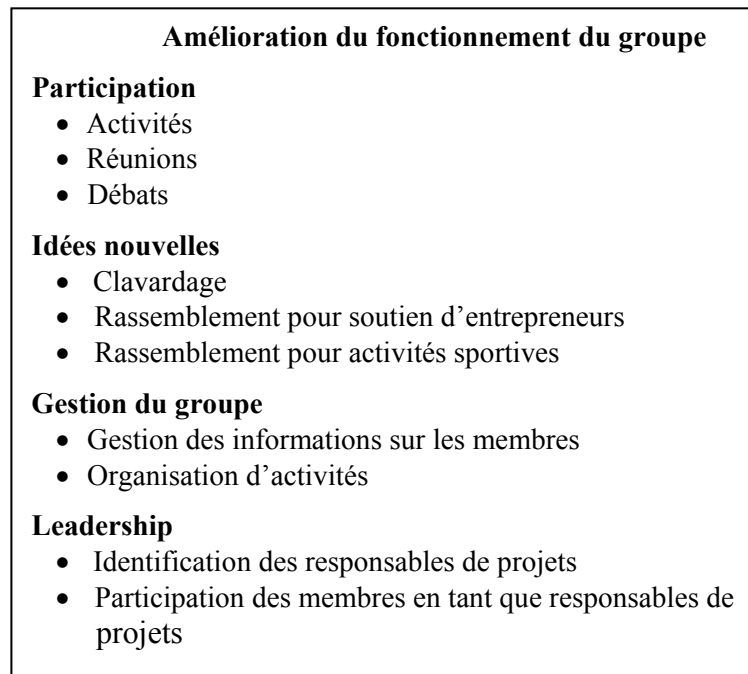
1.2.5 Amélioration du fonctionnement du groupe grâce à l'application Yahoo!Groups

La figure 17 présente l'information relative au fonctionnement du groupe des Argentins de Sherbrooke et à son amélioration à l'aide de l'application Yahoo!Groups. La présentation est faite en fonction de la figure 9 du chapitre 3 et aborde l'information en lien avec la participation au sein du groupe, les idées nouvelles générées à la suite de l'appropriation de l'application Yahoo!Groups, la gestion du groupe et le développement du leadership au sein du groupe.

Concernant la participation, les répondants sont tous d'avis que les multiples interactions autour de l'application, telles que l'organisation des activités, des réunions et les débats d'idées, sont la preuve d'une grande participation des membres

du groupe. L'émergence de nouvelles idées est la conséquence d'une participation et d'une utilisation accrue de l'application Yahoo!Groups, dont la principale a été le clavardage. Comme nouvelles idées, il y a également eu la décision spontanée de se rassembler afin d'aller soutenir des compatriotes qui se sont lancés dans l'entrepreneuriat ou de se rassembler pour faire des activités sportives en groupe.

Figure 17
Amélioration du fonctionnement du groupe des Argentins de Sherbrooke et ses composantes



En ce qui concerne la gestion du groupe, les répondants sont unanimes que l'application Yahoo!Groups a favorisé la gestion des informations sur les membres. Les répondants notent que, lorsqu'un nouveau membre adhère au groupe, on lui demandait des informations, telles que son âge, sa profession, son état matrimonial et le nombre d'enfants. Le groupe avait ainsi une connaissance de base sur ses membres. Les répondants mentionnent aussi que l'application a été utilisée pour faciliter la gestion des activités à travers la distribution des tâches, l'organisation et la préparation des activités.

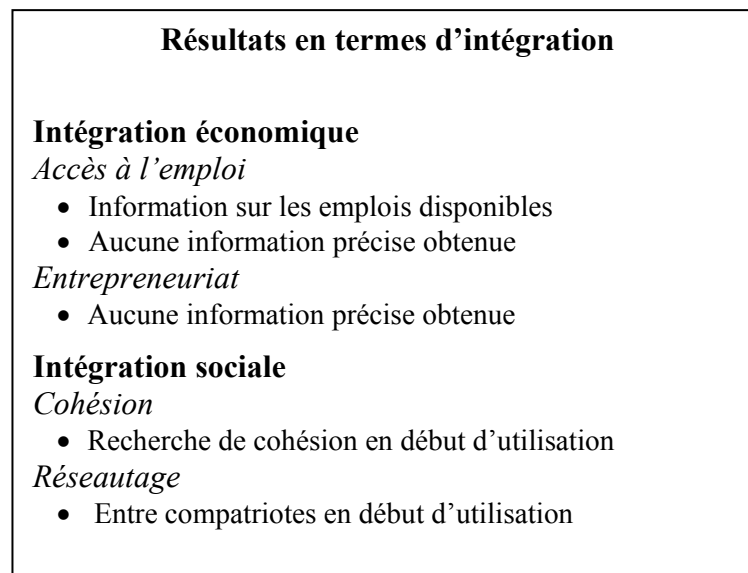
Enfin, pour ce qui est du leadership, les répondants sont d'avis que certains membres ont pu se démarquer en prenant en charge la gestion de sous-groupes d'activité.

1.2.6 *Intégration du groupe des Argentins de Sherbrooke*

La figure 18 présente l'information relative aux résultats de l'intégration des membres du groupe à la suite de l'appropriation de l'application Yahoo!Groups. La présentation est faite en fonction de la figure 10 du chapitre 3 et aborde l'information en lien avec l'intégration économique et l'intégration sociale des membres du groupe.

Tel qu'indiqué à la figure 18, les répondants du groupe des Argentins sont d'avis que l'application Yahoo!Groups leur a permis de diffuser de l'information sur des emplois disponibles. Toutefois, ils n'ont pas l'information sur le fait qu'un membre ait obtenu un emploi en déposant sa candidature sur un poste diffusé via l'application.

Figure 18
Résultats de l'intégration économique et sociale des Argentins de Sherbrooke et ses composantes



Les répondants indiquent également que tout membre travailleur, qui avait de l'information sur une possibilité d'emploi au sein de son entreprise, diffusait cette information sur Yahoo!Groups afin de donner la chance aux membres sans emploi d'y postuler. Certains membres se sont tournés vers l'entrepreneuriat.

Les répondants sont tous conscients que l'application a eu un impact positif sur leur intégration sociale. Elle a favorisé la cohésion et le réseautage au sein du groupe et en dehors du groupe.

1.3 Étude de la dynamique d'appropriation d'une technologie de l'Internet par le groupe des Argentins de Sherbrooke et son impact sur leur intégration économique et sociale

Cette section porte sur la dynamique d'appropriation de l'application Yahoo!Groups par le groupe des Argentins. En prenant appui sur les descriptions faites à la section précédente, il a été possible d'étudier les cinq propositions de recherche présentées dans les sections ci-dessous.

1.3.1 Étude de la dynamique entre la structure sociale du groupe et la structure de l'application Yahoo!Groups des Argentins de Sherbrooke

La description des caractéristiques du groupe des Argentins, de la technologie Internet qu'il utilise, des activités menées et de l'environnement sociétal, faite à la section 1.2 du présent chapitre, permet d'étudier la première proposition de recherche P1 qui stipule que : les groupes d'immigrants apprennent et adaptent continuellement la structure de la technologie Internet en fonction du système interne du groupe, de son environnement sociétal et de ses activités menées via la technologie Internet.

Les gens immigrer pour différentes raisons. Les raisons évoquées par les Argentins de Sherbrooke sont liées à des problèmes économiques et d'insécurité dans

le pays d'origine. Les propos du responsable du groupe reflètent ceux de tous les répondants du groupe des Argentins de Sherbrooke :

Il y a à peu près 11 à 12 ans vers 2001 plus précisément, il y a eu une grande crise économique en Argentine et des problèmes de sécurité et des gens ont pensé quitter le pays. Pour avoir participé à un congrès ici et aimé la région, avec ma femme, on a décidé de partir au Québec. Par la suite, on a commencé à faire les démarches pour obtenir des documents de résidence permanente.

Les discours des répondants n° 1 et n° 2 permettent de valider ces propos. Ils rendent compte également de la stabilité de la taille du groupe à la suite de l'amélioration des conditions économiques en Argentine :

N°1 : Il y a un phénomène important, la communauté argentine a connu une croissance dans les années 2003-2005. Actuellement, ce sont les mêmes personnes qui sont là. Il n'y en a pas beaucoup qui sont venus après ces années et on reste plus ou moins stable.

N°2 : Cela coïncide avec une amélioration de la situation économique en Argentine donc l'immigration argentine s'est réduite. Il n'y a pas plus d'immigrants venus ici à Sherbrooke. La grande vague, c'était entre 2003 et 2006, je crois.

Lorsqu'ils sont arrivés à Sherbrooke, les Argentins ont très vite créé leur groupe afin de se soutenir dans leur nouveau pays et surmonter ensemble les épreuves de l'inconnu en s'appuyant sur la technologie Internet. C'est ainsi que le groupe «Grupo Estrie» a été créé, via l'application Yahoo!Groups, pour rassembler les immigrants de Sherbrooke venus d'Argentine, sur une plateforme virtuelle où il est possible d'avoir accès à de l'information utile au processus d'intégration dans la société d'accueil. L'idée vient du responsable du groupe qui, à son arrivée dans son pays d'accueil, a rencontré des difficultés d'accès à l'information, et ce, non pas parce que l'information n'existait pas, mais parce qu'il fallait savoir où aller la chercher. Il explique :

[...] et il n'y avait pas beaucoup de support ni de contact, pas d'information pas d'aide. Je n'avais personne pour me dire comment ouvrir un compte bancaire ou comment obtenir le permis de conduire. J'avais beaucoup de temps et j'ai commencé à chercher et j'ai rédigé une histoire sur mes découvertes. Je me suis rendu compte que j'aimais cela et les gens ont commencé à m'écrire sur un Yahoo!Groups, qui se nomme Che-Montréal, à laquelle je faisais partie à Montréal.

Puis, il ajoute concernant l'histoire de la création de «Grupo Estrie» pour les Argentins de Sherbrooke :

Lors d'une séance de régionalisation de l'immigration à laquelle j'assistais, Sherbrooke a été choisie [...]. Lors de cette séance, j'ai rencontré 5 Argentins [...] et on est parti pour Sherbrooke. Arrivés à Sherbrooke, on a créé une association. [...] j'ai quitté Che-Montréal pour créer un Yahoo!Groups (Grupo Estrie) pour les Argentins de Sherbrooke qui est ouverte quand même à tous.

Ces différents propos suggèrent un besoin d'aider les nouveaux compatriotes arrivant à Sherbrooke, de sorte qu'ils n'aient pas à vivre les mêmes difficultés que lui. En fait, cette initiative basée sur l'application Yahoo!Groups représente un moyen d'éviter aux nouveaux venus de vivre les mêmes difficultés quant à l'accès à l'information.

Le courriel électronique qui est la principale fonctionnalité de Yahoo!Goups, a ainsi été utilisé par les responsables du groupe pour tout d'abord effectuer l'adhésion des membres. Lors de l'adhésion, un minimum d'information est récupéré auprès de l'adhérent afin de mieux aider en termes de besoins, comme nous le mentionne le responsable du groupe :

Yahoo!Groups est une liste de courriels et pas compliquée en utilisation, mais nous avons instauré un petit protocole qui demande d'envoyer un courriel pour une présentation initiale. Tu donnes ton nom et parles un peu de ton histoire pour que tous connaissent qui tu es et en quoi on peut t'aider. On demandait la présentation initiale pour s'assurer de savoir qui ils sont, dans quel domaine ils

travaillaient, combien d'enfants ils ont ainsi que les besoins de base pour s'installer. Tout le monde était prêt à aider dans la mesure du possible. Par exemple est-ce un besoin de valorisation de diplôme ? Et ainsi de suite.

Le groupe a ainsi appris à utiliser l'application après son adhésion. La présence d'un administrateur a également facilité cet apprentissage de l'application. Ce dernier, en plus de s'occuper de l'ajout ou du retrait de membres, gère également le volet technique en cas de problèmes techniques, tels que des courriels bloqués non acheminés. La personne actuellement responsable de l'administration du Yahoo!groups dit :

Moi, je gère actuellement notre Yahoo!Groups. Je m'occupe des problèmes relatifs aux messages bloqués, à l'acceptation des nouveaux membres ou aux membres qui veulent se retirer. Je gère les petites pannes techniques. Il n'y a pas de censure.

La fonctionnalité du courriel électronique a ensuite été utilisée pour diffuser de l'information. Les informations diffusées s'adressaient en grande partie aux nouveaux arrivants et concernaient un certain nombre d'éléments utiles dans leur processus d'intégration dans la société d'accueil tel que les lieux importants à connaître, par exemple, les écoles, les hôpitaux, les banques, les garderies et les supermarchés. Les informations diffusées permettaient également aux membres d'être informés sur l'actualité du groupe, telles que les naissances, les nouveaux arrivants, les mariages et barbecues, pour ne citer que celles-là. Les répondants N1 et N2 disent effectivement :

N°1 : L'essence de notre Yahoo!Groups est de diffuser toute information sur la communauté, sur l'intégration.

N°2 : Oui, chaque naissance, chaque mariage (rire). Oui, tout se passe là! Tous les événements sociaux, oui, on informe tout le monde.

Quant au responsable du groupe, il dit :

On était en contact pour plusieurs choses, le travail, les produits argentins. Par exemple, on a un produit qui est comme une tartinade de lait. Cela peut être comparé au sirop d'érable ici. Souvent, il apparaît à Costco et la personne qui l'a vu en premier diffuse l'information sur notre Yahoo!Groups et tous se rendent là pour en chercher.

Ce dernier discours suggère que l'attache aux origines argentines est très forte, ce qui se perçoit par la volonté de se réunir entre compatriotes ou par la diffusion d'informations sur les lieux où il est possible de trouver des produits ou mets du pays d'origine : en effet, la diffusion de l'information sur une tartinade du pays et la comparaison au sirop d'érable du Québec montrent à quel point ce produit leur permet, un tant soit peu, de vivre leur culture commune de l'Argentine. Cette culture qu'ils partagent n'est pas oubliée, ni reniée. Elle est mise de l'avant et partagée via Yahoo!Groups.

L'absence de barrière de la langue parlée de même que le niveau d'éducation universitaire et une grande expérience et pratique de la technologie Internet ont facilité l'apprentissage et l'utilisation de cette application par le groupe. Ces caractéristiques qui sont propres au groupe lui ont permis d'exploiter, au mieux, les fonctionnalités de l'application Yahoo!Groups et de faciliter le respect de leur intention première d'utilisation de Yahoo!Groups, à savoir la diffusion de l'information utile à l'intégration.

Même si la diffusion de l'information a été possible par la principale fonctionnalité, le courriel, cette activité ne donnait pas place aux interactions entre les membres, ce qui, au départ, suffisait aux membres. Avec le temps, après s'être bien établis du fait que les membres connaissaient les lieux importants à Sherbrooke, les membres ont senti le besoin de faire plus, via leur application Yahoo!Groups. Ils ont eu envie d'échanger sur les informations diffusées, à savoir d'obtenir ou de donner plus de précisions ou tout simplement de discuter entre eux. C'est ainsi que sont apparues de nouvelles fonctionnalités de l'application au sein du groupe, telles que le

clavardage conséquence d'une adaptation de l'utilisation de l'application en fonction des besoins de communication et d'échanges sur des sujets particuliers.

L'environnement sociétal du groupe des Argentins de Sherbrooke a contribué à l'apparition de cette nouvelle fonctionnalité. C'est un environnement hautement informatisé par la présence de plusieurs points d'accès à la technologie Internet et par la possibilité d'avoir accès à la technologie Internet à domicile. Ce type d'environnement est un atout que le groupe a su exploiter pour adapter les fonctionnalités de son Yahoo!Groups, car plus l'accès à Internet était facile, plus les membres étaient sur leur Yahoo!Groups en l'utilisant pour d'autres activités que celles de la diffusion de l'information.

Cet accès constant à l'application a permis d'influencer les dimensions de l'application. C'est ainsi qu'est apparue la dimension de masse critique qui n'était pas existante au départ de son utilisation. L'idée de la masse critique est simple et concerne le fait que, plus il y a d'utilisateurs qui utilisent la technologie dans un groupe, plus les autres membres du groupe qui ne n'utilisaient pas seront portés à le faire (Illia et Roy, 2001). En fait, les premiers utilisateurs du groupe vont influencer les nouveaux à faire usage de la technologie et la présence de nouveaux membres encouragera les premiers à continuer d'utiliser la technologie, d'où la présence d'un plus grand nombre d'utilisateurs, donc d'une masse critique dans l'utilisation de la technologie. La perception de la masse critique est rapidement renforcée lorsque plus de personnes participent aux activités du réseau (Chang et Yang, 2013). Dans le contexte des Argentins, les membres du groupe ont su interagir sur des sujets qui étaient importants pour eux : plus il y avait de nouveaux membres qui utilisaient Yahoo!Groups à travers des discussions ou des demandes d'information, plus les anciens membres ont continué à utiliser leur Yahoo!Groups pour suggérer des réponses, des conseils ou donner de l'information.

Cette dernière dimension tend à disparaître puisqu'il n'y a plus, depuis un certain temps, de nouveaux arrivants à Sherbrooke, en provenance d'Argentine. Les messages diffusés ont diminué et sont passés d'environ 300 messages par mois, en 2010, à 45 messages par mois, de nos jours. Aujourd'hui, les discussions ont évolué et s'articulent plus autour de débats d'idées politiques ou sociales.

Quant à la dimension de richesse technologique que possède Yahoo!Groups, elle a su être exploitée par le groupe en gardant en mémoire de l'information utile pour tout nouvel arrivant, informations stockées depuis plus de six ans. L'accès y est possible à tout moment et est facilité par une recherche par mot clé sur la page Web du groupe. Il suffit à une personne de saisir un mot sur lequel elle désire avoir de l'information et tout ce qui a été diffusé ou discuté sur le mot est affiché, comme le précise le répondant N1 :

Il y a un système d'archive dans Yahoo!Groups permettant d'aller chercher toute l'information stockée. Tous les messages sont classés historiquement. Alors, si quelqu'un veut savoir où acheter des « Empanadas »¹⁰ ou veut savoir où passer l'examen de conduite ou comment aller faire signer le passeport, tout est là stocké et a été dit il y a 7, 8 ans. On fait une recherche par mot clé et on retrouve l'information.

L'utilisation de l'application a été continuellement adaptée dans le temps et en fonction de l'évolution des besoins. Actuellement, son utilisation est différente de celle du départ de sa mise en place.

Donc, les évidences obtenues par l'étude du cas des Argentins de Sherbrooke permettent de penser que, tel qu'avancé dans la proposition P1, la structure sociale du groupe a influencé la structure de la technologie Internet choisie qui, à son tour, a influencé, dans le temps, la structure sociale du groupe, en

¹⁰ Aliment typique en Argentine.

particulier les activités menées par la technologie Internet, qui, à son tour, a influencé les fonctionnalités et dimensions utilisées de la technologie Internet choisie. Il existe donc une relation dynamique entre la structure du groupe et la structure de la technologie Internet choisie.

1.3.2 Étude de la dynamique entre la structure de l'application Yahoo!Groups et son appropriation par le groupe des Argentins de Sherbrooke

Cette section se penche sur l'étude de la dynamique entre la structure de l'application Yahoo!Groups choisie et son appropriation par le groupe des Argentins en lien avec la deuxième proposition de recherche P2 qui stipule que : les fonctionnalités et dimensions de la technologie Internet, choisies par les groupes d'immigrants dans un esprit donné, ont une influence sur l'appropriation d'une technologie de l'Internet par ces groupes.

Tel que déjà présenté à la section précédente, les fonctionnalités de courriel, de page Web et la dimension de richesse technologique que possède Yahoo!Groups ont été choisies par le groupe des Argentins dans un esprit de diffusion d'informations.

La figure 15 montre que les répondants sont d'avis que l'application Yahoo!Groups des Argentins de Sherbrooke était, au début, utilisée de façon fidèle à l'esprit priorisé par le groupe. Toutefois, il n'en demeure pas moins que les membres utilisateurs ont commencé, à un moment donné, lorsque les besoins ont changé, à combiner l'utilisation de Yahoo!Groups avec d'autres structures, telles que Facebook, structure utilisée entre les membres qui ont développé des affinités entre eux grâce aux activités en face à face du groupe : Facebook était pour eux un moyen de rester en contact de façon plus privée. Toutefois, les répondants assurent ne pas vouloir changer leur application Yahoo!Groups pour Facebook, car selon eux, Yahoo!Groups est « universelle » dans le sens où il n'y a pas de distinction entre les personnes qui y

adhèrent ou qui y sont acceptées, que ce soit des amis ou des inconnus, alors que Facebook permet de ne rassembler que les amis. Le responsable du groupe dit :

Le problème est que Facebook n'est pas universel, mais plus personnel. J'ai des amis de mon Facebook que ma blonde n'a pas et vice versa, alors que dans notre Yahoo!Groups, tous sont inscrits et on peut décider de lire ou ne pas lire le message et, pour tout nouvel arrivant, on lui demande de s'inscrire et il a toutes les informations sur toutes les activités de la communauté et sur son intégration sociale à Sherbrooke.

En réalité, une appropriation de Facebook permettrait d'aller au-delà du mot « Ami » et permettrait de créer un groupe virtuel au sein duquel les gens partagent, entre autres, des valeurs communes.

Les répondants soutiennent que, dès le début de l'utilisation de Yahoo!Groups, ils ont tous porté un jugement quant au caractère utile de l'application. C'est d'ailleurs cette raison qui les a tous menés à interagir autour d'elle. Cependant, les changements apportés aux activités de leur Yahoo!Groups n'ont pas été appréciés par tous : certains Argentins étaient contre le fait d'avoir des discussions via l'application alors que la majorité était pour cette activité. Un répondant se confie :

Depuis un certain temps, je n'apprécie pas beaucoup les sujets et discussions du Yahoo!Groups, alors je ne suis plus très régulière sur Yahoo!Groups. La gestion a été laissée à une autre personne. J'y vais quelques fois, mais plus comme avant quand je m'occupais de la gestion. Quelquefois, il y a quelques chicanes, car des gens ont diffusé beaucoup de PowerPoint ou bien certaines discussions sont très fortes et tout le monde n'est pas à l'aise et demande de stopper la discussion. N'est-ce pas un constat qui peut être fait dans n'importe quel groupe? Pour moi, personnellement, c'est fatigant de recevoir des PowerPoint qui ne m'intéressent pas. C'est fatigant !

Selon les répondants, le fait d'avoir des discussions a conduit à une utilisation instrumentale de l'application pour : a) des activités de sollicitation, de

vente d'articles aux autres membres du groupe ou des activités de discussions virtuelles autour d'un café, comme le note un répondant :

[...] les gens demandent de l'information sur les lieux où il est possible de trouver des produits de l'Argentine, le lieu où l'on peut trouver des œufs moins chers, sur qui sait réparer des bris dans une maison ou la connaissance d'un réparateur, des informations de ce style. Cela mène souvent à des mini discussions amusantes, inévitables. Ensuite, il y a les grosses discussions philosophiques et ces discussions, moi j'y participe. Je suis très actif dans les débats d'idées. Plusieurs personnes comme moi utilisent ce groupe comme une sorte de table de café pour s'amuser, pour « tirer des bombes » et les recevoir aussi (rire).

b) exercer du pouvoir sur les autres membres en cherchant à influencer leur pensée ou à les sensibiliser à une cause. À ce propos, un répondant note :

[...] et un troisième groupe de gens qui l'utilisent pour changer le monde à sa façon, c'est-à-dire qu'il veut influencer la pensée des gens au sein du groupe.

c) aider certains membres du groupe en période de confusion en leur permettant de se confier sur les difficultés vécues et en leur donnant des conseils et du support moral ou psychologique. Les répondants N1 et N2 disent :

N°1 : Il y a d'autres personnes, quelques-uns, pas beaucoup, qui l'utilisent pour un divan de psychanalyse.

N°2 : et ce n'est pas cher (rire), je ne sais pas si cela marche, mais ce n'est pas cher.

Même si un des répondants semblait plaisanter sur le coût nul de cette dernière utilisation instrumentale, il n'en demeure pas moins que celle-ci a probablement été d'un certain réconfort pour les membres qui en ont bénéficié.

En ce qui a trait au consensus, les répondants sont tous d'avis que les nouveaux membres qui arrivaient adhéraient au groupe lorsqu'on les contactait ou lorsqu'ils venaient d'eux-mêmes vers les responsables du groupe pour adhérer au

Yahoo!Groups après avoir été référés par quelqu'un. Les répondants sont unanimes quant au fait que la majorité des membres du groupe a pris connaissance de l'existence de cette initiative par le bouche-à-oreille : il peut donc en être déduit que cette application n'a pas été imposée. C'est la technologie qui était disponible à l'époque et les nouveaux Argentins qui arrivaient à Sherbrooke y ont adhéré. Même s'il n'y a pas eu de consensus relativement à la mise en place de leur Yahoo!Groups, les répondants évoquent, à plusieurs reprises, l'existence d'un consensus dans la façon d'utiliser Yahoo!Groups à un moment donné. Ce consensus est apparu au moment où une majorité des membres du groupe s'est approprié Yahoo!Groups pour des fins de support moral ou psychologique, de soutien matériel, d'organisation d'activités ou de demande d'information. Les membres du groupe ont convenu qu'il n'y ait pas de censure sur ce qui était fait et dit via leur application Yahoo!Groups.

Tel que décrit à la section 1.2 de ce chapitre, le confort et la confiance que leur procure Yahoo!Groups lors de son utilisation, le respect, les défis et la motivation ont été des attitudes dominantes au sein du groupe à une époque donnée. En effet, concernant le confort et la confiance, de façon unanime, le groupe est à l'aise avec l'utilisation de la technologie Yahoo!Groups. Les membres n'ont aucune difficulté avec l'utilisation de la technologie Internet compte tenu de leur culture numérique et de leur pratique. Le groupe a eu confiance en la valeur que peut leur apporter Yahoo!Groups quant à leur intégration économique et sociale, tel que le dit un répondant :

Oui, les gens ont confiance en ce Yahoo!Groups, car ils y ont accès à des informations utiles pour leur intégration et ils ont également des gens prêts à répondre à leurs questions. Les gens essaient de s'entraider beaucoup à travers ce Yahoo!Groups.

Le responsable du groupe, en répondant à notre question à savoir si le groupe a confiance en la valeur que peut leur apporter Yahoo!Groups, admet que :

Les gens ont besoin d'être en contact et d'avoir l'information. Nous, on voulait faire partie de quelque chose et être ensemble. Ce n'est pas seulement le volet économique, mais également la question de relation, d'amis et de support moral et matériel. Il y a aussi le volet affectif, tout cela est très important.

Ainsi, les informations utiles pour faciliter l'intégration économique et sociale, le réseautage ainsi que le soutien matériel, moral et affectif poussent le groupe à avoir confiance en la valeur qu'elle peut leur apporter.

Concernant le respect, les répondants sont d'avis qu'ils accordent de la considération à ce que leur apporte l'application Yahoo!Groups puisqu'elle leur sert de différentes manières :

Ça nous sert à accentuer les liens avec les gens du même pays d'origine que nous, à connaître plus de personnes qui sont du même endroit que nous. C'est surtout cela.

Ils y accordent également de la considération, car cela leur permet de se réunir entre compatriotes pour vivre et partager des situations propre à l'immigrant. Les répondants N1 et N2 disent :

N°2 : et le partage d'information, ça joue un rôle important. Parfois, il y a des problèmes qui sont typiques aux immigrants. Par exemple, quelqu'un qui a besoin de faire venir une famille de l'Argentine, alors il y a quelques démarches à faire, une lettre d'invitation et autres. Lors d'une demande d'information (sur Yahoo!Groups), quelqu'un qui a déjà passé l'expérience peut le guider et faciliter les choses. Il y a pas mal de petites démarches qui concernent juste les immigrants. L'information est là, disponible, et tout le monde la partage sur Yahoo!Groups. Et, je pense que c'est très important.

N°1 : C'est cela et aussi, moi je vois que notre Yahoo!Groups sert à toujours se rappeler qu'on n'est pas seul dans cette aventure comme immigrant. De savoir qu'il y a plein d'autres familles, de là où nous venons, qui partagent les mêmes réalités ou des réalités similaires, les mêmes peurs, les mêmes défis, les mêmes joies aussi, c'est vraiment important en fait. Ne pas se sentir seul dans cela, oui! (intonation émotive).

Le responsable du groupe explique le respect que les membres ont envers Yahoo!Groups pour les remerciements qu'il reçoit et par les possibilités d'entraide, de soutien, de collaboration qui ont été possibles en utilisant Yahoo!Groups :

Yahoo!Groups a été d'une grande aide pour notre communauté. Il y a des gens qui sont partis dans d'autres villes et ils m'écrivent pour me remercier, car grâce à notre Yahoo!Groups, ils ont réussi beaucoup de choses dans leur vie. [...]. Ce type de technologie a un impact important dans la vie des immigrants. C'est une technologie qui ne te laisse pas seul avec toi-même, car tu as une autre personne qui réagira à une information, un point de vue, une demande. Par exemple, si une personne est dans son bureau devant son ordinateur, toute seule et n'a pas de contact et écrit : il fait -40. Avec cette technologie de Yahoo!Groups, la lecture de cette information change parce qu'il aura une autre personne qui répondra, « il fait -40 alors, rentre chez toi au chaud, c'est vrai qu'on aimerait être à la plage ! ». On ne s'en rend pas compte nécessairement de l'importance de cette technologie, car on pense que c'est un petit courriel, une petite tape dans le dos, mais qui fait toute la différence que si cela n'existait pas.

Une fois de plus, il est possible de constater, à travers les différents propos, à quel point Yahoo!Groups a été utile pour les membres du groupe et le groupe en général. Le soutien moral reçu par le biais de son utilisation, la connaissance des compatriotes de la même région d'accueil ainsi que les échanges d'idées et d'information utile sont tous des éléments qui ont motivé les membres du groupe et, de façon unanime, à respecter cet outil et à l'utiliser.

En ce qui concerne les défis et la motivation d'utilisation de Yahoo!Groups, les répondants trouvent que, lorsqu'ils viennent d'arriver dans la société d'accueil, il y a une désorientation qui est présente : à savoir, entre autres, par où commencer son intégration économique et sociale, où trouver les équipements pour bien s'installer, les lieux de loisirs. Pour toutes ces questions, avoir des gens du même pays que soi, qui sont déjà passés par là, était un grand avantage pour eux.

L'esprit de diffusion et de partage de l'information a beaucoup aidé le groupe, durant près de dix ans, dans ses interactions interpersonnelles. Avec le temps, certaines des activités décrites sont devenues moins présentes. Compte tenu des changements des besoins, le responsable dit :

Les besoins ont changé, tous sont intégrés. Auparavant, quand tu disais (via Yahoo!Groups), j'ai une laveuse à donner, tu avais au moins 40 personnes qui répondaient vouloir la laveuse. Avant c'était la pyramide de Maslow [...] C'est plutôt social actuellement et l'aide est plus dirigée vers les autres communautés qui ont des nouveaux arrivants. Notre Yahoo!Groups a bien joué son rôle, les gens se sont intégrés socialement, mais c'était l'idée initiale. Il n'y a pas de nouveaux immigrants non! C'est pour cela que la communication a changé. [...] Maintenant, qu'il y a quelques problèmes en Argentine, il se peut qu'il y ait une nouvelle vague d'immigrants qui viennent.

Un répondant dit : « Durant l'année 2010, on avait environ 300 messages par mois et, maintenant en 2014, nous en avons à peu près 45 par mois. »

En plus, les jugements portés sur la manière d'utiliser Yahoo!Groups a mené certains membres à être moins présents dans les activités de discussion, affectant ainsi le mode d'utilisation de Yahoo!Groups, et ce, en fonction du genre et de l'âge. Les hommes du groupe vont discuter sur des sujets de politique ou le sport (football) et les femmes pour des sujets sur le social et les valeurs humaines tel que mentionné par l'un des répondants :

Les hommes communiquent beaucoup plus que les femmes. [...] Les femmes s'intéressent plus au volet information. Elles ne participent presque pas au volet politique. 90 % des discussions de notre Yahoo!Groups sont des discussions masculines et 100 % si c'est une discussion sur le football.

En somme, Yahoo!Groups a permis aux membres du groupe d'interagir autour de cette technologie. Toutes ces interactions, à l'aide de Yahoo!Groups, et

l'utilité des informations partagées ont abouti à l'appropriation de cette technologie par tous les membres du groupe.

Donc, les évidences obtenus par l'étude du cas des Argentins de Sherbrooke permettent de penser que l'évolution dans le temps au plan des fonctionnalités et dimensions de Yahoo!Groups utilisées a, tel qu'avancé dans la proposition P2, facilité l'appropriation de Yahoo!Groups par le groupe des Argentins.

1.3.3 Étude de la dynamique entre les facilitateurs et l'appropriation de l'application Yahoo!Groups par les Argentins de Sherbrooke

Cette section se penche sur l'identification et les rôles des facilitateurs de l'appropriation de Yahoo!Groups par les Argentins de Sherbrooke, tel que prôné par notre troisième proposition de recherche, P3, qui stipule que : des facilitateurs, tels que les organismes communautaires, les immigrants eux-mêmes et les gouvernements, peuvent faciliter l'appropriation d'une technologie de l'Internet par les groupes d'immigrants.

Le groupe des Argentins n'a bénéficié d'aucun appui financier des différents paliers de gouvernement, ni d'organismes communautaires, tel que le mentionne un des répondants :

Non, nous n'avons pas eu d'appuis de qui que ce soit, mais on a appris plus tard que c'était possible de demander des fonds pour l'association. En fait, c'est un membre du groupe qui m'avait proposé une activité et demandait d'utiliser l'argent que je recevais pour l'association, de je ne sais quel organisme, pour mener l'activité. Je lui ai mentionné qu'on n'a jamais reçu d'argent de qui que ce soit. On n'a jamais fait de demande de fonds. Peut-être qu'il y avait plusieurs possibilités, mais on n'en avait pas besoin, donc on n'en a pas demandé. On avait besoin d'une salle et la ville nous en a donné une pour nos réunions et rencontres.

Le groupe n'a pas bénéficié de ce financement puisque le besoin ne s'est pas présenté ou, du moins, parce que les responsables du groupe ignoraient l'existence d'une telle possibilité. Étant donné que ce groupe n'a pas bénéficié, ni même demandé cette aide, il est difficile de juger de sa pertinence ou de son impact possible sur l'appropriation d'une technologie de l'Internet par le groupe.

Hormis le contexte du financement, le gouvernement fédéral a quelque peu aidé à publiciser l'existence du projet Internet du groupe des Argentins de Sherbrooke. Cela a eu un impact sur l'appropriation de l'application Yahoo!Groups par le groupe, comme le confirme un des répondants :

La coordonnatrice du Projet régional d'intégration en Estrie, dans son projet de régionalisation des immigrants, donnait mon adresse aux nouveaux venus. Elle leur expliquait qu'on était bien organisé. Lorsque ces personnes me contactaient, je leur parlais de notre Yahoo!Groups et après avoir pris quelques informations de base relatives à leur courriel, leur nom et prénom, je les faisais inscrire sur la liste du groupe.

Enfin, un autre facilitateur de l'appropriation de Yahoo!Groups par le groupe des Argentins a été les Argentins eux-mêmes qui ont été les principaux acteurs de la mise en place de l'application et qui ont réussi, par eux-mêmes et par le biais de l'innovation technologique, à s'aider mutuellement pour faciliter l'appropriation à des fins d'intégration : l'appui nécessaire à l'appropriation de Yahoo!Groups par le groupe; l'innovation par la mise en place de l'application Yahoo!Groups; la sensibilisation à l'existence de leur Yahoo!Groups, et ce, par le bouche-à-oreille. Ajoutons qu'aucun membre du groupe, étant déjà tous des professionnels qui ont une expérience poussée dans l'utilisation de la technologie Internet, n'a eu besoin de formation : pour eux, l'utilisation de l'application était aussi simple que d'envoyer un courriel. Le répondant N1 mentionnait à ce propos :

Non, il n'y a pas eu de formation. C'est assez simple. C'est une technologie qui passe via le courriel de Yahoo. C'est très simple et personne n'a eu de formation à son utilisation. Les membres de la

communauté sont tous des professionnels. Nous n'avons pas besoin d'être un expert en informatique. Une connaissance basique de la technologie Internet et du comment fonctionne un e-mail permet d'utiliser Yahoo!Groups.

Donc, tel que pressenti par la proposition 3, les évidences obtenues par l'étude du cas des Argentins de Sherbrooke suggèrent que ce sont principalement les Argentins eux-mêmes qui ont facilité l'appropriation de l'application Yahoo!Groups par le groupe.

1.3.4 Étude de la dynamique entre l'appropriation de Yahoo!Groups par les Argentins de Sherbrooke et l'amélioration du fonctionnement de leur groupe

Cette section se penche sur la dynamique entre l'appropriation de l'application Yahoo!Groups et l'amélioration du fonctionnement du groupe des immigrants Argentins de Sherbrooke, relation en lien avec la proposition 4 qui suggère que : l'appropriation d'une technologie de l'Internet par les groupes d'immigrants améliore le fonctionnement de ces groupes.

Il faut comprendre que, avant l'adoption de l'application Yahoo!Groups, d'autres moyens plus physiques étaient utilisés pour diffuser l'information au sein du groupe. Il s'agissait de l'appel téléphonique et de la rencontre en face à face. L'utilisation de Yahoo!Groups représente donc une évolution sociale pour le groupe des Argentins. Le responsable du groupe précise : « Au début, on communiquait par téléphone et on faisait des réunions une fois par mois ». Cette façon de faire était fastidieuse dans la gestion des communications et des activités du groupe. Yahoo!Groups a été la technologie Internet choisie par le groupe, car c'était l'application la plus accessible à cette époque. Ensuite, les avantages qu'elle offrait convenaient parfaitement au contexte et à la situation des immigrants. La responsable à l'administration du projet Internet mentionne :

[...] quand je suis arrivée au Québec [...] il n'y avait pas de Facebook en 2004, ni de blogue, pour avoir les informations sur les

opportunités auxquelles on peut avoir accès à Sherbrooke. Les informations sur l'accès aux écoles pour nos enfants, les informations pour nous aider à bien s'établir, sont des informations très utiles que nous pouvions obtenir via ce Yahoo!Groups.

Le responsable du groupe développe sur le pourquoi du choix de l'application Yahoo!Groups, et non d'un autre outil tel que Facebook, lorsque celui-ci est apparu :

Yahoo!Groups permet de joindre toutes les personnes de notre communauté. Les gens peuvent partager les informations et tous seront informés. Ce ne sont pas tous les Argentins qui utilisent Facebook, c'est surtout ceux qui sont devenus plus proches qui utilisent le Facebook ensemble. Alors que notre Yahoo!Groups comprend presque tous les Argentins de Sherbrooke.

Le Yahoo!Groups des Argentins de Sherbrooke a été utilisé au-delà des limites établies par l'esprit de la technologie. En effet, il a été utilisé pour faciliter la participation des membres aux activités sociales, aux discussions instantanées, aux réunions du groupe et aux grands débats d'idées entre les membres du groupe. Le responsable du groupe livre un exemple des activités sociales :

On a développé beaucoup d'activités sociales. On a deux grands barbecues, un pour la fête nationale, le 25 mai, et un dans le mois de juin, on a la grande réunion d'été, on fait notre barbecue et les mets de notre pays d'origine. On invite des amis de différentes communautés. On fait la flambée des couleurs au mont Orford, le vélo à Lennoxville. Pour toutes ces activités, la demande de participation des gens et toutes les organisations se font via notre Yahoo!Groups.

L'administratrice du groupe ajoute relativement aux réunions :

Le Yahoo!Groups est utilisé pour de l'information sur les réunions en lien avec les activités de la marche, la randonnée, le souper dans le mont Orford. Ces trois activités se font à toutes les années ainsi que les barbecues, les repas typiques. Des informations sont

envoyées à chaque année sur ces activités. À chaque quatre ans, il y a une convocation pour une réunion sur la coupe du monde de soccer et une rencontre est faite à la Cage au sport.

Ces propos réfèrent effectivement à une appropriation non fidèle à l'esprit de l'application. Grâce à la diffusion de l'information, le groupe est parvenu à faire la gestion de ses activités via l'application. Selon Jones *et al.* (2008), une appropriation non fidèle de la technologie Internet ne correspond pas nécessairement à une mauvaise appropriation, mais plutôt à une appropriation hors des limites établies par l'esprit de la technologie.

L'appropriation non fidèle a été une source de création d'idées nouvelles au sein du groupe. Elle a, en effet, favorisé l'utilisation de l'application pour faire des activités de clavardage. Ces discussions sous forme de clavardage sont apparues lorsque les besoins en ce qui concerne les activités des membres ont changé. Ces derniers voulaient plus de détails sur les informations diffusées et plus d'action au sein du groupe tel qu'analysé dans la proposition P1. Lorsque l'administrateur d'antan a voulu arrêter cette nouvelle pratique, les membres ont décidé, d'un commun accord, qu'il n'y aurait pas de censure. Ils ont demandé de maintenir cette nouvelle activité qui mettait plus de vie et d'action au sein du groupe. Plusieurs propos illustrent cet aspect. En exemple, le répondant N2 dit :

La personne qui a créé le groupe n'avait aucune intention de créer un groupe pour de la discussion. C'était tout simplement pour une diffusion d'information utile. La discussion s'est produite bien après et de façon spontanée.

N1 renchérit : « Spontané et inévitable, car si on a l'information et qu'on ne peut pas discuter sur les détails, le groupe se meurt par lui-même ».

L'appropriation de l'application a été d'une grande importance dans la gestion de leur groupe. D'une part, elle a amélioré l'organisation des activités au sein

du groupe. De fait, avant la mise en place de leur application Yahoo!Groups, vouloir réunir tout le monde dans un même lieu physique pour organiser une activité demandant une gestion fastidieuse : il fallait faire des appels téléphoniques et des suivis de ces appels pour être certain que chaque membre du groupe avait reçu l'information et allait participer à l'activité. Lorsqu'il a été demandé aux responsables du groupe si cette initiative Internet avait changé la façon de faire au sein du groupe et comment elle avait affecté la gestion des activités au sein du groupe, le responsable du groupe dit ceci :

C'est très utile. Cela a donné une forme au groupe, je ne sais pas comment répondre. Oui, ça a changé dans le fait qu'on a réussi à faire ce qu'on voulait pour notre communauté en échange et partage d'information et on pouvait discuter sans être en présence, face à face. Cela a beaucoup aidé à l'intégration des membres du groupe. La discussion était enrichie par les connaissances de tous également. La gestion d'activité a été bien structurée grâce à Yahoo!Groups.

D'autre part, elle a amélioré la gestion des informations sur les membres du groupe. Rappelons que, lors de l'adhésion au groupe via l'application, les responsables du groupe ont réussi à avoir des informations de base sur les adhérents. Le groupe a ainsi géré les informations relatives aux membres, ce qui a permis de mieux structurer les activités du groupe. Ainsi, des sous-groupes ont été créés en fonction de critères, comme, par exemple, le fait d'avoir des enfants ou d'avoir des compétences dans un domaine donné, domaine pouvant venir en aide à la communauté si besoin est.

À un moment donné, on était tellement nombreux qu'on a fait des sous-groupes : ceux qui avaient des adolescents, ceux qui jouent au soccer. On est tous en contact, mais quelques fois il y a des sous-groupes qui se réunissent pour organiser des activités ensemble.

L'appropriation de l'application a eu un impact positif sur le développement de leadership des membres. Même si certains avaient un leadership naturel contrairement à d'autres, tel que le dit le responsable du groupe, d'autres membres se

sont démarqués en se faisant désigner comme leaders de sous-groupes. Ces leaders simplifient l'organisation des événements des sous-groupes. Le responsable du groupe mentionne à ce propos :

Il y a du monde qui a du leadership naturel et qui l'utilise. Il y a du monde qui a une influence et se démarque dans les discussions par leur influence. Il y a des gens qui se gênent et qui ont peur d'être pointés du doigt.

Il ajoute également :

Nous avons des sous-groupes par activité. On a des responsables pour chaque activité. Et quelques semaines avant la réalisation de l'activité, le responsable envoie un message sur Yahoo!Groups pour organiser l'évènement. Il demande de l'information sur le nombre de personnes intéressées à participer à l'évènement. Cela lui permet de mieux structurer l'organisation de l'évènement. Il fait également des demandes de bénévoles pour l'organisation et incite à la participation. Toute l'organisation se fait grâce à Yahoo!Groups.

Le processus de fonctionnement du groupe des Argentins de Sherbrooke a bel et bien été amélioré à la suite de l'appropriation de Yahoo!Groups, ne serait-ce que pour la gestion des activités. Le groupe a réussi à établir une meilleure organisation des activités en identifiant des responsables de projet et à avoir une meilleure structure, de façon virtuelle.

À la lumière de ces informations, il est possible de penser que, de fait, dans le temps, l'appropriation d'une technologie de l'Internet par un groupe d'immigrants peut améliorer le fonctionnement de ce groupe, en particulier, ici, au niveau de son fonctionnement social.

1.3.5 Étude de la dynamique entre les interactions sociales du groupe des Argentins de Sherbrooke autour de l'application Yahoo!Groups et leur intégration économique et sociale

Avant d'étudier la dynamique entre les interactions sociales du groupe des Argentins de Sherbrooke et les résultats obtenus en termes d'intégration économique

ou sociale, rappelons que, tel que proposé dans le cadre théorique de la figure 5, les interactions sociales du groupe englobent la dynamique étudiée à la section précédente, à savoir la dynamique entre l'appropriation de l'application Yahoo!Groups par le groupe et l'amélioration du fonctionnement du groupe : donc, plus il y aura d'interactions sociales, facilitées par l'application Yahoo!Groups, plus il devrait y avoir une intégration économique et sociale dans la société d'accueil tel que stipulé par la proposition 5 : l'amélioration du fonctionnement du groupe, à la suite de l'appropriation d'une technologie de l'Internet par celui-ci, peut avoir un impact sur son intégration économique ou sociale.

Le groupe des Argentins de Sherbrooke est un cas qui supporte bien l'étude de cette dynamique. En effet, l'appropriation de l'application Yahoo!Groups par le groupe a été très bénéfique pour aboutir définitivement à l'intégration sociale. On observe trois étapes dans le processus de l'appropriation. La première étape est celle de l'accès à l'information utile pour l'établissement dans la société d'accueil. Ensuite vient la deuxième étape qui est celle de l'utilisation de l'application Yahoo!Groups pour faciliter l'organisation des événements sociaux au sein du groupe de même que les échanges, l'entraide et la communication. Ce sont toutes ces interactions, réalisées grâce à l'application Yahoo!Groups, qui sont à la base de son appropriation par le groupe. Cette étape est également celle où le groupe a su s'intégrer au sein de sa région d'accueil en participant aux activités de la région ou en invitant les gens de la société d'accueil lors des événements sociaux du groupe. Enfin, la troisième étape est celle de la distraction : une fois tous les membres intégrés socialement, l'application Yahoo!Groups a été utilisée pour se distraire par le biais de débats houleux, sans aucune valeur ajoutée en ce qui concerne l'intégration économique ou sociale, mais permettant à certaines personnes de s'amuser tel qu'analysé dans la section 1.3.2 du présent chapitre. Au cours de cette troisième étape, Yahoo!Groups a également été utilisé par le groupe pour s'informer sur les activités annuelles ou les rencontres annuelles du groupe.

L'application Yahoo!Groups a donc été mise en place pour diffuser de l'information utile à l'intégration au sein de la société d'accueil. Elle a permis, par la suite dans le temps, de connaître des gens et de se créer un réseau social de départ dès l'arrivée dans la région d'accueil. Les répondants sont unanimes et fiers d'avoir permis ce réseautage entre compatriotes. Elle a effectivement favorisé les premières communications entre les membres pour ensuite se voir créer de petits groupes plus restreints qui poursuivent leur réseautage en fonction d'intérêts communs. Le responsable dit dans ce sens :

Au départ, c'était fondamental, car on ne se connaissait pas les uns et les autres ni par les noms, ni le lieu on vit. C'était donc très important pour le rapprochement entre Argentins. Comme je vous le dis [...], on a la communauté argentine qui est composée d'environ une soixantaine de familles. Les amis rapprochés se comptent par dizaines de familles environ. Ces familles communiquent ensemble hors du groupe. Il y a quelques occasions dans l'année où le groupe élargi se rencontre. En fait, Yahoo!Groups permet le premier contact, quitte à ce que des affinités se créent plus tard.

D'autres membres du groupe élaborent dans le même sens en abordant les contacts créés entre compatriotes argentins. Le membre N1 livre le discours suivant :

Oui, les premières approches sur Yahoo!Groups permettent des rencontres personnelles plus tard pour créer des affinités. Tous mes amis argentins via ce groupe se sont concrétisés également par la rencontre face à face. Le groupe permet le premier contact et par la suite les rencontres face à face permettent de se faire des amis avec ceux avec qui on a créé des affinités.

Un réseautage a pu être créé avec des immigrants venant d'autres pays tels que l'Uruguay dont la culture est presque la même que celle de l'Argentine. Les répondants notent que, même si un certain réseautage a pu être créé avec les Québécois, celui-ci est peu développé comparativement au réseautage avec d'autres immigrants. Ces liens se tissent généralement lors des activités menées par le groupe. Le responsable du groupe note :

Il y a des Uruguayens qui participent à notre groupe de discussion, car on partage la même culture. Généralement, les relations sont beaucoup moins développées avec les Québécois.

Yahoo!Groups a également permis d'établir une certaine cohésion au sein du groupe. Cela se traduit aussi par la forte relation que les membres ont pu établir entre eux. Ils ont réussi à bien gérer leur groupe, à avoir une communauté unie et à instaurer des activités leur permettant de se rencontrer à chaque année. Yahoo!Groups a été utile pour faciliter l'organisation des activités. Elle a également été utilisée pour les discussions sous forme de clavardage et les débats politiques et sociaux.

Pour ce qui est de l'intégration économique des Argentins de Sherbrooke, les résultats d'analyse sont moins concluants parce que nous avons obtenu peu d'information sur ce point. Notons que les activités réalisées par Yahoo!Groups étaient axées sur le social. L'administratrice du projet dit à ce propos:

Les emplois représentent 5 à 10 % de nos discussions sur notre Yahoo!Groups. Nous sommes plus axés sur le social, la création de relations. Des sous-groupes d'amis se sont créés via notre Yahoo!Groups.

Toutefois, les répondants sont unanimes quant au fait que tous les membres sont intégrés économiquement, que ce soit dans l'entrepreneuriat ou au sein d'une entreprise. Le responsable du groupe note avoir vu passer plusieurs messages sur des offres d'emplois d'entreprises où travaillent certains de leurs membres. Toutefois, il ne saurait dire si ces offres d'emploi ont été concluantes pour certains membres.

Au niveau individuel, certains membres ont eu accès à un emploi grâce au réseautage créé au sein du groupe. Le concernant lui-même, par exemple, le responsable du groupe nous dit :

Oui, moi, mon premier travail et c'est celui que j'occupe jusqu'à maintenant, je l'ai obtenu par l'intermédiaire d'un membre du

groupe. C'est aussi un ami. L'entreprise où il travaillait avait besoin d'un ingénieur-vendeur. Je lui ai envoyé mon CV et j'ai eu le poste.

Au niveau du groupe, il y a unanimité sur le fait que leur Yahoo!Groups favorise l'accès à l'information sur des emplois disponibles dans des entreprises où travaillent des compatriotes. Lors de l'entrevue de groupe, les participants nous parlent de l'intégration économique :

Oui, à un certain niveau, on a accès à des emplois. Par exemple, si une personne donne l'information sur le fait qu'il y a un poste d'ingénieur dans son entreprise, c'est bon d'avoir l'information. Mais cela ne dit pas que celui qui posera sa candidature aura ce poste.

Le participant N°1 lors de l'entrevue de groupe souligne :

Je me rappelle que j'avais envoyé un message sur le fait que je voulais changer d'emploi et il y a près de 4 personnes qui m'ont informé sur des postes ouverts dans leur entreprise. Il y a 4 ans de cela.

1.3.6 Autre élément expliquant l'intégration économique ou sociale des Argentins de Sherbrooke

Les résultats de l'analyse nous permettent de faire ressortir un élément qui n'a pas été pris en compte dans notre cadre théorique. En effet, selon les propos des participants du groupe des Argentins, un autre élément peut influencer positivement un projet TIC pour l'intégration des immigrants. Il s'agit de l'homogénéité du groupe. Les participants du groupe des Argentins de Sherbrooke ont utilisé cette expression pour expliquer que leur groupe était assez homogène sur le plan de l'éducation. Par ailleurs, ils ajoutent que leurs membres viennent d'un pays où il n'y a pas de conflit grave entre ethnies. Ces conditions font qu'il est possible pour eux de collaborer, sans difficulté, dans leur pays d'accueil.

Lorsque nous avons demandé aux membres utilisateurs s'ils pensaient que cette initiative Internet pourrait favoriser l'intégration économique ou sociale de

certains immigrants plutôt que d'autres, le répondant N°2 nous dit : « oui, pourquoi pas? C'est ouvert à tous! ». Le répondant N°1 a un propos contraire :

Écoutez, le Yahoo!Groups est plus productif pour des communautés comme l'Argentine. Au-delà du fait qu'on a des pensées politiques très différentes, on a aussi une uniformité dans l'éducation et les différences sont au niveau théorique. Cela dépend de l'histoire de chaque communauté. Le groupe de discussion ne fonctionnerait pas pour des gens qui viennent d'un pays où il y a des divergences entre ethnies. [...] Pour que ce type d'initiative fonctionne, il faut qu'on n'ait pas été des ennemis dans le pays d'origine, dans le sens d'une guerre entre classes politiques, ou ethnies, ou autres. De plus, quand une communauté est très grande, le groupe de discussion est difficile à gérer.

Plusieurs paramètres sont donc à prendre en considération si on veut que ce type d'initiative fonctionne. Le répondant N° 2 complète les propos du premier en ajoutant :

Il faut voir la définition du groupe, c'est une communauté, un ensemble de personnes qui partagent des intérêts communs, un langage commun. Les Argentins, malgré les différences, on a une identité commune forte. Il y a des Uruguayens qui participent à notre groupe de discussion, car on partage la même culture.

En somme, un projet informatique pour favoriser l'intégration économique ou sociale conviendrait mieux aux petits groupes, mais aussi aux groupes qui ont un niveau d'éducation équivalent, qui partagent des intérêts communs, un langage commun et une identité commune. Létourneau (2001) souligne que l'identité se « manifeste par un désir d'appartenir à quelque chose de plus grand que soi et de participer activement à l'existence de cette entité supra-individuelle. ». Son exemple sur « l'adolescent qui cherche à se fondre dans une bande et qui, pour cette raison, adoptera les codes et attributs de « son » groupe » illustre bien cette définition. Les Argentins se sont constitués en groupe à cause d'intérêts communs et d'une langue commune qu'ils partagent, et ce, pour atteindre ensemble un objectif donné qui est l'intégration sociale tout d'abord et, par la suite, l'intégration économique.

Dans son étude sur la question de l'identité, Létourneau (2001) développe les raisons poussant un individu à appartenir à un groupe. Selon l'auteur, « du début à la fin de sa vie, l'être humain ressent un besoin et exprime un désir irrépensible d'appartenance. Ce besoin et ce désir trouvent à être comblés dans le partage de références communes, voire de grandes représentations, où un ensemble d'individus singuliers se découvrent et se façonnent des liens de proximité fondés parfois sur des expériences de sociabilité, parfois sur un élément d'agrégation comme la langue, parfois encore sur des références créées.»

De par leur bonne organisation et leur bonne cohésion, il était possible pour un nouvel arrivant argentin d'être facilement référé vers le groupe. Toutefois, selon le responsable du groupe, « le groupe des Argentins ne s'est pas constitué en ghetto à l'écart de la société d'accueil. » Au contraire, c'est en se constituant en groupe qu'ils ont mieux réussi leur intégration sociale et économique. Ils ont su mener des activités sociales qui réunissaient aussi bien les membres du groupe que les personnes de la société d'accueil et des personnes immigrantes provenant d'autres pays.

Par ailleurs, l'homogénéité du groupe relativement à l'éducation, suggérée par le groupe des Argentins comme gage de succès d'un projet informatique pour l'intégration économique et sociale est un point qui sera pris en compte dans l'étude des deux autres cas. Cependant, les membres du groupe des Argentins étant majoritairement des ingénieurs, leur estime de soi n'est-elle pas suffisamment forte pour favoriser leur volonté de tout mettre en œuvre pour réussir leur intégration économique et sociale? Ce type de regroupement homogène fonctionnerait-il avec un groupe d'immigrants d'un niveau d'éducation moins élevé? Un groupe hétérogène ne serait-il pas préférable dans un contexte d'intégration économique et sociale? N'ayant pas trouvé d'études scientifiques sur ce thème dans le cas d'un groupe de personnes immigrantes, nous allons voir si nous obtenons des réponses à cet effet dans les deux prochains cas à l'étude.

1.4 Discussion

La mise en place de Yahoo!Groups par les Argentins de Sherbrooke leur a permis d'atteindre leur premier objectif qui est la diffusion de l'information utile pour leur intégration sociale. C'est l'appropriation de l'application qui a permis l'atteinte de cet objet. Cette appropriation s'est manifestée lorsque l'application a commencé à être utilisée de façon non conforme à l'esprit de Yahoo!Groups au départ priorisé par le groupe. Il y a eu de la combinaison avec d'autres structures telles que l'application Facebook ou le face à face. Plusieurs jugements sur la façon de l'utiliser et des activités de sollicitation de vente de produits ont vu le jour. L'application a même été utilisée par certains membres comme café virtuel ou pour exercer une certaine influence sur les autres membres. Elle a également permis le soutien psychologique et moral entre membres. De nouvelles formes d'utilisation telles que les discussions, le partage d'information et la gestion des réunions et activité du groupe ont vu le jour alors que l'utilisation prévue lors de la mise en place de l'application était la diffusion de l'information.

L'appropriation a eu également un impact sur les fonctionnalités utilisées ainsi que les dimensions de l'application. En effet, le clavardage est une fonctionnalité qui s'est ajoutée lorsque le besoin de communiquer et d'échanger plus sur les informations partagées s'est présenté. La dimension de masse critique a été observée pour cette application lorsque le nombre de membres utilisant l'application pour la communication augmentait au fur et à mesure que le groupe avançait dans le temps.

L'étude du groupe des Argentins montre que la mise en place d'un projet TIC pour favoriser l'intégration au sein de la société d'accueil s'intéresse plus à l'intégration sociale qu'à l'intégration économique. Plusieurs données ont été recueillies sur l'intégration sociale contrairement à l'intégration économique. Notons

que tout ce qui est en lien avec les activités sociales a été bien structuré et bien organisé et a impliqué la participation de tous les membres.

L'aspect relatif à l'intégration économique a besoin d'être mieux structuré afin que les responsables du groupe puissent avoir des données précises sur les personnes qui postulent aux offres d'emploi diffusées sur la plateforme Yahoo!Groups et l'information sur ceux qui ont eu des entrevues ou eu accès à un emploi. De plus, l'information relative aux entrepreneurs du groupe n'est pas non plus connue. Une meilleure organisation par le groupe à ce sujet est également nécessaire.

2. ANALYSE DU CAS DU GROUPE DES COLOMBIENS DE SHERBROOKE

Cette section porte sur l'analyse du deuxième cas étudié qui est celui du groupe des Colombiens de Sherbrooke. Tout comme pour le premier groupe analysé, nous suivons les mêmes étapes pour la présentation des résultats : la méthodologie suivie pour réaliser les entrevues, les données pertinentes sur le groupe en ce qui concerne sa structure et celle de la technologie Internet utilisée, l'étude de la dynamique d'appropriation d'une technologie de l'Internet par le groupe. Nous terminons la section par une discussion sur les points importants ressortis de l'analyse de ce cas.

2.1 Méthodologie suivie

L'analyse des données est essentiellement basée sur les entrevues réalisées auprès du groupe. Aucun document ou rapport n'a été obtenu de la part du groupe pour nous permettre de réaliser une analyse de données secondaires. Toutefois, nous avons eu recours à la technologie Internet utilisée par le groupe afin de corroborer certaines situations décrites par les participants à l'étude. Il s'agit, par exemple, de

quelques activités décrites par les participants dont la vérification est possible sur la technologie Internet utilisée.

Nous avons réalisé deux entrevues avec le groupe de Colombiens. Une entrevue individuelle d'environ 1 h a été réalisée avec le président du groupe et une entrevue de groupe d'une 1 h 36 avec quatre participants. Toutes les personnes avec qui nous avons fait les entrevues parlaient la langue française. Toutefois, lors de l'entrevue, une personne a exprimé le besoin de se faire réexpliquer en d'autres termes une de nos questions posées. Tous les membres n'avaient pas le même niveau d'utilisation de la technologie Internet utilisée par le groupe. Un des membres s'est même décrit comme étant un utilisateur passif. Il n'interagit pas avec les autres membres autour de la technologie Internet. Cependant, il se tient informé de tout ce qui se passe au sein du groupe à travers la lecture des messages laissés par les autres membres sur la technologie Internet utilisée.

Tout comme pour le groupe des Argentins, les entrevues se sont déroulées dans des cadres choisis par les participants. Nous avons contacté, par courriel, le président de l'Association des Colombiens de Sherbrooke qui était un participant à l'étude préliminaire de la présente recherche. Une communication téléphonique a permis de préciser les objectifs visés par notre étude. Par la suite, un rendez-vous a été pris pour réaliser une entrevue en face à face avec le président de l'Association. Ce dernier s'occupe également de la gestion du projet Internet du groupe. Il est soutenu par deux bénévoles qui n'ont pas voulu participer aux entrevues.

L'entrevue qui a duré 1 h a été réalisée au domicile du président de l'Association. À la fin de l'entrevue, il a accepté de nous mettre en contact avec des membres utilisateurs du projet Internet. Plusieurs suivis par courriel et par téléphone ont permis d'avoir le contact téléphonique de six membres du groupe intéressés à participer aux entrevues. Quatre membres pouvaient être présents à la même date et heure pour réaliser l'entrevue de groupe. L'entrevue de groupe a été réalisée dans un

centre de formation à l'informatique géré par le groupe des Colombiens. Elle a duré 1 h 36 minutes.

2.2 Données pertinentes sur le groupe des Colombiens de Sherbrooke

Le tableau 6 décrit le profil des répondants du groupe des Colombiens de Sherbrooke en fonction de la connaissance du français, du niveau d'engagement envers la communauté et du niveau d'utilisation de la technologie Internet utilisé par le groupe.

Tableau 7
Certaines caractéristiques des Colombiens de Sherbrooke ayant participé à l'étude

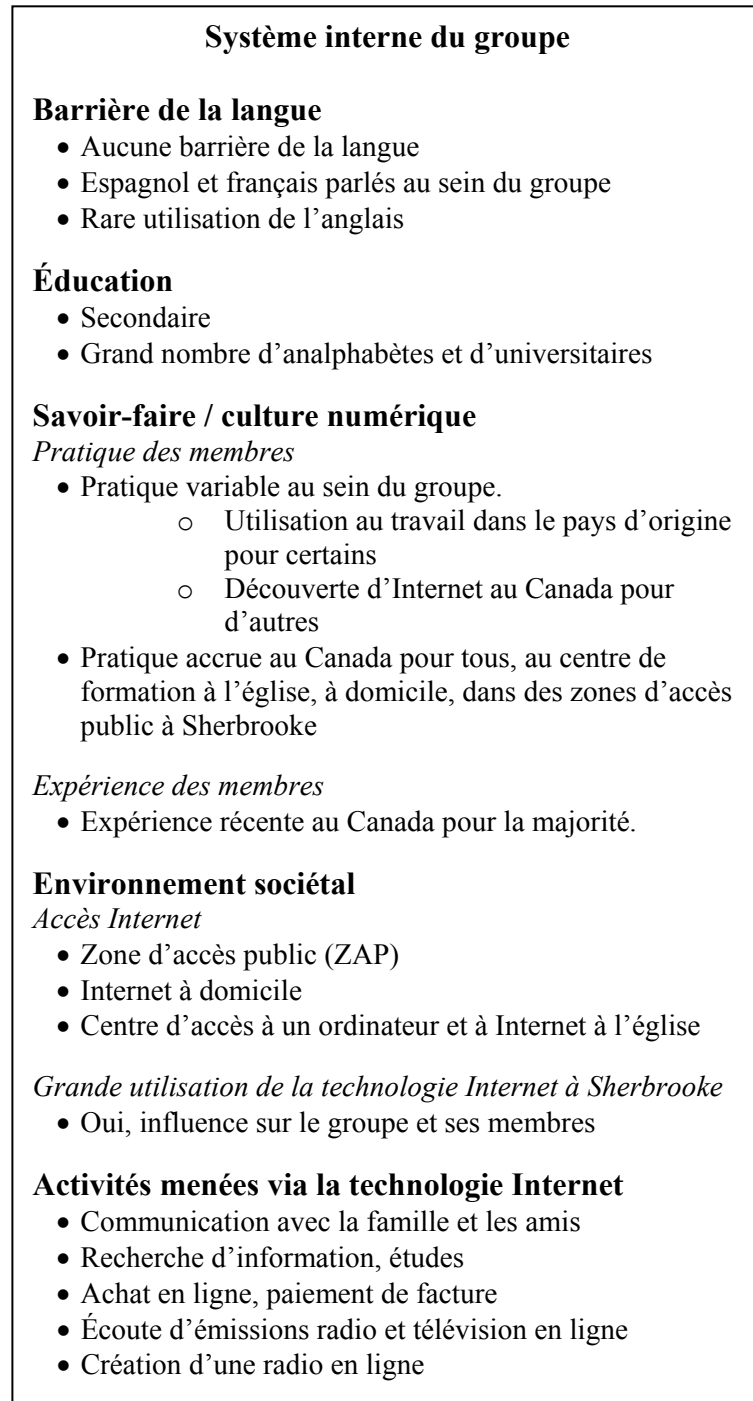
Caractéristiques des Colombiens	Nombre de répondants	Connaissance du français	Niveau d'engagement envers la communauté	Niveau d'utilisation de l'application
Groupe	4	Suffisante	Beaucoup	Beaucoup
			Beaucoup	Beaucoup
			Beaucoup	Beaucoup
			Moyen	Moyen
Responsable du groupe	1	Suffisante	Beaucoup	Beaucoup

Le responsable du groupe a tenu à participer à l'entrevue de groupe en tant que membre utilisateur de la technologie Internet utilisée au sein du groupe. Sa participation a été fructueuse et a fait ressortir plusieurs précisions sur les réponses des participants à l'entrevue de groupe.

2.2.1 Structure du groupe des Colombiens de Sherbrooke et ses composantes

La figure 19 présente l'information relative à la structure sociale du groupe des Colombiens de Sherbrooke et à ses composantes. Elle aborde l'information en lien avec le système interne du groupe, son environnement sociétal et les activités menées par la technologie Internet avant la mise en place du projet Internet. Comme on peut le voir à la figure 19, les répondants du groupe des Colombiens de Sherbrooke s'entendent quant au système interne du groupe. Ils sont d'avis qu'il n'y a pas de problème de barrière de langue au sein du groupe qui communique en espagnol. Le groupe a une connaissance suffisante de la langue française. Quelques rares fois, la langue anglaise est utilisée.

Figure 19
Structure du groupe des Colombiens de Sherbrooke et ses composantes



Selon les répondants, le groupe des Colombiens de Sherbrooke a un niveau de scolarité variable : il est possible de rencontrer des analphabètes et des universitaires. Cependant, la moyenne serait le secondaire. La culture numérique est moins bonne à l'arrivée que celle des Argentins puisque la plupart des membres ont appris à utiliser la technologie Internet au Canada. Les répondants précisent que ceux qui l'utilisaient dans le pays d'origine le faisaient dans un contexte de travail au bureau. Cependant, l'utilisation s'est développée et accrue dans le pays d'accueil grâce, entre autres, à l'accès au Centre informatique de l'église.¹¹ et à domicile.

Pour ce qui est de l'environnement sociétal du groupe des Colombiens de Sherbrooke, les répondants sont unanimes quant au fait que ce dernier permet l'accès à plusieurs points Internet tels les points d'accès du projet ZAP pour Zone d'Accès Public. Par ailleurs, selon les répondants, tous les membres ont accès à la technologie Internet chez eux.

Enfin, en lien avec les activités menées par la technologie Internet, les membres du groupe utilisent la technologie Internet pour communiquer avec la famille et les amis restés en Colombie, pour faire de la recherche d'information, des achats et paiements de factures en ligne, pour écouter des émissions de radio ou de télévision. Ils l'utilisent également dans le cadre des études. D'ailleurs, certains membres du groupe ont réalisé une activité de création d'une radio en ligne.

2.2.2 *Structure de la technologie Internet utilisée au sein du groupe des Colombiens de Sherbrooke et ses composantes*

L'initiative Internet mise en place par le groupe des Colombiens est la création d'une page Web à partir de la technologie Facebook. Elle sert à la diffusion de l'information. Les sections qui suivent donnent plus de détails sur cette technologie et sur son utilisation par le groupe.

¹¹ Église colombienne ayant un centre d'accès à Internet et à l'ordinateur.

2.2.2.1 Application Facebook et ses fonctionnalités

Facebook initialement, *The Facebook*, est l'un des réseaux sociaux en ligne les plus utilisés au monde. En 2014, il comptait environ 1,4 milliard d'utilisateurs actifs. Il a été créé en 2004 à l'Université Harvard pour regrouper les photos des visages de tous les élèves, qui ont été prises au début de l'année universitaire. Il a été réservé uniquement à l'usage de l'Université Harvard jusqu'en 2006 où il est devenu accessible à toute personne ayant une adresse courriel et âgée d'un minimum de 13 ans.

Pour s'inscrire à Facebook, il faut effectivement avoir une adresse courriel. Après s'être inscrite à Facebook, la personne reçoit sur son courriel différentes informations relatives à la création d'une page Web. Par la suite, elle peut configurer sa page Facebook et faire des recherches de personnes déjà connectées à Facebook et les inviter à devenir des amis. Lorsqu'une demande d'invitation est faite, l'invité a le choix de l'accepter ou de la refuser.

Facebook a subi plusieurs modifications et améliorations depuis 2004 jusqu'à nos jours. En effet, en 2007, le succès de Facebook s'élargit avec son ouverture aux applications tierces, permettant à ses utilisateurs de jouer gratuitement à des jeux en ligne.

En 2008, Facebook permet à ses utilisateurs de faire de la discussion privée avec des amis en ligne via la messagerie instantanée. La plateforme améliorée de Facebook permet la connexion à des Sites Web via l'application Facebook connect. En 2010, Facebook donne la possibilité d'avoir une adresse courriel se terminant par @facebook.com.

En 2011, Facebook permet à ses utilisateurs de voir l'historique de leurs communications. Dans la même année, en partenariat avec Skype, Facebook fait des améliorations qui permettent aux utilisateurs de faire des appels vidéo.

En 2012, il lance le « Journal » qui permet de visualiser les conversations ou événements classés par année. Dans la même année, Facebook est introduit en bourses.

En début 2014, le système de messagerie @facebook.com est supprimé et, en fin d'année 2014, Facebook met en place une application mobile permettant de créer des forums de discussions.

Comme suite à la présentation de la description et l'historique de Facebook, il est possible de percevoir les fonctionnalités et l'esprit de cette technologie. Dans les sections qui suivent, nous présentons la page Facebook du groupe des Colombiens de Sherbrooke et présentons les fonctionnalités ainsi que l'esprit de la technologie mise de l'avant par le groupe.

2.2.2.2 Description de l'application Facebook des Colombiens de Sherbrooke

La page Facebook des Colombiens de Sherbrooke se nomme « Colombiestrie ». L'adresse de la page Web est <http://facebook.com/colombiestrie> et le courriel utilisé par le groupe pour recevoir des notifications de Facebook est colombiestrie@hotmail.com. L'utilisation de la technologie Internet au sein du groupe a évolué dans le temps, et ce, en fonction des besoins du groupe. Notons qu'avant la mise en place de « Colombiestrie », le groupe a d'abord utilisé le courriel *Hotmail* ensuite *Gmail*. Cependant, ces technologies présentaient une limite par rapport aux objectifs du groupe.

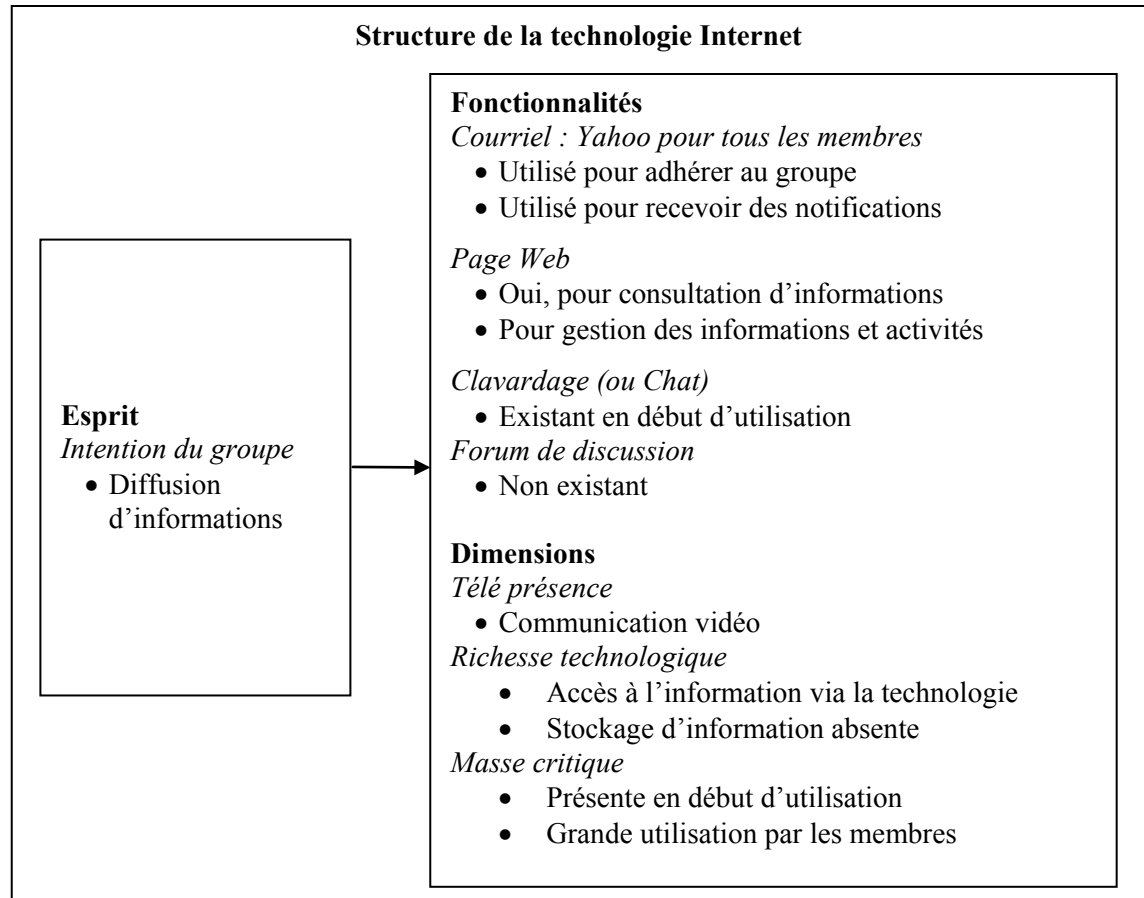
« Colombiestrie » est un groupe réservé aux Colombiens de Sherbrooke. De nos jours, l'abonnement nécessite une approbation des responsables du groupe. Au départ de sa création, tout le monde pouvait avoir accès au Facebook du groupe, même les personnes non colombiennes. C'est après avoir rencontré plusieurs problèmes de calomnie et de diffamation que les membres ont décidé d'un commun accord de restreindre l'accès de leur groupe et d'assurer la sécurité des informations divulguées.

La figure 20 présente l'information relative à la structure de la technologie Internet ou de l'application Facebook utilisée au sein du groupe des Colombiens de Sherbrooke et à ses composantes.

Tel que présenté à la figure 20, les répondants du groupe des Colombiens de Sherbrooke s'entendent sur la structure de la technologie Internet utilisée. Ils précisent que l'esprit de Facebook priorisé par le groupe des Colombiens est la diffusion de l'information.

Figure 20

Structure de l'application Facebook du groupe des Colombiens de Sherbrooke et ses composantes



En ce qui concerne les fonctionnalités de Facebook, il possède plusieurs fonctionnalités, dont le courriel, le forum de discussion, la page Web et le clavardage communément appelé *chat*. Même si le courriel est nécessaire pour créer un compte Facebook, pour adhérer au groupe ou recevoir des notifications, c'est à travers la page Web de Facebook que le groupe des Colombiens de Sherbrooke réalise la consultation des informations, la gestion des informations, la gestion des activités du groupe et le clavardage. Les répondants notent d'ailleurs que la principale fonctionnalité utilisée est la page Web.

Au plan des dimensions de l'application Facebook utilisée par le groupe, les participants mentionnent que cette application possède des dimensions de Télé présence par le fait de pouvoir faire de la communication vidéo via l'application, de masse critique par la grande et croissante utilisation de la technologie par les membres et de richesse technologique par l'accès à l'information à tout moment.

2.2.3 *Appropriation de Facebook par les Colombiens de Sherbrooke*

La figure 21 présente l'information relative à l'appropriation de l'application Facebook par les Colombiens de Sherbrooke et à ses composantes. Elle aborde l'information en lien avec la fidélité à l'esprit de la technologie priorisé par le groupe, le consensus quant à la manière de l'utiliser et l'attitude dominante au sein du groupe.

La figure 21 montre que les répondants sont d'avis que l'application Facebook des Colombiens de Sherbrooke a été utilisée de façon fidèle, donc conforme à l'esprit priorisé par le groupe. Cependant le responsable du groupe note qu'une des intentions premières était la gestion de l'information sur les membres du groupe, intention qui n'a pu voir le jour jusqu'à présent.

Les répondants soutiennent que, dès le début de l'utilisation de Facebook, ils ont tous porté un jugement quant au caractère utile de l'application, d'où les interactions autour de l'application. Toutefois, plusieurs d'entre eux ont porté un jugement négatif sur le manque de confidentialité dans l'utilisation de cette application.

Figure 21
Appropriation de l'application Facebook par les Colombiens de Sherbrooke

Appropriation d'une technologie de l'Internet par le groupe	
Fidélité	<p><i>Conforme à l'esprit</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestion de l'information sur les membres du groupe /Non • Combinaison avec d'autres structures - Courriel • Jugement (utile, mais pas de confidentialité) • Utilisation instrumentale (activités, sollicitation, outil d'influence et de réconfort)
Consensus	<ul style="list-style-type: none"> • Pas de consensus lors de la mise en place de l'application
Attitude	<p><i>Confort</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Confort pour certains, formation pour d'autres • Manque de confiance pour certains <p><i>Respect</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Non unanime dès le début de l'utilisation de l'application • Existe pour sentiment d'existence et d'appartenance à un groupe <p><i>Défis-motivation</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Défis relatifs à l'intégration sociale et économique

En ce qui a trait au consensus, tout comme dans le groupe des Argentins, les répondants sont tous d'avis qu'il n'y en a pas eu sur le choix de l'application à adopter, ni sur le comment elle serait utilisée. Enfin, concernant l'attitude dominante du groupe face à l'utilisation de Facebook, il est fait mention du manque de confort et de confiance pour certains membres qui ont dû recevoir de la formation afin de pouvoir utiliser cette application, de respect non unanime en début d'utilisation puisqu'il n'était pas possible d'avoir des communications confidentielles. Pour d'autres, le sentiment d'existence et d'appartenance à un groupe les amène à vouer du respect à cette application. La motivation face aux défis de l'intégration sociale et économique dans la société d'accueil est également une attitude dominante du groupe.

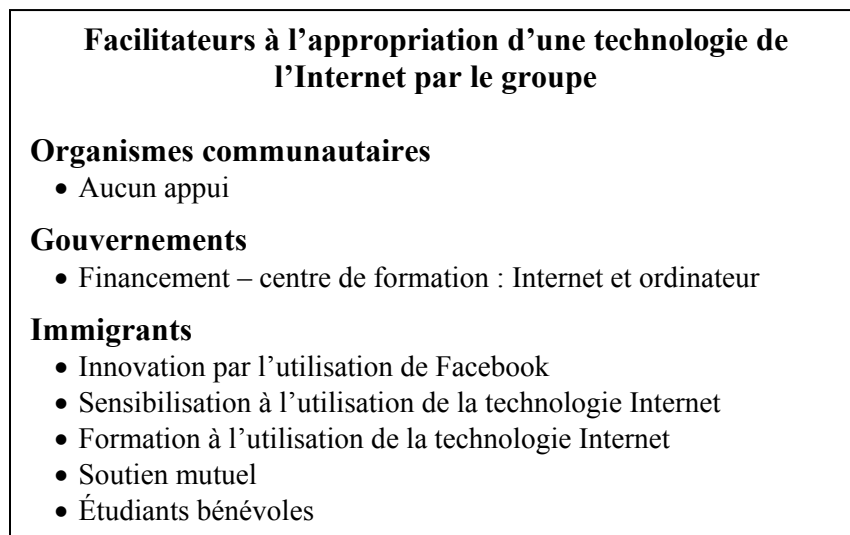
2.2.4 *Facilitateurs à l'appropriation de l'application Facebook par les Colombiens de Sherbrooke*

La figure 22 présente l'information relative aux facilitateurs à l'appropriation de Facebook par le groupe des Colombiens de Sherbrooke et à ses composantes. Elle aborde l'information en lien avec le rôle des organismes communautaires, des gouvernements et des immigrants qui facilitent ce processus d'appropriation.

Selon les répondants, le groupe a reçu deux subventions venant de facilitateurs. La première subvention était relative à la mise en place d'un centre de formation à l'utilisation de l'ordinateur et de la technologie Internet : subvention reçue de la part des gouvernements. La deuxième subvention a permis de démarrer un projet de gestion d'information sur la communauté colombienne. Toutefois, ce projet n'a pas survécu à l'arrêt du financement qui servait à payer un salaire à l'administrateur du projet.

La mise en place de la page Facebook du groupe est une initiative du responsable du groupe. Aucun financement n'a été reçu pour assurer la gestion de cette page. Le responsable du groupe des Colombiens est appuyé par quelques bénévoles afin d'assurer le bon fonctionnement de la page.

Figure 22
Facilitateurs à l'appropriation de l'application Facebook par les Colombiens de Sherbrooke



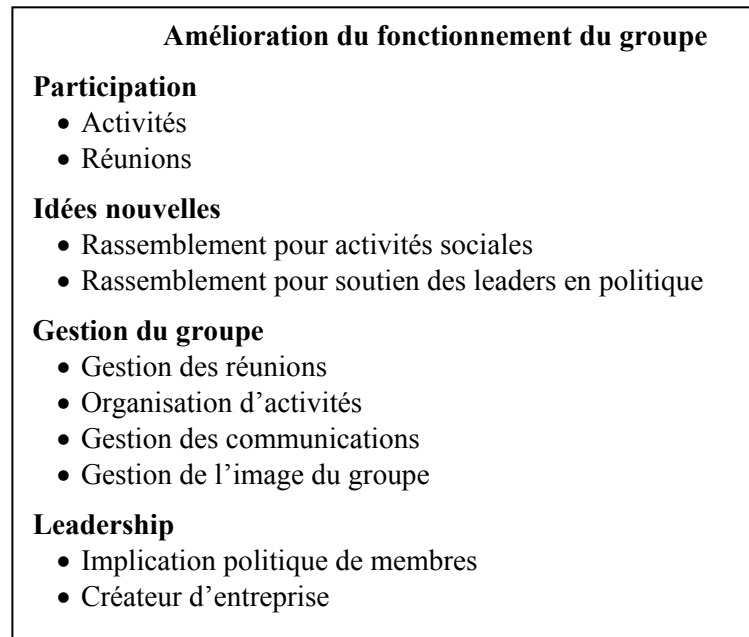
Concernant les immigrants, les répondants disent que ce sont les membres du groupe qui se soutiennent mutuellement pour fournir tout l'appui nécessaire à l'appropriation de Facebook par le groupe. La mise en place de la page Facebook du groupe est une initiative du responsable du groupe. Aucun appui n'a été reçu d'organismes communautaires.

2.2.5 Amélioration du fonctionnement du groupe grâce à l'application Facebook

La figure 23 présente de l'information relative au fonctionnement du groupe des Colombiens de Sherbrooke et à son amélioration à l'aide de l'application Facebook. La présentation aborde l'information en lien avec la participation au sein du groupe, les idées nouvelles générées à la suite de l'appropriation de l'application Facebook, la gestion du groupe et le développement du leadership au sein du groupe.

Concernant la participation, les répondants sont tous d'avis que les multiples interactions autour de l'application, telles que l'organisation des activités et des réunions sont la preuve d'une grande participation des membres du groupe. L'émergence de nouvelles idées est la conséquence d'une participation et d'une utilisation accrue de l'application Facebook, dont la principale est l'organisation de rassemblements pour réaliser des activités sociales ou pour soutenir un membre s'impliquant en politique au sein de la société d'accueil.

Figure 23
Amélioration du fonctionnement du groupe des Colombiens de Sherbrooke et ses composantes



En ce qui concerne la gestion du groupe, les répondants sont unanimes que l'application Facebook a favorisé la gestion des réunions, l'organisation d'activités, la gestion des communications ainsi que celle de l'image du groupe.

Enfin, pour ce qui est du leadership, les répondants sont d'avis que certains membres ont eu recours au groupe pour avoir un appui à leur implication en politique et d'autres se sont fait remarquer au sein de la communauté colombienne par leur implication active au sein de la société d'accueil en tant que créateurs d'entreprises.

2.2.6 *Intégration du groupe des Colombiens de Sherbrooke*

La figure 24 présente l'information relative aux résultats de l'intégration des membres du groupe à la suite de l'appropriation de l'application Facebook. La

présentation aborde l'information en lien avec l'intégration économique et l'intégration sociale des membres du groupe.

Tel qu'indiqué à la figure 24, les répondants du groupe des Colombiens sont d'avis que l'application Facebook a joué un rôle important pour leur intégration économique et sociale.

Concernant l'intégration économique, l'application Facebook a permis de diffuser de l'information sur les offres d'emploi, détenu par les membres du groupe ou par des organismes d'aide à l'employabilité. Il est arrivé que le responsable du groupe soit contacté personnellement par des employeurs afin qu'il leur recommande des personnes intéressées par des emplois offerts. De plus, l'entrepreneuriat est très développé au sein de ce groupe. Les répondants font cas de plusieurs entrepreneurs qui, à l'aide de leur Facebook, se font connaître ainsi que leurs activités auprès des membres.

Figure 24
Résultats de l'intégration économique et sociale des Colombiens de Sherbrooke et ses composantes

Résultats en termes d'intégration
<p>Intégration économique</p> <p><i>Accès à l'emploi</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Diffusion d'information sur les emplois offerts • Entreprise contactant le groupe <p><i>Entrepreneuriat</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Plusieurs entrepreneurs au sein du groupe
<p>Intégration sociale</p> <p><i>Cohésion</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Recherche de cohésion en début d'utilisation <p><i>Réseautage</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Entre compatriotes en début d'utilisation • Avec des organismes d'aide à l'intégration • Avec d'autres communautés culturelles • Avec les personnes de la communauté d'accueil

Tout comme dans le groupe des Argentins, les répondants colombiens sont conscients que l'application a eu un impact positif sur leur intégration sociale. Elle a favorisé la cohésion et le réseautage au sein du groupe et en dehors du groupe avec des organismes d'aide à l'intégration, d'autres communautés culturelles et des personnes de la communauté d'accueil.

2.3 Étude de la dynamique d'appropriation d'une technologie de l'Internet par le groupe des Colombiens de Sherbrooke et de son impact sur leur intégration économique et sociale

Cette section porte sur la dynamique d'appropriation de l'application Facebook par le groupe des Colombiens. En prenant appui sur les descriptions faites à la section précédente, il a été possible d'étudier les cinq propositions de recherche présentées dans les sections ci-dessous.

2.3.1 Étude de la dynamique entre la structure sociale du groupe et la structure de l'application Facebook des Colombiens de Sherbrooke

La description des caractéristiques du groupe des Colombiens, de la technologie Internet qu'il utilise, des activités menées et de l'environnement sociétal permettent d'étudier la première proposition de recherche P1 qui stipule que : les groupes d'immigrants apprennent et adaptent continuellement la structure de la technologie Internet en fonction du système interne du groupe, de son environnement sociétal et de ses activités menées via la technologie Internet.

Le groupe des Colombiens est composé de différentes catégories d'immigrants, dont celle de l'immigration économique et de la catégorie des réfugiés. Il représente l'un des plus grands groupes d'immigrants à Sherbrooke. Toutefois, il n'a pas été possible d'avoir la taille exacte de ce groupe. La même situation a été constatée avec le groupe des Argentins. Cependant, ce dernier avait un bon suivi du nombre approximatif de membres qui quittaient la ville de Sherbrooke et ceux qui étaient présents dans la ville. Même si le responsable du groupe des Colombiens

notait un nombre de 53 familles ayant quitté Sherbrooke pour le travail, il n'en demeure pas moins que le besoin de connaître le nombre exact de personnes ayant quitté la ville et le nombre de personnes présentes dans la ville reste d'une grande importance pour le groupe. À ce propos, le responsable du groupe nous livre le discours suivant :

[...]. Nous aimerions avoir en place un système d'information qui permet de suivre la trace des immigrants de la région de Sherbrooke ainsi que leurs parcours. Un système qui permet d'avoir le nombre d'immigrants d'origine colombienne arrivés à Sherbrooke ainsi que leur formation, leur compétence et le nombre de ceux qui ont quitté Sherbrooke. La ville de Sherbrooke a besoin de ces informations, nous en avons besoin, le gouvernement en a besoin. Présentement, à Sherbrooke, personne n'a cette information! [...]. Il existe une statistique générale, mais on n'a pas les valeurs réelles sur le fait qu'il y a X nombres de femmes ou d'hommes ayant un diplôme universitaire.

En général, les entrevues indiquent que les Colombiens de Sherbrooke ont une connaissance approximative du contexte social de leur groupe. Il semble ne pas avoir un suivi sur les mouvements des nouveaux arrivants et de ceux qui quittent la région. Cela laisse penser qu'il n'existe pas de communication relative aux informations personnelles telles que constatées chez le groupe des Argentins.

Après leur installation à Sherbrooke, les Colombiens de Sherbrooke ont créé l'Association des Colombiens de l'Estrie. C'est à partir de cette Association qu'un projet d'utilisation de la technologie Internet a été mis en place. C'est ainsi que « Colombiestrie » a vu le jour. Ce projet regroupe près de 2300 personnes. Le responsable du groupe reconnaît que ce grand nombre de personnes peut poser des difficultés de gestion et d'organisation pour un groupe à but non lucratif.

L'histoire du Facebook « Colombiestrie » commence par la prise de conscience de l'importance des TIC pour partager l'information. L'idée vient du président de l'Association qui a assisté à un groupe de discussion que nous avons

organisé en 2010 sur les besoins en TIC des Immigrants de l'Estrie et de l'importance des TIC pour leur intégration au sein de leur société d'accueil. Lorsque nous avons demandé au responsable du groupe des Colombiens de nous parler de l'histoire de « Colombiestrie », il nous a raconté les raisons de la mise en place de ce projet :

Le Facebook Colombiestrie a été mis en place pour permettre aux gens de s'approprier les TIC et les services que le gouvernement offre en ligne. Il existe plusieurs services en ligne qui sont gratuits. Toutefois, les gens pensent que ces services sont gérés par une personne particulière au gouvernement ou au sein des services communautaires et qu'il faut déboursier de l'argent pour y avoir accès. Par exemple, pour les services de l'immigration, il y a des gens qui payent très cher pour faire remplir leur formulaire de demande de citoyenneté. Pourtant, c'est un service gratuit en ligne et accessible à tous. Nous voulions faciliter l'accès à l'information pour nos membres en leur donnant l'information pour leur intégration.

En plus de l'accès à l'information, le responsable du groupe espérait que l'utilisation de Facebook permettrait aux membres de raconter l'histoire de leurs immigration et intégration afin d'aider les nouveaux arrivants à mieux comprendre comment s'adapter à leur terre d'accueil. Il nous livre le discours suivant :

Au début, nous voulions également que les gens l'utilisent pour raconter leur expérience par rapport à l'immigration et par rapport à ce que signifie pour eux, vivre à Sherbrooke. Parce qu'il y a beaucoup de gens qui veulent venir vivre à Sherbrooke. Mais, notre Facebook est devenu une plateforme pour parler de tout sauf cela.

En réalité, le groupe est loin d'avoir atteint cet objectif. Le responsable du groupe explique ce fait par la grande taille du groupe. Il fait également cas des besoins diversifiés des membres empêchant de se centrer sur cet objectif. En fait, les membres du groupe s'expriment sur tout type de sujet et le partage d'information s'articule autour des activités de loisir dans la région de l'Estrie, des événements culturels et des activités sociales au sein du groupe, tel que le disent les répondants suivants :

N4 : Aujourd'hui, nous communiquons au sein du groupe par Facebook et avec la communauté en général. Pour n'importe quelle discussion ou information, nous le faisons sur Facebook. Les informations, les évènements, les occasions d'affaires, un membre qui vend des choses. C'est comme cela que nous avons commencé.

N1 : L'accès à l'information, la communication avec les autres membres du groupe et hors du groupe. Je suis travailleuse sociale et j'utilise également Facebook dans le cadre de mon travail.

N4 : Notre intention aujourd'hui est d'avoir une plateforme régionale pour donner l'accès à l'information à nos compatriotes à Coaticook, Magog, Windsor. Il y a beaucoup d'activités partout en Estrie, mais les gens ne connaissent pas leur existence.

Ce dernier propos suggère un besoin d'aider les compatriotes de toute la région de Sherbrooke et environs à sortir de leur isolement par la participation aux activités socioculturelles de leur région, via Facebook.

La technologie Facebook peut aider à cela puisqu'elle permet la diffusion de l'information et son archivage sous forme de journal. Elle permet de communiquer par des messages textes et d'afficher des photos. Elle permet de créer des albums photos ou des calendriers d'évènements. Elle donne la possibilité de faire du *Chat* et de la communication vidéo. De toutes ces possibilités, l'esprit de la technologie Internet priorisé par le groupe des Colombiens est la diffusion de l'information via la page Web qui est la principale fonctionnalité de Facebook. Elle a ainsi été utilisée par les responsables du groupe pour effectuer une bonne partie des communications et des échanges du groupe. Tous les membres savent l'utiliser. Cependant, compte tenu du niveau de culture numérique et d'éducation qui était variable au sein du groupe, et ce, depuis le pays d'origine, certains membres ont eu besoin de formation pour apprendre à s'en servir. Le responsable du groupe précise :

La plupart des membres de la communauté colombienne savaient utiliser Internet avant de venir au Canada. La formation initiale à l'informatique que nous avons donnée a aidé beaucoup de personnes

âgées et de personnes analphabètes. Les gens avaient le mythe que s'ils ne savent pas lire et écrire, ils ne peuvent pas utiliser Internet. Ils se sont rendu compte que ce n'est pas si difficile que cela. Il faut savoir cliquer sur des liens précis pour voir des programmes de télévision. Nous avons réussi à démystifier cela. [...]. J'ai eu la chance de voir l'impact de ces formations sur la vie d'au moins 4 personnes ayant au-delà de 80 ans. Elles sont capables d'aller sur Internet pour voir la télévision et écouter la radio en espagnol et pour moi, c'est génial !

Les membres N2 et N3 lors de l'entrevue de groupe nous disent :

N°3 : En Colombie, j'utilisais déjà l'internet pour le travail seulement. Mais ici, j'ai changé et l'utilise pour plusieurs choses. Ici, tout le monde y a accès et l'utilisation est plus grande.

N°2 : Moi, je n'ai pas beaucoup de connaissances des réseaux sociaux. Au Canada, la technologie est beaucoup utilisée et les moyens de communication sont très poussés. Dans la culture [...] de l'Amérique latine, la communication face à face entre les gens est une chose très importante comparativement au Canada.

Facebook est utilisé de différentes manières et pour diverses raisons. Pour les répondants, il est question d'avoir accès aux nouvelles de la famille et des amis restés au pays d'origine tel que nous le disent les répondants suivants :

N3 : J'utilise toutes les fonctions de Facebook : les photos et les vidéos. Je vois mon petit-fils en ligne. J'entre dans le compte de ma fille pour voir le petit bébé presque tous les jours. Et en Colombie, il y a des amis avec qui je communique des informations, c'est comme si j'étais là-bas.

N3 : Je ne suis pas aussi expert dans les TIC comme ma fille. J'utilise beaucoup maintenant Facebook et j'aimerais vous dire que j'arrive à y changer mes photos.

N1 : Ma mère a 75 ans. Elle a appris à utiliser Facebook et on communique ensemble. Je dis souvent aux gens que, si ma mère sait utiliser Facebook, c'est que tous peuvent l'utiliser également.

L'absence de barrière de la langue parlée est un avantage qu'a su exploiter le groupe pour la communication. L'environnement sociétal du groupe des Colombiens de Sherbrooke a contribué à l'utilisation des fonctionnalités de clavardage au sein du groupe en début d'utilisation et entre membres du groupe. C'est le même environnement que celui du groupe des Argentins, donc hautement informatisé par la présence de plusieurs points d'accès à la technologie Internet et par la possibilité d'avoir accès à la technologie Internet à domicile. De plus, le groupe des Colombiens a un centre d'accès à un ordinateur et à la technologie Internet, que plusieurs membres ont utilisé pour se former à l'utilisation de l'ordinateur et de la technologie Internet.

Ce type d'environnement est un atout que le groupe a su exploiter pour adapter les fonctionnalités de son Facebook, car plus l'accès à la technologie Internet était facile, plus les membres étaient sur leur Facebook en l'utilisant pour des échanges entre membres ou d'autres activités que celles de la diffusion de l'information.

Cet accès constant à l'application a permis d'influencer les dimensions de l'application. La technologie Facebook possède des dimensions de richesse technologique et de masse critique qui ont été définies dans l'analyse de cas des Argentins. Toutefois, le système de stockage d'information de la technologie Facebook n'est pas aussi bien structuré que celui de la technologie Yahoo!Groups. Il n'est pas possible, à l'heure actuelle sur Facebook, de faire une recherche par mot clé pour retrouver un thème sur lequel il y a eu une communication. Le seul moyen d'accéder à un thème sur lequel il y a eu des interactions est de passer en revue les interactions, classées par année dans le journal. Cela peut être long et fastidieux. D'ailleurs, lors des entrevues, les participants n'ont pas évoqué l'aspect de stockage d'information. Toutefois, ils ont reconnu pouvoir utiliser à tout moment leur Facebook pour interagir, même si aucun ami ou correspondant n'était en ligne. Ils ont

également reconnu l'utiliser de façon excessive. Une participante à l'entrevue de groupe a même essayé de réduire son temps d'utilisation de Facebook.

N1 : Je peux l'utiliser à tout moment. D'ailleurs, je me suis rendu compte que je l'utilisais trop. Alors, j'ai essayé de limiter mon utilisation à 30 minutes par jour, mais c'est difficile. J'essaie de travailler cet aspect pour réduire mon temps d'utilisation. Actuellement, je peux y aller 4 fois par jour, car j'attends des informations personnelles et urgentes. J'ai diminué mon temps d'utilisation.

Le responsable du groupe note la grande utilisation qui existait lorsque le clavardage était possible :

Lors de grandes manifestations, on pouvait avoir plus de 300 personnes qui interagissaient sur un même sujet pendant plusieurs semaines. On a essayé de limiter cela, non pas dans le sens d'une censure, mais pour que ce ne soit pas le seul sujet sur lequel on interagit, pendant plusieurs semaines. Imagine 200 à 300 personnes qui passent le temps à parler de la coupe du monde de football, ce n'est pas intéressant pour le groupe en général.

D'ailleurs, avec le temps, le groupe de Colombiens a dû s'adapter et transformer « Colombiestrie » en un groupe réservé à la diffusion d'information, et ce, par les responsables du groupe. Le clavardage et les échanges sont contrôlés, voire impossibles. L'adhésion, réservée de nos jours aux Colombiens uniquement, nécessite une approbation des responsables du groupe. Remarquons que c'est après avoir rencontré plusieurs problèmes de calomnie et de diffamation que les membres ont décidé d'un commun accord de restreindre l'accès à leur groupe et d'assurer la sécurité des informations divulguées. Le responsable du groupe, lors de l'entrevue de groupe, explique les raisons qui ont conduit à restreindre l'accès au groupe :

On reçoit des attaques. Par exemple, il y a quelque temps, nous avons reçu sur notre page Facebook un message qui disait ceci: « Je

déteste Colombiestrie et tous les groupes et organismes qui volent ». Nos membres se sont inquiétés et ont demandé à savoir quoi faire. J'ai mentionné qu'il n'était pas nécessaire de considérer ce type de comportement. Puis, quelques jours plus tard, un professeur d'histoire m'a contacté pour sa recherche. Il m'a informé qu'en recherchant Colombiestrie sur le net, il est mentionné que c'est un groupe qui vole et bien d'autres choses négatives. C'est à ce moment que je me suis dit qu'il faut que cela change. En fait, ce groupe se nomme ColombiAEstrie et notre groupe se nomme ColombiEstrie. J'ai donc envoyé un message à nos membres sur Facebook pour expliquer la situation. Cela a vraiment trompé le monde sur notre compte. Il faut noter que ce dernier groupe n'est pas actif. J'ai demandé à Facebook de le supprimer. J'ai été obligé de leur donner trois raisons permettant de conclure que ce groupe portait atteinte à notre intégrité.

Cette adaptation de l'utilisation de l'application est la conséquence d'un besoin de respect de la part de la société d'accueil et un besoin de redorer son image ternie par les diffamations et calomnies. Même si les membres n'ont plus la possibilité de faire du clavardage vers la page du groupe, il existe un clavardage entre les membres au sein du groupe.

En général, le groupe arrive à exercer un certain contrôle sur l'accès aux informations de leur page à travers l'acceptation, le refus d'adhésion ou la suppression d'une adhésion.

Donc, les évidences obtenues par l'étude du cas des Colombiens de Sherbrooke permettent de penser que, tel qu'avancé dans la proposition P1, la structure sociale du groupe a influencé la structure de la technologie Internet choisie qui, à son tour, a influencé, dans le temps, la structure sociale du groupe, en particulier les activités menées par la technologie Internet qui, à son tour, a influencé les fonctionnalités et dimensions utilisées de la technologie Internet choisie. Il existe donc une relation dynamique entre la structure du groupe et la structure de la technologie Internet choisie.

2.3.2 *Étude de la dynamique entre la structure de l'application Facebook et son appropriation par des Colombiens de Sherbrooke*

Cette section se penche sur l'étude de la dynamique entre la structure de l'application Facebook et son appropriation par le groupe des Colombiens en lien avec la deuxième proposition de recherche P2 qui stipule que : les fonctionnalités et dimensions de la technologie Internet, choisies par les groupes d'immigrants dans un esprit donné, ont une influence sur l'appropriation d'une technologie de l'Internet par ces groupes.

Tel que déjà présenté à la section précédente, les fonctionnalités de page Web et la dimension de richesse technologique et masse critique que possède Facebook ont été choisies par le groupe des Colombiens dans un esprit de diffusion d'informations.

Le groupe des Colombiens s'est approprié très rapidement la technologie Facebook. Les membres n'ont pas laissé le temps aux responsables du groupe de bien définir l'intention première de la mise en place du Facebook des Colombiens de Sherbrooke. En effet, la gestion de l'information sur les membres, qui était une des intentions de départ du responsable du groupe, n'a pu voir le jour. Dès qu'ils adhéraient au Facebook du groupe, certains membres interagissaient immédiatement et, pour d'autres, il a fallu un temps d'adaptation, de compréhension et de formation avant de commencer les interactions.

Au même titre que le groupe des Argentins, les répondants colombiens soutiennent que, dès le début de l'utilisation de Facebook, ils ont tous porté un jugement quant au caractère important de la mise en place de l'application. Elle est importante dans le sens où c'est pour eux un bon moyen de communication et d'accès à l'information au sein du groupe. D'ailleurs, lorsque nous avons demandé aux

participants à l'entrevue de groupe de définir en quelques mots cette initiative, nous avons reçu les réponses suivantes :

N1 : Une source d'information

N4 : Un moyen très important pour la communication et pour revivre en groupe les nostalgies du pays.

Notons qu'au début de son utilisation, les membres l'ont jugée utile dans le sens où c'était selon eux une bonne source d'information. Le répondant N3 nous dit :

N3 : Je pense que c'est une page importante pour le processus d'accueil à Sherbrooke. C'est un outil non coûteux et très efficace pour toutes les communautés. Je pense que ça pourrait être utile pour tous les immigrants, pour toutes les communautés culturelles.

Cependant, même si l'outil est jugé utile, cela n'empêche pas certains membres de porter un jugement négatif relativement à la gestion de la confidentialité dans l'utilisation de la technologie Facebook. Ainsi, ces membres ne vont pas l'utiliser ou vont être moins actifs dans leur participation. Selon les répondants, Facebook n'est pas un outil permettant d'avoir des échanges confidentiels et ne pourra pas remplacer le téléphone. Elle est donc combinée avec d'autres structures dont le courriel qui était la technologie la plus utilisée bien avant la mise en place de la page Facebook du groupe. Cette technologie est toujours utilisée en combinaison avec la page Facebook. Elle permet aux personnes moins à l'aise dans l'utilisation de la page Facebook de s'exprimer sur différents sujets. Le responsable du groupe mentionne :

Les questions plus poussées sur l'immigration ou les sujets très personnels ainsi que la gestion des conflits se font sur Hotmail ou Gmail de Colombie.

Les répondants N1, N2 et N3 indiquaient lors de l'entrevue de groupe :

N1 : Malgré tous les avantages de Facebook, moi je préfère le face à face tel que Skype.

N2 : Je pense que Facebook est bien pour les informations générales. Mais si l'information est confidentielle, je vais parler directement avec la personne au lieu de le mettre sur le Facebook. Il y a des gens qui écrivent des choses qui n'ont pas de valeur pour moi.

N3 : Sur 60 personnes qui écrivent, il faut que leur message ait de la valeur pour moi pour que je puisse réagir. Ma routine du matin : je me lève, j'allume l'ordinateur, je vérifie la météo, c'est obligatoire au Québec, après je lis le courriel et Facebook pour savoir ce qui se passe au sein du groupe.

Au niveau individuel, Facebook est utilisé par les membres pour des raisons différentes. Selon les participants aux entrevues, on n'observe aucune différence dans l'utilisation en fonction du sexe. Cependant, concernant le rapport à l'âge, l'utilisation est plus importante chez les jeunes. Lors de l'entrevue de groupe, le participant N3 nous dit :

Tout dépend de la profession, du temps, de l'âge, de la météo. Dans les dernières années, les choses ont changé, la communication est accentuée que ce soit les hommes et les femmes. Je vous dis que maintenant je ne connais personne qui ne sait pas l'utiliser. Par exemple, au début, il y avait des gens qui ne savaient pas l'utiliser. Mais notre centre de formation a donné des cours à ces personnes.

Au niveau du groupe, étant donné que la diffusion de l'information est maintenant contrôlée, les interactions sont moins visibles sur la page Facebook du groupe. Les messages envoyés sur la page sont examinés par les responsables du groupe avant d'être diffusés. Il est également difficile de savoir quels sont ceux qui participent ou pas à dynamiser le groupe en ligne. Certains membres l'utilisent pour avoir des informations sur les loisirs et d'autres pour voir ce qui se passe au sein du groupe. Toutefois, les participants à l'entrevue de groupe soulignent tous que les activités organisées et gérées grâce à la technologie Facebook les incitent à utiliser

cette technologie. Il s'agit d'avoir accès à l'information, de pouvoir solliciter les membres pour des besoins particuliers ou même de vendre des choses aux autres membres du groupe. Cette sollicitation sur Facebook est gérée par les responsables du groupe et la diffusion de ce type d'information n'est pas systématique. De plus, le nom du solliciteur n'est pas mentionné.

Contrairement au groupe des Argentins, l'activité de communication et de discussion se fait plutôt entre les membres que sur la page du groupe. Le participant N4 nous dit :

Quand la Colombie a gagné la huitième de finale de la coupe du monde de football en 2014, le groupe a organisé une caravane dont le départ se situait à quatre endroits de la ville de Sherbrooke. On devait se retrouver au parc Belvédère comme point de chute. Il y avait plus de 100 voitures. [...] La police nous a suggéré 4 patrouilles pour nous escorter. C'est via Facebook que les gens ont vu le point et l'heure de départ. Toutes les consignes reçues de la police ont été affichées sur la page Facebook : les enfants ne doivent pas sortir leur tête de la voiture, pas d'alcool [...]. Nous avons sous-estimé l'ampleur de l'évènement. La coordination de l'évènement a été faite via Facebook. Les responsables d'épiceries colombiennes, qui sont sur Facebook, ont informé leurs clients de l'évènement. C'est le bouche-à-oreille qui a également accentué l'ampleur de l'évènement.

Le volet du pouvoir n'est pas ressorti lors des entrevues avec le groupe. Il faut reconnaître que les modérateurs font attention aux messages diffusés et censurent certains messages lorsqu'ils jugent qu'ils peuvent porter préjudice aux membres. Ce type de gestion instauré empêche les gens d'exercer une influence sur les autres membres par leurs messages.

Certains discours retenus lors de l'entrevue de groupe laissent penser qu'à un moment donné, Facebook a été utilisé par des membres du groupe pour avoir du réconfort lorsqu'ils étaient dans une période de confusion. Lors de l'entrevue de groupe, les répondants nous disent :

N3 : Facebook peut être un outil qui favorise la santé mentale. Par exemple, pendant l'hiver : actuellement, on a un soleil semblable à celui des Caraïbes, mais lorsque le soleil se couche à 4h ou 5h, à ce moment, un outil comme Facebook est un compagnon pour nous soutenir dans cette situation déprimante.

N2 : Pour moi, ce n'est pas important, mais je l'utilise. Il y a des gens qui disent tout sur Facebook, il y en a qui parlent de problèmes, si je peux être au courant et aider dans ce sens oui, mais je ne l'utilise pas.

N4 : Par exemple pour la charte de Madame Marois, il y a eu beaucoup de discussions pour mieux comprendre de quoi on nous accuse pour le fait d'être musulman, chrétien ou d'être croyant tout simplement.

N4 : Il y avait beaucoup d'émotions venant des gens lors de la coupe du monde de football 2014. Beaucoup de gens ont mis des vidéos sur Facebook et des photos de l'évènement. La nostalgie du football tel que vécue dans le pays d'origine est beaucoup ressortie dans les échanges.

Les discussions se font sur Facebook en fonction de la situation vécue dans la société également. Les gens sont affectés par les critiques envers les immigrants et cherchent à mieux comprendre la situation à travers les compréhensions de leurs compatriotes ou de leurs amis Facebook.

En ce qui a trait au consensus, les répondants sont tous d'avis qu'il n'y a pas eu de consensus dans la manière d'utiliser la technologie Facebook. L'outil a été présenté aux membres ainsi que des invitations pour leur adhésion. Par la suite, de bouche à oreille, les gens ont demandé à adhérer au Facebook du groupe. Au départ de sa mise en place, toute demande d'adhésion était acceptée. Il n'y avait pas de restriction. Comme suite à la difficulté de gestion, déjà abordée dans les sections précédentes, le responsable du groupe et ses bénévoles ont mis en place un système qui permet de n'accepter que des invitations de personnes d'origine colombienne. Par ailleurs, les messages sont soumis à un contrôle avant d'être diffusés sur la page

Facebook. Les membres ne sont pas consultés sur la manière d'utiliser le Facebook du groupe. Ils ne sont pas non plus impliqués dans les choix ou les décisions prises pour le devenir du groupe. La technologie Facebook a été adaptée en fonction des événements vécus par le groupe. Les propos du responsable du groupe sont les suivants au sujet du consensus :

Pas du tout! Il n'y a pas de consultation ni de consensus. On a eu un comité de départ pour décider de quelle façon on voulait débiter.

Au début, nous aurions voulu que les gens l'utilisent pour raconter leur expérience par rapport à l'immigration et par rapport à ce que signifie pour eux le fait de vivre à Sherbrooke. Mais ce n'est pas du tout le cas. C'est devenu une plateforme pour parler de tout sauf de cela. Je pense qu'on n'a pas d'attente spécifique sur la façon dont on aimerait que la plateforme soit utilisée. On laisse cela libre, il y a des moments d'offres de service, d'emploi, de demandes de formation, des opinions.

Concernant l'attitude dominante au sein du groupe, il est remarqué, selon les répondants, que la plupart des membres sont à l'aise avec l'utilisation du Facebook. Toutefois, certains membres du groupe ont dû recevoir de la formation pour l'utilisation de la technologie Internet tandis que d'autres sont en continuel apprentissage et découverte de la technologie Facebook. Le participant N3 nous dit : « Je sais maintenant changer ma photo ». Pour terminer, le responsable du groupe mentionne que « Ceux qui sont sur le Facebook sont à l'aise pour l'utiliser ».

Ce dernier propos permet de réaliser que tous les Colombiens de Sherbrooke n'utilisent pas la page Facebook du groupe ou n'y sont pas connectés. En effet, le responsable du groupe nous informe :

[...] Il y a un groupe très important de Colombiens à Sherbrooke qui ne sont pas sur Facebook pour différentes raisons : ils ne sont pas à l'aise avec cet outil ou ils ne croient pas à Facebook, ou bien parce qu'ils ne savent pas comment l'utiliser ou parce qu'ils ne veulent pas se faire reconnaître. Ils ne voudront pas que les compatriotes voient leurs informations personnelles affichées sur leur profil Facebook.

Écoute, il y a beaucoup d'immigrants, des réfugiés qui ne veulent pas se faire voir, alors ils demandent de leur envoyer l'information par courriel.

Ce discours permet d'avoir une réflexion sur la perception que peuvent avoir certains membres du groupe relativement à Facebook. Cette perception peut être comparée à celle des membres du groupe des Argentins qui pensent que Facebook est un outil pour ne regrouper que les amis proches et, pour cela, on ne peut qu'y inviter des amis proches. Le discours confirme également la crainte d'être reconnu alors qu'on essaie de refaire une vie en faisant profil bas. Le manque de confiance qui empêche certains compatriotes à faire le pas vers le groupe virtuel peut affecter l'utilisation de la technologie dans toutes les potentialités qu'elle peut offrir.

Toutefois, le groupe, en général, a confiance en la valeur que peut leur apporter cette initiative Facebook. À ce propos, le responsable du groupe donne le discours suivant :

Oui [...], les gens ont confiance et l'utilisent, car les informations que l'on met sur Facebook, ce sont des informations qui sont vraies, utiles et pertinentes pour le processus d'immigration et d'installation ici, à Sherbrooke.

D'ailleurs, le groupe a évolué et plusieurs changements sont survenus dans l'utilisation de l'initiative. Compte tenu du nombre grandissant des membres du groupe, il a fallu s'adapter afin de contrer les différents problèmes liés aux injures et au manque de respect vécu par le groupe. Cela a conduit les responsables de la gestion du groupe à être plus stricts dans la diffusion des messages. Une adaptation en fonction du contexte vécu a conduit à assurer l'anonymat des diffuseurs, au contrôle des messages diffusés et au choix des messages à diffuser. Le discours du responsable du groupe est le suivant à ce propos :

Écoute, quand nous avons mis Facebook en place, je m'attendais à avoir 100 à 200 personnes tout au plus. Maintenant, on est à plus de 2300 personnes. Je me rappelle les 6 premiers mois, les gens

n'arrêtaient pas d'adhérer à notre groupe Facebook. Nous avons suggéré à nos membres de créer des sous-groupes sinon ce sera illisible. Des liens sont gardés entre les sous-groupes et le plus grand groupe. Il y a des sous-groupes religieux et sportifs qui ont des activités culturelles. On diffuse leur information sur le Facebook du grand groupe. Maintenant, on garde quand même une certaine discrétion sur l'information qui est diffusée, pour ne pas heurter la sensibilité des gens. On assure la confidentialité, on n'accepte pas les gros mots ou les injures.

Concernant le respect, les répondants sont d'avis que le respect voué à cette technologie n'est effectivement pas unanime comparativement au cas du groupe des Argentins. Certains membres l'utilisent moins, car selon eux, ce n'est pas le lieu propice pour exposer sa vie privée comme le font d'autres membres du groupe. Facebook est seulement utile pour diffuser de l'information relative au groupe, aux loisirs, aux événements et à leur gestion. Pour ce qui est de l'ordre privé, d'autres moyens sont plus indiqués, tels que le téléphone ou le face à face. Le discours d'un participant à l'entrevue de groupe soutient ce constat :

N2 : Personnellement, je n'utilise pas beaucoup Facebook, je suis un utilisateur passif. Je regarde ce qui se passe, mais je n'écris pas. J'ai des choses privées et je ne le mets pas sur le Facebook. Je respecte les gens qui le font. Je lis les nouvelles sur le groupe, lorsque je vois un ami qui écrit quelque chose qui m'intéresse, je ne vais pas lui répondre sur Facebook, je lui envoie un message dans son courriel personnel. [...] Je préfère utiliser le téléphone ou organiser des rencontres face à face pour certaines situations.

Une fois de plus, il est possible de constater, à travers les différents propos, à quel point Facebook a été utile pour les membres du groupe et le groupe en général. Le soutien moral reçu par le biais de son utilisation, la connaissance des compatriotes de la même région d'accueil ainsi que les échanges d'idées et d'informations utiles sont tous des éléments qui ont motivé les membres du groupe et, de façon unanime, à respecter cet outil et à l'utiliser

En ce qui concerne les défis et la motivation d'utilisation de Facebook, les répondants trouvent que les événements organisés par le groupe ainsi que les informations relatives aux offres d'emplois et aux loisirs motivent les membres à utiliser leur Facebook. Ceux-ci représentent des défis pour leur intégration économique (accès à l'emploi) et sociale (accès ou création du réseau social). Un membre a même confié se sentir obligé d'utiliser Facebook pour assurer son intégration sociale. Ses propos sont les suivants :

N1 : Ma fille m'a beaucoup aidée à le rendre public. Je l'utilise à cause de l'information et aussi c'est obligatoire [...]. Je me sens socialement obligée de l'utiliser.

Donc, les évidences obtenues par l'étude du cas des Colombiens de Sherbrooke permettent de penser que l'évolution dans le temps au niveau des fonctionnalités et dimensions de Facebook utilisées a, tel qu'avancé dans la proposition P2, facilité l'appropriation de Facebook par le groupe des Colombiens.

2.3.3 *Étude de la dynamique entre les facilitateurs et l'appropriation de l'application Facebook par les Colombiens de Sherbrooke*

Cette section se penche sur l'identification et les rôles des facilitateurs de l'appropriation de Facebook par les Colombiens de Sherbrooke, tel que prôné par la troisième proposition de recherche P3 qui stipule que : des facilitateurs, tels que les organismes communautaires, les immigrants eux-mêmes et les gouvernements, peuvent faciliter l'appropriation d'une technologie de l'Internet par les groupes d'immigrants.

Le groupe des Colombiens a bénéficié de deux subventions. La première subvention était relative à la mise en place d'un centre de formation à l'utilisation de l'ordinateur et de la technologie Internet. Plusieurs membres ont pu bénéficier de ce centre. Le groupe a réussi à démystifier la technologie Internet aux yeux de certains membres craignant d'aller naviguer sur Internet. La deuxième subvention a permis de

démarrer un projet de gestion d'information sur la communauté colombienne. Toutefois, ce projet n'a pas survécu à l'arrêt du financement qui servait à payer un salaire à l'administrateur du projet.

Selon le responsable du groupe, la ville de Sherbrooke aurait pu faire plus quant à l'appui pour un meilleur impact à l'appropriation d'une technologie de l'Internet par toutes les communautés immigrantes pour favoriser leur intégration. Il nous dit :

Il y a le projet Internet que nous avons mis en place avec la fédération des communautés culturelles FCCE. C'est un projet mis en place en accord avec Plog service [...]. La ville de Sherbrooke a créé le même type de service qui s'appelle « Je suis Sherbrookoïse » et, au lieu de s'associer dans le projet avec Plog service et se mettre d'accord, elle a réalisé le projet toute seule. En fait, Plog et la fédération avaient demandé à la ville 20 000 \$, mais la ville a décidé de réaliser son projet seule et a dépensé à peu près 130 000 \$ et son projet n'a pas aussi bien réussi qu'on l'espérait.

Le groupe des Colombiens est un réel exemple de l'impact des facilitateurs autres que les immigrants eux-mêmes dans l'appropriation d'une technologie de l'Internet. En effet, la contribution financière apportée par les gouvernements pour les projets TIC a été un atout pour le groupe dans le succès de son projet Facebook. Certaines personnes, ayant bénéficié de formations initiées grâce à ce financement, se sont appropriées Internet pour faire des recherches, d'autres, les personnes de 80 ans et plus, pour regarder des émissions de Télévision et écouter des émissions de radio de la Colombie en ligne. Ces formations ont également préparé les membres du groupe à pouvoir participer au projet Internet du groupe.

En fait, un réel besoin se présentait et le groupe a su profiter de l'aide disponible et offerte par les gouvernements. À travers les formations à l'utilisation de l'ordinateur et de la technologie Internet ainsi que de la mise en place de la page Facebook du groupe, le fonctionnement du groupe s'est vu amélioré dans un certain

sens. Comme pour le groupe des Argentins, la gestion fastidieuse des réunions et des activités est mieux structurée et plus facile.

Cependant, la gestion des informations relatives aux membres du groupe est moins bien réussie avec cette technologie. La taille du groupe, la confiance des membres en cette technologie relativement à la protection des informations privées ainsi que la catégorie d'immigrants (réfugiés) de ce groupe sont quelque peu en cause dans ce contexte.

Enfin, les Colombiens eux-mêmes ont été à la base de la mise en place de cette initiative. Ils n'ont reçu aucune subvention pour la mise en place et la gestion de leur initiative Facebook : le responsable du groupe a été soutenu par deux bénévoles et les membres se sontentraîdés pour apprendre à l'utiliser.

Donc, tel que pressenti par la proposition P3, les évidences obtenues par l'étude du cas des Colombiens de Sherbrooke suggèrent que ce sont principalement les Colombiens eux-mêmes qui ont facilité l'appropriation de l'application Facebook par le groupe. Toutefois, ils ont su aller chercher l'aide possible et existante afin d'améliorer ce processus.

2.3.4 Étude de la dynamique entre l'appropriation de Facebook par les Colombiens de Sherbrooke et l'amélioration du fonctionnement de leur groupe

Cette section se penche sur la dynamique entre l'appropriation de l'application Facebook et l'amélioration du fonctionnement du groupe des immigrants colombiens de Sherbrooke, relation en lien avec la proposition 4 qui suggère que : l'appropriation d'une technologie de l'Internet par les groupes d'immigrants améliore le fonctionnement de ces groupes.

Tout comme pour le groupe des Argentins, avant l'adoption de l'application Facebook, d'autres moyens étaient utilisés pour diffuser l'information au sein du groupe des Colombiens. Il s'agissait du courriel, du téléphone et de la rencontre en face à face. L'utilisation de Facebook représente une évolution sociale pour le groupe des Colombiens puisque, sur le plan de la gestion du groupe, la technologie Internet utilisée par le groupe a permis de réduire le temps de réunion qui était jugé interminable. Elle a permis de faciliter l'organisation des activités du groupe. Elle a affecté la façon de communiquer au sein du groupe. Lorsque nous avons demandé au responsable du groupe si Facebook avait changé la façon de faire au sein du groupe et comment elle a affecté la gestion des activités au sein du groupe, il nous livre le discours qui suit :

Mais oui, mais oui, avant on faisait beaucoup de réunions en 2003, 2004, 2005. « My God », de grandes réunions de CA, de comités, et ainsi de suite. Par exemple pour l'organisation de la fête colombienne, on faisait de grandes réunions quatre mois à l'avance en plus, c'était des réunions interminables. Mais de nos jours, avec Facebook, on discute de ce qui est nécessaire et de ce qui ne l'est pas. On n'a pas besoin de se rencontrer face à face pour des réunions qui n'en finissent pas. Chacun, lorsque disponible, à son temps libre, répond sur sa partie de l'organisation. Tu sais, parfois ces réunions en face à face posent plus de problèmes que d'être un avantage. Oui, l'utilisation de Facebook a affecté la gestion de nos activités : nous faisons moins de réunions et nous sommes plus efficaces.

La gestion du groupe passe également par la gestion de l'image du groupe. Lorsque le groupe a reçu des messages de calomnie, tout a été mis en œuvre par le responsable du groupe pour redorer l'image du groupe au sein de la communauté et pour rassurer les membres du groupe. Cette gestion s'est faite via la technologie Facebook et avec la compagnie Facebook.

Le Facebook des Colombiens de Sherbrooke a été utilisé au-delà des limites établies par l'esprit de la technologie. En effet, il a été utilisé pour faciliter la participation des membres aux activités sociales, aux réunions de groupe et aux

échanges entre les membres du groupe. Le responsable du groupe livre un exemple sur les activités sociales :

Il y a plein d'activités partout en Estrie, que les gens ne connaissent pas. Les fins de semaine, les gens se demandent quoi faire. Notre priorité maintenant est de mettre les différentes programmations régionales, toutes les offres culturelles et de loisir sur notre page Facebook. Par exemple, l'activité des Comptonales : moi, par exemple, je ne savais pas ce que c'était [...] c'est un lieu à Compton, on fait un parcours avec une navette. On va visiter les fromageries, les porcheries, les champs de fraises et les artisans en région. Une autre activité, cela fait 8 jours qu'elle a commencé à Coaticook, c'est la forêt illuminante. C'est une activité très intéressante que l'on peut découvrir le soir. La forêt est pleine de lumières quand tombe la nuit : c'est un peu magique. Il y a également les cowboys à Ayer's Cliff. On trouve plusieurs petits villages qui ont besoin de se faire connaître et qui nous offrent des activités intéressantes.

L'appropriation de l'application a eu un impact positif sur le développement de leadership des membres. Certains membres du groupe ont utilisé le groupe pour mieux se faire connaître et avoir leur appui sur la scène politique. Le responsable du groupe nous livre le discours suivant :

Des personnes se sont démarquées par leur leadership. Il y a une dame qui a fait des études en communication en Colombie et une maîtrise ici. Elle s'est fait connaître au sein de la communauté et elle a créé sa propre entreprise. Il y en a une qui fait de la politique qui m'a contacté pour se faire connaître auprès du groupe. Elle voulait envoyer des messages sur notre Facebook pour être soutenue dans le domaine de la politique.

Le processus de fonctionnement du groupe des Colombiens de Sherbrooke a bel et bien été amélioré à la suite de l'appropriation de Facebook, ne serait-ce que pour la gestion d'activités et de réunions.

À la lumière de ces informations, il est possible de penser que, de fait, dans le temps, l'appropriation d'une technologie de l'Internet par un groupe d'immigrants

peut améliorer le fonctionnement de ce groupe, en particulier ici, au niveau de son fonctionnement social.

2.3.5 *Étude de la dynamique entre les interactions sociales du groupe des Colombiens de Sherbrooke autour de l'application Facebook et son intégration économique et sociale*

Plus il y aura d'interactions sociales facilitées par l'application Facebook, plus il devrait y avoir d'intégration économique et sociale dans la société d'accueil, tel que stipulé par la proposition P5 : l'amélioration du fonctionnement du groupe, à la suite de l'appropriation d'une technologie de l'Internet par celui-ci, peut avoir un impact sur son intégration économique ou sociale.

Définitivement, la page Facebook des Colombiens de l'Estrie leur permet de diffuser de l'information utile pour l'intégration sociale et économique. Il s'agit d'informations sur des activités de loisir, de l'organisation d'évènement du groupe et d'informations sur des emplois disponibles dans leur région d'accueil et ailleurs au Canada.

Au départ de la mise en place de la page Facebook, les membres ont demandé à connaître les activités de loisir de la région afin d'avoir des activités à mener dans leur région d'accueil. Lorsque l'information est diffusée sur leur page, ils participent aux activités en groupe ou individuellement. Ces activités leur permettent de rencontrer des compatriotes, des personnes venant d'autres groupes d'immigrants et des personnes de la société d'accueil. Elles leur permettent également de connaître leur région ou de s'impliquer socialement. L'intégration sociale se traduit dans notre cadre par la possibilité de se créer un réseau social ou d'en faire partie.

Au niveau du groupe, la technologie Facebook a permis aux Colombiens de Sherbrooke de créer un très grand réseau social de plus de 2300 personnes. Les membres organisent des activités rassembleuses et se retrouvent lors de

manifestations. Elle a favorisé le réseautage avec des organismes d'aide à l'intégration économique et sociale des immigrants. Le responsable du groupe livre le discours suivant à ce propos :

N4 : oui, l'initiative a aidé à connaître d'autres compatriotes, mais aussi d'autres associations se sont reliées à notre groupe, tels que le SANC, AIDE et la Fédération des communautés culturelles de l'Estrie. Nous organisons une petite réunion au parc Belvédère à chaque année. Nous utilisons énormément notre Facebook pour organiser nos activités récréatives et festives et les organismes qui sont en contact avec nous viennent participer à ces activités aussi.

Au niveau individuel, la page Facebook Colombiestrie a permis aux membres de retrouver, à Sherbrooke, des amis connus depuis le pays d'origine. Le participant N2 nous dit lors de l'entrevue de groupe : « J'ai un ami de la Colombie que j'ai retrouvé par le Facebook de Colombiestrie. Il habite aussi à Sherbrooke ».

Quant à l'intégration économique, dans notre cadre théorique, elle se traduit par l'accès à l'emploi et l'entrepreneuriat. Les offres d'emplois diffusées sur la page Facebook représentent des opportunités d'emploi pour les membres sans emploi, pour ceux qui aimeraient changer ou améliorer leur situation d'emploi. Toutefois, les offres d'emploi qui sont affichées ne sont pas un gage de leur obtention.

Tant au niveau individuel que de celui du groupe, la technologie Facebook a favorisé l'accès à l'information sur les offres d'emploi détenues par les membres du groupe ou par des organismes d'aide à l'employabilité. Par ailleurs, en allant sur la page Facebook Colombiestrie, il est possible de voir les affichages de différents types d'offre d'emploi. Il est arrivé que le responsable du groupe soit contacté personnellement par des employeurs afin qu'il leur recommande des personnes intéressées par des emplois offerts. Il nous livre le discours qui suit :

Les gens ont trouvé un emploi en lisant notre Facebook. L'an passé, il y a une entreprise allemande qui cherchait des ingénieurs dans le

domaine éolien à Beupré dans le Grand Nord. Une rencontre a eu lieu chez moi et il y a une trentaine de personnes qui sont venues et au moins 3 ont eu des emplois dans cette entreprise. C'est un bel impact pour l'entreprise pour notre groupe pour les gens qui ont eu l'emploi. Cette entreprise n'est pas passée par les organismes comme "emploi compétence", mais elle est venue directement vers le groupe pour chercher des employés. De plus, quand on organise une fête, il y a des employeurs qui viennent exposer des dépliants sur leurs entreprises. Oui, notre Facebook a un impact sur l'accès à l'emploi.

La page Facebook des Colombiens de l'Estrie a permis à certains entrepreneurs de donner une visibilité à leur entreprise et, du même coup, de se faire de la clientèle. Le responsable du groupe mentionnait : « Les responsables d'épicerie sont sur Facebook, certains publient leurs informations d'entreprise afin d'avoir de la visibilité. »

L'amélioration du fonctionnement du groupe s'observe par le simple fait de réunir tous les Colombiens de façon virtuelle sur une page Web. Ce regroupement permet aux responsables du groupe de pouvoir transmettre de l'information le plus rapidement possible par un seul message diffusé sur Facebook. Au niveau individuel, les membres communiquent sur leur page respective avec des amis et sont en mesure de voir les messages envoyés sur la page du groupe. Les discussions entre membres du groupe ne sont pas nécessairement affichées sur la page du groupe puisque, depuis un certain temps, il y a des censures faites sur la page, cela permet un tant soit peu d'assurer un contrôle sur ce qui est diffusé sur la page et d'assurer un contrôle sur les communications afin de ne pas offusquer les membres.

L'appropriation de l'application Facebook par le groupe a été très bénéfique pour aboutir à l'intégration sociale. Le groupe des colombiens a utilisé la technologie Internet pour consolider un groupe existant en facilitant la communication au sein du groupe et les échanges entre les membres. On observe deux étapes dans le processus d'appropriation. La première étape est celle de l'accès à l'information utile pour les loisirs, l'implication sociale et l'accès à l'emploi. Ensuite vient la deuxième étape qui

est celle de l'utilisation de l'application Facebook pour faciliter l'organisation des évènements sociaux au sein du groupe de même que les échanges, l'entraide et la communication. Ce sont toutes ces interactions, réalisées grâce à l'application Facebook qui sont à la base de son appropriation par le groupe. Cette étape est également celle où le groupe a su s'adapter afin de gérer son image face à la société d'accueil. Plusieurs changements sont intervenus dans la gestion de la page Facebook, dont celui de la censure quant aux échanges directs sur la page du groupe.

2.3.6 Autre élément expliquant l'intégration économique ou sociale des Colombiens de Sherbrooke

L'homogénéité du groupe relativement au niveau de l'éducation, suggérée par le groupe des Argentins comme gage de succès d'un projet informatique pour l'intégration économique et sociale, est un point qui a été pris en compte dans l'étude du cas de Colombiens.

Même si les répondants membres du groupe des Colombiens n'ont pas voulu se prononcer clairement sur cet aspect, le responsable du groupe des Colombiens suggère que constituer le groupe en fonction de l'homogénéité en terme de niveau éducation peut être avantageux, mais également nuisible au groupe.

Les membres du groupe des Colombiens ont en moyenne un niveau d'éducation secondaire, un niveau moins élevé que celui des Argentins qui est un niveau universitaire. Dans ce type de contexte, le responsable du groupe pense que l'avantage serait de créer l'homogénéité en fonction de certaines caractéristiques pour en tirer un avantage, tel que regrouper ensemble les familles ayant des enfants afin qu'ils puissent mener des activités qui les rejoignent. Dans l'ensemble, le responsable note que l'homogénéité serait plutôt négative pour le groupe dans le sens où certains ne seraient pas en mesure de profiter des connaissances, habiletés ou informations détenues par des membres. Le responsable du groupe livre le discours suivant à propos de l'homogénéité :

Le problème d'homogénéité peut être un inconvénient, mais également un avantage dans le sens où, pour un événement culturel, regrouper des couples ayant des enfants peut leur permettre d'échanger sur des choses qu'ils vivent. Par contre, si on réunit les jeunes ensemble, les vieux également ensemble, chacun de ces groupes manquera de choses qu'ils peuvent s'apporter mutuellement.

2.4 Discussion

Les résultats du cas des Colombiens permettent de percevoir que ce groupe a amélioré son fonctionnement via la mise en place d'une page Facebook. Il arrive à coordonner ses activités et diffuser de l'information utile à l'intégration économique et sociale de ses membres. Par leurs implications et participation aux activités sociales de la société d'accueil, le groupe a réussi à se faire connaître au sein de cette société. Il organise des activités qui permettent de réunir différents groupes culturels, des personnes de la société d'accueil en un même lieu. Cela favorise le réseautage et les échanges. Par ce fait même, les répondants se disent intégrés socialement. Il en est autrement pour l'intégration économique. Plusieurs facteurs peuvent être mis en cause dont le niveau d'éducation ou la connaissance de la langue française. Comparativement aux niveaux d'éducation des Argentins, celui du groupe des Colombiens, en moyenne plus bas, peut freiner l'intégration économique, plus précisément, l'accès à des postes demandant un niveau d'éducation que n'ont pas les membres du groupe. D'ailleurs, les immigrants, même s'ils ont un niveau d'éducation élevé, n'ont pas toujours accès aux postes de ce niveau comparativement à la population d'accueil (Rebhun, 2007) à fortiori avec un niveau d'éducation plus bas. Alors, pour atteindre des objectifs d'intégration économique, les membres se tournent vers l'entrepreneuriat. Le groupe soutient ce type de projet en permettant aux membres entrepreneurs d'avoir une visibilité via le Facebook du groupe. Lors de notre étude, il n'a pas été possible de savoir jusqu'à quel point l'entrepreneuriat est développé au sein du groupe. Une étude plus poussée serait nécessaire pour mieux

comprendre ce phénomène au sein des groupes immigrants et de comprendre comment la technologie Internet intervient pour favoriser l'atteinte de l'intégration économique via l'entrepreneuriat.

Le groupe n'a pas encore atteint un de ses objectifs premiers qui est de raconter l'histoire d'immigration et d'intégration des membres afin que les nouveaux arrivants puissent s'en inspirer, de connaître le nombre exact de membres selon l'âge, la catégorie d'immigration, le parcours professionnel et les entrées sorties de la région de l'Estrie.

Le groupe est dans un processus d'amélioration continue. En fait, il doit composer avec un nombre élevé de membres, avec différentes catégories d'immigrants et avec divers niveaux d'éducation. Créer des sous-groupes homogènes peut être une solution à l'atteinte des objectifs du groupe. Toutefois, selon le responsable du groupe, cela aurait aussi des désavantages sur le partage d'informations. Dans son processus d'amélioration continue, le groupe des Colombiens devra soit organiser des rencontres avec les membres afin de voir s'il est nécessaire d'utiliser une autre technologie pour atteindre son objectif premier ou réorganiser sa page Facebook en créant d'autres sous-groupes tout en maintenant un lien entre le groupe principal et les différents sous-groupes créés.

Pour faire une comparaison plus contrastée avec le groupe des Argentins, il n'a pas été possible d'avoir la période exacte d'immigration des membres du groupe des Colombiens à Sherbrooke. Cependant, grâce aux propos tenus par les participants lors des entrevues, nous notons la présence de plusieurs immigrants appartenant à la catégorie des réfugiés alors que les Argentins appartiennent tous à la catégorie de l'immigration économique. Cela signifie que, comparativement à certains membres du groupe des Colombiens, les Argentins n'ont pas été contraints à venir au Canada et, particulièrement, à Sherbrooke. Ils ont choisi le pays où ils voulaient avoir une meilleure qualité de vie avant d'immigrer. Par ailleurs, le niveau d'éducation et de

culture numérique des Argentins a été un atout pour la mise en place de l'initiative Internet et de sa grande utilisation sans avoir besoin de formation. Contrairement à ces derniers, le groupe des Colombiens a eu besoin de formation à l'utilisation de la technologie Internet et de l'ordinateur, et ce, pour plusieurs de ses membres. Ces deux caractéristiques ont permis au groupe des Argentins de structurer l'organisation du groupe et des activités, dès le départ de la mise en place de l'initiative. Notons que la grande taille du groupe des Colombiens pose un problème de gestion que n'a pas rencontré le groupe des Argentins qui est de plus petite taille et homogène sur le plan de l'éducation. D'ailleurs, le groupe des Argentins mentionne l'importance d'avoir de petits groupes homogènes afin de réussir une initiative TIC pour l'intégration économique et sociale des immigrants.

Un autre point important qui peut être pris en considération est celui de la technologie utilisée par le groupe. La technologie Yahoo!Groups utilisée par le groupe des Argentins présentait des caractéristiques qui permettaient d'avoir de multiples interactions entre les membres. Ces interactions ont conduit à l'appropriation de Yahoo!Groups. De plus, contrairement au groupe des Colombiens, les Argentins n'ont pas permis la censure dans la manière d'utiliser Yahoo!Groups. Cette absence de censure a facilité les interactions entre les membres qui, à leur tour, ont favorisé l'intégration économique et sociale des membres de ce groupe. Rappelons que le groupe des Colombiens s'est vu obligé d'assurer un certain contrôle des messages diffusés sur la plateforme Facebook du groupe afin de protéger les membres contre les injures et les diffamations. Le mode d'accueil des nouveaux membres par le groupe des Argentins peut être un exemple à prendre en compte pour éviter ce type de problème : le Yahoo!Groups des Argentins est restreint, son utilisation est limitée essentiellement aux compatriotes provenant de l'Argentine. De plus, lorsqu'un membre adhère au groupe, des informations de base lui sont demandées. Il s'agit d'informations sur le niveau d'éducation, la profession, l'état matrimonial et le nombre d'enfants. Cette façon de faire au sein du groupe des Argentins a permis de mieux connaître les membres au sein du groupe, d'assurer un

certain contrôle sur les communications via le Yahoo!Groups et aussi de mieux gérer les activités et les membres au sein du groupe. C'est un exemple qui devrait être pris en compte par les groupes immigrants voulant mettre en œuvre un projet TIC pour favoriser leur intégration économique et sociale.

3. ANALYSE DU CAS DU GROUPE DES MAGHRÉBINS

Tout comme pour les deux cas précédents, l'analyse des données est essentiellement basée sur les entrevues réalisées auprès des membres du groupe. Aucun document ou rapport n'a été obtenu pour réaliser une analyse de données secondaires. Pour ce cas-ci, nous n'avons pas pu avoir accès à l'application Internet utilisée.

Selon Statistique Canada, les immigrants venant du Maghreb sont les plus nombreux au Québec. C'est cette raison qui nous a conduits à choisir la communauté maghrébine comme étant notre troisième cas à analyser. Le groupe auquel participent les Maghrébins est, en fait, le groupe des musulmans de Sherbrooke. Nous nommons ce groupe, groupe des Maghrébins, pour la raison qui suit : sur le Web nous avons eu accès au contact du responsable de l'Association des Marocains de Sherbrooke. Nous avons pris rendez-vous à son lieu de travail pour apprendre que l'Association n'est plus fonctionnelle et que tous les membres sont affiliés à l'Association des musulmans de Sherbrooke. Ce dernier nous a conseillé fortement de rentrer en contact avec cette association, car vu le contexte de la recherche, il serait possible d'avoir plus d'informations à traiter. De plus, ni les ressortissants de la Tunisie ni ceux de l'Algérie n'ont un groupe fonctionnel pris séparément. Ils sont tous affiliés à l'association des musulmans de Sherbrooke. Après avoir consulté notre directeur de recherche, nous avons convenu d'aller vers l'Association des musulmans de Sherbrooke afin de poursuivre notre collecte de données. Même si ce groupe est ouvert à des musulmans provenant d'autres pays, il s'agit essentiellement de

Maghrébins. Nous utiliserons donc l'expression « Groupe des Maghrébins » pour le troisième cas étudié.

3.1 Méthodologie suivie

Nous avons réalisé deux entrevues avec le groupe des Maghrébins. Une entrevue individuelle de 1 h 02 a été réalisée avec le président du groupe et une entrevue de groupe de 1 h 46 avec trois membres du groupe. Tous les participants à l'étude parlaient couramment la langue française et ce sont des personnes provenant de pays francophones.

Les entrevues se sont déroulées dans des cadres choisis par les participants. Nous avons contacté, par courriel, le président de l'association des musulmans de Sherbrooke. Une communication téléphonique a permis de préciser les objectifs visés par l'étude. Par la suite, un rendez-vous a été pris pour réaliser une entrevue en face à face avec le président de l'Association qui est l'initiateur du projet Internet et qui s'occupe de sa gestion.

L'entrevue avec le président de l'Association s'est déroulée un dimanche matin, à 9 h, dans un local proche de son bureau à l'Université de Sherbrooke. L'ambiance était très calme, ce qui a permis de réaliser notre entrevue sans être dérangés. Après avoir expliqué et fait signer notre formulaire de consentement, nous avons effectué cette entrevue sans aucune interruption. À la fin de l'entrevue, après lui avoir demandé de nous référer des membres du groupe pour réaliser une entrevue de groupe, le président de l'Association a été très proactif en nous proposant, sur place, une rencontre avec des familles. En fait, plusieurs responsables de comités offraient des activités aux enfants des membres dans des locaux non loin de notre lieu d'entrevue. Nous avons rapidement échangé sur notre recherche avec ces responsables de comités et échangé nos coordonnées afin d'organiser une rencontre de groupe. Plusieurs tentatives de rendez-vous ayant échoué, nous avons rejoint de

nouveau, et à plusieurs reprises, le président de l'Association. Ce dernier nous a suggéré de passer, les dimanches, au même endroit afin de prendre rendez-vous avec les responsables des comités. Cela n'a pas fonctionné. Notons que le groupe des Maghrébins est composé de deux principaux sous-groupes : le groupe des étudiants de l'Université de Sherbrooke et le groupe des familles.

Lors de nos investigations, nous avons contacté par courriel un membre du sous-groupe des étudiants musulmans de l'Université de Sherbrooke (AMUS). Les responsables de ce sous-groupe ont accepté de participer à l'étude, en tant que membres utilisateurs de la technologie. Pour ce faire, nous avons envoyé un courriel à une des membres et, ensuite, un appel téléphonique et une rencontre en face à face ont permis de mieux expliquer les objectifs de notre recherche. Cette dernière a accepté et promis d'en parler avec ses collègues et de nous faire connaître leur intérêt. Plus tard, dans la même semaine, j'ai reçu un courriel des deux collègues qui ont signifié être intéressés à participer à l'entrevue de groupe.

Un courriel a été envoyé aux trois membres utilisateurs de la technologie utilisée au sein du groupe pour avoir leur disponibilité. L'entrevue de groupe a été réalisée, sans interruption, dans les bureaux de ce sous-groupe à l'Université de Sherbrooke.

3.2 Données pertinentes sur le groupe des Maghrébins de Sherbrooke

Le tableau 7 présente le nombre de répondants du groupe des Maghrébins en fonction de la connaissance du français, de l'engagement envers la communauté et du niveau d'utilisation de l'application visée.

Tableau 8
Certaines caractéristiques des Maghrébins ayant participé à l'étude

Caractéristiques des Maghrébins	Nombre de répondants	Connaissanc e du français	Niveau d'engagement au sein du groupe	Niveau d'utilisation de l'application
Groupe	3	Très bonne connaissance	Beaucoup	Beaucoup
			Beaucoup	Beaucoup
			Beaucoup	Beaucoup
Responsable du groupe	1	Très bonne connaissance	Beaucoup	Beaucoup

3.2.1 *Structure du groupe des Maghrébins de Sherbrooke et ses composantes*

La figure 25 présente de l'information relative à la structure sociale du groupe des Maghrébins de Sherbrooke et à ses composantes : le système interne du groupe, son environnement sociétal et les activités menées par Internet. Les répondants du groupe des Maghrébins de Sherbrooke sont d'avis qu'il n'y a pas de problème de barrière de langue au sein du groupe qui communique en français, en arabe et quelque peu en anglais.

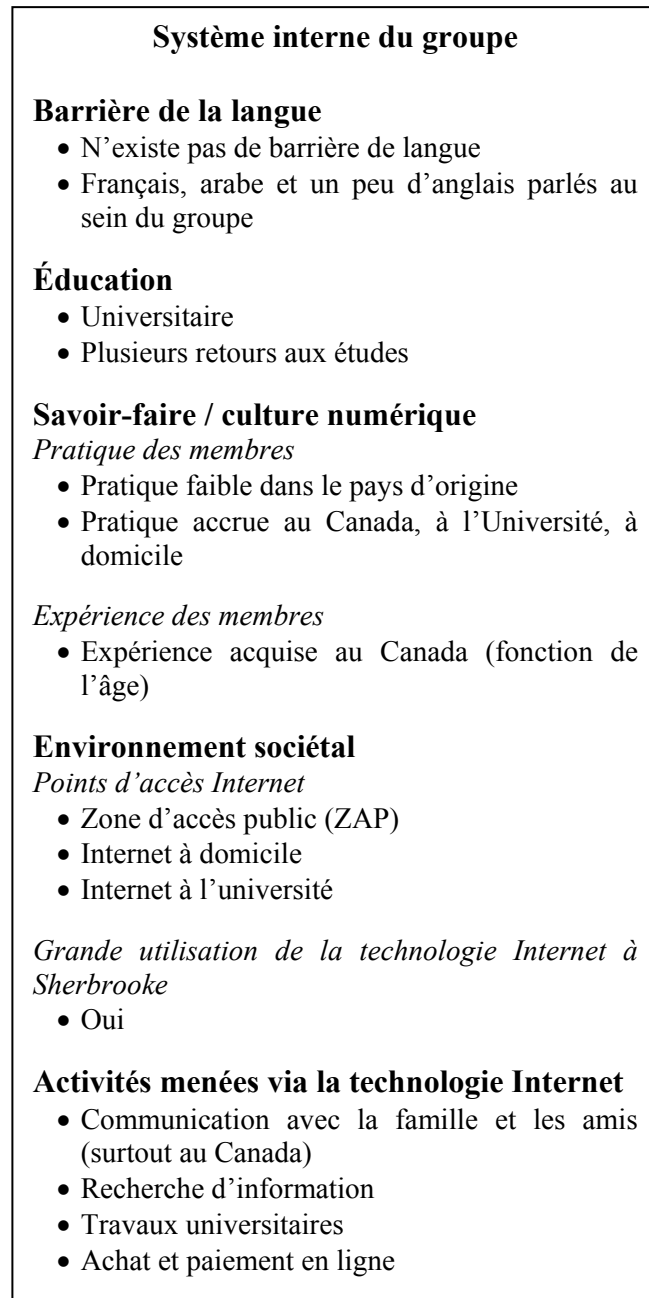
Selon les répondants, le groupe des Maghrébins de Sherbrooke est très scolarisé de par le nombre élevé d'universitaires qu'on y retrouve. La culture numérique est moins bonne à l'arrivée, et ce, en fonction de l'âge ou en fonction d'une utilisation moins fréquente de la technologie Internet dans le pays d'origine, utilisation qui s'est accrue dans le pays d'accueil grâce, entre autres, à l'accès à domicile, à l'université et aux zones d'accès public.

Pour ce qui est de l'environnement sociétal du groupe des Maghrébins de Sherbrooke, tout comme pour les deux précédents groupes analysés, les répondants

sont unanimes sur le fait que ce dernier permet l'accès à plusieurs points Internet, notamment : ZAP (Zone d'Accès Public), l'accès à Internet chez eux à domicile et à l'Université.

Figure 25

Structure du groupe des Maghrébins et ses composantes



Enfin, en lien avec les activités menées par l'intermédiaire de la technologie Internet, les membres du groupe utilisent Internet pour communiquer avec leurs famille et amis de la société d'accueil et dans le pays d'origine, lorsque c'est possible. Ils font de la recherche d'information et des achats en ligne. Les activités prévues par le groupe pour leur projet Internet sont présentées dans la section sur la structure de la technologie Internet.

3.2.2 Structure de la technologie Internet utilisée au sein du groupe des Maghrébins de Sherbrooke et ses composantes

L'initiative Internet mise en place par le groupe des Maghrébins est la création d'une liste de distribution via le courriel. Elle sert à la diffusion de l'information. Les sections qui suivent donnent plus de détails sur cette technologie et sur son utilisation par le groupe.

3.2.2.1 Courrier électronique et ses fonctionnalités

Le courrier électronique (courriel) est un service permettant de transmettre de façon électronique des messages écrits ainsi que des documents à un destinataire. Pour ce faire, le destinataire utilise principalement le réseau informatique Internet. Cependant, le courriel existait avant Internet.

De nos jours, le courriel est la technologie Internet la plus utilisée. Son utilisation nécessite : une adresse électronique et un programme d'accès. Le programme d'accès peut être un logiciel (exemple : Microsoft Outlook) ou simplement un site de Webmail qui est une interface Web pour accéder au courriel (exemple : Gmail ou Hotmail).

La majorité des fournisseurs d'accès à Internet accordent une adresse électronique à leur clientèle. Il est également possible d'avoir un courriel via plusieurs sites qui en proposent gratuitement.

Dans les sections qui suivent, nous donnons des informations sur le courriel du groupe des Maghrébins de Sherbrooke et présentons les fonctionnalités ainsi que l'esprit de la technologie mise de l'avant par le groupe.

3.2.2.2 Description du courriel du groupe des Maghrébins de Sherbrooke

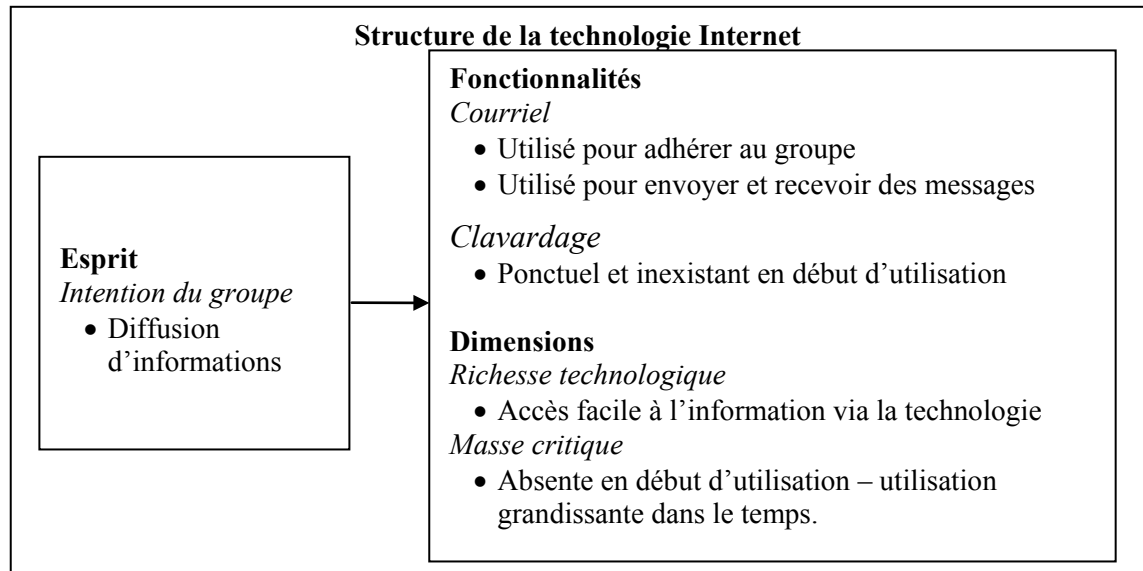
Le courriel des Maghrébins de Sherbrooke pour la demande d'adhésion à la liste de diffusion est a.hamdache@usherbrooke.ca. Cette adresse est celle du responsable du groupe. Lui seul a accès aux messages reçus sur ce courriel. La liste de diffusion est un courriel Gmail à laquelle nous n'avons pas eu accès.

Le courriel du principal sous-groupe est amus@usherbrooke.ca. Seuls les responsables du sous-groupe ont accès au courriel soit pour diffuser de l'information ou lire les messages reçus des membres et y répondre. Pour avoir accès aux informations et activités du groupe, un membre doit envoyer un message à l'adresse électronique du groupe. Le responsable se charge d'ajouter le courriel du membre à la liste de diffusion. Chaque membre possède sa propre adresse électronique.

Au même titre que dans les deux précédents groupes analysés, l'utilisation de la technologie Internet au sein du groupe des Maghrébins a évolué dans le temps. Avant l'utilisation du courriel, le groupe communiquait par la poste, le téléphone et le face à face. Ces modes de communication étaient laborieux en ce qui concernait la gestion des activités ou réunions. L'utilisation du courriel a soutenu le groupe dans la diffusion d'informations et la gestion d'activités.

La figure 26 présente l'information relative à la structure de la technologie Internet utilisée au sein du groupe des Maghrébins de Sherbrooke et à ses composantes.

Figure 26
Structure du courriel du groupe des Maghrébins de Sherbrooke et ses composantes



À la figure 26, on note que les répondants du groupe des Maghrébins s'entendent sur la structure de la technologie Internet utilisée. Ils précisent que l'esprit priorisé par le groupe des Maghrébins est la diffusion de l'information.

La principale fonctionnalité utilisée est le courriel qui permet d'adhérer au groupe ou d'envoyer et de recevoir des messages. Cependant, les responsables du sous-groupe des étudiants l'ont utilisé à un moment donné pour faire de l'échange instantané de messages textes et de fichiers entre eux, ce qui représente une forme de clavardage.

Au niveau des dimensions de la technologie, les répondants indiquent que le courriel permet un accès facile à l'information, et ce, à tout moment via la technologie. Cela fait référence à la dimension de richesse technologique que possède le courriel. Les répondants soulignent également une croissance du nombre de

membres dans l'utilisation de la technologie. Cet aspect correspond à la dimension de masse critique que possède le courriel.

3.2.3 *Appropriation du courriel par les Maghrébins de Sherbrooke*

La figure 27 présente l'information relative à l'appropriation du courriel par le groupe des Maghrébins de Sherbrooke et à ses composantes. Elle aborde l'information en lien avec la fidélité à l'esprit de la technologie priorisée par le groupe, le consensus quant à la manière de l'utiliser et l'attitude dominante au sein du groupe.

La figure 27 montre que les répondants sont d'avis que le courriel des Maghrébins de Sherbrooke est utilisé de façon fidèle, donc conforme à l'esprit priorisé par le groupe.

Ils soutiennent que, dès le début de l'utilisation du courriel, ils ont tous porté un jugement quant au caractère utile et rapide qu'offre leur courriel dans la diffusion de l'information au sein du groupe. Toutefois, les répondants soulignent que le courriel n'est pas une panacée et ne pourra pas remplacer le téléphone ni donner les mêmes avantages que donne le face à face.

Quant à l'utilisation instrumentale, les répondants mentionnent que le courriel est utilisé pour la communication entre les membres. Comparativement au groupe des Argentins, le volet « pouvoir » n'est pas ressorti dans l'utilisation du courriel par le groupe. Toutefois, il a été utilisé pour faire de la sollicitation et dans des périodes de confusion par les membres afin d'avoir du réconfort.

Figure 27
Appropriation du courriel par les Maghrébins de Sherbrooke

Appropriation d'une technologie de l'Internet par le groupe	
Fidélité	<p><i>Conforme à l'esprit</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Diffusion de l'information - Envoi et réception de messages • Combinaison avec d'autres structures (Skype, Facebook) • Jugement (utile, rapide – pas une panacée) • Utilisation instrumentale - inexistant au départ - (activités : communication entre les membres, sollicitation; outil de réconfort)
Consensus	<ul style="list-style-type: none"> • Pas de consensus lors de la mise en place du projet Internet
Attitude	<p><i>Confort</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Depuis le début de l'utilisation du courriel, intéressé par les activités. <p><i>Respect</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Depuis le début de l'utilisation <p><i>Défis-motivation</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Défis relatifs à l'inconnu lors de l'arrivée dans la société d'accueil

En ce qui a trait au consensus, les répondants sont tous d'avis qu'il n'y en a pas eu sur le choix de la technologie à adopter, ni sur le comment elle serait utilisée. Enfin, concernant l'attitude dominante du groupe face à l'utilisation du courriel, il est fait mention de confort, respect et motivation face aux défis relatifs à l'inconnu lors de l'arrivée dans la société d'accueil.

3.2.4 *Facilitateurs à l'appropriation du courriel par les Maghrébins de Sherbrooke*

La figure 28 présente l'information relative aux facilitateurs à l'appropriation du courriel par le groupe des Maghrébins de Sherbrooke et à ses composantes. Elle aborde l'information en lien avec le rôle des organismes

communautaires, des gouvernements et des immigrants qui facilitent ce processus d'appropriation.

Les responsables du groupe sont unanimes quant au fait de ne pas avoir reçu d'appui de la part d'organismes communautaires ni des gouvernements pour faciliter leur appropriation du courriel. Cependant, les gouvernements ont appuyé le groupe dans son intégration économique en lui envoyant des messages portant sur des offres d'emplois disponibles dans la région d'accueil.

Figure 28
Facilitateurs à l'appropriation du courriel par les Maghrébins de Sherbrooke

Facilitateurs à l'appropriation d'une technologie de l'Internet par le groupe	
Organismes communautaires	<ul style="list-style-type: none"> • Aucun appui
Gouvernements	<ul style="list-style-type: none"> • Aucun appui pour l'appropriation d'une technologie de l'Internet • Envoi de messages sur des emplois offerts
Immigrants	<ul style="list-style-type: none"> • Innovation par l'utilisation du courriel • Formation non nécessaire pour le sous-groupe des étudiants • Formation pour certains membres du sous-groupe des familles • Soutien mutuel

Concernant les immigrants, les répondants indiquent que ce sont les membres du groupe qui ont fourni tout l'appui nécessaire à l'appropriation du courriel par le groupe. Les membres n'ont pas nécessairement eu besoin de formation, car selon les répondants, le courriel est simple d'utilisation : cette réponse est obtenue du sous-groupe des étudiants. Au niveau du sous-groupe des familles, le responsable du groupe note que certains membres ont eu besoin de formation.

3.2.5 *Amélioration du fonctionnement du groupe grâce au courriel*

La figure 29 présente de l'information relative au fonctionnement du groupe des Maghrébins de Sherbrooke et à son amélioration à l'aide du courriel. Elle aborde l'information en lien avec la participation au sein du groupe, les idées nouvelles générées à la suite de l'appropriation du courriel, la gestion du groupe et le développement du leadership au sein du groupe.

Concernant la participation, les répondants sont tous d'avis que l'organisation d'activités religieuses et de réunions sont la preuve d'une participation des membres du groupe. Toutefois, cette participation s'amointrit lorsqu'on parle d'activités sociales. L'émergence de nouvelles idées est la conséquence d'une participation et d'une utilisation accrue du courriel. Ces nouvelles idées concernent la planification d'activités, le rassemblement pour des activités religieuses, le parrainage de nouveaux arrivants.

En ce qui concerne la gestion du groupe, les répondants sont unanimes que le courriel a favorisé la gestion d'activités religieuses et sociales au sein du groupe, la gestion de réunions et l'organisation du parrainage de nouveaux venus.

Figure 29
Amélioration du fonctionnement du groupe des Maghrébins de Sherbrooke et ses
composantes

Amélioration du fonctionnement du groupe	
Participation	<ul style="list-style-type: none"> • Activités religieuses • Moindre pour les activités sociales • Réunions
Idées nouvelles	<ul style="list-style-type: none"> • Planification d'activités religieuses et sociales • Rassemblement pour activités religieuses • Parrainage de nouveaux venus
Gestion du groupe	<ul style="list-style-type: none"> • Organisation d'activités • Organisation de réunions, parrainages de nouveaux venus
Leadership	<ul style="list-style-type: none"> • Participation des membres en tant que responsables de projet

Enfin, pour ce qui est du leadership, les répondants sont d'avis que certains membres ont pu se démarquer en acceptant de prendre en charge la responsabilité de la gestion d'activités au sein du groupe.

3.2.6 *Intégration du groupe des Maghrébins de Sherbrooke*

La figure 30 présente l'information relative aux résultats d'intégration des membres du groupe à la suite de l'appropriation du courriel. Elle aborde l'information en lien avec l'intégration économique et l'intégration sociale des membres du groupe.

Tel qu'indiqué à la figure 30, et tout comme pour les deux précédents groupes analysés, les répondants du groupe des Maghrébins sont également d'avis que le courriel leur a permis de diffuser de l'information sur des emplois disponibles. Toutefois, ils n'ont pas l'information sur le fait qu'un membre ait obtenu un emploi

en posant sa candidature sur un poste diffusé via le courriel. Les répondants indiquent également que plusieurs de leurs membres se sont tournés vers l'entrepreneuriat.

Figure 30
Résultats de l'intégration économique et sociale des Maghrébins de Sherbrooke et ses composantes

Résultats en termes d'intégration
<p>Intégration économique</p> <p><i>Accès à l'emploi</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Information sur les emplois disponibles • Aucune information précise obtenue sur l'accès <p><i>Entrepreneuriat</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Présence d'entrepreneurs au sein du groupe
<p>Intégration sociale</p> <p><i>Cohésion</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Recherche de cohésion en début d'utilisation <p><i>Réseautage</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Entre compatriotes et peu avec d'autres communautés immigrantes • Très rare avec les membres de la société d'accueil

Les répondants sont sceptiques quant à l'impact de l'utilisation du courriel sur leur intégration sociale au sein de la société d'accueil. Toutefois, ils sont tous d'avis que le courriel a favorisé la cohésion et le réseautage entre les personnes ayant en commun la religion musulmane, peu avec d'autres immigrants et très rarement avec les membres de la société d'accueil.

3.3 Étude de la dynamique d'appropriation d'une technologie de l'Internet par le groupe des Maghrébins de Sherbrooke et de son impact sur leur intégration économique et sociale

Dans les paragraphes qui suivent, nous présentons la dynamique d'appropriation du courriel par le groupe des Maghrébins. En prenant appui sur les descriptions faites relativement à ce groupe, dans les sections précédentes, il a été possible d'étudier les cinq propositions de recherche présentées dans les sections ci-dessous.

3.3.1 *Étude de la dynamique entre la structure sociale du groupe et la structure du courrier électronique des Maghrébins de Sherbrooke*

La description des caractéristiques du groupe des Maghrébins, de la technologie Internet utilisée, des activités menées et de l'environnement sociétal permettent d'étudier la première proposition de recherche P1 qui stipule que : les groupes d'immigrants apprennent et adaptent continuellement la structure de la technologie Internet en fonction du système interne du groupe, de son environnement sociétal et de ses activités menées via Internet.

Le groupe des Maghrébins de Sherbrooke a vu le jour à l'Université de Sherbrooke dans les années 70. Les membres étaient composés essentiellement d'étudiants de l'Université de Sherbrooke. Le président du groupe a constaté qu'après avoir terminé ses études ou eu accès à un emploi, le membre n'a plus les mêmes préoccupations que celles d'un étudiant. C'est ce constat qui l'a conduit à créer un groupe pour les familles. La présidence de la section universitaire (AMUS) est dirigée par un étudiant de l'Université de Sherbrooke. Plusieurs activités sont toutefois menées ensemble, en grand groupe.

Tout comme pour le groupe des Colombiens, il n'a pas été possible de connaître la taille exacte du groupe des Maghrébins de Sherbrooke. Le responsable du groupe des familles mentionne la présence de 300 membres inscrits sur la liste de distribution du groupe. Sur ces 300 membres, un membre peut être en réalité un groupe de personnes, tel que le sous-groupe des étudiants qui est un membre et composé de près de 600 personnes. Le nombre exact des membres du groupe des Maghrébins est donc inconnu. Toutefois, un minimum de 900 personnes peut être considéré comme réaliste.

La diffusion des informations via Internet a commencé lorsque les responsables du groupe ont constaté des difficultés dans la communication avec les membres. Le président de l'Association livre le discours suivant à ce sujet :

L'utilisation du courriel est venue avec le reste. Au début, on diffusait l'information par le bouche-à-oreille sur les annonces des prières du vendredi. Une fois que l'utilisation du courriel s'est propagée à l'Université de Sherbrooke et dans la société en général, nous avons décidé de l'utiliser. Nous l'avons adoptée pour faciliter la communication.

L'histoire du projet Internet du groupe a ainsi débuté avec les avancées de la technologie de la communication au sein de la société d'accueil. Le responsable du groupe explique avec fierté les innovations entreprises par leur groupe sur le World Wide Web alors que cette application Internet en était à ses débuts. Comme innovation, il s'agissait de la mise en ligne de la première version française du Coran et de la diffusion d'un journal sur le Web. Son discours est le suivant :

J'étais le président de l'AMUS et c'est l'AMUS qui avait fait la première version du Coran en français sur Internet en 1993. À ce moment, le Web était encore très loin à ses débuts et notre site également. C'était le premier site francophone qui avait fait la saisie de la traduction du Coran en français. Auparavant, dans les années 90, on a commencé un journal que l'on diffusait par Internet : journal qui était, au tout début, en format papier.

Selon le responsable du groupe, le niveau moyen d'éducation du groupe est universitaire. Ce niveau d'éducation peut être comparé à celui des Argentins. Il livre le discours suivant :

Il y a plusieurs dizaines de membres avec un doctorat et certains membres ont une maîtrise. Rares sont ceux qui ont un niveau en bas d'un BAC. La moyenne du niveau d'éducation est universitaire.

Cette caractéristique propre au groupe devrait sans doute contribuer à exploiter le courriel, à son plein potentiel, comme outil de communication et de

diffusion de l'information. Cependant, contrairement au niveau d'éducation, le niveau de culture numérique est variable au sein du groupe. Selon les répondants, les plus jeunes membres, dans la vingtaine ou dans la trentaine, ont un bon niveau de culture numérique, car ils ont découvert Internet à l'école en bas âge, lors des programmes scolaires. Ces répondants ont même suggéré que la question concernant le niveau de culture numérique ne soit posée qu'aux membres, les plus âgés, au sein du groupe. Les participants M2 et M3 livrent les discours suivants relatifs à la manière par laquelle ils ont appris à se servir du courriel :

M2: C'est à l'école, dès le primaire, on nous apprend à utiliser Internet lors des cours sur la communication. C'est naturel, sans cela, on savait qu'on n'était pas à la "mode". Je pense que cette question doit être posée à des personnes âgées.

M3: Pour moi, c'était en 99, à ma première classe de lycée. C'était lors d'un cours sur laposte.net. Laposte.net faisait partie des premiers fournisseurs donnant la possibilité d'avoir accès au courriel.

Pour les membres les plus âgés, l'utilisation s'est accentuée au Canada à la suite d'une autoformation dans le pays d'origine ou à un apprentissage dans le pays d'accueil. Le répondant M1 mentionne :

M1 : Je l'ai appris depuis que je suis étudiante. Cela fait bien longtemps. Quelquefois, quand on est obligé d'utiliser une chose, on l'apprend. Je te dirai que c'était une autoformation. Je ne me rappelle pas du tout de ma première utilisation.

Quelques membres du groupe des Maghrébins viennent de pays autres que ceux du Maghreb. Certains d'entre eux ont appris à utiliser le courriel dans la société d'accueil puisque venant de régions du pays d'origine où l'utilisation de la technologie Internet n'est pas courante dans les mœurs. Il en est de même pour d'autres qui n'avaient aucune connaissance de l'utilisation de l'ordinateur et qui l'ont également appris grâce à l'aide des membres du groupe. Le responsable du groupe raconte :

Il y a par exemple des Irakiens qui arrivent ici à un âge avancé qui n'ont pas utilisé Internet dans leur pays. Cela est très difficile pour eux de s'y mettre. Pour leurs enfants, c'est facile, mais les parents rencontrent des difficultés énormes. [...] Pour les gens qui ont des difficultés avec l'utilisation du clavier, c'était plus complexe. Nous avons aidé certains de nos membres qui n'avaient pas de compte email et ne savaient pas comment l'utiliser, à en créer et leur avons expliqué comment l'utiliser.

Les formations ont aidé les membres à avoir accès aux informations qui leur sont diffusées. Ces informations sont souvent diffusées dans différentes langues comprises par les membres du groupe. Il s'agit du français, de l'anglais et de l'arabe. L'utilisation de ces trois langues est due au fait que le groupe des Maghrébins, même s'il est composé en majorité de Maghrébins, s'est ouvert à d'autres communautés venant de pays non francophones : les Ukrainiens, les Irakiens et tout autre immigrant pratiquant la religion musulmane. La diffusion de messages dans les trois langues facilite l'accès à l'information et évite toute mauvaise interprétation des messages diffusés. Ce cas de figure dépend du type de message envoyé et de son importance. Le responsable du groupe livre le discours suivant :

Le français est la langue la plus utilisée. Quelquefois, on utilise l'anglais ou l'arabe. Tout dépend de l'importance du message. Si le message est important, nous le diffusons en français et en anglais. Lorsque le message est d'une haute importance, nous le diffusons dans les trois langues (français, anglais et arabe) pour être certains que tous ont pu en prendre connaissance. Cela évite des interprétations dans la traduction par le membre. Par exemple, pour une offre d'emploi en français, on ne fera pas de traduction en arabe ni en anglais parce que le membre est censé comprendre le français pour appliquer sur l'offre.

Le groupe a su adapter sa façon de transmettre l'information par courriel afin de contrer une possibilité de barrière de langue. Néanmoins, on constate qu'il y a une logique qui est prise en compte avant de traduire un message dans les trois langues : par exemple, le responsable du groupe note qu'une offre d'emploi en français ne sera pas traduite puisque le postulant est censé parler le français pour postuler.

L'environnement sociétal est le même que celui des deux précédents groupes analysés. Les répondants confirment que la société d'accueil au Canada leur offre un environnement présentant une facilité d'accès à Internet à domicile, à l'Université ou dans des zones d'accès public. C'est un atout que le groupe a su exploiter pour adapter son utilisation du courriel. Toutefois, contrairement aux groupes des Argentins et des Colombiens, le groupe des Maghrébins n'a pas été influencé par une utilisation accrue de la technologie Internet dans la société d'accueil pour commencer à utiliser Internet. À ses débuts de fonctionnement, le groupe vivait dans un cadre universitaire qui offrait des outils pouvant favoriser leur expansion et leur visibilité. Le groupe a su profiter de ces outils pour se faire connaître auprès de membres potentiels. Le responsable du groupe nous livre le discours qui suit en ce qui concerne l'utilisation du courriel lorsque le groupe n'était constitué que d'universitaires :

À nos débuts, on a suivi la société dans laquelle on vit. Cette société qui a pris un virage technologique et nous avons pris ce chemin avec elle. Ce qui a aidé aussi, c'est que les responsables de l'AMUS sont tous des universitaires, donc on a utilisé la technologie que l'université offrait.

Les activités réalisées via Internet par les membres du groupe concernent la communication avec la famille et les amis, surtout au Canada, et plus tard avec le pays d'origine lorsque l'accès à Internet y est possible. Ils l'utilisent également pour faire les travaux universitaires ainsi que les achats et paiements en ligne

Concernant les dimensions du courriel, celle de la masse critique a été un atout pour le groupe afin de faciliter la diffusion d'informations aux membres même si ces informations n'étaient pas toujours en lien avec l'intégration sociale ou économique. Cette dimension a permis aux responsables du groupe d'atteindre un plus grand nombre de personnes et d'échanger avec elles. La dimension de richesse

technologique a permis l'accès, à tout moment, aux informations diffusées par les responsables du groupe.

Les échanges entre les membres sont limités via le courriel. Les responsables du groupe utilisent la fonction de copie conforme invisible (Cci) du courriel, lors de l'envoi de messages afin de protéger l'anonymat des membres. Cette fonction limite les interactions entre les membres puisque ces derniers ne voient pas les courriels vers lesquels les messages sont diffusés. Toutefois, l'interaction devient possible à la suite de la participation aux activités de groupe nécessitant des rencontres physiques. Les échanges de coordonnées électroniques, ou autres types de coordonnées, sont faits lors de ces rencontres. Des affinités se créent, ce qui conduit les membres à discuter entre eux, hors du groupe, sur des sujets autres que les réunions ou rencontres religieuses.

Alors, les évidences obtenues par l'étude du cas des Maghrébins de Sherbrooke permettent de penser qu'il y a une relation dynamique entre la structure du groupe et la structure de la technologie Internet choisie, tel qu'avancé dans la proposition 1.

3.3.2 *Étude de la dynamique entre la structure du courriel et son appropriation par des Maghrébins de Sherbrooke*

Cette section s'intéresse à la dynamique entre la structure du courriel électronique et son appropriation par le groupe des Maghrébins en lien avec la deuxième proposition de recherche P2 qui stipule que : les fonctionnalités et dimensions de la technologie Internet, choisies par les groupes d'immigrants dans un esprit donné, ont une influence sur l'appropriation d'une technologie de l'Internet par ces groupes.

Tel que présenté à la section précédente, le courriel, qui est une fonctionnalité en soi, et la dimension de masse critique qu'il possède ont été choisis

par le groupe des Maghrébins dans un esprit de diffusion d'informations. Cet esprit a été respecté par le groupe depuis le début de son utilisation. Cependant, la manière dont le courriel est utilisé au sein du groupe ne permet pas une discussion entre les membres au sein du groupe. Tel que déjà mentionné, les messages sont diffusés aux membres par l'option de la copie conforme invisible du courriel. Les membres ne voient donc pas les adresses électroniques des personnes à qui le message a été envoyé. Ils ne peuvent donc pas échanger ou interagir entre eux sur un sujet donné.

Pour pallier ce fait, en plus d'utiliser le courriel, les membres qui ont tissé plus d'affinités entre eux vont aussi combiner d'autres technologies telles que Facebook ou Google Groupe pour combler un besoin d'échange et de discussion. Le courriel reste la principale technologie pour la diffusion de l'information. Les répondants à l'entrevue de groupe indiquent que le groupe n'a pas encore décidé s'il fallait changer de technologie. Ils reconnaissent que le courriel n'est pas adapté pour l'interaction sociale comparativement à d'autres applications Internet qui existent de nos jours. Les discours des répondants M2 et M3 sont les suivants à ce propos :

M2 : Nous avons une page Facebook qui appuie le courriel, toutefois c'est le courriel qui est le plus important dans la diffusion de l'information, car la personne qui reçoit ce courriel sera détentrice de l'information, au même titre que tous ceux qui sont sur la liste de diffusion. Est-ce que nous allons passer à un autre outil plus tard? Pour l'instant, on continue avec ce que nous avons et on verra avec le temps.

M3 : Si on veut au moins avoir l'interaction sociale, il y a d'autres plateformes que le courriel qui seront plus adaptés pour la communication [...] on a utilisé Google Groupe avec l'ancien président de l'AMUS, pour faciliter l'échange d'information au lieu d'envoyer tout le temps des courriels.

Au niveau de la section étudiante du groupe, des discussions sous forme de clavardage ont eu lieu à un moment donné. Cependant, compte tenu de la difficulté de faire du clavardage par le courriel, ils se sont tournés vers l'utilisation d'autres outils. Ainsi, la technologie Skype ou Visio a également été utilisée, et ce, par les

responsables du groupe pour organiser des réunions virtuelles leur permettant d'être physiquement chez eux et virtuellement en réunion. Le responsable du groupe et le répondant M3 nous disent respectivement :

[...]. Au niveau du conseil d'administration, lorsqu'on est tous connectés sur Internet, on fait les rencontres par Visio surtout pour accommoder les membres hors de Sherbrooke.

M3 : Au départ, on faisait des discussions sur le courriel, ensuite, on est parti sur Skype. Cela se fait au niveau de l'exécutif de l'Association. Lors des réunions sur Skype, certains restaient chez eux pour la réunion, cela était plus facile surtout pour des réunions d'urgence ou pour faire un petit suivi rapide.

Le groupe des Maghrébins a également eu un jugement concernant le caractère utile du courriel. Les répondants jugent positives toutes les différentes transformations survenues grâce au courriel. D'ailleurs, ils soutiennent que le courriel est un moyen de communication impersonnel, rapide et efficace dans un certain sens. Les discours des répondants M1, M2 et M3 à ce propos sont :

M1 : C'est un moyen de communication impersonnel rapide et utile.

M2 : En 3 mots, le courriel est rapide, efficace, mais incomplet (manque le face à face). Avec le face à face, il y a ce qu'on dit et il y a la façon dont on le dit. Le ton n'est pas toujours perceptible, ni bien compris à travers le courriel.

M3 : Je ne suis pas d'accord avec l'efficacité. Si c'était efficace, on aurait une centaine de participations, mais dans la liste, on a 600 membres. On n'annulerait pas certaines activités sociales, si c'était efficace. Rapide oui, mais, Facebook est beaucoup plus efficace que le courriel. Je me paraphrase, je dis que le courriel n'est pas efficace pour la vie sociale, mais pour l'aspect économique, c'est le contraire des opportunités de travail ou des dons, c'est très efficace.

Même si le courriel est jugé utile, cela n'empêche pas certains membres d'y porter un jugement négatif. Selon les répondants, le courriel ne peut remplacer le face à face puisque n'étant qu'une technologie et qu'il manque le contact humain dans son

utilisation. Ils soulignent également que pour la gestion des problèmes, l'utilisation du courriel n'est pas recommandée parce que, très souvent, plusieurs perceptions ont lieu quant au ton utilisé dans un courriel. Un simple message mène souvent à des problèmes interpersonnels sans fondement, qui sont souvent résolus par une rencontre en face à face.

M1 : [...] quand on discute d'un problème par email et que les personnes impliquées dans la discussion interprètent mal le ton de la discussion, cela peut amener des problèmes relationnels.

Le courriel ne pourra jamais non plus remplacer le téléphone tel que nous le mentionnent les répondants. Selon eux, il va le renforcer. De plus, il est souvent préférable d'utiliser le téléphone lorsqu'on a besoin d'une réponse rapide à une question posée et que la personne n'est pas en ligne. À ce propos, le répondant M3 nous dit :

M3: Avec le courriel, on peut attendre pendant longtemps pour avoir les réponses aux questions posées. La gestion des courriels est souvent difficile : il faut lire les messages reçus et trier les informations pertinentes. Pour certaines informations, le téléphone est préférable et prendra moins de temps. Mais, tout dépend du nombre de personnes à qui on veut communiquer l'information.

Au niveau de l'utilisation instrumentale du courriel, les répondants ne notent aucune différence dans son utilisation en fonction du sexe. Cependant, concernant le rapport avec l'âge, l'utilisation est plus importante chez les plus jeunes membres qui combinent également d'autres technologies plus interactives.

Le volet du pouvoir n'est pas ressorti lors des entrevues avec le groupe des Maghrébins. La manière dont le courriel est utilisé ne permet pas aux membres d'exercer une influence sur les autres par leurs messages puisque les responsables du groupe envoient leur courriel aux membres par la fonction de copie conforme invisible. Le membre qui reçoit le message ne pourra répondre qu'aux responsables du groupe et, lorsque le responsable du groupe reçoit un message d'un membre, il se

charge de le diffuser à tous, s'il y a lieu. Ce sont généralement des messages relatifs à des besoins particuliers ou des messages pour proposer des objets à vendre aux autres membres du groupe. Cette façon de communiquer au sein du groupe peut représenter une forme de censure ou de contrôle des messages diffusés.

Toujours dans un contexte d'utilisation instrumental, certains discours retenus lors de l'entrevue de groupe laissent penser que, à un moment donné, le courriel a été utilisé par des membres du groupe pour avoir du réconfort lorsqu'ils étaient dans une période de confusion. Les propos du responsable du groupe soutiennent l'utilisation du courriel à cet effet :

Nous apportons également de l'aide psychologique, ça c'est souvent privé. [...] la personne me dit, je ne vais pas bien, je suis déprimée. De mon mieux, j'essaye de soutenir la personne. Je parlais dernièrement à un membre et, dans ses propos, j'entendais comme un son de cloche de détresse. Alors, je l'ai invité à prendre un café et on a discuté. Tout est sorti et au moins il a eu quelqu'un qui était capable de l'écouter sans le juger. Et pour lui, c'était très important. Ce ne sont pas des choses qui se diffusent. C'est plus privé.

Les répondants M3 et M1 développent un peu plus à ce propos en évoquant le réconfort moral et psychologique apporté aux personnes malades et hospitalisées, dès que ce type d'information est diffusé par les responsables du groupe. Il en est de même pour de petits messages de recueillement diffusés via le courriel, par les responsables du groupe durant la période de Ramadan. Leurs propos sont les suivants :

M3 : [...]. Dernièrement, on a reçu des nouvelles d'un membre hospitalisé, et les gens ont été informés et ont aidé du mieux qu'ils pouvaient. Cela peut être de la nourriture qu'on envoie au malade ou une planification de visite pour un réconfort moral. Tout cela se fait par courriel et le responsable de la communauté nous envoie le message et nous informe de tout ce qui se passe au sein du groupe des Maghrébins.

M1 : Il y a aussi cette aide psychologique pour passer le mois de Ramadan. Dans notre pays, on voit les gens qui s'apprêtent pour ce mois, mais ici, c'est plus compliqué. Cependant, le fait de recevoir un message annonciateur et des petits messages philosophiques, cela nous aide à bien vivre ce mois avec nos membres. [...] il y a des sœurs (membres féminins) qui m'ont dit que c'était une très belle activité dans le sens où cela les aide de façon psychologique dans leur vie de tous les jours. Ce sont des messages qui remontent le moral.

En ce qui a trait au consensus, les répondants sont tous d'avis qu'il n'y a pas eu de consensus dans la manière d'utiliser le courriel. Les membres ont été informés soit en allant sur le Web pour prendre connaissance de l'existence d'une association Maghrébine à Sherbrooke, soit par le bouche à oreille. Par la suite, des personnes ont demandé à ce que leur courriel soit ajouté à la liste de diffusion pour recevoir des messages de groupe et de pouvoir participer aux activités du groupe. Le responsable du groupe mentionne :

Non, il n'y a pas eu de consensus. Si les messages diffusés dérangent, les membres m'avertissent et je retire leur nom. Il y a déjà une personne qui m'a dit qu'elle ne m'a jamais donné son courriel cela était suite à un message sensible. Cette personne s'était-elle peut-être sentie visée par le message? À sa demande, j'ai retiré son nom de la liste. Sinon, ce sont des gens qui ont quitté Sherbrooke ou le Canada.

Concernant l'attitude dominante au sein du groupe, le respect voué à cette technologie est unanime, car elle conserve l'anonymat des membres. Les messages sont privés avec les responsables du groupe. Ce respect vient également du fait que les membres voient une utilité à l'utilisation du courriel par le groupe en ce qui a trait à la diffusion et au partage d'information même si cela se fait par l'intermédiaire des responsables du groupe. Le responsable du groupe livre le discours suivant à ce sujet :

Les gens voient l'intérêt des activités, alors ils veulent faire partie de la liste. S'ils ne voient pas l'utilité, ils vont demander de retirer leur nom, mais pour l'instant, le nombre croît et, dans la liste, j'ai des

membres d'associations et des membres du conseil d'administration de ces associations.

Les évènements organisés par le groupe ainsi que les informations relatives aux offres d'emplois, aux réunions de prière et aux activités pour les enfants et les familles, au parrainage des nouveaux arrivants motivent les membres à utiliser leur courriel. Un des répondants à l'entrevue de groupe note avoir eu recours au projet de parrainage mis en place par le groupe, lorsqu'il est arrivé à Sherbrooke. Ses propos sont les suivants :

M3 : [...] pour mon arrivée à Sherbrooke, je savais qu'il y avait une association des musulmans et il y avait une personne qui m'attendait. [...] elle devait m'accompagner pour acheter les couvertures, les choses importantes de base pour mon installation. Les premiers contacts ont été faits via le courriel.

Les membres utilisent la technologie, toutefois, les interactions ne se font pas nécessairement par elle au niveau du groupe. Il existe des interactions, seulement entre les membres du groupe et les responsables du groupe. Les responsables du groupe jouent les intermédiaires en ce qui concerne les interactions entre les membres. Tel que le disait un de nos participants à l'entrevue de groupe, le courriel n'est qu'un départ pour tisser les relations et pour permettre aux gens de se rencontrer lors de réunions et d'activités. Cependant, selon les participants aux entrevues, il n'est pas le meilleur outil pour les échanges et les discussions. Plusieurs jugements négatifs ont été portés à son égard concernant son utilisation dans ce sens. Il permet de donner une idée générale sur un message et le reste se fait par le face à face lors d'un rendez-vous qui peut être spontané ou planifié.

Dans les années 70, quelques années après la création du groupe et lorsque le courriel a été disponible dans les universités, le groupe a su utiliser cette technologie qui présentait des avantages inestimables en termes de réduction de coût de communication et de gain de temps. De nos jours, avec l'avenue des nouvelles

technologies de réseaux sociaux, les modes de communications ont évolué facilitant les échanges instantanés et des discussions en temps réel.

Les évidences obtenues par l'étude du cas des Maghrébins de Sherbrooke permettent de penser que l'évolution dans le temps sur le plan de la fonctionnalité et des dimensions du courriel a, tel qu'avancé dans la proposition 2, facilité son appropriation par le groupe des Maghrébins.

3.3.3 *Étude de la dynamique entre les facilitateurs et l'appropriation du courriel par les Maghrébins de Sherbrooke*

Cette section se penche sur l'identification et les rôles des facilitateurs de l'appropriation du courriel par les Maghrébins de Sherbrooke, tel qu'indiqué par la troisième proposition de recherche P3 qui stipule que : des facilitateurs, tels que les organismes communautaires, les immigrants eux-mêmes et les gouvernements, peuvent faciliter l'appropriation d'une technologie de l'Internet par les groupes d'immigrants.

Le groupe des Maghrébins n'a bénéficié d'aucun appui financier des différents paliers de gouvernement ni d'organismes communautaires pour favoriser l'appropriation d'une technologie de l'Internet. Les répondants mentionnent que le seul appui reçu, concerne de l'information sur l'intégration économique via l'envoi de messages sur des offres d'emploi disponibles dans la région. Lorsque nous avons demandé au responsable du groupe s'il avait reçu de l'appui venant de facilitateurs (gouvernement, organismes d'aide à l'intégration, immigrant ou autre) et quel avait été leur rôle, il nous dit :

La seule chose qu'on reçoit, c'est quelques messages d'informations. C'est tout! [...]. C'est uniquement le MICC qui nous envoie de l'information, [...], car j'ai assisté à plusieurs événements et j'ai remis ma carte professionnelle à la responsable. [...] c'est ainsi qu'on m'a proposé d'ajouter mon nom à une liste de diffusion pour avoir l'information afin de la diffuser auprès de la communauté.

Maintenant, je reçois beaucoup moins d’offres d’emploi. Avant, j’en recevais chaque 2 à 3 semaines, au moins 5 offres d’emploi.

Selon le responsable du groupe, les facilitateurs autres que les immigrants eux-mêmes auraient pu contribuer à l’appropriation d’une technologie de l’Internet par le groupe. Toutefois, ce sont les Maghrébins eux-mêmes qui ont été à la base de la mise en place de cette initiative. Ils n’ont reçu aucune subvention à cet effet. Les membres se sont aidés mutuellement pour enseigner à ceux ayant des difficultés d’utilisation comment s’y prendre pour utiliser le courriel. Le responsable du groupe mentionne à propos de l’entraide :

Nous avons donné les outils qu’il faut avoir, ce n’est pas réellement une formation [...]. Nous avons aidé certains de nos membres qui n’avaient pas de compte email et ne savaient pas comment l’utiliser, à en créer et leur avons expliqué comment l’utiliser. Nous avons également créé un compte Facebook pour d’autres.

Donc, tel que pressenti par la proposition 3, les évidences obtenues par l’étude du cas des Maghrébins de Sherbrooke suggèrent que ce sont principalement les Maghrébins eux-mêmes qui ont facilité l’appropriation du courriel par le groupe.

3.3.4 *Étude de la dynamique entre l’appropriation du courriel par les Maghrébins de Sherbrooke et amélioration du fonctionnement de leur groupe*

Cette section se penche sur la dynamique entre l’appropriation du courriel et l’amélioration du fonctionnement du groupe des Maghrébins de Sherbrooke, relation en lien avec la proposition 4 qui suggère que : l’appropriation d’une technologie de l’Internet par les groupes d’immigrants améliore le fonctionnement de ces groupes.

Tout comme pour les groupes des Argentins et des Colombiens, avant l’adoption du courriel, d’autres moyens étaient utilisés pour diffuser l’information au sein du groupe des Maghrébins. Il s’agissait du courrier postal, du téléphone et de la rencontre en face à face.

Oui, au départ, les rencontres se faisaient en face à face. Par exemple, pour l'invitation à une assemblée générale annuelle (AGA), il est noté dans nos statuts et règlements intérieurs, qu'il faut envoyer une lettre, 2 semaines avant l'AGA, à chaque membre actif pour l'en informer. En 1989, nous avons changé nos règlements pour dire qu'on peut le faire par courriel. On touche beaucoup plus de monde de cette façon, au lieu d'envoyer une lettre par la poste et d'appeler par la suite par téléphone afin de vérifier l'intention de participer à l'AGA.

L'utilisation du courriel est également pour ce groupe une évolution sociale. La technologie Internet utilisée par le groupe a permis de réduire le temps d'organisation des réunions et des activités de groupe. Elle a affecté la façon de communiquer au sein du groupe. Lors de l'entrevue de groupe, lorsque nous avons demandé si le courriel avait changé les façons de faire au sein du groupe et comment elle a affecté la gestion des activités au sein du groupe, un des répondants nous livre le discours qui suit :

M3 : Notre section, l'AMUS, s'occupe de la communauté étudiante. Au sein du groupe, les décès et n'importe quel évènement sont annoncés, surtout lorsqu'on a des problèmes. Par exemple, lorsqu'une personne a besoin d'une aide en urgence, on lance l'appel par courriel et on reçoit de l'aide de toutes sortes, que ce soit financière ou que ce soit morale.

Tout comme dans le groupe des Colombiens, la gestion du groupe passe également par la gestion de l'image du groupe. Notons que plusieurs actes terroristes étant perpétrés par des gens au nom de l'Islam, le groupe des Maghrébins se sent constamment obligé de faire de la sensibilisation au sein de la société d'accueil afin que ne soit pas confondus le terrorisme et l'Islam. Tout est mis en œuvre par les responsables du groupe pour redorer leur image au sein de la communauté et rassurer les membres du groupe. Le courriel a également été utilisé dans ce contexte en combinaison avec Facebook. Le responsable du groupe indique à ce sujet :

Lors de l'attentat à Ottawa, j'ai fait de la sensibilisation auprès de la population en envoyant un message sous forme de bannière où il

était écrit : ISLAM=PAIX. J'ai fait cela sur Facebook, et cela a été partagé par plusieurs personnes. Un Québécois m'a contacté pour mieux comprendre l'Islam et tout ce qui se dit autour. Souvent, quelques mots suffisent, au lieu d'écrire de longs messages par courriel et qui ne seront pas compris ou de faire des marches qui peuvent envenimer les choses. Les membres ont été rassurés lors des réunions de prières puisqu'ils avaient peur des réactions des gens envers eux qui n'ont rien à voir avec ces actes terroristes.

L'appropriation de l'application a eu un impact positif sur le développement de leadership des membres. Certains membres du groupe sont devenus des responsables de sous-groupes et y assument la gestion des activités.

Le processus de fonctionnement du groupe des Maghrébins de Sherbrooke a bel et bien été amélioré à la suite de l'appropriation du courriel, ne serait-ce que pour la gestion d'activités et de réunions. L'utilisation du courriel a servi à faire des économies monétaires étant donné l'abandon des lettres d'invitation par la poste.

À la lumière de ces informations, il est possible de penser que, de fait, dans le temps, l'appropriation d'une technologie de l'Internet par un groupe d'immigrants a pu améliorer le fonctionnement de ce groupe, en particulier au plan de la gestion de ses activités.

3.3.5 *Étude de la dynamique entre les interactions sociales du groupe des Maghrébins de Sherbrooke autour du courriel et leur intégration économique et sociale*

Plus il y aura d'interactions sociales facilitées par le courriel, plus il devrait y avoir une intégration économique et sociale dans la société d'accueil, tel que stipulé par la proposition 5 : l'amélioration du fonctionnement du groupe, à la suite de l'appropriation d'une technologie de l'Internet par celui-ci, peut avoir un impact sur son intégration économique ou sociale.

Le courriel est utilisé par les Maghrébins, tant au niveau individuel que du groupe, pour créer un réseau social. Au plan du groupe, le courriel a permis aux Maghrébins de Sherbrooke de créer un groupe composé de personnes provenant de divers pays, en particulier du Maghreb. En fait, la diffusion des messages d'invitation à participer à des activités religieuses a permis aux membres de se réunir autour de cette religion et de mener des activités qui les rassemblent.

Au plan individuel, le courriel a été un point de départ pour se faire des contacts. Notons que, lorsque les membres participent aux activités du groupe, des affinités se créent entre certains d'entre eux. Ces affinités conduisent à d'autres formes d'interaction via des réseaux sociaux virtuels tels que Facebook. La participante M1 nous livre le discours suivant à ce propos :

M1 : En tant qu'immigrante, cela m'a permis de connaître d'autres immigrantes de ma congrégation et de réaliser des activités en groupe. Cela m'a permis de m'ouvrir sur toute la communauté maghrébine. Car, au début, c'était juste au sein de l'AMUS et actuellement, c'est à Sherbrooke en entier où j'ai pu connaître et rencontrer des familles. Cela m'a permis de connaître la communauté et de m'y intégrer au niveau social et d'avoir un réseau de connaissances. Ce sont les deux principaux points importants.

Elle mentionne également l'importance du choix de la technologie après que les contacts se soient créés : avec les familles, le téléphone et le courriel sont plus indiqués et, avec les plus jeunes membres, l'application Facebook sera plus efficace et plus adaptée. Elle nous dit à ce propos :

M1 : [...] le courriel m'a permis d'aller sur Facebook et d'y créer mon réseau social. Je ne contacte les familles que par le téléphone surtout et pas par Facebook. L'utilisation du courriel ou Facebook dépend de la cible. Je n'utiliserai pas Facebook avec tout le monde. Il y a des gens qui préfèrent vraiment le téléphone. Pour les plus jeunes sœurs (membres féminins), puisqu'elles sont jeunes, je les contacte par Facebook. J'essaye de m'adapter (rire).

Bien que le groupe ait réussi à créer un réseau social et à mener des activités en groupe, les participants aux entrevues remettent en question la notion d'intégration sociale au sein de la société d'accueil. Selon eux, si avoir des amis de la société d'accueil est synonyme d'intégration sociale, alors ils ne sont pas intégrés socialement compte tenu de la difficulté de pouvoir se faire des amis au sein de la société d'accueil. Selon eux, les différences culturelles comparativement au pays d'origine représentent un frein à l'intégration sociale de certains membres. Toutefois, ils se sentent intégrés socialement par le fait d'avoir des activités à faire au sein de la ville, d'avoir des lieux où s'acheter des produits halal ou tout simplement d'avoir des lieux où se rencontrer entre personnes de la même religion. Le répondant M3 questionne sur l'intégration sociale et le rôle du courriel à cet effet :

M3 : Est-ce qu'on s'est intégré ou non? Jusqu'à maintenant, je n'ai qu'une seule connaissance québécoise. Il se peut que ce ne soit pas le cas de tous, vu la différence de culture et la nature de vie sociale qu'on avait dans notre pays d'origine, il y a des gens qui ont de la difficulté à s'intégrer socialement. Alors, je me demande si l'utilisation du courriel a favorisé notre intégration sociale ou si cela nous a permis d'avoir une vie sociale simplement. Si « intégré » veut dire faire des activités ici, à Sherbrooke, on le fait, mais s'intégrer avec les gens du pays aux institutions, pour moi, ce n'est pas le cas.

Le courriel est utilisé par le groupe pour faciliter l'accès à l'information relative aux emplois disponibles. Le responsable du groupe reçoit ces informations de la part de divers intervenants. Il s'agit des membres du groupe, des responsables d'autres communautés immigrantes, des responsables d'organismes communautaires ou même d'Emploi Québec. Le responsable du groupe nous assure ne pas garder ces informations pour lui par égoïsme, mais les diffuse aux membres du groupe. Il livre le discours qui suit :

Pour l'intégration économique, je reçois des invitations par courriel, sur les brunchs qui ont trait aux rencontres entre employeurs et potentiels employés. Hier, j'ai reçu un courriel que je dois diffuser. Le message portait sur l'implication des immigrants et communautés culturelles dans l'économie de l'emploi. C'est avec le RIFE, je l'ai

reçu hier. Pour les offres d'emploi que le ministère m'envoie, par exemple, lorsqu'on cherche un médecin ou un manœuvre, je diffuse l'information sur ma liste de courriels, il y a des gens qui peuvent avoir des subventions avec Emploi Québec pour avoir accès à un emploi. Je ne peux garder ces informations pour moi, ce serait égoïste. De toute façon, moi, je la reçois normalement pour la diffuser. En tant que leader, c'est de ma responsabilité de la diffuser.

Le niveau d'éducation du groupe, même s'il est en moyenne universitaire, ne semble pas représenter un atout pour leur intégration économique. Le responsable du groupe a insisté sur ce fait ainsi que sur les actions posées au sein du groupe relativement à la diffusion de l'information sur les emplois. Selon lui, l'information peut être diffusée, toutefois, cela ne signifie pas que l'emploi sera obtenu par le membre.

Les difficultés d'employabilité mises à part, tout laisse croire que l'entrepreneuriat réussit bien pour ce groupe : lorsque l'accès aux entreprises de la société d'accueil devient difficile, les immigrants se tournent généralement vers l'entrepreneuriat. Les discours des participants aux entrevues sont positifs à cet égard. Toutefois, ils soulignent que leur groupe est encore jeune dans ce domaine comparativement à d'autres régions du Canada ou pays d'Europe. Le groupe doit se munir de bons outils afin de réussir dans l'entrepreneuriat.

En résumé, l'amélioration du fonctionnement du groupe s'observe par le simple fait de réunir tous les Maghrébins de façon virtuelle autour du courriel. Ce regroupement donne une cohésion au sein du groupe et permet aux responsables du groupe de pouvoir transmettre de l'information le plus rapidement possible par un seul message diffusé par courriel au lieu de plusieurs messages par la poste ou par téléphone. Cependant, les interactions, entre les membres étant absentes via le courriel du groupe, cela affecte l'appropriation du courriel pour l'organisation des activités sociales et a un impact défavorable sur l'intégration sociale. Les répondants

ont effectivement déploré la faible participation des membres en ce qui concerne les activités sociales.

Le groupe des Maghrébins devrait utiliser une autre technologie plus interactive afin de permettre plus d'échanges entre les membres.

3.3.6 *Autre élément expliquant l'intégration économique ou sociale des Maghrébins de Sherbrooke*

L'homogénéité du groupe relativement au niveau d'éducation, suggérée par le groupe des Argentins comme gage de succès d'un projet informatique pour l'intégration économique et sociale, est un point qui a été pris en compte dans l'étude du cas des Maghrébins également.

Rappelons que ce groupe est subdivisé en deux principaux sous-groupes, notamment le sous-groupe des étudiants et celui des familles. Leurs préoccupations sont différentes. Au niveau des familles, on s'intéresse beaucoup à l'intégration économique, aux activités pour les enfants et, au niveau du sous-groupe des étudiants, l'accent est porté sur la réussite scolaire et les activités sociales. Les principaux éléments rassembleurs des deux sous-groupes sont l'organisation d'activités en lien avec la religion musulmane, le parrainage des nouveaux arrivants et le soutien psychologique et moral.

Lorsque nous avons demandé au groupe ce qu'il pensait de l'homogénéité d'un groupe afin d'assurer le succès d'une initiative TIC pour l'intégration économique et sociale, les répondants ont d'abord été sceptiques. Selon eux, il est difficile de parler de groupe homogène étant donné que, au Canada, les immigrants viennent de partout au monde. Ils ajoutent la possibilité d'observer, au sein d'un groupe, des individus venant de pays différents et de cultures différentes qui se côtoient et qui échangent des façons de faire et des connaissances pour un objectif commun. Le répondant M2 nous dit à ce sujet :

M2 : Avec la mondialisation, je ne pense pas que l'homogénéité soit possible au sein d'un groupe. Je peux communiquer avec un Australien dans un même groupe dans le but d'atteindre un objectif. On peut parler d'homogénéité dans la génération de mes parents qui veulent reproduire les mêmes choses, avoir les mêmes références pour avancer.

Par la suite, les répondants ont demandé quels étaient les types d'homogénéité qui devraient être considérés pour un groupe d'immigrants dans le contexte de notre recherche. Selon eux, un groupe peut être homogène et ne pas réussir son intégration économique et sociale via les TIC. Les répondants M1 et M3 mentionnent :

M1 : Il faut savoir de quel type d'homogénéité on parle : le genre, l'âge, le pays, la religion?

M3 : Nous sommes des musulmans, la communauté est homogène, mais ce qui est dommage est qu'une grande partie de nos membres ne participent pas aux activités sociales. Ils participent uniquement aux activités religieuses, les prières du vendredi, on les voit donc une fois par semaine, sinon on ne les voit presque jamais, dans les activités sociales. J'ai essayé personnellement de les approcher, mais chacun a une vision différente des choses. Notre groupe essaye d'intégrer les personnes quel que soit leur pays de provenance. [...] Ils viennent à la prière avec nous, ils sont là pour aider, mais pas pour interagir. La vie sociale est très restreinte.

Dans ce dernier propos, il est question d'absence d'interactions sociales. Or, c'est à travers les interactions sociales que l'appropriation de la technologie se fait, que de nouvelles idées se créent. C'est à travers l'interaction sociale qu'on peut donc aboutir à l'amélioration du fonctionnement du groupe et penser avoir un impact sur les objectifs de l'intégration sociale et économique.

Les répondants ont fini par décrire ce qu'ils entendent par l'homogénéité au sein d'un groupe d'immigrant et de leur groupe en particulier. Selon un des répondants de l'entrevue de groupe, le plus important, c'est d'avoir un élément

rassembleur. Pour le groupe des Maghrébins, cet élément est la religion musulmane. Ensuite viennent les sous-groupes qui seraient homogènes, car le regroupement se ferait en fonction de l'âge, du pays d'origine, des familles, des étudiants, etc. Les discours des répondants M1 et M3 sont les suivants à ces sujets :

M1 : Je crois que l'homogénéité au sein de l'AMUS, c'est qu'on a des valeurs communes et c'est cela qui nous regroupe. Cependant, si on essaye d'analyser plus en profondeur avec les différentes nationalités au sein du groupe, il y a le fait qu'on soit frère (membres masculins) ou des sœurs (membres féminins) dans la religion et que nous soyons en contact avec les anciens membres qui sont dans le plus grand groupe hors de l'Université. Il y a également le critère de l'âge. Pour les jeunes, nous réalisons des activités sociales auxquelles ils participent. De toutes les façons, on a plusieurs types d'activités et on essaye de toucher tout le monde.

M3 : Certains membres venant d'autres pays ont aussi leur activité sociale hors du groupe. Ce sont des formes de sous-groupe au sein du groupe étudiant. L'AMUS est en fait une association de Maghrébins. Pour réussir une activité, il faut envoyer un message aux représentants des différents sous-groupes pour s'assurer d'une grande participation de personnes. Par exemple, durant la période du Ramadan, on fait des soupers à 300 personnes.

3.4 Discussion

Les résultats du cas des Maghrébins permettent de percevoir que ce groupe a amélioré un peu son fonctionnement via l'utilisation du courriel. Les responsables ont fait une forme de clavardage en utilisant le courriel lors de réunions virtuelles au sein de l'exécutif du groupe. Cette fonctionnalité qui n'est pas celle du courriel est une adaptation ponctuelle de l'utilisation du courriel. Le groupe coordonne ses activités grâce à cette technologie et diffuse de l'information relative aux activités : religieuses, de réseautage, d'employabilité, de parrainage des nouveaux arrivants de la communauté, de fêtes musulmanes, de sensibilisation des membres lors d'attentats terroristes. Toutefois, il reste beaucoup à faire en ce qui concerne tout d'abord la technologie utilisée puisque celle-ci n'offre pas les avantages nécessaires pour une

interaction facile entre les membres. De plus, les responsables du groupe déplorent la faible participation des membres aux activités non religieuses.

Une comparaison contrastée avec les deux précédents groupes permet de noter qu'il n'a pas été non plus possible d'avoir la période exacte d'immigration des membres du groupe des Maghrébins à Sherbrooke. Toutefois, il est à noter que le groupe a vu le jour à l'Université de Sherbrooke dans les années 70. Leur niveau d'éducation est aussi élevé que celui du groupe des Argentins et, en plus, ils ont généralement une très bonne connaissance de la langue française. Ces caractéristiques ont été un atout pour la mise en place de l'initiative Internet et de sa grande utilisation sans avoir besoin de formation sauf dans quelques rares cas. Ce sont des caractéristiques qui auraient dû être en faveur de leur intégration économique. Toutefois, l'utilisation du courriel n'apporte pas un réel impact à ce niveau comparativement au groupe des Argentins et des Colombiens. À défaut d'avoir accès aux emplois dans les entreprises de la société d'accueil, les membres du groupe, au même titre que ceux du groupe des Colombiens, se tournent vers l'entrepreneuriat. Même si nous n'avons pas de données précises à ce sujet, par notre connaissance de la ville de Sherbrooke, nous pouvons suspecter que le groupe réussit beaucoup mieux dans l'entrepreneuriat immigrant à travers la création de commerces qui embauchent des personnes de la communauté maghrébine.

Concernant l'intégration sociale, on constate une absence d'implication et de participation aux activités sociales de la société d'accueil à la suite de l'utilisation du courriel, comparativement aux deux précédents groupes analysés. Même s'il arrive à créer un réseau social avec les compatriotes, le contact avec les gens de la société d'accueil est quasi absent. Des participants à l'étude, venant de ce groupe, ont effectivement remis en question l'intégration sociale de leur groupe. Ils ont noté les limites que présente la technologie utilisée pour favoriser l'interaction entre les membres, qui peut avoir un impact sur leur participation aux activités sociales. Cependant, le groupe des Maghrébins est, tout comme le groupe des Colombiens,

dans un processus d'amélioration continue. La combinaison des différentes technologies (Facebook, Skype, Google groupe, Visio, etc.) avec leur liste de diffusion via le courriel est une preuve que les membres veulent aller de l'avant dans la façon de communiquer, d'interagir ou de gérer les activités du groupe. Il sera nécessaire pour le groupe des Maghrébins de voir la possibilité d'utiliser une autre technologie puisque la technologie utilisée n'est pas la meilleure en ce qui concerne les interactions entre les membres. D'ailleurs, le fait que les responsables du groupe soient les intermédiaires dans les interactions entre les membres est une forme de censure qui nuit aux multiplications des interactions entre les membres. La censure n'a pas été observée chez les Argentins, mais présente chez les Colombiens.

CINQUIÈME CHAPITRE DISCUSSION

Dans ce chapitre, nous présentons premièrement un sommaire des trouvailles portant sur l'appropriation de la technologie Internet par les groupes d'immigrants comme stratégie d'intégration économique et sociale. La présentation de ce sommaire, réalisé vis-à-vis le cadre de référence que nous avons élaboré, permet de percevoir les gestes et actions posées par les groupes d'immigrants pour s'approprier une technologie de l'Internet et pour connaître les conditions qui font en sorte que leur appropriation d'une technologie de l'Internet favorise leur intégration économique ou sociale. Par conséquent, il est possible de voir les erreurs à éviter et les bonnes pratiques à prendre en considération pour des groupes d'immigrants qui aimeraient mettre en place un projet TIC afin de favoriser leur intégration économique et sociale au sein de leur société d'accueil. Il s'agit pour les groupes d'immigrants ou les acteurs de l'intégration économique et sociale des immigrants d'avoir un aperçu sur comment procéder avec ce type de projet TIC et d'adapter cette façon de procéder au contexte du groupe d'immigrants.

Deuxièmement, nous présentons la contribution de la recherche en ce qui concerne ses applications dans le milieu sociétal et ses retombées sur la théorie de la structuration adaptative (TSA). Troisièmement, nous présentons les limites de notre recherche et terminons ce chapitre par la présentation des pistes de recherches futures.

1. SOMMAIRE DES TROUVAILLES VIS-À-VIS LE CADRE PROPOSÉ

L'objectif managérial de notre recherche était de comprendre comment les groupes d'immigrants pourraient s'approprier la technologie Internet et comment cela agirait sur leur intégration économique ou sociale. Cette compréhension passe par la compréhension du cadre de référence, présenté à la figure 5, qui porte sur

l'appropriation d'une technologie de l'Internet par les groupes d'immigrants pour favoriser leur intégration économique ou sociale.

C'est ainsi qu'une étude exploratoire, basée sur ce cadre, a été réalisée pour mieux comprendre comment les groupes d'immigrants s'approprient Internet d'une manière qui favoriserait leur intégration économique ou sociale dans la société d'accueil. Nous avons posé deux questions spécifiques de recherche pour réaliser cette étude exploratoire.

Notre première question de recherche était de savoir quels sont, dans le temps, les gestes et actions posées par les groupes d'immigrants pour s'approprier une technologie de l'Internet. Cette question spécifique de recherche s'intéressait aux processus d'appropriation de la technologie Internet par les groupes d'immigrants. Selon Bostrom *et al.* (2009), pour analyser le processus d'appropriation des TIC par des groupes, il convient tout d'abord de décrire les différentes sources de structure en présence qui ont un impact sur l'appropriation des TIC. Dans notre contexte, il s'agissait de considérer la description du système interne du groupe, de l'environnement sociétal, des activités menées par le groupe et des structures de la technologie Internet.

Après l'analyse des données récoltées sur les trois cas, c'est sans aucune surprise que nous avons constaté que les groupes d'immigrants utilisent les moyens à leurs portées et selon leur connaissance afin de poser dans le temps des gestes et plusieurs types d'actions pour s'approprier la technologie Internet. Ces actions sont en lien avec le système interne du groupe, les structures de la technologie, l'environnement sociétal et les facilitateurs.

Concernant le système interne du groupe, les trois groupes ont posé les actions suivantes :

1. Apprendre la langue de la société d'accueil : deux des trois groupes ont appris à parler le français au Canada (Argentins et Colombiens).
2. Communiquer, via la technologie, dans une langue compréhensible par tous les membres du groupe.
3. Donner de la formation à l'utilisation de la technologie Internet ou de l'ordinateur. Les résultats ont montré que les membres ayant un niveau de culture numérique plus élevé, donc plus expérimentés, ont donné de la formation à l'utilisation de la technologie Internet et de l'ordinateur. Cette formation a permis de fournir une assistance initiale afin d'accroître l'acceptation fidèle des structures (Bostrom *et al.*, 2009). Ce constat a été fait chez le groupe des Colombiens et des Maghrébins où des membres ont eu besoin de formation à l'utilisation de l'ordinateur et à Internet. La formation concernait également des actions aussi simples que d'aider un membre à la création d'un compte courriel. Notons que le besoin de formation retarde l'appropriation de la technologie par le groupe puisqu'il faut tout d'abord apprendre à l'utiliser pour ce qu'elle permet de faire. Cette aide ou formation donnée par les compatriotes prend fin au fur et à mesure que les gens commencent à être plus autonomes, plus confiants et plus compétents : c'est la notion d'étayage (développé dans la section 5 du deuxième chapitre) qui transparait dans ce comportement d'entraide des compatriotes (Bostrom *et al.*, 2009).

En ce qui a trait à l'environnement sociétal, les trois groupes ont posé les actions suivantes :

1. Utiliser différents point d'accès à Internet au sein de la ville : les zones d'accès public (ZAP), l'université ou la bibliothèque.
2. Installer Internet à domicile.

Un environnement sociétal numérisé est favorable pour le succès d'un projet Internet. Le Canada est une société hautement numérisée comparativement aux pays d'où proviennent les groupes d'immigrants ayant participé à notre étude. C'est une société qui favorise l'accès à Internet à la maison et dans des zones publiques telles que les cafés ou les bibliothèques. L'étude a permis de montrer que cette caractéristique propre à la société d'accueil a été un atout utilisé par les trois groupes pour mettre en place leur projet Internet et favoriser son appropriation.

En ce qui a trait aux structures de la technologie Internet, les trois groupes ont posé les actions suivantes :

1. Choisir une technologie Internet donnée et rassembler des membres de sa communauté autour de celle-ci.
2. Utiliser les fonctionnalités du courriel pour effectuer l'adhésion des membres et pour recevoir des notifications.
3. Utiliser les fonctionnalités du courriel pour recueillir et gérer les informations de base sur les nouveaux adhérents.
4. Utiliser les fonctionnalités de la page Web pour consulter et gérer les informations inscrites sur la page et pour interagir entre membres. D'ailleurs, les résultats de l'étude montrent que la page Web est la fonctionnalité qui permet d'avoir le plus d'interactions sociales.
5. Utiliser les dimensions de richesse technologique de la technologie pour stocker de l'information utile à l'intégration sociale et économique.
6. Accéder à l'information stockée via la technologie.
7. Accepter d'utiliser le projet Internet mis en place pour le groupe. Cependant, la technologie choisie pour le groupe peut favoriser ou non les interactions entre les membres. Parmi les trois applications Internet utilisées par les trois groupes étudiés, notamment Yahoo!Groups, Facebook et le courrier électronique, l'application Yahoo!Groups est celle avec laquelle les membres ont eu une utilisation complète sans aucune censure. Les interactions étaient plus nombreuses jusqu'au changement des besoins des membres. Cette application a été exploitée au-delà des limites de son potentiel. Au niveau de l'application Facebook utilisée par le groupe des Colombiens, plusieurs réticences ont été observées. La raison de ces réticences est liée au caractère non confidentiel des informations diffusées via l'application. Au niveau du courriel utilisé par le groupe des Maghrébins, nous pensons que la manière d'utiliser cette technologie Internet ne permet pas une interaction avec les autres membres du groupe. L'interaction n'est possible que lorsque les membres se rencontrent lors d'activités et arrivent à échanger des informations relativement à un moyen de communication qui n'est pas nécessairement le courriel.

8. Adapter l'utilisation de la technologie Internet en fonction des besoins des membres. L'étude a permis de savoir qu'il n'y a généralement pas d'utilisation préconisée du projet Internet mis en place par les groupes. D'ailleurs, les membres du groupe ne sont pas consultés sur la façon de l'utiliser. Ils apprennent son existence par le bouche-à-oreille et adaptent son utilisation en fonction de leurs besoins (DeSanctis *et al.*, 1994) et des possibilités que la technologie offre. Ce type d'adaptation peut conduire à une appropriation hors des limites de l'esprit de la technologie (Jones *et al.*, 2008). C'est une forme d'appropriation non fidèle de la technologie, qui n'est pas mauvaise en soit (Jones *et al.*, 2008) puisqu'elle mène à des idées nouvelles et peut accentuer les interactions au sein du groupe et donc conduire aux objectifs attendus de la technologie (DeSanctis *et al.*, 1994). Dans le contexte de nos trois groupes analysés, le groupe des Argentins a utilisé le Yahoo!Groups pour faire du clavardage alors qu'il n'est pas conçu pour ce type de fonctionnalité. Il en est de même pour le groupe des Maghrébins avec l'utilisation du courriel pour les mêmes finalités.

Concernant les facilitateurs, les trois groupes ont : exploité la présence d'un certain nombre d'acteurs, pour favoriser l'appropriation de la technologie Internet. Ces acteurs, que nous nommons « facilitateurs » dans notre étude, interviennent de diverses façons : l'aide financière, la formation ou la publicisation. Seul le groupe des Colombiens a pu bénéficier d'une aide financière venant des gouvernements afin de mettre en place un centre d'accès et de formation à Internet et l'ordinateur. Les deux autres groupes n'ont pas eu ce type d'aide, car ils n'en ont pas fait la demande ou ne savait pas qu'il était possible d'en avoir. L'aide financière mise à part, le groupe des Argentins a reçu de l'aide venant d'un organisme fédéral pour publiciser le projet Internet mise en place. Les trois groupes ont reçu des messages sur des offres d'emplois de la part d'organismes communautaires, des gouvernements et des immigrants eux-mêmes. Ils ont tous profité de formations et de publicisations du projet Internet venant des immigrants eux-mêmes.

Notre deuxième question de recherche était de savoir quelles sont les conditions qui font en sorte que l'appropriation d'une technologie de l'Internet par les groupes d'immigrants favorise leur intégration économique ou sociale. Cette deuxième question s'intéresse aux circonstances dans lesquelles l'utilisation de la

technologie Internet conduirait à un résultat d'intégration économique ou sociale pour les groupes d'immigrants.

La présente recherche a permis de constater que plusieurs conditions font en sorte que l'appropriation de la technologie Internet par les groupes d'immigrants peut favoriser leur intégration économique et sociale : il s'agit de la participation des membres aux différentes activités, de la gestion du groupe via la technologie Internet et de la création d'idées nouvelles en lien avec l'intégration sociale et économique :

1. La participation des membres aux différentes activités est une des conditions qui a fait en sorte que, après l'appropriation de la technologie Internet, les membres ont réussi à créer un réseau social qui, à son tour, a eu un impact sur leur intégration sociale. L'intégration sociale qui est généralement mesurée par le niveau d'interaction des immigrants avec les réseaux sociaux (Berthet *et al.*, 2000) ne se perçoit que chez le groupe des Argentins et celui des Colombiens qui participent à diverses activités sociales de la société d'accueil : la flambée des couleurs au mont Orford; la promenade des Cantonais à Compton; la forêt illuminante (foresta lumina) à Coaticook pour ne citer que celles-ci. Ils organisent également des activités sociales leur permettant de côtoyer les gens de la société d'accueil et d'échanger avec eux : il peut s'agir de la fête nationale du pays d'origine, des parties de soccer tous les samedis durant l'été ou des randonnées à vélo et à pied. La gestion de ces activités est réalisée via la technologie Internet utilisée par les deux groupes. Le groupe des Maghrébins a fait mention d'activités sociales regroupant les gens de leur communauté. Ce sont, par exemple, des activités en lien avec des fêtes musulmanes, tel le Ramadan, ou toute autre activité qui n'attire pas nécessairement les gens de la société d'accueil. Si l'intégration sociale est mesurée par le niveau d'interaction des immigrants avec les réseaux sociaux et qu'un réseau social se définit par l'ensemble des relations que crée ou entretient un individu avec sa communauté, ses amis, ses collègues de travail, ou même les membres de sa famille (Barnes, 1954), il est possible de dire que le groupe des Maghrébins a atteint un certain niveau d'intégration sociale que nous pouvons spécifier comme étant une intégration sociale au sein de la communauté immigrante, mais pas nécessairement de la société d'accueil.
2. La création d'idées nouvelles via la technologie est une condition qui a un impact favorable sur la cohésion du groupe. Les résultats de l'étude ont

montré qu'elle est une conséquence de la participation accrue des membres aux activités du groupe via la technologie.

3. La gestion du groupe via la technologie est une condition ayant permis de donner une forme virtuelle au groupe. En effet, il a été possible de gérer les activités du groupe ainsi que les membres du groupe grâce à la technologie Internet utilisée. Certains membres se sont même démarqués par leur leadership en acceptant d'assumer des responsabilités au sein du groupe. Par exemple : la gestion de sous-groupes d'activité, le bénévolat pour gérer l'initiative Internet du groupe ou le parrainage de nouveaux compatriotes arrivés dans la société d'accueil.

En conclusion, il est ressorti de l'analyse des trois cas étudiés que pour mettre en place un projet Internet pour favoriser l'intégration économique et sociale des personnes immigrantes, plusieurs paramètres sont à prendre en considération et, notamment, le choix de la technologie. Il est important de choisir une technologie qui est facile d'utilisation ne nécessitant pas un besoin important de formation, qui favorise les interactions entre les membres et qui assure une confidentialité des informations. De plus, l'intention première de la mise en place du projet Internet, doit être en fonction des besoins du groupe : par exemple une consultation via la technologie utilisée par le groupe afin de savoir ce que veulent les membres de leur projet Internet. Au départ de la mise en place du projet, il est nécessaire de se limiter le plus possible à cette intention afin de pouvoir canaliser les efforts à ce niveau. Lorsque les objectifs seront atteints et que les besoins auront évolué, il sera possible de faire évoluer le système mis en place.

Dans ce type de projet Internet, il est important d'avoir un minimum d'information sur le membre afin de mieux assurer la gestion du groupe et surtout de pouvoir mieux soutenir le membre dans son processus d'intégration économique et sociale. Par exemple, le groupe des Argentins a instauré un système qui permet d'avoir une information de base sur chaque membre qui adhère au groupe : nom et prénom, niveau d'éducation, profession avant l'arrivée au Canada, état matrimonial, nombre d'enfants. Il serait important pour les groupes d'immigrants, en plus de ces informations de base, d'avoir des informations concernant les besoins quant au type

d'emploi convoité par le membre, d'activités sociales qu'il aimerait faire. Il serait également utile de se renseigner sur l'existence de facilitateurs autres que les immigrants eux-mêmes et sur ce qu'ils peuvent faire pour soutenir le projet. Toutefois, la mise en place du projet Internet doit venir du groupe d'immigrants. Elle devrait être une volonté du groupe.

Remarquons que l'étude exploratoire a permis de faire ressortir un point non pris en considération dans notre cadre de référence : il s'agit de l'homogénéité du groupe. Ce point a été évoqué par le groupe des Argentins qui mentionne que le succès de leur initiative peut être attribué au fait qu'ils ont un groupe homogène sur le plan de l'éducation. Selon eux, étant tous des ingénieurs, il était facile de se comprendre et de débattre de sujets où tous seraient à l'aise même si les avis ne sont pas les mêmes. Le groupe des Colombiens et celui des Maghrébins ont été questionnés à propos de l'homogénéité du groupe comme succès d'un projet TIC. Il est ressorti la nécessité de spécifier le type d'homogénéité visé pour un groupe donné. Selon les participants aux entrevues, l'idéal serait de créer des sous-groupes homogènes en fonction, par exemple, de l'âge, du genre, de la religion ou des intérêts spécifiques et d'identifier des leaders intéressés par la gestion de ces sous-groupes.

Dans le but de visualiser, de façon comparative, les convergences et divergences identifiées dans les 3 cas, nous présentons au tableau 8, une synthèse des données recueillies sur les trois cas pour soutenir la discussion faite ci-dessus.

Tableau 9
Récapitulatif des données recueillies sur les trois cas en fonction des grandes
catégories du modèle de recherche

Cas	Argentins	Colombiens	Maghrébins
Système interne du groupe	---	---	---
Barrière de langue	Aucune (espagnole et français appris au Canada)	Aucune (espagnole et français appris au Canada)	Aucune (Français, arabe)
Éducation	Universitaire	Secondaire	Universitaire
Savoir faire/culture numérique	Bonne pratique et expérience dès l'Argentine	Pratique variable et expérience au Canada	Pratique accrue au Canada et expérience au Canada pour certains et au Maghreb pour d'autres
Environnement sociétal	Numérisé	Numérisé	Numérisé
Activités via la technologie Internet	Communication, recherche et achat	Communication, recherche, achat, écoute d'émissions radio et TV	Communication, recherche et travaux universitaires
Structure de la technologie Internet	Yahoo!Groups	Facebook	Courriel
Esprit	Diffusion d'informations (centrée sur l'intégration sociale et économique)	Diffusion d'informations (centrée sur les activités sociales)	Diffusion d'informations (centrée sur les activités du groupe)
Fonctionnalité	Courriel, page Web et clavardage	Courriel, page Web et clavardage	Courriel et clavardage (peu)
Dimension	Richesse technologique et masse critique	Richesse technologique, masse critique et télé présence	Richesse technologique et masse critique
Appropriation de la technologie Internet	---	---	---
Fidélité	Conforme à l'esprit et au-delà	Conforme à l'esprit et au-delà	Conforme à l'esprit et au-delà
Consensus/Censure	Non/Non	Non/Oui	Non/Oui
Attitude	Confort, respect et défis/motivation	Confort variable, respect non unanime et défis/motivation	Confort, respect et défis/motivation
Facilitateurs	---	---	---
Organismes communautaires	Non	Non	Non
Gouvernements locaux	Sensibilisation et ressource matérielle	Financement pour un centre de formation	Message sur emplois offerts
Immigrants	Innovation, sensibilisation et soutien mutuel	Innovation, sensibilisation, soutien mutuel, formation et bénévolat	Innovation, soutien mutuel, et formation pour certains membres
Amélioration du fonctionnement du groupe	---	---	---
Participation	Activités sociales, réunions et débats d'idées	Activités sociales et réunions	Activités religieuses et sociales et réunions
Idées nouvelles	Clavardage, soutien entrepreneurs et activités sportives	activités sociales et soutien des leaders en politique	Planification d'activités religieuses et sociale et parrainage de nouveaux venus
Gestion du groupe	Gestion des réunions, des activités, des informations sur les membres et sur le groupe	Gestion des réunions, des activités, des communications et de l'image du groupe	gestion des activités, des réunions et du parrainage des nouveaux venus
Leadership	Oui	Oui	Oui
Résultat d'intégration	---	---	---
Intégration économique	Accès emploi, entrepreneuriat (peu)	Accès emploi (peu), entrepreneuriat	Accès emploi (non connue), entrepreneuriat
Intégration sociale	Cohésion, réseautage élargie	Cohésion, réseautage élargie	Cohésion, réseautage limité

2. CONTRIBUTION DE LA RECHERCHE

Dans les paragraphes qui suivent, nous présentons en 2.1 les contributions théoriques de la recherche et en 2.2 les contributions pratiques de la recherche.

2.1 Contributions théoriques

La présente étude apporte deux contributions théoriques. La première contribution concerne la compréhension du processus d'appropriation d'une technologie de l'Internet par les groupes immigrants. En fait, l'utilisation de la technologie Internet par les groupes d'immigrants est une pratique existante, mais qui est très peu documentée dans la littérature scientifique. Les recherches que nous avons recensées s'intéressent à la description des projets d'utilisation des TIC pour l'intégration des immigrants. La manière dont les immigrants utilisent les TIC et se les approprient n'est pas expliquée dans ces recherches. La recherche exploratoire réalisée auprès des trois groupes d'immigrants de Sherbrooke permet de percevoir ce processus. L'appropriation de la technologie apparaît lorsqu'il y a interaction autour de la technologie. Cela est encore plus perceptible, lorsqu'il n'y a pas de censure par rapport à l'utilisation de la technologie Internet. L'application d'un cadre pour la compréhension du processus d'appropriation par les groupes d'immigrants a permis d'établir un lien entre l'appropriation de la technologie Internet utilisée par les groupes d'immigrants et l'intégration économique et sociale de ces groupes dans leurs sociétés d'accueil.

Les résultats de la recherche montrent que les groupes procèdent par des essais et adaptation de l'utilisation de la technologie, en fonction de leurs besoins. Des trois groupes analysés, deux d'entre eux semblent mieux réussir leur intégration sociale au sein de la société d'accueil. Les résultats obtenus du groupe des Maghrébins montrent qu'il reste beaucoup à faire pour améliorer son intégration sociale via l'appropriation d'une technologie de l'Internet. La technologie utilisée

peut déjà être un premier élément à prendre en considération, car celle-ci ne favorise pas les interactions sociales. La recherche montre également que la technologie Internet peut apporter une structure au groupe immigrant : avoir des informations sur les membres du groupe (leur nombre, la profession, les besoins en terme de type d'emploi convoité ou de besoin en matériel ou d'informations relatives à l'intégration sociale.

La deuxième contribution théorique porte sur l'apport fait dans le domaine des systèmes d'information par l'utilisation de la théorie de la structuration adaptative (TSA) dans un contexte sociétal. En effet, le contexte sociétal est très peu étudié par la TSA (Jones *et al.*, 2008) et la plupart des recherches qui existent se sont intéressées au contexte organisationnel et ont montré son importance dans ce contexte. Le milieu sociétal n'ayant pas encore été exploré, les fondateurs de cette théorie ont suggéré aux chercheurs et étudiants qu'il y ait plus de recherches dans un milieu sociétal afin de voir les répercussions possibles de cette théorie. Il a donc été possible de démontrer que la TSA peut bel et bien être appliquée dans un contexte de société et aboutir à des résultats probants.

Ainsi, par la présente recherche, il a été possible d'élaborer un cadre de référence qui fournit un ensemble de propositions basées sur une théorie générale utilisée en système d'information, la théorie de la structuration adaptative pour étudier l'appropriation des TIC par des groupes immigrants dans un contexte sociétal. Nous avons combiné deux modèles de recherche pour établir un cadre qui convenait le mieux à notre contexte de recherche.

En plus, ce cadre fournit une démarche permettant de contourner les facteurs pouvant affecter l'effet de l'appropriation de la technologie Internet sur l'intégration économique et sociale des immigrants : les facteurs endogènes et exogènes aux immigrants présentés à la section 2.2 du deuxième chapitre. L'ajout de ces facteurs rendrait plus complexe le cadre proposé. Ce cadre ne s'intéresse donc qu'à

l'amélioration de l'intégration économique et sociale à la suite de l'appropriation de la technologie Internet, sans oublier l'amélioration du fonctionnement du groupe. Ce cadre permet de voir que s'il n'y avait pas eu de mise en place du projet Internet, l'amélioration du fonctionnement du groupe aurait été minimale et, du même coup, l'intégration sociale et économique.

2.2 Contributions pratiques

L'utilisation de la technologie Internet pour l'intégration des immigrants suscite un intérêt grandissant chez les organismes communautaires intervenant dans le processus d'intégration des immigrants, chez les gouvernements locaux et chez les immigrants eux-mêmes. Ces différents acteurs sont constamment à la recherche de stratégies ou politiques permettant d'améliorer l'intégration des immigrants dans leur région d'accueil. Ainsi, une meilleure compréhension du comment les groupes d'immigrants s'approprient Internet peut faciliter le travail de ces différents acteurs lorsque vient le temps de proposer et de mettre en place une stratégie et des outils basés sur Internet pour favoriser l'intégration économique ou sociale des immigrants.

Par ailleurs, cette recherche a permis de proposer un cadre de référence pour supporter le déploiement de la technologie Internet au sein des groupes d'immigrants au Québec, cadre permettant de tenir compte d'un certain nombre d'éléments sur le groupe, la technologie Internet, le mode d'appropriation et les résultats d'intégration escomptés. Ces différents éléments peuvent aider les acteurs à mieux connaître et comprendre le système interne du groupe et sa relation avec la technologie Internet. La connaissance du système interne du groupe, c'est-à-dire le niveau d'éducation, la pratique des membres en matière de la technologie Internet et l'environnement sociétal du groupe, les activités réalisées avec Internet, peut également guider sur le type d'application Internet à utiliser ou permettre de savoir s'il est nécessaire ou pas d'investir dans un projet Internet pour l'intégration économique et sociale d'un groupe donné.

Enfin, le cadre proposé permet de faire la comparaison entre différents groupes d'immigrants de structures différentes : la taille du groupe, le niveau d'éducation, le niveau de pratique numérique, la technologie utilisée et le niveau d'amélioration concernant l'intégration sociale et économique. Cette comparaison aide à répertorier les bonnes pratiques effectuées par un groupe ayant amélioré l'atteinte des objectifs d'intégration économique et sociale via l'utilisation de la technologie Internet. Ces pratiques peuvent être proposées et adaptées au contexte d'un groupe ayant un succès moindre quant à l'amélioration de son fonctionnement et de son intégration sociale et économique.

Dans notre étude, certaines pratiques au niveau du groupe des Argentins ont retenu notre attention. Les principales sont les suivantes : création de petits groupes homogènes, collecte d'informations sur les membres lors de leur adhésion pour faciliter la gestion des membres et des activités; absence de censure dans les interactions entre les membres; aide matérielle et morale au sein du groupe; partage d'information sur les activités sociales au sein de la société d'accueil; participation en groupe aux activités sociales de la société d'accueil; partage d'information sur les emplois disponibles au sein de l'entreprise où travaille un membre; invitation des membres de la société d'accueil à participer aux activités sociales organisées par le groupe.

Comme suite à la comparaison des cas étudiés dans la section 1 du cinquième chapitre, il est possible de répondre affirmativement à la question générale de recherche qui est : l'appropriation d'une technologie de l'Internet par les groupes d'immigrants peut-elle faciliter leur intégration économique ou sociale? En effet, il a été possible, dans cette section, de présenter les gestes et actions posées par les groupes d'immigrants pour s'approprier une technologie de l'Internet. Il en est de même pour les conditions qui font en sorte que l'appropriation d'une technologie de

l'Internet par les groupes d'immigrants favorise leur intégration économique et sociale.

Cette affirmation nous conduit à proposer des recommandations multiniveaux. Ces recommandations sont adressées aux différents acteurs impliqués dans le processus d'intégration des immigrants (soit aux groupes, aux organismes communautaires et aux gouvernements locaux) afin de répondre à notre question managériale générale qui est « comment aider les groupes d'immigrants à mieux s'approprier la technologie Internet pour faciliter leur intégration économique ou sociale? ». En ce qui concerne les groupes nous avons deux unités d'analyse notamment le groupe et le membre. Les recommandations proposées à l'unité groupe sont les suivantes :

1. Choisir une technologie Internet qui permet une interaction facile entre les membres (ayant des fonctionnalités de page Web et de courrier électronique et ayant des dimensions de richesse technologique et de masse critique).
2. Mettre en place le projet Internet.
3. Recruter des membres venant du pays d'origine du groupe.
4. Communiquer dans une langue compréhensible par tous.
5. Informer les organismes communautaires et gouvernements locaux de l'existence du groupe.
6. Se renseigner sur les aides possibles (financement, formation, ordinateur ou local).
7. Récolter des informations de base sur le membre lorsqu'il accède au groupe (situation matrimoniale, nombre d'enfant, niveau et domaine d'étude, profession, professions convoitées, types activités sociaux convoités, sujet d'intérêt individuel).
8. Éviter les censures dans les interactions entre les membres à l'aide de la technologie Internet utilisée. Les censures peuvent nuire aux interactions entre les membres. Toutefois, le groupe peut instaurer des règles en ce qui concerne le respect dans la communication.

9. Créer des sous-groupes thématiques où les membres intéressés pourront échanger sans perdre de vue l'objectif premier de la mise en place du projet Internet.
10. Faire une mise à jour régulière des données sur les membres.
11. Accroître les occasions de participer aux activités sociales de la société d'accueil (informations et organisation à l'aide de la technologie Internet utilisée).
12. Organiser des activités qui favorisent le réseautage entre les membres du groupe, avec les autres communautés immigrantes et avec les membres de la société d'accueil.
13. Organiser des activités pour valoriser le groupe d'immigrant (présentations des actifs du groupe au sein de la société d'accueil : leaders, membres impliqués activement au sein de la société d'accueil ou entrepreneurs).

En ce qui concerne le membre, les recommandations suivantes sont proposées :

1. Participer à l'aide de la technologie Internet, aux activités d'échange et de partage d'information utile à l'intégration sociale (activités sociales, information sur les lieux de formations, magasins, bibliothèque et découvertes.) ou l'intégration économique (emplois disponibles et entrepreneuriat immigrant).
2. S'entraider à l'aide de la formation pour faciliter l'appropriation d'une technologie de l'Internet à des fins d'intégration.
3. Participer à sensibiliser sur l'existence du projet Internet.
4. Soutenir à l'utilisation fidèle du projet Internet du groupe.
5. S'impliquer activement dans les comités d'organisation d'activités.
6. Participer aux discussions et donner son point de vue (la participation aux discussions à l'aide de la technologie Internet utilisée peut favoriser la création de nouvelles idées).
7. Participer aux activités de réseautage.

En ce qui à trait aux organismes communautaires d'aide à l'intégration des immigrants, les recommandations suivantes sont proposées :

1. Soutenir les nouveaux arrivants à utiliser la technologie Internet pour interagir avec les immigrants déjà présents au sein de la société d'accueil.
2. Donner des formations à l'utilisation de l'ordinateur et de la technologie Internet et sensibiliser sur les avantages de ces technologies dans leur processus d'intégration.
3. Diriger les immigrants vers les groupes de leur pays d'origine (s'il y a lieu).
4. Sensibiliser les nouveaux arrivants et immigrants en général, sur l'existence de groupes et de son projet Internet.
5. Agir à titre de lien entre les différents groupes immigrants, les groupes de la société d'accueil et les gouvernements locaux.

En ce qui concerne les gouvernements locaux, les recommandations suivantes sont proposées :

1. Établir et entretenir le dialogue avec les groupes immigrants sur les stratégies pour favoriser l'appropriation d'une technologie de l'Internet par les groupes d'immigrants pour favoriser leur intégration économique ou sociale. Cette stratégie devra être évaluée afin de percevoir son efficacité et son utilité.
2. Offrir des programmes d'accès facile à un ordinateur et à la technologie Internet pour les nouveaux arrivants.
3. Financer les projets Internet et mettre en place une politique d'intégration à l'aide de l'utilisation de la technologie Internet

3. LIMITES DE LA RECHERCHE

Notre recherche est une étude exploratoire auprès de trois groupes d'immigrants de la ville de Sherbrooke. L'analyse de ces trois cas a permis de traverser tout le processus du cadre de référence élaboré et d'expérimenter cinq

propositions de recherche. Le principal constat réalisé est que, en ce qui concerne les résultats d'intégration économique, les résultats sont moins probants. Cependant, nous pensons que le fait d'avoir réalisé cette étude dans une seule ville a un impact sur ce résultat. Si les groupes avaient été choisis dans des villes différentes, tout en respectant les critères de choix des cas, cela aurait possiblement mené à un tout autre résultat. Il serait intéressant de réaliser une étude prenant en considération différentes villes de résidence du groupe afin de voir si ce facteur a un impact sur les résultats attendus.

La recherche montre également que la technologie utilisée peut influencer sur les résultats attendus. Trois cas sont suffisants pour une étude exploratoire. Cependant, ils ne permettent pas une analyse approfondie lorsqu'il faut faire des comparaisons concernant les caractéristiques des technologies utilisées et leur impact sur l'intégration économique et sociale.

4. AVENUES DE RECHERCHES

Dans cette recherche, nous avons étudié trois cas. Ce sont trois groupes d'immigrants utilisant une technologie Internet différente. Nous pensons que la technologie utilisée peut avoir une incidence sur les résultats attendus. Une première avenue de recherche serait donc de réaliser une étude qui considérerait une technologie Internet donnée, qui serait utilisée par différents groupes : par exemple, Yahoo!Groups utilisé par trois différents groupes d'immigrants.

Une deuxième avenue de recherche serait de réaliser une étude en s'intéressant à des groupes n'ayant fait aucune forme de censure quant à l'utilisation de la technologie Internet. Ce type d'étude conduirait à une amélioration des comparaisons entre les groupes analysés si l'on considère que les groupes permettent aux membres d'utiliser la technologie pour tout le potentiel qu'elle peut offrir. Par exemple, le groupe des Maghrébins utilisait la technologie Internet de sorte de ne pas

permettre une interaction directe entre les membres. Le groupe des Colombiens a fait une censure pour protéger ses membres et redorer son image au sein de la communauté d'accueil à la suite de problèmes de calomnie. Ces formes de censure peuvent empêcher les membres d'utiliser la technologie pour tout le potentiel qu'elle peut permettre.

Une troisième avenue de recherche est de réaliser une étude qui approfondirait le volet sur l'homogénéité des groupes afin de voir les impacts sur l'interprétation de nos résultats : des groupes plus homogènes en termes d'éducation, de niveau de culture numérique, etc.

CONCLUSION

La technologie Internet fait partie intégrante de la vie des citoyens au Canada. Un bon nombre d'activités se réalise via cette technologie : les achats et paiements en ligne, les applications à des offres d'emploi, les consultations d'information de tout genre ou la communication, pour ne citer que ceux-ci. Lorsque les immigrants arrivent dans ce pays hautement numérisé, ils n'ont souvent pas le choix que d'adopter ce style de vie. Ils organisent leur communauté autour de cette technologie en s'appropriant la technologie Internet et menant des activités qui peuvent favoriser leur intégration économique et sociale.

La littérature est toujours faible en ce qui concerne l'appropriation de la technologie Internet pour favoriser l'intégration sociale et économique des immigrants. Aucune règle n'existe pour assurer un réel succès ou même avoir un impact positif en matière d'intégration, ne serait-ce que minime, sur le groupe d'immigrants en générale et sur les membres du groupe en particulier. Toutefois, il n'en demeure pas moins que c'est une pratique de plus en plus croissante au Canada. L'absence de règle sur la façon de procéder conduit les investigateurs de ce type de projet à aller à l'aveuglette tout en adaptant l'utilisation de la technologie Internet en fonction des situations vécues. Cela nuit souvent à l'objectif premier de la mise en place de l'initiative. L'essor des applications et réseaux sociaux sur Internet fait que les communautés ont l'embaras du choix d'une technologie à utiliser pour ce type d'initiative.

La relation entre l'appropriation d'Internet et l'intégration économique et sociale des immigrants est facile à établir, malgré l'absence de littérature dans ce contexte. Même si cette relation peut rester minime concernant l'intégration économique, les groupes d'immigrants ont besoin de faire ce lien pour les avantages qu'ils en tirent quant à l'accès aux informations utiles sur les emplois disponibles et

détenues par leur compatriote, aux activités sociales disponibles au sein de la société d'accueil, aux activités sociales organisées par le groupe, aux événements au sein du groupe et aux aides matérielles, financières et psychologiques au sein du groupe. Les groupes d'immigrants ont besoin d'une façon de faire ou d'une méthode sur la façon de procéder pour réussir ce type d'initiative.

Notre étude propose un cadre, qui peut être adapté en fonction du contexte d'un groupe, à tout acteur qui désire mettre en place ce type d'initiative. Les intervenants à l'intégration des immigrants pourraient l'utiliser comme une politique d'intégration économique et sociale des immigrants. L'étude a présenté les pratiques de trois groupes d'immigrants ayant mis en place une initiative d'utilisation des TIC pour faciliter l'organisation de leur groupe, et met en relief les pratiques qui ont eu un impact sur leur intégration économique et sociale. Les trois cas ont été suffisants pour une étude exploratoire. Cependant, ils n'ont pas permis d'avoir des résultats probants en ce qui concerne les résultats d'intégration économique. Il serait nécessaire de réaliser une analyse approfondie avec plus de trois cas : faire des comparaisons concernant les caractéristiques des technologies utilisées et leur impact sur l'intégration économique et sociale en se basant sur plus de trois cas et situés dans des villes différentes.

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- Adams, D.A., Nelson, R.R. et Todd, P.A. (1992). Perceived usefulness, ease of use, and usage of information technology: A replication. *MIS Quarterly*, 16(2), 227-247.
- Alfonso, H.M. (2006). *The digital world foundation: Working for an inclusive knowledge society*. (Rapport) Italy : Fondazione mondo digital.
- Amit, K. (2009). Determinants of life satisfaction among immigrants from western countries and from the FSU in Israel. *Social Indicators Research*, 96(3), 515-534.
- Appadurai, A. (1997). *Modernity at large: Cultural dimensions of globalization*. MN: University of Minnesota Press.
- Agarwal, R., Karahanna, E. 2000. Time Flies When You 're Having Fun: Cognitive Absorption and Beliefs about Information Technology Usage. *MIS Quarterly*, 24(4)
- Barley, S.R. (1986). Technology as an occasion for structuring: Evidence from observations of CT scanners and the social order of radiology departments. *Administrative Science Quarterly*, 31(1), 78-108.
- Barnes, J.A. (1954). Class and committers in norwegian island parish. *Human Relations*, 7, 39-58.
- Beaudry, A. et Pinsonneault, A. (2005). Understanding user responses to information technology: A coping model of user adaptation. *MIS Quarterly*, 29(3), 493-524.
- Beauvais, C., et Jenson, J. (2002). Social cohesion: Updating the state of the research, Ottawa, Canadian Policy Research Networks (CPRN discussion paper no. F/22)
- Benbasat, I. et Barki, H. (2007). Quo vadis TAM. *Journal of the Association for Information Systems*, 8(4), 211-218.
- Berthet, T. et Poirier, C. (2000). Politiques locales d'intégration et immigrants aisés : une comparaison France-Québec. *Politique et Sociétés*, 19(2-3), 181-213.
- Bevelander, P. et Nielsen, H.S. (2001). Declining employment success of immigrant males in Sweden: Observed or unobserved characteristics? *Journal of Population Economics*, 14(3), 455-471.

- Bevelander, P. (2005). The employment status of immigrant women: The case of Sweden. *The International Migration Review*, 39(1), 173-202.
- Bobillier-Chaumon, M. et Dubois, M. (2009). L'adoption des technologies en situation professionnelle : quelles articulations possibles entre acceptabilité et acceptation ? *Le travail humain*, 72(4), 355-382.
- Borkert, M., Cingolani, P. et Premazzi, V. (2009). *The State of the art of research in the EU on the uptake and use of ICT by immigrants and ethnic minorities*. JRC Scientific and Technical Reports.
- Bostrom, R.P., Gupta, S. et Thomas, D. (2009). A meta-theory for understanding information systems within sociotechnical systems. *Journal of Management Information Systems*, 26(1), 17-47.
- Boudreau, M.-C. et Robey, D. (2005). Enacting integrated information technology: A human agency perspective. *Organization Science*, 16(1), 3-18.
- Boullier, D. et Charlier, C. (1997). À chacun son Internet. Enquête sur des usagers ordinaires. *Réseaux*, 15(86), 159-181.
- Boyd, M. (1989). Family and Personal Networks in International Migration: Recent Developments and New Agendas. *International Migration Review*, 23(3), 638-670
- Carmon, N. (1981). Economic integration of immigrants. *American Journal of Economics and Sociology*, 40(2), 149-163.
- Chambat, P. (1994). Usages des technologies de l'information et de la communication (TIC) : évolution des problématiques. *TIS*, 6(3), 249-270.
- Chang, Yao-Sheng et Yang, Chyan (2013) Why do we blog? From the perspectives of technology acceptance and media choice factors, *Behaviour & Information Technology*, 32:4, 371-386.
- Citoyenneté et Immigration Canada. (2003). Série de conservations: régionalisation de l'immigration. *Metropolis*, 9, 1-29. Saisie le 10 juillet 2009 de http://canada.metropolis.net/research-olicy/conversation/conversation_9f.pdf.
- Coombs, R., Knights, D. et Willmott, H.C. (1992). Culture, control and competition: Towards a conceptual framework for the study of information technology in organizations. *Organization Studies*, 13(1), 51-72.

- Cross, C. et Turner, T. (2006). Irish workers' perceptions of the impact of immigrants: A cause for concern? *Irish Journal of Management*, 27(2), 215-244.
- Cummings, J.N. et Kraut, R. (2002). Domesticating computers and the Internet. *The Information Society*, 18(3), 221-231.
- Davis, F.D., Bagozzi, R.P. et Warshaw, P.R. (1989). User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models. *Management Science*, 35(8), 982-1003.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-339.
- Derek, H. et Wayne, S. (2004). Economic integration of immigrants to Canada: A short survey. *Canadian Journal of Urban Research*, 13(1), 46-61.
- Desanctis, G., et Poole, M.S. (1990). Understanding the Use of Group Decision Support Systems: The Theory of Adaptive Structuration. In Steinfield, C., Fulk, J. (Eds.), *Theoretical Perspectives on Organization and New Information Technologies*. Sage Publications, Inc.
- DeSanctis, G. et Poole, M.S. (1994). Capturing the complexity in advanced technology use: Adaptive structuration theory. *Organization Science*, 5(2), 121-147.
- DeSanctis, G., Poole, M.S. et Dickson, G.W. (2000). Teams and technology: Interactions over time. In Neale, M.A., Mannix, E.A. and Griffith, T.L. (dir) *Research on Managing Groups and Teams: Technology* (p. 1-27). Stamford: JAI Press.
- De Vaujany, F.X. (2007). Evaluer la valeur à l'usage de l'informatique. Une architecture de tableau de bord. *Revue Française de Gestion*, 4(173), 31-46.
- Dictionnaire *Larousse*, 2012, Saisie le 20 aout 2013 de <http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/r%C3%A9seauter/186714>
- Diminescu, D., Hepp, A., Welling, S., Maya-Jariego, I. et Yates, S. (2009b). *ICT supply and demand in immigrant and ethnic minority communities in France, Germany, Spain and the United Kingdom*. JRC Technical. Office for Official Publications of the European Communities.
- Diminescu, D., Renault, M., Gangloff, S., Picard, M. A., d'Iribarne, C. et Hassane, S. (2009a). *ICT for integration, social inclusion and economic participation of*

immigrants and ethnic minorities: Case studies from France. JRC Technical Notes. Office for Official Publications of the European Communities.

- Diminescu, D., Jacomy, M., et Renault, M. (2010). *Study on social computing and immigrants and ethnic minorities: Usage trends and implications*. JRC Technical Note. Office for Official Publications of the European Communities.
- Direction de la planification, de la recherche et des statistiques du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion (2016). *Portraits régionaux 2005-2014: caractéristiques des immigrants établis au Québec et dans les régions en 2016*. Québec : Gouvernement du Québec.
- Dix, A. (2007). Designing for appropriation. In Ramduny-Ellis, D. and Rachovides, D., (dir), *Proceedings of the 21st HCI Group Conference*. Lancaster University, UK, (p. 27-30). British Computer Society.
- Dominguez, S. et Maya-Jariego, I. (2008). Acculturation of host individuals: Immigrants and personal networks. *American Journal of Community Psychology*, 42, 309–327.
- Dutta, S. et Mia, I. (2010). *The Global Information Technology Report 2009-2010*, World Economic Forum.
- Fishbein, M. et Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention and behavior: An introduction to theory and research*. Reading, MA, Addison-Wesley.
- Fong, E. et Ooka, E. (2002). The social consequences of participating in the ethnic economy. *The International Migration Review*, 36(1), 125-146.
- Fougère, D. et Mirna, S. (2009). Naturalization and employment of immigrants in France (1968-1999). *International Journal of Manpower*, 30(1/2), 83-96.
- Fulk, J., Steinfield, C. W., Schmitz, J., & Power, J. G. (1987). A social information processing model of media use in organizations. *Communication Research*, 14, 529-552.
- Gauthier, B. (2000). *Recherche sociale, de la problématique à la collecte des données* (3e éd.). Sainte-Foy: Presses de l'Université du Québec.
- Giddens, A. (1987). *La constitution de la société*. Paris: PUF.
- Giddens, A. (1994). *Les conséquences de la modernité*. Paris: L'Harmattan.

- Giddens, A. (1984). *The Constitution of Society : Outline of the theory of structuration*, Cambridge: Polity Press
- Girard, M. (2010). Match between pre - and postmigration education among new immigrants: Determinants and payoffs. *Canadian Journal of Higher Education*, 40(3), 81-99.
- Girod-Séville, M. et Perret, V. (2002). Les critères de validité en sciences des organisations : les apports du pragmatisme. In N. Mourgues *et al.* (dir.), *Question de méthodes en sciences de gestion*. (chap 12, p. 315-333) Paris : Editions EMS.
- Glaser, B. et Strauss, A. (1967). *The discovery of grounded theory: Strategies for qualitative research*, London: Wiedenfeld and Nicholson.
- Goodhue, D.L. et Thompson, R.L. (1995). Task-technology fit and individual performance, *MIS Quarterly*, 19(2), 213-236.
- Granovetter, M. (1983). The strength of weak ties: A network theory revisited. *Sociological Theory*, 1, 201-233.
- Granovetter, M. (1985). Vers une Théorie Sociologique des Inégalités. In Dussault, G. et Piché, V. (dir.), *L'inégalité sociale et les mécanismes de pouvoir* (p. 63-101). Montréal: Presses de l'Université du Québec.
- Hald, A. et Heinesen, E. (2008). Estimating the relative success of local authorities at labour-market integration on immigrants. *European Journal of Population*, 24(1), 59-86.
- Hepp, A., Welling, S. et Aksen, B. (2009). *ICT for integration, social inclusion and economic participation of immigrants and ethnic minorities: Case studies from Germany*. JRC Technical Notes. Office for Official Publications of the European Communities.
- Hendrickson, A.R., Massey, P.D. et Cronan, T.P. (1993). On the test-retest reliability of perceived usefulness and perceived ease of use scales. *MIS Quarterly*, 17(2), 227-230.
- Hum, D., et Simpson W. (2004). Reinterpreting the performance of immigrant wages from panel data, *Empirical Economics*, 29, 129 -147.
- Hussenot, A. (2007). Dynamiques d'appropriation organisationnelle des solutions TIC : une approche en termes de démarches itératives d'appropriation. *Systèmes d'information et management*, 12(1), 39-53.

- Husted, L., Heinesen, E. et Hald, A. (2009). Labour market integration of immigrants: Estimating local authority effects. *Journal of Population Economics*, 22, 909-939.
- Iivari, J., Hirschheim, R. et Klein, H.K. (1998). A paradigmatic analysis contrasting information systems development approaches and methodologies. *Information Systems Research*, 9(2), 164-193.
- Illia, A. et Roy, M. C., (2001). Utilisation des TI par les managers : vers un modèle conceptuel intégré. Document de travail, Faculté des Sciences de l'Administration, Université Laval, Québec, Canada. Saisie le 16 décembre 2011 de <http://cat.inist.fr/?aModele=afficheN&cpsidt=204503>
- Industrie Canada. Le programme d'accès communautaire. Saisie le 15 janvier 2011 de <http://www.ic.gc.ca/eic/site/ae-ve.nsf/fra/03127.html#p0.1>
- Industrie Canada. Évaluation du programme d'accès communautaire. Saisie le 15 janvier 2011 de <http://www.ic.gc.ca/eic/site/ae-ve.nsf/fra/03131.html#p0.1>
- Iskander, E. (2009). Cours de francisation en ligne pour les futurs immigrants au Québec. Saisie le 2 février 2010 de [http://carrefour-education.qc.ca/nouvelles/cours_de_francisation_en_ligne_pour_les_futurs_Immigrants_au_qu%C3%A9bec](http://carrefour-education.qc.ca/nouvelles/cours_de_francisation_en_ligne_pour_les_futurs_immigrants_au_qu%C3%A9bec)
- Ives, B., et Olson, M.H. (1984). User involvement and MIS success: A review of research. *Management Science*, 30(5), 586-603.
- Jouët, J. (1990). L'informatique « sans le savoir ». *Culture technique*, 21, 216-222.
- Jouët, J. (2000). Retour critique sur la sociologie des usages. *Réseaux*, 100, 487-521.
- Jones, M.R. et Karsten, H. (2008). Giddens's structuration theory and information systems research. *MIS Quarterly*, 32(1), 127-157.
- Kang, S., Lim, K.H., Kim, M.S. et Yang, H.D. (2012). A multilevel analysis of the effect of group appropriation on collaborative technologies use and performance. *Information Systems Research*, 23(1), 214-230.
- Karahanna, E., et Straub, D. W. (1999). The Psychological Origins of Perceived Usefulness and Ease of Use. *Information and Management* 35(4), 237-250.
- Kechidi, M. (2005). La théorie de la structuration : une analyse des formes et des dynamiques organisationnelles. *Relation industrielles*, 60(2), 348-369.

- King, W. et He, J. (2006). A meta-analysis of the technology acceptance model. *Information & Management*, 43, 740-755.
- Kleinman M. (2003). The economic impact of labour migration. *The Political Quarterly*, 74, 59-74.
- Klopping, I.M. et McKinney, E. (2004). Extending the technology acceptance model and the task-technology fit model to consumer e-commerce. *Information Technology, Learning, and Performance Journal*, 22(1), 1-35.
- Kluzer, S., Ferrari, A. et Centeno, C. (2010). *ICT for learning the host country language by adult migrants in the EU. Conclusions of Workshop of 1-2 October 2009*. JRC Technical Note. Office for Official Publications of the European Communities.
- Koert, E., Borgen W.A. et Amundson, N.E. (2011). Educated immigrants women workers doing well with change: Helping and hindering factors. *The Career Development Quarterly*, 59(3), 194-207.
- Koufaris, M. (2002). Applying the technology acceptance model and flow theory to online consumer behavior. *Information Systems Research*, 13(2), 205–223.
- Kunz, J. (2005). Applying a life-course lens to immigrant integration. *Canadian Issues*, Spring, 41-43.
- Kustec, S., Thompson, E. et Li, X. (2007). Foreign credentials: The tools for research. *Canadian Issues*, 26, 27-30.
- Labelle, M., Field, A.M. et Icart J.C. (2007). *Les dimensions d'intégration des immigrants, des minorités ethnoculturelles et des groupes racisés au Québec*. Document de travail présenté à la Commission de consultation sur les pratiques d'accommodement reliées aux différences culturelles (CCPARDC), Québec.
- Lederer, A.L., Maupin, D.J., Sena, M.P. et Zhuang, Y. (2000). The technology acceptance model and the World Wide Web. *Decision Support Systems*, 29, 269–282.
- Legris, P., Ingham J. et Colerette, P. (2003). Why do people use information technology? A critical review of the technology acceptance model. *Information & Management*, 40(3), 191-204.
- Létourneau, J. (2001). La question de l'identité : acquis et prospective. Rapport remis A Patrimoine canadien (Programme sur le multiculturalisme). Saisie le 11 juillet 2016 de

http://canada.metropolis.net/events/ethnocultural/publications/Letourneau_f.pdf

- Leonard-Barton, D. (1988). Implementation as mutual adaptation of technology and organization. *Research policy*, (17), 251-267.
- Lerner, M., Menahem, G. et Hisrich, R. D. (2005). Does government matter? The impact of occupational retraining, gender and ethnicity on immigrants' incorporation. *Journal of Small Business and Enterprise Development*, 12(2), 192-210.
- Ma, Q. et Liu, L. (2004) The technology acceptance model: A meta-analysis of empirical findings. *Journal of Organizational and End User Computing*, 16(1), 59-72.
- Markus, M. L. et Robey, D. (1988). Information technology and organizational change: Casual structure in theory and research. *Management Science*, 34(5), 583-598.
- Maya-Jariego, I.P., Cruz, J.L.M., Patraca, B. et Tschudin, A. (2009). *ICT for integration, social inclusion and economic participation of immigrants and ethnic minorities : Case studies from Spain*. JRC Technical Notes. Office for Official Publications of the European Communities.
- Maznevski, M. L. et Chudoba, K. M. (2000). Bridging space over time: Global virtual team dynamics and effectiveness. *Organization Science*, 11(5), 473-492.
- Organisation de coopération et de développement économiques (2007). *De l'immigration à l'intégration : des solutions locales à un défis mondial*. Paris : Éditions OCDE.
- Orlikowski, W. (1992). The duality of technology: Rethinking the concept of the technology in organizations. *Organizations Science*, 13(2), 398-427.
- Orlikowski, W. (1999). L'utilisation donne sa valeur à la technologie. *L'Art du management de l'information*, (8), Cahier spécial des Échos.
- Orlikowski, W. (2000). Using technology and constituting structures: A practice lens for studying technology in organizations. *Organization Science*, 11(4), 404-428.
- Padilla, Y. C. (1997). Immigrant policy: Issues for social work practice. *Social Work*, 42(6), 595-606.

- Paillé, P. et Muccchielli, A. (2003). *L'analyse qualitative en science humaine et sociale*. Paris : Armand Colin.
- Paré, S. et Therasme, K. (2010). Entrepreneurs in the new economy: Immigration and sex effect in the Montreal metropolitan area. *Journal of International Entrepreneurship*, 8(2), 218-232.
- Pelletier, C. et Moreau, E. (2008). L'appropriation des technologies de l'Internet et les facteurs de succès : un défi de plus pour les PME? *Revue internationale PME*, 21(2), 75-117.
- Pelletier, C. et Moreau, E. (2006). L'appropriation des technologies de l'Internet : plaisir ou compétences et efficacité. *In Congrès de l'Association des sciences administratives du Canada (ASAC), 3-6 juin, Banff, Alberta*.
- Petit Larousse illustré 2011, Saisie le 20 aout 2013 de <http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/immigrant/41703?q=immigrant#41608>
- Pfeffer M.J. et Parra, P.A. (2009). Strong ties, weak ties, and human capital: Latino immigrant employment outside the enclave. *Sociology*, 74(2), 241–269.
- Porter, C.E. et Donthu, N. (2006). Using the technology acceptance model to explain how attitudes determine Internet usage: The role of perceived access barriers and demographics. *Journal of Business Research* 59, 999–1007.
- Pozzebon, M. et Pinsonneault, A. (2005). Challenges in conducting empirical work using structuration. *Organization Studies*, 26(9), 1353-1376.
- Pozzebon, M., Diniz, E. et Jayo, M. (2009). Adapting the structurationist view of technology for studies at the community/societal levels. *In: Dwivedi, Y.K., Lal, B., Williams, M.D., Schneberger, S.L., et Wade, M.R. (dir.) Handbook of research on contemporary theoretical models in information systems.*(p. 18-33) Hershey, PA, USA: Information Science Reference, IGI Global.
- Prévost, P., et Roy, M. (2012). Les études de cas : un essai de synthèse. *Organisations & territoires*. 21(1), 67-82.
- Proulx, S., Rueff, J. et Lecomte, N. (2000). *Une appropriation communautaire des technologies numériques de l'information*. Centre interuniversitaire de recherche sur la science et la technologie (CIRST). UQAM, U. de Montréal et Université Sherbrooke. Note de recherche. 32 p.
- Proulx, S. (2002). Trajectoires d'usages des technologies de communication : les formes d'appropriation d'une culture numérique comme enjeu d'une société

du savoir. *Annales des télécommunications*, 57 (3-4), 180-189.

- Québec. Ministère des Communautés culturelles et de l'immigration (MCCI). (1990). *Au Québec pour bâtir ensemble*. Énoncé de politique en matière d'immigration et d'intégration, Montréal, Direction des communications.
- Rebhun, U. (2007). A double disadvantage? Immigration, gender, and employment status in Israel. *European Journal of Population*, 24(1), 87-113.
- Redecker, C., Haché, A. et Centeno C. (2010). *Using information and communication technologies to promote education and employment opportunities for immigrants and ethnic minorities*. JRC Technical Note. Office for Official Publications of the European Communities.
- Ricoeur, P. (1981). Appropriation. In J. B. Thompson (dir.), *Hermeneutics and the human sciences: Essays on language, action, and interpretation* (pp. 182-193). New York: Cambridge University Press.
- Rise, J., Thompson, M., et Verplanken, B. (2003). Measuring implementation intentions in the context of the theory of planned behavior. *Scandinavian Journal of Psychology*, 44, 87-95.
- Rispal, M.H. (2002). *La méthode de cas : application à la recherche en gestion*. Bruxelles: Éditions De Boeck Université.
- Rogers, E.M. (1995). *Diffusion of innovations* (4th edition). New York: The Free Press.
- Rogers E. M. (2003), *Diffusion of Innovation*, (5th Edition), New York, The Free Press.
- Rogers, Everett M. (1983). *Diffusion of innovations* (3rd Edition), New York, Free Press
- Rogers, Everett M. (1962). *Diffusion of innovations* (1st Edition), New York, Free Press
- Rojot, J. (1998). La théorie de la structuration. *Revue de Gestion des Ressources Humaines*, (26-27), 5-19.
- Rorty, R. (1995). *L'espoir au lieu du savoir: introduction au pragmatisme*. Paris: Albin Michel.

- Schmitz, J., et Fulk, J. (1991). Organizational colleagues, media richness, and electronic mail: A test of the social influence model of technology use. *Communication Research*, 18, 487-523.
- Schneider, J.A. (2003). Small, minority-based nonprofits in the information age. *Nonprofit Management & Leadership*, 13(4), 383.
- Schwab, K. (2010). *The global competitiveness report*. Geneva, World economic forum. (Version électronique), Saisie le 16 septembre 2010 http://www3.weforum.org/docs/WEF_GlobalCompetitivenessReport_2010-11.pdf.
- Seifert, W. 1997. Occupational and Economic Mobility and Social Integration of Mediterranean Migrants in Germany. *European Journal of Population*, vol. 13, pp. 1-16
- Sévigny, B. (2005). *La collectivité apprenante : une stratégie de développement local*. Thèse. Sherbrooke Trois-Rivières, Université de Sherbrooke, 448 p.
- Shih, H.P. (2004). Extended technology acceptance model of Internet utilization behavior. *Information & Management*, 41(48), 719-729.
- Simard, M. (1996). La politique québécoise de régionalisation de l'immigration : enjeux et paradoxes. *Recherches sociographiques*, 37(3), 439-469.
- Sokol, M.B. (1994). Adaptation to difficult designs: Facilitating use of new technology. *Journal of business and psychology*. 8(3), 277-296.
- Statistique Canada. (2009). *Recensement du Canada. Compilation et traitement : Institut de la statistique du Québec*. Québec : Direction de l'édition et des communications.
- Szajna, B. (1994). Software evaluation and choice: Predictive evaluation of the Technology Acceptance Instrument. *MIS Quarterly*, 18(3), 319-324.
- Thompson, R. L., et Higgins, C. A. (1991). Personal Computing: Toward a Conceptual Model of Utilization. *MIS quarterly*, 15(1), 125.
- Tyre, M.J. et Orlikowski, W.J. (1996). The episodic process of learning by using. *International Journal of Technology Management*, 11(7/8), 790-798.
- Tyre, M.J. et Orlikowski, W.J. (1994). Windows of opportunity: Temporal patterns of technological adaptation in organizations. *Organization Science*, 5(1), 98-118.

- Tossuti, L.S., Wan, D.M. et Kaas-Mason, S. (2008). Family, religion and civic engagement in Canada. *Canadian Ethnic Studies*, 40(3), 65-90.
- Valenta, M. (2009). Immigrants' identity negotiations and coping with stigma in different relational frames. *Symbolic Interaction*, 32(4), 351-371.
- Venkatesh, V. et Davis, F.D. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies. *Management Science*, 46(2), 186-204.
- Venkatesh, V., Morris, M.G., Davis, G.B. et Davis, F.D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425-478.
- Walsham, G. (2002). Cross-cultural software production and use: A structural analysis. *MIS Quarterly*, 26(4), 359-380.
- Wolfgang, S. (1997). Occupational and economic mobility and social integration of mediterranean migrants in Germany. *European Journal of Population*, 13(1), 1-16.
- Wu, J.H. et Wang, S.C. (2005). What drives mobile commerce? An empirical evaluation of the revised technology acceptance model. *Information and Management*, 42(5), 719-729.
- Yin, R.K. (2003). *Case Study Research: Design and Methods*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Yin, R.K. (1994). *Case study research, design and methods*. 2^e édition, Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Yin, R. K. (1990). *Case study research. Design and methods, applied social research Method Series*. London : Sage Publications.
- Yin, R. K. (1984). *Case study research: Design and methods*. 1st edition, Beverly Hills, CA: Sage Publications.
- Yousafzai, S.Y., Foxall, G.R. et Pallister, J.G. (2007). Technology acceptance: A meta-analysis of the TAM Part1, *Journal of Modelling in Management*, 2(3), 251-280.

ANNEXE A

RÉSULTATS ÉTUDE PRÉLIMINAIRE DES BESOINS EN TIC DES IMMIGRANTS DE L'ESTRIE

MÉTHODE

Notre recherche terrain est de type qualitatif et exploratoire. Conformément à l'objectif de cette résidence en entreprise, qui consiste à identifier les besoins des immigrants de la région de Sherbrooke en termes de TIC, la démarche méthodologique que nous avons utilisée est décrite en détail dans cette partie du document. Il s'agit de l'ensemble des procédures suivies dans le recrutement des participants, le lieu de recrutement et de la méthode de collecte de données.

1. LES PARTICIPANTS

Les participants qui ont bien voulu se prêter à notre étude sont tous des immigrants de la région de Sherbrooke. Leur recrutement est pertinent en ce qui concerne l'objet de la recherche dans son ensemble. Nous avons rencontré toutes les catégories d'immigrants : les travailleurs qualifiés, les réfugiés, ceux du regroupement familial et de la catégorie des autres immigrants.

Nous avons choisi de considérer toutes les catégories d'immigrants afin d'éviter d'avoir des préjugés sur leurs besoins en TIC. Nous pensons que toutes les catégories d'immigrants peuvent apporter des points de vues différents et tout aussi pertinents les uns que les autres. Par exemple, les travailleurs qualifiés parce que, d'une part, ils sont des professionnels de travail dans leur pays d'origine et, en ce sens, ils ont des perceptions particulières relativement à l'outil informatique et Internet. D'autre part, leurs idées proviennent également de leur formation académique, leurs expériences personnelles ou acquises dans leur entreprise d'attache dans leur pays d'origine. Les réfugiés parce que, ayant vécu certaines difficultés dans

leur pays d'origine, pouvaient nous entretenir sur leur opinion quant aux TIC en terme d'obstacle ainsi que des besoins qui se présentent.

Pour ce faire, nous avons utilisé une technique d'échantillonnage non probabiliste, la technique boule de neige, car selon Gauthier (2000), « elle offre l'avantage de ne pas heurter le bon sens et d'être souvent facile à comprendre et à appliquer ». La technique boule de neige « consiste à ajouter à un noyau d'individus tous ceux qui sont en relation avec eux et ainsi de suite » (Gauthier, 2000).

2. LIEU DE RECRUTEMENT DES PREMIERS RÉPONDANTS

Le noyau de participants composé de six personnes immigrantes (toute catégorie confondue) a été recruté auprès d'un organisme communautaire de l'Estrie. Plusieurs motifs sont à l'origine de ce lieu de recrutement :

D'une part, il fait partie des organismes au Québec possédant un centre d'accès communautaire à Internet (CACI) dont l'objectif est d'offrir des services en informatique aux immigrants. Le milieu choisi s'est révélé propice puisqu'un partenariat a pu être signé entre cet organisme à Sherbrooke et le groupe de recherche dont fait partie la chercheuse principale. Cette accessibilité a permis de réaliser les entrevues dans une période assez courte entre le mois de mars et mai 2010.

D'autre part, dans sa politique de régionalisation des immigrants, l'Estrie est considérée comme étant la terre d'accueil des immigrants et la MRC de Sherbrooke étant celle qui en accueille le plus. Rappelons que, la chercheuse principale étudie et vit dans la ville de Sherbrooke. De ce fait, il convenait d'analyser le phénomène relatif aux besoins des immigrants dans cette région.

3. MÉTHODE DE COLLECTE DES DONNÉES

L'entrevue semi-dirigée est l'outil utilisé pour recueillir les informations liées à notre intérêt de recherche. Pour se faire, une grille d'entrevue (Annexe 1) a été élaborée en nous basant sur les ouvrages de Gauthier (2000) puis de Paillé et Mucchielli (2003). Le guide comporte trois parties distinctes.

Une première partie est structurée de façon à recueillir des informations telles que la catégorie d'immigrants, le pays d'origine, le nombre d'années de résidence en Estrie, etc.

Les deux dernières parties sont composées de questions ouvertes motivant les participants à s'exprimer sur leurs expériences et l'accès à Internet puis sur leur perception et leur besoin relativement à l'outil informatique et Internet. Un prétest auprès de trois collègues étudiants issus de l'immigration a permis d'effectuer quelques modifications relatives à la compréhension de certains termes dans le guide d'entrevue.

Nous avons fait une demande au comité d'éthique de l'Université de Sherbrooke afin d'avoir l'autorisation de réaliser cette recherche. La demande comprenait, entre autres, un formulaire de consentement (Annexe 2) devant être signé par les participants. Nous avons ainsi réalisé les entrevues auprès des immigrants, après avoir reçu l'accord du comité d'éthique.

4. PROCÉDURE D'ENTREVUE

Les participants ont été rencontrés individuellement, et ce, une seule fois compte tenu du côté exploratoire de notre recherche. Il leur a été précisé que l'entrevue porte sur leur perception ou opinion relativement aux besoins des immigrants en TIC. La lecture du formulaire de consentement a permis de rappeler au

participant le caractère anonyme de leur participation et de la possibilité qui leur est donnée d'arrêter l'entrevue à tout moment sans obligation. Aussi, avant de débiter l'entretien, les participants ont été invités à répondre de façon naturelle aux questions, sans avoir peur qu'un jugement ne soit porté sur leurs opinions. Les participants ont été rencontrés en face à face et seul à seul avec un appareil électronique d'enregistrement de la voix. Nous estimons la durée moyenne des entrevues à 50 minutes. En général les entrevues s'étendent entre 35 et 90 minutes et nous avons mené nous-même, toutes les entrevues. Le temps d'entrevue a été évalué au préalable à une durée d'une heure. Les entrevues ont donc été plus ou moins longues, dépendamment du jugement de l'intervieweur et du niveau de saturation des informations qui ont été recueillies.

Plusieurs informations ont été examinées lors des entrevues. Nous avons recueilli chez les immigrants, toutes catégories confondues, des données concernant leur âge, leur sexe, leur pays d'origine, leur employabilité, leur nombre d'années en emploi (s'il y a lieu), leur nombre d'années en Estrie, leur accès à Internet, leur niveau de familiarité avec Internet.

5. COLLECTE DE DONNÉES

Dans la plupart des cas, la collecte de données s'est effectuée au domicile du participant, ce dernier ayant choisi à sa convenance la date et l'heure de l'entrevue. Quatre entrevues ont été réalisées à l'Université de Sherbrooke dans le bureau de l'étudiante et trois autres dans les bureaux des participants. Les environnements ont été assez calmes pour mener à bien les entrevues sauf à deux reprises où le téléphone cellulaire du participant a sonné. Toutefois, le participant a abrégé sa communication pour se consacrer à l'entrevue.

Les entrevues ont commencé après les étapes de l'explication du déroulement de l'entretien, de la lecture du formulaire de consentement et à la suite de la signature du formulaire de consentement par le participant.

6. ANALYSE DES DONNÉES

Précisons que, pour réaliser cette résidence en entreprise, nous avons reçu un financement, du temps nécessaire et un bassin de recrutement important. Nous avons rencontré 20 personnes immigrantes toutes catégories confondues. Ce nombre était suffisamment élevé pour notre résidence en entreprise.

Cette recherche est qualitative et de type exploratoire. Les données sont analysées par la méthode d'analyse qualitative en les regroupant sous des thèmes. Selon Paillé *et al.* (2003) :

Il s'agit, en somme, à l'aide des thèmes, de répondre petit à petit à la question générique type, rencontrée dans divers projets d'analyse: qu'y a-t-il de fondamental dans ce propos, dans ce texte, de quoi y traite-t-on?

Notre étude cherche effectivement à thématiser les données recueillies sur les opinions liées aux besoins en technologies de l'information et de la communication des immigrants. Il s'agit de faire ressortir les grandes idées sur les besoins en technologies de l'information et de la communication des immigrants présentés par les participants à l'étude, de comprendre sur quoi se basent leurs propos concernant leurs besoins, quels sont leurs arguments pour supporter leur point de vue, entre autres.

Pour réaliser la thématisation, nous avons suivi les étapes présentées par Paillé *et al.* (2003) qui proposent un choix de trois techniques préalables dont : la nature du support matériel, le mode d'inscription des thèmes et le type de démarche de thématisation.

6.1 Nature du support matériel

Nous avons choisi un support informatique en utilisant le logiciel Nvivo qui présente d'importants avantages tels que de pouvoir emmagasiner des informations, de les classer, de les organiser et d'y effectuer des opérations de recherche. C'est un outil très avantageux pour faciliter le travail de l'analyse qualitative.

Notons que les verbatim des entrevues ont au préalable été effectués sur Word pour ensuite être importés sur Nvivo. Trois entrevues audio ont été importées telles quelles sur le logiciel puisque celui-ci le permet.

6.2 Mode d'inscription des thèmes

Paillé *et al.* (2003) définissent le thème comme étant « un ensemble de mots permettant de cerner ce qui est abordé dans l'extrait du corpus correspondant tout en fournissant des indications sur la teneur des propos. » Le mode d'inscription des thèmes que nous avons utilisé est le codage. Après avoir créé un projet sur Nvivo et importé les verbatim, leurs lectures et analyses ont permis de dégager des unités de sens regroupées en nœuds sur Nvivo. Ces nœuds représentent des thèmes qui ont été préalablement définis. Le codage a consisté à lier des extraits de documents aux nœuds correspondants. Donc, toute l'information sur un même sujet a été classée ou elle se devait d'être.

6.3 Type de démarche de thématisation

La démarche de thématisation utilisée est celle de type séquencé. Paillé *et al.* (2003) expliquent les deux temps de cette démarche que nous avons utilisée, dans les propos suivants.

Dans un premier temps, un échantillon du corpus est tiré au hasard et analysé dans le but de constituer une fiche thématique. Celle-ci va prendre la forme d'une liste de thèmes (hiérarchisés ou non) à laquelle correspondent des définitions permettant de les identifier à la lecture du texte. Lorsqu'elle est constituée à la satisfaction du chercheur, cette fiche est ensuite appliquée, dans un deuxième temps, à l'ensemble du corpus, soit de manière stricte, soit en prévoyant la possibilité que des thèmes soient ajoutés en cours d'analyse. Cet ajout devra cependant être normalement assez limité, sans quoi on revient à la logique de la thématisation continue.

Dans un premier temps, nous avons choisi cinq entrevues. Leur analyse nous a permis de créer notre fiche thématique. Cette fiche a ensuite été validée auprès du directeur de recherche. Dans un deuxième temps, nous avons appliqué cette fiche à l'ensemble des verbatim. Il est apparu quelques sous-thèmes. En effet, certains thèmes peuvent comporter des sous-thèmes. Dans notre analyse, nous avons limité cette hiérarchie à trois niveaux.

Les résultats obtenus de cette analyse de données sont présentés dans la section suivante.

PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

Cette section présente la description détaillée des résultats sociodémographiques des participants au terme de l'analyse des données. Il s'agit de leur pays d'origine, l'âge, le sexe, leur employabilité, le nombre d'années en emploi (s'il y a lieu), le nombre d'années de résidence en Estrie. Les participants à la recherche étaient de toutes les catégories d'immigrants identifiées au Québec. En effet, nous avons reçu en entrevues 11 participants de la catégorie de l'immigration économique, 5 de la catégorie des réfugiés, 2 de la catégorie du regroupement familial et 2 de la catégorie des autres.

1 LES RÉSULTATS SOCIO-DÉMOGRAPHIQUES

1.1 Âge

Les participants à notre étude ont un âge compris entre 20 et 59 ans, toutes catégories confondues (tableau 24). Nous notons la présence d'un seul participant âgé entre 20 et 24 ans. Ce dernier est de la catégorie des travailleurs qualifiés. Un autre participant est présent dans le groupe 55-59 ans et est de la catégorie des autres immigrants (étudiant international ayant reçu la résidence permanente). Le groupe d'âge le plus important de l'étude est compris entre 35 et 49 ans avec douze participants répartis dans trois catégories : huit des travailleurs qualifiés, trois des réfugiés et un du regroupement familial.

Tableau 10
Âge des participants selon la catégorie

Âge	Immigration économique	Réfugiés	Regroupement familial	Autres	Total
20-24	1	0	0	0	1
25-29	0	1	0	0	1
30-34	0	1	1	1	3
35-39	2	2	0	0	4
40-44	2	1	1	0	4
45-49	4	0	0	0	4
50-54	2	0	0	0	2
55-59	0	0	0	1	1
Total	11	5	2	2	20

1.2 Pays d'origine

L'étude a été menée en Estrie, une région du Québec caractérisée comme étant la terre d'accueil des immigrants. Il n'est donc pas étonnant de voir dans cette étude une diversité de provenance des participants. En effet, les participants proviennent de neuf pays différents (tableau 25) dont : 3 de l'Argentine, 7 de la Colombie, 2 du Mexique, 2 du Brésil, 1 de l'Espagne, 1 de la République démocratique du Congo, 2 du Rwanda, 1 du Maroc et 1 de l'Algérie.

Dans la répartition des dix premiers pays de provenance des immigrants de l'Estrie, la Colombie était classée en tête de liste lors du recensement de 2006 selon Statistique Canada. Il n'est pas non pas étonnant de constater que les participants colombiens soient les plus nombreux.

Tableau 11
Pays d'origine des participants selon la catégorie

Pays	Immigration économique	Réfugiés	Regroupement familial	Autres	Total
Algérie	0	0	1	0	1
Argentine	3	0	0	0	3
Brésil	2	0	0	0	2
Colombie	4	3	0	0	7
Espagne	0	0	1	0	1
Maroc	0	0	0	1	1
Mexique	2	0	0	0	2
R.D du Congo	0	0	0	1	1
Rwanda	0	2	0	0	2
Total	11	5	2	2	20

1.3 Sexe

Les participants de l'étude comptent un peu plus d'hommes (55 %) que de femmes (45 %). Une analyse plus approfondie par catégorie permet de constater l'absence d'hommes dans la catégorie du regroupement familial et de femmes dans la catégorie des autres immigrants (tableau 26). Par contre, dans la catégorie des immigrants qualifiés, ayant le plus grand échantillon de participants, on constate la présence d'un nombre plus élevé d'hommes que de femmes et inversement chez les réfugiés.

Tableau 12
Sexe des participants selon la catégorie

Sexe	Immigration économique	Réfugiés	Regroupement familial	Autres	Total
Homme	7	2	0	2	11
Femme	4	3	2	0	9
Total	11	5	2	2	20

1.4 Employabilité

Les participants à l'étude n'étaient pas tous en emploi lors des entrevues. En effet, dix d'entre eux ont mentionné être en emploi et l'on compte deux participants parmi ces dix qui ont mentionné être des travailleurs autonomes (tableau 27). Six participants affirment être retournés aux études ne trouvant pas d'emploi après leur arrivée en Estrie. Quatre participants affirment ne pas être en emploi et deux d'entre eux indiquent ne pas être à la recherche d'emploi. Ces deux participantes sont des femmes et mentionnent être des femmes au foyer ayant des enfants en très bas âge. Une de ces femmes vient du regroupement familial. Elle mentionne avoir fait une entente avec son conjoint pour s'occuper de leurs cinq enfants. La seconde vient de la catégorie des travailleurs qualifiés (immigration économique). Elle mentionnait vouloir chercher un travail lorsque son enfant aura une place en garderie.

Tableau 13
Employabilité des participants selon la catégorie

Employabilité	Immigration économique	Réfugiés	Regroupement familial	Autres	Total
Oui	3	4	0	1	8
Oui - Entrepreneur	0	1	0	1	2
Non	2	0	2	0	4
Retour études / travail temps partiel	3	0	0	0	3
Retour aux études	3	0	0	0	3
Total	11	5	2	2	20

1.5 Années d'expérience des participants dans leur dernier emploi en Estrie

Les années d'expérience des participants en emploi sont comprises entre zéro et deux ans (tableau 12). Seul un participant de la catégorie des autres immigrants compte plus de dix années d'expérience. Il faut mentionner que ce participant compte également plusieurs années de résidence en Estrie.

De façon plus détaillée, la majorité des participants en emploi toutes catégories confondues ont au plus une année d'expérience dans leur emploi actuel.

Tableau 14
Années d'expérience de travail des participants selon la catégorie

Nombre d'années dans l'emploi actuel	Immigration économique	Réfugiés	Regroupement familial	Autres	Total
0-1	2	3	0	0	5
1-2	1	2	0	1	4
3-4	0	0	0	0	0
5-6	0	0	0	0	0
7-8	0	0	0	0	0
8-9	0	0	0	0	0
10 et plus	0	0	0	1	1
Total	3	5	0	2	10

2 PRÉSENTATION DES ARBRES THÉMATIQUES

Cette nouvelle partie de notre document a pour objectif de présenter les arbres thématiques construits tout au long de l'analyse des données. En effet, l'analyse des données recueillies lors des entrevues a permis d'identifier des thèmes qui ont été regroupés sous trois catégories dont : les initiatives, les infrastructures et les besoins. Pour procéder, nous avons regroupé sous la même catégorie, et ce, par niveau hiérarchique, tous les thèmes qui se rapprochaient par leur sens pour former un arbre thématique. Lorsqu'un thème apparaît fréquemment dans les verbatim, son niveau hiérarchique est plus élevé dans l'arbre thématique. Nous avons limité cette hiérarchie à trois niveaux. Cette procédure a permis d'avoir des arbres thématiques composés de thèmes et de leurs sous-thèmes.

Les prochaines sections présentent les résultats des arbres thématiques. La première section expose ce que les participants ont rapporté sur les initiatives mises en œuvre et le portrait en infrastructures. Ils y abordent, entre autres, les initiatives

relatives aux réseaux sociaux en ligne, leur connexion à Internet, leurs motivations à s'y connecter, leur familiarité avec Internet et leur opinion sur le rôle Internet pour l'intégration des immigrants. La deuxième section, quant à elle, présente les résultats des besoins essentiels des immigrants en TIC rapportés par les participants à cette étude.

2.1 Initiatives

Le guide d'entrevue utilisé pour la collecte de données renferme des questions relatives aux réseaux sociaux, ce qui a permis de caractériser les participants sur ce sujet. Tout d'abord, nous présentons les propos des participants à cet effet avant d'exposer ceux de leur portrait en infrastructure.

2.1.1 Création de réseaux sociaux des immigrants en Estrie

Après notre analyse des résultats, on peut constater que les immigrants mettent en œuvre des initiatives de réseautage. En effet, les participants de l'étude, toutes catégories confondues, ont réussi à créer des contacts, lorsqu'ils sont arrivés à Sherbrooke. Toutefois, le type de contact varie d'un immigrant à l'autre. Effectivement, on distingue tous les scénarios possibles de contact entre les trois types suivants :

- contact avec les compatriotes;
- contact avec d'autres communautés culturelles;
- contact avec les Québécois.

Par exemple, le participant n° 2 nous dit ceci :

J'ai fait des liens avec des personnes colombiennes principalement des amis. Deuxièmement, des amis québécois au travail. Je n'ai pas d'autres liens avec d'autres communautés.

Contrairement au participant n° 2, le participant n° 8 mentionne ne pas avoir développé de contact avec ses compatriotes. Il fait cas du réseautage maintenu dans son pays d'origine à travers ce qui suit :

Oui, j'ai maintenu 60 % de mes réseaux au Brésil, des liens plus proches. Après notre arrivée ici, nous avons développé des réseaux ici, pas beaucoup avec les gens de ma communauté, mais beaucoup avec des pays de l'Afrique, de l'Amérique latine et du Canada.

La création de réseau passe par le groupe d'appartenance, nous fait comprendre la participante n° 10 dans les termes suivants :

Nous, on est religieux, membre d'une église, donc quand on déménage, on a toujours notre église vers laquelle on va aller. On va faire des contacts avec les gens de l'église. C'est le seul contact vraiment qu'on a ici, en Estrie. À part ça, il n'y a vraiment personne.

Dans la plupart des cas, les premiers contacts se sont créés en majorité avec des compatriotes parce que c'est généralement le plus facile à réaliser selon certains participants. Par la suite, ce réseau peut s'étendre quelquefois vers d'autres communautés immigrantes et celle de la société d'accueil. Les propos du participant n° 7 illustrent les paroles de la majorité des participants :

Oui, en premier, nous avons fait des liens avec des Colombiens, c'est le plus facile et, petit à petit, on commence à faire des réseaux [...] avec des gens d'autres communautés, mais moins fréquents qu'avec les Canadiens.

Certaines communautés ont même développé un réseautage important entre compatriotes avant d'immigrer à Sherbrooke. Nous pouvons citer comme exemple celui de la communauté argentine. La participante n° 12 de cette communauté nous dit ceci :

Oui, même avant de venir au Canada, nous avons commencé des liens avec des gens qui font les mêmes démarches que nous en Argentine. Nous avons commencé une liste de distribution avec des gens de Buenos Aires. Et nous faisons des rencontres chez un, dans un parc, un centre d'achat avec des discussions et on a fait ça avant de venir. C'était une organisation spontanée et nous avons vu un site sur Internet : ché Montréal, où il y avait des forums de discussion sur des gens qui sont déjà à Montréal.

2.1.2 Réseaux sociaux en ligne

Les réseaux sociaux en ligne sont adoptés par la plupart des participants. Par contre, certains sont réticents à leur sujet. Ces derniers les trouvent inutiles, à caractère populiste, égocentrique ou, tout simplement, ils ne peuvent en avoir confiance. Les propos du participant n° 11 sont percutants par rapport au réseau facebook :

Facebook, je ne suis pas intéressé. Il y a quelques raisons [...] Je préfère rencontrer les personnes, ou j'utilise le courriel pour être en contact avec les gens ici ou dans mon pays. Je crois que c'est un monument à l'égocentrisme. Les gens écrivent des choses : ha voilà, moi je pense ça; pour vraiment écrire des conneries. Personne n'est intéressé à ça sauf la personne qui écrit.

Oui? (Étudiante)

Oui! Facebook est mesuré par la quantité d'amis qu'on a collectés, vraiment! Alors que ce sont souvent des personnes qu'on ne connaît pas. Vraiment moi, je ne trouve rien d'utile. Vraiment, je préfère écrire un courriel à un ami.

Certains participants se qualifient de conservateurs par rapport aux réseaux sociaux en ligne. Le participant n° 9 affirme :

Facebook, ça m'intéresse moins. Je pense que c'est une question d'être conservateur, je le vois de caractère populiste. Je me débrouille avec l'email, le téléphone, le fax avec les personnes avec qui je suis en affaires. Mais il ne faut jamais dire non. Mais pour l'instant, c'est non!

Contrairement aux réticences relatives aux réseaux sociaux en ligne, certains participants y voient plusieurs avantages et opportunités telles que la réunification des membres d'une famille, comme le mentionne la participante n° 15 :

Mais le système [...] permet de rentrer en réseau avec le monde [...], C'est très important, car il y a des gens qui ne savent pas où leur famille se trouve. J'ai vécu le cas. J'avais un enfant et je ne savais même pas où il était après la guerre. C'est Internet qui m'a fait savoir où mon enfant se trouve (silence). C'était avec Hi5 (réseau social en ligne). Avec Facebook, tu peux retrouver des gens avec qui tu as fait 25 ans sans les voir.

La participante n° 3, quant à elle, souligne le côté pratique des réseaux sociaux en ligne :

Oui, c'est pour pouvoir communiquer avec ma famille, voir ma famille et voir grandir mes nièces. C'est plus pratique et facile, c'est surtout pour les photos et parler de choses intéressantes dans le moment.

Quelques participants ont souligné que leur communauté avait créé un groupe de discussion, un groupe facebook et certains, un blogue. Par exemple, la participante n° 12 nous indique avoir créé un blogue informant sur sa condition de vie au Canada et sur certains aspects de la vie à Sherbrooke. Le blogue est adressé à ceux qui désirent immigrer au Canada. Il est actuellement utilisé par sa communauté à Sherbrooke et hors de la région. Elle l'explique à travers les propos suivants :

Non, mais moi oui. Mon site est www.losmarge.com.ar : c'est un blogue que j'ai depuis quatre ans où je raconte toute mon histoire d'immigration et toute l'information dont ont besoin les gens qui veulent venir au Canada et je mets des photos, l'histoire de tout ce que nous avons fait, les gens laissent des commentaires et d'autres des questions, nous répondons. Mon fils me soutient du côté technique, le design web, et moi, j'écris. Et déjà, en quatre ans, il y a eu trente mille visites de gens de différents pays et qui parlent espagnol, car le blogue est en espagnol. Mais j'ai commencé le blogue pour montrer à ma famille notre vie ici et, depuis ça, ça a grandi.

Par ailleurs, la participante n° 14 indique l'adresse du blogue de sa communauté pour montrer que certaines initiatives sont mises en œuvre par celle-ci : « Oui, c'est mexicois.org ».

Cependant, les participants mentionnent que leur communauté ne possède pas de site Web. Ce fait serait lié à quelques obstacles dont : les coûts de création et surtout à la ressource disponible pour administrer le site. De plus, ils mentionnent que ce type d'initiative pourrait apporter d'importants avantages à l'organisation de leur communauté.

2.2 Portrait en infrastructures

2.2.1 Accès aux infrastructures par les participants et leurs motivations

La totalité des participants a mentionné avoir un accès à l'ordinateur et une connexion Internet à la maison. Quelques-uns ont mentionné ne pas savoir leur type de connexion, toutefois, la connexion à haute vitesse était la plus présente suivie de l'intermédiaire.

Les principales raisons ayant mené les participants à se connecter à Internet tournent autour de son utilité et de son importance pour les contacts, la communication. Certains participants ont évoqué comme raison, la présence des enfants à la maison.

La participante n° 10 nous disait ceci :

Une des choses, c'est précisément qu'aujourd'hui, tu ne peux pas vraiment avoir de relation, si tu n'as pas de courriel. C'est des choses nécessaires, c'est comme la ligne de téléphone. Aujourd'hui, c'est vraiment absolument important d'avoir ton courriel qui marche, une connexion à Internet aussi pour nos enfants qui sont à l'âge scolaire qui vont faire des recherches sur Internet, faire même des devoirs sur

l'Internet. On trouve ça assez important, une partie essentielle de la vie moderne.

Le participant n° 9 qualifie Internet de médium intéressant, de modernité, d'outil de travail. Ce sont des particularités l'ayant motivé à se connecter à Internet. Il nous dit ceci :

C'est un médium intéressant, c'est la modernité qui nous met en contact avec des partenaires, des personnes importantes, pour échanger des informations, c'est un outil de travail.

Pour certains participants, avoir Internet à domicile à Sherbrooke, représente une continuité à la connexion qu'ils avaient dans leur pays d'origine. En effet, quelques participants avaient une connexion Internet et une très bonne expérience de son utilisation avant d'immigrer à Sherbrooke. Par exemple, c'est le cas du participant n° 8 qui nous évoque son passé Internet. Sa motivation serait plus liée à la réduction des coûts de communication avec Internet. Ces propos sont :

J'utilise l'Internet depuis 96 et cela a commencé à cause du travail. Parce que je travaillais dans une entreprise américaine et notre usine était au Brésil. [...] Les échanges nécessitaient Internet, on utilisait Netscape. Aujourd'hui, j'utilise pour la communication [...] pour garder le contact avec la famille, les amis. Avant, on utilisait le système de carte, mais c'est très cher. Donc, Internet vient baisser le coût de la communication.

Mis à part la communication et le gain d'argent, certains participants ont évoqué le gain de temps comme étant des avantages ayant motivé à se connecter à Internet. Le participant n° 16, en plus d'évoquer la connexion à Internet qu'il avait dans son pays d'origine, va plus loin en mentionnant le caractère branché de la société d'accueil.

Bon, on avait déjà à la maison, en Argentine, un ordinateur à la maison et une connexion Internet et au bureau. Ici, on constate qu'on utilise beaucoup la technologie de l'information. Pour être en contact avec des personnes aussi avec les institutions. Par exemple, si on

veut faire le changement de domicile ou de la ligne téléphonique, on peut le faire par le site Web, ou encore récupérer ou rechercher l'information, on peut utiliser le google map pour chercher un endroit. On a pensé à acheter un deuxième ordinateur, on a deux enfants, ma fille utilise beaucoup le Messenger, mon fils est au cégep et l'utilise pour le travail à faire, les communications de professeur.

Dans la même lancée, le participant n° 7 nous dit ceci :

[...], aujourd'hui plusieurs démarches que tu dois faire avec le gouvernement, même dans l'université, même dans tous les domaines, il faut avoir la connexion à l'Internet. Et c'est une autre façon de se lier avec les personnes que tu connais déjà. Ma fille l'utilise pour jouer, pour parler avec ses amies, ma femme aussi, ce n'est pas pour moi (rire).

Selon le participant n° 9, la pression sociale est un facteur motivant à se connecter à Internet. Ces propos sont : « Ce que j'ai constaté peu importe le niveau économique, on dirait que ne pas avoir l'Internet, c'est comme si [...] n'était pas à la mode ».

La participante n° 16 nous parle de réduction des distances dans les termes suivants :

En premier, tu as accès à beaucoup d'informations, la distance pour parler aux autres gens s'améliore beaucoup. En plus, tu peux faire des vidéos-conférences. C'est comme si tu étais en face de cette personne malgré que la distance soit longue, et ça aide beaucoup à chercher l'information que tu as besoin pour n'importe quoi.

La participante n° 10 qualifie Internet d' « encyclopédie » permettant d'avoir des informations sur des sujets variés :

C'est facile si mes enfants me demandent quelque chose que je peux pas répondre. Je vais mettre les mots sur Internet pour trouver la réponse. Je lis aussi des livres sur Internet, c'est une encyclopédie hein!

2.2.2 *Familiarité et formations à Internet par les participants*

Tous les participants mentionnent savoir utiliser Internet. Ils indiquent également qu'au moins un membre de leur famille l'utilise. Ce constat se fait pour les familles ayant des enfants habitant à la maison.

Même si tous les participants disent utiliser personnellement Internet et être familier avec l'outil, quelques-uns d'entre eux, toutes catégories confondues, ont mentionné n'avoir reçu aucune formation à son utilisation. Deux participantes de la catégorie des réfugiés affirment avoir développé leur niveau de connaissance après leur arrivée à Sherbrooke. Elles indiquent avoir suivi des formations à l'utilisation de la technologie Internet dans un centre CACI au sein de l'organisme AIDE. Nous pouvons constater les raisons évoquées par la participante n° 15 à travers son propos :

Je connaissais Internet, mais dans le marché du travail, je trouvais que j'avais des lacunes, parce que j'étais plus lente. Le système ici est rapide, le fait est que les gens naissent dans ce système et grandissent avec l'Internet. Nous autres, ce n'est pas le cas. Au début là, je connaissais moins de choses. Je m'intéressais à peu et chez nous, l'accès était là avec les cybercafés, mais je n'avais pas beaucoup de choses qui m'obligeaient à utiliser Internet. Je pouvais aller naviguer sur Internet, mais pas rentrer dans les Web sites et tout ça. Alors là (en Estrie), c'est à quelque part de l'obligation [...] J'ai dû apprendre avec AIDE. J'ai suivi une formation à l'utilisation de la technologie Internet et comment naviguer sur les sites Web.

Elle continue en précisant que l'accès à l'emploi fut sa principale motivation à cette formation :

Ce qui m'a motivée à suivre cette formation, c'est que je suis allée demander du travail chez ABC et j'ai fait un test à l'ordinateur et j'ai échoué. J'étais bleue dans cette histoire et j'ai su que j'avais besoin de formation. J'ai eu la chance de rencontrer le directeur d'AIDE qui m'a proposé cette opportunité de formation. Après la formation, j'ai postulé pour le même poste et je l'ai réussi finalement. J'ai fait un nouveau CV en ajoutant la formation Internet et j'ai été appelée aux deux endroits où j'ai déposé la demande : ABC et DEF.

L'analyse des résultats montre que la plupart des participants de la catégorie des travailleurs qualifiés et celle des autres ont des connaissances plus approfondies à l'utilisation de la technologie Internet. Les participants de ces deux catégories ont mentionné avoir suivi des formations lors de leurs parcours scolaires. Celles-ci étaient soit obligatoires pour certains, mais pour d'autres, la formation représentait une acquisition de connaissance pour le travail ou pour un intérêt personnel. Le participant n° 9 précise que « c'était dans le programme académique ». Pour le participant n° 7, la formation était nécessaire pour le travail. Il nous dit ceci :

« Je travaillais en télécommunication, il faut s'habituer à travailler avec ces outils. »

Le participant n° 11 élabore un peu plus en ces termes :

En début de carrière, j'ai travaillé pour un cabinet de consultation en informatique pas pour les petits ordinateurs, mais pour les gros AS400, et quand j'ai travaillé dans les autres entreprises, j'ai utilisé l'informatique comme outil de travail.

Mise à part leur propre familiarité avec l'utilisation de la technologie Internet, les participants ont mentionné connaître des amis ou personnes immigrantes à Sherbrooke n'ayant pas de connaissances particulières à l'utilisation de la technologie Internet. Certains ont mentionné être venus en aide à ces derniers. Par exemple, la participante n° 14 affirme :

Quand je suis arrivée, on a trouvé un appartement et on a trouvé un couple d'immigrants qui nous ont demandé à les aider dans les démarches pour acheter un ordinateur et ils avaient des difficultés d'utilisation et la recherche sur Internet et pour ouvrir un compte courriel. S'ils ne savent pas utiliser et si toute l'information est sur Internet, les choses dont ils ont besoin de faire, comment vont-ils le faire? Nous, on les a aidés pour tout ça.

Lors de notre étude, nous n'avons pas réussi à être dirigés vers ces personnes, soit parce qu'elles éprouvaient une certaine gêne liée à la difficulté de s'exprimer en français ou étaient très prises par leur travail.

2.2.3 *Lieux et buts de l'utilisation*

Les principaux lieux d'utilisation de la technologie Internet présenté par les participants sont : la maison, le travail, l'université. Cependant, ces lieux d'utilisation diffèrent d'un participant à l'autre. Pendant que certains l'utilisent uniquement à la maison, d'autres l'utiliseront un peu partout. Le participant n° 9 nous dit ceci : « Chez moi et au bureau surtout, ailleurs chez des partenaires pour vérifier des emails ».

En ses mots, le participant n° 2 nous dit l'utiliser : « Au travail, à la maison, chez des amis aussi. »

Certains participants évoquent la flexibilité dans les lieux d'utilisation. Ce sont les propos du participant n° 11 :

[...] plus confortable, il est plus facile et y'a la flexibilité parce qu'on peut le faire n'importe quand. On profite de la différence d'horaire entre deux pays, on peut faire des choses pendant que les autres ne sont pas disponibles.

Le participant n° 5 mentionne cette flexibilité en ces termes :

« Je l'utilise [...] partout.
Partout? (Étudiante)
Oui! Partout où je vais avec mon blackberry »

Il en est de même pour le participant n° 13 qui précise :

« [...], pendant les voyages, j'ai une clé USB haute vitesse. Je suis habitué à faire la location quand je suis en voyage. »

Concernant les buts d'utilisation de la technologie Internet, l'analyse des résultats en présente différents types. Parmi ceux que nous avons répertoriés, nous pouvons citer : la recherche d'emploi, le transfert d'argent, le soutien aux enfants, la recherche d'informations de tout genre (sur : le pays d'origine, comment s'occuper du bébé, les bricolages, les lieux de loisirs, les magasins de produits du pays d'origine,

les articles scientifiques, la musique du pays d'origine, etc.); le courrier électronique, le magasinage en ligne, les achats en ligne, le paiement de factures et les changements d'adresse en ligne, entre autres. Les propos de la participante n° 12 illustrent ce constat :

Les emails pour la famille pour différentes choses, pour le travail, pour la recherche d'information pour mes études, pour voir les nouvelles de mon pays. Quelquefois je regarde en ligne quelques programmes de l'Argentine qui m'intéressent. Je fais la recherche de travail dans Jobboom et les agences de recrutements. Je magasine en ligne, mais je ne fais pas d'achat. Je l'utilise aussi pour payer mes frais de banque, c'est très commode pour moi. Toute ma recherche de banque de données de l'Université pour monter mon mémoire, c'est avec Internet. Je recherche des idées pour la garderie (lieu de travail), les bricolages.

La participante n° 14 mentionne utiliser Internet pour favoriser son intégration à Sherbrooke. Elle nous dit ceci :

[...] principalement pour faire mes exercices en français et toute l'information sur les bébés. Aussi, je fais des recherches sur la culture québécoise, la gastronomie québécoise, c'est une façon de m'intégrer. Pour communiquer avec mes amis, le courriel, Skype, mes parents.

Le participant n° 4 évoque l'utilité de la technologie Internet à travers les possibilités qui lui sont offertes :

Il y'a beaucoup de choses comme regarder des choses, pour le travail, connaître les entreprises qui donnent le travail, payer les factures, connaître les nouvelles mondiales avec la mondialisation. Sans Internet, les choses qui se sont passées en Haïti n'allaient pas être bien montrées. Ça me permet de connaître l'histoire des autres pays. Plein de choses incroyables : la communication, payer les factures, surtout dans le monde qu'on vit (Estrie) où tout est vite, Internet est important.

Bien que les participants trouvent plusieurs avantages à Internet, le participant n° 17 met en garde contre son côté pervers et le qualifie de couteau à double tranchant.

[...], mais, c'est un couteau à double tranchant, car avec les gens éloignés c'est bien. Mais ici, tu perds l'opportunité de voir physiquement les gens, de s'amuser, de profiter du soleil et avec l'hiver, il faut sortir! (rire).

Ces propos évoquent la nécessité pour les immigrants de réduire leur consommation de la technologie Internet en se mêlant physiquement à la population hôte pour mieux s'intégrer.

2.2.4 *Obstacles à l'utilisation de la technologie Internet par les immigrants*

Les principaux obstacles que présentent les participants s'articulent autour du problème de connaissance de la langue et celui de l'accès aux infrastructures surtout quand ils sont de nouveaux arrivants à Sherbrooke. Le participant n° 11 s'exprime ainsi par rapport à l'accès :

Une chose qui nous a frappés un peu : chez nous on a de petits locaux privés qui ont des ordinateurs à louer une espèce de dépanneur où il y a de petites cabines avec des ordinateurs ou des téléphones. N'importe où, quand on est en ville, on a accès rapidement à un ordinateur avec Internet et on peut s'arrêter pour travailler quelques minutes ou si on a besoin d'une information rapidement, pour quelques sous ou dollars. Pour les gens qui n'ont pas d'ordinateur à la maison, c'est très utile. Par exemple quand nous sommes arrivés ici [...] on est resté quelques mois avant d'acheter un ordinateur à la maison. J'avais un ordinateur portable, mais pas d'Internet et bien sûr on vient d'arriver et pas de téléphone encore. Je profitais de l'Internet d'un voisin venant de l'Argentine.

L'accès est un frein? (Étudiante)

Oui, surtout quand on vient d'arriver l'accès est un frein énorme. Surtout que, généralement, quand on arrive on est sans emploi, il

faut faire attention à nos finances. Généralement, les immigrants arrivent des pays en voie de développement où le taux de change est très défavorable, avec l'argent économisé chez nous, vivre ici ça nous coûte cher. Alors, il faut faire attention et on ne peut pas se permettre de dépenser tout de suite 600 ou 700 \$ pour un ordinateur. Au début, on est perdu et je crois que c'est le moment où on peut profiter le plus de ces centres, s'il y en avait. On a besoin d'informations qui sont en ligne. Finalement, on découvre des places à la bibliothèque, mais sont toujours occupées. J'imagine qu'au ministère de l'immigration ou certains organismes pourraient mettre Internet pour les immigrants.

Le SATI donne accès aux ordinateurs que si on cherche du boulot. Mais si on vient d'arriver et on ne comprend même pas le français, comment chercher du boulot?

Presque tous les participants ont évoqué le problème de langue comme obstacle à l'utilisation de la technologie Internet. Le participant n° 9 nous dit ceci :

Je connais une personne à cause des choix politiques était obligé de s'exiler au Canada. Je vais chez lui, il ne comprend même pas le français et il a l'ordinateur. Il ne l'utilise pas, ne sait pas l'utiliser. Ce sont ces enfants qui l'utilisent plus.

Certains des obstacles, tels que l'accès à l'ordinateur et Internet, sont annonciateurs des différents besoins des immigrants.

2.3 Besoins des immigrants en TIC

Dans les paragraphes qui suivent, il est question en 2.3.1 des formations pour les immigrants, en 2.3.2, des infrastructures pour les immigrants et en 2.3.3, du portail Web pour les immigrants de Sherbrooke.

2.3.1 *Formations pour les immigrants*

La plupart des participants ont évoqué la formation en informatique comme un besoin essentiel pour les immigrants. Les propos suivants confirment ce constat. La participante n° 6 nous dit dans ses termes :

Autre chose, c'est d'avoir plus de cours en informatique. [...]. Les enfants sont très bien préparés en informatique. Pour les adultes qui viennent ici, il n'y a pas de cours. Parce que tout le monde connaît déjà l'informatique ici. Si tu veux aller à l'université, c'est difficile. Il n'y a pas d'école comme la francisation de Saint-Michel. Il faut un programme pour adultes où ils peuvent aller étudier l'informatique, Internet, Word. Il faut aider les adultes à être de même niveau que les étudiants de 5^e année en informatique. Selon les personnes, faire une formation de 6 mois ou plus. AIDE donne des cours, mais c'est payant et cher. Il faut un projet gratuit, ou pas cher comme à l'école Saint-Michel.

La participante n° 10 élabore un peu plus dans le même sens dans les termes suivants :

Ça dépend de quel pays vient l'immigrant. Mais selon moi, il y a beaucoup qui viennent sans aucune connaissance, ou très peu, très peu. Ils peuvent savoir, c'est quoi l'Internet, mais ils n'ont jamais touché. Je pense que si on commençait par là, à les aider en leur donnant une petite formation quand ils viennent, s'ils ont besoin. Nous, quand on vient, on nous donne une formation en français. La langue, c'est important absolument. Parce que, quand on vient ici, les immigrants, on va voir quel niveau de français ils ont et dans ce moment-là, on va ajuster le niveau de français selon le besoin dans la langue [...]. Moi je trouve que ce serait idéal, dans le même moment, de (silence), je pense que, dans le même moment qu'il faut évaluer

leur connaissance en l'Internet et l'ordinateur et leur donner des formations en même temps, leur aider à avoir au moins un niveau basic. Par exemple, mes enfants savent déjà faire des présentations sur PowerPoint. Je crois qu'il y a des immigrants qui n'ont jamais touché à l'ordinateur. Si on leur donne la possibilité d'avoir une petite, classe basic.

L'accès à Internet, on peut aller à la bibliothèque ou emploi Québec, mais il faut savoir comment utiliser : qu'est-ce que ça veut dire le courriel? Comment ça marche? Comment utiliser? Il y a beaucoup qui connaissent avant de venir, mais d'autres, non. On peut donner une formation à Internet, le courriel, le Word simple parce qu'ils auront besoin. Parce que s'ils veulent faire des applications pour travailler, ça peut les aider. Le niveau technologique ici est très en avance par rapport à d'autres pays.

Effectivement, la participante n° 10 évoque plusieurs éléments à la fois. Selon elle, la formation à l'utilisation est un besoin important pour les immigrants. Elle va jusqu'à proposer qu'une évaluation du niveau technologique des immigrants soit effectuée au même titre que l'évaluation du niveau de connaissance de la langue. Ainsi, il sera possible de proposer des cours de technologie Internet en parallèle à la francisation. D'autre part, elle fait cas des infrastructures technologiques existant à Sherbrooke ainsi que le niveau technologique très avancé du Canada contrairement à d'autres pays.

2.3.2 *Infrastructures pour les immigrants*

Les participants mentionnent que l'accès aux infrastructures est très important dès les premiers mois d'arrivée à Sherbrooke. La plupart ont été surpris de ne pas avoir accès aux centres de consultation Internet dans la ville. À ce propos, et dans le même ordre d'idées que le participant n° 11 dans le point obstacle, la participante n° 6 s'exprime ainsi : « En Colombie, il y a des cybercafés à chaque coin pour faire du courriel, communiquer. Ici, pas beaucoup. Il y a la bibliothèque, mais c'est très lent. »

La participante n° 1 trouve que la ville de Sherbrooke manque d'infrastructures accessibles gratuitement à tous. Dans ces propos, elle mentionne :

On a besoin plus d'endroits où les personnes peuvent aller utiliser l'Internet gratuit. Je ne pense pas qu'il en ait. Peut être à la bibliothèque, mais il faut faire la file pendant longtemps avant d'avoir accès à l'ordinateur. Plus d'endroits, d'accès à l'ordinateur seraient une bonne chose.

Contrairement à la participante n° 1, la participante n° 6 évoque le fait qu'il existe des accès gratuits aux infrastructures qui ne sont pas connues ni utilisées par les immigrants. Ces propos sont les suivants :

Je pense que le projet de ZAP est très bon. C'est gratuit et partout. Mais, il y a beaucoup de personnes qui ne connaissent pas. Mais, il faut un ordinateur avec ZAP.

2.3.3 *Portail Web pour les immigrants de Sherbrooke*

Lorsqu'il était demandé aux participants selon eux quel type d'initiative, à base des TIC, pourrait aider des immigrants à débiter ou poursuivre leur intégration, un bon nombre d'entre eux ont évoqué la création d'un site web. Les participants soutiennent qu'une initiative de portail web pour les immigrants de Sherbrooke serait un atout pour supporter leur intégration. Le participant n° 11 nous dit ceci :

Bon, moi, je crois qu'on peut monter un site Web ou une liste de communication, un blogue qui peut être utilisé pour ramasser tous les gens ensemble, pour s'intégrer un peu plus. Il y a quelques regroupements parfois officiels ou officieux par nationalité [...]. On peut monter, par exemple, un portail, le portail des immigrants de Sherbrooke avec de petits drapeaux, un portail spécifique à chaque communauté.

Il nous explique comment il perçoit cette initiative dans les termes suivants :

Comme une carte du monde avec de petits points où chacun peut faire un clic en fonction de sa communauté, de la carte de son pays et de là, on atteint un espace pour sa communauté. Pour chaque communauté, on peut mettre le contenu en français et sa langue. Cela permet de faire une transition, quand on vient d'arriver et qu'on ne comprend pas bien la langue.

Le participant n° 20 fait référence aux multiples organismes d'aide aux immigrants de Sherbrooke et la nécessité pour ceux-ci de coordonner leur impact à travers un site Web. Alors, il s'exprime en ces mots :

Une très bonne option, que comme il y a plusieurs organismes qui aident les immigrants, qu'ils soient associés dans la création d'un seul site web qui permet d'avoir l'information en fonction de la communauté à laquelle la personne correspond. Par exemple, si on est Colombiens, on va ici, et Africains, c'est là, et européen ici, de sorte que tous aient accès presque à la même information, mais en fonction de ses besoins et de sa culture.

Le participant n° 8 intervient dans le même ordre d'idées, mais en plus soutient l'importance quant au fait de référencer les informations de base qui sont utiles pour démarrer l'intégration, et ce, à travers un site Web. Ces propos sont :

On a tellement de ressources, tellement d'informations qu'on ne sait pas où aller chercher. Moi-même, j'ai reçu des informations grâce à des immigrants réfugiés qui avaient des informations que je n'avais pas [...]. Il faut une démocratisation de l'information. S'il y avait un site où chacun pouvait aller avoir accès à la même information, ce serait bien. Pour soi-même, on est plus tranquille, car cela enlève les idées de ségrégation que l'on pourrait avoir. L'information doit être équitable et l'accès à tout le monde. Au début, j'ai dépensé beaucoup, beaucoup d'argent que je pouvais épargner si j'avais l'information à mon arrivée.

Les participants qui avaient proposé comme initiative la création d'un portail web pour les immigrants de Sherbrooke n'ont pas eu à répondre quand est venu le temps de demander leur opinion sur la création d'un site web pour les immigrants de Sherbrooke. Par contre, ceux qui avaient proposé d'autres idées telles que les cours

d'informatique pour les adultes trouvaient l'idée intéressante. La participante n° 19 nous dit ceci :

Je pense que ce serait super. Je crois que les immigrants, quel que soit le pays d'origine, on est un peu dans la même situation. On est loin de notre pays notre culture, notre famille. On accepte et on commence à s'adapter. Mais, même si on est là depuis plusieurs années, ça nous manque encore. On est toujours dans le coin où nous on est toujours des immigrants même avec la citoyenneté, même après avoir vécu ici trente ans, je crois que le site Web, ça peut aider [...] à les renforcer et, pour les autres qui viennent d'arriver, pour les aider à se connecter dans la ville. [...]. C'est comme avec les Colombiens, quand y a un nouvel immigrant, ils vont le voir et disent où il va trouver la nourriture pour Colombiens, où il faut aller pour une application pour les cours de français, comment prendre l'autobus. Avec un site Web, les efforts vont être plus coordonnés.

Selon les participants, un site web pour les immigrants de Sherbrooke peut apporter des avantages considérables à leur intégration, à une meilleure vie dans la société d'accueil, toutefois cela dépendrait de l'information disponible sur le site. Constatons cela à travers les propos de la participante n° 10 :

Le site web peut aider les immigrants à une connexion avec la culture d'ici dans leur nouveau pays. Encore, ça peut aider à être connecté avec des personnes dans la même situation. J'ai vécu le cas avec une femme qui venait d'arriver il y a trois mois et qui ne parlait pas français. Sa famille lui manquait beaucoup. Moi avec mon expérience en tant qu'immigrante, j'ai pu l'écouter et lui donner des conseils. Je l'ai aidée et encouragée : ça fait une différence. Ça l'a encouragée, ça lui a donné de l'espoir, de l'encouragement qu'elle peut réussir. Un site web, ça peut aider les immigrants dans ce sens.

Pour la participante n° 14, un site Web peut aider à réduire les incertitudes à l'arrivée. Ses propos sont :

Des informations, la priorité, je pense que c'est l'information sur toutes les choses à faire, les démarches à faire, peut-être la culture, les emplois, les études, beaucoup de choses qui, malheureusement

quand on arrive, c'est de l'incertitude. Je pense qu'il peut aider un petit peu à se sentir bien, à rassurer les incertitudes.

Le participant n° 9 pense qu'un site pour les immigrants pourrait être une opportunité de se faire connaître par la société d'accueil. Ses propos sont :

Une meilleure organisation et une meilleure connaissance sur certaines choses de base. Une communication avec les autres communautés culturelles, une implication dans les activités organisées par les communautés culturelles. Cela permettrait aux immigrants de se faire connaître par la société d'accueil.

Pour le participant n° 2, c'est le contenu du site qui peut faire la différence :

L'information qu'il peut y avoir peut donner une petite lumière pour savoir ce qu'il peut faire. [...], C'est le plus important. Quand tu viens d'arriver, tu ne connais rien. Quand tu prends l'information sur le site Web, tu as déjà l'expérience des autres pour ne pas faire les mêmes erreurs.

En général, les participants mentionnent que ce type de site devrait, entre autres, contenir des informations sur les vécus des immigrants, des conseils de succès, des informations de base pour s'établir à Sherbrooke, sur l'adaptation, sur la promotion de la culture des différentes communautés culturelles à Sherbrooke.

Il peut être difficile de concevoir un site web pour les immigrants de Sherbrooke, car selon le participant n° 8 en particulier, plusieurs éléments interviennent dont : la différence culturelle de chaque communauté, la connaissance de la langue française. Il s'exprime en ces termes :

Pour moi, c'est comme une utopie parce que, quand on parle de tous les immigrants, c'est comme si on met dans le même panier en oubliant toutes les cultures, les besoins qui sont individuels. Les communautés africaines ont des besoins différents de la communauté latino. Les Africains sont francophones et les latinos, autres langues. Un langage assez simple va ennuyer les Africains et un langage trop

structuré va déstabiliser les latinos qui n'ont pas assez de connaissance dans la langue ni de vocabulaire pour bien suivre le contenu du site. Il faut peut-être faire des catégories. Avec les catégories, cela peut être intéressant.

Des catégories de langue? (Étudiante)

Je ne suis pas à un stade où il faut faire un site en plusieurs langues. Je suis contre ça, car l'intégration passe par la langue d'ici et je vois le français et l'anglais. Le site dans différentes langues, je ne suis pas d'accord, car nous sommes ici, nous devons apprendre le français.

De même, la non-motivation des immigrants à s'approprier cet outil peut s'avérer être un obstacle au succès du site. Les propos de la participante n° 12 sont révélateurs :

Je pense que c'est de faire que les gens soient intéressés vraiment, il faut avoir une participation collective, parce que si je le fais moi-même un site Web, si les gens ne sont pas vraiment intéressés à rejoindre, à le faire connaître aux autres compatriotes, ça ne donnerait rien. Je trouve que, parfois, c'est ça, l'obstacle dans toutes les communautés. Quand on veut faire un projet, c'est intéresser les gens qui est souvent le plus difficile.

D'autres participants ont relevé comme obstacle le maintien des informations à jour sur ce type de site. Le participant n° 9 mentionne qu'il faut :

Surtout avoir le temps pour la mise à jour régulière, car on peut monter le site, mais par la suite, il faut des efforts quotidiens pour le site. Il faut trouver un administrateur, programmer le site web, avoir un petit logiciel.

Le participant n° 2 pense aux coûts de réalisation d'une telle initiative : « Ça peut coûter cher. Il faut un investissement, mais personne n'est prêt à le donner. »

Selon certains participants, les acteurs de Sherbrooke doivent être impliqués dans ce type d'initiative. En effet, le participant n° 7 mentionne :

Si on parle de façon plus générale, il y a des organismes ici à Sherbrooke qui peuvent faire en sorte de mettre des mesures en place comme le site Web et référer ce site web aux nouveaux arrivants.

Pour le participant n° 11, le gouvernement ou la mairie ont un rôle à jouer dans ce type d'initiative. Selon lui :

[...], si le gouvernement ou la mairie veut entreprendre quelques actions, ça pourrait aider. Par exemple, le gouvernement peut fournir le hardware, le site Web peut être un technicien pour faire la programmation et la communauté immigrante peut fournir le contenu.

Pour terminer l'entrevue, certains participants ont bien voulu faire des commentaires. Ces derniers mentionnent généralement être satisfaits d'avoir eu l'occasion de participer à cette recherche. Ils mentionnent être intéressés par toute initiative concernant le développement des immigrants. Par ailleurs, ils reconnaissent que le type de recherche auquel nous nous intéressons est très porteur pour mieux cerner les éléments en lien avec l'intégration des immigrants et le rôle que peut jouer Internet ou le Web à cet effet. Nous constatons cela à travers les propos du participant n° 2 :

Pour ajouter, je suis très content de parler avec vous, j'ai toujours ouvert mon cœur et ma maison pour des choses qui contribuent à la croissance des immigrants. Quelle que soit la chose, parce que la vie d'immigrant n'est pas facile. Mais de mieux en mieux si on connaît plus, on peut avoir plus d'espace de place dans le pays et montrer qu'on n'est pas seulement des immigrants, mais des personnes importantes dans le pays Canada, Sherbrooke. Tout le monde doit apporter son grain de sel pour s'en sortir. Quel que soit son pays, il faut montrer une autre image de nous. Changer de pays, ce n'est pas facile. Nous sommes des personnes pouvant donner des contributions à la ville de Sherbrooke. On peut travailler dur, on a des choses dans notre tête pour contribuer à la ville de Sherbrooke et au développement de la ville de Sherbrooke [...].

PROBLÉMATIQUE VÉRIFIÉE

Dans cette section, nous discutons de plusieurs éléments qui ont attiré notre attention à la suite de cette résidence. Nous élaborons plus en profondeur sur différentes perceptions des participants à l'étude. Il s'agit de l'utilisation des TIC par les immigrants, le rôle des TIC dans les facteurs clés d'intégration des immigrants et les principaux besoins en TIC des immigrants.

1 ACCÈS, UTILISATION ET OBSTACLES

Notre étude montre que la perception personnelle des participants concernant Internet occupe une place importante dans l'utilisation de cette technologie. Ces perceptions influencent autant l'appropriation, l'utilisation adéquate que l'impact de cette technologie sur leur vie. Dans les paragraphes qui suivent, à partir d'exemples, nous discutons les résultats relatifs à ces perceptions.

1.1 Accès, lieux et buts d'utilisation

En se référant aux propos des participants de notre étude, les immigrants perçoivent Internet comme un outil indispensable à leur vie de tous les jours. En effet, cette technologie leur permet de communiquer généralement avec les parents ou amis restés dans le pays d'origine. Elle leur permet également de faire des recherches d'informations de tout genre. Ce sont, par exemple, des informations sur les nouvelles du pays d'origine, les magasins offrant des produits du pays d'origine, les emplois disponibles dans la région d'accueil ou la culture de la société d'accueil, etc.

Lors de nos entrevues, au moins un membre de la famille du participant utilisait Internet. Les lieux d'utilisation diffèrent d'un participant à l'autre. En fait, l'accès et l'utilisation de la technologie Internet se font à domicile ou chez des amis pour la plupart des participants. Ils se font également au bureau pour ceux qui sont en

emploi, à l'Université pour ceux retournés aux études et dans les centres d'accès à l'emploi pour ceux qui sont à la recherche d'emploi ou n'ayant aucun autre lieu d'accès à Internet. En fait, l'accès à Internet dans ces différents lieux n'est pas systématique lors de l'arrivée dans la région d'accueil, sauf dans les centres d'accès à l'emploi.

1.2 Obstacles à l'accès à la technologie Internet

Notre résidence a permis de relever certains obstacles relatifs à l'accès à Internet. Il s'agit principalement des finances et des infrastructures.

Finances. Au moins trois participants de la catégorie des travailleurs qualifiés et deux de la catégorie des réfugiés ont mentionné qu'il est très difficile pour un immigrant de s'acheter un ordinateur ou de se connecter à Internet à domicile, lorsqu'il vient d'arriver. Par ailleurs, il est ressorti qu'un bon nombre d'immigrants viennent de pays en voie de développement et le taux de change au Canada leur est généralement en défaveur. En fait, ils apportent leurs économies et se rendent compte que la valeur au Canada est très faible. Alors, ils doivent être vigilants sur les dépenses lors des premiers mois dans la région d'accueil.

Infrastructures. Les résultats de notre résidence indiquent l'existence d'un manque de point d'accès à l'ordinateur et d'un branchement gratuit à Internet dans la ville de Sherbrooke. Presque tous les participants rencontrés ont trouvé étonnant de ne pas avoir accès aux cybercafés qu'on retrouve un peu partout dans leur pays d'origine. Selon les participants, pour un immigrant nouvellement arrivé, les cybercafés représenteraient des alternatives indispensables pour accéder à Internet avant de s'en procurer à domicile.

Remarquons que la ville de Sherbrooke est reconnue pour se positionner comme une ville innovante sur le plan des TIC grâce au projet ZAP Sherbrooke. Ce projet permet à la ville d'offrir le plus de points d'accès Internet pour ses citoyens, ses visiteurs, et ce, dans des établissements publics ou commerciaux.

Les propos des participants relativement au manque de points d'accès nous font réaliser que le projet ZAP Sherbrooke manque probablement de visibilité. Toutefois, l'accès aux points d'accès ZAP nécessite d'avoir en sa possession un ordinateur portatif. Alors, ce ne serait peut-être pas la visibilité du projet ZAP qui soit en jeu, mais plutôt l'accès à un ordinateur portable. Toutefois, ceci demeure une hypothèse. Pour une meilleure compréhension, plus d'investigation serait nécessaire.

1.3 Obstacles à l'utilisation de la technologie Internet

L'accès à Internet ou au Web en particulier implique dans son utilisation certaines compétences en recherche d'informations. En fait, on retrouve une multitude d'informations sur Internet. Comme nous le disait une participante à l'étude, Internet est comme une encyclopédie. Toutefois, aucun guide n'existe véritablement pour accéder à une information précise sur Internet. Il est donc important de savoir utiliser les moteurs de recherche afin d'en tirer l'information désirée.

Notre résidence en entreprise nous fait constater que même si les participants ont mentionné savoir utiliser Internet, il existe néanmoins quelques difficultés dépendamment de la catégorie d'immigration ou du pays de provenance du participant.

Premièrement, la connaissance de la langue française a été identifiée par la plupart des participants comme étant le principal obstacle à l'adoption de la technologie Internet en général et des pages Web de la région d'accueil en

particulier. Notons que la plupart des participants interviewés viennent de pays d'origine où la langue maternelle est autre que le français et l'anglais. Pour ces derniers, la recherche de certaines informations sur le net peut s'avérer être un obstacle lorsqu'ils viennent d'arriver. La maîtrise de la langue de la société d'accueil et la compréhension de certaines nuances sont problématiques à cette période de leur immigration.

Deuxièmement, les participants de la catégorie de l'immigration économique pensent que leur catégorie est très familière avec Internet et l'utilisent convenablement. Selon eux, cette catégorie d'immigrants est constituée de professionnels ayant un haut niveau d'éducation. Ils ont acquis des expériences concernant l'utilisation de cette technologie dans leur parcours académique ou dans les emplois respectifs dans leur pays d'origine. Au moins quatre participants de cette catégorie travaillaient dans le domaine des TIC bien avant leur immigration.

La littérature consultée mentionne effectivement que les travailleurs qualifiés sont des professionnels ayant un niveau d'éducation souvent supérieur à 13 années de scolarité. En 2008, plus de 60 % des immigrants de cette catégorie en Estrie, âgés de 15 ans et plus, avaient plus de 13 années de scolarité (DRAP, 2008). Les immigrants de cette catégorie ont beaucoup contribué à l'avancée des technologies de pointe au Canada, dans les années 90 (Statistique Canada, 2001). En fait, dans cette période, le Canada favorisait une entrée importante de travailleurs qualifiés (immigration économique) dans le domaine des TIC.

Troisièmement, lors de notre recherche, plusieurs thèmes concernant les obstacles à l'utilisation de la technologie Internet sont ressortis en rapport avec les réfugiés. En effet, un bon nombre de participants à l'étude de la catégorie de l'immigration qualifiée se sont montrés critiques envers les immigrants de la catégorie des réfugiés. En fait, cinq participants de cette catégorie croient que les réfugiés sont des personnes venant de pays en difficulté, de ce fait, et selon eux,

l'utilisation de la technologie Internet leur serait problématique. Cette idée est partagée par une participante du regroupement familial.

Aucun de nos articles recensés n'évoque ce phénomène. D'ailleurs, nous n'avons pas trouvé d'article sur l'adoption des TIC par les immigrants du Québec à fortiori sur son adoption par catégorie d'immigrants. Cependant, la littérature consultée fait cas du côté vulnérable des immigrants de la catégorie des réfugiés. Les rares études de cas, en Europe, que nous avons recensées, montrent que certaines initiatives TIC ont été expressément mises en œuvre pour les réfugiés identifiés comme étant le groupe d'immigrants le plus vulnérable. Pourtant, les réfugiés rencontrés lors de notre étude ne semblaient pas être conscients de ce phénomène. Toutefois, au moins trois participants de cette catégorie nous ont affirmé n'être pas très habiles avec Internet ou l'outil informatique. Ils affirment avoir amélioré leur connaissance quelque temps après leur arrivée en Estrie, et ce, à travers une plus grande utilisation ou par des formations.

Il est important de mentionner que les problèmes d'utilisation de la technologie Internet s'observeraient généralement vers la première année d'installation dans la région d'accueil. Toutefois, nous ne pouvons pas affirmer que les immigrants ayant des difficultés d'utilisation résolvent tous ce problème, un an après leur arrivée. Il serait probablement intéressant de réaliser une étude plus approfondie sur ce phénomène.

En conclusion, la résidence en entreprise permet de constater que les immigrants de Sherbrooke n'ont pas automatiquement accès à Internet à leur arrivée, sauf pour la recherche d'emplois dans des centres spécifiques. Selon les participants, un immigrant nouvellement arrivé aura besoin de communiquer avec ses proches restés dans le pays d'origine pour avoir un certain soutien moral ou psychologique. Pour eux, Internet représente un moyen de communication fiable et moins coûteux.

Nous constatons également que la non-adoption des TIC par les immigrants peut être d'origine financière. Elle peut être aussi liée à la maîtrise de l'outil informatique. Ce dernier élément a beaucoup été documenté par la littérature sur l'adoption des TIC par les individus. Ce serait un facteur lié aux caractéristiques de l'adoptant (Agarwal et Karahanna 2000). À travers les propos des participants, nous constatons que la maîtrise de l'outil informatique dépend de certaines caractéristiques du pays de provenance de l'immigrant ou de la catégorie d'immigration. En fait, plusieurs participants ont mentionné que le Canada est très développé en matière de technologie de l'information et de la communication, comparativement à leur pays d'origine. Certains immigrants viennent de pays où la technologie Internet n'est pas très présente dans le quotidien des ménages ni même au niveau du gouvernement quand on se réfère au gouvernement en ligne. Ces immigrants ressentent un besoin d'adaptation et de formation à l'utilisation de la technologie Internet pour être au même niveau de connaissance ou d'habileté que la population d'accueil.

Enfin, la connaissance de la langue peut influencer l'appropriation du Web par les immigrants. En effet, les immigrants ayant des difficultés avec la langue française auront des difficultés à utiliser les informations sur le net. Ces informations sont utiles pour favoriser leur intégration. Toutefois, selon les participants à l'étude, les immigrants doivent utiliser Internet parce que tout est en ligne ou se fait en ligne.

2 RÔLE DES TIC DANS LES FACTEURS CLÉS D'INTÉGRATION DES IMMIGRANTS

Nous nous sommes aperçus qu'il existait chez les participants certaines croyances concernant l'impact de la technologie Internet sur leur vie et celle de leur communauté. En fait, presque tous les participants à l'étude ont affirmé qu'Internet apportait d'importants avantages dans leur vie et leur intégration. Dans cette section, nous discutons de ces constats.

Selon Labelle *et al.* (2007), les facteurs clés d'intégration des immigrants du Québec seraient divisés en trois dimensions : la dimension économique, la dimension civique, politique (sociale) et la dimension linguistique (culturelle).

Les propos des participants à l'étude nous indiquent que les TIC jouent un rôle important dans les facteurs clés d'intégration des immigrants. Les dimensions économiques et sociales ont été largement évoquées par les participants à l'étude. Quelques participants ont fait cas de la dimension culturelle.

2.1 Dimension économique

Concernant la dimension économique, Internet favorise l'accès à l'emploi chez les immigrants. C'est un élément mentionné par la plupart des participants. Un exemple concret de la technologie Internet en faveur de l'intégration économique est celui de la participante ayant obtenu deux offres d'embauche après avoir suivi des formations à l'utilisation de la technologie Internet et à la navigation sur les sites Web. Des offres d'emploi lui avaient été refusées auparavant pour faute de compétences concernant la navigation sur le Web.

En général, les participants mentionnent utiliser Internet pour la recherche d'emplois. Presque tous ceux qui étaient en emploi lors de nos entrevues ont mentionné avoir effectué toute leur démarche grâce à Internet. En effet, six participants ont clairement mentionné avoir effectué en ligne la recherche sur les entreprises qui emploient ainsi que les offres d'emplois de la région d'accueil. Ils rapportent avoir postulé en ligne ou envoyé leur candidature par le courrier électronique. Un participant nous a confié que ses recherches sur les entreprises qui embauchent lui permettaient d'avoir une idée sur le style de l'entreprise et s'il se sentirait bien à y travailler ou si les immigrants y sont bien considérés.

2.3 Dimension sociale

Concernant la dimension sociale, notre recherche montre que les immigrants utilisent Internet pour développer leur réseau de relations. Selon la littérature consultée, le réseau de relations est une ressource indispensable pour l'accès à l'information utile permettant de débiter l'intégration socio-économique (emploi, appartement, loisir, etc.) dans la région d'accueil (Boyd, 1989). C'est une ressource favorisant l'apprentissage des possibilités et aidant à surmonter les difficultés susceptibles d'être rencontrées par un nouvel arrivant. Le nombre de relations interpersonnelles représenterait l'un des indicateurs de l'intégration sociale (Granovetter, 1983).

Notre recherche préliminaire suggère que l'importance du réseau dépend de certaines caractéristiques du pays de provenance de l'immigrant. En effet, certains participants ont su développer un vaste réseau social avant même leur arrivée en Estrie. C'est le cas des participants provenant de l'Argentine.

Un participant venant de ce pays nous expliquait que les premiers immigrants argentins avaient rencontré plusieurs difficultés à leur arrivée. Ne voulant pas que cela se reproduise avec les nouveaux arrivants argentins, ils ont ainsi mis en œuvre un système de réseautage en ligne. Une autre participante de l'Argentine rapporte avoir développé un blogue afin d'aider les nouveaux arrivants à ne pas commettre certaines erreurs qu'elle aurait commises à son arrivée en Estrie.

Grâce à Internet, les immigrants argentins de l'Estrie ont su organiser leur communauté en créant un groupe de discussion. Les ressources qui y circulent sont de qualité et concernent des informations de tout genre. Ce sont des informations sur les emplois disponibles au sein de l'entreprise où travaille un de leur compatriote ou sur le soutien d'une famille en difficulté, etc.

Ce constat n'est pas le même pour toutes les communautés. En effet, mis à part les Colombiens et les Argentins, les autres participants mentionnent ne pas avoir une communauté suffisamment forte pour se soutenir mutuellement. Ceux qui ont évoqué cet obstacle croient qu'Internet pourrait les aider à mieux s'organiser. Par exemple, une participante du Rwanda nous parlait du côté complexe des immigrants venant de ce pays. Selon elle, les immigrants rwandais sont un peuple fragile. Il faut user de stratégies pour les réunir ou pour organiser leur communauté. Lors de l'entrevue, ils étaient deux participants rwandais à vouloir mettre en place un site Web dont la mission serait, selon leur propos, de favoriser l'organisation d'une communauté rwandaise de l'Estrie, unie et soudée.

La presque totalité des participants a créé des contacts avec des compatriotes à leur arrivée. Ceci était plus facile puisque qu'ils venaient du même pays et avaient la même culture. Les chocs culturels étaient alors moins présents. Cela facilitait également les échanges sur différents aspects de la vie dans le nouveau pays, dont celui de l'intégration sociale. Plusieurs participants, toutes catégories confondues, ont rapporté qu'Internet (courrier électronique, Chat, forum de discussion, réseau social en ligne, etc.) est utilisé pour le maintien des différents contacts créés, sauf les contacts créés avec les Québécois, et ce, pour la plupart des participants.

2.3 Dimension linguistique

Concernant la dimension linguistique, la résidence en entreprise a permis de constater que les immigrants utilisent Internet pour améliorer leur connaissance de la langue française parlée au Québec. Une participante de l'immigration économique nous rapportait avoir pris des cours de français dans son pays d'origine avant son immigration. Toutefois, selon elle, l'accent et la façon de parler le français au Québec sont très différents d'ailleurs. Depuis son arrivée en Estrie, Internet lui permet d'améliorer sa connaissance et sa compréhension du français parlé au Québec. Deux participantes de la catégorie des réfugiés ont rapporté le même fait.

Internet favorise l'accès à la culture de la société d'accueil. En effet, au moins deux participantes ont mentionné faire des recherches sur l'art culinaire et sur certaines traditions du Québec à travers Internet.

3 LES PRINCIPAUX BESOINS EN TIC DES IMMIGRANTS DE LA RÉGION DE SHERBROOKE

Notre résidence en entreprise montre que les immigrants de Sherbrooke ont des besoins particuliers en TIC au regard du reste de la population de la ville. En effet, plusieurs obstacles à l'adoption des TIC rapportés par les participants annonçaient ces besoins. Nous avons recensé les besoins suivants.

3.1 Accessibilité

L'absence de points d'accès à l'ordinateur et Internet a été soulevée par les participants à l'étude comme étant un obstacle important, surtout pour les nouveaux arrivants. En effet, les participants ont précisé que l'accès à ces infrastructures est d'une grande importance pour débiter l'intégration dès l'arrivée dans la société d'accueil. À cet effet, les participants proposent des points d'accès à Internet gratuit ou des cybercafés à moindre coût accessibles pour tous.

3.2 Besoins en formation

Selon les participants à cette recherche, il est important d'avoir accès aux infrastructures, toutefois, il faut savoir et pouvoir les utiliser. Il a été spécifié que les immigrants de Sherbrooke ressentent un manque de formation à l'utilisation de la technologie Internet. La région devrait proposer des cours de base à l'utilisation de la technologie Internet et à la navigation sur le Web au même titre que la francisation, si le besoin se fait sentir, et ce, à moindre coût.

3.3 Besoin d'un portail Web pour les immigrants de Sherbrooke

Il est ressorti de nos entrevues que la création d'un site web pour les immigrants de Sherbrooke représenterait un atout majeur pour favoriser leur intégration dans la société d'accueil, mais permettrait aussi de se faire connaître par cette société. Les immigrants de Sherbrooke ressentent le besoin d'une meilleure considération et acceptation par la population d'accueil. Selon les participants à l'étude, les immigrants ont des valeurs, des connaissances et capacités qu'ils aimeraient faire valoir en les mettant au profit de leur société d'accueil, si l'occasion leur était donnée. En effet, trois participants, respectivement de la catégorie des réfugiés, des autres et du regroupement familial ont rapporté ces propos. Selon eux, un site Web pour immigrants de Sherbrooke favoriserait cette visibilité.

Une telle initiative viendrait renforcer le réseautage entre les différentes communautés culturelles (partage des expériences vécues par les immigrants afin de s'en inspirer pour améliorer son processus d'intégration; échanges et partages d'information et de connaissance) et, pourquoi pas avec la population d'accueil (se faire connaître et intégrer les réseaux de la société d'accueil).

Cependant, certains participants ressentent des inquiétudes quant à la création d'un tel site Web. En effet, cela implique des coûts financiers, une ressource pour l'administrer et pour s'occuper de la gestion et des mises à jour. En outre, afin d'assurer le succès d'une telle initiative, il faudrait, d'une part, que les différentes communautés soient sensibilisées à son appropriation et, d'autre part, que les acteurs de développement (gouvernement, municipalité et organismes d'aide aux immigrants) soient impliqués dans ce type d'initiatives à base des technologies de l'information et de la communication. Sept participants, respectivement de la catégorie de l'immigration économique, des réfugiés et des autres immigrants, ont fait cette remarque.

De cette discussion, nous pouvons tirer les conclusions suivantes : les immigrants recensent certains besoins quant aux TIC. En effet, les participants à l'étude pensent que certaines initiatives à base des TIC peuvent favoriser leur intégration. Selon eux, les immigrants ont des potentiels et peuvent contribuer au développement de la ville de Sherbrooke, le Web pouvant être un exemple de support à leur visibilité. Alors, nous pensons que les initiatives TIC, en plus d'être en faveur du développement local, doivent s'inscrire dans le cadre des stratégies de développement des immigrants, particulièrement, les stratégies visant à favoriser leur intégration socio-économique.

4 PROBLÉMATIQUE VALIDÉE

Il ressort des résultats de notre résidence que la presque totalité des participants interviewés reconnaît que les immigrants ont des besoins particuliers en ce qui concerne les TIC et que, pour favoriser l'intégration des immigrants de Sherbrooke dans un contexte de société de l'information, il est nécessaire d'avoir un environnement qui les supporte.

Par ailleurs, à l'issue de notre recherche documentaire, nous n'avons trouvé aucune étude empirique qui explicite clairement le lien entre l'appropriation des TIC par les immigrants et l'intégration des immigrants. Même s'il est reconnu que les TIC peuvent favoriser le développement des groupes, nous n'avons pas identifié d'études empiriques qui établissent l'influence de l'appropriation des TIC par les immigrants sur l'amélioration de leur intégration. Au vu de ce constat, il devient nécessaire d'entreprendre une recherche visant à explorer l'appropriation des TIC par les immigrants dans les processus de leur intégration à la société d'accueil.

ANNEXE B

TABLEAUX DE SYNTHÈSE DE LA LITTÉRATURE SUR L'INTÉGRATION DES IMMIGRANTS

Tableau 1
Études sur l'intégration économique et sociale des immigrants

Auteurs	Objet de l'étude	Méthodologie	Pays	Principaux résultats
Amit (2009)	Cette recherche examine le niveau de satisfaction de la vie de deux groupes d'immigrants dans leur nouveau pays pour apprendre sur leur intégration sociale et comprendre les facteurs qui l'expliquent. L'étude s'intéresse aux paramètres subjectifs qui ne sont pas souvent étudiés.	Enquête et analyse de données secondaires	Israël	Des deux groupes d'immigrants étudiés, ceux de la région de l'ouest ont un niveau d'intégration plus élevé que ceux du "Former Soviet Union (FSU)". Les immigrants de l'ouest présentent un plus grand pourcentage de mariés, de religieux, moins de ségrégation ethnique et ont un plus haut niveau d'éducation. Ils ont des amis provenant de pays différents et vivent avec des voisins d'ethnies différentes de la leur.
Berthet et Poirier (2000)	Cette recherche étudie les politiques locales relatives à l'intégration des immigrants de deux communes (l'une de Bordeaux et l'autre de Montréal) et analyse les mécanismes d'insertion sociale et politique de certains groupes d'immigrants.	Analyse documentaire Entrevues semi-dirigées	- France (Mérignac) - Québec (Brossard)	Les municipalités se sont alignées sur les modèles nationaux d'intégration (assimilationnisme pour la France et interculturelisme pour le Québec). L'intégration sociale des groupes d'immigrants aisés confirme l'importance de l'ouverture d'une fenêtre d'opportunités politiques ainsi que l'alignement municipal sur les paliers supérieurs.
Bevelander et Nielsen (2001)	Cette recherche compare les facteurs de succès à l'employabilité de deux groupes d'hommes durant la période de 1970 à 1990 (les natifs du nord de la Suède et des immigrants yougoslaves) pour ensuite analyser la raison de l'écart d'employabilité entre ces deux groupes.	Enquête et analyse de données secondaires	Suède	Le pays d'origine de l'immigrant est un facteur déterminant à l'employabilité. La probabilité d'employabilité est haute pour les individus ayant un bon niveau d'éducation à l'exception des universitaires diplômés en 1970 qui n'ont pas un avantage relatif. Il existe des facteurs non observables tels que les discriminations qui expliquent mieux les difficultés d'employabilité des immigrants.

Auteurs	Objet de l'étude	Méthodologie	Pays	Principaux résultats
Bevelander (2005)	Cette recherche examine les facteurs déterminant l'accès ou non à l'emploi après l'arrivée en Suède de divers groupes de femmes immigrantes durant la période de 1970 à 1995.	Analyse de données secondaires	Suède	En dépit de caractéristiques individuelles et des différents types de discrimination, il y a également les changements structurels de l'économie et des conditions institutionnelles qui jouent un rôle important dans l'intégration des femmes immigrantes au marché du travail.
Carmon (1981)	Cette recherche étudie le processus par lequel les immigrants s'intègrent dans l'économie de la société hôte.	Enquête	Israël	Certaines variables ont un impact positif sur l'intégration économique : le jeune âge, le lieu de résidence proche du centre-ville, la petite taille de la famille, la longue durée en présence dans le pays d'accueil.
Cross et Turner (2006)	Cette recherche examine les attitudes et les perceptions des employés irlandais face aux immigrants afin d'élargir la compréhension du domaine de l'intégration des immigrants au marché de l'emploi.	Enquête	Irlande	Les employés irlandais ayant un poste de haut niveau ont une attitude plus positive envers les immigrants comparativement aux employés ayant un poste de bas niveau. Des facteurs tels que l'âge de l'immigrant, le genre, l'orientation politique, entre autres, affectent l'attitude des employés irlandais face aux immigrants.
Derek et Wayne (2004)	Analyse documentaire de l'intégration économique des immigrants au Canada	Revue	Canada	Il existe des différences individuelles parmi les immigrants qui arrivent au Canada. Ils viennent dans différentes circonstances, et ce, à différents moments. Ainsi, plusieurs facteurs peuvent affecter l'intégration économique : compréhension de la langue, le capital humain (éducation, expérience de travail), l'origine ethnique, la taille de la région ou de la ville d'accueil et la durée de la présence au Canada.
Dominguez et Maya-Jariego (2008)	Cette recherche analyse le rôle des individus de la société d'accueil dans le réseautage entre les communautés immigrantes et la communauté d'accueil. Également, elle évalue les changements perçus par la communauté d'accueil en raison de leur contact continu avec les immigrants.	Enquête	Espagne et USA	Les résultats montrent que les individus de la société hôte tendent à avoir un rôle secondaire dans les réseaux personnels des immigrés contrairement aux immigrants de longue date. On a constaté que les immigrants de longue présence en Espagne ont un plus grand réseau de relations avec les natifs comparativement aux immigrants récents dans le pays. Les réseaux de soutien des immigrants aux USA sont variés. Cette diversité facilite l'accès aux réseaux sociaux pour différents types d'immigrants

Auteurs	Objet de l'étude	Méthodologie	Pays	Principaux résultats
Fong et Ooka (2002)	Cette recherche examine les effets du travail de l'économie ethnique. ¹² sur l'intégration sociale des immigrants chinois de Toronto.	Enquête	Canada (Toronto)	Les résultats montrent que travailler dans l'économie ethnique entrave la participation aux activités sociales au sein de la société. Par ailleurs, les immigrants de la catégorie des indépendants et du regroupement familial ont une probabilité plus élevée de participation dans des activités sociales de la société d'accueil contrairement à ceux impliqués dans l'économie ethnique.
Fougère et Mirna (2009)	Cette recherche examine le lien empirique entre la naturalisation et le statut d'emploi des immigrants en France durant la période allant de 1968 à 1999.	Enquête (données secondaires)	France	Il existe une relation positive entre la naturalisation et l'employabilité. Cela est particulièrement vrai pour les groupes d'immigrants ayant une faible probabilité d'employabilité dans le pays hôte (dépendant du pays d'origine, du genre, de la catégorie socio-professionnelle, de l'éducation, du statut matrimonial et du lieu de résidence de l'immigrant).
Girard (2010)	Cette étude cherche à comprendre la transition entre l'éducation pré-migratoire des immigrants, les trajectoires d'éducation au Canada et les effets de l'investissement en éducation post-migratoire sur l'employabilité et le revenu.	Données d'une enquête longitudinale	Canada	Les travailleurs qualifiés ayant un haut niveau d'éducation qui poursuivent des études au Canada ne voient pas un avantage immédiat sur leur revenu ou sur les chances d'être en emploi. L'absence de reconnaissance des diplômes étrangers au Canada retarde l'accès des immigrants aux professions hautement rémunérées.
Hald et Heinesen (2008)	Cette recherche propose une méthode d'estimation du degré de succès des autorités locales en matière d'intégration des immigrants sur le marché du travail.	Enquête	Danemark	En plus de la durée en emploi de l'immigrant vivant dans la municipalité, la prise en compte, par les autorités locales, des caractéristiques des immigrants et des caractéristiques du marché de travail à l'échelle locale est importante en ce qui concerne les indicateurs de succès d'intégration des immigrants.

¹² Économie ethnique : lorsqu'on est en présence d'employés et d'employeurs co-ethniques (Light et Gold, 2000 dans Fong *et al.*, 2002)

Auteurs	Objet de l'étude	Méthodologie	Pays	Principaux résultats
Koert <i>et al.</i> (2011)	Cette recherche étudie les stratégies ayant été des avantages ou des inconvénients pour dix femmes immigrantes dans leur accès à l'emploi et/ou le maintien de leur emploi.	Entrevues	Israël	On observe neuf catégories de stratégies divisées en facteurs internes propres à l'immigrant, et en facteurs externes qui affectent les stratégies adoptées pour l'emploi. Les facteurs internes sont : les croyances personnelles/les traits/les valeurs; les actions posées; les habiletés/l'éducation; les défis personnels et les soins de santé. Les facteurs externes sont : le support des réseaux sociaux; les ressources du gouvernement ou communautaires; l'environnement de travail et les défis contextuels.
Kunz (2005)	Cette recherche examine si l'étude du parcours de vie peut permettre de comprendre l'intégration de l'immigrant.	Étude d'un cas unique	Canada (Toronto)	La vie de l'immigrant est une succession d'événements et d'actions qui peuvent concourir à son intégration. Chaque immigrant accumule des ressources à travers ses interactions avec la société dans laquelle il vit. Ces ressources affectent l'habileté à répondre au changement, telle qu'accéder à un emploi.
Kustec <i>et al.</i> (2007)	Cette recherche analyse le défi vécu par les immigrants par rapport à la reconnaissance de leur acquis (diplômes).	Enquête	Canada	La difficulté de reconnaissance des acquis empêche les immigrants d'accéder aux postes dans leur domaine de compétence.
Lerner <i>et al.</i> (2005)	Cette recherche examine l'effet des programmes d'intervention du gouvernement dans l'accroissement des opportunités professionnelles des nouveaux immigrants et détermine les effets de ces programmes sur le genre et l'ethnicité.	Entrevues	Israël	Les groupes de femmes immigrantes et les immigrants provenant d'Asie sont ceux pour qui l'impact de ces programmes gouvernementaux était le plus prononcé. Pour ces groupes, on constate un plus grand accès à l'emploi ou une plus grande propension à la création d'entreprises.

Auteurs	Objet de l'étude	Méthodologie	Pays	Principaux résultats
Padilla (1997)	Cette recherche donne un aperçu des grandes questions politiques pertinentes à la pratique du travail social auprès des communautés immigrantes pour leur intégration économique et sociale.	Études de cas	USA	La disponibilité des emplois et la présence de réseaux dans les communautés ethniques sont des facteurs clés d'intégration. Cependant, les politiques gouvernementales sont tout aussi importantes. Le travail social, à travers l'offre de services et de ressources sociales, joue un rôle important en ce qui a trait à l'accès à l'emploi et à l'intégration économique et sociale des communautés immigrantes.
Paré <i>et al.</i> (2010)	Cette recherche fait une analyse comparative de la situation de groupes de femmes entrepreneures immigrantes avec celle des groupes de natives pour constater leur présence dans le domaine entrepreneurial ainsi que leur impact dans la nouvelle économie.	Enquête (base de données secondaires)	Canada (Montréal)	On observe une absence significative de ces deux groupes de femmes dans le secteur des entreprises de la nouvelle économie (domaine des TI).
Pfeffer <i>et al.</i> (2009)	Cette recherche examine le rôle des liens sociaux et du capital humain (habileté à parler la langue anglaise) dans l'intégration économique des immigrants latinos.	Études de cas (cinq communautés)	USA	En dehors de l'enclave ethnique, les ressources fournies par des liens sociaux forts, faibles et le capital humain jouent un rôle distinctif dans l'intégration économique des immigrants. Elles favorisent leur accès à l'emploi.
Rebhun (2007)	Cette recherche examine les différences de la situation d'employabilité des immigrants selon le genre et la variance de ces différences selon le pays d'origine.	Enquête (basée sur le recensement 95)	Israël	Les femmes ont moins accès au marché du travail que les hommes. Toutefois, la longue présence dans la société d'accueil augmente les chances d'accès au travail. Le pays d'origine influence également l'accès au marché du travail. Les Africaines et les Asiatiques ont moins accès au travail que les Européennes et les Nord-Américaines.

Auteurs	Objet de l'étude	Méthodologie	Pays	Principaux résultats
Wolfgang (1997)	Cette recherche fait une étude socio-économique sur le profil de l'emploi des immigrants d'origines méditerranéennes.	Enquête	Allemagne	Ces immigrants occupent des emplois de basse position sur le marché du travail. Cela tend à changer avec les immigrants de la deuxième génération. À partir de la troisième génération, la disparité d'employabilité entre les immigrants et la population d'accueil tend à disparaître.
Tossuti, Wan et Kaas-Mason (2008)	Cette recherche examine si les réseaux sociaux, les liens familiaux et religieux facilitent l'intégration politique et civique des Canadiens nés à l'étranger, s'ils leur permettent d'aller voter et de se joindre aux associations de bénévolat.	Enquête (Analyse de données secondaires)	Canada	On constate une absence de prise de conscience de la capacité des réseaux familiaux à stimuler la participation aux votes et aux activités associatives.
Valenta (2009)	Cette recherche décrit les stratégies que trois groupes d'immigrants (Bosniaques, Croates et Irakiens) déploient dans leur interaction en face à face avec la population d'accueil.	Entrevues	Norvège	L'appartenance ethnique influence les stratégies déployées pour interagir avec la population d'accueil. Les immigrants irakiens, bosniaques et croates doivent faire face au fardeau de la stigmatisation ethnique qui joue un rôle important dans leur vie sociale. Pour faire face aux effets négatifs de cette stigmatisation, ces groupes d'immigrants s'engagent dans une gestion de leur image dans leurs interactions avec la population hôte.

Tableau 2
TIC comme stratégie pour favoriser l'intégration économique et sociale des immigrants

Auteurs	Objet de l'étude	Méthodologie	Pays	Principaux résultats
Diminescu <i>et al.</i> (2010)	Ce rapport explore l'hypothèse de recherche selon laquelle le passage de solutions Web 1.0 (illustré par les portails web, forums, etc.) vers les services Web 2.0 (blogue et, plus particulièrement, les réseaux sociaux) conduit aux mutations dans l'organisation des communautés immigrantes et les façons de vivre ensemble.	Étude de cas		Les sites web sont devenus des outils permettant à certaines communautés immigrantes de mieux s'organiser. Toutefois, l'interaction à travers les TIC dépend énormément du type d'activités menées. L'appartenance ethnique et les conditions sociales sont autant de facteurs affectant l'interaction à travers les TIC.
Diminescu <i>et al.</i> (2009a)	À travers une analyse détaillée de trois expériences d'utilisation des TIC en France, ce rapport représente un des résultats de l'étude sur « Le potentiel des TIC pour la promotion de la diversité culturelle de l'UE : intégration économique et sociale des immigrants et des minorités ethniques »	Études de cas	France	Les deux premiers cas explorent le rôle des TIC pour l'intégration socioculturelle des immigrants et des minorités ethniques, alors que le dernier cas aborde des aspects liés à leur participation économique. L'analyse des cas montre que les immigrants développent des compétences et connaissances sur les TIC grâce aux points d'accès Internet et aux programmes de formation. Les immigrants utilisent les TIC pour maintenir des liens (chat, site de rencontres) avec la communauté du même pays d'origine et organisent ainsi leur communauté. Il est également question d'intégration relationnelle d'engagement civique et de participation économique à travers la création du Web matrimonial.
Hepp <i>et al.</i> (2009)	À travers une analyse détaillée de trois expériences d'utilisation des TIC en Allemagne, ce rapport représente un des résultats de l'étude sur « Le potentiel des TIC pour la promotion de la diversité culturelle de l'UE: intégration économique et sociale des immigrants et des minorités ethniques »	Études de cas	Allemagne	Le premier cas montre que les effets des TIC ne sont pas évidents en ce qui concerne la création d'habiletés et la réorganisation de la communauté immigrante. Pour le second cas, les TIC ont favorisé une plus grande communication avec la famille, les amis et le réseau de la diaspora. Aucun effet perçu en ce qui concerne l'engagement civique. Les effets sur la participation économique sont vagues. Pour le troisième cas, les TIC n'ont eu aucun effet sur la réorganisation de la communauté, le secteur des TIC a fourni des opportunités économiques aux immigrants.

Auteurs	Objet de l'étude	Méthodologie	Pays	Principaux résultats
Kluzer <i>et al.</i> (2010)	Analyse l'apport des TIC dans l'éducation des immigrants pour favoriser leur intégration linguistique.	Étude de cas	EU	Les TIC facilitent l'apprentissage de la langue de la région d'accueil.
Maya-Jariego <i>et al.</i> (2009)	À travers une analyse détaillée de trois expériences d'utilisation des TIC en Espagne, ce rapport représente un des résultats de l'étude sur «Le potentiel des TIC pour la promotion de la diversité culturelle dans l'UE : le cas de l'intégration économique et sociale des immigrants et des minorités ethniques».	Études de cas	Espagne	Les centres de technologie Internet sont un lieu d'échanges pour les immigrants et ont permis de recréer l'identité sociale de leur communauté. Ils ont favorisé la création de réseaux sociaux et facilité l'appropriation individuelle et des TIC par la communauté. Cette initiative a permis de supporter les immigrants dans leur intégration. Les immigrants avaient accès à de l'information utile pour faciliter leur processus d'intégration. Les communautés immigrantes ont également créé des forums de discussion et des réseaux sociaux en ligne.
Redecker <i>et al.</i> (2010)	À travers des exemples d'initiatives en Europe, ce rapport illustre que les TIC peuvent contribuer à l'intégration économique et sociale des immigrants et des minorités ethniques (IEM).	Études de cas	Europe	Les TIC permettent l'accès à l'éducation et à la formation professionnelle des adultes et des jeunes immigrants, souvent privés de leurs droits de formation professionnelle. Toutefois, pour bénéficier de ces avantages, il faut un accès à l'ordinateur et avoir des compétences de base en informatique et dans le numérique en général.

ANNEXE C – CERTIFICAT D'ÉTHIQUE



Comité d'éthique de la recherche
Lettres et sciences humaines
Sherbrooke (Québec) J1K 2R1

CERTIFICAT D'ÉTHIQUE

Titre du projet : Les effets de l'appropriation des technologies Internet sur l'intégration économique et sociale de groupes d'immigrants : études de cas dans un contexte québécois

Projet subventionné Projet non subventionné Projet de maîtrise ou de doctorat

Nom de l'étudiante ou de l'étudiant : Lydia Carine Ki

Nom de la directrice ou du directeur : John Ingham

Nom du ou de la responsable :

DÉCISION : Favorable Unanime Majoritaire
 Défavorable Unanime Majoritaire

DÉCISION DIFFÉRÉE :

SUIVI ÉTHIQUE :

6 mois 1 an

ou

sous la responsabilité de la directrice ou du directeur du projet

COMMENTAIRES :

Dominique Lorrain
Présidente du Comité d'éthique de la recherche
Lettres et sciences humaines

Date : 21 mars 2013

ANNEXE D – FORMULAIRE DE CONSENTEMENT

RÉFÉRENCE : Guide de rédaction du formulaire de consentement



UNIVERSITÉ DE
SHERBROOKE

FORMULAIRE D'INFORMATION ET DE CONSENTEMENT DESTINÉ AUX PERSONNES IMMIGRANTES

Vous êtes invité(e) à participer à un projet de recherche. Le présent document vous renseigne sur les modalités de ce projet de recherche. S'il y a des mots ou des paragraphes que vous ne comprenez pas, n'hésitez pas à poser des questions. Pour participer à ce projet de recherche, vous devrez signer le consentement à la fin de ce document et nous vous en remettrons une copie signée et datée.

Titre du projet

Les effets de l'appropriation de la technologie Internet sur l'intégration économique et sociale de groupes immigrants : études de cas dans un contexte québécois.

Personnes responsables du projet

La responsable du projet est Mme Lydia Carine Ki, étudiante au doctorat en administration des affaires à l'Université de Sherbrooke. Vous pouvez la rejoindre en composant le 1-800-267-8337, poste 65057 ou, par courriel, à lydia.ki@usherbrooke.ca. Son travail est effectué sous la direction du P^r John Ingham.

M. Ingham est professeur titulaire au Département de systèmes d'information et méthodes quantitatives de gestion à l'Université de Sherbrooke. Il est joignable au

(819) 821 7333 ; 1-800-267-8337, poste 62346 ou par courriel à John.Ingham@Usherbrooke.ca.

Financement du projet de recherche

La chercheuse a reçu une bourse de recherche de la Faculté d'administration de l'Université de Sherbrooke pour mener ce projet de recherche. C'est une démarche exploratoire subventionnée et non commanditée.

Objectif du projet

L'objectif de ce projet est de mieux comprendre comment les groupes d'immigrants s'approprient Internet et l'impact de cette appropriation sur leur intégration économique et sociale.

Raison et nature de la participation

En tant que personne immigrante du Québec, vous êtes invitée à participer à cette recherche.

Il est entendu que votre participation à ce projet sera requise pour une entrevue qui durera environ 1 heure. Cette entrevue aura lieu à une date et un lieu qui vous conviennent. Vous aurez à discuter de questions concernant l'appropriation de la technologie Internet au sein de votre groupe. La discussion sera enregistrée dans un fichier audio (MP3).

Avantages pouvant découler de la participation

Votre participation à ce projet de recherche ne vous apportera aucun avantage direct. Toutefois, votre participation contribuera à comprendre comment aider les groupes d'immigrants à s'approprier une technologie de l'Internet d'une manière qui favoriserait leur intégration économique et sociale.

Inconvénients et risques pouvant découler de la participation

Votre participation à la recherche ne devrait pas comporter d'inconvénients significatifs, si ce n'est le fait de donner de votre temps pour l'entrevue.

Cette étude ne comporte aucun risque pour vous, car toute l'information sera traitée de façon confidentielle. Par exemple, dans le rapport relatif à cette rencontre, les références à vous se feront avec les mots « personne immigrante » plutôt que de préciser votre nom et votre fonction.

Droit de retrait sans préjudice de la participation

Il est entendu que votre participation au projet de recherche est volontaire. En tout temps, vous pouvez demander à interrompre l'enregistrement ou à mettre fin à votre collaboration sans avoir à motiver votre décision, ni à subir de préjudice de quelque nature que ce soit. Il vous sera toujours possible de revenir sur votre décision. Le cas échéant, la chercheuse vous demandera explicitement si vous désirez la modifier.

Advenant que vous vous retirez de l'étude, demandez-vous que les documents écrits audiovisuels ou écrits vous concernant soient détruits ?

Oui

Non

Confidentialité, partage, surveillance et publications

Durant votre participation à ce projet de recherche, la chercheuse responsable ainsi que son personnel recueilleront et consigneront dans un dossier de recherche les renseignements vous concernant. Seuls les renseignements nécessaires à la bonne conduite du projet de recherche seront recueillis. Ils peuvent comprendre les informations suivantes : nom, sexe, âge, origine ethnique, enregistrements audio.

Tous les renseignements recueillis au cours du projet de recherche demeureront strictement confidentiels dans les limites prévues par la loi. Afin de préserver votre identité et la confidentialité de ces renseignements, vous ne serez identifié(e) que par un numéro de code. La clé du code liant votre nom à votre dossier de recherche sera conservée par le chercheur responsable du projet de recherche.

Le chercheur principal de l'étude utilisera les données à des fins de recherche dans le but de répondre aux objectifs scientifiques du projet de recherche décrits dans ce formulaire d'information et de consentement.

Les données du projet de recherche pourront être publiées dans des revues scientifiques ou partagées avec d'autres personnes lors de discussions scientifiques. Aucune publication ou communication scientifique ne renfermera de l'information permettant de vous identifier. Dans le cas contraire, votre permission vous sera demandée au préalable.

Les données recueillies seront conservées, sous clé, pendant une période n'excédant pas cinq ans. Après cette période, les données seront détruites. Aucun renseignement permettant d'identifier les personnes qui ont participé à l'étude n'apparaîtra dans aucune documentation.

À des fins de surveillance et de contrôle, votre dossier de recherche pourrait être consulté par une personne mandatée par le Comité d'éthique de la recherche Lettres et sciences humaines ou par des organismes gouvernementaux mandatés par la loi. Toutes ces personnes et ces organismes adhèrent à une politique de confidentialité.

Résultats de la recherche et publication

Le participant sera informé des résultats de la recherche et des publications qui en découleront le cas échéant.

Surveillance des aspects éthiques et identification du président du Comité d'éthique de la recherche Lettres et sciences humaines

Le Comité d'éthique de la recherche Lettres et sciences humaines a approuvé ce projet de recherche et en assure le suivi. De plus, il approuvera au préalable toute révision et toute modification apportée au formulaire d'information et de consentement ainsi qu'au protocole de recherche.

Vous pouvez parler de tout problème éthique concernant les conditions dans lesquelles se déroule votre participation à ce projet avec la responsable du projet ou expliquer vos préoccupations à **Mme Dominique Lorrain**, présidente du Comité d'éthique de la recherche Lettres et sciences humaines, en communiquant par l'intermédiaire de son secrétariat au numéro suivant : 1 800 267-8337 poste 62644, ou par courriel à: **cer_lsh@USherbrooke.ca**.

Consentement libre et éclairé

Je, _____ (*nom en caractères d'imprimerie*), déclare avoir lu et/ou compris le présent formulaire et j'en ai reçu un exemplaire. Je comprends la nature et le motif de ma participation au projet. J'ai eu l'occasion de poser des questions auxquelles on a répondu, à ma satisfaction.

Par la présente, j'accepte librement de participer au projet.

Signature de la participante ou du participant : _____

Fait à _____, le _____ 201_

Déclaration de responsabilité des chercheurs de l'étude

Je, _____ Lydia Carine KI _____ chercheuse principale

de l'étude, déclare que les chercheurs collaborateurs ainsi que mon directeur de recherche sommes responsables du déroulement du présent projet de recherche. Nous nous engageons à respecter les obligations énoncées dans ce document et également à vous informer de tout élément qui serait susceptible de modifier la nature de votre consentement.

Je, certifie également avoir expliqué à la participante ou au participant intéressé(e) les termes du présent formulaire, avoir répondu aux questions qu'il ou qu'elle m'a posées à cet égard et lui avoir clairement indiqué qu'il ou qu'elle reste, à tout moment, libre de mettre un terme à sa participation au projet de recherche décrit ci-dessus. Je m'engage à garantir le respect des objectifs de l'étude et à respecter la confidentialité.

Signature : _____

Fait à _____, le _____ 201_.

FORMULAIRE DE CONSENTEMENT

RÉFÉRENCE : Guide de rédaction du formulaire de consentement



UNIVERSITÉ DE
SHERBROOKE

FORMULAIRE D'INFORMATION ET DE CONSENTEMENT DESTINÉ AUX MEMBRES DES ENTREVUES DE GROUPE

Vous êtes invité(e) à participer à un projet de recherche. Le présent document vous renseigne sur les modalités de ce projet de recherche. S'il y a des mots ou des paragraphes que vous ne comprenez pas, n'hésitez pas à poser des questions. Pour participer à ce projet de recherche, vous devrez signer le consentement à la fin de ce document et nous vous en remettrons une copie signée et datée.

Titre du projet

Les effets de l'appropriation de la technologie Internet sur l'intégration économique et sociale de groupes immigrants : études de cas dans un contexte québécois.

Personnes responsables du projet

La responsable du projet est Mme Lydia Carine Ki, étudiante au doctorat en administration des affaires à l'Université de Sherbrooke. Vous pouvez la joindre en composant le 1-800-267-8337 poste 65057, ou par courriel à lydia.ki@usherbrooke.ca. Son travail est effectué sous la direction de Mr John Ingham.

Mr John Ingham est professeur titulaire du département de systèmes d'information et méthodes quantitatives de gestion à l'Université de Sherbrooke. Il est joignable au 1-800-267-8337 poste 62346 ou par courriel à John.Ingham@Usherbrooke.ca.

Financement du projet de recherche

La chercheuse a reçu une bourse de recherche de la faculté d'administration de l'Université de Sherbrooke pour mener ce projet de recherche. C'est une démarche exploratoire subventionnée et non commanditée.

Objectif du projet

L'objectif de ce projet est de mieux comprendre comment les groupes d'immigrants s'approprient Internet et l'impact de cette appropriation sur leur intégration économique et sociale.

Raison et nature de la participation

En tant que personne immigrante du Québec, vous êtes invité à participer à cette recherche.

Il est entendu que votre participation à ce projet sera requise pour une entrevue de groupe qui durera environ 1 heure. Cette entrevue de groupe aura lieu à une date et un lieu qui conviennent à tous les responsables de votre groupe. Vous aurez à discuter de questions concernant l'appropriation de la technologie Internet au sein de votre groupe. La discussion sera enregistrée dans un fichier audio (MP3).

Avantages pouvant découler de la participation

Votre participation à ce projet de recherche ne vous apportera aucun avantage direct. Toutefois, votre participation contribuera à comprendre comment aider les groupes d'immigrants à s'approprier une technologie de l'Internet d'une manière qui favoriserait leur intégration économique et sociale.

Inconvénients et risques pouvant découler de la participation

Votre participation à la recherche ne devrait pas comporter d'inconvénients significatifs, si ce n'est le fait de donner de votre temps pour l'entrevue.

Cette étude ne comporte aucun risque pour vous, car toute l'information sera traitée de façon confidentielle. Par exemple, dans le rapport relatif à cette rencontre,

les références à vous se feront avec les mots « personne immigrante », plutôt que de préciser votre nom et votre fonction.

Droit de retrait sans préjudice de la participation

Il est entendu que votre participation au projet de recherche est volontaire. En tout temps, vous pouvez demander à interrompre l'enregistrement ou de mettre fin à votre collaboration sans avoir à motiver votre décision, ni à subir de préjudice de quelque nature que ce soit. Cependant, étant donné qu'il s'agit d'une entrevue de groupe, il sera impossible d'effectuer une destruction totale des enregistrements. Les dialogues seront conservés pour garder la cohérence de la discussion.

Advenant que vous vous retirez de l'étude, vous demandez que les documents écrits audiovisuels ou écrits vous concernant soient détruits

Oui **Non**

Confidentialité, partage, surveillance et publications

Durant votre participation à ce projet de recherche, le chercheur responsable ainsi que son personnel recueilleront et consigneront dans un dossier de recherche les renseignements vous concernant. Seuls les renseignements nécessaires à la bonne conduite du projet de recherche seront recueillis. Ils peuvent comprendre les informations suivantes : nom, sexe, âge, origine ethnique, enregistrements audio.

Tous les renseignements recueillis au cours du projet de recherche demeureront strictement confidentiels dans les limites prévues par la loi. Afin de préserver votre identité et la confidentialité de ces renseignements, vous ne serez identifié(e) que par un numéro de code. La clé du code reliant votre nom à votre dossier de recherche sera conservée par le chercheur responsable du projet de recherche.

Le chercheur principal de l'étude utilisera les données à des fins de recherche dans le but de répondre aux objectifs scientifiques du projet de recherche décrits dans ce formulaire d'information et de consentement.

Les données du projet de recherche pourront être publiées dans des revues scientifiques ou partagées avec d'autres personnes lors de discussions scientifiques. Aucune publication ou communication scientifique ne renfermera d'information permettant de vous identifier. Dans le cas contraire, votre permission vous sera demandée au préalable.

Les données recueillies seront conservées, sous clé, pour une période n'excédant pas 5 ans. Après cette période, les données seront détruites. Aucun renseignement permettant d'identifier les personnes qui ont participé à l'étude n'apparaîtra dans aucune documentation.

À des fins de surveillance et de contrôle, votre dossier de recherche pourrait être consulté par une personne mandatée par le Comité d'éthique de la recherche Lettres et sciences humaines, ou par des organismes gouvernementaux mandatés par la loi. Toutes ces personnes et ces organismes adhèrent à une politique de confidentialité.

Résultats de la recherche et publication

Le participant sera informé des résultats de la recherche et des publications qui en découleront le cas échéant.

Surveillance des aspects éthiques et identification du président du Comité d'éthique de la recherche Lettres et sciences humaines

Le Comité d'éthique de la recherche Lettres et sciences humaines a approuvé ce projet de recherche et en assure le suivi. De plus, il approuvera au préalable toute

révision et toute modification apportée au formulaire d'information et de consentement, ainsi qu'au protocole de recherche.

Vous pouvez parler de tout problème éthique concernant les conditions dans lesquelles se déroule votre participation à ce projet avec la responsable du projet ou expliquer vos préoccupations à **Mme Dominique Lorrain**, présidente du Comité d'éthique de la recherche Lettres et sciences humaines, en communiquant par l'intermédiaire de son secrétariat au numéro suivant : 1 800 267-8337 poste 62644, ou par courriel à: **cer_lsh@USherbrooke.ca**.

Consentement libre et éclairé

Je, _____ (*nom en caractères d'imprimerie*), déclare avoir lu et/ou compris le présent formulaire et j'en ai reçu un exemplaire. Je comprends la nature et le motif de ma participation au projet. J'ai eu l'occasion de poser des questions auxquelles on a répondu, à ma satisfaction.

Par la présente, j'accepte librement de participer au projet.

Signature de la participante ou du participant : _____

Fait à _____, le _____ 201_

Déclaration de responsabilité des chercheurs de l'étude

Je, _____ chercheuse principale de l'étude, déclare que les chercheurs collaborateurs ainsi que mon directeur de recherche sommes responsables du déroulement du présent projet de recherche. Nous nous engageons à respecter les obligations énoncées dans ce document et également à vous informer de tout élément qui serait susceptible de modifier la nature de votre

consentement.

Je, certifie également avoir expliqué à la participante ou au participant intéressé(e) les termes du présent formulaire, avoir répondu aux questions qu'il ou qu'elle m'a posées à cet égard et lui avoir clairement indiqué qu'il ou qu'elle reste, à tout moment, libre de mettre un terme à sa participation au projet de recherche décrit ci-dessus. Je m'engage à garantir le respect des objectifs de l'étude et à respecter la confidentialité.

Signature : _____

Fait à _____, le _____ 201_.

ANNEXE E

GRILLE D'ENTREVUE PRÉLIMINAIRE POUR LES ÉTUDES DE CAS

1 Responsables du projet Internet

Les objectifs :

- Raconter l'historique du projet Internet et de sa pratique
- Décrire les usages réels
- Rappporter les évolutions et changements associés à l'utilisation du projet Internet par le groupe
- Rappporter les attitudes et les impacts de l'appropriation du projet Internet

1.1 Identification de la structure

- Pouvez-vous me parler de votre projet Internet ?
- Pouvez-vous me raconter l'histoire de la mise en place du projet (préciser le contexte de mise en œuvre)?
- Quels sont les grands événements importants dans le parcours du projet?
- Quelles étaient les premières intentions de ce projet?
- Quels sont les principaux éléments visés ou les fonctionnalités de la technologie Internet visées au départ dans ce projet?

1.2 Interaction réalisée au moyen de la structure

- Quelles sont les utilisations préconisées dans cette initiative?
- Avez-vous donné une formation à vos membres pour l'utiliser?
- Comment les membres utilisent-ils cette initiative?
- Actuellement, quelles sont les utilisations faites par les membres du groupe?
- Selon vous, comment ce projet est-il utile pour le groupe en général et ses membres en particulier en ce qui concerne leur intégration économique ou sociale?

1.3 Description du système

- Pouvez-vous me décrire cette initiative Internet dans son ensemble?
- Quelles sont les activités menées grâce à cette initiative?
- Pensez-vous que les membres du groupe savent comment l'utiliser?
- En général, quel est le niveau d'éducation des membres de votre groupe (ex : secondaire, collégial, universitaire) ?
- Les membres maîtrisent-ils la langue utilisée par votre initiative Internet?

1.4 Mode d'appropriation des structures

- Les membres du groupe acceptent-ils d'utiliser l'initiative Internet?
Si oui, pourquoi?
Si non, pourquoi?
- Les membres du groupe sont-ils confiants de la valeur que peut leur apporter cette initiative?
- Sont-ils à l'aise dans son utilisation? Précisez.
- Avez-vous constaté des évolutions et/ou des changements dans l'utilisation de l'initiative Internet? Si oui, précisez.
- Les membres sollicitent-ils d'autres activités via Internet? Précisez.

1.5 Impact du contexte ou influence des structures

- La société dans laquelle vous vivez favorise-t-elle l'accès à Internet?
- Pensez-vous que vos membres ont accès à Internet chez eux?
- Les activités menées par cette initiative favorisent-elles son utilisation par les membres?

1.6 Influence des acteurs

- Avez-vous reçu de l'appui venant de facilitateurs (gouvernement, organismes d'aide à l'intégration, immigrants ou autre)?
- Quel a été leur rôle dans la mise en place de l'initiative?
- Comment ont-ils contribué?
- Pensez-vous qu'ils auraient pu faire davantage? Si oui, précisez.

1.7 Dynamique du pouvoir

- Cette initiative Internet a-t-elle changé la façon de faire au sein du groupe
- Comment a-t-elle affecté la gestion des activités au sein du groupe?
- Avez-vous des membres qui se sont démarqués par leur leadership? Si oui, comment?

Autres commentaires :-----

Merci pour votre temps et votre effort fourni pour répondre à cette entrevue.

Votre participation est très importante pour ce projet

2-Membres utilisateurs du projet Internet du groupe

2.1 Historique de la pratique du membre du groupe

- Pouvez-vous me raconter l'histoire de votre utilisation du projet Internet de votre groupe?
- Comment l'avez-vous découvert?
- Qu'est-ce qui vous amène à l'utiliser?
- Comment avez-vous appris à vous en servir? (formation, connaissance du fonctionnement...)
- Que pensiez-vous de cette initiative (projet Internet) au début de votre utilisation?

2.2 Intégration de l'initiative Internet dans la pratique du membre du groupe

- En tant qu'immigrant, à quoi cette initiative vous sert-elle?
- Vous permet-elle de vous informer sur l'actualité de votre groupe (ex. : naissance, nouveaux arrivants ...)?
- Vous permet-elle de diffuser de l'information?
 - o si oui, l'utilisez-vous pour diffuser de l'information?

2.3 Changement dans la pratique

- L'utilisation que vous faites de cette initiative a-t-elle changé avec le temps?
 - o Si oui, quels sont les principaux changements?
- Cette initiative vous a-t-elle permis de connaître d'autres personnes ou de vous créer un réseau social?
- Comment jugez-vous l'ensemble de ces transformations? Sont-elles positives? Négatives?
- En quelques mots, quelle définition donneriez-vous à cette initiative?

2.4 Modes d'utilisation

- Quelles sont les fonctionnalités mises de l'avant dans cette initiative?
- Quelles sont celles que vous utilisez?
- Avez-vous déjà rencontré des difficultés dans l'utilisation de cette initiative?
- Avez-vous eu de l'aide ou un soutien?
 - o Si oui, comment?
- En général, d'où proviennent les connaissances ou les compétences que vous avez acquises sur Internet? (Ex. : de cours, de la pratique elle-même...)
- Comment avez-vous découvert cette initiative?

- Qu'est-ce qui vous amène à l'utiliser?
- Comment l'utilisez-vous?
- Comment avez-vous appris à l'utiliser?
- Votre utilisation actuelle est-elle différente de celle de départ?
 - o Si oui, comment?

2.5 Commentaires

- Selon vous, comment devrait-on l'utiliser et pour quelles raisons?
- Y a-t-il des choses à améliorer sur cette initiative? Si oui, qu'est-ce qui devrait être amélioré?
- Selon vous, cette initiative favorise-t-elle l'intégration économique (accès emploi) ou l'intégration sociale (réseautage)?
- Selon vous, qu'est-ce qui manque dans cette initiative pour que des objectifs d'intégration économique ou sociale soient atteints?

Autres commentaires :-----

Merci pour votre temps et votre effort fourni pour répondre à cette entrevue. Votre participation est très importante pour ce projet.