

Département de communication
Faculté des lettres et sciences humaines
Université de Sherbrooke

*Étudier en pleine pandémie : au cœur des pratiques communicationnelles et
informationnelles de jeunes universitaires québécois pendant la crise de la COVID-19*

Par Alexandre Tessier

Destiné à mon jury

Dans le cadre de la maîtrise en communication

Maîtrise avec mémoire

Sherbrooke

Été 2023

Résumé

La pandémie de COVID-19 a eu un grand nombre d'impacts qui ont été ressentis sur toute la planète. Une telle crise majeure bouleverse inévitablement le quotidien des individus partout à travers le monde, mais elle est aussi une occasion de nourrir la recherche et d'affiner la compréhension des phénomènes sociaux qui émergent en période de crise. L'objectif de cette étude est de mieux comprendre l'expérience d'étudiants universitaires québécois pendant cette période trouble, plus particulièrement comment ils ont adapté leurs pratiques communicationnelles et informationnelles durant la pandémie de COVID-19.

Pour répondre à ce questionnement, des entretiens qualitatifs ont été menés auprès de deux groupes d'étudiants, soit des étudiants provenant de l'ensemble de la province et des étudiants de l'Université de Sherbrooke uniquement, dans le cadre d'une démarche méthodologique qualitative et inductive. Les données recueillies mettent principalement en exergue que la vie sociale et académique des personnes étudiantes, tout comme les rapports avec les autorités publiques et l'information en circulation, ont été particulièrement marqués par les technologies de communication numériques. En outre, le retour aux sources primaires a été priorisé à de nombreuses occasions afin de, notamment, faire face à un flux élevé et incessant d'informations. Les conséquences des telles implications sont aussi étudiées dans cette recherche.

Remerciements

Réaliser un projet de recherche en pleine pandémie n'est pas chose facile et c'est pourquoi je tiens à remercier toutes les personnes qui ont contribué au succès de mon parcours académique et qui m'ont aidé au cours de la rédaction de ce mémoire.

Au premier rang de ces personnes se trouve mon directeur de mémoire, M. Olivier Champagne-Poirier. Grâce à ses conseils judicieux, sa disponibilité, sa patience, mais surtout, son implication sincère dans le succès des étudiants qui ont la chance de croiser son chemin, mon parcours a été enrichissant et grandissant comme je n'aurais jamais pu l'anticiper. Du début à la fin de mon parcours à l'Université de Sherbrooke, il a été une personne-ressource pour moi et pour cela, je lui dis chaleureusement merci.

Je remercie également toute l'équipe pédagogique de l'Université de Sherbrooke, ainsi que mes collègues et mon jury, dont le temps consacré à l'évaluation de mon mémoire et les conseils m'honorent.

Je ne peux passer sous silence l'appui inestimable et indéfectible que j'ai reçu de la part de mes parents, de ma famille et de mes proches. Ces personnes sont la raison qui me motive à me développer et à aller au bout de mon potentiel. J'espère pouvoir leur rendre tout ce qu'ils m'apportent au quotidien.

Un dernier merci tout spécial à Louis-Charles Patry pour la mise en page de ce mémoire et pour ses talents d'éternel perfectionniste.

Table des matières

Résumé	i
Remerciements	ii
Introduction	1
1. Universitaires en pandémie : un bref état des lieux	5
1.1 Conséquences sociopsychologiques de la crise.....	8
1.2 Conséquences socioéconomiques de la crise	10
1.3 Conséquences informationnelles et communicationnelles de la crise	12
2. Communications numériques, crises, ordre social et désinformation : l'expérience pandémique à l'aune de nos concepts sensibilisateurs.....	14
2.1 La « Génération Internet ».....	15
2.2 La communication de crise et du risque.....	20
2.2.1 La circulation de l'information lors d'une crise	22
2.2.2 La communication stratégique lors d'une crise.....	23
2.2.3 La temporalité lors d'une crise.....	24
2.3 Crises et ordre social.....	26
2.4 Désinformation, mésinformation et esprit critique	29
3. Questionnements généraux de recherche.....	34
4. Méthodologie	36
4.1 Une démarche qualitative et inductive	36
4.2 Corpus et entretiens	39
5. Présentation des résultats et analyse	42
5.1 Volet 1 : les expériences d'étudiants de diverses universités québécoises.....	42
5.1.1 Vie sociale et quotidienne et place du numérique.....	42
5.1.2 Fracture numérique et limites d'Internet	45
5.1.3 Vie académique : campus virtuel	47
5.1.4 Quelles stratégies pour s'informer?.....	49
5.1.5 Autorités publiques : un discours critiqué.....	54
5.1.6 Perceptions sur l'information en circulation	60
5.1.7 Représentations sociales et conflictualité en ligne	62
5.2 Volet 2 : le cas des étudiants de l'Université de Sherbrooke	63
5.2.1 Une ville unique, une université unique.....	64
5.2.2 Dans la continuité (avec quelques nuances) des résultats provinciaux	68
5.2.3 La réponse de l'Université de Sherbrooke face à la pandémie vue par les étudiants questionnés	71
5.2.4 Des étudiants partagés entre les objectifs de la santé publique et ceux de l'UdS	75

5.2.5 Des étudiants parfois coupés de leur réseau de soutien.....	77
6. Discussion.....	81
6.1 Le numérique au cœur des pratiques communicationnelles en pandémie.....	81
6.2 Comment s’informer? Les modèles de communication de crise réexplorés	82
6.3 Des étudiants critiques, mais tolérants.....	84
6.4 Université de Sherbrooke : une réalité régionale et institutionnelle particulière.....	86
6.5 Désinformation, attitude et anxiété.....	90
Conclusion.....	92

Introduction

La pandémie de COVID-19 était déjà présente aux quatre coins du globe à partir de février 2020. Partout où est passé le virus, les individus ont dû revoir leurs habitudes en s'adaptant aux nouveaux défis occasionnés par les contraintes sanitaires adoptées, comme le port du masque, la distanciation physique et la mise en place de confinements (Hensel et al., 2020). Du fait de la nature inédite de ces défis, les stratégies de communication de crise et du risque des autorités publiques se sont heurtées à la grande quantité de fausses informations en circulation et aux messages souvent contradictoires des experts et des autorités publiques sur la crise (Malecki, Keating et Safdar, 2021). Cette réalité ne fut pas sans conséquence pour les étudiants, eux-mêmes en recherche de solutions pour poursuivre efficacement leur cheminement académique au quotidien (Scime et al., 2021), tout en maintenant une vie sociale satisfaisante et en s'informant efficacement sur les derniers développements de la crise (Michael Ryan, 2020).

À ce propos, notre projet de mémoire permet d'interroger comment des étudiants universitaires québécois âgés de 18 à 35 ans ont adapté leurs pratiques communicationnelles et informationnelles pendant la pandémie de COVID-19. De manière générale, pendant la crise, les jeunes adultes appartenant à cette tranche d'âge ont démontré un taux d'adhésion aux théories conspirationnistes significativement plus élevé que le reste de la population, une plus grande anxiété et une plus grande défiance face aux mesures sanitaires (Levinsson et al., 2021). En outre, notre projet vise à mieux comprendre comment ces jeunes adultes universitaires ont réagi face à la communication des autorités publiques et à l'information en circulation sur la crise, sachant d'autant plus qu'une communication efficace avec les publics passe par une compréhension fine et nuancée (et donc segmentée) de ces derniers (Libaert, 2018). Cette pratique de la segmentation des publics est généralement encore assez peu

utilisée dans le cadre de la communication de crise, alors qu'il est démontré que la circulation de messages adaptés en fonction du profil des individus permet d'augmenter leur niveau de conscience face à l'urgence, en plus de favoriser l'adoption de sentiments et de comportements plus constructifs à l'égard des institutions et des autorités responsables de la gestion de crise (Kim et al., 2015).

Afin de cheminer vers une compréhension riche et fine des transformations vécues par des étudiants québécois lors de pandémie, nous commencerons par situer notre intérêt de recherche au sein de son contexte institutionnel, sociopsychologique, socio-économique et informationnel. Par contexte institutionnel, nous entendons : un ensemble de facteurs et de contraintes internes et externes qui agissent sur les conditions objectives et matérielles des pratiques académiques (Crespy et al., 2017). Pour sa part, le contexte sociopsychologique réfère aux relations réelles ou imaginées de personne à personne qui affectent les personnes impliquées dans une situation donnée (Fischer, 2020). Un contexte socio-économique, quant à lui, peut s'envisager, selon le sociologue américain Mark Granovetter (1985), comme un processus par lequel l'activité économique et ses résultats sont analysés scientifiquement en « prenant pour objet d'étude les réseaux personnels dans lesquels s'inscrivent les acteurs » (de Raymond et Chauvin, 2014, p. 12). Ensuite, les activités informationnelles des « non professionnels du secteur de l'information-documentation » (Guyot, 2013) évoluent dans un contexte où elles occupent une grande place dans la vie quotidienne des individus et dans lequel les dispositifs qui permettent ces activités sont de plus en plus nombreux (Paganelli, 2016).

Par la suite, nous présenterons notre cadre conceptuel afin d'indiquer les concepts sensibilisateurs qui orientent nos questionnements, tout en situant l'apport de notre contribution scientifique. Notre cadre conceptuel se forme à partir d'une revue de la

littérature scientifique et comprend un ensemble cohérent d'éléments conceptuels nécessaire à la délimitation de notre problématique, tel que suggéré par de nombreux auteurs spécialisés en recherche qualitative en sciences humaines (Mucchielli, 2009). Sans jamais former un cadre d'analyse formel, nos concepts sensibilisateurs concernent : la « Génération Internet » ; la communication de crise et du risque ; l'autorité et l'ordre social et finalement ; la désinformation et la mésinformation. Nous présenterons ensuite la méthodologie préconisée pour mener à bien notre recherche, ce qui comprend l'explication du projet de recherche international SMARTIE¹, dans lequel nos travaux constituent une des pierres angulaires, la justification de notre démarche qualitative, les modalités de sélection et de composition de nos corpus, ainsi que le traitement et l'utilisation des données recueillies.

Nous partagerons dès lors l'analyse de nos résultats. Nos résultats sont d'ailleurs divisés en deux grands chapitres. Le premier concerne une étude exploratoire des expériences d'étudiants issus de diverses universités québécoises et permet plusieurs constats généraux. Cinq grandes thématiques y sont abordées, soit 1) la vie sociale, 2) la vie académique, 3) les stratégies pour s'informer, 4) la perception des stratégies de communication déployées par les autorités et 5) la perception de l'information en circulation. Le second chapitre est plus spécifique, en ce qu'il émane de démarches de recherche menées uniquement auprès d'étudiantes et d'étudiants de l'Université de Sherbrooke. Ce chapitre permet aussi d'explorer les expériences des personnes participantes en cinq grandes thématiques, soit 1) les particularités de la ville de Sherbrooke, 2) la réalité générale des étudiants universitaires québécois, 3) les conséquences des orientations prises par l'Université de Sherbrooke lors de la pandémie, 4) la perception de la gestion et de la communication institutionnelle et 5) les

¹ Le projet SMARTIE sera présenté, tout comme notre implication dans celui-ci, dans la section du mémoire consacrée à la méthodologie.

impacts de la pandémie et des décisions de l'Université sur la vie sociale et académique des étudiants.

La présentation de nos résultats sera suivie d'une discussion lors de laquelle, notamment, nos constats seront théorisés afin d'approfondir les analyses préalablement présentées et d'enraciner notre démarche dans une perspective résolument communicationnelle. Finalement, nous concluons ce travail en revenant sur nos grands constats.

1. Universitaires en pandémie : un bref état des lieux

Le quotidien des étudiants universitaires a été bouleversé par la pandémie de COVID-19, dont l'évolution par vagues a représenté un véritable casse-tête pour les établissements d'enseignement supérieur (Radic et al., 2021). Du point de vue académique, pour beaucoup de ces étudiants, l'apprentissage en ligne fut priorisé, voire imposé, en raison des restrictions sanitaires limitant l'accès physique à l'Université (Scime et al., 2021). Cette modification des méthodes d'enseignement a causé un stress certain pour les étudiants, qui devaient en même temps apprendre à maîtriser un grand nombre de plateformes numériques, se fournir en matériel informatique de qualité et gérer des problèmes techniques pouvant parfois compromettre la participation à des classes virtuelles ou la remise de travaux (Karmakar, 2021). Pour illustrer ce défi logistique, ajoutons que près de 20% des étudiants universitaires américains rapportent avoir rencontré des difficultés à se procurer du matériel technologique adéquat (Smétalley, 2021) et les plus récentes études suggèrent que les groupes d'étudiants socioéconomiquement désavantagés ont été particulièrement à risque d'échouer certains de leurs cours (*Ibid.*). Au Québec, 62% des étudiants fréquentant les établissements postsecondaires ont indiqué que l'accès aux technologies a été un enjeu significatif pendant la pandémie (ACRFL, 2021).

De plus, grand nombre de professeurs ont eux-mêmes trouvé problématique le fait de devoir adapter des activités habituellement présentielles au format virtuel, notamment lorsque venait le temps de former des groupes de discussion ou de réaliser des simulations (Rapanta et al., 2020). Aux yeux des enseignants, il résulta généralement de ces difficultés une diminution marquée de la qualité de l'enseignement et de l'apprentissage (Herron et Douglas, 2021). D'autant plus qu'enseignants et étudiants n'ont pas tous le même niveau de compétences

techniques (utilisation de logiciels, installation de programmes) pour effectuer la transition vers les activités pédagogiques en ligne (Souame, 2021 ; Hamdani, 2021).

En raison de ces défis rencontrés, la pédagogie de l'empathie (*compassionate pedagogy*), telle que théoriquement définie et développée par des chercheurs comme Hao (2011), Romero (2008) et Cammarota (2006), s'est souvent posée comme recours pour minimiser les impacts de ce contexte particulier dans les relations entre les enseignants et les étudiants pendant la pandémie (Herron et Douglas, 2021). La pédagogie de l'empathie peut se définir comme étant « un cadre pédagogique à travers lequel les enseignants instaurent dans leur classe une culture qui permet l'identification des difficultés rencontrées par les étudiants et la réponse à ces difficultés par des mesures personnalisées qui visent à les apaiser » [traduction libre] (*Ibid.*, p. 5). De cette façon, les enseignants qui adoptent cette approche pédagogique sont accessibles, à l'écoute et ils offrent une validation et un support à leurs étudiants, de telle sorte que leur impact positif sur la santé mentale des étudiants en période de crise est considérable et souvent sous-estimé (Winzer et al., 2018). Pour pallier une potentielle perte d'autonomie des étudiants, certains auteurs soutiennent que la pédagogie de l'empathie est plus efficace lorsque des conseils d'autodiscipline académique, comme la création d'échéanciers et l'aménagement de l'environnement de travail, sont transmis aux étudiants de manière tout aussi importante (Koutselini, 2017 ; Gelles et al., 2020 ; Moè et Katz, 2020).

En revanche, l'alourdissement du travail enseignant pendant la pandémie a entraîné une complexification des compétences techniques requises pour enseigner qui s'est avérée assez difficile à vivre, surtout chez les enseignants en début de carrière, qui n'ont pas encore nécessairement beaucoup d'expérience de terrain (Beaudry et al., 2021). Il en découla une forme de désengagement accrue chez certains enseignants, alors qu'en période

pré-pandémique, 5,5% de ces derniers songeaient à quitter la profession, contre 14% au moment de la première vague du printemps 2020, et ce, à tous les niveaux scolaires confondus (Beaudry et al., 2021). Chez les enseignants à l'université plus particulièrement, lorsqu'un sentiment de désengagement s'observait, les cours en ligne étaient durement affectés : manque d'interaction avec les étudiants, moins de matière partagée et moins d'accessibilité (Scime et al., 2021). En conséquence, il en résultait un désengagement tout aussi mesurable des étudiants, qui peinaient à prendre leurs cours au sérieux, étaient moins enclins à étudier convenablement et beaucoup plus à risque de tricher, notamment pendant les examens en ligne (*Ibid.*).

Ainsi, le contexte de pandémie a posé de nombreux défis aux étudiants et aux corps professoraux en ce qui a trait au changement des méthodes d'enseignement. Mais pour une partie des enseignants les plus engagés, ce contexte a permis de remettre à l'ordre du jour une pédagogie de l'empathie adaptée à la crise et aux besoins particuliers des étudiants universitaires (Moutia, 2021).

Certaines institutions d'enseignement supérieur, soucieuses de continuer à offrir à leurs étudiants une expérience de vie de campus, ont pour leur part choisi d'explorer de nouvelles voies pouvant permettre d'offrir un maximum d'activités en présentiel, dans le respect des règles sanitaires en vigueur (Ayotte-Beaudet, 2020). Par exemple, à l'Université de Sherbrooke (université dont le campus principal est situé dans la ville québécoise de Sherbrooke, au Canada), les classes extérieures ont représenté un moyen jugé efficace pour augmenter les activités présentiels sur le campus, en plus d'offrir aux étudiants une expérience originale et de présenter de nombreux bénéfices cognitifs, physiques, mentaux et académiques (*Ibid.*). Pour Jean Philippe Ayotte-Beaudet, professeur à la faculté d'éducation, il s'agissait d'une façon de diversifier l'enseignement, en exploitant les sites de l'Université

de Sherbrooke, afin de recréer un environnement pédagogique idéal, ce qui a représenté un avantage certain à tirer de la crise pandémique (Radio-Canada, 20 août 2020). D'ailleurs, toujours selon le professeur Ayotte-Beaudet, un sondage mené auprès des membres du personnel et des étudiants permet de constater qu'un nombre important d'étudiants ont rapporté une satisfaction face à ce dispositif unique. Cela lui laisse croire que les classes extérieures seront là pour rester bien après la crise pandémique.

1.1 Conséquences sociopsychologiques de la crise

De récentes études tendent à démontrer que la pandémie de COVID-19 a eu un impact plutôt négatif sur la vie sociale des étudiants universitaires, sur leurs compétences sociales et sur leur niveau de satisfaction générale quant à leur qualité de vie (Çelik, 2020). Cet impact a été encore plus ressenti auprès des étudiants ayant été confrontés à une forme de confinement, alors que ces derniers ont massivement rapporté la présence de sentiments négatifs durant cette période, comme la colère, la solitude et l'anxiété liée à la santé, l'emploi ou leur situation économique (Karasmanaki et Tsantopoulos, 2020). Selon un sondage Léger réalisé à la session d'automne 2020 (8 mois après le début des mesures restrictives liées à la pandémie au Québec) pour l'Union étudiante du Québec, 81% des étudiants universitaires ont montré des signes de détresse psychologique, ce qui les classe parmi les 20% des membres de la population générale les plus durement touchés (UEQ, 2021). Pire encore, 7% de ces étudiants ont admis avoir eu des idées noires dans les douze mois précédant l'enquête et 3% d'entre eux ont tenté de se suicider pendant la même période (*Ibid.*).

Ce « mal-être » chez les étudiants ne semble pas être propre au Québec. À titre illustratif, pendant le confinement de 42 jours imposé en Grèce au cours du printemps 2020,

plusieurs étudiants universitaires ont admis ne pas avoir pratiqué d'activités physiques sur une base régulière (*Op. Cit.*, Karasmanaki et Tsantopoulos, 2020), alors que la recherche démontre son importance pour la santé mentale et physique, notamment en période de pandémie (Jiménez-Pavon et al., 2020). De manière générale, la crise a renforcé l'adoption d'habitudes sédentaires chez les étudiants (Arnault, 2021).

Au Québec, les rassemblements intérieurs ont été interdits dès le 20 mars 2020 et deux jours plus tard, le gouvernement a ordonné la fermeture des centres commerciaux, des restaurants et de l'ensemble des services non essentiels pour au moins trois semaines (Gouvernement du Québec, 2020). Pendant la même période, une augmentation massive des comportements sédentaires a alors été relevée au Québec et dans le reste du Canada, en raison de la diminution des possibilités de pratiques d'activités physiques, de la hausse du temps passé devant les écrans et d'une plus grande part du temps consacrée au sommeil (Gauvin et al., 2022).

Une étude menée auprès de 80 étudiants universitaires aux Pays-Bas pendant les débuts de la pandémie de COVID-19 amène des nuances quant à l'effet de la crise sur la santé mentale de ces derniers. En effet, les résultats obtenus par les étudiants sur la *Depression, Anxiety and Stress Scale – 21 Items* (DASS-21) démontrent que malgré une augmentation du score moyen des sentiments dépressifs parmi cette population, le niveau de stress est sensiblement demeuré le même, alors que le niveau d'anxiété a même légèrement diminué par rapport à la normale (Fried et al., 2021). Ces étonnants résultats peuvent s'expliquer, selon les chercheurs, par le fait que leur étude ne rend pas compte de l'état des étudiants à l'apogée de la crise, ou que la condition mentale des étudiants, particulièrement au niveau du stress et de l'anxiété, était déjà inquiétante avant la pandémie (Fried et al., 2021). Par exemple, l'anxiété de performance est, depuis plusieurs années, déjà au cœur de

nombreuses considérations touchant au bien-être des étudiants universitaires : plusieurs d'entre eux présentent un souci excessif de l'évaluation se traduisant par une forme de perfectionnisme qui, en situation de stress, est susceptible de faire émerger des sentiments d'angoisse, voire de déprime (Finn et Guay, 2013).

Devant cette situation semblant particulièrement affecter les étudiants universitaires, il est pertinent de s'interroger sur la manière par laquelle ils ont été considérés pendant la pandémie, d'autant plus que nous constatons que le gouvernement du Québec, avec un ton parfois jugé culpabilisateur, a pointé du doigt à maintes reprises les jeunes (Côté et Lalancette, 2021). Par exemple, dans sa conférence du 17 mars 2020, le premier ministre François Legault (2020) a demandé aux influenceurs de dire aux « jeunes au Québec de respecter les consignes », avançant ouvertement que les adolescents et les jeunes adultes québécois ont mis le plus de temps à accepter et à respecter les mesures de confinement, de distanciation physique et de pratiques sanitaires (*Op. Cit.*, Côté et Lalancette, 2021). Toujours dans cette même conférence, le premier ministre a imploré les jeunes de rester à la maison, leur adressant que : « Si vous (...) transmettez le virus à quelqu'un, puis qu'éventuellement ce quelqu'un-là meurt, vous allez avoir ça sur votre conscience toute votre vie » (Legault, 2020). Le tout avant d'ajouter que l'épidémie de coronavirus, « c'est vraiment sérieux », sous-entendant que les jeunes, spécifiquement, ne prenaient peut-être pas la situation assez au sérieux.

1.2 Conséquences socioéconomiques de la crise

Au niveau socioéconomique, les impacts de la pandémie, comme la perte d'un emploi à temps partiel due à la fermeture des commerces, se sont particulièrement fait ressentir auprès des jeunes de 15 à 34 ans, bien que ces impacts aient été plus limités chez les étudiants

universitaires sondés (Bourdon et al., 2020). Il n'en demeure pas moins que, selon des données françaises, pendant une année universitaire classique, environ 46% des étudiants exercent une activité rémunérée alors que, pendant la crise, 58% de ces jeunes employés ont été contraints de cesser, de réduire ou de changer leur activité rémunérée (Feres et al., 2020). En France, 44% des étudiants ayant été contraints au chômage affirmaient avoir rencontré des difficultés financières, notamment pendant le confinement, et ce, même en bénéficiant des principales mesures d'aide financière (*Ibid.*).

Cette situation a été similaire au Québec, alors que les jeunes âgés de 15 à 34 ans ont été les plus fortement touchés par la crise en matière de pertes d'emplois (Longo et al., 2021). Pendant la première vague, soit entre le mois de février et le mois d'avril 2020, ils ont été 386 200 à avoir perdu leur emploi, tandis que le taux de chômage des jeunes a atteint un sommet de 24,1% en avril 2020 (*Ibid.*). De ce fait, nombre d'étudiants ont été contraints de puiser dans leurs économies (s'ils en avaient) ou de s'endetter davantage, alors que de nombreux frais, comme le matériel scolaire, les produits hygiéniques et le transport, ne peuvent pas être réduits ou ont tout simplement augmenté (Fraipont et Maes, 2021).

Cette réalité témoigne de la dépendance des étudiants aux revenus touchés grâce à leur emploi à temps partiel et de leur vulnérabilité financière. Toutefois, la précarité étudiante n'est pas un phénomène nouveau : si la crise sanitaire a opéré à titre de problème conjoncturel, de catalyseur, elle a évolué dans un terreau structurel déjà sujet à cette précarité (Fraipont et Maes, 2021). En effet, la vaste majorité des étudiants universitaires canadiens dépendent des revenus engendrés pendant la saison estivale ou grâce à un travail à temps partiel, et ce, depuis bien avant la crise sanitaire (Wall, 2020).

1.3 Conséquences informationnelles et communicationnelles de la crise

Finale­ment, sur le plan informationnel, les médias ont occupé un rôle central pendant la pandémie. En effet, alors que la population était invitée à se distancier et que la communication interpersonnelle était en recul, les médias sont devenus un point de repère pour les individus, notamment pour suivre l'évolution de la pandémie, les mesures gouvernementales, l'état de l'économie et de la société (Bendau et al., 2021). Des études réalisées au début de la pandémie de COVID-19 ont révélé l'existence d'une corrélation entre l'augmentation de la consommation de médias traditionnels et de médias socionumériques et l'augmentation du niveau d'anxiété et de sentiments dépressifs chez les individus (Chao et al., 2020; Gao et al., 2020). Selon les résultats des recherches menées par J. B. Houston et al. (2008) et par J. Zarocostas (2020), qui ont déjà étudié cette dynamique dans des crises antérieures, cette corrélation peut s'expliquer, dans le cas de la COVID-19, par le caractère envahissant, continu et intense des nouvelles relatives aux crises et par le débit trop élevé d'informations qui peuvent finir par saturer les individus ou les mener à ressentir un état de confusion.

Concernant les pratiques informationnelles et médiatiques durant la pandémie de COVID-19, une étude (Karasmanki et Tsantopoulos, 2020) réalisée auprès de 181 étudiants universitaires grecs a révélé que, dans les premiers mois de la pandémie, la télévision est demeurée la source principale d'information de ces derniers : 28.2% des répondants ont alors affirmé, lorsqu'interrogés sur l'utilisation de leurs médias de prédilection, l'utiliser plus que toutes les autres sources pour se renseigner sur l'évolution de la crise. Les articles à caractère scientifique en ligne (consultables sur des sites web comme Reddit) ont été la deuxième source d'information la plus prisée par les étudiants interrogés (26.5%), suivis de près par les

médias sociaux (23.9%). Les sites web (7.2%) et les journaux (6.1%) constituent des canaux moins utilisés, alors que 6.6% des répondants ont indiqué ne pas avoir souhaité recevoir quelconques informations à propos de la pandémie.

Au Canada, 60% des adultes ont préféré utiliser prioritairement la télévision pour se documenter à propos de la pandémie et 53% se sont tournés, en second lieu, vers les sources en ligne -comme les sites d'actualité et les applications de nouvelles- (Gruzd et Mai, 2020). Seuls 22% de ces adultes ont indiqué avoir recouru principalement aux médias sociaux pour se renseigner, ce qui marque un écart par rapport aux étudiants, pour qui les sources en ligne et les médias sociaux ont été utilisés dans des proportions très similaires (Gruzd et Mai, 2020; Karasmanki et Tsantopoulos, 2020). Somme toute, les étudiants universitaires, dans les premiers mois de la pandémie, ont généralement choisi d'utiliser dans de larges proportions la télévision, les sources en ligne et les médias sociaux pour se renseigner sur l'évolution de la pandémie de COVID-19 (*Ibid.*).

Notre intérêt de recherche se situe au cœur de ce contexte pandémique très particulier. Ce contexte se caractérise par le quotidien des étudiants qui a été bouleversé par l'adoption de mesures sociosanitaires contraignantes en vertu desquelles les plateformes numériques ont occupé un rôle très important pendant la crise, dans lequel les modes d'enseignement en présentiel et en ligne ont rapidement évolué, se chevauchant parfois, où la vie sociale, professionnelle et la santé mentale des étudiants ont été durement affectées et où les médias traditionnels et sociaux ont occupé un rôle central, bien qu'ils n'ont pas rempli, à première vue, les mêmes fonctions. Il semble pertinent de se pencher sur les pratiques communicationnelles et informationnelles des jeunes universitaires québécois pendant la pandémie la crise de la COVID-19 et sur l'impact de ces pratiques sur leurs expériences pandémiques.

2. Communications numériques, crises, ordre social et désinformation : l'expérience pandémique à l'aune de nos concepts sensibilisateurs

Afin de guider notre quête d'une meilleure compréhension de l'expérience pandémique des universitaires québécois, nous avons eu recours à quelques balises conceptuelles. Or, il n'en demeure pas moins que ces supports théoriques sont flexibles et non limitatifs. Ce qui sera présenté dans la suite de ce chapitre sont les concepts sensibilisateurs constituant le cadre conceptuel de notre démarche. Ce cadre agissant tel un outil qui permet de guider une collecte de données porteuses de sens, tant pour répondre aux questions de la recherche que pour ébaucher de plus riches interprétations des résultats de l'analyse (Mucchielli, 2009). Nous ne cherchons pas à tester la validité de théories préexistantes, mais bien à comprendre les réalités humaines en ce qui a trait à nos questionnements de recherche. Pour ce faire, un cadre conceptuel agit en quelque sorte comme une « lunette » (St-Onge, 2007) qui nous aide à mieux saisir les phénomènes auxquels nous sommes confrontés en nous fournissant des repères scientifiques, des points d'appui avec lesquels nous avons une relation flexible et évolutive.

Dans notre cadre conceptuel, nous explorerons d'abord quelques modèles et systèmes de communication adaptés à la réalité d'aujourd'hui, avant de s'intéresser plus spécifiquement à la communication de crise. Nous aborderons ensuite les rapports entre les jeunes, l'autorité et le conformisme, puisque beaucoup a été attendu d'eux en la matière pendant la pandémie. Nous traiterons finalement de la mésinformation et de la désinformation et de l'attitude des étudiants universitaires par rapport à ces phénomènes largement répandus sur Internet et sur les médias sociaux numériques et exacerbés par la pandémie : l'infodémie.

2.1 La « Génération Internet »

Le premier bagage conceptuel que nous portons avec nous lors de cette recherche affecte notre considération des personnes concernées par cette recherche, soit les jeunes adultes universitaires. Plus spécifiquement, il concerne leur aisance à évoluer dans un contexte communicationnel et technologique en transformation constante. Tel que nous le concevons, notre intérêt de recherche concerne, notamment, les systèmes de communication mis en place par les étudiants universitaires pour s'adapter aux changements dans la vie quotidienne, tant sur le plan social qu'académique. Bien avant la pandémie de COVID-19, les jeunes étudiants universitaires appartenant à la « génération Internet » (Rizza, 2006 ; Jacob, 2002) utilisaient les technologies disponibles pour communiquer, pour rester connectés avec leurs amis et pour étudier (Robinson et Stubberud, 2012). Internet et la technologie mobile ont favorisé, pour les étudiants contemporains, l'apparition de nouveaux modèles de communication et d'information (Rishi, 2007). Par exemple, la rapidité occupe une place centrale pour les utilisateurs d'Internet, qui considèrent en grande partie que l'approche la plus rapide est la meilleure, alors qu'auparavant, l'attente était omniprésente : attente du courrier, attente d'une rencontre pour discuter, attente à la bibliothèque (Johnson et al., 2010).

Dès les débuts de la démocratisation d'Internet, les pédagogues ont reconnu l'importance de l'enjeu entourant l'intégration des technologies numériques de pointe à l'enseignement, ainsi que les réformes et les innovations qui en ont découlé (Jonassen et al., 1999). Non seulement Internet est-il encore aujourd'hui largement utilisé par les étudiants, mais il occupe un rôle central pour l'ensemble de leurs modes de communications interpersonnelles et sociales (Wallace, 2014). Si bien que la surutilisation des technologies permettant l'accès à Internet (ordinateurs, ordinateurs portatifs, cellulaires intelligents) inquiète de nombreux chercheurs, qui parlent d'un véritable risque de développement à

grande échelle de dépendance à Internet (*Ibid.*). Il ne fait plus aucun doute, dans leur esprit et à la vue des résultats de leurs recherches, que la jeunesse du 21^e siècle est devenue de plus en plus dépendante du web pour étudier, jouer, communiquer et socialiser (*Ibid.*). Avec la pandémie de COVID-19, qui a imposé des périodes de confinement et une transition massive vers l'apprentissage en ligne, la dépendance à Internet et aux technologies numériques est devenue un sujet de préoccupation encore plus important (Cortese et al., 2022). Des chercheurs ont observé une augmentation significative des comportements de dépendance numérique chez les jeunes, notamment en ce qui concerne l'utilisation des réseaux sociaux, des jeux en ligne et des plateformes de streaming (*Ibid.*).

Les années universitaires sont décisives dans les dernières phases de développement des jeunes adultes (Arnett, 2004) et il est estimé que jusqu'à 46% de tous les étudiants universitaires ont souffert, souffrent ou souffriront d'un problème de santé mentale au cours de leur parcours (Auerbach et al., 2016 ; Eisenberg et al., 2013). Du fait de leur vulnérabilité à de tels troubles, ils sont particulièrement à risque d'être affectés par une dépendance à Internet. Paradoxalement, les intervenants tentent par différents moyens de les rejoindre et de les sensibiliser par l'entremise du web, sachant qu'en dépit des risques que comporte la surexposition aux écrans, le web est un excellent moyen de rejoindre les plus jeunes générations (Harrer et al., 2018).

Il semblerait que la pandémie de COVID-19, sans aucunement réduire le temps moyen passé par un étudiant devant un écran, ait tout au moins facilité une certaine prise de conscience individuelle et collective par rapport aux risques liés à l'usage excessif des technologies numériques (Hamdan et al., 2021; Xie et al., 2021; Belchior Mota et al., 2021). Cette prise de conscience s'est opérée sur deux niveaux, soit physique et psychologique.

Sur le plan physique, la surexposition aux écrans favorise l'apparition d'habitudes de vie sédentaires contribuant à l'obésité et aux troubles de sommeil, entre autres (INSPQ, juin 2020). Psychologiquement, un usage trop important des technologies numériques peut conduire les individus à s'isoler, à développer des problèmes avec leurs proches et à compromettre leur réussite académique, notamment (*Ibid.*). En revanche, il existe, au moment d'écrire ces lignes, encore très peu de littérature scientifique portant spécifiquement sur les motifs et les conséquences de l'utilisation accrue d'Internet pendant la pandémie chez les étudiants québécois et canadiens.

Une étude réalisée il y a sept ans déjà auprès de 100 étudiants de l'Université d'Elon, en Caroline du Nord, a révélé que la totalité d'entre eux possédait un téléphone intelligent ou une tablette et 60% des sondés ont indiqué passer plus de quatre heures par jour sur leurs appareils électroniques (Drago, 2015). Pour des chercheurs comme Drago (2015), il ne fait aucun doute que la communication électronique a des impacts mesurables sur les interactions directes (face à face) des étudiants universitaires, dont la fréquence et la qualité sont en diminution (*Ibid.*). Pourtant, la communication interpersonnelle en face à face était déjà de loin la plus appréciée et favorisée par les étudiants avant la pandémie (Robinson et Stubberud, 2012) et elle l'est demeurée, tant pour l'apprentissage que pour le travail et la vie sociale (Fuchs, 2021). Bien que l'apprentissage en ligne puisse être assez efficace dans les pays technologiquement avancés, notamment pour s'adapter aux conséquences des mesures sanitaires (Basilaia et Kvavadze, 2020), environ 78% des étudiants issus de ces pays continuent de penser que la communication directe avec un professeur est nécessaire pour bien assimiler la matière et consolider les apprentissages (Adnan et Anwar, 2020). De plus, pour près de 43% des étudiants, l'absence de contacts directs avec leurs collègues étudiants devient problématique pour les travaux d'équipe (*Ibid.*).

Au fil de l'évolution de la pandémie, même lorsque les petits rassemblements dans les espaces publics ont été réautorisés et que la communication directe est redevenue possible, l'impact des gestes barrières et du port du masque s'est fait ressentir sur la qualité des interactions entre les individus. Les expressions faciales et la gestuelle jouent un rôle crucial dans la facilitation de la communication interpersonnelle, de la compréhension et de la transmission des messages souhaités (Mheidy et al., 2020). Or, les masques faciaux éliminent le rôle du milieu et du bas du visage dans les interactions, rendant ainsi leurs actions invisibles pour l'individu récepteur, ce qui complique considérablement la transmission de signaux émotifs, par exemple (Nobilo, 2020). Et pour cause, la communication non verbale, incluant la gestuelle faciale et les expressions, constitue 55% de l'ensemble de nos communications (Mohammadi, 2020). En portant le masque, l'attention des interlocuteurs est portée presque exclusivement vers les yeux, ce qui peut conduire à une forme d'inconfort qui complexifie davantage les échanges (op. cit., Mheidy et al., 2020). Ainsi, même lorsque les étudiants ont pu progressivement prendre de la distance par rapport aux communications numériques, rien n'assure que leurs interactions sociales ont été plus satisfaisantes en raison des contraintes sociosanitaires.

Il est démontré que les étudiants utilisent généralement en alternance tous les modes de communication et d'information à leur disposition, mais qu'ils préfèrent réserver certains modes pour des usages précis (Robinson et Stubberud, 2012). Ainsi, un étudiant peut utiliser le papier journal comme support pour s'informer et réserver la télévision pour le divertissement uniquement et ce même étudiant peut utiliser les SMS (Short Message Service) pour son travail alors qu'il utilise plutôt la messagerie instantanée de Facebook pour communiquer avec ses amis. En somme, les étudiants universitaires tendent à compartimenter l'utilisation des supports à leur disposition pour s'informer et pour communiquer (*Ibid.*).

Aux yeux de plusieurs psychologues, ce phénomène peut s'expliquer par le fait que les individus souhaitent parfois prendre une distance par rapport aux technologies qu'ils utilisent régulièrement pour vaquer à leurs obligations et occupations (Park et al., 2011). Par exemple, un employé qui utilise fréquemment des technologies de communication, comme un téléphone intelligent, sur son lieu de travail peut avoir de la difficulté à se distancer de son emploi lorsqu'il est en congé, alors qu'il est déjà établi que cette distanciation est importante pour la récupération et la santé des employés (*Ibid.*).

Les étudiants compartimentent également leur utilisation des moyens de communication en fonction du type de communication auquel ils souhaitent prendre part. Robinson (2011), en approfondissant les travaux de Deal, Altman et Rogelberg (2010) sur la communication synchrone et asynchrone, a théorisé, à l'aide de son modèle MAT2R (fig. 1), que l'utilisation des appareils mobiles favorise l'accès à une communication électronique qui modifie la perception des individus quant au temps de réponse estimé lors de l'envoi d'un message. Pour la chercheuse, cette situation créée de facto une catégorie de communication située quelque part entre la synchronie et l'asynchronie, nommée k-synchronous (kind of synchronous).

Réutilisant le modèle MAT2R dans une étude ultérieure, Robinson et Stubberud (2012) ont découvert que les plus jeunes générations naviguent plus facilement entre les trois types de communication que les plus vieilles générations, ce qui en fait, en quelque sorte, des experts du multitâche (multitasking). Les étudiants et les travailleurs appartenant à la génération des milléniaux, tous nés en plein essor des nouvelles technologies de communication, seraient capables de s'engager simultanément dans des conversations en ligne et d'instinctivement utiliser les méthodes qui leur permettent de définir les paramètres de synchronisme optimaux pour eux.

Or, les classes scolaires et le marché du travail ne se seraient pas encore adaptés à ces capacités. Pour les chercheurs, les cours magistraux gagneraient à utiliser les forums de classe de manière plus interactive et les entreprises bénéficieraient à placer à disposition de leurs employés un intranet semblable à Wikipédia. De surcroît, les milléniaux, dont les forces seraient mises à profit, pourraient encore plus efficacement compartimenter leur usage des technologies de communication et en tirer une plus grande satisfaction personnelle (Robinson, 2011). Dans le contexte particulier de la pandémie, il semble pertinent de se questionner sur les conséquences de cet enchevêtrement de pratiques communicationnelles.

2.2 La communication de crise et du risque

Afin de mieux comprendre l'expérience pandémique des universitaires québécois, nous proposons de mettre l'emphase sur les rôles des communications et de l'information au sein de celle-ci. Par nature, notre projet de mémoire se situe dans la lignée des travaux sur la communication de crise et du risque. Le 26 janvier 2020, l'Organisation mondiale de la santé (OMS) publiait un document dans lequel elle présentait ses lignes directrices de communication sur les risques en ce qui avait trait à la pandémie de COVID-19. Dans ce dernier, elle mentionnait prioritairement l'importance de la communication du risque dans le cadre des interventions nationales en cas de crise de santé publique, en plus de noter son caractère essentiel pour lutter efficacement contre les urgences sanitaires. En effet, la COVID-19 a été rapidement qualifiée de crise sanitaire. De fait, elle correspond à la définition d'une crise suggérée par Sellnow et Seeger (2013), à savoir une situation perturbant l'ordre et le sens de la vie normale et dont l'évolution est imprévisible. Coombs (2015), quant à lui, définit une crise comme un événement perturbateur qui menace d'endommager, voire de détruire, une organisation et ses parties prenantes. En outre, la gestion de la communication de crise revient en partie à gérer la perception de la crise par le public et à minimiser les dommages. Cette définition souligne la capacité destructrice d'une

crise et fait écho à la caractérisation par Sellnow et Seeger (2013) de la crise comme une perturbation de l'ordre normal de la vie. La communication de crise et du risque implique les initiatives visant à communiquer efficacement sur les risques pour réduire les dommages à la santé publique, diffuser des informations précises et opportunes sur le virus, faire connaître les options de protection et de soutien à disposition et maintenir la confiance du public envers les autorités sanitaires (Hargreaves, 2020). En somme, la communication de crise pendant le COVID-19 s'est inscrite dans une planification stratégique devant permettre des actions rapides pour minimiser les dommages en de telles situations d'urgence (Fink, 1986).

La pandémie peut aussi être envisagée comme une « méga-crise », dans la mesure où elle a contribué à mettre en exergue un grand nombre d'autres crises (économiques, politiques, institutionnelles, environnementales) qui ont rendu d'autant plus imprévisible l'évolution de la situation sanitaire (Parrott, 2020). Face à une telle crise, des méthodes communicationnelles particulières ont dû être déployées par les responsables politiques et les autorités sanitaires en place afin d'espérer rétablir rapidement l'ordre et éviter des dérives que pourrait causer l'absence de communication adaptée à l'urgence de la situation (Malecki et al., 2021). Comme le rappellent Gogua et de Gouville (2011), « sans communication de crise, la crise de la communication s'ajoute : une crise supplémentaire! » (p. 88).

Les enjeux liés à la communication lors de la pandémie ont été exacerbés par des réactions individuelles différentes face à la communication du risque. Les informations sont assimilées différemment par les individus en fonction de caractéristiques individuelles, de variables motivationnelles, de croyances par rapport au risque dont il est question et de leur capacité à collecter efficacement de l'information (Dunwoody et Griffin, 2005). Pareil constat soulève la pertinence d'une communication adaptée aux particularités des différentes audiences concernées (CDC, 2018). Cette adaptation s'avère primordiale, notamment en

période de pandémie, puisque c'est l'ensemble des populations qui est en danger, indépendamment des nations et des frontières, même si toutes les catégories d'individus répondent différemment à la communication du risque (Abrams et Greenhawt, 2020 ; Dunwoody et Griffin, 2005).

Pour ce faire, il importe de tenir compte des différents contextes et réalités qui constituent le tissu social complexe de nos sociétés. C'est d'ailleurs dans cette perspective que, lors de la présente étude, la réalité particulière des étudiants universitaires québécois est placée sous la loupe.

2.2.1 La circulation de l'information lors d'une crise

En période de crise, certains chercheurs, comme Saunders et al. (2013), réhabilitent le modèle de communication de masse de Westley et Maclean (1957), qui ont eux-mêmes repris les travaux fondateurs de Newcomb (1953) et de Katz et Lazarfield (1955), pères de la théorie du *Two step flow of communication*. Ces chercheurs argumentent que lors de simulations de crises, le modèle Westley-MacLean représente le mieux le processus communicationnel qui s'enclenche dans la population, à condition, comme l'argumentait Robinson (1976), de considérer le *Two-step flow* de manière multidimensionnelle et donc de reconnaître que les processus communicationnels n'ont pas de début et de fin précis et qu'ils ont bien plus que deux niveaux : plusieurs autres processus prennent place simultanément et influencent inéluctablement le cours (*flow*) de la communication de masse (Saunders et al., 1998).

Concrètement, un ou plusieurs émetteurs (A), comme les autorités publiques, envoient l'information dans le but d'influencer plusieurs individus (B). Entre les deux se trouve un gardien (C), ou *gatekeeper*, comme un journaliste, qui agit à titre de médium et qui filtre les différentes informations. Lorsqu'un individu (B) reçoit l'information filtrée, le gardien (C) est en mesure de recevoir un retour d'information qui lui permet de réajuster sa

sélection auprès des émetteurs (A) et de transmettre plus efficacement aux récepteurs (B) (Theaker, 2020). Chaque individu évolue dans un tissu social, un groupe, dans lequel il communique avec les autres et au sein de ces groupes, certains individus occupent le rôle de leaders d'opinion : à titre d'intermédiaires, ils captent les messages diffusés par les médias et jugés pertinents et diffusent à leur tour des messages vers les autres membres de leur groupe (Heinderyckx, 2002).

L'expérience pandémique de la COVID-19 a eu tôt fait de réaffirmer la pertinence du modèle Westley et Maclean pour décrire les phénomènes communicationnels à l'œuvre en période de crise, notamment lorsque les canaux de circulation des informations, comme les plateformes numériques, sont pris en considération (Spenner et Siegfried, 2021). En la matière, il est principalement question pour les chercheurs de déterminer si les canaux sur lesquels circule l'information sont adaptés aux publics que tentent de cibler les diffuseurs (*Ibid.*).

2.2.2 La communication stratégique lors d'une crise

En temps de crise, les communicateurs font face à de nombreux défis tels que : convaincre les individus de prêter attention aux plus récents développements, vulgariser de l'information complexe à des publics non scientifiques et encourager efficacement les personnes touchées par la crise à déployer des actions de protection appropriées (Sellnow et Sellnow, 2019). Pour des chercheurs comme Frisby et al. (2014) et Sellnow et al. (2018), le modèle IDEA (Internalization, Distribution, Explanation, Action) s'avère être un cadre efficace pour soutenir la communication de crise par la conception de messages instructifs et porteurs au-delà des frontières nationales sur les risques et les crises et ce, malgré la diversité culturelle propre à la nationalité de certains groupes d'individus.

À cet égard, précisons que la communication de crise et le modèle IDEA sont distincts, puisque le dernier correspond à un modèle développé afin d'outiller les communicateurs. Les théories qui composent le champs de la communication de crise et du risque (comme le modèle IDEA) ont pu servir aux praticiens des communications pendant la pandémie. Par exemple, la communication de crise a permis aux autorités sanitaires de coordonner et de gérer les informations relatives à la pandémie et le modèle IDEA a parfois servi de guide pour la création de messages éducatifs sur les mesures de prévention de la COVID-19, comme le port de masques, la distanciation sociale et la vaccination (Bridgman et al., 2020).

En utilisant l'exemple du virus Ebola aux États-Unis en 2014, Sellnow-Richmond et al. (2018) expliquent à quoi pourrait ressembler l'application du modèle IDEA lors d'une crise de santé publique. Le message devrait faire mention 1) des effets potentiels de la maladie sur les infectés, 2) de combien de temps les personnes disposent pour aller chercher du support médical et 3) des lieux d'éclosions (Internalization). Ce message expliquerait concrètement 1) ce qu'est la maladie, 2) comment elle se contracte, et ce, 3) dans un langage non scientifique (Explanation). Il devrait également proposer des actions spécifiques à prendre -ou à ne pas prendre- pour notamment 1) éviter d'attraper le virus, 2) pour réagir en cas de contact direct avec un infecté ou 3) dans le cas où des symptômes se manifesteraient (Action). Finalement, le message devrait être véhiculé par 1) une variété de sources crédibles et 2) dans divers canaux pour s'assurer que 3) le plus de personnes possibles le reçoivent et 4) pour réduire l'impact des informations imprécises, trompeuses ou simplement fausses (Distribution).

2.2.3 La temporalité lors d'une crise

Des chercheurs comme Coombs (2012), Ray (1999) et Seeger et al. (2001), pour leur part, préconisent le *Three-Stage Model* (pre-crisis, crisis, post-crisis) pour identifier, dans le

développement d'une crise, les particularités de chaque phase, ainsi que les exigences et les stratégies de communication qui devraient leur être associées. En effet, les crises auraient, comme beaucoup de phénomènes sociaux, une « structure de base » relativement stable et il serait donc possible de mettre en lumière ses phases, voire de prédire certaines évolutions et de leur accoler un modèle précis (Sellnow et Seeger, 2021). Coombs (2012) rappelle qu'une crise n'apparaît pas subitement, elle évolue.

En ce sens, la période de pré-crise correspond à l'incubation d'une menace souvent sous-estimée qui, de manière non linéaire, forme des dynamiques avec son environnement (Sellnow et Seeger, 2021). Sellnow et Seeger (2021) considèrent, par exemple, que le déversement de pétrole dans le golfe du Mexique en 2010, pour lequel la compagnie British Petroleum fut blâmée, n'aurait pas été si catastrophique si le groupe et les agences de régulation avaient planifié que les volumes des déversements pouvaient atteindre une telle magnitude en cas d'explosion d'une plateforme pétrolière.

Toujours selon eux, l'étape de la crise commence au moment à partir duquel l'enchaînement des événements qui la précède entraîne une reconnaissance générale. Un événement déclencheur est souvent nécessaire à cette prise de conscience. L'étape de la crise est celle qui implique l'émergence du plus grand nombre de sentiments négatifs chez les individus, comme le stress, l'anxiété, la panique, le déni et la colère. Les structures qui font habituellement sens s'effondrent et de nouvelles doivent être érigées pour rétablir l'ordre et reconstruire un sens collectif.

La phase finale, l'après-crise, débute quand le chaos se dissipe au profit du retour de l'ordre et du calme. Il s'agit d'un bon moment pour effectuer un retour sur les causes initiales de la crise, pour désigner les responsables et pour déterminer ce qui devrait être fait dans le futur pour éviter que d'autres crises éclatent. Cette phase peut s'apparenter à une

rétrospection et au dégagement d'interprétations (Weick, 2015). Dans la majorité des cas, ces stratégies d'analyses servent à rétablir ou à protéger la réputation d'une personne, d'un groupe de personne ou d'une organisation (Benoit, 1995).

Il existe une multitude de modèles théoriques pertinents lorsque vient le moment d'analyser les stratégies de communication déployées en temps de crise et nous croyons que mieux connaître certains de ces modèles de communication de crise permet de mieux comprendre comment les étudiants ont été rejoints par les médias et les autorités publiques pendant la pandémie de COVID-19, tout en offrant des pistes intéressantes quant aux raisons qui peuvent expliquer leur perception des stratégies de communication déployées.

2.3 Crises et ordre social

La présente démarche de recherche est également orientée par nos « lunettes » (Singly et al., 2016) de chercheur sensibilisé aux rapports entre « pouvoir » et « ordre social ». En occurrence, nous portons une attention particulière aux perceptions des étudiants quant aux autorités publiques et à leurs stratégies de communication pendant la pandémie.

Avant l'urgence de santé publique causée par la découverte du virus SARS-CoV-2, l'Organisation mondiale de la santé (OMS) reconnaissait déjà l'importance de la gestion des communications et de l'information pour bien affronter les crises sanitaires (OMS, 2008; Généreux et al., 2020). Pareille gestion devant s'opérer à différents niveaux, puisqu'une crise mondiale entraîne une chaîne de réactions affectant différents paliers de gouvernance (Généreux et al., 2020).

Tel que nous le concevons ici, une autorité publique peut être tout gouvernement national, régional ou local, tout ministère à l'intérieur d'un gouvernement, toute agence gouvernementale, municipale ou provinciale qui dispose d'un pouvoir légal décisionnel

envers les citoyens et les institutions (Lenart-Gansiniec et Chen, 2021; Wenzlaff, 2020). Lorsqu'il est question d'autorités publiques démocratiquement élues, comme le gouvernement québécois, un effet de ruissèlement ascendant² (*Trickle up*) s'observe puisque les décideurs doivent, à un certain degré, tenir compte de l'opinion publique et des demandes des citoyens (Abrams et Greenhawt, 2020). De ce fait, les autorités publiques sont elles aussi influencées par les citoyens et sont soumises à un contexte socioculturel complexe qui affecte directement les stratégies de communication déployées (*Ibid.*). Ce contexte comprend entre autres la confiance envers le gouvernement, les organisations publiques et les sources d'information, mais aussi la peur des citoyens, leur conscience du risque et leur degré de connaissance de la situation (O'Hair, 2021). Chez les jeunes adultes, les rapports à l'autorité constituent une facette fondamentale de la vie familiale (Bray et Harvey, 1992), professionnelle (Özcan, 2014) et académique (Xiao, 1999).

Selon Pozzi et ses collaborateurs (2018), la théorie de la représentation sociale se montre particulièrement utile pour traiter des problématiques entourant l'obéissance et la désobéissance face à l'autorité chez les jeunes puisqu'elle tente de délimiter un cadrage fondé sur des représentations communes. Les représentations sociales se définissent par un ensemble de croyances, d'idées, d'attitudes et de comportements d'une personne appartenant à un groupe social spécifique par rapport à un objet social donné, comme la famille, le pouvoir ou l'autorité (Moscovici, 1961). De ce fait, ce que les gens peuvent entendre par « (dés)obéissance » est une construction sociale issue de leurs relations interpersonnelles dans un même groupe (Pozzi et al., 2018). Ces groupes intègrent des représentations qui leur sont propres quant aux relations sociales, à la communication, à l'influence des médias et à

² Bien qu'antinomique, ce terme est parfois utilisé en sciences sociales et humaines pour décrire une dynamique dans laquelle l'influence ou l'impact d'un phénomène se déplace vers le haut, souvent contre l'ordre traditionnel attendu. Par exemple, Kawachi, Kennedy et Wilkinson (1999) ont utilisé ce terme pour démontrer comment les politiques sociales mises en œuvre au niveau local peuvent avoir un effet de ruissèlement ascendant sur la santé publique à un plus large niveau.

l'histoire culturelle commune. Ces représentations aident les individus à comprendre le monde qui les entoure et à communiquer avec les autres (*Op. Cit.*, Moscovici, 1961).

De manière générale, les jeunes adultes ont tendance à s'écarter davantage que les autres tranches de la population du conformisme culturel, social et psychologique au profit des expériences passionnelles, du plaisir, de la spontanéité et du présent (Lefebvre, 2008). Il peut alors être très difficile de leur adresser des messages efficaces qui modifient leurs comportements, notamment lorsque des enjeux de santé sont impliqués, puisqu'ils n'ont pas la même vision du long terme, de l'autorité et du conformisme que les adultes plus âgés ou les seniors (Schillinger et al., 2018 ; Schwartz, 1987). Qui plus est, les jeunes adultes ont des valeurs de justice sociale, d'autonomie et de méfiance, voire de défiance envers l'autorité très prononcées, ce qui implique que la communication qui leur est destinée doit impérativement s'aligner avec ces valeurs afin d'espérer engranger des résultats souhaités (Schillinger et al., 2018).

Comme auraient pu le prévoir les experts en théorie de la représentation sociale, pendant la pandémie de COVID-19, ce sont bien les adolescents et les jeunes adultes qui ont affiché le plus de défiance envers les autorités et qui ont réagi le plus fortement à l'intrusion d'autorités dans leurs vies, par la mise en place de mesures sanitaires restrictives, entre autres (McCarthy et al., 2021). Dans le contexte de crise sociosanitaire, cette posture particulière s'est avérée problématique considérant que le manque de confiance envers les autorités en période de crise contribue largement à une réponse psychologique négative, comme l'anxiété, le stress ou même l'apparition d'épisodes dépressifs, face à cette même crise (Généreux et al., 2020).

Les questions de perception des autorités publiques et des médias soulèvent inévitablement, par effet miroir, la question de la confiance ainsi que son lien avec la

communication. Pour Lehmans et Letonturier (2021), la confiance est un acte de foi sur ce qui va arriver qui repose sur le constat d'une incertitude chez celui qui l'accorde. Elle renvoie à la parole donnée qui relève du registre de la communication et constitue le fondement du sentiment de « sécurité ontologique et de continuité des choses et des personnes » (Giddens, 1994, p. 104), sans lequel la vie est impossible. Dans la vie politique, la confiance joue un rôle de réducteur d'incertitude (Luhmann, 2006), ce qui ne veut pas dire pour autant que l'État est un espace de confiance, au sens où il est avant tout le siège du bien commun et peut s'adonner, si nécessaire, à la dissimulation, au mensonge et au secret (Lehmans et Letonturier, 2021). Plus encore, avec l'émergence des réseaux socionumériques, la confiance est à la fois verticale puisqu'elle est espérée par les autorités publiques et horizontale, par la constitution de communautés numériques émancipatrices qui offrent des espaces de pouvoir alternatifs aux instances officielles informatives et politiques (*Ibid.*).

Somme toute, la perception de la communication publique et les rapports de confiance/défiance envers l'autorité évoluent dans un contexte social complexe. Cette complexité s'exprime, d'une part, par les caractéristiques propres à une génération de jeunes prête à en découdre avec le conformisme social et l'autorité et d'une autre part, par la frontière parfois bien fine entre la confiance, la méfiance et la défiance.

2.4 Désinformation, mésinformation et esprit critique

Finalement, nos sensibilités conceptuelles nous poussent à être particulièrement attentif aux perceptions des étudiants quant à l'information en circulation par rapport à la pandémie de COVID-19. Cet aspect de la recherche soulève, à nos yeux, les enjeux de désinformation et de mésinformation. La première est souvent définie comme un concept qui rassemble un ensemble d'informations fausses ou trompeuses maquillées en informations légitimes et

circulant majoritairement en ligne (Allen et al., 2020). La seconde implique la distribution, l'affirmation ou la diffusion d'informations fausses, erronées ou trompeuses, sans effort volontaire et conscient d'induire en erreur, de tromper ou de confondre (Bogne Penka, Andrew et Okwen, 2021).

À l'ère des médias socionumériques, et particulièrement pendant la pandémie de COVID-19, la légitimité accordée à certaines prises de position sur la place publique a considérablement augmenté, tout comme leur circulation. Dans ce contexte particulier, il devient parfois difficile de tracer la ligne entre l'opinion et la factualité (Orso et al., 2020). Certains chercheurs vont avancer que les individus qui consultent le plus les médias socionumériques pour s'informer seraient les plus sujets à adhérer aux théories complotistes, mais la réalité est nettement plus nuancée, même si elle ne remet pas nécessairement en cause cette corrélation (Mahl et al., 2022). Il faut savoir que le complotisme joue un rôle important dans la dynamique de la désinformation en exploitant la méfiance envers les autorités et les médias traditionnels, conduisant les gens à croire et à propager des récits non vérifiés ou faussés, souvent sensationnels et alarmistes (Lewandowsky et al., 2020).

D'une part, définir les concepts de « théories du complot » et de « conspirationnisme » s'avère particulièrement ardu, même pour les spécialistes politiques, sociaux et médiatiques (Giry, 2017). Les complotistes se reconnaissent rarement comme tels puisqu'il s'agit d'une labellisation hétérodéterminée et exogène, d'où l'importance de s'affranchir de la présupposition qu'il existerait un « profil-type » complotiste (*Ibid.*). En principe, personne n'adhère ni ne défend les théories du complot : certains individus recherchent la « vraie vérité » qui serait dissimulée derrière de faux semblants et ils sont convaincus d'être au cœur d'une démarche salutaire, positive et bénéfique pour eux et pour la société dans son ensemble (*Ibid.*). En tenant compte de cette réalité, Mark Fenster (1999) avait déjà proposé la définition

du complotisme comme étant « la conviction qu'un individu ou qu'un groupe omnipotent, agissant en marge de la société, contrôle secrètement, en partie ou en totalité, l'ordre politique et social » (traduction libre, p. xi).

D'une autre part, les utilisateurs les plus assidus, dans bien des cas, ressentent l'influence d'un groupe majoritaire sur les médias socionumériques et il découle de ce ressenti un certain besoin d'appartenance qui se transforme en ralliement à la position dominante de conformisme pour éviter un conflit avec les autres, puisque les plateformes numériques sont tout autant un lieu d'échange et de confrontation que d'information (Bissère, Farmer et Benkirane, 2015). La désinformation sur des enjeux de santé, spécifiquement, n'est pas un phénomène nouveau, mais sa prolifération s'est très largement densifiée (Waszak et al., 2018). Au Canada, pendant la pandémie, 68% des adultes canadiens ont rapporté avoir été confrontés à au moins une fausse nouvelle de la sorte circulant sur les médias socionumériques (Gruzd et Mai, 2020).

La distinction entre l'information juste et fausse représente un véritable défi, tant pour les citoyens que pour les autorités, alors que toute faille dans la connaissance peut être occupée par des rumeurs, des mythes et des opinions qui peuvent même contribuer à marginaliser certaines populations (Chung et Li, 2020). En effet, une étude (*Ibid.*, 2020) révèle que, pendant la pandémie, des groupes de pression ont utilisé, comme prétexte, les mesures de santé publique afin de porter préjudice à certains groupes civils préalablement ciblés. À titre illustratif, la chaîne de restaurant hongkongaise Kwong Wing Catering, dans une publication sur Facebook datant du 28 janvier 2020, a indiqué qu'elle ne servirait uniquement que les clients parlant l'anglais ou le cantonais, mais pas le mandarin, conformément à la volonté des autorités publiques d'enrayer le virus dont l'émergence a été observée pour la première fois à Wuhan, dans la province du Hubei, au nord de Hong Kong.

Cette publication a recueilli la troisième plus grande vague de support des internautes sur la page Facebook de la chaîne depuis sa création. Or, les mesures de santé publique ne prévoyaient pas de mesures de discrimination linguistique, mais la chaîne a profité de la confusion pour pousser un programme politique radical au service de l'indépendance de Hong Kong.

Les travaux réalisés par Leeder (2019) tout juste avant la pandémie permettent de constater que les étudiants universitaires sont plus performants que la population générale pour identifier correctement la désinformation en circulation. Toujours selon le chercheur, plus leurs résultats académiques sont élevés, plus ils démontrent un fort esprit critique et utilisent des stratégies de vérification efficaces. Les étudiants disposeraient d'un plus large éventail de ressources que le reste de la population : ils se font enseigner à rechercher efficacement, à critiquer les sources consultées et à croiser ces dernières pour en mesurer la cohérence (Musgrove et al., 2018).

Typiquement, les chercheurs observent trois réactions problématiques des individus face à la désinformation, soit la confusion, le doute ou la confiance (Rapp et Salovich, 2018). La confiance est la réaction la plus inquiétante, car cela signifie qu'un individu s'appuiera sur l'information reçue pour prendre des décisions, en plus de baser ses réflexions futures en fonction de cette dernière (Rapp et Salovich, 2018).

Pour certains experts, la clé pour combattre la désinformation se trouve dans la capacité des individus à détecter des écarts entre les informations qu'ils lisent ou entendent et ce qu'ils connaissent déjà, ce qui augmente les chances d'établir une compréhension plus précise et juste (Otero et Kintsch, 1992). En ligne avec ce principe, une étude de Duplaga (2020) met en évidence un paradoxe révélateur : les jeunes sont nettement plus susceptibles de se faire induire en erreur par une information trompeuse que les plus vieux, mais les étudiants

universitaires, souvent assez jeunes, sont les moins susceptibles de tomber dans le même piège que leurs semblables du même âge, particulièrement lorsqu'il est question du COVID-19. Les étudiants, les professeurs et les journalistes, entre autres, comptent parmi les individus les plus critiques quant à l'information qu'ils sélectionnent, mais un grand travail reste à faire dans la population générale pour bien faire comprendre aux gens l'importance de leur rôle en tant que consommateurs d'informations (Rapp et Salovich, 2018; Leeder, 2019). Mais malgré le fait que les étudiants figurent parmi la frange de la population la plus susceptible de reconnaître de la désinformation, il demeure pertinent de se questionner sur comment l'omniprésence de cette dernière a affecté leur expérience pendant la pandémie.

Au Québec, une étude réalisée par l'Université Laval (2020) a montré qu'au sein de la population, plus de la moitié des répondants ont rencontré de la désinformation liée à la COVID-19 sur les médias sociaux. De plus, environ un cinquième des répondants ont admis avoir partagé de la désinformation, ce qui suggère une propagation accrue de ces informations trompeuses (*Ibid*). Même les membres de la communauté scientifique ont eu à lutter pour distinguer les faits de la spéculation en ce qui concernait la pandémie, ce qui témoigne de la complexité du traitement de l'information par les experts eux-mêmes en période de crise (Lancet, 2020).

3. Questionnements généraux de recherche

Les sections précédentes du présent mémoire placent un cadre phénoménologique guidant nos principaux questionnements de recherche. En raison du caractère unique de la crise sanitaire, les jeunes universitaires québécois ont dû adapter leurs pratiques communicationnelles et informationnelles pendant la pandémie de COVID-19. Notamment en augmentant considérablement leur consommation de contenu sur les plateformes numériques en la combinant aux médias traditionnels, par souci d'adaptation aux circonstances particulières, mais bien souvent aux dépens de leur santé physique et psychologique en raison d'une surexposition aux écrans.

Notre immersion dans la littérature scientifique pertinente peut permettre de croire qu'en raison des outils dont ils disposent grâce à leur formation générale, les étudiants ont réagi relativement positivement face à la communication des autorités publiques, bien qu'ils soient en mesure d'en identifier les failles principales. En vertu de ces mêmes outils, ils auraient bénéficié d'une capacité particulière à trier l'information en circulation sur la crise et seraient donc assez efficaces pour séparer l'information vérifiée de la désinformation. Mais qu'en est-il vraiment? Plus spécifiquement, comment des étudiants universitaires du Québec ont-ils fait face aux conséquences de la pandémie et comment le contexte communicationnel de la pandémie a-t-il affecté les expériences de ces étudiants?

Au cours de notre projet, nous porterons intérêt à ces pratiques communicationnelles et informationnelles, en considérant que les concepts sensibilisateurs présentés plus tôt constituent notre façon de voir ce phénomène. Notre mémoire cumule deux visées. La première est exploratoire et ambitionne à brosser un portrait général de ces aspects chez les étudiants universitaires québécois. La seconde est plus circonscrite, en ce qu'elle vise une

meilleure compréhension des vécus des étudiants évoluant dans une université spécifique, soit l'Université de Sherbrooke.

De fait, notre démarche se trouve guidée par deux questionnements généraux de recherche, soit :

- 1) Comment le contexte communicationnel et informationnel de la pandémie de COVID-19 a-t-il affecté la manière par laquelle des étudiants universitaires québécois ont fait l'expérience de la crise sanitaire?
- 2) Comment le contexte communicationnel et informationnel de la pandémie de COVID-19 a-t-il affecté la manière par laquelle des étudiants de l'Université de Sherbrooke ont fait l'expérience de la crise sanitaire et en quoi cette expérience est particulière?

4. Méthodologie

4.1 Une démarche qualitative et inductive

D'entrée de jeu, il importe de spécifier que notre recherche de mémoire représente le volet québécois du projet SMARTIE (Smart young Adult's Responsiveness To Information in extraordinary Events). Il s'agit d'une collaboration internationale, sous la direction des professeur.e.s Ebba Sundin³, Klas Backholm⁴ et Olivier Champagne-Poirier⁵. Le projet permet de s'intéresser aux pratiques communicationnelles et informationnelles des étudiants universitaires de trois pays (Suède, Finlande et Québec). Nous occupons un rôle central dans ce projet, en ce sens que ce projet de mémoire constitue la « perspective québécoise » devant nourrir cette collaboration internationale.

Cela étant, pour répondre aux questionnements généraux de recherche précédemment explicités et pour tenter de mieux comprendre la réalité des étudiants universitaires québécois et sherbrookois dans un contexte communicationnel et informationnel pandémique, nous avons organisé une collecte de données en deux temps.

Lors du premier volet, nous avons collecté des données auprès de personnes étudiantes issues de différentes universités québécoises. Lors du second volet, riche de la compréhension générale acquise au temps un, nous avons collecté des données auprès de personnes étudiant uniquement à l'Université de Sherbrooke. Ce processus de collecte et l'ensemble de la recherche ont été effectués selon les prémisses de la recherche qualitative inductive et en suivant une trajectoire hélicoïdale (Plouffe et Guillemette, 2012).

La recherche inductive, en sciences humaines, consiste généralement à tenter de mieux comprendre les réalités épistémiques, soit les réalités de sens que s'expriment les

³ Université d'Halmstad, Suède.

⁴ Åbo Akademi University, Finlande.

⁵ Université de Sherbrooke, Québec.

individus (Dépelteau, 2010). Guidés par les caractéristiques fondamentales de l'induction, notre collecte de donnée sur le terrain a été effectuée par le biais d'entretiens de recherche qualitatifs (Boutin, 2018). Ces entretiens sont un instrument privilégié puisqu'ils permettent au chercheur, par les interactions qu'il a avec une personne interviewée, d'obtenir une grande proximité avec l'expérience vécue par cette personne et d'approfondir la connaissance sur cette même expérience (Baribeau et Royer, 2012).

L'entretien de recherche qualitatif se caractérise ainsi avant tout par le fait que les individus interrogés répondent dans leurs propres mots et à partir de leurs propres perspectives dans le cadre d'une interaction ouverte, ce qui le distingue de l'entretien de recherche classique à questions fermées, du questionnaire et des autres instruments traditionnellement utilisés en recherche quantitative qui ont pour but ultime la validation ou l'invalidation d'une hypothèse de recherche (Op. Cit., Boutin, 2018).

Ensuite, en ce qui concerne l'analyse, lors d'un processus inductif, elle se développe au fil de l'interaction avec les données et se conçoit en fonction de la compréhension qui en est tirée. L'analyse inductive permet d'isoler des données et de les réorganiser dans des catégories qui facilitent la comparaison ou le développement de concepts théoriques (Maxwell et Soulet, 1999).

L'ensemble des données recueillies aux fins de ce mémoire ont donc été soumises à une analyse inductive à l'aide du logiciel NVivo. Cela implique que nous avons procédé à l'analyse des données grâce au codage ouvert, au codage axial et au codage sélectif (Lejeune, 2014). L'objectif étant, sur la base de données empiriques amassées, de procéder à un développement théorique (Anadon et Guillemette, 2007) permettant de produire une « théorisation enracinée » (Luckerhoff et Guillemette, 2012) des expériences communicationnelles et informationnelles d'étudiants universitaires québécois.

Le codage ouvert est en quelque sorte « l'ouverture à ce qui est suggéré par les données empiriques » (Guillemette, 2006, p. 39). À ce niveau de codage se trouvent les données les plus près du terrain (*Ibid.*). Elles sont préliminairement rassemblées dans des ensembles cohérents aux yeux du chercheur (généralement teintés par les concepts sensibilisateurs) dans le but de construire des théories plutôt conformes à ce qui émerge des données (Glaser et Strauss, 1967). De ce codage préliminaire ressortent plusieurs catégories qu'il convient ensuite de regrouper sous de grandes étiquettes et de mettre en relation dans le cadre de l'étape du codage axial (Ayache et Dumez, 2011). Finalement, l'étape du codage sélectif consiste à se concentrer sur la ou les catégories dégagées lors du codage axial qui sont les plus importantes, aux yeux du chercheur, par rapport à ses questionnements de recherche et ses objectifs afin de constituer l'ossature de la présentation de ses résultats (Point et Voynnet Fourboul, 2006).

Notre recherche, tel que précédemment mentionné, s'est déclinée en deux grands volets. Le premier a consisté en une phase exploratoire lors de laquelle ont été collectées des données grâce à des entretiens menés auprès d'étudiants de différentes universités du Québec. Le deuxième a été élaboré afin de creuser certains éléments que le premier volet ne permettait pas d'approfondir. Ainsi, c'est notre premier contact avec le terrain qui nous a guidés vers une seconde collecte plus spécifique, centrée sur les étudiants de l'Université de Sherbrooke. Il s'agit donc véritablement d'une démarche de recherche menée selon une trajectoire circonvolutive (Plouffe et Guillemette, 2012).

Concrètement, nos entretiens auprès d'étudiants de diverses universités lors de la première phase nous ont permis de constater que le lieu d'étude et la gestion faite par l'université étaient importants dans l'expérience. Or, notre première démarche exploratoire ne permettait pas (puisque trop large) de tenir compte et de creuser (jusqu'à saturation

thématique et théorique) à propos des particularités des différentes universités québécoises. Considérant la grande variété de vécus recueillis durant la première phase de collecte, nous avons effectivement poursuivi la collecte en resserrant nos critères de sélection des participants. La deuxième phase de collecte a spécifiquement porté sur les étudiants de l'Université de Sherbrooke et s'est déployée en réponse à notre deuxième grand questionnement général de recherche. Globalement, les données recueillies ont donc permis 1) un regard exploratoire sur la réalité d'étudiants québécois, tout comme 2) un regard plus spécifique sur la réalité d'étudiants de l'Université de Sherbrooke.

4.2 Corpus et entretiens

À des fins de clarté, nous décrivons ici les corpus rassemblés par phase. Dans la première phase de notre recherche, quinze entretiens ont été réalisés⁶ à l'hiver 2021 auprès d'étudiants universitaires âgés de 18 à 35 ans. Comme mentionné ces entretiens ont été réalisés afin d'approfondir notre compréhension quant aux pratiques communicationnelles et informationnelles des étudiants du Québec. Le tableau présenté plus bas fait état de la diversité du corpus amassé pour la première phase de la recherche, réalisée auprès d'étudiants de cinq universités différentes.

Tableau 1: Corpus pour la phase 1

	Université	Cycle d'études	Régime d'études
P1	UdS	1 ^{er} cycle	Complet
P2	UdS	1 ^{er} cycle	Complet
P3	UdS	2 ^e cycle	Complet

⁶ À ce titre, nous tenons à remercier les étudiants du cours COM812-hiver 2021 (cours donné par le professeur Olivier Champagne-Poirier) pour leur contribution à la collecte et à la transcription des données pour la phase provinciale.

P4	UdM	1 ^{er} cycle	Complet
P5	UQAM	2 ^e cycle	Complet
P6	U. Laval	3 ^e cycle	Complet
P7	UdM	2 ^e cycle	Complet
P8	UdS	1 ^{er} cycle	Complet
P9	UQAM	1 ^{er} cycle	Complet
P10	UdS	2 ^e cycle	Partiel
P11	U. Laval	1 ^{er} cycle	Complet
P12	ETS (UQ)	1 ^{er} cycle	Complet
P13	UdS	2 ^e cycle	Partiel
P14	HEC	2 ^e cycle	Partiel
P15	UdM	1 ^{er} cycle	Complet

Dans la deuxième phase du volet québécois du projet SMARTIE, un total de douze entretiens⁷ ont été réalisés auprès d'étudiants de l'Université de Sherbrooke à l'automne 2022, également âgés de 18 à 35 ans⁸. Le corpus constitué est présenté dans le tableau 2.

Tableau 2: Corpus pour la phase 2

	Université	Cycle d'études	Régime d'études
P1	UdS	1 ^{er} cycle	Complet
P2	UdS	1 ^{er} cycle	Complet
P3	UdS	1 ^{er} cycle	Complet

⁷ Nous remercions à leur tour les étudiants du cours COM343-automne 2022 (cours donné par le professeur Olivier-Champagne-Poirier) pour leur contribution à la collecte à la transcription des données pour la phase sherbrookoise.

⁸ Trois de ces entretiens ont été réalisés par nous-mêmes.

P4	UdS	1 ^{er} cycle	Complet
P5	UdS	1 ^{er} cycle	Complet
P6	UdS	1 ^{er} cycle	Complet
P7	UdS	1 ^{er} cycle	Complet
P8	UdS	1 ^{er} cycle	Complet
P9	UdS	1 ^{er} cycle	Complet
P10	UdS	2 ^e cycle	Complet
P11	UdS	2 ^e cycle	Complet
P12	UdS	1 ^{er} cycle	Complet

Tous les entretiens, dont la tenue a été approuvée par le Comité d'éthique de la recherche-Lettres et sciences humaines de l'Université de Sherbrooke (#CÉR-LSH : 2020-2843), ont été d'une durée d'entre 30 et 45 minutes et se sont exclusivement déroulés en ligne, sur la plateforme Microsoft Teams, en raison du contexte sociosanitaire. Par ailleurs, tous les noms utilisés dans les deux chapitres consacrés à l'analyse des résultats sont fictifs, dans le but de garantir l'anonymat des participants et d'ainsi protéger leur vie privée (*Op. Cit.*, Baribeau et Royer, 2012).

5. Présentation des résultats et analyse

5.1 Volet 1 : les expériences d'étudiants de diverses universités québécoises

Cette première section de résultats relate les expériences d'étudiants inscrits dans diverses universités du Québec. Elle vise donc à brosser un premier portrait général, dans une perspective communicationnelle, du phénomène hautement complexe qu'est la poursuite d'études universitaires en temps de pandémie de Covid-19. Quatre grandes thématiques divisent et structurent cette section. Il s'agit de 1) la vie sociale et académique, 2) des stratégies pour s'informer sur la pandémie, 3) de la perception des étudiants envers les autorités publiques et 4) de leurs perceptions face à l'information en circulation.

5.1.1 Vie sociale et quotidienne et place du numérique

Nos analyses mettent en exergue que la pandémie a mené des étudiants québécois à revoir leurs mécanismes de socialisation, comme en témoigne la prédominance des technologies numériques au cœur de leurs relations pendant cette période. Afin de garder contact avec leur entourage, des étudiants interrogés ont priorisé l'usage de divers outils socionumériques comme Messenger, FaceTime, Instagram ou Snapchat. Ils ont soutenu que ces outils leur offraient la possibilité de rapidement prendre des nouvelles auprès de leurs proches, tout en soulignant que les vidéoconférences, sans égard de la plateforme utilisée, ont joué un rôle important dans leur sociabilité en temps de pandémie. De manière générale, les participants ont révélé que leurs activités de socialisation numériques se sont multipliées à la suite de l'arrivée impromptue du virus SARS-CoV-2 dans leurs réalités. Ceux-ci expliquent qu'ils ont utilisé les technologies de communication afin de participer, par exemple, à des activités en ligne, comme des rencontres Zoom, des « 5 à 7 » virtuels et à des séances de jeux vidéo connectées.

Ce constat empirique ne semble pas atypique au Canada. De fait, une enquête sur la consommation des médias par les Canadiens, réalisée par le groupe Vividata (février 2021), a confirmé cette tendance à la hausse de l'utilisation des technologies de communication numérique chez les jeunes adultes pendant la pandémie. Elles sont les plus rapides et sont jugées par les internautes comme étant les plus efficaces pour communiquer et échanger de l'information en temps réel lorsque le contact direct est impossible (Johnson et al., 2010). Pour Rishi (2007), la combinaison d'Internet et de la technologie mobile a accentué cette utilisation. À ce titre, l'enquête de Vividata rapporte que sur 80% des adultes canadiens qui consomment régulièrement de l'information ou communiquent à l'aide de technologies numériques, 35% l'ont effectivement fait à partir d'un téléphone intelligent pendant la pandémie. Par exemple, Sylvain⁹ a créé un groupe FaceTime avec ses parents et sa grand-mère très tôt pendant la pandémie, se promettant de les contacter au moins une fois par semaine grâce à son mobile. Alicia, qui a fait de même, résume le phénomène de la manière suivante : « C'est mieux que rien, mais ce n'est pas aussi le *fun* que d'aller prendre une bière au bar avec quelques amis ».

Plusieurs chercheurs soutiennent qu'en période de crise, les individus ont tendance à renforcer leur humanité et leurs liens sociaux pour se protéger contre les menaces existentielles : en ce sens, se sentir humain est une ressource souhaitable et précieuse pour affronter une crise (Vaes, Heflick et Goldenberg, 2010). D'autant que la pandémie a eu la particularité de diminuer les possibilités de rencontres en personne et de socialiser. Dans ce contexte, sous la perspective de la théorie sociale, les médias socionumériques remplissent une fonction essentielle : la création d'espaces d'interaction communs (Fuchs et Sandoval, 2013). Dans certains cas, ces espaces d'interaction ne sont pas utilisés à des fins de

⁹ Comme mentionné, nous utilisons des noms fictifs pour référer à nos personnes participantes.

communication à proprement parler, mais plutôt pour mettre en commun la réalité de chaque individu afin de créer un système social cohérent et qui renforce la communauté (*Ibid.*).

La tendance de nos étudiants interrogés à augmenter leur utilisation des médias numériques pour socialiser pourrait donc être, aux yeux de cette théorie psychosociologique, tout à fait naturelle, voire instinctive. D'autant plus que, pour certains sociologues, les mesures sanitaires prises par la majorité des pays occidentaux sont dérangeantes, dissolvent le lien social et imposent un régime de solitude, ce qui génère une réaction proportionnée pour pallier ces intempéries (De Carolis, 2020). Pour rétablir leurs liens sociaux, des étudiants universitaires québécois n'ont donc pas hésité à utiliser davantage les outils à leur disposition : les balades ont été remplacées par des appels téléphoniques, les réunions de famille se sont tenues en vidéoconférence et les soupers entre amis se sont déroulés à la lumière d'un écran plutôt qu' à celle d'une chandelle.

Cette utilisation massive des technologies numériques n'a toutefois pas été sans conséquences pour nos étudiants rencontrés. Certains ont rapporté une impression de surexposition aux écrans qui a parfois occasionné un sentiment de fatigue, de lassitude, qui les a même poussés à s'isoler à certains moments. Gabriel témoigne : « Même si tu avais besoin de socialiser, tu étais trop tanné de le faire devant un écran, donc tu ne socialisais plus ». Amélie ajoute : « C'est fatigant être à l'ordinateur pour faire des travaux pendant plusieurs heures, mais je trouve cela plus fatigant sur Zoom. Je ne sais pas pourquoi exactement, mais c'est plus fatigant pour le visage et les yeux ». Ainsi, l'utilisation des médias numériques entraîne une perception de bénéfices, en ce sens que cette utilisation a permis de maintenir une forme de socialisation. Or, elle entraîne également une perception d'inconvénients puisque la surexposition aux écrans peut mener à diverses manifestations d'un sentiment de fatigue physique ou psychologique.

À ce sujet, un rapport de l'Institut national de santé publique du Québec (juin 2020) s'est montré plutôt alarmant. Dans celui-ci, les répercussions négatives de l'usage excessif des écrans sur la santé ont été exposées et le sentiment de fatigue physique et parfois psychologique rapporté par nos participants ne représenterait que la pointe de l'iceberg. Ces répercussions comprennent des conséquences sur la santé physique à court, moyen et long terme telles que la sédentarité et l'obésité, des troubles du sommeil, des troubles musculosquelettiques et des problèmes de vision et d'audition.

Elles comportent également des conséquences sur la santé psychosociale, notamment au niveau « du harcèlement et de la cyberintimidation, du retrait ou de l'isolement social, des comportements agressifs, des comportements sexuels à risque, ainsi que des problèmes familiaux et de la difficulté à l'école ou au travail » (*Op. Cit.*, INSPQ, juin 2020). Alors que les adultes nord-américains passaient en moyenne 11 heures par jour devant un écran avant la pandémie, le confinement a fait grimper ce chiffre à plus de 13 heures par jour, lorsque plusieurs études démontrent pourtant qu'un adulte qui passe plus de six heures par jour devant un écran est nettement plus à risque de souffrir d'une dépression modérée ou sévère, par exemple (Ferreira et Serpa, 2021).

5.1.2 Fracture numérique et limites d'Internet

La fracture numérique, soit la disparité d'accès aux infrastructures informatiques telles qu'Internet, a bien été exacerbée pendant la pandémie de COVID-19. Amélie habite à la campagne et Internet n'est pas suffisamment disponible en quantité et en qualité pour que les sphères de sa vie sociale en soient dépendantes. Le fait qu'une majorité des opportunités de relations sociales aient subitement été intrinsèquement liées à l'univers numérique et connecté l'a conduit à se sentir isolée du monde actif. De plus, elle n'a pas pu participer aux initiatives numériques et culturelles pour combattre l'isolement en raison de la faiblesse de

son réseau Internet. Elle constate une certaine injustice entre elle et ceux qui ont accès à l'Internet de qualité à haute vitesse. De fait, « les personnes sans accès Internet se sont retrouvées plus isolées durant le confinement, car elles n'avaient peu ou pas de moyens de communiquer » (Accès-Cible, 2020). À la lumière des commentaires d'Amélie, il semble que ce constat doit être nuancé afin d'intégrer l'accès à un Internet « haute vitesse ». Les accès aux vidéoconférences ou aux contenus culturels offerts en *streaming* étant dépendants d'une connexion haute vitesse.

Or, cette disparité peut tant s'expliquer par le manque d'accès au matériel et aux ressources que par l'incompréhension de l'univers numérique et elle est davantage constatée parmi les personnes âgées, les ménages à faibles revenus et les citoyens vivant en région (Accès-Cible, 2020). À ce sujet, Amélie s'indigne :

Il y a plusieurs aspects, dont le premier c'est que le gouvernement nous a obligés à faire des cours à distance, à faire des stages à distance, à faire du télétravail, obligé mes enfants à faire l'école à la maison, mais on n'a pas le réseau Internet qu'il faut pour obliger une population à faire ça. Moi je suis à la campagne et il y a vraiment beaucoup de gens à la campagne. Et il y a des régions vraiment plus éloignées que la mienne et ça n'a pas de bon sang. [...]
Il y a cet aspect-là que je trouve "dégeulasse". D'obliger une population quand tu n'as pas les ressources pour la soutenir dans ce que tu obliges de faire.

Lors d'un entretien accordé à Radio-Canada, Dominic Cliche (27 mai 2020), conseiller à la Commission de l'éthique en science et en technologie, s'est posé en défenseur de l'accès universel à un réseau Internet de qualité, puisqu'une foule de services publics et d'informations utiles à propos de la pandémie se trouvent presque exclusivement en ligne. Nos constats empiriques s'inscrivent dans cette lignée, en ce sens que les technologies numériques connectées à Internet ont été très présentes dans la réalité pandémique de personnes étudiantes et que les disparités dans l'accès à Internet ont exacerbé un sentiment d'inégalité sociale chez les personnes n'ayant pas accès à un réseau de qualité.

5.1.3 Vie académique : campus virtuel

Sur le plan académique, plusieurs participants se sont tournés vers les plateformes numériques pour répondre à leurs obligations, comme ils l'ont fait pour maintenir leur socialisation. Dans un premier temps, plusieurs étudiants ont constaté que l'école à distance occasionnait une augmentation du temps d'écran, mais que cette manière de faire permettait en contrepartie de sauver beaucoup de temps de déplacement, notamment dans les transports en commun. Certains étudiants interviewés y passaient près de deux heures par jour pour voyager à l'université seulement. Ils ont apprécié ce temps économisé du fait de ne pas avoir à se déplacer, temps jugé par Hugo comme étant « habituellement perdu et qui peut maintenant être réinvesti ailleurs ».

Certains participants ont même préféré le fonctionnement des cours par Teams à celui en présentiel. Parmi les avantages perçus, ils ont principalement identifié la commodité et la flexibilité des cours asynchrones. Ceux qui ont disposé de séances préalablement enregistrées par leur enseignant ont pu les consulter au moment qui leur convenait le mieux et ainsi avancer à leur rythme dans la prise de notes et plus largement dans les apprentissages. Par exemple, Léa a affirmé que la plateforme Microsoft Teams a été une bonne chose d'un point de vue pédagogique, puisque cette plateforme de communication lui a permis de suivre efficacement ses cours à distance, et de surcroît, de ne pas accumuler de retard dans son cheminement scolaire.

De nombreux travaux viennent appuyer cette perception en indiquant que le télétravail et la formation à distance favorisent l'impression d'une meilleure gestion du temps de travail (Maruyama et al, 2009 ; Montreuil et Lippel, 2003) et accroissent le sentiment d'autonomie et de motivation. Cela peut impliquer, notamment, une réduction du risque de

décrochage scolaire et dans certains cas, une augmentation de la productivité (Hill et al., 2003).

En contrepartie, et nous reviendrons sur ce point plus tard, Léa a également indiqué qu'après quelques mois « d'université à distance », elle a cessé d'utiliser les plateformes socionumériques pour ses activités de socialisation personnelle, comme ses rencontres familiales ou ses soupers entre amis. La fatigue causée par la hausse du temps d'écran l'ayant mené à prioriser ses activités « obligatoires », au détriment de ses activités de loisir.

Pour les travaux académiques réalisés en équipe, le mode « en ligne » a été l'occasion pour plusieurs étudiants de concentrer leurs efforts sur le travail à faire plutôt que sur le développement de liens sociaux auprès de coéquipiers. Pour Max, qui évoque ressentir de l'anxiété sociale lorsqu'il doit tisser des liens avec de nouvelles personnes, il y a certains individus, comme lui, « qui travaillent de façon plus autonome et qui sont plus à l'aise de seulement contacter les personnes qui ont besoin d'être contactées pour effectuer des tâches, sans nécessairement maintenir de lien social ».

La littérature scientifique en matière d'anxiété sociale chez les étudiants, définie par l'American Psychiatric Association (2020) comme une peur d'être jugé négativement par les autres menant à un sentiment d'inconfort, montre l'existence d'une corrélation négative entre l'apprentissage à distance et les niveaux d'anxiété sociale chez les étudiants (Chiu et Wang, 2008). Autrement dit, les individus qui utilisent fréquemment les plateformes numériques dans leur parcours démontrent généralement de faibles niveaux d'anxiété liés à leur environnement académique (Keskin et al., 2020). Il n'en demeure pas moins que certains étudiants interrogés ont indiqué s'ennuyer de leur classe et « détester » les cours en ligne malgré les avantages qu'ils offrent. Cette nostalgie envers des « classes physiques » pourrait s'expliquer par le fait que de manière générale, les étudiants confrontés à la réalité de la

formation complète en ligne démontrent un sentiment d'appartenance envers leur institution plus faible que leurs homologues pouvant bénéficier d'un modèle d'éducation hybride reposant sur l'alternance entre l'enseignement présentiel et à distance (Polat et Karabatak, 2022).

En résumé, l'utilisation des médias numériques a été centrale pour les étudiants en période de pandémie ayant accès à un Internet de qualité afin de répondre à leurs obligations académiques et pour maintenir leurs relations sociales. Leur utilisation massive s'explique tant par l'envie de combattre l'isolement social que par la nécessité de s'adapter à la nouvelle réalité de l'enseignement universitaire à distance. Il en a découlé une augmentation de la flexibilité dans plusieurs aspects de la vie quotidienne des étudiants, en contrepartie de l'augmentation du temps passé devant un écran. Cette augmentation est venue au prix de répercussions physiques et psychologiques (souvent négatives, mais parfois positives) liées à la surexposition aux écrans.

5.1.4 Quelles stratégies pour s'informer?

La stratégie principale d'étudiants comme Léa en matière de consommation d'information concernant la pandémie de COVID-19 a été de privilégier le contenu provenant de sources d'information traditionnelles afin de s'assurer de la véracité de l'information, au détriment des nouvelles sur les médias socionumériques pouvant contenir, à ses yeux, de la désinformation. À l'instar de Léa, Alice T. s'est tournée vers les sources d'information qu'elle qualifie d'officielles pour s'informer sur l'évolution de la pandémie. Par exemple, elle « aime mieux aller directement à la source parce qu'on voit tellement d'articles passer dans les journaux, sur Internet et sur Facebook aussi et on ne sait plus qui croire. C'est donc beaucoup plus facile d'aller à la source directement ». L'utilisation de sources primaires officielles permettrait de disposer d'informations vérifiées, dont la

crédibilité et la valeur sont assurées, ce qui facilite la compréhension profonde de la situation (Morgan et Rasinki, 2012).

L'incertitude face aux contenus a mené des personnes participantes à s'éloigner des réseaux sociaux numériques. Maude, notamment, a tout simplement évité de se fier aux informations trouvées sur ces réseaux pour s'informer. Bien qu'ils l'aient aidée à se tenir alerte, la participante indique que sur les réseaux sociaux numériques, « on ne sait jamais si c'est vrai ou non, puis les personnes peuvent partir de fausses nouvelles ». Le réflexe qu'ont eu certaines personnes rencontrées en s'éloignant de l'information véhiculée par les médias sociaux numériques, puisque jugée peu fiable, est en phase avec les conclusions d'une étude publiée par Bridgman et al. (2020). Selon les chercheurs, la quantité de désinformation que l'on peut retrouver sur les réseaux sociaux numériques (en occurrence Twitter) est beaucoup plus grande que les erreurs journalistiques parfois retrouvées dans les médias traditionnels.

La faible confiance accordée aux informations sur les médias sociaux numériques par des personnes participantes telles que Maude n'est d'ailleurs pas surprenante, alors qu'un récent sondage CROP sur la confiance envers les médias d'information et les médias sociaux numériques indique qu'un maigre 4,6 % des répondants expriment une entière confiance envers les nouvelles qui circulent sur les médias sociaux numériques (Langlois, Proulx et Sauvageau, 2020). Il n'en demeure pas moins que malgré un faible niveau de confiance de la population envers les nouvelles circulant sur les médias sociaux numériques, ces derniers sont demeurés parmi les principales sources d'information des étudiants universitaires (Olaimat et al., 2020). Pour 39% des usagers de ces médias, se tenir à jour sur les éléments d'actualité est une des principales raisons de les utiliser (Bialy, 2017). Dans le cadre de leur étude portant sur l'utilisation des médias sociaux numériques et les habitudes communicationnelles pendant la crise de COVID-19, Prasad Singh et al. (2020) notent pour

leur part que les professionnels de la santé, qui pourraient être la première source d'informations correctes et fiables des étudiants, n'ont été cités comme source, indépendamment de la priorité accordée, que par un tiers des répondants de leur étude.

Cela dit, malgré cette méfiance générale à l'égard des contenus dits informatifs retrouvés sur les fils d'actualité, entre autres, des médias sociaux numériques, des personnes participantes ont indiqué avoir apprécié la proximité que les médias sociaux numériques permettent avec les autorités officielles. Par exemple, Léa a relevé ce qu'elle considère être un avantage de taille des médias sociaux numériques : les publications composées d'images récapitulatives des consignes transmises sur les pages Instagram et Facebook officielles du premier ministre du Québec. Elle a aussi consulté les « stories » qui proposaient des vidéos récapitulatives sur une base régulière. Conséquemment, une étude menée par Chen et al. (2020) montre que ce type de publications, qui contiennent des images et des vidéos relatives aux plus récentes actualités sur la pandémie, sont celles qui suscitent le plus d'intérêt et d'engagement de la part des utilisateurs des médias sociaux numériques.

En outre, certains étudiants ont, à ce sujet, expliqué qu'ils ne se sont renseignés sur la pandémie que presque exclusivement grâce à leurs réseaux personnels. En effet, ils se sont dits aptes à identifier les personnes dans leurs différents réseaux, comme des parents et des amis, qui étaient les mieux placées pour les informer, du fait qu'elles suivaient plus rigoureusement les nouvelles qu'eux. Ces participants semblaient s'inscrire dans l'une des trajectoires de recherche d'information de santé identifiées par Caron-Bouchard (2013). Ils se rapprochaient en effet du profil des « info-communico-relationnels », qui se sentent davantage rassurés par une information personnalisée et transmise, idéalement, par une personne connue (Caron-Bouchard, 2013).

Pour Max, il a été assez facile de s'informer sur Internet : « Il suffit de faire une petite recherche sur Internet pour trouver des nouvelles ou des recherches scientifiques plus poussées. Il suffit d'avoir les bons mots-clés de recherche. » Pour Toff et Nielsen (2018), cette croyance concernant la disponibilité de l'information repose sur deux principaux piliers, soit que l'information est disponible en ligne pour quiconque souhaite la trouver et que trouver cette information est facile lorsque les bons mots-clés sont utilisés sur un moteur de recherche comme Google.

Mais nos données indiquent que la facilité avec laquelle les informations peuvent être trouvées par qui veut bien les chercher ne rime pas nécessairement avec une hausse des comportements visant à s'informer. Par exemple, Gabriel s'est de moins en moins intéressé à l'actualité entourant la pandémie pour se « préserver ». Il a mentionné que diminuer la cadence à laquelle il s'informait fut essentiel pour continuer de bien aller mentalement et il a déploré une surexposition aux nouvelles entourant l'évolution de la crise et les directives des autorités publiques. Au plus fort de la crise, il a même exprimé son désintérêt face aux informations communiquées par les autorités publiques. Il a déclaré : « J'ai commencé à être tanné d'avoir toujours juste de mauvaises nouvelles, donc je me suis un peu retiré et les points de presse ont pris le bord aussi. C'était rendu un peu comme le jour de la marmotte, toujours la même affaire ».

À ce sujet, une publication des *Centers for Disease Control* (2020) reconnaît que trop d'informations sur un seul sujet peut mener à une hausse du niveau d'anxiété et même s'avérer contre-productif, comme en témoignent plusieurs de nos participants qui ont affirmé percevoir les informations diffusées par les médias sur la pandémie comme étant trop négatives pour avoir envie de s'informer régulièrement à ce sujet. Pour Liu et al. (2021), ce phénomène de « surcharge informationnelle » causé par l'abondance d'informations en lien

avec la pandémie pousse notamment les utilisateurs à se détourner des médias en temps de crise pour éviter de nourrir des sentiments négatifs d'anxiété et de fatigue.

Pour les étudiants comme Lucie, qui n'ont pas de télévision et qui ne sont pas particulièrement avides de passer du temps en ligne pour s'informer sur l'évolution de la pandémie, les affichages extérieurs, comme les pancartes sur lesquelles étaient inscrits de courts slogans du type : « porte ton masque, lave tes mains », l'ont aidée à assimiler les mesures sanitaires de base. Elle indique que la simplicité de ces communications a facilité l'intégration des mesures de protection dans sa vie quotidienne. Depuis l'apparition des réseaux sociaux numériques, l'utilisation des panneaux d'affichage extérieurs pour les campagnes de communication est en constant déclin (Jones et al., 2021), mais ils demeureraient un moyen efficace de cristalliser une idée ou un concept et d'inciter les gens à passer de l'extérieur vers l'intérieur *-outside/in-*(Altstiel et Grow, 2006). En effet, un tel affichage permet d'attirer l'attention sur un message principal et peut devenir un puissant outil de sensibilisation quand des passants prennent l'initiative d'aller se renseigner davantage sur le contexte justifiant le message en question (*Ibid*).

Somme toute, si les médias numériques et sociaux numériques ont été massivement utilisés par la population pour s'informer sur l'état de la pandémie, les étudiants universitaires interrogés ont présenté des perspectives qui permettent de nuancer cette tendance. Ils ont reconnu volontiers que les médias sociaux numériques offraient un certain nombre d'avantages, notamment puisque les sources officielles s'y trouvent aussi et qu'elles semblent avoir été prisées par les étudiants. En revanche, plusieurs d'entre eux ont simplement évité de s'informer via ces réseaux, les jugeant moins fiables que leurs propres contacts mieux renseignés ou préférant choisir l'information au compte-goutte sur Internet et ses nombreux moteurs de recherche.

5.1.5 Autorités publiques : un discours critiqué

Léa a affirmé que la stratégie de communication qui l'a marquée a été la tenue quotidienne des conférences de presse par les autorités publiques québécoises au printemps 2020, qui correspondaient, pour elle, à des pratiques communicationnelles plus traditionnelles. Ces conférences étaient un moyen utilisé par les autorités publiques pour tenir la population informée des actualités entourant la crise, ainsi que pour divulguer des statistiques en lien avec ces actualités. Elle a apprécié que le gouvernement varie les heures de ces activités de presses pour rejoindre le plus large bassin de population possible, tout en utilisant une panoplie de canaux de communication. À ce sujet, elle est rejointe par Lucie, qui estime que les autorités ont très bien utilisé la multitude d'outils à leur disposition et qui a, par ailleurs, favorablement perçu l'appel lancé aux influenceurs pour rejoindre les plus jeunes. Léa a souligné que, pour elle, une stratégie efficace de communication en temps de crise passe par une vulgarisation qui permet que l'information, parfois complexe et technique, soit facilement déchiffrable, pour tous. Toujours selon elle, c'est exactement ce que le recours aux influenceurs a permis.

Bien sûr, le mot d'ordre était de rassurer la population et de la protéger, ce qui ne laissait pas la place à un discours critique de la part des influenceurs, discours qui aurait été jugé irresponsable, voire criminel (Côté et Lalancette, 2021). En adaptant et en reprenant à leur compte le discours gouvernemental en fonction de leurs auditoires respectifs, les influenceurs ont contribué, sur une base volontaire, à influencer les comportements du public, notamment des jeunes, en matière de respect des consignes sanitaires et des mesures de confinement (*Ibid.*). Si cette flexibilité du gouvernement en matière d'utilisation des outils de communication a globalement satisfait les étudiants interrogés, il n'en demeure pas moins qu'ils ont été nombreux à exprimer un mécontentement par rapport aux messages véhiculés, tant sur la forme que sur le fond.

La façon de communiquer

Sur la forme, Lucie a déploré que la posture plutôt « traditionaliste » adoptée par le premier ministre François Legault, qui jouait en quelque sorte le bon père de famille, fût très conservatrice, hétéronormative et surtout, dépassée. C'est ce qui pourrait expliquer, à ses yeux, la difficulté qu'elle a constatée à faire passer les messages chez les jeunes. Elle a aussi constaté que le ton et les messages des autorités publiques ont changé à plusieurs reprises pendant la crise. Aux débuts de la pandémie, elle a identifié que le gouvernement utilisait un ton plutôt humoristique et chaleureux. Or, au moment d'annoncer des mesures plus strictes, les autorités ont délaissé ce ton pour adopter une attitude plus sérieuse et formelle. En notant les contradictions dans les propos des autorités -qui doivent être évitées pour faciliter la communication de crise (Weible et al., 2020)-, l'étudiante s'est dite froissée par le changement drastique de ton et sa perception des messages publics s'est détériorée. Gabriel a exprimé la même opinion, évoquant que plus la pandémie avançait, plus sa perception se dégradait en raison du climat politique tendu et des tons contradictoires, rendant assez incompréhensible ce qui était attendu de la population. Il est même allé jusqu'à parler d'un « jeu de yo-yo » dans la stratégie de communication.

Maude, quant à elle, a relevé à plusieurs occasions des incohérences dans la communication des autorités publiques. Elle précise que : « Il manque un peu de clarté quelques fois dans ce qu'ils veulent dire, dans leur déconfinement et tout, donc je pense que ça peut mener à une certaine confusion ». Plus encore, elle a ressenti un sentiment de confusion généralisée lié au changement dans les mesures. Non seulement a-t-elle été confuse, mais elle a également senti qu'une grande partie de la population partageait son sentiment.

Nous rappelons que des études concluent que ce sentiment de manque de cohérence ressenti par les étudiants pourrait contribuer à provoquer une baisse de moral ou l'augmentation de sentiments anxieux, voire le développement d'une grave dépression. En effet, dans une étude sur l'anxiété liée à la pandémie, Généreux et al. (2021) soulignent l'importance d'un *sense of coherence* (SoC) élevé. Sommairement, le SoC est une ressource psychologique grâce à laquelle un individu arrive à comprendre un événement stressant, en plus de le gérer. Plus encore, un SoC élevé a un rôle positif dans la réduction des impacts négatifs de la pandémie et « les Canadiens et Canadiennes disposant d'un SoC élevé seraient d'ailleurs trois fois moins à risque de présenter un trouble d'anxiété généralisé ou une dépression majeure » (*Ibid.*). Au Canada, le plus bas taux de SoC concernait les Canadiens âgés de 18 à 44 ans.

Alicia est d'avis que les faux pas, comme les contradictions, commis par les autorités publiques en matière de communication pendant la première année de la pandémie peuvent s'excuser compte tenu du caractère inédit de la crise et de l'absence de recul scientifique. Ces bévues n'ont pas affecté son appréciation globale du travail des autorités et n'ont pas changé sa motivation à se plier aux mesures sanitaires en place. Cette perspective a déjà été observée par des chercheurs de l'Université McMaster, pour qui « les Canadiens affichent des niveaux élevés d'adhésion aux politiques changeantes (...) » et que leur « confiance dans les autorités de la santé publique demeure constante, malgré ces changements » (Sheluchin et al., 2020, p. 119).

Mais un sentiment d'adhésion aux politiques sanitaires ne rime pas nécessairement avec le déploiement efficace de ces dernières. Plusieurs étudiants ont, à ce sujet, exprimé une difficulté à respecter en tout temps les mesures sanitaires en vigueur. Gollust et al. (2020), qui se sont intéressés à la communication des autorités américaines pendant la première

vague de la pandémie, ont constaté qu'une communication gouvernementale mal articulée et contradictoire peut être porteuse de beaucoup de problèmes sur le plan sanitaire, surtout dans une période de crise pandémique. Ils décrivent les conditions de la communication sur le coronavirus qui contribuent à des résultats délétères, notamment les signaux partisans, les données scientifiques contradictoires, les menaces minimisées, l'excitation émotionnelle, la fragmentation des messages. Ces facteurs ont contribué à forger des réponses divergentes de la part des médias, des leaders politiques et sociaux et du grand public, suscitant au passage des attitudes multiples et en altérant considérablement l'efficacité des mesures déployées par les divers paliers gouvernementaux pour faire face à la pandémie (*Ibid.*). Comme l'expliquent Siegrist et Zingg (2014), la confiance est primordiale dans les situations dans lesquelles les individus manquent de connaissances pour prendre des décisions. Ceux qui font confiance aux médias et aux autorités de santé publique sont davantage propices à adopter les comportements recommandés.

Ce qui est communiqué

Sur le fond, Lucie a évoqué qu'elle trouvait futiles les conflits politiques entre les gouvernements fédéraux et provinciaux. Selon elle, le premier ministre Justin Trudeau souhaitait réellement que les Canadiens soient vaccinés le plus rapidement possible et elle ne comprend pas le blâme constant de François Legault à son égard, notamment sur la question des voyageurs et de la fermeture des frontières, et vice-versa. Boin et ses collaborateurs (2005), experts en gestion de crise, soulignent que : « le processus de prise de responsabilités des figures politiques en période de crise ne se déploie pas uniquement dans le cadre des activités parlementaires contrôlées. L'opinion publique volatile joue un grand rôle dans ce phénomène, ce qui représente un bien plus grand défi pour les législateurs que d'affronter l'opposition parlementaire » (traduction libre, p. 103). Ils ajoutent que le « *blame game* », ou jeu du blâme est une interaction entre des acteurs publics motivés à protéger leurs intérêts

personnels plutôt que de servir le bien commun. Lucie a effectivement interprété ce rejet de la faute vers d'autres comme du temps mal investi qui a détérioré la crédibilité des dirigeants, confirmant ainsi les propos de ces auteurs quant aux autorités qui choisissent de délaissier le bien commun au profit de leurs propres intérêts. D'autant plus que des chercheurs mentionnent qu'en temps de crise pandémique, les pays fédéraux, plus particulièrement, doivent favoriser les interactions harmonieuses entre les autorités nationales et provinciales pour espérer une gestion plus efficace de la crise (Weible et al., 2020).

Béatrice a, pour sa part, reproché au gouvernement québécois et à la Santé publique d'avoir accaparé le monopole de la science, si bien que la frontière entre le politique et le scientifique était très difficile à tracer. Elle s'est demandé, lorsque le docteur Arruda¹⁰ prenait la parole aux côtés de François Legault, s'il donnait un avis scientifique inhérent à sa profession ou s'il transmettait un message politique. Bellahnid (2021), en effectuant une analyse de 27 discours des deux orateurs au cours des conférences de presse tenues pendant la toute première vague de la pandémie, a révélé qu'en effet, la frontière entre la science, ayant « affaire à la nature » et la politique, ayant « affaire aux humains » a été très floue, en grande partie puisque la crise de COVID-19 fut avant tout un « enjeu politico-scientifique ». Pour l'auteur, les deux hommes ne sont jamais restés dans leur domaine d'expertise respectif, à l'exception d'une seule intervention sur 27, ce qui a témoigné de la volonté initiale des autorités publiques de construire un discours politique légitimé par la science. Cette façon de procéder a déjà été théorisée par Lagadec (1991), qui y voit une manière de piloter la crise sous de multiples dimensions -politiques et scientifiques dans le cas présent-, tout en maîtrisant l'information, et d'ainsi influencer et diriger l'auditoire.

¹⁰ Le docteur Horacio Arruda était alors directeur national de santé publique et sous-ministre adjoint à la Direction générale de la santé publique au ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec.

Ce manque de séparation entre la science et la volonté politique n'est toutefois pas sans conséquences. Pour Horton (2020), qui rappelle qu'aucun gouvernement ne dispose du monopole de la science, cette situation peut entraîner une rupture de la confiance entre les politiciens, les scientifiques et la population, particulièrement lorsque des décisions impopulaires sont prises. Toujours selon l'auteur, pendant la pandémie de coronavirus, les scientifiques pouvaient se voir accusés de participer à l'élaboration de politiques qui effondraient l'économie, faisaient augmenter le chômage et ruinaient des vies. Il a expliqué que si les faits entourant le COVID-19 étaient indiscutables, les opinions, elles, l'étaient. De ce fait, toute contradiction dans la vie médiatique publique pouvait mener à la désignation d'un groupe de scientifiques ciblés qui aurait, par exemple, servi les intérêts de tel ou tel groupe politique et vice-versa.

Comme si la mise en garde d'Horton s'était avérée prophétique, au moment de rédiger ces lignes, les conférences de presse de la Santé publique québécoise sont pour la première fois séparées des conférences de presse politiques du premier ministre Legault et de son cabinet. Alexandre Robillard (2022), correspondant parlementaire pour le journal *Le Devoir*, rapportait que Luc Boileau, directeur national de santé publique par intérim¹¹, allait prendre « un peu » de distance par rapport aux élus pour répondre aux appels qui réclamaient plus d'indépendance pour sa fonction face aux décisions politiques. Quelques temps auparavant, le scientifique en chef du Québec Rémi Quirion, déplorant ne pas toujours être en mesure de séparer le discours politique du discours scientifique, avait déclaré, faisant allusion aux conférences dans lesquelles le directeur national de la santé publique siégeait aux côtés du premier ministre, que :

¹¹ Le 10 janvier 2022, Horacio Arruda a quitté ses fonctions à titre de Directeur national de santé publique. Il était déjà en poste au début de la pandémie.

Pour les premiers mois, c'était adéquat, ça a rassuré tout le monde d'avoir le premier ministre continuellement pour faire le point, d'avoir des experts en santé publique juste à côté. Après quelques mois, ça aurait été correct de dire qu'on n'a peut-être pas besoin nécessairement de ce modèle-là. Et il pourrait y avoir des conférences de presse séparées du côté des experts en santé publique et du côté politique (Quirion, dans Robillard, 2022).

Si des étudiants québécois interrogés ont apprécié le fait que le gouvernement ait varié les moyens pour rejoindre le plus grand bassin de population possible et qu'ils ont pardonné aux autorités leurs faux pas sur la forme de la communication, ils se sont montrés bien plus critiques quant au fond des discours. Ils ont déploré l'utilisation politique de la pandémie par les gouvernements pour se renvoyer la balle, comme ce fut le cas à maintes reprises entre Justin Trudeau et François Legault. Mais par-dessous tout, les étudiants ont ressenti un malaise par rapport à la frontière qui fut de plus en plus poreuse entre le politique et le scientifique, fragilisant la perception de ces derniers par rapport aux stratégies de communication déployées par les autorités publiques.

5.1.6 Perceptions sur l'information en circulation

Des étudiants interrogées ont exprimé une perception critique face à l'information en circulation pendant la pandémie. Par exemple, Lucie s'est dite assez assidue dans le traitement des informations qui circulaient grâce à sa formation universitaire et elle a relevé que, dans son entourage, les femmes semblent plus s'informer sur les enjeux de santé que les hommes. Elle est rejointe sur ce constat par d'autres participants. Une étude allemande a d'ailleurs démontré que les femmes sont plus critiques quant aux informations liées à la santé en circulation sur Internet, d'autant plus qu'elles sont plus souvent motivées à s'engager dans des recherches personnelles sur des enjeux de santé que les hommes (Dadaczynski et al., 2021).

C'est auprès de son entourage que Lucie et de nombreux étudiants questionnés se sont aussi tournés pour s'informer, se sentant lassés du sensationnalisme perçu de la presse. En ce sens, le comportement de Lucie s'apparente à celui des profils « info-communico-relationnels », pour qui le recours à l'entourage pertinent pour se renseigner est sécurisant et plus crédible (Caron-Bouchard, 2013). Sans aller jusqu'à croire que les nouvelles qui circulaient entre les grandes chaînes médiatiques québécoises étaient mensongères, ils ont tout de même constaté une forme d'exagération visant à amplifier le sentiment de danger causé par la crise. À ce sujet, Gesser-Edelsburg (2015) tirait déjà la sonnette d'alarme en affirmant qu'en cas d'éclosions de nouvelles maladies, le sensationnalisme avait tendance à teinter les reportages et les nouvelles.

En ce qui a trait aux médias socionumériques, Juliette et Maude ont tenté d'éviter le plus possible de consulter Facebook pour se renseigner, constatant la prolifération de fausses nouvelles. En effet, la désinformation est largement diffusée sur les médias socionumériques (Zhang et Ghorbani, 2020). Bridgman et al. (2020) entrent dans les détails :

Nous constatons que les médias socionumériques sont davantage enclins à véhiculer de la désinformation sur le COVID-19, alors que les médias traditionnels tendent à renforcer les recommandations de la santé publique. Nous constatons de surcroît que l'exposition aux médias socionumériques, contrairement aux médias traditionnels, est associée à des perceptions erronées concernant les faits de base relatifs au COVID-19. Ces perceptions erronées sont à leur tour associées à une plus faible adhésion aux mesures sanitaires comme la distanciation physique. (traduction libre, p. 1)

À titre de reflet de cette attitude décrite par Bridgman et al., Patson se disait très inquiet par rapport aux vaccins disponibles et avait jusqu'alors refusé de se faire vacciner, d'autant plus qu'il a été confronté à beaucoup de conflits sur les médias socionumériques entre les vaccinés et les non-vaccinés. Il a exprimé : « On ne comprend pas : un vaccin, normalement ça prend

du temps, ce sont des études, des expériences, etc. pour voir si tout est correct. La pandémie a commencé et un an après on a réussi à faire le vaccin; c'est n'importe quoi ».

Les raisons les plus souvent invoquées pour refuser les vaccins contre le COVID-19 sont : refuser les vaccins en général, considérer le vaccin comme inutile en raison de la nature inoffensive du virus, un manque de confiance général, des doutes sur son efficacité, un doute sur sa provenance ou encore la rapidité avec laquelle il a été découvert et commercialisé (Troiano et Nardi, 2021). Pour Hansen et al. (2021), la résistance de Patson découle de la crainte que la sécurité des vaccins ait pu être sacrifiée pour permettre un développement accéléré, soit dans une période de 12 à 18 mois, voire moins.

5.1.7 Représentations sociales et conflictualité en ligne

Pour Emma, les médias socionumériques offrent l'avantage d'une plus grande liberté d'expression qui permet la confrontation des idées différentes des siennes. Mais, selon elle, cette confrontation est loin de toujours se dérouler sainement, puisque beaucoup de contenu et de propos haineux, racistes, discriminatoires et malicieux ont circulé sur les différents médias socionumériques pendant la crise. Malgré les efforts des modérateurs, cette prolifération d'interactions indésirables a également été constatée par certains chercheurs (Velasquez et al., 2021). Juliette témoigne elle-même d'un tel sentiment haineux, ressenti vis-à-vis les personnes qu'elle juge complotistes. Pour elle, le terme complotiste regroupe toutes les personnes qui refusent de croire sur parole les scientifiques ou le gouvernement. Pour Velasquez et al. (2021), ce sont de véritables « communautés de la haine » qui se sont formées en ligne, propageant simultanément et très facilement du contenu indésirable sur plusieurs plateformes. Certains journalistes croient que le président américain Donald Trump, alors en fonction, a ouvert le bal lorsqu'il a déclaré que le COVID-19 était un virus « chinois », se défendant par la suite en avançant que « cette catégorisation n'était pas du tout

raciste puisque le virus provenait de la Chine et qu'il voulait seulement être précis » (Forgey, 2020, p.2, traduction libre).

Depuis, plusieurs auteurs (Fasanelli et al., 2020 ; Jaspal et Nerlich, 2020) ont noté que même la presse, partout dans le monde, s'est fait le relais de représentations sociales caricaturales pendant la pandémie. Par exemple, Martikaiken et Sakki (2021) ont constaté que la presse internationale a eu tendance à représenter les individus en fonction de trois grandes catégories, soit les héros, les vilains et les victimes. Dans les faits, ce sont les jeunes qui ont été dépeints comme de vilains réfractaires qui représentaient un risque pour la santé publique, alors que les adultes jouaient plutôt le rôle de l'autorité et de la responsabilité. Ces représentations auraient, toujours selon les auteurs, entraîné les groupes sociaux représentés à tirer des conclusions différentes à propos de la dangerosité du virus et des mesures à adopter pour répondre à la menace. Dès lors, il aurait été nettement plus facile de développer de fausses perceptions sur des groupes ciblés et même de développer une intolérance pouvant s'exprimer par l'âgisme ou le racisme, notamment (Ittefaq et al., 2022).

5.2 Volet 2 : le cas des étudiants de l'Université de Sherbrooke

Devant les constats généraux dressés à l'aide du discours produit par des personnes étudiantes issues de diverses universités québécoises, et comme mentionné auparavant dans la section consacrée à la méthodologie, nous avons décidé de porter un regard plus précis sur la réalité d'étudiants de l'Université de Sherbrooke. Les résultats que nous présentons par rapport à ces étudiants s'inscrivent bel et bien dans le cadre du même projet de recherche. Il nous apparaît pertinent de s'intéresser à leur cas, car nous pouvons à la fois prolonger la réflexion sur les étudiants québécois, dont ils font partie, en comparant les résultats obtenus à grande et à plus petite échelle, tout en explorant une réalité propre à une université régionale aux particularités sur lesquelles nous reviendrons.

Dans le cadre de notre démarche inductive et hélicoïdale, la première prise de contact avec le terrain a justifié de sélectionner un deuxième terrain plus spécifique puisque les données ont pointé vers la nécessité de considérer plus densément le contexte des études des participants. En effet, le premier volet exploratoire de la recherche nous a donné l'occasion de couvrir un éventail plus large d'expériences, sans toutefois nous permettre de creuser pleinement les éléments liés aux contextes universitaires au sein desquels s'articulent les expériences. Cette deuxième phase de terrain nous a permis d'aller plus loin que les constats généraux tirés du contact avec les étudiants issus de diverses universités québécoises et de creuser les particularités liées à une seule université. Ainsi, cette analyse de cas est une continuité de notre projet de recherche, dont la nature exploratoire a conduit à réaliser cette seconde démarche empirique.

5.2.1 Une ville unique, une université unique

Située en plein cœur de la région administrative de l'Estrie, la ville de Sherbrooke est un véritable carrefour citoyen. Plus de 40 000 personnes y étudient, dont 82% proviennent de l'extérieur de la région (Bonin, 2017) et la communauté étudiante représente à elle seule près du quart de la population totale de la ville (Ville de Sherbrooke, 2021). Il s'agit d'une ville aux qualités sociodémographiques uniques au Québec et dans le reste du Canada. Ces statistiques ne sont pas le fruit du hasard. La municipalité a été élue « meilleure ville étudiante au Canada » selon un sondage en ligne (Desoutter, 2021) réalisé sur la plateforme de comparaison Hellosafe. La ville s'est démarquée de ses homologues par son cadre de vie, son excellence académique et le coût des études, sa qualité de vie étudiante et son attractivité (Lavoie, 2021). Elle a été jugée par les personnes sondées comme une ville accessible, dynamique, diverse et culturellement riche ce qui, conjugué à des prix de loyers relativement bas et un accès à la nature privilégié, en fait une destination de choix pour les dizaines de milliers d'étudiants qui y sont inscrits chaque année (Lavoie, 2021).

Puisque le sort de la ville de Sherbrooke est étroitement lié à la vitalité de sa communauté étudiante (Op. Cit., Bonin, 2017), elle a durement été touchée par la pandémie de COVID-19. Elle a tout d'abord été une des premières grandes villes du Québec, comme l'ensemble de la région de l'Estrie, à basculer en zone jaune à partir du 8 septembre 2020, ce qui marqua le durcissement des mesures sanitaires de base (Duchaine, 2020). Le gouvernement québécois tentait alors d'implanter un système d'alerte régionale à quatre grands paliers de couleur, dans lequel chaque palier venait avec l'adoption d'une série de mesures sanitaires graduelles temporaires. Le 12 novembre 2020, l'Estrie est passée en zone rouge, prolongeant ainsi l'interdiction des rassemblements privés intérieurs et extérieurs et la fermeture des salles de spectacle, des cinémas, des musées et des bibliothèques, notamment. Sans compter que les zones pouvaient passer du vert au rouge en l'espace de quelques jours. Notre collecte de données s'étant achevée à l'automne 2021, les étudiants interrogés ont, pour la plupart, subi les phases et les impacts de la pandémie dès ses débuts.

À la suite des semestres d'hiver et d'été 2020 où la pédagogie distancielle a été favorisée, l'Université de Sherbrooke a préféré miser sur un retour rapide en classe, selon une formule en présentiel. Cela se voulait conforme avec la volonté de l'Université d'offrir les meilleures conditions d'études possibles à ses inscrits et de pallier les effets psychologiques négatifs provoqués chez les étudiants en raison des restrictions sanitaires décrétées.

Dès septembre 2020, plus de cinq millions de dollars ont été investis dans la planification et la location de locaux et d'équipements afin de mettre en place le retour en classe : elle est alors la seule université au Québec à préconiser l'enseignement en présentiel (Pion, 2020). L'institution s'est dite prête à faire face à la situation advenant la déclaration de cas positifs à la COVID-19 sur ses campus, tablant sur « un rigoureux protocole de gestion,

en conformité avec la santé publique, pour lui permettre de gérer la situation sans compromettre la sécurité et la santé de sa communauté » (Université de Sherbrooke, 2020) et sur son propre centre de dépistage destiné à tous les étudiants ainsi qu'aux membres du personnel de l'Université (*Ibid.*).

Les réactions de la part des organisations étudiantes ne se sont pas fait attendre. En contexte de pandémie, la décision d'insister sur un retour à l'enseignement en mode présentiel a fortement divisé. La Fédération étudiante de l'Université de Sherbrooke (FEUS) déplora premièrement un manque de souplesse de la part de la direction, rappelant au passage que plusieurs étudiants affirmaient ressentir un haut niveau de stress face à l'idée de poursuivre leurs études en classe, notamment avec le risque élevé de contamination. Elle a ensuite reproché à l'Université de banaliser la situation « en répétant que tout va bien » (Op. Cit., Pion, 2020).

À la mi-octobre 2020, le recteur Pierre Cossette se disait alors encouragé par « l'expérience positive vécue » à l'automne et que l'Université poursuivrait sur cet élan et privilégierait, au trimestre d'hiver 2021, un maximum d'activités pédagogiques en présentiel (Université de Sherbrooke, 2020). Selon ses propres dires, cette orientation visait « la santé globale des étudiantes et étudiants » et s'inscrivait « en cohérence avec la volonté de l'Université de Sherbrooke de tout mettre en œuvre pour favoriser leur réussite et leur offrir une expérience universitaire riche et significative », comportant un maximum d'échanges directs entre eux et avec le personnel enseignant (*Ibid.*).

Les deux campus de Sherbrooke ont finalement passé en zone rouge le 13 novembre 2020, marquant l'adoption de mesures sanitaires plus strictes pour les activités maintenues en présentiel, comme le port du masque en tout temps et la distanciation minimale de deux mètres. Le discours officiel de l'Université demeura quant à lui le même : les campus étaient

toujours jugés sécuritaires, chiffres « éloquents » à l'appui (Université de Sherbrooke, 2020). Jusqu'en février 2021, l'Université est restée sur sa position, affirmant haut et fort que le retour en classe a bel et bien favorisé la réussite académique et le maintien d'une bonne santé physique et psychologique (Université de Sherbrooke, 2021).

Quelques jours seulement après le retour en classe à la suite du congé des Fêtes, de nouvelles directives touchant les institutions d'enseignement supérieur en zone rouge furent adoptées, et ce, malgré les prises de position de l'institution, et affectèrent dans un premier temps le campus à Longueuil, situé à l'extérieur de l'Estrie. L'Université dut alors annoncer à la communauté étudiante que la plupart des activités d'enseignement sur ce campus se tiendraient désormais à distance, bien que certaines activités ciblées et des examens pouvaient continuer de se dérouler en présentiel (Université de Sherbrooke, 2020). Les activités du campus de Sherbrooke ont été affectées de manières similaires, alors que la région de l'Estrie est passée au rouge seulement quelques jours après la Rive-Sud de Montréal (où la ville de Longueuil est située).

Souhaitant se montrer rassurante, l'institution continua de marteler que ces mesures ne signifiaient pas que les campus n'étaient plus sécuritaires et qu'elle continuerait à déployer « tous les efforts nécessaires pour continuer d'offrir un maximum d'activités en présence (...) et une expérience étudiante riche, dans le respect des mesures sociosanitaires en vigueur » (*Ibid.*)

Tout au long de la pandémie de COVID-19, qui n'a pas épargné la ville de Sherbrooke, l'Université a misé sur une stratégie unique au Québec en favorisant au maximum les activités en présentiel, quitte à offrir des formules de cours hybrides. Elle s'est dite avant tout motivée par la santé et la réussite de ses étudiants, en rappelant continuellement et dans la quasi-totalité de ses communications le haut niveau de sécurité de

ses campus. Il n'en demeure pas moins que, comme en témoignent les résultats des entretiens réalisés auprès de la communauté universitaire sherbrookoise, sur lesquels nous reviendrons, la situation n'a pas nécessairement été ressentie de la même manière par les étudiants inscrits à l'Université de Sherbrooke durant la pandémie.

5.2.2 Dans la continuité (avec quelques nuances) des résultats provinciaux

Bien que les étudiants de l'Université de Sherbrooke représentent un cas spécifique, nous observons, à la suite de notre contact sur le terrain avec certains étudiants, plusieurs similitudes, non sans nuances, par rapport aux résultats précédemment obtenus à l'échelle provinciale. Ces similitudes se rattachent tant au niveau de la vie sociale et académique que pour les stratégies d'information, la perception des stratégies de communication déployées par les autorités et l'expérience par rapport aux (dés)informations en circulation. Nous souhaitons voir comment nos résultats généraux s'actualisent dans le contexte particulier de l'Université de Sherbrooke, à la suite d'une prise de contact avec des étudiants de cette institution exclusivement. Les résultats obtenus lors de ce deuxième volet permettent d'appuyer, de nuancer ou d'approfondir la connaissance dégagée sur les pratiques informationnelles et communicationnelles de cette population étudiante.

Dans un premier temps, certains étudiants sherbrookoises, comme leurs collègues d'ailleurs au Québec, n'ont pas échappé à la transformation des relations sociales par le passage de la socialisation en ligne. Ils ont tout de même avoué avoir brisé à au moins une reprise les mesures sanitaires, dont le confinement, pour améliorer leur vie sociale en visitant des amis, de la famille ou des conjoints malgré les interdictions. Certains ont tout simplement choisi de quitter provisoirement Sherbrooke pour retourner vivre dans leurs villes d'origine afin de combler la distance avec leurs proches.

Par ailleurs, des étudiants sherbrookoïsis vivant en colocation ou chez leurs parents ont généralement rapporté un plus grand support social pour traverser la pandémie que leurs homologues vivant seuls. Ceux qui ont également pu conserver leur emploi témoignent des effets positifs reliés au contact avec les collègues, et ce, malgré les mesures de distanciation ou le port du masque. Ils ont toutefois déploré le contact avec les clients qui n'était pas toujours satisfaisant en raison de la frustration ressentie par ces derniers par rapport aux mesures sanitaires en place.

Quand venait le moment de s'informer sur l'évolution de la pandémie, des étudiants sherbrookoïsis ont eux aussi reconnu l'importance des médias traditionnels comme la télévision et les journaux, qu'ils consultaient en ligne. Ceux qui utilisaient les médias sociaux numériques s'en servaient principalement comme d'une boussole les orientant vers les sujets qui les intéressaient. Mais par-dessus tout, les leaders d'opinion ont été incontournables. Plusieurs étudiants possédaient, dans leur entourage, un proche ayant travaillé de près ou de loin dans le système de santé et avec lequel il était facile de se renseigner et d'exprimer ses questionnements, même s'il ne s'agissait pas toujours de professionnels de la santé à proprement parler.

Une forme d'usure ou de saturation informationnelle a également été ressentie dans les entretiens réalisés. Des étudiants sherbrookoïsis, au fil des semaines et des mois, ont exprimé une baisse d'intérêt par rapport aux informations trop nombreuses, trop répétitives ou trop contradictoires en circulation. Certains ont même constaté que la consommation régulière d'informations négatives, comme le bilan de décès dressé quotidiennement, avait un impact néfaste sur leur état psychologique. Le meilleur moyen pour remédier à cette situation a été, pour plusieurs d'entre eux, de complètement ignorer les nouvelles et continuer leur vie sans trop y porter attention.

Sur le plan de la perception des stratégies de communication déployées par des autorités, les étudiants universitaires de Sherbrooke ayant participé à cette étude ont identifié, à l'instar de leurs collègues du reste de la province, de nombreuses incohérences dans le discours public pendant la pandémie. Ils ont eux aussi accordé au gouvernement et à la santé publique une certaine indulgence, se rappelant qu'une telle pandémie était inédite et que l'improvisation semblait inévitable, au risque de la contradiction.

En revanche, les personnes participantes issues de la communauté étudiante sherbrookoise se sont montrées tout particulièrement critiques concernant la liberté de circulation entre les régions. Puisque plusieurs étudiants venaient de l'extérieur de la ville, le fait de pouvoir rejoindre leurs proches était un bon moyen, pour eux, de briser l'isolement et de conserver leur motivation. Or, lorsque la région de l'Estrie basculait en zone rouge et/ou que les déplacements entre régions étaient prohibés, ces personnes se trouvaient coincées et dans l'impossibilité de recevoir le soutien dont elles affirmaient avoir besoin. Glass et Lawlord (2020) notaient d'ailleurs que la perte du pouvoir de se déplacer librement était l'enjeu le plus perturbateur pour les jeunes de 18 à 34 ans.

Finalement, des étudiants sherbrookoïses interrogés ont eux aussi été confrontés à la désinformation, qui a profité de la pandémie pour se multiplier dans des proportions significatives, voire inédites (Van der Linden et al., 2020). Mais comme des étudiants rencontrés lors du premier volet, ils se sont sentis outillés, grâce à leur bagage académique, pour faire face de manière critique au flux d'informations douteuses ou trompeuses en circulation. Certains ont aussi affirmé avoir été en contact avec de telles informations, principalement sur les médias socionumériques, qui sont de puissants vecteurs de la désinformation dans le contexte de guerre de clics et de course à l'interactivité (Aldwairi et Alwahedi, 2018).

Si des étudiants reconnaissent l'importance de la liberté d'expression et de publication sur les médias sociaux numériques, certains vont néanmoins déplorer que la population ait semblé utiliser les sections de commentaires pour se défouler. Ceux-ci croient fermement que les titres sensationnalistes de certains articles ont nettement contribué à l'explosion de ce genre de réactions et que l'envie de débattre s'est bien souvent transformée en envie d'insulter ceux qui n'étaient pas en accord avec certains principes. D'autant plus que les médias sociaux numériques encouragent, dans le cadre de leur modèle d'affaires et d'une omniprésence algorithmique, la création de contenus suscitant le plus de réactions polarisantes possible (Stark et al., 2020). En d'autres mots, les publications trompeuses ou mensongères sont un excellent moyen de générer de l'interactivité et de nourrir une forme de radicalisation des opinions qui mène à la prolifération de davantage de désinformation (Saurwein et Spencer-Smith, 2021).

5.2.3 La réponse de l'Université de Sherbrooke face à la pandémie vue par les étudiants questionnés

De la volonté de l'Université de Sherbrooke d'offrir à ses étudiants un maximum d'activités en présentiel émana une forme de vulnérabilité, que certaines personnes rencontrées jugent plus importante qu'elle ne l'aurait été si l'université avait opéré une transition complète en ligne. En effet, l'évolution rapide et imprévue de la pandémie a souvent forcé la main à l'Université en matière de mesures, non sans conséquences pour les étudiants. Par exemple, l'établissement a dû valser entre des passages forcés au mode à distance et la reprise des activités en présentiel, parfois en l'espace de quelques jours. Il en est allé de même pour les mesures sociosanitaires à faire respecter au sein de l'Université, comme le port du masque, la distanciation de deux mètres et la fermeture des salles communes, qui variaient en fonction du niveau d'alerte de la région estrienne.

Des étudiants sherbrookoïses interrogés ont premièrement affirmé avoir ressenti de hauts niveaux de stress et d'anxiété causés par ces vagues constantes de changement et d'alternance des mesures et des modalités d'enseignement. Ce fut particulièrement vrai pour les étudiants qui ont déclaré vivre avec un système immunitaire affaibli ou faisant partie de la population à risque, pour qui se voir imposer un retour en classe a été une grande source de frustration, d'incompréhension et de stress. Ils auraient apprécié avoir le choix en la matière. D'autant plus que certains étudiants ont tenu à rappeler que lorsqu'ils ont personnellement contracté le virus, ils étaient tenus de ne pas assister à leurs cours en présentiel, et ce, même si plusieurs professeurs ne diffusaient pas les séances d'enseignement en ligne ou ne rendaient pas la matière disponible pour consultation extérieure. À ce sujet, Sébastien témoigne :

J'ai moi-même attrapé la COVID en pleine mi-session. Mes cours ne sont pas tous hybrides alors j'ai manqué beaucoup de matière. C'était une forme d'injustice d'être confronté au choix de rester chez moi et prendre du retard et de voir mes notes affectées ou de me présenter quand même au risque de contaminer tout le monde. Je ne parle même pas de toutes les complications pour les examens et les travaux d'équipe. C'était un gros stress dont je me serais passé.

Le cas de Sébastien illustre une réalité avec laquelle des étudiants sherbrookoïses ont dû jongler quotidiennement. Les différents programmes offerts par l'Université ne fonctionnaient pas de la même façon et donc, certains cours étaient exclusivement donnés selon une formule présentielle. Or, si une personne venait à se confiner, elle pouvait manquer l'entièreté de la matière présentée en classe durant cette période. Ce manque d'uniformité a été un enjeu important pour des étudiants interrogés, notamment chez ceux qui ont eu l'impression de subir une double peine : celle de manquer de la matière en plus d'être malades et de vivre un stress important. Même des étudiants qui sont demeurés en parfaite santé pendant la pandémie ont jugé que les cours offerts n'étaient pas optimalement balancés pour répondre au contexte particulier de crise. Par exemple, pour certains d'entre eux, la charge des cours

était trop importante et aurait dû être allégée alors que pour d'autres, il était frustrant de se rendre à l'Université pour des cours qui duraient parfois moins d'une heure ou dont la deuxième partie se donnait en ligne alors qu'ils étaient pourtant déjà sur les lieux¹².

Le même constat peut être établi en ce qui a trait à la vie académique et à la qualité de l'apprentissage. Le manque de cohérence sur les modalités d'enseignement entre les départements et à l'intérieur même des programmes a durement été vécu par des étudiants sherbrookoïses, qui ont jugé que la pluralité des modalités adoptées a compliqué leur progression, en plus d'ajouter un stress dont ils auraient aimé se passer en pleine pandémie. Par exemple, certains cours duraient 180 minutes alors que d'autres ne duraient que 90 minutes, sans compter les modalités d'enseignement qui variaient d'une classe à l'autre. En ce qui concernait les cours en eux-mêmes, des étudiants n'ont pas été avares de paroles pour décrire leur expérience. Ils ont d'abord déploré que certains enseignants n'aient pas semblé particulièrement à l'aise lorsqu'ils jonglaient entre les diverses technologies disponibles pour donner leurs cours. Des étudiants ont constaté que de longues périodes étaient gaspillées pour mettre en place les supports opportuns, pour faire des essais et pour ajuster tout le matériel. Pour eux, la qualité de l'enseignement en a inévitablement souffert. D'autant plus que tout ce temps perdu laissait moins de place pour les périodes de questions et les interactions au sein de la classe. Des étudiants ont cependant apprécié que certains professeurs aient opté pour l'enregistrement de leurs cours, ce qui leur permettait de les suivre quand bon leur semblait, sans perdre de temps précieux. En revanche, ils étaient conscients que cette manière de procéder limitait considérablement les possibilités d'interaction.

Certains chercheurs (Rouet, Raytcheva et Côme, 2021) se sont déjà penchés sur l'adaptation des corps professoraux universitaires pendant la pandémie de COVID-19,

¹² À un moment, certains cours se sont donnés en formule hybride. La moitié du cours se donnait en classe et l'autre moitié se poursuivait à distance.

notamment en ce qui a trait au passage aux cours en ligne ou à la condensation de la matière présentée pour respecter des plages horaires de 180 ou 90 minutes. Les chercheurs commencent à dégager qu'il est très difficile pour les enseignants d'inspirer et de motiver les étudiants en ligne et que les compétences techniques nécessaires pour enseigner en ligne représentent un défi de taille qui complique la profession (*Ibid*). Ils constatent également qu'il est ardu d'entretenir une bonne relation de communication entre les enseignants et les étudiants en ligne. Ainsi, la technologie, bien qu'elle offre certains avantages notables, n'est en général pas considérée comme un élément facilitateur pour l'enseignement universitaire à distance (*Ibid*).

Il n'en demeure pas moins que la pandémie de COVID-19 a été un pivot fondamental dans l'implantation des technologies et de la connectivité en ligne dans l'enseignement universitaire. Des chercheurs savaient déjà que la marche vers cette implantation était, de toute façon, inévitable. Pour ces derniers, les avantages incontestables des technologies en ligne dans l'enseignement, comme la flexibilité, la rapidité et même l'instantanéité des communications, venaient au prix de l'augmentation du stress et de l'anxiété des corps étudiants et professoraux, en plus d'augmenter la charge de travail des professionnels de l'enseignement supérieur (St-Onge et al., 2021). Le problème est surtout la rapidité avec laquelle l'implantation de ces technologies connectées a dû se faire, dans un contexte pandémique qui a offert bien peu de temps pour la réflexion sur l'évolution des professions de l'enseignement supérieur (Salas-Pilco, Yang et Zhang, 2022). Certains étudiants sherbrookoïses se sont demandé si les professeurs de l'Université de Sherbrooke ont reçu assez de support et de formation continue pour adapter leurs méthodes d'enseignement pendant la pandémie, ce à quoi la recherche répond qu'il est fort probable que cela n'eut pas été le cas, mais que dans un avenir proche, les technologies de communication et d'information seront

mieux maîtrisées par les professeurs, qui pourront d'ailleurs compter sur un support institutionnel mieux structuré (*Op. Cit.*, St-Onge et al., 2021).

5.2.4 Des étudiants partagés entre les objectifs de la santé publique et ceux de l'UdS

Si le passage de certains cours en ligne ou selon des formats hybrides a causé bon nombre de problèmes pour des étudiants sherbrookoïses interrogés, les cours en présentiel sont eux aussi venus poser leurs propres enjeux, principalement en ce qui concerne les mesures sanitaires en place. En effet, la perception de la gestion de l'Université de Sherbrooke par des étudiants semble avoir été en grande partie influencée par les directives sanitaires gouvernementales et leur application concrète en classe. Le masque de procédure obligatoire, par exemple, a causé beaucoup de frustration et d'inconfort chez les étudiants. Anne rapporte : « Quand je me penche pour écrire, le masque remonte. Donc je suis toujours en train de le baisser. J'ai toujours les mains dans mon visage, donc en plus ça ne sert à rien ». Même si certaines mesures, comme l'installation de stations de désinfection réparties aux entrées des établissements, ont été appréciées, plusieurs étudiants se sont demandé si l'Université en a fait assez pour que la communauté étudiante comprenne l'importance des mesures en place ou si elle ne s'est contentée que de suivre et d'appliquer les directives gouvernementales, sans plus.

Des étudiants ont été nombreux à percevoir un manque d'écoute de la part de l'Université, ce qui a aussi contribué à détériorer la perception de la gestion de la pandémie par l'institution. Ces derniers ont eu l'impression que, pour l'Université, le retour en classe était synonyme de retour à la vie normale, même si la situation sociosanitaire de la province était à ce moment extrêmement grave et que toutes les écoles et tous les établissements d'enseignement supérieur demeuraient fermés. Des étudiants interrogés ont été mécontents face à cette décision jugée hâtive, puisque pour eux, réinstaurer les cours présentiels était

irresponsable et déconnecté de la réalité pandémique du moment. Ils ont considéré que ce genre de décision était en partie responsable de l'augmentation du stress ressenti par la population étudiante, d'autant plus que les mesures d'aide psychologique et financière ont été jugées tardives et insuffisantes. En raison de ce décalage perçu entre la situation pandémique et les décisions administratives institutionnelles, des étudiants de l'Université de Sherbrooke ont parfois considéré aberrant de voir le recteur maintenir la même position institutionnelle, alors qu'il continuait de vanter les mérites de l'Université pendant la pandémie, en dépit des avis contradictoires de la communauté étudiante.

Certaines stratégies de communication déployées par l'Université ont également été critiquées par des étudiants. Ils se sont premièrement sentis assaillis d'informations dans leurs boîtes courriel, préférant même parfois ne plus consulter les messages reçus. Ils se sont dits perdus dans les « vagues » de courriels qui provenaient de différentes sources, comme les facultés, les secrétariats, les enseignants, les services de soutien, les associations et bien d'autres encore. Si tous ces courriels étaient largement consultés au début de la pandémie, leur trop grande fréquence a progressivement désintéressé des étudiants, qui n'y ont presque plus accordé d'importance au fil des mois. Sur la forme, ils ont en plus jugé que les courriels étaient bien souvent froids, impersonnels, longs, inutiles, incohérents ou répétitifs. Outre ces courriels, des étudiants n'ont pas identifié d'autres moyens de communication utilisés par l'Université pour les rejoindre pendant la crise sanitaire.

Puisque l'unique recours aux courriels institutionnels ne semble pas avoir été apprécié par des étudiants sherbrookoïses, ils auraient en revanche soutenu une centralisation de ces derniers pour en éviter le débit élevé et la saturation qui en a découlé. Ils ont exprimé qu'il aurait été souhaitable que seulement un enseignant ou un responsable de programme désigné s'adressent à eux à propos de la pandémie, d'autant plus qu'une telle stratégie aurait été

susceptible de transmettre des courriels personnalisés et de raviver l'intérêt pour ces communications. Par ailleurs, certains chercheurs (Gopinath et Nyer, 2009) soutiennent que les consommateurs d'informations tiennent grandement compte de la provenance des sources dans un espace social donné. En adéquation avec les théories sur la proximité des groupes sociaux, les récepteurs, qui reçoivent de l'information de la part d'un émetteur à grande proximité, comme un enseignant, sont plus susceptibles de porter attention à l'information en question et par conséquent, de modifier leurs attitudes ou leurs comportements (*Ibid.*).

Pour Simon, il aurait été intéressant, puisqu'un grand nombre de courriels étaient envoyés à chaque jour avant la pandémie, de créer un dossier spécial dans lequel auraient été versés automatiquement les courriels en lien avec la pandémie. D'autant que, selon lui, la majorité de ces courriels ne le concernait pas. Il est aussi d'avis que l'Université aurait pu tenter d'utiliser ses médias socionumériques pour venir équilibrer le tout et alléger le traitement de l'information.

5.2.5 Des étudiants parfois coupés de leur réseau de soutien

Dans le cadre du présent projet de recherche, nous constatons que le contexte géographique régional de l'institution a eu un impact tout particulier sur des étudiants sherbrookoïses, qui ont non seulement été touchés par la crise pandémique, mais qui ont aussi dû y faire face loin des grands centres urbains québécoïses comme les villes de Québec et de Montréal. Puisque le tissu social de la ville de Sherbrooke est très spécifique, avec plus de 40% de sa population qui est étudiante et dont la majorité provient de l'extérieur de la région, les réseaux de soutien des étudiants inscrits, comme la famille et les amis, se trouvaient souvent eux aussi à l'extérieur de la région. À ce propos, Sébastien se souvient :

C'était difficile de socialiser ici. Tout était fermé et on a même eu un couvre-feu qui nous obligeait un peu à juste aller à l'école, à travailler et à aller se coucher. Si je voulais voir mes parents, je devais faire 200 kilomètres de route en toute illégalité par moment. Je n'ai pas l'impression que mes amis qui étudiaient dans d'autres universités ont eu ce problème-là : tout le monde habite proche dans les grandes villes.

Les bienfaits d'un réseau de soutien en période de crise sont déjà bien connus par les chercheurs, notamment en matière de lutte contre l'anxiété et la dépression. Le soutien social perçu est un concept bien connu qui désigne «la perception du degré de la disponibilité des soins et de l'assistance offerts par notre réseau social. Par exemple, le sentiment d'avoir quelqu'un sur qui on peut compter pour obtenir de l'aide en cas de besoin ou le sentiment que nos relations nous offrent une sécurité émotionnelle ou un bien-être » (Scardera et Geoffroy, 2021, p. 1).auprès d'étudiants participants, le soutien social a joué un rôle très important pendant la pandémie. Le soutien social est un rempart efficace contre l'anxiété et le développement de symptômes dépressifs (Coleman et al., 2014). Conséquemment, des étudiants sherbrookoïses interrogés qui ont eu l'impression de ne pas pouvoir compter sur un grand soutien social en raison de la distance ont généralement exprimé un grand sentiment de solitude et d'anxiété.

Au cours de la crise sanitaire, un soutien social accru était essentiel pour aider les jeunes adultes à maintenir une bonne santé mentale. Une étude a d'ailleurs démontré que le soutien social élevé comparé à un soutien social plus faible pouvait réduire le risque d'apparition de symptômes de dépression de 63% pendant une période de quarantaine liée à la COVID-19 (Grey et al., 2020). De plus, le soutien social dans la vie réelle est généralement plus bénéfique pour la santé que le soutien social obtenu lors d'interactions virtuelles (Meshi et Ellithorpe, 2021). Or, pour des étudiants sherbrookoïses privés de leurs réseaux de soutien social directs, le recours aux médias socionumériques

fut presque systématique, bien que ces derniers soient moins efficaces pour réduire l'anxiété, le développement de symptômes dépressifs et l'isolement.

Ainsi, il nous apparaît que, pour ces raisons, les étudiants sherbrookoïses dont les réseaux de soutien social vivaient à l'extérieur de la région ont été plus à risque que leurs homologues des grands centres urbains de souffrir de manière plus intense d'un des symptômes précédemment énumérés.

Au-delà des complications psychologiques engendrées par les particularités de la vie en région chez des étudiants sherbrookoïses, de nombreuses complications matérielles et géographiques se sont manifestées au cours de la pandémie. Pour se rapprocher de leurs réseaux de soutien social, beaucoup d'étudiants interrogés ont provisoirement emménagé chez leurs proches pour s'y confiner ou pour simplement briser l'isolement, pensant en outre pouvoir suivre leurs cours en ligne. Or, lorsque l'Université de Sherbrooke a déployé sa stratégie de retour en classe, plusieurs étudiants ne pouvaient revenir s'établir durablement en ville, notamment en raison de la fermeture de certaines régions et des confinements compliquant les déplacements non prioritaires. Lors d'un entretien réalisé auprès de Simon, celui-ci a témoigné de son expérience personnelle en la matière :

Quand j'ai su qu'avec l'état de la pandémie, les cours seraient donnés à distance, je suis retourné vivre à Gatineau avec ma famille et mes amis. Mais quand l'Université a finalement choisi de tenir la fin de session et les examens en présentiel, j'ai cherché un logement à Sherbrooke sans succès. Ce n'était pas le bon moment, surtout que je ne pouvais pas signer un bail à long terme. Je me suis ramassé à faire trois aller-retour Gatineau-Sherbrooke pour les examens finaux. Ça a coûté une fortune et pris beaucoup de mon temps. J'ai même refusé de me présenter à un examen qui valait 20% de ma session parce que j'avais déjà une note suffisante pour passer le cours.

L'Université de Sherbrooke compte aussi sur une communauté d'étudiants internationaux considérable. La valse entre le présentiel et le virtuel s'est apparentée à un véritable cauchemar pour bon nombre de ces étudiants internationaux. Par exemple, Axel, un étudiant français, était inscrit à l'Université et vivait en résidence à Sherbrooke au début de la pandémie. Pendant le confinement, il est retourné en France. Lorsque l'Université a fait part de sa volonté de retourner au format présentiel malgré une situation pandémique encore désastreuse, certains de ses professeurs ont fait le choix de supprimer toute possibilité de suivre leurs cours en ligne, en plus de tenir leurs examens finaux en présentiel. Axel se remémore :

Il fallait que je retrouve une résidence pour la fin de session. Je devais aussi organiser mon voyage, mettre mon visa en ordre, faire mes valises, réserver des rendez-vous pour la prise de tests COVID, tout ça en moins d'un mois. Du coup, j'ai manqué deux semaines de matière et j'ai dû m'auto-enseigner pour combler le retard. Mes examens en ont souffert, et moi aussi. J'ai craint d'être en échec pendant des semaines.

La recherche scientifique commence à se pencher sur l'impact néfaste de la pandémie de COVID-19 sur le bien-être des étudiants internationaux (Van de Velde et al., 2021), mais la connaissance des impacts sur les habitants en région, particulièrement sur les étudiants universitaires, demeure fragmentaire, partielle, voire inexistante. Pourtant, une série d'entretiens menés auprès de cette population témoigne de particularités indéniables par rapport à leurs homologues des grandes villes comme Québec et Montréal. La situation a été critique pour les étudiants en région, notamment sur le plan de la solidité perçue de leurs réseaux, compromise par la distance physique avec leurs soutiens principaux, en raison de la décision de l'Université de Sherbrooke de maintenir ses activités en présentiel, ce qui a contribué au sentiment d'isolement de certains étudiants.

6. Discussion

Notre recherche propose plusieurs constats qui méritent d'être discutés à l'aune d'éléments de la littérature scientifique déjà présentés dans notre section consacrée au cadre conceptuel. Nous profiterons de cette section afin de réactiver certains savoirs présentés dans notre cadre conceptuel. En effet, nous proposons de positionner nos constats au sein de quatre grands prismes, soit 1) la place du numérique dans l'expérience pandémique, 2) la perception de la communication lors de la période de crise, 3) la défiance envers les autorités et finalement, 4) la place et l'impact de la désinformation et de la mésinformation dans l'écosystème médiatique numérique.

6.1 Le numérique au cœur des pratiques communicationnelles en pandémie

Nos résultats témoignent d'une tendance chez les individus de la « génération Internet » à utiliser l'ensemble des technologies à leur disposition pour communiquer efficacement (*Op. Cit.*, Robinson et Stubberud, 20120). Pendant la pandémie, Internet, qui occupe une position essentielle dans les communications interpersonnelles et sociales des jeunes (*Op. Cit.*, Wallace, 2014), s'est imposé comme principal outil pour composer avec les diverses contraintes sociosanitaires. L'utilisation des technologies numériques chez les étudiants universitaires québécois s'est, à la lumière de nos entretiens, accrue durant la crise, puisque cette utilisation a été jugée incontournable pour maintenir les liens sociaux fragilisés par les restrictions en vigueur. Ces mêmes technologies ont, de plus, été utilisées pour répondre à des obligations académiques, puisqu'un certain nombre, ou la totalité dans certains cas, des activités pédagogiques universitaires ont dû être tenues en ligne.

Le temps moyen perçu passé devant un écran a donc augmenté chez les étudiants interrogés, ce qui n'a pas été sans conséquences. Dans un premier temps, nos participants ont partagé un

certain sentiment de fatigue physique et psychologique intense lorsqu'ils passaient trop de temps devant leurs écrans. Dans un second temps, ils ont déploré l'omniprésence de ces appareils dans tous les aspects de leur vie, parlant même d'une forme d'envahissement qui a aminci la frontière entre la vie privée et publique. Ces résultats viennent répondre à une faille dans la littérature savante en matière d'utilisation d'Internet pendant la pandémie chez les étudiants universitaires.

Bien que plusieurs chercheurs (*Op. Cit.*, Hamdan et al., 2021 ; *Op. Cit.*, Xie et al., 2021) ont déjà observé cette hausse de l'utilisation des technologies numériques chez les jeunes adultes pendant cette période, tout en se montrant alarmistes quant aux possibles conséquences de cette hausse, notre étude révèle des raisons justifiant la hausse constatée en soulevant des pistes de solutions intéressantes quant aux conséquences qui en découlent. Pensons, notamment, au sentiment de « fatigue technologique » et à l'impression d'une surutilisation transcendant tous les aspects de la vie sociale. De plus, l'analyse du cas particulier de l'Université de Sherbrooke révèle que des étudiants qui ont fréquenté l'institution pendant la pandémie ont à la fois souffert de ces conséquences, en plus de ressentir un sentiment d'isolement qu'Internet n'a pas été à même de combler, ce qui en a poussé un certain nombre à retourner vivre dans leur ville natale ou à désobéir aux restrictions sociosanitaires. À notre connaissance, notre étude est la première à donner la parole à des étudiants universitaires québécois vivant en région afin que ceux-ci puissent s'exprimer concernant leurs pratiques communicationnelles en période de pandémie.

6.2 Comment s'informer? Les modèles de communication de crise réexplorés

En interrogeant les stratégies déployées par les étudiants universitaires interrogés, une tendance s'est dégagée, à savoir une forme de rejet de la communication verticale au profit

d'une communication horizontale s'apparentant au modèle du *two-step flow* multidimensionnel dans lequel le rôle des *leaders* d'opinion ou des gardiens a été prédominant. En d'autres mots, des étudiants, pour se renseigner sur l'évolution de la pandémie et demeurer informés sur une longue période, ont préféré se fier à des personnes de confiance ou à des professionnels mieux informés dans leur entourage. Ce faisant, ils se sont sentis mieux protégés, à la fois de la mésinformation en circulation et de la saturation, face aux messages de santé publique, qui sont plus traditionnellement associés à un méthode de diffusion s'apparentant au modèle IDEA, qui se veut pourtant un modèle efficace pour concevoir et diffuser des messages vulgarisés destinés à un public non scientifique (*Op. Cit.*, Sellnow et al., 2008). Pour les étudiants, les *leaders* d'opinion n'ont donc pas toujours été les journalistes, ce qui peut en partie expliquer pourquoi les autorités publiques ont sollicité les influenceurs pour tenter d'atteindre plus efficacement les jeunes (*Op. Cit.*, Coté et Lalancette, 2021). Face à un débit élevé d'information, des étudiants ont préféré se tourner vers des gens qu'ils connaissaient personnellement, se sentant plus en confiance en raison du lien de proximité. Cette tendance relevée et présentée dans nos résultats de recherche vient approfondir la connaissance sur les habitudes communicationnelles et informationnelles des étudiants en période de crise et démontre le caractère évolutif des principaux modèles de communication de crise.

En addition au rôle important joué par les *leaders* d'opinion, les médias sociaux ont aussi tenu un rôle de premier plan pour les étudiants. Soucieux d'éviter une forme de fatigue causée par tout le temps passé devant les écrans et le haut débit d'informations en tout genre sur la pandémie, ces derniers ont préféré utiliser les médias sociaux comme une boussole. Autrement dit, ils ont surtout permis aux étudiants d'identifier les sujets chauds à propos de la crise sanitaire (de par le volume de réactions qu'ils génèrent), pour ensuite aller faire leurs propres recherches sur ce qui leur semblait utile ou intéressant. La littérature

scientifique démontrait déjà, avant la pandémie, que des sites comme Facebook étaient principalement utilisés par les étudiants universitaires pour rester en contact avec les autres, pour se tenir à jour sur les tendances du moment et pour consulter l'opinion des autres utilisateurs (Kim, Yoo-Lee et Sin, 2012). Notre recherche ajoute à cette compréhension sur l'utilisation des médias sociaux numériques par les étudiants universitaires une nouvelle dimension, soit celle de ces médias comme boussole informationnelle en période de crise. Concrètement, si de l'information à propos de divers aspects de la pandémie a été « vue » sur les réseaux sociaux numériques, les processus mobilisés par des étudiants rencontrés afin de s'informer à propos de ces aspects n'impliquent généralement pas les contenus originaux (ex. les publications d'un « ami Facebook », le repartage des publications de personnalités, etc.) retrouvés sur ces réseaux.

6.3 Des étudiants critiques, mais tolérants

Malgré la relation complexe qu'entretiennent en général les jeunes avec l'autorité (*Op. Cit.*, Lefebvre, 2008), nous avons constaté que des étudiants de la communauté universitaire québécoise se sont montrés assez compréhensifs face à ce qui a été reconnu comme des bévues des autorités publiques en matière de stratégies de communication. Ces derniers ont reconnu à de nombreuses reprises, lorsqu'interrogés, que la situation pandémique ne devait pas être facile à gérer et qu'il était sans doute normal que des stratégies de communication plus ou moins habiles ou cohérentes en émerge. Globalement, les personnes rencontrées partagent la perception que les autorités agissaient pour le bien commun. Ces étudiants pourraient ainsi partager, sans nécessairement le vouloir ou s'en rendre compte, la vision de Lehmann et Letonturier (2021), qui envisagent l'État non pas comme un espace de confiance, mais comme le siège du bien commun qui doit parfois s'adonner à la dissimulation ou au

mensonge pour remplir sa mission. En fait, les étudiants québécois semblent beaucoup plus avoir été gênés par la forme des messages communiqués que par les messages en eux-mêmes. Ils se sont parfois montrés assez critiques envers le ton des autorités qui changeait souvent oscillant de manière incohérente, aux yeux des étudiants, entre l'humour, la chaleur ou le paternalisme.

Par ailleurs, même lorsque des étudiants ont relevé des contradictions dans les messages transmis par les autorités publiques, ils n'ont pas pour autant exprimé de volonté de cesser de se plier aux mesures sanitaires en vigueur, conformément à la tendance déjà observée par les chercheurs de l'Université McMaster (*Op. Cit.*, Sheluchin et al., 2020), selon laquelle les Canadiens en général affichent des niveaux élevés d'adhésion aux politiques sanitaires malgré tous les changements qui peuvent parfois surgir du jour au lendemain. Les attitudes et comportements des étudiants de l'Université de Sherbrooke, sur lesquels nous reviendrons dans la prochaine section, ont eux aussi été nuancés en la matière. Cette réalité peut témoigner, comme l'avaient théorisé Gollust et al. (2020), qu'un fort sentiment d'adhésion aux politiques sanitaires chez une personne ne rime pas nécessairement avec le respect systématique de ces politiques.

À la lumière de nos résultats de recherche, les différences précédemment constatées entre les étudiants sherbrookoïses et leurs homologues de l'ensemble du Québec peuvent s'expliquer en partie par des particularités régionales et institutionnelles qui n'avaient pas encore été relevées dans la littérature scientifique.

6.4 Université de Sherbrooke : une réalité régionale et institutionnelle particulière

Les étudiants sherbrookoïses interrogés nous ont aidés à identifier des particularités liées au contexte régional et institutionnel dans lequel ils ont évolué pendant la pandémie. D'une part, il nous est apparu que la vie sociale d'étudiants de l'Université de Sherbrooke a été lourdement impactée par la pandémie. Cette impression semble pouvoir s'expliquer en partie par la sociodémographie unique du corps étudiant de l'Université de Sherbrooke. Considérant qu'une grande partie des membres de sa communauté provient d'autres régions du Québec, des étudiants ont rapidement ressenti la distance les séparant de leurs réseaux de soutien social immédiats, comme leur famille, et ont grandement souffert. L'importance de ces réseaux de soutien en période de crise a déjà été démontrée, notamment pour lutter contre l'anxiété et l'apparition d'épisodes dépressifs (*Op. Cit.*, Coleman et al., 2014), mais il existe un manque dans la littérature savante quant à l'impact de l'absence de ces réseaux sur les personnes qui étudient à l'extérieur. Pour des étudiants de l'Université de Sherbrooke, l'utilisation des méthodes alternatives numériques pour rester en contact avec leur entourage n'a simplement pas été suffisante. Bien que ces étudiants interrogés ont généralement été en accord avec les mesures sociosanitaires gouvernementales en place, certains ont tout de même sciemment désobéi pour visiter leurs proches vivant à l'extérieur de la région, et ce, malgré les interdictions de rassemblements et de déplacements entre les régions à risque. D'autres ont choisi de retourner vivre dans leur ville d'origine en poursuivant leur formation à distance, avec toutes les complications qui ont suivi lors du rétablissement des cours et des examens en présentiel. Pour des étudiants internationaux, nombreux à l'Université de Sherbrooke, se sont aussi ajoutées les particularités entourant la gestion mondiale de la pandémie, notamment en matière de restrictions de voyage et de déplacement entre les pays.

D'une autre part, la réalisation d'entrevues auprès d'étudiants de l'Université de Sherbrooke nous offre une perspective institutionnelle unique. Dans le cadre d'une recherche en communication, dont un des piliers fondamentaux est sociologique puisque les résultats obtenus reposent grandement sur la réalité sociale perçue par les étudiants, il a été pertinent de jumeler deux niveaux d'analyse (macro-analyse [Québec] et micro-analyse [UdS]) pour brosser un portrait nuancé de l'expérience d'étudiants universitaires québécois pendant la pandémie. La connexion entre ces deux dimensions d'analyse reflète également ce que sont les sciences humaines, à savoir une science pluriparadigmatique dans laquelle les perspectives qui émergent s'articulent généralement entre ces deux mêmes dimensions (Serpa et Ferreira, 2019).

L'analyse du cas particulier d'étudiants de l'Université de Sherbrooke nous a permis de mieux comprendre comment les postures et la communication institutionnelle ont pu impacter le vécu des étudiants pendant la pandémie. Nous avons mis en exergue leurs ressentis en lien avec les difficultés, mais également certaines opportunités, qui ont pu être ajoutées à leur parcours en raison de décisions prises par l'Université de Sherbrooke, pour qui la pandémie était tout autant une nouveauté que pour les étudiants.

De plus, certains étudiants ont exprimé une frustration par rapport à des mesures sanitaires, comme le port du masque en classe, qui ne dépendaient pas nécessairement de la volonté de l'Université, puisqu'il s'agissait par exemple d'une mesure déployée par les autorités provinciales. Il n'en demeure pas moins que rares sont les individus qui gardent de la pandémie une expérience positive, tout comme rares sont les sphères de la vie qui ont été impactées positivement (Nelson, 2020).

En revanche, au niveau des décisions purement institutionnelles, les étudiants questionnés n'ont particulièrement pas apprécié le retour en classe à l'hiver 2021, alors que

le recours à certaines méthodes d'enseignement alternatives implantées au cours de l'été précédent, comme la tenue de classes extérieures (Ayotte-Beaudet (dir.), 2020), n'était pas possible. Les étudiants auraient apprécié être consultés concernant la décision du retour en classe, non pas par hostilité face à l'idée, mais surtout par incompréhension et impression d'incohérence. En effet, au moment de ce retour au mode présentiel, toutes les autres classes des universités de la province demeuraient physiquement inaccessibles pour les étudiants et la situation pandémique au Québec était anticipée comme particulièrement inquiétante pour le retour des Fêtes (Cabinet du premier ministre, 15 décembre 2020). La littérature scientifique s'est jusqu'ici principalement intéressée à l'expérience des étudiants universitaires quant à l'apprentissage en ligne en période de pandémie, avec tous les défis rencontrés, comme l'accès à la technologie, la différence de la formation et la difficulté de se motiver pour bien réussir le cursus proposé (Means et Neisler, 2020). Notre recherche est une des seules qui s'est intéressée à l'expérience des étudiants universitaires ayant eu des cours en présentiel au Québec en période de confinement.

Au niveau des stratégies de communication utilisées par l'Université de Sherbrooke pendant la pandémie, des étudiants ont exprimé une confusion et un détachement par rapport aux messages provenant de la direction, des facultés et des professeurs à destination de la communauté étudiante, en plus d'avoir éprouvé de la difficulté à comprendre le positionnement institutionnel face à la crise sanitaire. Dans un premier temps, des étudiants évoquent avoir été de moins en moins assidus dans la lecture des communications institutionnelles transmises dans leurs boîtes de réception électroniques. Alors que l'émission des courriels n'a nullement été centralisée pendant la crise, les étudiants se sont sentis perdus, noyés par les « vagues » de messages reçus, parfois en double. Une certaine littérature scientifique disponible sur ce sujet soutient déjà l'idée voulant que, pendant une crise, une communication centralisée puisse répondre aux besoins constants des individus, sans

toutefois avoir à multiplier les sources d'information et en évitant de créer de la confusion ou de la saturation auprès des publics visés (Sanjeev, Pande et Kumar, 2021 ; Argenti, 2002).

Dans un second temps, les étudiants interrogés ne se sont pas vraiment sentis en phase avec les stratégies de communication et les postures de l'Université. Par exemple, ils ont eu l'impression que la gravité de la situation pandémique était minorée par le retour en classe, alors que toutes les autres universités continuaient d'offrir leurs activités de formation à distance, ce qui a créé de l'incompréhension et une impression d'incohérence. Ils ont aussi ressenti un écart entre l'expression de leurs inquiétudes par rapport aux décisions de l'institution et les prises de position justifiant ces dernières dans les médias. Les universités sont des institutions complexes en matière de structure, d'activité humaine, d'heures d'opération et de services, ce qui fait que l'alignement des communications auprès des médias, des membres du personnel et de la communauté étudiante peut être assez complexe, surtout en période de crise (Moerschell et Novak, 2019). De plus, par leur caractère imprévisible, les crises peuvent entraîner la disruption des activités de l'institution et menacer le bien-être physique et/ou psychologique des étudiants et des membres du personnel (Coombs, 2007 ; Trump, 2015). Les étudiants ont effectivement exprimé un sentiment d'anxiété que, pour eux, les communications de l'Université n'ont pas été en mesure d'atténuer, possiblement en raison du manque d'uniformité ou de cohérence dans les communications officielles.

Les étudiants auraient également souhaité voir leur université utiliser davantage les médias sociaux numériques et les plateformes numériques pour les rejoindre pendant la crise. Cependant, les institutions universitaires tendent à difficilement maîtriser les technologies générant du contenu en temps réel (Wigley et Fontenot, 2010). Et pour cause, en date de 2012, seulement 59% des universités nord-américaines étaient dotées d'un plan de

surveillance et d'utilisation des réseaux sociaux numériques en cas de crise (Syme, 2012). La situation a tout de même évolué, alors que beaucoup d'universités ont intensifié leur usage des réseaux sociaux numériques et des technologies numériques, notamment en période de pandémie, pour tenter de soutenir la continuité académique et l'engagement des étudiants à distance (Bao, 2020). Ces éléments sont en partie constitutifs de toute bonne stratégie de contrôle du message en période de crise, en plus d'offrir aux organisations la possibilité de mieux gérer leur réputation pendant et après la crise (Claeys et Cauberghe, 2014). Bien que les étudiants interrogés dans le cadre de notre recherche se sont montrés relativement critiques face aux stratégies de communication de l'Université de Sherbrooke, ils se sont tout aussi montrés tolérants et, en acceptant de collaborer avec nous, ont livré des pistes de solutions et une rétroaction intéressante pour assurer à l'ensemble des universités du Québec une amélioration continue advenant notamment l'éclosion d'autres crises sanitaires du même genre dans le futur.

6.5 Désinformation, attitude et anxiété

En matière de perception des informations en circulation pendant la pandémie, la littérature scientifique, notamment grâce aux plus récents travaux de Leeder (2009), avait déjà bien établi que les étudiants et diplômés universitaires sont généralement les plus performants pour séparer correctement la désinformation de la réalité factuelle. Notre étude ne vient pas directement appuyer cette théorie. En revanche, elle soutient, en ajoutant aux conclusions de Leeder, que les étudiants universitaires se considèrent également eux-mêmes comme les plus performants pour identifier correctement la désinformation en circulation. Comme l'avaient décrit Musgrove et al. (2018), les étudiants que nous avons interrogés ont argumenté qu'ils disposaient d'un éventail de ressources supérieur à celui du reste de la population en raison

de leur habitude à rechercher, critiquer et croiser les sources. Ils ont aussi signifié que leur sensibilisation à la désinformation s'est montrée particulièrement utile sur les médias sociaux numériques, là où elle a été la plus largement répandue pendant la pandémie (Bridgman et al., 2020).

Sur les médias sociaux numériques, des étudiants n'ont pas hésité à échanger leurs opinions avec les autres utilisateurs, inconnus ou proches, mais ont vite réalisé que ces échanges n'étaient pas toujours respectueux ou contribuaient à stigmatiser des parties de la population. Raamkumar et al. (2020), en approfondissant entre autres les travaux de Cheng et al. (2017), n'ont pas hésité à parler de toxicité en ligne aboutissant, dans certain cas, au développement de sentiments haineux envers diverses personnes apparentées à des exogroupes fixés par les perceptions des utilisateurs. Des confrontations en ligne ont ainsi souvent opposé, aux yeux de certains étudiants questionnés constatant une polarisation des opinions, les « conformistes » aux « complotistes ». Les experts en psychologie s'accordent assez unanimement pour avancer que l'anxiété est un puissant moteur pouvant mener à la prise de positions radicales pouvant être jugées complotistes (Arnal et al., 2022), ce qui est en phase avec le fait que certains des étudiants québécois interrogés ont ouvertement attribué leur hésitation à suivre une mesure sanitaire précise ou à se faire vacciner à l'anxiété. Notre étude n'appartient pas au champ disciplinaire de la psychologie, mais il n'en demeure pas moins que les questions d'anxiété ont été centrales dans les attitudes exprimées en période pandémique par les étudiants universitaires. En revanche, pour certains chercheurs encore, les attitudes comme le complotisme sont plus le fruit d'un manque de littératie, d'un manque d'esprit critique ou de mécanismes algorithmiques en ligne dont l'influence serait grandissante (Puri et al., 2020). Notre étude permet de continuer à suggérer que l'anxiété a joué un rôle dans les comportements, les perceptions et les attitudes des étudiants universitaires lors de la pandémie.

Conclusion

Nous avons tenté de mieux comprendre comment le contexte communicationnel et informationnel de la pandémie de COVID-19 a affecté la manière par laquelle des étudiants universitaires au Québec ont fait l'expérience de la crise sanitaire. Pour ce faire, nous avons exploré le contexte institutionnel, sociopsychologique, socio-économique et informationnel dans lequel les étudiants ont évolué pendant la pandémie. Ces contextes ont eu en commun le bouleversement du quotidien, auquel tant les étudiants, les institutions et les autorités ont dû s'adapter rapidement et avec peu de recul (Op. Cit., Radic et al., 2021). Pour plonger au cœur de la réalité des étudiants universitaires au Québec, nous sommes allés à leur rencontre dans le cadre d'une démarche qualitative et inductive basée sur des entretiens qualitatifs. La collecte des données sur le terrain s'est déroulée en deux temps, à la suite de la réalisation, après une première phase de collecte, qu'un terrain plus resserré nous permettrait de tenir davantage compte de l'unicité d'un contexte institutionnel en particulier. C'est ainsi que, dans une deuxième phase de collecte de données, nous avons porté intérêt au cas de l'Université de Sherbrooke.

Cette approche méthodologique circonvolutive nous a permis de constater que, sur les plans sociaux et académiques, les étudiants ont principalement eu recours aux technologies numériques et aux médias socionumériques afin de briser l'isolement qu'ils ont ressenti pendant la pandémie. Cette alternative fut accompagnée de conséquences négatives, comme un sentiment de fatigue causé par la surexposition aux écrans et l'amincissement de la frontière entre la vie privée et publique. Des étudiants ont aussi constaté que l'utilisation des technologies numériques par leurs enseignants pendant les périodes de confinement a été utile, mais qu'elle ne suffisait pas pour offrir une expérience académique optimale,

notamment en raison de toute l'anxiété causée par l'adaptation technologique et humaine requise pour poursuivre les cours.

Pour se renseigner sur l'évolution de la pandémie, des étudiants rencontrés ont su utiliser un large éventail de ressources, naviguant tantôt entre les communications officielles gouvernementales et les médias d'information traditionnels, tantôt entre les médias sociaux numériques et leurs proches les mieux renseignés et les plus crédibles. Ils n'ont toutefois pas utilisé ces ressources de la même manière. Les sources officielles et traditionnelles ont été appréciées parce qu'elles ont évité certaines ambiguïtés en se rapprochant de l'information primaire. En revanche, des étudiants n'ont pas fait des sources officielles leur seul moyen de se renseigner : ils ont utilisé les médias sociaux numériques comme des boussoles afin de s'orienter vers l'information qu'ils jugeaient pertinente ou qui engendrait le plus d'interactions entre les utilisateurs.

Des étudiants se sont donc sentis bien outillés pour aller chercher l'information entourant la pandémie et ils se sont tout autant sentis efficaces pour éviter les multiples pièges tendus par la désinformation. Ils ont bel et bien constaté la pullulation des fausses nouvelles, sur les médias sociaux numériques notamment, mais ont réitéré leur capacité à trier le bon grain du mauvais. Si la désinformation n'a pas trop ébranlé notre corpus étudiant, certains ont toutefois critiqué les stéréotypes sociaux projetés sur les médias sociaux numériques qui pouvaient, pour eux, favoriser le développement de sentiments d'anxiété, de rejet ou même de haine.

Des étudiants de l'Université de Sherbrooke partagent en plusieurs points les expériences relatées par des étudiants d'autres universités québécoises. Cependant, le fait de s'intéresser à leur expérience particulière a permis de mieux comprendre comment le contexte institutionnel a façonné leur vécu pandémique. Aux nombreuses communications

gouvernementales se sont ajoutées des communications par courriel que les étudiants ont jugé envahissantes et mal adaptées. Ils ne se sont aussi pas toujours sentis en adéquation par rapport aux positions prises par l'Université de Sherbrooke en matière de maintien des activités pédagogiques selon le mode présentiel ou hybride, ce qui a causé de l'anxiété à plusieurs d'entre eux. À ces particularités institutionnelles se sont ajoutées des particularités régionales qui ont contribué au sentiment de solitude ressenti par les étudiants, qui ont même parfois désobéi aux restrictions sanitaires en quittant la région pour rejoindre leurs proches. Notre recherche a mis en exergue les particularités liées au fait d'évoluer dans un environnement qui sort de l'ordinaire, puisque l'Université de Sherbrooke a adopté une posture différente de celle des autres universités du Québec.

Somme toute, la pandémie de COVID-19 a été une période très éprouvante pour les jeunes étudiants universitaires québécois, bien qu'elle ait été vécue différemment par chaque étudiant. Il est encore difficile d'évaluer les répercussions de la pandémie sur le bien-être psychologique et physique de ces étudiants, mais de plus en plus de recherches (Chen et Lucock, 2022) se penchent précisément sur la question. Dans la foulée de ces études scientifiques qui sont publiées depuis l'éclosion de la crise sanitaire, notre recherche vient éclairer une certaine réalité entourant l'expérience et les pratiques communicationnelles et informationnelles des jeunes universitaires québécois en pleine pandémie. Le travail effectué sera appelé à être complété par d'autres chercheurs puisqu'il concerne principalement le vécu d'étudiants au début de la pandémie. Il pourrait aussi être intéressant de mesurer, dans un avenir postpandémique, comment ont évolué les processus mis en place par les étudiants interrogés, ainsi que les phénomènes constatés. Il est pertinent d'apprendre des crises traversées afin de mieux se préparer, notamment sur le plan communicationnel, à faire face aux crises futures. Nombre de chercheurs constatent une multiplication des crises et une intensification de celles-ci (UNDRR, 2015), ce qui fait d'une recherche comme la nôtre un

outil intéressant de compréhension pour tenter de diminuer les impacts des crises futures sur nos sociétés.

Références

- Abrams, E. M. et Greenhawt, M. (2020). Risk Communication During COVID-19. *The Journal of Allergy and Clinical Immunology: In Practice*, 8(6), 1791-1794.
- Accès-Cible SMT. (2020, 6 juillet) *Fracture numérique et pandémie*. Repéré à : <https://acces-cible.org/2020/07/fracture-numerique-et-pandemie/> (page consultée le 14 février 2022).
- Adnan, M. et Anwar, K. (2020). Online learning amid the COVID-19 pandemic: Students' perspectives. *Journal of Pedagogical Sociology and Psychology*, 2(1), 45-51.
- Aldwairi, M. et Alwahedi, A. (2018). Detecting fake news in social media networks. *Procedia Computer Science*, 141, 215-222.
- Allen, J., Howland, B., Mobius, M., Rothschild, D. et Watts, D. J. (2020). Evaluating the Fake News Problem at the Scale of the Information Ecosystem. *Science Advances*, 6(14), DOI : 10.1126/sciadv.aay3539.
- Altstiel, T. et Grow, J. (2006). *Advertising Strategy. Creative Tactics From the Outside/in*. SAGE Publications.
- Anadon, M. et Guillemette, F. (2007). La recherche qualitative est-elle nécessairement inductive? *Recherches qualitatives, Hors-série*, 5, 26-37.
- APA (American Psychiatric Association). (2000). *Task Force on DSM-IV. Diagnostic and statistical manual of mental disorders: DSM-IV-TR*, 4e édition. APA.
- Argenti, P. A. (2002). Crisis communication : lessons from 9/11. *Harvard Business Review*, URL : <https://hbr.org/2002/12/crisis-communication-lessons-from-911>.
- Arnal, C., Kolinsky, R. et Klein, O. (2022). Le complotisme : maladie des mal-pensants? *Cahiers de Psychologie Clinique*, 58(1), 111-131.
- Arnault, E. (2021). COVID-19 : Les Étudiants Face à la Crise. *La Presse Médicale Formation*, 2(2), 113-115.
- Arnett, J. J. (2004). *Emerging adulthood: The winding road from the late teens through the twenties*. Oxford University Press.

Association canadienne de recherche sur la formation en ligne – ACRFL (2021). *L'apprentissage numérique dans les établissements postsecondaires canadiens*, rapport du Québec. URL : <https://educ.info/xmlui/bitstream/handle/11515/38620/apprentissage-numerique-postsecondaires-rapport-quebec-2021.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Auerbach, R. P., Alonso, J., Axinn, W. G., Cuijpers, P., Ebert, D. D. et Green, J. G. (2016). Mental disorders among college students in the World Health Organization World Mental Health Surveys. *Psychological Medicine*, 46(14), 1-16.

Ayache, M. et Dumez, H. (2011). Réflexions en forme de réponses : à propos du codage dans la recherche qualitative. *Libellio d'ÆGIS*, 7(3), 29-34, hal-00657479.

Ayotte-Beaudet, J.-P. (dir.), Beaudry, M.-C., Bisailon, V. et Cordeau, P. (2020). *Classes extérieures dans l'enseignement supérieur en contexte de COVID-19 au Canada, Guide pour appuyer les directions lors des premières étapes d'implantation*. Université de Sherbrooke.

Bao, W. (2020). COVID-19 and online teaching in higher education: A case study of Peking University. *Human Behavior and Emerging Technologies*, 2(2), 113-115.

Baribeau, C. et Royer, C. (2012). L'entretien individuel en recherche qualitative : usages et modes de présentation dans la Revue des sciences de l'éducation. *Revue des sciences de l'éducation*, 38(1), 23-45.

Basilaia, G. et Kvavadze, D. (2020) Transition to online education in schools during a SARS-CoV-2 coronavirus (COVID-19) pandemic in Georgia. *Pedagogical Research*, 5(4), 1-9.

Beaudry, C., Deschenaux, F., Aguir, M. et L'Hébreux, S. (2021). Quitter la Profession Enseignante? L'Évolution des Conditions d'Exercice du Travail du Personnel Enseignant Québécois dans le Contexte de la COVID-19. *Revue Interventions Économiques*, 66, DOI : <https://doi.org/10.4000/interventionseconomiques.14674>.

Belchior Mota, D. C., da Silva, Y., Costa, T. A., Cunha Aguiar, M. H., Marques, M. E. et Monaquezi, R. M. (2021). Mental health and Internet use by university students: coping strategies in the context of COVID-19. *Ciência & Saúde Colectiva*, 26(6).

Bendau, A., Petzold, M. B., Pyrkosch, L., Maricic, L. M., Betzler, F., Rogoll, J., Grobe, J., Ströhle, A. et Plag, J. (2021). Associations Between COVID-19 Related Media Consumption and Symptoms of Anxiety, Depression and COVID-19 Related Fear in the General

- Population in Germany. *European Archives of Psychiatry and Clinical Neuroscience*, 271, 283-291.
- Bialy, B. (2017). Social media – From social exchange to battlefield. *The Cyber Defense Review*, 2(2), p. 69-90.
- Bissière, M., Farmer, Y. et Benkirane, A. (2015). *Vérité et conformisme dans la communication sur les réseaux numériques*. Chaire de relations publiques et communication marketing de l'UQAM.
- Bogne Penka, M., Andrew, T. et Okwen, P. (2021). *Incidences de la désinformation et de la mésinformation sur l'utilisation des résultats de la recherche dans la prise de décisions en matière de politiques publiques : un protocole de recherche*. Ebase Africa, subvention du CRDI.
- Boin, A., Hart, P., Stern, E., Sundelius, B. (2005). *The Politics of Crisis Management: Public Leadership Under Pressure*. Cambridge University Press.
- Bonin, G. (dir.). (2017). Recherche sur les impacts socio-économiques de la population - étudiante sur la Ville de Sherbrooke. Fédération Étudiante de l'Université de Sherbrooke, octobre 2017.
- Bourdon, S., Vultur, M., Longo, M. E., Lechaume, A., Fleury, C., Gallant, N. et Vachon, N. (Juillet 2020). *Des pertes d'emploi plus importantes chez les jeunes moins diplômés surtout les jeunes femmes, ainsi que ceux qui travaillent à temps partiel – Feuille statistique La jeunesse en chiffres, n°2*. Chaire-réseau de recherche sur la jeunesse du Québec. URL : <http://chairejeunesse.ca/node/1148>.
- Boutin, G. (2018). *L'entretien de recherche qualitatif, 2^e édition. Théorie et pratique*. Presses de l'Université du Québec.
- Bray, J. H. et Harvey, D. M. (1992). Intimacy and individuation in young adults: Development of the young adult version of the personal authority in the family system questionnaire. *Journal of Family Psychology*, 6, 152-163.
- Bridgman, A., Merkley, E., Loewen, P. J., Owen, T., Ruths, D., Teichmann, L., et Zhilin, O. (2020). The causes and consequences of COVID-19 misperceptions: Understanding the role of news and social media. *Harvard Kennedy School Misinformation Review*, 1(3). <https://doi.org/10.37016/mr-2020-028>.

- Cammarota, J. (2006). A Critically Compassionate Pedagogy for Latino Youth. *Latino Studies*, 4(3), 305-312.
- Caron-Bouchard, M. (2013). La recherche d'information santé hors ligne et en ligne chez les 18-34 ans : une étude exploratoire. *Communiquer*, 10, 67-86. <https://journals.openedition.org/communiquer/520>.
- Çelik, M. Y. (2020). The Effect of Staying at Home Due to COVID-19 Outbreak on Nursing Students' Life Satisfaction and Social Competencies. *Perspectives in Psychiatric Care*, 57(2), 655-659.
- Centers for Disease Control and Prevention (2020). *Coronavirus: arm yourself with facts. Symptoms, modes of transmission, prevention & treatment*. Madison & Adams Press.
- Centers for Disease Control and Prevention (CDC). (2008). *Crisis + Emergency Risk Communication : Messages and Audiences*. U. S. Department of Health and Human Services.
- Chao, M., Xue, D., Liu, T., Yang, H. et Hall, B. J. (2020). Media Use and Acute Psychological Outcomes During COVID-19 Outbreak in China. *Journal of Anxiety Disorders*, 74. DOI : <https://doi.org/10.1016/j.janxdis.2020.102248>.
- Chen, Q., Min, C., Zhang, W., Wang, G., Ma, X., et Evans, R. (2020). Unpacking the black box: How to promote citizen engagement through government social media during the COVID-19 crisis. *Computers in human behavior*, 110, 2-11. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2020.106380>.
- Chen, T. et Lucock, M. (2022). The mental health of university students during the COVID-19 pandemic: An online survey in the UK. *PLoS ONE*, 17(1).
- Cheng, J., Bernstein, M., Danescu-Niculescu-Mizil, C. et Leskovec, J. (2017). *Anyone can become a troll: causes of trolling behavior in online discussions*. 2017 ACM Conference on Computer Supported Cooperative Work and Social Computing, New York, p. 1217-1230.
- Chiu, C. M. et Wang, E. T. (2008). Understanding web-based learning continuance intention: The rôle of subjective task value. *Information & Management*, 45(3), 194-201.
- Chung, R. Y. et Li, M. M. (2020). Anti-Chinese Sementiment During the 2019 nCoV Outbreak. *The Lancet*, 395(10225), 686-687.

CKSyme.org (2012). Using social media in a crisis: Higher education results. *ThirdSector Consulting & Council for Advancement and Support of Education (CASE)*, URL : <https://cosida.com/media/documents/2012/8/caseksymehighered2012usingsocialmediaina crisis.pdf>.

Claeys, A.-S. et Cauberghe, V. (2014). What makes crisis response strategies work? The impact of crisis involvement and message framing. *Journal of Business Research*, 67(2), 182-189.

Cliche, D. (2020, 27 mai). *Les inégalités qui se cachent derrière la fracture numérique*. Ici Radio-Canada. Repéré à : <https://ici.radio-canada.ca/ohdio/premiere/emissions/le-15-18/segments/entrevue/175386/acces-internet-haute-vitesse-education-numerique> (page consultée le 14 février 2022).

Coleman, I., Zeng, Y., McMartin, S. E., Naicker, K., Atallahjan, A., Weeks, M., Senthilselvan, A. et Galambos, N. L. (2014). Protective factors against depression during the transition from adolescence to adulthood: findings from a national Canadian cohort. *Preventive Medicine*, 65, 28-32.

Coombs, W. T. (2015). *Ongoing crisis communication: Planning, managing and responding*. SAGE publications.

Coombs, W. T. (2007). Protecting organization reputations during a crisis: The development and application of situational crisis communication theory. *Corporate Reputation Review*, 10(3), 163-176.

Cortese, S., Asherson, P., Sonuga-Barke, E., Banaschewski, T., Brandeis, D., Buitelaar, J., Coghill, D., Daley, D., Danckaerts, M., Dittmann, R. W., Doepfner, M., Ferrin, M., Hollis, C., Holtmann, M., Konofal, E., Lecendreux, M., Santosh, P., Rothenberger, A., Soutullo, C., Steinhausen, H. C. et Simonoff, E. (2022). COVID-19 pandemic and lockdown measures impact on mental health among the general population in Italy. An N=18147 web-based survey. *Frontiers in Psychiatry*, 12, 790.

Côté, F. et Lalancette, M. (2021). #Propage l'info, pas le virus : Communication politique et réponses des influenceur.euses à l'appel du gouvernement Legault lors de la crise de la COVID-19 au Québec. *Canadian Journal of Political Science*, 1-20. DOI : 10.1017/S0008423921000536.

Crespy, C., Benninghoff, M., Charlier, J.-E. et Leresche, J.-P. (2017). *Le gouvernement des disciplines académiques : acteurs, dynamiques, instruments, échelles*. Éditions des archives contemporaines.

Dadacynski, K., Okan, O., Messer, M., Leung, A. et Rosário, R. (2021). Digital Health Literacy and Web-Based Information-Seeking Behaviors of University Students in Germany During the COVID-19 Pandemic: Cross-sectional Survey Study. *Journal of Medical Internet Research*, 23(1). DOI : 10.2196/24097.

Deal, J., Altman, D. G., Rogelberg, S. G. (2010). Millennials at work: What we know and what we need to do (if anything). *Journal of Business and Psychology*, 25(2), 191-199.

De Carolis, M. (2020). *The threat of contagion*. TAL.

Dépelteau, F. (2010). *La démarche d'une recherche en sciences humaines. De la question de départ à la communication des résultats* (2^e édition). De Boeck Supérieur.

De Raymond, A. B. et Chauvin, P.-M. (dir.). (2014). *Sociologie économique, histoire et courants contemporains*. Armand Colin.

Desoutter, A. (2021). « Le classement des meilleures villes étudiantes du Canada en 2021 ». Hellosafe, Salle des nouvelles. URL : https://hellosafe.ca/nouvelles/classement-villes-etudiantes-2021#Notre_methodologie (page consultée le 8 avril 2022).

Drago, E. (2015). The effect of technology on face-to-face communication. *Elon Journal of Undergraduate Research in Communications*. 6(1), 1-2.

Duchaine, H. (8 septembre 2020). «Alerte COVID: plusieurs régions déjà au palier jaune». Journal de Montréal. URL : <https://www.tvanouvelles.ca/2020/09/08/en-direct-quebec-devoile-son-systeme-dalertes-covid-19> (page consultée le 8 avril 2022).

Dunwoody, S. et Griffin, R. J. (2015). Risk information seeking and processing model. Dans H. Cho, T. Reimer et K. A. McComas (dir.), *The SAGE Handbook of Risk Communication* (p. 102-116), SAGE.

Duplaga, M. (2020). The determinants of conspiracy beliefs related to the COVID-19 pandemic in a nationally representative sample of Internet users. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(21), 7818. DOI : <https://doi.org/10.3390/ijerph17217818>.

- Eisenberg, D., Hunt, J. & Speer, N. (2013). Mental health in American colleges and universities: Variation across student subgroups and across campuses. *The Journal of Nervous and Mental Disease*, 201(1), 60-67.
- Fasanelli, R., Piscitelli, A. et Galli, I. (2020) Social representations of Covid-19 in the framework of risk psychology. *Papers on Social Representations*, 29(2), 8-1.
- Fenster, M. (1999). *Conspiracy theories: Secrecy and power in american culture*. University of Minnesota Press.
- Feres, B., Ferry, O., Patros, T. et Tenret, E. (2020). La Vie Étudiante au Temps de la Pandémie de COVID-19 : Incertitudes, Transformations et fragilités. *OVE Infos*, 42, 1-12.
- Ferreira, C. M. et Serpa, S. (2021). *COVID-19 and Social Sciences*. MDPI AG.
- Fetzer, J. H. (2004). Disinformation: the use of false information. *Minds and Machines*, 14, 231-240.
- Fink, S. (1986). *Crisis Management: Planning for the Inevitable*. American Management Association.
- Finn, K. et Guay, M.-C. (2013). Perfectionnisme et anxiété de performance chez les étudiants universitaires. *Revue de psychoéducation*, 42(1), 1-23.
- Fischer, G.-N. (2020). *Les concepts fondamentaux de la psychologie sociale – 6^e éd.* Dunod.
- Forgey, Q. (2020). Trump on ‘Chinese virus’ label : ‘It’s not racist at all’. *Politico*. URL : <https://www.politico.com/news/2020/03/18/trump-pandemic-drumbeat-coronavirus-135392> (page consultée le 4 mars 2022).
- Fraipont, M. et Maes, H. (2021). Précarité Étudiante et COVID-19 : Catalyseur plus que Déclencheur. *La Revue Nouvelle*, 3(3), 5-9.
- Fried, E. I., Papanikolau, F. et Epskamp, S. (2021). Mental Health and Social Contact During the COVID-19 Pandemic: An Ecological Momentary Assessment Study. *Association for Psychological Science*, 1-15. DOI : <https://doi.org/10.1177/21677026211017839>.
- Frisby, B. N, Veil, S. R. et Sellnow, T. L. (2014). Instructional Messages During Health-Related Crises: Essential Content for Self-Protection. *Health Communication*, 4, 347-354.

- Fuchs, C (2021). *Communicating COVID-19. Everyday Life, Digital Capitalism, and Conspiracy Theories in Pandemic Times*. Emerald Publishing Limited.
- Fuchs, C. et Sandoval, M. (dir.). (2013). *Critique, social media and the information society*. Taylor & Francis.
- Gao, J., Zheng, P., Jia, Y., Chen, H, Mao, Y., Chen, S., Wang, Y., Fu, H. et Dai, J. (2020). Mental Health Problems and Social Media Exposure During COVID-19 Outbreak. *PLoS One*. DOI : <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0231924>.
- Gauvin, L., Barnett, T., Dea, C., Doré, I., Drouin, O., Frohlich, K., Henderson, M. et Sylvestre, M.-P. (2022). Quarantots, quarankids, and quaranteens: how research can contribute to mitigating the deleterious impacts of the COVID-19 pandemic on health behaviours and social inequalities while achieving sustainable change. *Canadian Journal of Public Health, 113*, 53-60.
- Gelles, L. A., Lord, S., Hoople, G., Chen, D. et Mejia, J. A. (2020). Compassionate Flexibility and Self-Discipline: Student Adaptation to Emergency Remote Teaching in an Integrated Engineering Energy Course during COVID-19. *Education Sciences, 10*(11), 304.
- Généreux, M. (dir.), David, M. D., O'Sullivan, T., Carignan, M.-E., Blouin-Genest, G., Champagne-Poirier, O., Champagne, E., Burlone, N., Qadar, Z., Herbosa, T., Hung, K., Ribeiro-Alves, G., Arruda, H., Michel, P., Law, R., Poirier, A., Murray, V., Chan, E. et Roy, M. (2020). Communication Strategies and Media Discourses in the Age of COVID-19: An Urgent Need for Action. *Health Promot Int.*, DOI : 10.1093/heapro/daaa136.
- Généreux, M., Roy, M., Paré, C. et Lévesque, J. (2020). *Renforcer les capacités d'adaptation des individus et des communautés en contexte de pandémie : le rôle clé du sentiment de cohérence*. UIPES, REFIPS, 12.
- Généreux, M. (dir.), Schluter, P. J., Hung, K., Wong, C. S., Pui Yin Mok, C., O'Sullivan, T., David, M. D., Carignan, M.-È., Blouin-Genest, G., Champagne-Poirier, O., Champagne, É., Burlone, N., Qadar, Z., Herbosa, T., Ribeiro-Alves, G., Law, R., Murray, V., Ying Yang Chan, E., Pignard-Cheynel, N., Salerno, S., (...), Roy, M. (2020). One Virus, Four Continents, Eight Countries: An Interdisciplinary and International Study on the Psychological Impacts of the COVID-19 Pandemic among Adults. *International Journal of Environmental Research and Public Health, 17*(22), DOI : 10.3390/ijerph17228390.

Gesser-Edelsburg, A., Shir-Raz, Y., Walter, N., Mordini, E. et Dimitriou, D. (2015). The Public Sphere in Emerging Infectious Disease Communication: Recipient or Active and Vocal Partner? *Disaster Medicine and Public Health Preparedness*, 9(4). DOI : 10.1017/dmp.2015.31.

Giddens, A. (1994). Risk, trust, reflexivity. Dans Beck, U., Giddens, A. et Lash, S. (dir.), *Reflexive modernization: Politics, tradition, and aesthetics in the modern social order polity*. Cambridge University Press, 194-197.

Giry, J. (2017). Étudier les théories du complot en sciences sociales : enjeux et usages. *Quaderni*, 94, 5-11.

Glass, A. et Lawlor, L. (2020) The First COVID-19 Stay-at-Home Restrictions : An Intergenerational Comparison of the Impacts. *Innovation in Aging*, 4(1). DOI : 10.1093/geroni/igaa057.3504.

Glaser, B. G. et Strauss, A. L. (1967). *The discovery of Grounded Theory: Strategies for qualitative research*. Aldine.

Gogoua, O. G. et de Gouville, S. L. M. (2011). Université : Crise et Communication. *Spécificités*, 4(1), 85-92.

Gollust, S. E., Nagler, R. H. et Fowler, E. F. (2020). The émergence of COVID-19 in the US: A public health and political communication crisis. *Journal of Health Politics, Policy and Law*, 45(6), 967-981.

Gopinath, M. et Nyer, P. U. (2009). The effect of public commitment on resistance to persuasion: The influence of attitude certainty, issue importance, susceptibility to normative influence, preference for consistency and source proximity. *International Journal of Research in Marketing*, 26(1), 60-68.

Granovetter, M. (1985). Economic Action and Social Structure: The Problem of Embeddedness. *American Journal of Sociology*, 91(3), 481-510.

Grey, L., Arora, T., Thomas, J., Saneh, A., Tohme, P. et Abi-Habib, R. (2020). The rôle of perceived social support on depression and sleep during the COVID-19 pandemic. *Psychiatry Research*, 293, 113452.

Gruzd, A. et Mai, P. (2020). Inoculating against an Infodemic: A Canada-wide COVID-19 news, social media, and misinformation survey. *Ryerson University Social Media Lab*. DOI : 10.5683/SP2/JLULYA.

Guillemette, F. (2006). L'approche de la *Grounded Theory*; pour innover? *Recherches qualitatives*, 26(1), 32-50.

Guyot, B. (2013). Comprendre la place et les enjeux de l'information dans les organisations. Dans Clavier, V. et Paganelli, C. (dir.), *L'information professionnelle*. Lavoisier.

Hamdan, K. M., Al-Bashaireh, A. M., Zahran, Z., Al-Daghestani, A., Habashneh, S. et Abeer, M. (2021). University students' interaction, Internet self-efficacy, self-regulation and satisfaction with online education during pandemic crises of COVID-19 (SARS-CoV-2). *International Journal of Educational Management*, 35(3), 713-725.

Hamdani, Y. (2021). L'évaluation de l'enseignement à distance par les étudiants dans les universités marocaines au temps du COVID-19 : expériences et perspectives. *Revue Marocaine d'Évaluation & de la Recherche Éducative*, 5.

Hansen, J.-C., Carpentier, J.-P. Martin, R. (2021). COVID-19 : doit-on se faire vacciner ? Fantôme du risque et risque fantasmé. *Médecine de Catastrophe - Urgences Collectives*, 5(1), 105-110.

Hargreaves, J., Davey, C., Auerbach, J., Blanchard, J., Bond, K. C., Bonell, C., Burgess, R., Busza, J., Colbourn, T., Desmond, N., French, H., Ghosh, I., Houweling, T. A. J., McCoy, D., Orkin, F. M., Prost, A., Smith, J., Spiegel, P., et Vickerman, P. (2020). Three lessons for the COVID-19 response from pandemic HIV. *The Lancet HIV*, 7(5), e309–e311. [https://doi.org/10.1016/S2352-3018\(20\)30110-7](https://doi.org/10.1016/S2352-3018(20)30110-7)

Harrer, M., Adam, S., Baumeister, H., Cuijpers, P., Karyotaki, E., Auerbach, R. P., Kessler, R. C., Bruffaerts, R., Berking, M. et Ebert, D. D. (2018). Internet interventions for mental health in university students: A systematic review and meta-analysis. *International Journal of Methods in Psychiatric Research*, 28(2), 1759.

Hao, R. N. (2011). Critical Compassionate Pedagogy and the Teacher's Role in First-Generation Student Success. *New Directions for Teaching and Learning*, 127, 91-98.

Heinderyckx, F. (2002). *Une introduction aux fondements théoriques de l'étude des médias*. Céfal.

Hensel, A., Bauer, R., Heinrich, M., Spiegler, V., Kayser, O., Hempel, G. et Kraft, K. (2020). Challenges at the Time of COVID-19: Opportunities and Innovations in Antivirals form Nature. *Planta Medica*, 86(10), 659-664.

Herron, J. et Douglas, T. (2021). *Strategies for Students Support During a Global Crisis*. IGI Global.

Hill, E. J., Ferris, M. et Mårtinson, V. (2003). Does it matter where you work? A comparison of how three work venues (traditional office, virtual office, and home office) influence aspects of work and personal/family life. *Journal of Vocational Behavior*, 63(2), 220-241.

Horton, R. (2020). Offline: Science and politics in the era of COVID-19. *Lancet*, 396(10259), DOI: 10.1016/S0140-6736(20)32221-2.

Houston, J. B., Pfefferbaum, B. et Reyes, G. (2008). Experiencing Disasters Indirectly: How Traditional and New Media Disaster Coverage Impacts Youth. *Prevention Researcher*, 15, 14.

INSPQ (juin 2020). *L'utilisation des écrans en contexte de pandémie de COVID-19 – quelques pistes d'encadrement*. <https://www.inspq.qc.ca/publications/3015-utilisation-ecrans-pistes-encadrement-covid19>.

Ittefaq, M., Abwao, M., Baines, A., Belmas, A., Kamboh S. A. et Figueroa, E. J. (2022). A pandemic of hate: Social representations of COVID-19 in the media. *Analyses of Social Issues and Public Policy*, 00, 1-28.

Jacob, R. (2002). Génération Internet. *Gestion*, 27(2), 46.

Jaspal, R. et Nerlich, B. (2020) Social representations, identity threat, and coping amid COVID-19. *Psychological Trauma: Theory, Research, Practice, and Policy*, 12(S1), S249–S251. <https://doi.org/10.1037/tra0000773>.

Jiménez-Pavon, D., Carbonell-Baeza, A. et Lavie, C. J. (2020). Physical Exercise as Therapy to Fight Against the Mental and Physical Consequences of COVID-19 Quarantine: Special Focus in Older People. *Progress in Cardiovascular Diseases*. 63(3), 386-388.

Johnson, L., Levine, A., Smith, R. et Stone, S. (2010). *The 2010 Horizon Report*. The New Media Consortium.

- Jonasson, D. H., Peck, K. L. et Wilson, B. G. (1999). *Learning with technology a constructivist perspective*. Merrill.
- Jones, E., Ryan, F., Thanaraj, A. et Wong, T. (2021). *Digital Lawyering. Technology and Legal Practice in the 21st Century*. Taylor & Francis.
- Karasmanaki, E. et Tsantopoulos, G. (2020). Impacts of Social Distancing During COVID-19 Pandemic on the Daily Life of Forestry Students. *Children and Youth Services Review*, 120, 1-7.
- Karmakar, M. (2021). *The COVID-19 Pandemic. A Review of the Social, Economic and Environmental Issues/Challenges*. Blue Rose Publishers.
- Katz, E. et Lazarsfeld, P. L. (1955). *Influence personnelle. Ce que les gens font des médias*. Armand Colin.
- Kawachi, I., Kennedy, B. P., et Wilkinson, R. G. (1999). Crime: social disorganization and relative deprivation. *Social Science & Medicine*, 48(6), 719–731. [https://doi.org/10.1016/s0277-9536\(98\)00400-6](https://doi.org/10.1016/s0277-9536(98)00400-6).
- Keskin, S., Sahin, M., Uluc, S. et Yurdugul, H. (2020). Online learners' interactions and social anxiety: the social anxiety scale for e-learning environments (SASE). *Interactive Learning Environments*, DOI : <https://doi.org/10.1080/10494820.2020.1769681>.
- Kim, Y., Miller, A et Chong, M.-G. (2015). Communicating with key publics in crisis communication: The synthetic approach to the public segmentation in CAPS (Communicative Action in Problem Solving). *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 24(2), 82-94.
- Kim, K.-S., Yoo-Lee, E. et Sin, S.-C. (2012). Social media as information source: Undergraduates' use and evaluation behavior. *Proceedings of the American Society for Information Science and Technology*, 48(1), 1-3.
- Koutselini, M. (2017). The Reflective Paradigm in Higher Education and Research: Compassion in Communities of Learning. Dans Gibbs, P. (dir.), *The Pedagogy of Compassion at the Hearth of Higher Education*. Springer.
- Lagadec, P. (1991). *La gestion des crises. Outils de réflexion à l'usage des décideurs*. McGraw-Hill.

- Langlois, S., Proulx, S., & Sauvageau, Fl. (2020). *La confiance envers les médias d'information et les médias sociaux au Québec*. Centre d'études sur les médias.
- Lavoie, S. (24 février 2021). « Sherbrooke élue meilleure ville étudiante au Canada selon un sondage ». *La Tribune*.
- Leeder, C. (2019). How College Students Evaluate and Share 'Fake News' Stories. *Library & Information Science Research*, 41(3), 100967.
- Legault, F. (2020). *Situation au Québec quant à la COVID-19* [Conférence de presse du 17 mars 2020]. Assemblée nationale du Québec, <http://www.assnat.qc.ca/fr/actualites-salle-presse/conferences-points-presse/ConferencePointPresse-58131.html>.
- Lehmans, A. et Letonturier, E. (2021). La confiance, ou la parole entre information et communication. *Hermès, La Revue*, 88(2), 17-19.
- Lejeune, C. (2014). *Manuel d'analyse qualitative. Analyser sans compter ni classer*. De Boeck.
- Lenart-Gansiniec, R. et Chen, J. (2021). *Crowdfunding in the Public Sector. Theory and Best Practices*. Springer.
- Levinsson, A., Miconi, D., Zhiyin, L., Frounfelker, R. et Rousseau, C. (2021). Conspiracy Theories, Psychological Distress and Sympathy for Violent Radicalization in Young Adults during the COVID-19 Pandemic: A Cross-Sectional Study. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(15), 7846.
- Libaert, T. (dir.). (2020). *Communication de crise*. Pearson.
- Liu, H., Liu, W. , Yoganathan, V. et Osburg, V.-S. (2021). COVID-19 information overload and generation Z's social media discontinuance intention during the pandemic lockdown. *Technological Forecasting and Social Change*, 166, 120600.
- Longo, M. E., Bourdon, S., Fleury, C., St-Denis, X., Gallant, N., Lechaume, A., Vultur, M. et Vachon, N. (2021). *Du premier confinement au rebond partiel : l'impact de la première vague de la pandémie de la COVID-19 sur l'emploi des jeunes de 15 à 34 ans au Québec*. Chaire-réseau de recherche sur la jeunesse du Québec. http://chairejeunesse.ca/sites/default/files/2021-01/Rapport-CRJ_Emploi-Jeunes-et-Covid_VFF-2021.pdf.

Luckerhoff, J. et Guillemette, F. (2012). Description de la mise en œuvre de la MTE dans le cadre d'une recherche en communication et en éducation. Dans J. Luckerhoff et F. Guillemette (dir.), *Méthodologie de la théorisation enracinée : Fondements, procédures et usages* (p. 87-114), Presses de l'université du Québec.

Luhmann, N. (2006). La confiance. Un mécanisme de réduction de la complexité sociale. *Études sociologiques*, 16.

Mahl, D., Schäfer, M. S. et Zeng, J. (2022). Conspiracy theories in online environments: An interdisciplinary literature review and agenda for future research. *New Media & Society*, 1-21, DOI : <https://doi.org/10.1177/14614448221075759>.

Malecki, K., Keating, J. et Safdar, N. (2021). Crisis Communication and Public Perception of COVID-19 Risk in the Era of Social Media. *Clinical Infectious Diseases*, 72(4), 697-702.

Martikainen, J. et Sakki, I. (2021) How newspaper images position different groups of people in relation to the COVID-19 pandemic: a social representations approach. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 31, 465– 494.

Maruyama, T., Hopkinon, P. G. et James, P. W. (2009). A Multivariate Analysis of Work-life Balance Outcomes from a Large-scale Telework Programme. *New Technology, Work and Employment*, 24(1), 76-88.

Maxwell, J. et Soulet, M.-H. (1999). *La modélisation de la recherche qualitative. Une approche interactive*. Éditions Universitaires Fribourg Suisse.

McCarthy, M., Murphy, K., Sargeant, E. et Williamson, H. (2021). Policing COVID-19 Physical Distancing Measures: Managing Defiance and Fostering Compliance Among Individuals Least Likely to Comply. *An International Journal of Research and Policy*, 31(5), 601-620.

Means, B., Neisler, J. et Langer Resarch Associates. (2020). Suddenly online : A national survey of undergraduates during the Covid-19 pandemic. *Learning Sciences Research, Digital Promise*, URL : <http://hdl.handle.net/20.500.12265/98>.

Meshi, D. et Ellithorpe, M. E. (2021). Problematic social media use and social support received in real-life versus on social media: Associations with depression, anxiety and social isolation. *Addictive Behaviors*, 119, 106949.

- Mheidi, N., Fares, M. Y., Zalzale, H. et Fares, J. (2020). Effect of face masks on interpersonal communication during the COVID-19 pandemic. *Frontiers in Public Health*, 8, 582191.
- Michael Ryan, J. (dir.). (2020). *COVID-19. Volume II: Social Consequences and Cultural Adaptations*. Taylor & Francis.
- Moè, A. et Katz, I. (2020). Self-compassionate teachers are more autonomy supportive and structuring whereas self-derogating teachers are more controlling and chaotic: The mediating rôle of need satisfaction and burnout. *Teachning and Teacher Education*, 96, 103173.
- Moerschell, L. et Novak, S. S. (2019). Managing crisis in a university setting: The challenge of alignment. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 28(1), 30-40.
- Mohammadi, K. (2020). *The eyes have it: Communication and face masks*. The Guardian, URL : <https://www.theguardian.com/lifeandstyle/2020/may/30/face-mask-eye-contact-commuication-coronavirus> (page consultée le 10 février 2022).
- Montreuil, S. et Lippel, K. (2003). Telework and Occupational Health: A Quebec Empirical Study and Regulatory Implications. *Safety Science*, 41(1), 339-358.
- Morgan, D. N. et Rasinski, T. V. (2012). The power and potential of primary sources. *The Reading Teacher*, 65(8), p. 584-594.
- Moscovici, S. (1961). *La psychanalyse, son image et son public*. Presses Universitaires de France.
- Moutia, A. (2021). La reconfiguration du triangle pédagogique dans l'enseignement du module « Communication Professionnelle » pendant la pandémie de COVID-19. Cas des étudiants de la Licence professionnelle-Option PC, ENS-UCAM. *Revue Internationale des Sciences du Langage, de Didactique et de Littérature*, 2(1), 120-137.
- Mucchielli, A. (2009). *Dictionnaire des méthodes qualitatives en sciences humaines*. Armand Colin.
- Musgrove, A. T., Powers, J. R., Rebar, L. C et Musgrove, G. J. (2018). Real or Fake? Ressources for Teaching College Students How to Identify Fake News. *College & Undergraduate Libraries*, 25(3), 243-260.
- Nelson, B. The positive effects of COVID-19. *BMJ*, 369, doi : 10.1136/bmj.m1785.

- Newcomb, T. M. (1953). An Approach to the Study of Communicative Acts. *Psychological Review*, 60(6), 393-404.
- Nobilo, B. (2020). *Coronavirus has stolen our most meaningful ways to connect*. CNN, <https://edition.cnn.com/interactive/2020/06/world/coronavirus-body-language-wellness>.
- O'Hair, M. J. (2021). *Communicating Science in Time of Crisis. COVID-19 Pandemic*. Wiley.
- Olaimat AN., Aolymat I., Shahbaz HM. et Holley RA. (2020). Knowledge and Information Sources About COVID-19 Among University Students in Jordan: A Cross-Sectional Study. *Front Public Health*, 8, 254.
- Orso, D., Federici, N., Copetti, R., Vetrugno, L. et Bove, T. (2020). Infodemic and the Spread of Fake News in the COVID-19 Era. *European journal of emergency medicine: official journal of the European Society for Emergency Medicine*, 27(5), 327-328.
- Otero, J. et Kintsch, W. (1992). Failures to Detect Contradictions in a Text: What Readers Believe Versus What They Read. *Psychological Science*, 3, 229-236.
- Özcan, K. (2014). A research on authority relations in organizations. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 5(22), 273-279.
- Paganelli, C. (2016). Réflexions sur la pertinence de la notion de *contexte* dans les études relatives aux activités informationnelles. *Études de communication*, 46, 165-188.
- Park, Y., Fritz, C. et Jex, S. M. (2011). Relationship between work-home segmentation and psychological detachment from work: The rôle of communication technology use at home. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(4), 457-467.
- Parrott, B. (2020). The american mega-crisis: COVID-19 and beyond. *Challenge*, 63(5), 245-263.
- Pion, I. (30 septembre 2020). *5.6 M\$ pour offrir des cours en présentiel à l'UdeS*. La Tribune. <https://www.latribune.ca/2020/09/30/56-m--pour-offrir-des-cours-en-presentiel-a-ludes-32705eebdfc880bcd256e090341e602a>.
- Point, S. et Voynnet Fourboul, C. (2006). Le codage à visée théorique. *Recherche et Applications en Marketing*, 21(4).

- Polat, H. et Karabatak, S. (2022). Effect of flipped classroom model on academic achievement, academic satisfaction and general belongingness. *Learning Environments Research*, 25, p. 159-182.
- Pozzi, M., Quartiroli, A., Alfieri, S., Fattori, F. et Pistoni, C. (2018). (Dis)obedience in U.S. american young adults: A new way to describe authority relationships. *Europe's Journal of Psychology*, 14(2), 404-423.
- Prasad Singh, J., Sewda, A., & Shiv, D. G. (2020). Assessing the Knowledge, Attitude and Practices of Students Regarding the COVID-19. Pandemic. *Journal of Health Management*, 22(2), 281–290.
- Puri, N., Coomes, E. A., Haghbayan, H. et Gunaratne, K. (2020). Social media and vaccine hesitancy: new updates for the era of COVID-19 and globalized infectious diseases. *Human Vaccines & Immunotherapeutics*, 16(11), 2586-2593.
- Raamkumar, A. S., Tan, S. G. et Wee, H. L. (2020). Measuring the outreach efforts of public health authorities and the public response on Facebook during the COVID-19 pandemic in early 2020: Cross-country comparison. *Journal of Medical Internet Research*, 22(5), e19334.
- Radic, N., Atabekova, A., Freddi, M. et Schmied, J. (2021). *The World Universities Response to COVID-19: Remote Online Language Teaching*. Research-publishing.net
- Radio-Canada. (20 août 2020). Cours extérieurs et campus renouvelé pour la rentrée à l'Université de Sherbrooke. *Ici Estrie*.
- Rapanta, C., Botturi, L., Goodyear, P., Guàrdia, L. et Koole, M. (2020). Online University Teaching During and After the COVID-19 Crisis: Refocusing Teacher Presence and Learning Activity. *Postdigital Science and Education*, 2, 923-945.
- Rapp, D. N. et Salovich, N. A. (2018). Can't We Just Disregard Fake News? The Consequences of Exposure to Inaccurate Information. *Policy Insight from the Behavioral and Brain Sciences*, 5(2), 232-239.
- Régniez, P., Hurstel, J., Le Ludec, C., Toko, S., Elidrissi, H., Baily, M., Isaac, H., Elbaze, G., Ksibi, L. et Astolfi, C.-P. (2020). *Travail à l'ère des plateformes numériques. Mise à jour*. Conseil national du numérique.

- Rishi, R. (2007). Always Connected, But Hard to Reach. *EDUCAUSE Quarterly*, 20(2), 7-9.
- Rizza, C. (2006). La fracture numérique, paradoxe de la génération Internet. *Hermès, La Revue*, 45(2), 25-32.
- Robillard, A. (2022, 26 janvier). *La santé publique donnera des conférences de presse indépendantes du gouvernement*. Le Devoir.
- Robinson, J. (1976). Interpersonal Influence in Election Campaigns: Two-step Flow Hypothesis. *Public Opinion Quarterly*, 40, 304-319.
- Robinson, S. (2011). *MAT2R Model*. Figure identifiée à l'URL suivante : http://www.personal.psu.edu/skr12/blogs/symposium_blog/ (page consultée le 10 février 2022).
- Robinson, S. et Stubberud, H. A. (2012). Communication Preferences Among University Students. *Academy of Educational Leadership Journal*, 16(2), 105-113.
- Robinson, S. et Stubberud, H. A. (2012). Millennial workforce: Communicating and multitasking. *International Journal of Management & Information Systems*, 16(4), 307-316.
- Romero, A. G. (2008). *Towards A Critically Compassionate Intellectualism Model of Transformative Education: Love, Hope, Identity, and Organic Intellectualism Through the Convergence of Critical Race Theory, Critical Pedagogy and Authentic Caring* [thèse de doctorat, The University of Arizona]. ProQuest Dissertations Publishing. <https://www.proquest.com/docview/193999657?pqorigsite=gscholar&fromopenview=true>.
- Rouet, G., Raytcheva, S. et Côme, T. (2020). La COVID-19 et l'organisation des études universitaires : injonctions et adaptations. *Gestion & Management Public*, hors-série, 83-101.
- Salas-Pilco, S. Z., Yang, Y. et Zhang, Z. (2022). Student engagement in online learning in Latin American higher education during the COVID-19 pandemic: A systematic review. *British Journal of Educational Technology*, 53(3), 593-619.
- Sanjeev, M. A., Pande, N. et Kumar, P. K. (2021). Role of effective crisis communication by the government in managing the first wave Covid-19 pandemic – A study of Kerala government's success. *Journal of Public Affairs*, 21(4), e2721, DOI : <https://doi.org/10.1002/pa.2721>.

- Saunders, D., Rolfe, J. et Powell, T. (2013). *International Simulation and Gaming Research Yearbook. Simulation and Games for Emergency and Crisis Management*. Taylor & Francis.
- Saurwein, F. et Spencer-Smith, C. (2021). Automated trouble: The role of algorithmic selection in harms on social media platforms. *Media and Communication*, 9(4), 222-233.
- Scardera, S. et Geoffroy, M.-C. (2021). Développer son réseau de soutien pour une bonne santé mentale. *Quintessence*, 12(11), 1-3.
- Schillinger, D., Tran, J. et Fine, S. (2018). Do Low Income Youth of Color See 'The Bigger Picture' When Discussing Type 2 Diabetes: A Qualitative Evaluation of a Public Health Literacy Campaign. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 15(5). DOI : <https://doi.org/10.3390/ijerph15050840>.
- Schwartz, G. (1987). *Beyond conformity or rebellion: Youth and authority in America*. University of Chicago Press.
- Scime, A., Cheong, C., Coldwell-Neilson, J., MacCallum, K. et Luo, T. (2021). *COVID-19 and Education. Learning and Teaching in a Pandemic-Constrained Environment*. Informing Science.
- Sellnow-Richmond, D., Amiso, M. G. et Sellnow, D. D. (2018). An IDEA Model Analysis of Instructional Risk Communication in the Time of Ebola. *Journal of International Crisis and Risk Communication Research*, 1(1), 135-166.
- Sellnow, D. D., Johansson, B., Sellnow, T. L. et Lane, D. R. (2018). Toward a Global Understanding of the Effects of the IDEA Model for Designing Instructional Risk and Crisis Messages: A Food Contamination Experiment in Sweden. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 27(2), 102-115.
- Sellnow, T. L. et Seeger, M. W. (2021). Theories of Communication and Crisis Development. Dans T. L. Sellnow et M. W. Seeger (dir.), *Theorizing Crisis Communication*, 2^e éd (p. 63-86), John Wiley & Sons, Inc.
- Sellnow, T. L. et Seeger, M. W. (2013). *Theorizing Crisis Communication*. Wiley.
- Sellnow, D. D. et Sellnow, T. L. (2019). The IDEA Model for Effective Instructional Risk and Crisis Communication by Emergency Managers and Other Key Spokepersons. *Journal of Emergency Management*, 17(1), 67-78.

- Serpa, S. et Ferreira, C. M. (2019). Micro, meso and macro levels of social analysis. *International Journal of Social Science Studies*, 7(3), 120-124.
- Sheluchin, A., Johnston, R. M., et van der Linden, C. (2020). Public Responses to Policy Reversals: The Case of Mask Usage in Canada during COVID-19. *Canadian Public Policy / Analyse de politiques*, 46(2), 119-126. DOI : <https://doi.org/10.3138/cpp.2020-089>.
- Siegrist, M. et Zingg, A. (2014). The Role of Public Trust During Pandemics: Implications for Crisis Communication. *European Psychologist*, 19(1), 23-32. doi:10.1027/1016-9040/a000169.
- Singly, F., Giraud, C. et Martin, O. *Apprendre la sociologie par l'exemple*, 3^e édition. Armand Colin.
- Smalley, A. (2021). *Higher Education Response to Coronavirus (COVID-19)*. National Conference Of State Legislatures. URL : <https://www.ncsl.org/research/education/higher-education-responses-to-coronavirus-covid-19.aspx>.
- Souame, S. (2021). L'enseignement universitaire à distance à l'ère de la COVID-19. *Revue Multilinguales*, 9, 41-57.
- Spenner, R. et Siegfried, P. (2021). The use of social media in the communication policy of SMES in the COVID-19 crisis. *e-Journal of New Media*, 5(3), 286-313.
- Stark, B., Stegmann, D., Magin, M. et Jürgens, P. (2020). Are algorithms a threat to democracy? The rise of intermediaries: A challenge for public discourse. *AlgorithmWatch*.
- St-Onge, M. (2007). *Analyse de fondements conceptuels et théoriques de la réforme de l'éducation au Québec* [mémoire de maîtrise, Université du Québec à Montréal]. Archipel. <https://archipel.uqam.ca/4725/1/M9970.pdf>.
- St-Onge, C., Ouellet, K., Lakhali, S., Dubé, T. et Marceau, M. (2021). COVID-19 as the tipping point for integrating e-assessment in higher education practices. *British Journal of Educational Technology*, 53(2), 349-366.
- Theaker, A. (2020). *The Public Relations Handbook* (6^e édition). Taylor & Francis.
- The Lancet Infectious Diseases. (2020). The COVID-19 infodemic. *Lancet Infectious Diseases*, 20(8), 875.

- Toff, B. et Nielsen, R. K. (2018). “I Just Google It”: Folk Theories of Distributed Discovery. *Journal of Communication*, 68(3), 636-657. DOI :10.1093/joc/jqy009.
- Troiano, G. et Nardi, A. (2021). Vaccine hesitancy in the era of COVID-19. *Public Health*, 194, 245-251.
- Trump, K. S. (2015). Crisis communications in a digital world. *Educational Leadership*, 72(7), 74-78.
- Union étudiante du Québec (UEQ). (2021). *Enquête courte sur la santé psychologique étudiante au Québec en temps de pandémie de la COVID-19*. Enquête éclair – Léger. URL : https://unionetudiante.ca/wp-content/uploads/2021/02/UEQ_Rapport-Enque%CC%82te-COVID-19_20210208_Grf-VF-2.pdf.
- United Nations Office for Disaster Risk Reduction [UNDRR]. (2015). *Sendai framework for disaster risk reduction 2015–2030*. https://www.preventionweb.net/files/43291_sendai_frameworkfordrren.pdf
- Université Laval. (2020). *Covid et désinformation : un éclairage sur la situation au Québec*. <https://www.ulaval.ca/notre-universite/salle-de-presse/communiqués-de-presse/2020/covid-19-et-desinformation-un-eclairage-sur-la-situation-au-quebec>.
- Université de Sherbrooke. (23 février 2021). *Venir en classe pour favoriser sa réussite et sa santé*. <https://www.usherbrooke.ca/actualites/nouvelles/societe/details/44633>.
- Université de Sherbrooke. (12 novembre 2020). *Message au personnel enseignant et aux gestionnaires – Précisions sur le port du masque pour les étudiantes et étudiants inscrits à compter de ce vendredi 13 novembre*. <https://www.usherbrooke.ca/coronavirus/historique-des-communications#acc-6360-3323>.
- Université de Sherbrooke. (10 novembre 2020). *Message à la communauté étudiante – État de la situation pour les activités aux campus de Sherbrooke*. <https://www.usherbrooke.ca/coronavirus/historique-des-communications#acc-6360-3326>.
- Université de Sherbrooke. (14 octobre 2020). *Message aux membres de la communauté étudiante – l’UdeS privilégie un maximum d’activités pédagogiques en présentiel pour le trimestre d’hiver 2021*. <https://www.usherbrooke.ca/coronavirus/historique-des-communications#acc-6360-3331>.

Université de Sherbrooke. (6 octobre 2020). *Message à la communauté étudiante – État de la situation pour les activités au Campus de Longueuil et aux campus de Sherbrooke*. <https://www.usherbrooke.ca/coronavirus/historique-des-communications#acc-6360-3335>.

Université de Sherbrooke. (3 septembre 2020). *Cas de COVID-19 sur les campus, l'UdeS prête à faire face à la situation*. <https://www.usherbrooke.ca/actualites/nouvelles/communaute/details/43274/>.

Vaes, J., Heflick, N. A. et Goldenberg, J. L. (2010). We are people: ingroup humanization as an existential defense. *Journal of Personality and Social Psychology*, 98(5), p. 750-760.

Van der Linden, S., Roozenbeek, J. et Compton, J. (2020). Inoculating against fake news about COVID-19. *Frontiers in Psychology*, 11(566790), 1-7.

Van de Velde, S., Buffel, V., Bracke, P., Van Hal, G., Somogyi, N. M., Willems, B. et Wouters, E. (2021). The COVID-19 international student well-being study. *Scandinavian Journal of Public Health*, 49, 114-122.

Velasquez, N., Leahy, R., Johnson Restrepo, N., Lupu, Y., Sear, R., Gabriel, N., Jha, O. K., Goldberg, B. et Johnson, N. F. (2021). Online hate network spreads malicious COVID-19 content outside the control of individual social media platforms. *Scientific Reports*, 11(11549).

Ville de Québec (23 mars 2020). *Le Québec sur pause pour trois semaines*. Gouvernement du Québec. <https://web.archive.org/web/20200329165013/https://www.quebec.ca/premier-ministre/actualites/detail/le-quebec-sur-pause-pour-trois-semaines/>.

Ville de Québec (15 décembre 2020). *Une pause des Fêtes jusqu'au 10 janvier 2021 inclusivement*. Cabinet du premier ministre. <https://www.quebec.ca/nouvelles/actualites/details/une-pause-des-fetes-jusquau-10-janvier-2021-inclusivement>.

Ville de Sherbrooke (2021). « Statistiques sur la Ville ». URL : <https://www.sherbrooke.ca/fr/vie-municipale/portrait/statistiques> (page consultée le 8 avril 2022).

Vividata (mai 2021). *Saisir les sentiments, les habitudes médias et les comportements d'achat des Canadiens en pleine pandémie : Étude Vividata à l'égard des consommateurs canadiens*. Vividata.

- Wall, K. (2020). COVID-19 pandemic: financial impacts on postsecondary students in Canada. *Statistics Canada*, URL : <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/45-28-0001/2020001/article/00016-eng.htm>.
- Wallace, P. (2014). Internet addiction disorder and youth. *EMBO Reports*, 15, 12-16.
- Waszak, P. M., Kaspzycla-Waszak, W. et Kubanek, A. (2018). The Spread of Medical Fake News in Social Media – The Pilot Quantitative Study. *Health Policy and Technology*, 7(2), 115-118.
- Weible, M. C., Nohrstedt, D., Cairney, P., Carter, P. D., Crow, A. D., Durnová, P. A., Heikkila, T., Ingold, K., McConnell, A., Stone, D. (2020). COVID-19 and the policy sciences: initial reactions and perspectives. *Policy Sciences*, 53(2). DOI: 10.1007/s11077-020-09381-4.
- Weick, K. (2015). Karl E. Weick (1979), *The Social Psychology of Organizing*, Second Edition. *M@n@gement*, 2(18), 189-193.
- Wenzlaff, K. (2020). Civic Crowdfunding: four perspectives on the definition of civic crowdfunding. Dans R. Shneor (dir.), *Advances in Crowdfunding. Research and Practice* (p. 441-472), Springer.
- Westley, B. H. et MacLean, M. S. (1957). A Conceptual Model for communications Research. *Journalism Quarterly*, 34(1), 31-38.
- Wigley, S. et Fontenot, M. (2010). Crisis managers losing control of the message: A pilot study of the Virginia tech shooting. *Public Relations Review*, 36(2), 187-189.
- Winzer, R., Lindberg, L., Guldbrandsson, K. et Sidorrchuk, A. (2018). Effects of Mental Health Intervention for Students in Higher Education Are Sustainable Over Time: A Systematic Review and Meta-Analysis of Randomized Controlled Trials. *PeerJ-Life & Environment*. DOI : 10.7717/peerj.4598.
- World health organization. (2008). *World Health Organization Outbreak Communication Planning Guide*. Edition World Health Organization.
- Xiao, H. (1999). Independence and obedience: An analysis of child socialization values in the United States and China. *Journal of Comparative Family Studies*, 30(4), 641-657.

Xie, X., Zhu, K., Xue, Q., Zhou, Y., Liu, Q., Wu, H., Wan, Z., Zhang, J., Meng, H., Zhu, B. et Song, R. (2021). Problematic Internet use was associated with psychological problems among university students during COVID-19 outbreak in China. *Frontiers in Public Health*, 9, 675380.

Zarocostas, J. (2020). How to Fight an Infodemic. *The Lancet*, 395(10225), 676.

Zhang, X., & Ghorbani, A. A. (2020). An overview of online fake news: Characterization, detection, and discussion. *Information Processing & Management*, 57(2), 102025. DOI : <https://doi.org/10.1016/j.ipm.2019.03.004>.