

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

MÉDIAS SOCIONUMÉRIQUES ET INTÉGRATION SOCIALE :
LES USAGES D'UN GROUPE FACEBOOK PAR DE NOUVEAUX ARRIVANTS
BRÉSILIENS À MONTRÉAL

MÉMOIRE
PRÉSENTÉ
COMME EXIGENCE PARTIELLE
DE LA MAÎTRISE EN COMMUNICATION

PAR
NARA ANCHISES

JANVIER 2018

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL
Service des bibliothèques

Avertissement

La diffusion de ce mémoire se fait dans le respect des droits de son auteur, qui a signé le formulaire *Autorisation de reproduire et de diffuser un travail de recherche de cycles supérieurs* (SDU-522 – Rév.07-2011). Cette autorisation stipule que «conformément à l'article 11 du Règlement no 8 des études de cycles supérieurs, [l'auteur] concède à l'Université du Québec à Montréal une licence non exclusive d'utilisation et de publication de la totalité ou d'une partie importante de [son] travail de recherche pour des fins pédagogiques et non commerciales. Plus précisément, [l'auteur] autorise l'Université du Québec à Montréal à reproduire, diffuser, prêter, distribuer ou vendre des copies de [son] travail de recherche à des fins non commerciales sur quelque support que ce soit, y compris l'Internet. Cette licence et cette autorisation n'entraînent pas une renonciation de [la] part [de l'auteur] à [ses] droits moraux ni à [ses] droits de propriété intellectuelle. Sauf entente contraire, [l'auteur] conserve la liberté de diffuser et de commercialiser ou non ce travail dont [il] possède un exemplaire.»

REMERCIEMENTS

Ces remerciements soulignent ma gratitude envers toutes les personnes qui ont participé directement ou indirectement aux deux étapes qui ont composé mon parcours à la maîtrise. D'abord et avant tout, ce mémoire n'aurait pu être conclu sans l'encouragement et le soutien de Florence Millerand, laquelle a accepté de diriger mon mémoire depuis l'été 2015 et qui m'a gardée motivée depuis mon premier trimestre à l'UQAM. Je n'ai pas de mots pour décrire l'importance de ton ouverture et de ton intérêt pour ma recherche, Florence! Merci pour ta patience, merci de croire en mes capacités et d'encourager constamment tes étudiants dans leurs démarches. J'en profite également pour remercier tous les membres du Laboratoire de communication médiatisée par ordinateur (LabCMO) et de la Chaire de recherche sur les usages des technologies numériques et les mutations de la communication, et plus spécialement Nina, Marie-Michèle, Rémi et Gabrielle.

J'en profite également pour remercier les membres de mon jury, Mélanie Millette et Christian Agbobli, pour leurs conseils judicieux et remarques précises, chacun dans leur domaine d'expertise. Florence et vous avez apporté des améliorations essentielles à cette étude. Je suis aussi très reconnaissante de tout ce que j'ai appris en côtoyant Catherine Montgomery, avec qui j'ai eu le plaisir de travailler en tant qu'assistante de recherche pour un projet sur les relations interculturelles au Québec. Je tiens aussi à remercier Mireille Tremblay de m'avoir accompagnée dans la première étape de mon parcours de maîtrise. Merci également à Carla Barroso da Costa pour les réflexions résultants de nos échanges et les explications méthodologiques. À tous ces professeurs, toute mon admiration.

Merci à Marco Osório, l'administrateur du groupe *Brasileiros em Montreal*, pour ta collaboration tout au long de cette recherche. Un grand *obrigada* à tous les membres du groupe, notamment à ceux qui ont accepté de participer aux entrevues.

Merci à ma famille – au Brésil et en France – ainsi qu'à mes amis qui m'ont non seulement encouragée, mais qui m'ont aussi donné le soutien dont j'avais besoin pour conclure cette étape de ma vie académique. Merci à mes collègues de bibliothèque Diana, Fabio, Celso, Isabelle, Nadine et tant d'autres qui m'ont accompagnée jour et nuit, partageant nos outils, nos joies, nos défis et nos difficultés. Merci aussi à mes amis d'avoir compris mes absences et de m'avoir encouragée à aller de l'avant. Ander, Julia, André, Xandra, Adri, Flavia, Roberta, Tati, Fabi, Babis, Gabi, Bebel, Lu, Stef, Artur, Youssef, Myriam, merci de m'avoir accompagnée dans ce chemin difficile et, en même temps, inspirant.

Merci à Agnès Anger pour les premières corrections et merci de m'inspirer à devenir une meilleure professionnelle à chaque jour. Merci aussi aux amis de l'École d'architecture de l'Université de Montréal qui m'ont soutenue lors de mes périodes de recherche et de rédaction avec beaucoup d'encouragement et d'enthousiasme. Merci à Lucie Filion, technicienne en documentation à l'UQAM, pour son aide précieuse et sa générosité.

Tous mes remerciements à François, mon copain dans plusieurs étapes de ma nouvelle vie, mon lecteur et réviseur, mes assises. Sans toi, cette aventure d'immigration, de recommencement et de journées (et de soirées) d'études n'aurait pas été possible. Je dédie mes derniers mots à Nicolas, Pedro et Ruan, mes trois amours éloignés pour qui je nourris « uma saudade imensa e um amor incondicional ». Merci à ma petite Julie avec qui, malgré son jeune âge, j'apprends continuellement. Milha filhota, tu es mon moteur, mon amour infini.

TABLE DES MATIÈRES

LISTE DES FIGURES.....	vii
LISTE DE TABLEAUX.....	viii
LISTE DES ABRÉVIATIONS, SIGLES ET ACRONYMES	ix
RÉSUMÉ	x
INTRODUCTION	1
CHAPITRE 1 – PROBLÉMATIQUE	4
1.1 Les TIC et l’immigration	4
1.1.1 Le rôle des TIC dans le maintien des liens avec le pays d’origine	6
1.1.2 Le rôle des TIC dans l’intégration au sein du pays d’accueil	7
1.2 Les nouveaux arrivants et leurs démarches d’intégration sociale.....	12
1.3 L’immigration brésilienne au Québec et à Montréal	15
1.3 Le cas à l’étude : le groupe Facebook « <i>Brasileiros em Montreal</i> ».....	18
1.4 Questionnement et objectifs de recherche.....	20
1.5 Pertinence sociale et communicationnelle	23
CHAPITRE 2 – CADRE CONCEPTUEL.....	25
2.1 La sociologie des usages	25
2.1.1 La notion d’usage	26
2.1.2 La signification d’usage.....	28
2.2 Les collectifs en ligne (et la distinction avec la notion de communauté)	29
2.2.1 Solidarité en ligne	31
2.3 L’intégration sociale.....	33

2.3.1 L'intégration vue comme un processus.....	34
2.4 Synthèse	36
CHAPITRE 3 - MÉTHODOLOGIE.....	38
3.1 Une posture épistémologique constructiviste.....	38
3.2 Une stratégie méthodologique mixte	39
3.2.1 Le pré-terrain.....	42
3.3 La collecte de données	42
3.3.1 Observation en ligne	42
3.3.2 Capture des contributions en ligne.....	46
3.3.3 Les entrevues semi-dirigées	50
3.4 Le traitement et l'analyse des données.....	56
3.4.1 L'analyse du contenu	56
3.4.2 Le codage avec NVivo.....	58
3.4.3 L'analyse avec NVivo et Excel.....	59
3.5 Les limites de la recherche.....	60
3.6 Les questions éthiques	61
CHAPITRE 4 – RÉSULTATS	62
4.1 L'analyse des contributions au sein du groupe	62
4.1.1 Les contributions au groupe BEM : le portrait « paysage ».....	63
4.1.2 Les contributions au groupe BEM : le portrait « profil ».....	70
4.1.3 Les thèmes des échanges dans le groupe	72
4.1.4 La dynamique des échanges.....	83
4.2 L'analyse des entrevues avec les participants	87
4.2.1 Le portrait des membres interviewés	88
4.2.2 L'historique du groupe, selon son fondateur	93
4.2.3 Les motivations et finalités d'usage selon les membres du groupe	96
4.3 Synthèse	104

CHAPITRE 5 – INTERPRÉTATION ET DISCUSSION.....	107
5.1 Retour sur notre démarche de recherche	107
5.2 Le groupe BEM comme système de référence : l'intégration « par le bas »	109
5.3 L'importance du groupe BEM dans l'intégration au quotidien	112
5.4 Les codes tacites : un groupe auto-organisé avec des particularités culturelles ...	117
5.5 L'entraide et la solidarité au cœur du collectif.....	121
5.6 Facebook et le processus d'intégration sociale des nouveaux arrivants Brésiliens	125
CONCLUSION	127
ANNEXE A – GRILLES D'ENTRETIEN (PREMIÈRE VERSION).....	132
ANNEXE B – CERTIFICAT ÉTHIQUE	138
ANNEXE C – MESSAGE POUR PUBLICATION SUR LE GROUPE FACEBOOK « <i>BRASILEIROS EM MONTREAL</i> » - RECRUTEMENT DES PARTICIPANTS....	139
BIBLIOGRAPHIE	141

LISTE DES FIGURES

Figure		Page
3.1	Outil de transfert de données NCapture, représenté par son icône (situé au coin supérieur, à droite), utilisé dans Chrome pour capturer les données des sites de réseaux sociaux.....	47
3.2 et 3.3	Troisième (et dernier) message de recrutement des participants, mieux adapté au langage du groupe (aperçu de la page du groupe, suivi d'un extrait plus détaillé).....	53
5.1	Représentation des différentes sources d'information mobilisées dans notre recherche.....	107
5.2	Règles de fonctionnement du groupe <i>Brasileiros em Montreal</i>	118

LISTE DE TABLEAUX

Tableau	Page
1.1 Catégories de thèmes associés au processus d'intégration, selon les gouvernements du Canada et du Québec	14
1.2 Questions et objectifs de recherche (inspiré du modèle de Myles, 2012 et de Pluye, 2012).....	22
4.1 Profils des 25 membres les plus actifs à partir du nombre de <i>posts</i> ou commentaires publiés	68
4.2 Classement des 10 publications les plus « aimées » du premier corpus	69
4.3 Classement des 10 publications les plus populaires du deuxième corpus.....	72
4.4 Présence des thèmes des échanges dans l'ensemble des contenus codés.....	73
5.1 Thèmes associés au processus d'intégration sociale des nouveaux arrivants présents dans les sources officielles, les contributions du groupe et les entrevues.....	113

LISTE DES ABRÉVIATIONS, SIGLES ET ACRONYMES

- BEM Groupe Facebook de Brésiliens vivant à Montréal, nommé *Brasileiros em Montreal – Brésiliens à Montréal – Brazilians in Montreal*
- MIDI Ministère de l’Immigration, de la Diversité et de l’Inclusion

RÉSUMÉ

Les collectifs en ligne qui se forment autour des réseaux sociaux numériques sont appréhendés par les études en communication comme des espaces d'échange d'information, de réorganisation sociale et de formation de liens de solidarité. Pour les immigrants, l'entraide en ligne peut s'avérer fort importante pour accéder à des ressources adaptées à leurs besoins. Ce mémoire présente les résultats d'une recherche exploratoire sur les usages du groupe Facebook « *Brasileiros em Montreal* » par les nouveaux arrivants Brésiliens à Montréal. Ce phénomène est abordé dans le cadre d'un questionnement centré sur la signification de ces pratiques sociales, les motivations des membres et la nature de leurs interactions en ligne. Plus précisément, cette recherche vise à répondre à la question suivante: comment les usages du groupe Facebook *Brasileiros em Montreal* participent-ils au processus d'intégration sociale des immigrants brésiliens installés à Montréal? Sur le plan théorique, la recherche mobilise des concepts issus de la sociologie des usages, de travaux sur les collectifs en ligne et sur l'intégration sociale. Sur le plan méthodologique, elle met en œuvre une stratégie de recherche mixte à dominante qualitative et procède par observation non participative en ligne, capture et analyse de corpus de contributions et entrevues semi-dirigées. Les résultats montrent que les nouveaux arrivants font un usage intensif du groupe durant leurs premières années au Québec afin de répondre à des besoins pratiques de la vie quotidienne (se loger, trouver un emploi, apprendre la langue, etc.). Les échanges au sein du groupe contribuent à la formation d'une base d'information constamment actualisée que les usagers mettent au service de leur intégration dans la société d'accueil. À travers les formes de solidarité qui s'y déploient, le groupe agit comme une ressource parallèle et complémentaire aux services officiels gouvernementaux offerts aux nouveaux arrivants, participant ainsi à un processus d'intégration dite « par le bas ».

Mots-clés : usage, réseaux sociaux numériques, Facebook, collectifs en ligne, solidarité, immigration, nouveaux arrivants, intégration, Brésiliens, méthode mixte, NVivo.

INTRODUCTION

Nous pouvons rapprocher deux phénomènes riches et complexes : l'immigration d'un côté et l'usage des sites de réseaux sociaux de l'autre. Ces phénomènes partagent en effet certains points communs. Ils ont tous deux, par exemple, la possibilité de mobiliser les gens. Aussi, ils offrent des situations dans lesquelles il est possible de dépasser les frontières physiques en amenant les personnes à se confronter à d'autres réalités que celles qu'elles connaissent. Si le premier est un phénomène ancien, propre à l'être humain et qui survient lors d'un besoin de déplacement ou par curiosité du nouveau, le deuxième est relativement récent et désormais emblématique de nos modes de communication contemporains, fortement liés à l'usage de dispositifs techniques (ordinateurs, tablettes ou téléphones intelligents) connectés sur Internet et dorénavant omniprésents.

Dans le domaine de la communication, plusieurs travaux récents explorent les relations entre ces deux phénomènes et offrent des perspectives d'analyse intéressantes pour comprendre le rôle du Web social au sein de la vaste problématique de l'immigration. La présente étude vise à contribuer à cet ensemble de recherches. La perspective choisie ici est celle de l'intégration sociale d'une population culturelle spécifique, soit les immigrants brésiliens installés à Montréal, à partir de l'étude du groupe Facebook le plus utilisé par ces derniers. Nous ciblons les nouveaux arrivants (arrivés depuis cinq ans et moins) plutôt que les immigrés de longue date, dans la mesure où nous souhaitons observer le rôle du groupe Facebook dans leur processus d'intégration.

Dans le premier chapitre de cette recherche, nous présenterons une revue de littérature sur le sujet et nous introduirons la problématique associée à notre sujet de recherche, c'est-à-dire l'usage d'un groupe Facebook et son rôle dans le processus

d'intégration sociale de nouveaux arrivants brésiliens résidant à Montréal. Nous exposerons ensuite les démarches qui composent le processus d'intégration des nouveaux arrivants d'après les gouvernements canadien et québécois. Puis, nous préciserons notre objet d'enquête, le groupe Facebook *Brasileiros em Montreal*, notre questionnement et les intuitions qui guideront notre recherche ainsi que sa pertinence sociale et communicationnelle.

Le deuxième chapitre sera consacré à la présentation du cadre théorique de notre recherche. Celui-ci mobilisera les concepts clés de la sociologie des usages, les travaux sur les formes de sociabilité en ligne et la notion de collectif en ligne (et sa distinction avec le terme « communauté ») de même que le concept d'intégration sociale. Une synthèse des concepts précisant les pistes d'opérationnalisation terminera le chapitre.

Le troisième chapitre exposera la méthodologie utilisée dans le cadre de la recherche. Ici, nous expliquerons comment cette recherche a été menée en décrivant notre démarche d'enquête. Nous justifierons le choix d'une stratégie méthodologique mixte et présenterons les outils de collecte, de traitement et d'analyse de données. Nous terminerons en évoquant les considérations éthiques et les difficultés présentes lors de la réalisation de cette recherche.

Le quatrième chapitre présentera les résultats obtenus à partir de l'analyse de contenu des contributions publiées dans le groupe *Brasileiros em Montreal*, des entrevues avec les membres et avec l'administrateur du groupe. Nous exposerons nos analyses des usages du groupe et nous ferons une courte présentation des participants interviewés, basée sur les données quantitatives et qualitatives de l'étude.

Le cinquième et dernier chapitre sera consacré à l'interprétation et à la discussion des résultats à partir du croisement de nos données avec notre cadre conceptuel et leur mise en perspective avec les travaux disponibles sur le sujet. Nous ferons un retour

sur notre question de recherche et sur nos objectifs afin d'évaluer dans quelles mesures nos résultats répondent à nos intentions de départ.

Une conclusion fera la synthèse de l'ensemble de notre travail du point de vue opérationnel, méthodologique et théorique, et précisera les retombées et limites de l'étude. Nous terminerons en proposant quelques pistes de recherches que nous jugeons pertinentes.

CHAPITRE 1 – PROBLÉMATIQUE

Ce chapitre présente notre problématique de recherche. Dans un premier temps, nous présenterons une revue de littérature des études récentes sur l'usage des technologies de l'information et de la communication au sein des populations en déplacement. Nous nous intéresserons plus particulièrement au rôle des collectifs en ligne. Ensuite, nous présenterons les composantes des démarches d'intégration des nouveaux arrivants habitant au Québec décrites par le gouvernement québécois et canadien. Dans un deuxième temps, nous aborderons les études sur l'immigration brésilienne et nous exposerons notre objet d'étude, le groupe Facebook *Brasileiros em Montreal*. Nous terminerons le chapitre en présentant notre question de recherche centrale, nos questions spécifiques, nos objectifs de recherche. Nous justifierons enfin la pertinence sociale et communicationnelle de notre étude.

1.1 Les TIC et l'immigration

L'essor des technologies de l'information et de la communication (TIC) à partir des années 1990 a permis, entre autres, de faciliter l'accès à l'information de même qu'à maintenir ou à entretenir des liens sociaux, et cela, malgré les distances physiques (Diminescu, 2008; Miller *et al.*, 2016; Proulx, 2008). Dès lors, les diverses façons d'utiliser les dispositifs ont largement intéressé les chercheurs.

Au début des années 2000, Castells a constaté qu'Internet est utilisé par une très grande diversité de groupes d'utilisateurs qui s'en servent selon des intérêts spécifiques. Il observe ainsi l'émergence de groupes de discussions, de sites de rencontres amoureuses et même de regroupements ayant des idéaux opposés, comme ceux visant la défense des droits ou, au contraire, la promotion d'idéologies d'extrême droite (Castells, 2001). L'auteur évoque deux grands traits culturels communs à ces groupes d'utilisateurs en ligne, qu'il appelle des « communautés

virtuelles » : la valorisation de la libre communication horizontale marquée par la liberté d'expression planétaire, et la mise en réseau par une décision autonome (trouver le réseau qu'on aime ou le créer s'il n'existe pas encore) (*Ibid.*, p. 72-73). De nos jours, cette « liberté » est contestée par plusieurs auteurs, dont Vidal (2012), mais le fait que le Web demeure un outil qui permet à rapprocher les gens semble un fait important à considérer (Proulx, 2006, 2008).

Depuis les années 2000, plusieurs études se sont penchées sur les usages des médias sociaux et leur appropriation à des fins d'interaction, de participation, de partage et d'échange d'information (Millerand *et al.*, 2010). Ces recherches sont largement stimulées par l'émergence de nouveaux usages autour du « Web social », expression qui renvoie aux « développements d'Internet visant à favoriser des pratiques de collaboration et de partage d'information entre internautes » (Millerand, 2009, p. 104). Aussi appelé « Web participatif », ce nouvel environnement se réfère non seulement aux sites de réseaux sociaux (Facebook, LinkedIn), mais aussi aux Weblogues, microblogues (Twitter), forums, applications de partage de contenus (YouTube) et toute autre application permettant d'échanger, de créer ou de partager des contenus à des fins de réseautage (*Ibid.*). Certains sites ou applications abordent l'usage du Web social par les personnes en déplacement, notamment les immigrants (Le Bayon, 2009; Mattelart, 2009).

Une revue de littérature sur les usages des TIC par les immigrants nous a permis de faire un certain nombre de constats, que nous présenterons en détail par la suite. Cependant, soulignons d'emblée que, malgré la richesse de la contribution de ces études, plusieurs auteurs affirment que le rôle joué par les TIC dans l'expérience de l'immigrant n'est pas complètement clair. Les conséquences de leur usage sur le processus d'immigration et d'intégration sont encore plus incertaines. Comme conséquences possibles de cet usage, certains considèrent l'avantage d'accéder aux informations du pays d'accueil par leurs compatriotes (Diminescu et Renault, 2009;

Régus, 2008), tandis que d'autres mentionnent le risque de formation d'une sorte de « ghetto virtuel » (Komito et Bates, 2009, p. 243).

1.1.1 Le rôle des TIC dans le maintien des liens avec le pays d'origine

Intéressé par l'usage des TIC au sein des populations en mobilité, Mattelart (2009) a contribué de façon importante à ce domaine de recherche, notamment en recensant les études portant sur l'utilisation des technologies par les expatriés et les diasporas. Selon sa recension de 2009, les auteurs s'entendent sur un élément en particulier, à savoir l'importance des TIC pour le maintien des réseaux transnationaux chez les expatriés, c'est-à-dire les liens qui les rattachent à leurs pays d'origine. Mattelart relève que l'accent mis sur le rôle des TIC dans ce contexte précis pourrait favoriser le rejet de l'étude des autres types de liens, comme ceux qui s'établissent avec le pays de résidence. Par ailleurs, le grand nombre d'études montrant le rôle des TIC dans l'entretien des liens avec le pays d'origine donne l'impression que l'usage d'Internet est, d'une certaine manière, « un facteur de sécession culturelle pour le migrant vis-à-vis de la société où il vit » (*Ibid.*, p. 28). Dans cette même ligne de pensée, Karim (2007) suggère que l'usage des médias peut constituer une menace à l'insertion des immigrants :

Le téléphone, Internet, la télévision par satellite et d'autres médias aident à construire un tissu de connexions rassemblant [les membres] de telle ou telle diaspora ethnique vivant dans les différentes parties du monde, rendant [leur] intégration culturelle au sein des populations nationales plus difficile (Karim, 2007, p. 270).

Il faut préciser qu'en recensant les études sur les expatriés et les diasporas, Mattelart (2009) évoque différents types d'immigration (de l'immigration désirée à l'exil), sans distinguer les cas visant le retour au pays ou au contraire l'installation définitive. Or, certains experts, comme Fazito (2010), considèrent que l'intention de retourner au

pays (ou le rêve d'y retourner) est un aspect important pour comprendre la démarche d'immigration. En effet, si l'intention de retourner chez soi est présente chez les étudiants et les exilés, par exemple, elle ne l'est pas forcément chez tous les immigrants, notamment ceux qui arrivent dans le pays d'accueil avec un projet d'installation définitive. Pour ces derniers, autant les efforts déployés pour s'insérer socialement que les attentes formulées vis-à-vis la société d'accueil sont différents de ceux des étudiants, des visiteurs ou des exilés. Ces intentions différentes peuvent affecter leur perception et leur intérêt à s'intégrer et à s'impliquer dans le nouveau territoire (Agulhon et Xavier De Brito, 2010). Pour ces raisons, nous avons choisi les nouveaux arrivants, résidents permanents, comme cas de figure de notre étude, car nous croyons qu'ils expérimentent plusieurs étapes importantes du processus d'intégration et qu'ils se servent activement du groupe à l'étude, en l'occurrence *Brasileiros em Montreal*.

1.1.2 Le rôle des TIC dans l'intégration au sein du pays d'accueil

Parmi les recherches qui se sont intéressées au rôle des TIC dans l'intégration des immigrants dans le pays d'accueil, nous trouvons des études portant, en premier lieu, sur le rôle du Web et des forums de discussion.

La thèse de Bérubé (2009a) sur des immigrants latino-américains installés dans la ville de Québec, par exemple, analyse le rôle des médias en général, incluant les forums de discussion, comme moyens d'information sur la société d'accueil. Il faut préciser qu'en 2006, lors de la collecte des données de recherche, l'usage des forums n'était pas au centre de l'étude. Celle-ci se penchait d'abord sur les représentations imaginaires des immigrants à propos de la société d'accueil à partir des médias. Parmi les constats de l'étude, le rôle des médias et des forums de discussion dans l'apprentissage de la langue du pays d'accueil est apparu comme une dimension

importante. Ainsi, nous avons constaté que les immigrants considéraient les médias comme un « outil majeur pour pratiquer la langue, pour apprendre de nouveaux mots ou de nouvelles expressions et pour ‘se faire l’oreille’ » (Bérubé, 2009a, p. 187).

Un autre avantage perçu par les immigrants renvoyait au fait qu’ils considéraient le Web comme une sorte de terrain neutre leur permettant d’entrer en contact avec des gens du pays hôte :

« Tout d’abord, ils [les médias] offrent une situation non stressante de premier contact avec l’Autre et représentent des occasions de rencontres avec les natifs. (...) Les médias permettent ainsi aux immigrants d’acquérir de l’assurance pour éventuellement créer des liens sociaux avec les natifs » (*Ibid.*).

Au final, les médias traditionnels offriraient trois contributions principales à l’insertion des immigrants lesquelles sont, selon l’étude de Bérubé : 1) l’accroissement des connaissances sur le pays d’accueil, 2) un encouragement à l’apprentissage de la langue, et 3) la possibilité de créer et de maintenir des liens sociaux avec des personnes du pays d’accueil.

L’analyse de Nedjalkova-Mitropolitska (2006) sur l’usage de forums de discussion par des immigrants bulgares, quant à elle, exhibe le rôle clé du Web dans le processus d’installation. Plus précisément, elle affirme qu’Internet et les forums de discussion permettent de regrouper des ressources auparavant « dispersées et non organisées » et, par conséquent, d’en faciliter l’accès auprès des nouveaux arrivants, en plus de favoriser le développement « des réseaux sociaux entre eux » (Nedjalkova-Mitropolitska, 2006, p. 136).

L’étude réalisée par Régus (2008) auprès d’immigrantes roumaines va dans le même sens. Elle révèle également le rôle important du Web comme moyen de favoriser l’adaptation au pays d’accueil. Cette recherche montre que les immigrantes roumaines ont eu recours à Internet pour « soutenir leur projet d’immigration et leur

processus d'intégration », notamment dans l'étape précédant le déménagement. Le Web soutenait ce processus en facilitant à la fois la recherche d'information et la communication via le développement de réseaux sociaux. Régus insiste sur l'importance des réseaux sociaux qui assurent une certaine stabilité dans la vie des immigrants aux prises avec une grande incertitude à ce stade de leur immigration. Cependant, même si Internet est perçu comme un outil très important « facilitant l'immigration et l'intégration », il n'est « pas vu comme une fin en soi » (Régus, 2008, p. 85). De fait, l'insertion sociale ne repose pas que sur l'usage d'Internet. Selon son étude, les contacts directs avec les membres de la société d'accueil jouent un rôle majeur dans ce processus.

D'autres facettes de l'immigration ont été abordées dans les recherches. Ainsi, Mihaly (2011) s'est penché sur l'usage d'Internet dans le processus d'insertion socioprofessionnelle d'immigrants colombiens à Montréal. L'une des conclusions de son étude met de l'avant l'idée de « solidarités en ligne » facilitant la recherche d'emplois par les immigrants. En l'occurrence, Mihaly constate qu'« Internet permettait aux nouveaux arrivants de communiquer avec des membres de la société d'accueil susceptibles de fournir des informations utiles ou des conseils éclairants pour la recherche de travail » (Mihaly, 2011, p. 101).

Sur ce sujet, Belabdi (2011) évoque l'existence d'obstacles à l'intégration « par le haut », en faisant référence à plusieurs barrières qui limitent la diffusion de l'information du gouvernement aux immigrants. Ces barrières renvoient à des aspects cognitifs, sociologiques et culturels qui nuisent à la réception des messages transmis par le gouvernement.

En outre, les immigrants démontrent avant tout des besoins très pragmatiques, leurs priorités communicationnelles étant rattachées à des aspects fonctionnels de l'installation, de l'immersion et de la réussite socioéconomique. Pour contourner ces

difficultés d'accès à l'information et se servir des ressources pertinentes à leurs besoins, les immigrants font appel à d'autres sources « concurrentes » et informelles comme les connaissances et l'entourage (Belabdi, 2011, p. 189). On comprend alors que le Web, plus particulièrement les récents médias sociaux, peuvent ainsi devenir des sources d'information privilégiée pour les immigrants.

Plusieurs recherches menées à partir de la fin des années 2000, au moment de la généralisation de l'usage des médias sociaux, se sont penchées sur leur capacité à faciliter le processus d'immigration (Autry Jr et Berge, 2011; Dekker et Engbersen, 2014; Diminescu, 2008; Komito et Bates, 2009). Selon Diminescu (2008), les travaux s'entendent sur le fait que « les migrants d'aujourd'hui sont les acteurs d'une culture de lien, qu'ils ont eux-mêmes fondée et qu'ils entretiennent dans leur mobilité » (Diminescu, 2008, p. 571).

Internet contribuerait même à modifier l'image de l'immigrant, auparavant perçu comme « le déraciné », et désormais vu comme un sujet polyvalent, « branché », que Diminescu appelle « le migrant connecté ». Pour Diminescu, « *migrants have adopted most modern means of communication and have thus developed new tactics for mobility, integration in host societies and the struggle for the survival of their community* » (Diminescu, 2008, p. 571). Selon l'auteure, le besoin de conserver des contacts étroits avec le pays natal (famille, amis) transforme les immigrants en explorateurs de tous moyens efficaces, économiques et pratiques de communication à distance (*Ibid*) :

Obligated to talk at length and frequently to the family at home while being curtailed by the high cost of international communications, migrants were 'on the look-out' for any advantages in both fixed and mobile communication systems. Promotions, messaging and, *in extremis*, exploitation of loopholes in the networks are zealously tracked down in order to satisfy the 'compulsion for proximity' and have led to the production of the different forms of at least

intermittent remote presence useful and necessary to the maintenance of family and community life.

Associées à l'usage intensif des TIC, ces tactiques assurent une présence continue auprès du réseau éloigné et, en même temps, elles permettent de développer un réseau de nouvelles connaissances afin d'explorer le terrain immigré. De fait, ces tactiques favorisent l'établissement de nouveaux liens en réduisant ce que l'auteur appelle la « double absence » du processus migratoire (absence de la vie d'avant et vie en transformation au pays d'accueil). Les médias sociaux soutiendraient et rendraient visible une culture de liens (*culture of bonds*) laquelle est particulièrement « dynamique » chez les immigrants. Grâce au Web social, les migrants « parviennent à maintenir à distance et à activer quotidiennement des relations qui s'apparentent à des rapports de proximité » (*Ibid*, traduction libre).

Ce faisant, ces nouveaux usages permettraient aux immigrants de réaliser une « intégration par le bas », en marge, adaptée à leur réalité et en dehors des systèmes officiels (système social, d'éducation et de santé) de l'intégration « par le haut » (Diminescu et Renault, 2009, p. 61). Cette « intégration par le bas » serait fondée sur « l'hospitalité relationnelle » caractérisée par des « rapports entre individus, rapports de proximité affective, d'amitié, sur des sentiments de solidarité » (*Ibid*). Par ailleurs, l'étude de Komito (2011) s'intéresse au profil de ces « immigrants branchés » et montre que ceux-ci disposent effectivement de certaines compétences dans l'usage et la manipulation des médias sociaux : « *They possess significant expertise regarding a range of digital technologies, and feel comfortable moving from one technology to another, as context demands* » (Komito, 2011, p. 1080). Dans le cadre de son étude, 90% des participants (polonais et philippins) disposaient d'un ordinateur ou d'un autre dispositif électronique pour faciliter leurs communications avec leurs contacts distants (par rapport à 75% des locaux du pays). Ils utilisaient souvent des

applications (Skype, VoIP et autres) ou outils de pointe (caméras, Internet haute vitesse) pour améliorer ces communications.

Une autre étude récente réalisée auprès d'immigrants brésiliens, ukrainiens et marocains à Rotterdam confirme l'importance des médias sociaux dans le processus d'immigration. Ainsi, les médias sociaux favoriseraient l'insertion sociale dans le pays d'accueil en simplifiant l'accès à l'information et à différentes ressources pertinentes, tout en diminuant le sentiment d'éloignement et de séparation des proches dans le pays d'origine (Dekker et Engbersen, 2014, p. 414).

1.2 Les nouveaux arrivants et leurs démarches d'intégration sociale

Puisque cette étude se centre sur le sens donné à l'usage du groupe Facebook *Brasileiros em Montreal* par les Brésiliens récemment installés à Montréal, il est essentiel de bien définir cette catégorie d'immigrant et de justifier notre choix. Nous avons décidé de cibler les résidents permanents car, comme expliqué précédemment, leurs attentes par rapport à la société d'accueil et leur intention d'y rester les distinguent d'autres personnes en déplacement. Or, ces types d'immigrants sont des agents actifs dans leurs processus d'intégration. Aussi, les premières années d'installation sont marquées par de nombreux questionnements afin d'améliorer la connaissance du territoire et de la société d'accueil. Cela nous fait croire que les nouveaux arrivants sont des membres très présents et participatifs dans le groupe Facebook.

D'après la Politique québécoise en matière d'immigration, de participation et d'inclusion du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion du Québec, un nouvel arrivant est une « personne immigrante admise depuis moins de

cinq ans »¹ (MIDI, p. 9). Le même glossaire distingue l'immigration permanente de la temporaire. Le premier terme « est utilisé pour désigner l'ensemble des personnes admises à titre de résidents permanents » (*Ibid*, p. 6). Le deuxième désigne « l'ensemble des personnes autorisées à être présentes sur le territoire pour une période limitée et qui le quitteront à l'expiration de leur statut, à moins que ce statut ne soit prolongé ou qu'elles n'acquièrent un autre statut » (*Ibid*). Cette catégorie inclut les travailleurs temporaires, les étudiants étrangers, les personnes qui subissent un traitement médical et les visiteurs. Cette étude se concentrera sur le premier groupe, soit les nouveaux arrivants visant l'immigration permanente.

Maintenant que nous avons présenté la population à l'étude, il est important de montrer comment le processus d'intégration est décrit dans le contexte canadien et québécois. Les gouvernements québécois et canadiens fournissent un grand nombre d'informations en ligne sur leur site Web respectif. Il s'agit des représentants des sources officielles d'information diffusées à l'intention des immigrants. Nous présentons ces informations dans le Tableau 1.1, regroupées par grand thème (colonne 1). La deuxième colonne présente les informations provenant du gouvernement du Canada, tandis que la troisième colonne montre celles provenant du gouvernement du Québec.

¹ Le Glossaire est disponible sur le site du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion du Québec (MIDI). [s.d.]. Récupéré le 20 février 2017 de http://www.midi.gouv.qc.ca/publications/fr/dossiers/Glossaire_ImmigrationParticipationInclusion.pdf

Tableau 1.1 : Catégories de thèmes associés au processus d'intégration, selon les gouvernements du Canada et du Québec

Thèmes associés au processus d'intégration	Thèmes reliés au processus d'intégration selon le gouvernement du Canada ²	Démarches à accomplir dès l'arrivée et durant le parcours d'intégration selon le gouvernement du Québec ³
Droits et responsabilités	Apprendre à connaître le Canada - Climat, lois, droits de la personne, provinces et territoires, droit de la famille, vos droits et vos responsabilités au Canada	Vous procurer les documents importants dès l'arrivée au Québec (carte d'assurance maladie, numéro d'assurance sociale, carte de résident permanent, permis de conduire)
Santé	Soins de santé - Ministères de la Santé des provinces et des territoires, marche à suivre pour obtenir une carte santé, assurance-maladie, admissibilité des personnes protégées ou demandeurs d'asile	Accéder aux services publics (éducatifs, de garde, médicaux et sociaux, municipaux, d'emploi, d'aide à la famille) et aux services bancaires
Logement	Trouver un logement - Logement temporaire, types de logements, location ou achat d'une maison, services de base et l'achat de meubles pour le domicile	Déterminer l'endroit où vous vous installerez Trouver un logement
Finances personnelles	Planifier ses finances - Monnaie, échange de devises étrangères, coût de la vie, pourboires, banques, impôts et taxes et prévention de la fraude	Accéder aux services publics (éducatifs, de garde, médicaux et sociaux, municipaux, d'emploi, d'aide à la famille) et aux services bancaires
Éducation	Inscrire ses enfants à l'école - Ministère de l'Éducation, types d'écoles, salles de classe, inscription des enfants, adaptation à l'école et participation des parents	Accéder aux services publics (éducatifs, de garde, médicaux et sociaux, municipaux, d'emploi, d'aide à la famille) et aux services bancaires
Transport	Transports - Transports d'une ville à une autre, déplacements dans les villes et les municipalités et marche à suivre pour obtenir un permis de conduire	(Non cité)
Langue	Améliorer son français ou son anglais - Améliorer ses compétences linguistiques pour le travail et s'inscrire à des cours de langue et à des tests de compétence linguistique	Vous inscrire à un cours de français pour vous perfectionner
Vie sociale et culturelle	Prendre contact avec des gens de la collectivité - Organismes d'aide aux immigrants, bénévolat, centres communautaires, équipes sportives, clubs sociaux et lieux de culte	Élargir votre réseau de contacts

² Ces informations sont affichées dans la section Commencer une nouvelle vie au Canada, destinée aux nouveaux arrivants, et publiée sur le site web d'Immigration et citoyenneté Canada. Ces informations invitent les immigrants à mieux comprendre chaque étape du processus d'intégration afin d'en apprendre davantage sur la vie au pays. [s.d.]. Récupéré le 12 mars 2017 de <http://www.cic.gc.ca/francais/nouveaux/vivre/index.asp>.

³ Les éléments listés sont décrits plus en détail dans le guide *Apprendre le Québec – Guide pour réussir votre intégration*. Ils ont été tirés de la section Poursuivre les démarches d'intégration au Québec, disponible sur le site du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion (MIDI). [s.d.]. Récupéré le 12 mars 2017 de <http://www.immigration-quebec.gouv.qc.ca/fr/immigrer-installer/travailleurs-permanents/integration/index.html>.

Citoyenneté	Célébrer la citoyenneté canadienne - Citoyenneté active, multiculturalisme, concours et prix	(Non cité)
Préparation du séjour	Obtenir de l'aide avant votre arrivée au Canada - Services en personne et en ligne, recherche d'emploi, établissement et langues	(Non cité)
Emploi	Faire évaluer ses titres de compétence - Évaluation des titres de compétence, professions réglementées et non réglementées et organismes d'évaluation	Vous adapter au marché du travail québécois Poursuivre sinon commencer vos démarches de recherche d'emploi ou démarrer une entreprise comme travailleur autonome (indépendant) Poursuivre sinon commencer vos démarches auprès d'un organisme de réglementation pour exercer une profession ou un métier réglementé, s'il y a lieu

Les sites Web des gouvernements québécois et canadiens décrivent le processus d'intégration en le reliant à des aspects de la vie quotidienne. Ils ont comme objectif d'aider les nouveaux arrivants à bien se préparer à leur installation au pays. Qu'il s'agisse de trouver de l'information sur l'emploi, la citoyenneté, l'éducation ou le logement, il est possible de consulter une série de démarches à faire ou de recommandations utiles.

1.3 L'immigration brésilienne au Québec et à Montréal

Immigrants d'arrivée récente au Québec, les Brésiliens ont connu une première vague d'immigration massive dans la province en 2007-2008, soit trois ans après le début des séances d'information du gouvernement québécois organisées au Brésil pour motiver l'installation de cette population au Québec (Palardy, 2014). Les données ne sont pas nombreuses, mais les statistiques plus récentes permettent de tracer quelques caractéristiques de cette population. Selon les données fournies par le ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion du Québec, 62 % des Brésiliens au Québec sont arrivés entre 2006 et 2011, 22,7 % entre 1991 et 2005, et le restant (15,3%) avant 1991 (Palardy, 2014, p. 48). Selon ce même recensement, la plupart

(76%) vivaient dans la région métropolitaine de Montréal en 2011. En tant que groupe culturel d'arrivée récente au Québec, on comprend que les Brésiliens à Montréal recherchent des ressources, y compris les réseaux socio-numériques, afin de mobiliser et d'informer leurs compatriotes.

Un autre rapport de l'ancien ministère de l'Immigration et des Communautés Culturelles, maintenant le MIDI, trace le profil de cette population et constate une forte présence de jeunes adultes : « Près de deux personnes sur cinq (39,8 %) sont âgées de moins de 25 ans, 47,1 % ont de 25 à 44 ans et seulement 13,1 % ont 45 ans et plus » (MICC, 2014, p. 5). En ce qui concerne la maîtrise des langues, « plus de membres de la communauté brésilienne connaissent le français (89,5 %) que l'anglais (65,9 %), bien que la majorité (59,5 %) des personnes connaissent à la fois le français et l'anglais » (*Ibid.*, p. 6). La même enquête gouvernementale indique qu'ils sont très scolarisés et que la moitié (50,2 %) des membres de cette communauté détient un diplôme universitaire, comparativement à moins de 20% pour la population du Québec.

Actuellement, peu d'études sont consacrées à l'immigration brésilienne au Québec. Les premières recherches sur les immigrants brésiliens au Québec sont en réalité des études sur les Latino-Américains en général, et comptent à peine quelques participants brésiliens dans leur enquête (Guillen Castro, 2010). Mais la rareté des travaux sur les immigrants d'origine brésilienne ne se limite pas au Québec. En effet, peu d'études existent sur la diaspora brésilienne partout dans le monde. Citons quelques rares publications sur cette population en Europe, aux États-Unis et au Japon (Xavier de Brito, 2002 ; Mainardi, 2005 ; Margolis, 2013, Pravaz, 2010).

L'étude de Pecini (2012), quant à elle, analyse les politiques migratoires et publiques concernant les travailleurs qualifiés au Québec. Dans son analyse, le site de réseau

social Orkut⁴ est l'un des premiers groupes en ligne dédié aux questions relatives à l'immigration au Québec qui apparaît en 2004 (Pecini, 2012, p. 163). L'une des conclusions de sa recherche encourage par ailleurs les chercheurs à se pencher davantage sur les relations entre les Brésiliens immigrés au Québec afin de mieux comprendre comment ils se regroupent, se rencontrent et s'entraident (*Ibid*, p. 167.).

Si les travaux sur les immigrants brésiliens sont peu nombreux, il est encore plus difficile de trouver des études sur comment ces derniers utilisent les TIC, particulièrement les médias sociaux. Soulignons que, jusqu'en 2011, le site de réseau social le plus utilisé par les Brésiliens était Orkut (Comscore, 2012), lequel comptait plus de 33 millions d'utilisateurs en provenance du Brésil. Cela explique notamment pourquoi les études sur l'usage de Facebook par des Brésiliens expatriés sont rares.

Dans ce champ d'étude, les recherches d'Oosterbaan (2010) sur l'usage d'Internet par des immigrants brésiliens installés à Amsterdam et à Barcelone figurent parmi les plus pertinentes. Ces recherches montrent que la motivation principale de l'usage d'Internet (incluant Orkut) par ces personnes est de « maintenir des réseaux de connaissance qui facilitent la migration et l'installation dans les villes de destination » (Oosterbaan, 2010). L'auteur conclut qu'Internet facilite à la fois la déterritorialisation, c'est-à-dire le fait de rompre les liens avec le territoire brésilien, et la reterritorialisation, soit le fait de rétablir ces mêmes liens localement.

En conclusion, le cas des Brésiliens installés à Montréal nous paraît particulièrement intéressant à étudier en raison du profil de ces immigrants (allophones, d'immigration récente, fortement scolarisés) et de la rareté des études portant sur cette population à ce jour.

⁴ Le site de réseau social Orkut a été mis au point à l'Université Stanford en 2004 avant d'être la propriété de Google. Moins populaire que son concurrent Facebook, il était surtout utilisé au Brésil où il comptait la moitié de ses utilisateurs. Google a annoncé sa fermeture en septembre 2014.

1.3 Le cas à l'étude : le groupe Facebook « *Brasileiros em Montreal* »

Il existe plusieurs groupes Facebook créés par des Brésiliens résidant à Montréal, formés autour de préoccupations diverses, liées à l'immigration ou tout simplement à la vie quotidienne au Québec ou à Montréal. Ainsi, le groupe « *Bazar das brasileiras* »⁵ fonctionne comme un grand magasin en ligne pour la vente de produits ou d'offres de services. Le groupe « *Belas em Montreal* »⁶ sert à échanger questions, conseils et ressources en lien avec la beauté, exclusivement pour des Brésiliennes. Le groupe « *De graça no Québec* »⁷ informe des événements ou activités gratuites au Québec, notamment à Montréal. On trouve d'autres groupes qui s'adressent à des parents ou qui ont été créés pour répondre aux besoins de personnes vivant dans des quartiers spécifiques et des banlieues de Montréal dont *Brasileiros na Rive-Sud de Montreal*⁸.

Nous nous intéresserons au groupe nommé « *Brasileiros em Montreal* - Brésiliens à Montréal - *Brazilians in Montreal* »⁹, un groupe ouvert (public) dédié exclusivement aux discussions en lien avec l'immigration et l'intégration des Brésiliens à Montréal. Ici, on le nommera simplement « *Brasileiros em Montreal* » ou BEM. Créé en 2008, il s'agit de l'un des plus anciens groupes Facebook de Brésiliens dans la région montréalaise. Il comptait plus de 14 000 membres en mars 2017. L'importance du nombre de contributions en fait l'un des plus actifs (environ quinze contributions par jour). Ce nombre peut facilement doubler à certaines périodes, comme le temps des

⁵ Page du groupe Facebook *Bazar das Brasileiras*. [s.d.] Récupéré le 5 mars 2017 de <https://www.facebook.com/groups/bazarbrasilmontreal/>

⁶ Page du groupe Facebook *Belas em Montreal*. [s.d.] Récupéré le 5 mars 2017 de <https://www.facebook.com/groups/324669121053001/>

⁷ Page du groupe Facebook *De graça no Québec*. [s.d.] Récupéré le 5 mars 2017 de <https://www.facebook.com/groups/degracanoquebec/>

⁸ Page du groupe Facebook *Brasileiros na Rive-Sud de Montreal*. [s.d.] Récupéré le 5 mars 2017 de <https://www.facebook.com/groups/brasileirosrivesud/>

⁹ Page du groupe Facebook *Brasileiros em Montreal – Brésiliens à Montréal – Brazilians in Montreal*. [s.d.] Récupéré le 5 mars 2017 de <https://www.facebook.com/groups/brasileirosemontreal/>

fêtes, les congés, l'été et les périodes de déménagement. La langue utilisée par les membres est le portugais, mais il faut préciser que la description du groupe est disponible dans les trois langues, incluant le français et l'anglais. En français, le groupe s'identifie comme : « Communauté de Brésiliens qui vivent ou vivront à Montréal, soit comme étudiants, travailleurs et immigrants. Bienvenue! ».

Il existe un autre groupe Facebook fermé (il faut être invité pour pouvoir s'abonner), nommé *Brasileiros em Montreal*¹⁰, plus récent. Nous avons choisi de ne pas l'inclure dans notre analyse, car ce groupe-ci n'accepte pas les discussions liées à l'immigration sur sa page.

Nous avons opté pour l'étude du groupe BEM dans le cadre de notre recherche pour plusieurs raisons : 1) l'ancienneté relative du groupe, dans la mesure où il a presque dix ans d'existence et il a été le premier à regrouper les immigrants brésiliens à Montréal sur Facebook, 2) la présence de règles de participation clairement définies, centrées sur les enjeux de l'immigration et de l'intégration à Montréal, 3) la gestion active du groupe par son administrateur (qui en est aussi le créateur) qui filtre les contenus hors sujet et gère les nouvelles demandes d'abonnement, et 4) le fait qu'il fasse l'objet d'un usage très actif.

Par ailleurs, il faut préciser que les groupes Facebook constituent un cas particulier d'usage du Web. En permettant la création de groupes, les sites de réseaux sociaux comme Facebook permettent à des groupes d'utilisateurs de se réunir et de s'exprimer autour de préoccupations communes, en créant et en échangeant des opinions et des contenus en lien avec leurs intérêts (Kurian, 2015). Ils constituent ainsi un moyen de créer des espaces d'échange et de discussion sur des sujets spécifiques. Dans le cas des immigrants brésiliens à Montréal, selon la littérature recensée à propos du rôle des TIC dans le processus d'immigration, nous pensons que ces groupes peuvent

¹⁰ Page du groupe Facebook (fermé) *Brasileiros em Montreal*. [s.d.] Récupéré le 5 avril 2017 de <https://www.facebook.com/groups/brasileirosmontreal/?fref=ts>

devenir des espaces de solidarité. De fait, ils jouent un rôle important dans le processus d'intégration sociale des nouveaux arrivants au Québec et à Montréal.

1.4 Questionnement et objectifs de recherche

Notre question de recherche est la suivante : **Comment les usages du groupe Facebook *Brasileiros em Montreal* participent-ils au processus d'intégration sociale des immigrants brésiliens installés à Montréal?**

Nos questions spécifiques sont les suivantes :

1. Quels sont les usages du groupe Facebook *Brasileiros em Montreal*? Quelles significations ces usages prennent-ils ? Comment les membres communiquent-ils entre eux, à quelles fins et de quoi parlent-ils?
2. Dans quelle mesure la participation au groupe favorise-t-elle l'intégration sociale dans la société québécoise? Quelle est l'importance de ce collectif en ligne pour les nouveaux arrivants ?
3. Quelles sont les dynamiques d'interaction et les pratiques communicationnelles qui caractérisent le groupe ?

Notre intuition de recherche est que les nouveaux arrivants brésiliens font un usage du groupe Facebook en lien avec des pratiques communicationnelles et des dynamiques sociales spécifiques qui contribuent à leur intégration sociale au sein de la société québécoise. Ce faisant, l'usage du groupe Facebook favoriserait leur intégration sociale au Québec et à Montréal « du bas vers le haut », c'est-à-dire via le développement de liens entre immigrants résidant dans la même région (Montréal), puis avec les autres immigrants, et enfin avec les gens du pays d'accueil et les autres secteurs de la société (gouvernement, organismes communautaires et autres services)

L'objectif principal de la recherche est de comprendre comment les nouveaux arrivants brésiliens se servent du groupe Facebook *Brasileiros em Montreal* pour s'intégrer socialement.

Les objectifs spécifiques sont les suivants :

- (1) Dresser un portrait des usages du groupe *Brasileiros em Montreal* et de leurs significations à partir d'une description des pratiques communicationnelles qu'on y observe : ce qui s'y dit et ce qui y est échangé (identification des fréquences, sujets, modalités et finalités des contributions).
- (2) Cerner le rôle du collectif « en ligne » formé autour du groupe *Brasileiros em Montreal* dans les processus d'intégration sociale des nouveaux arrivants brésiliens au sein de la société québécoise.
- (3) Identifier les pratiques adoptées par les membres du groupe qui favorisent leur communication et créent une dynamique d'interaction et d'échange entre les membres.

Le tableau 1.2 regroupe les questions et les sous-questions, les objectifs général et spécifiques, les intuitions de cette recherche, ainsi que les concepts abordés et la méthodologie utilisée. Nous l'utiliserons comme un outil de synthèse et comme un guide afin de conserver la cohésion de notre texte et la cohérence de notre démarche tout le long de cette recherche.

Tableau 1.2 - Questions et objectifs de recherche (inspiré du modèle de Myles, 2012 et de Pluye, 2012)

Type de devis	Question de recherche principale		Intuitions de recherche		
Devis convergent (étude simultanée d'une ou plusieurs sous-questions, avec prédominance d'une approche qualitative)	<p>Comment les usages du groupe Facebook <i>Brasileiros em Montreal</i> participent-ils au processus d'intégration sociale des nouveaux arrivants brésiliens installés à Montréal?</p> <p>Objectif principal Comprendre de quelle façon les nouveaux arrivants brésiliens se servent du groupe Facebook <i>Brasileiros em Montreal</i> pour s'intégrer socialement.</p>		<p>Les nouveaux arrivants brésiliens font un usage du groupe Facebook en lien avec des pratiques communicationnelles et des dynamiques sociales spécifiques qui contribuent à leur intégration sociale au sein de la société québécoise. Ce faisant, l'usage du groupe Facebook favoriserait leur intégration sociale au Québec et à Montréal « du bas vers le haut », c'est-à-dire via le développement de liens entre immigrants résidant dans la même région (Montréal), puis avec les autres immigrants, et enfin avec les gens du pays d'accueil et les autres secteurs de la société (gouvernement, organismes communautaires et autres services).</p>		
Caractéristique	Sous-questions de recherche	Objectifs spécifiques	Concepts travaillés	Hypothèse de recherche	Méthodologie
<p>Premier aspect (portrait du groupe) : portion quantitative + QUALITATIVE</p> <p><i>Qui sont les membres ? De quoi parlent-ils ?</i></p>	<p>Quels sont les usages du groupe Facebook <i>Brasileiros em Montreal</i>? Quelles significations ces usages prennent-ils ? Comment les membres communiquent-ils entre eux et à quelles fins? De quoi parlent-ils?</p>	<p>Dresser un portrait des usages du groupe <i>Brasileiros em Montreal</i> et de leurs significations à partir d'une description des pratiques communicationnelles qu'on y observe : ce qui s'y dit et ce qui y est échangé (identification des fréquences, sujets, modalités et finalités des contributions).</p>	<p>Sociologie des usages, usages et significations d'usage</p> <p>Pratiques communicationnelles</p> <p>Processus d'intégration</p>	<p>Les usages du groupe sont notamment liés aux aspects de la vie quotidienne de l'immigrant et aux étapes du processus d'intégration sociale.</p>	<p>Observation en ligne</p> <p>Analyse de contenu du groupe</p>
<p>Deuxième aspect (significations des usages) : portion QUALITATIVE</p> <p><i>Qu'est-ce que les membres font dans le groupe ? Quelle est l'importance du groupe pour les membres ?</i></p>	<p>Dans quelle mesure la participation au groupe favorise-t-elle l'intégration sociale dans la société québécoise? Quelle est l'importance de ce collectif en ligne pour les nouveaux arrivants ?</p>	<p>Cerner le rôle du collectif « en ligne » formé autour du groupe <i>Brasileiros em Montreal</i> dans les processus d'intégration sociale des nouveaux arrivants brésiliens au sein de la société québécoise.</p>	<p>Collectif en ligne</p> <p>Intégration sociale</p> <p>Perception des nouveaux arrivants par rapport au groupe</p>	<p>Le collectif offre aux nouveaux arrivants un espace important d'entraide collaboratif, adapté à leurs besoins.</p>	<p>Observation en ligne</p> <p>Analyse de contenu du groupe</p> <p>Entrevues semi-dirigées</p>
	<p>Quelles sont les dynamiques d'interaction et les pratiques communicationnelles qui caractérisent le groupe ?</p>	<p>Identifier les pratiques adoptées par les membres du groupe qui favorisent leur communication et créent une dynamique d'interaction et d'échange entre les membres.</p>	<p>Dynamique d'interaction</p> <p>Pratiques communicationnelles</p>	<p>Il existe un mode de fonctionnement propre au groupe, marqué par des liens de solidarité, qui lui permet d'autogérer les contenus et la dynamique des échanges entre membres.</p>	<p>Observation en ligne</p> <p>Entrevues semi-dirigées</p>

1.5 Pertinence sociale et communicationnelle

Une enquête menée en 2013 par le CEFRIO révèle que 83,3 % des personnes habitant à Montréal « utilisent les médias sociaux, que ce soit pour consulter du contenu, se connecter à leur compte, relayer ou partager du contenu, interagir avec d'autres ou créer du contenu » (CEFRIO, 2013, p. 7). Cette enquête nous apprend aussi que 85 % des répondants qui utilisent l'anglais ou une autre langue que le français se servent eux-aussi des médias sociaux. On peut raisonnablement penser que ces répondants englobent la population immigrante résidant à Montréal. Or, il semble que l'on connaisse peu de choses sur les usages des médias sociaux par les immigrants au Québec.

Cette recherche permettra d'apporter un nouvel éclairage sur les usages des médias sociaux par une communauté d'immigrants, en l'occurrence les Brésiliens résidant à Montréal. Elle répondra par ailleurs à l'opinion de Belabdi (2011), qui affirme que l'usage des TIC par les immigrants contribue nécessairement à modifier le processus de leur intégration sociale. Ce dernier propose aux chercheurs de s'interroger sur le rôle de ces usages et sur celui, plus général, de la communication, dans le processus de rapprochement entre les immigrants et la société d'accueil.

Notre étude permettra également de combler une lacune dans la littérature sur le processus migratoire. En effet, le parcours migratoire comprend trois phases distinctes (Belabdi, 2011) : avant l'immigration, les premières années d'installation et la phase d'acclimatation. En nous intéressant à la deuxième phase, l'installation, nous pourrions analyser comment les usages des médias sociaux participent des nombreux investissements sociaux caractéristiques de cette phase (Belabdi, 2011). Ces investissements sont faits par les nouveaux arrivants, notamment ceux qui font partie des premières générations d'immigrants dans le pays. Par ailleurs, analyser une nouvelle communauté d'immigrants qui est encore en train de s'organiser et de chercher des moyens pour se mobiliser et s'intégrer nous semble particulièrement

intéressant. Nous nous proposons ainsi d'éclairer une réalité jusqu'ici peu documentée, à savoir : l'immigration récente des Brésiliens au Québec.

Plus généralement, notre recherche vise à apporter une contribution aux études sur les TIC en cherchant à mieux comprendre les dimensions sociales et culturelles de l'usage des TIC dans nos sociétés. Dans le même esprit de réflexion que Denouël (2012), nous sommes d'avis « qu'il est nécessaire d'analyser [les usages] depuis des situations concrètes permettant de rendre compte des motivations, des façons de faire et des représentations des usages » (Denouël, 2012, p. 22). À ce titre, nous souhaitons que notre recherche empirique contribue à appréhender davantage les formes de solidarité créées à travers les groupes sur les sites de réseaux sociaux. Enfin, notre recherche souhaite contribuer sur le plan méthodologique. En effet, nous envisageons de mettre en œuvre une méthodologie mixte, à prédominance qualitative, basée sur l'analyse combinée des traces d'activité sur le groupe et des témoignages d'utilisateurs. Il s'agit d'une méthodologie complexe et très peu utilisée dans ce type de recherche.

CHAPITRE 2 – CADRE CONCEPTUEL

Ce chapitre présente les concepts principaux que nous mobiliserons dans notre recherche. Dans un premier temps, nous exposerons les concepts clés de la sociologie des usages, à savoir les concepts d'usage et de significations d'usages. Dans un deuxième temps, nous détaillerons la notion de collectif en ligne, en prenant soin de la distinguer du terme communauté. Nous fournirons également les théories sur les formes de sociabilité en ligne. Ces deux derniers concepts – collectifs et solidarité en ligne - nous aideront à comprendre les dynamiques d'interaction et les pratiques de communication en ligne. Dans un troisième temps, nous présenterons le concept d'intégration sociale. Une synthèse des concepts retenus en lien avec nos objectifs de recherche clôturera le chapitre.

2.1 La sociologie des usages

L'étude des TIC a éveillé l'intérêt de nombreux chercheurs qui ont voulu comprendre leur utilisation par les individus et les groupes. Il se sont également intéressés aux transformations qu'elles suscitent dans la société, au sein de ce que l'on appelle la sociologie des usages (Vidal, 2012). Issue d'une posture épistémologique constructiviste, la sociologie des usages s'est développée en opposition au déterminisme technologique, qui voit l'innovation technique comme un élément moteur du changement social et historique ; et au déterminisme social, qui affirme que le développement des innovations fonctionne comme un mécanisme de reproduction des inégalités, des hiérarchies et des fractures du tissu social, comme l'expliquent Jauréguiberry et Proulx (2011). Pour ces auteurs, la sociologie des usages offre une manière de découvrir ce que « les gens font *effectivement* avec [l]es machines et [l]es réseaux » (*Ibid*, p. 9), en considérant les usagers comme les sujets principaux de ces expériences individuelles et sociales.

Avec l'accroissement du Web social, plusieurs études sur les usages se sont développées, et cela, sous différentes perspectives d'analyse. Par exemple, certaines études empruntent un positionnement critique pour analyser la fracture numérique et les restrictions d'accès aux TIC (Harvey, 2006). D'autres études se concentrent plutôt sur « les pratiques d'exposition de soi » (Perriault, 2009), tandis que certaines ciblent « les risques de contrôle, de détournement et d'exploitation commerciale des données personnelles » (Cardon, 2009, p. 61). Pour Cardon, « la sociologie des usages rencontre souvent de tels désajustements et elle a appris qu'il était généralement préférable de se fier aux pratiques plutôt qu'aux déclarations » (*Ibid.*). En d'autres mots, si les objets d'étude et les perspectives d'analyse diffèrent, les études sur les usages ont en commun le fait de s'intéresser aux usages effectifs, plutôt qu'aux seules représentations ou perceptions sur ce que les technologies font ou ne font pas. Les tenants de la sociologie des usages avancent qu'il est important de prendre en considération le rôle actif de l'utilisateur qui « construit » (Breton et Proulx, 2006; Chambat, 1994), élabore et transforme son usage, tout autant que le dispositif, le contexte d'usage ou l'environnement social, culturel, politique et économique.

2.1.1 La notion d'usage

Les notions d'usage et d'utilisateurs ont été définies par plusieurs auteurs et les définitions existantes dans la littérature comportent souvent des nuances. Plusieurs de ces définitions s'inspirent des idées de De Certeau (1990) et de son livre sur l'usage et les pratiques des individus dans le quotidien. De Certeau ramène l'utilisateur à sa capacité d'acteur (et pas seulement de consommateur) pour étudier les procédures, les manières de faire et les réappropriations de la production socioculturelle par les utilisateurs. À partir de ses travaux fondateurs, de nombreuses études se sont penchées sur la notion d'usage et ont développé différentes conceptualisations à propos de l'usage, de l'utilisateur, de l'utilisation ou de la pratique. Jouët, par exemple, définit

l'usager comme une personne active dans l'emploi de la technique qui « construit ses usages selon ses intérêts » (Jouët, 2000, p. 502).

De ces « inventions du quotidien » des usages et des réinventions (ou détournements) mentionnées par De Certeau est issue la distinction entre l'utilisation et l'usage proposée par Breton et Proulx (2006). D'après ces chercheurs, la première notion précède la deuxième. L'utilisation serait « le simple emploi d'une technologie », tandis que l'usage serait vu comme un processus allant de l'adoption d'une technologie (achat, consommation, diffusion), à son utilisation (emploi fonctionnel, face-à-face avec l'objet), jusqu'à son appropriation (maîtrise d'une technique, réinventions possibles, signification des usages) (Breton et Proulx, 2006, p. 256). En outre, Proulx et Jauréguiberry (2011) rappellent que l'idée de l'autonomie de l'usager vient du constat d'un écart entre l'usage prescrit (celui prévu initialement par les producteurs du dispositif) et l'usage effectif (ce que les gens font, comme les détournements d'usages mentionnés par De Certeau (1990), par exemple).

La sociologie des usages permettrait d'« analyser de façon privilégiée ' l'innovation sociale' », comme l'expliquent Denouël et Granjon (2012). En effet, ces auteurs distinguent les usages strictement fonctionnels des technologies des usages dits « sociaux ». Les usages fonctionnels sont associés à leur utilité pratique, à des activités qui leur sont liées et ils sont décrits en termes de fréquence, de durée, etc. (Denouël et Granjon, 2012, p. 12-13). Les usages sociaux, eux, renvoient plutôt à des pratiques « en tant qu'elles sont liées aux caractéristiques sociales des individus, collectifs et institutions qui les mobilisent » (*Ibid*, p. 10). Le lien entre l'usage et le groupe social (ou collectif) renvoie à l'idée selon laquelle les usagers se basent sur un imaginaire social qui les rassemble en tant qu'individus lorsqu'ils développent des usages et s'approprient les TIC (Vidal, 2012, p. 220). Cet imaginaire social se construit dans les relations entre les usagers. Il nourrit chez eux un sentiment

d'appartenance à des collectifs en ligne, regroupés par affinité ou intérêt (occasionnel ou à plus longue durée) en commun.

2.1.2 La signification d'usage

L'usage des dispositifs techniques a pris une place importante dans la vie des utilisateurs. Si leur présence est devenue une activité ordinaire intégrée dans la vie quotidienne des individus, il nous reste à comprendre le sens donné à ces pratiques en prenant en considération les « manières de voir » des usages (Denouël et Granjon, 2012, p. 9). De cette façon, il serait possible « de relier leurs pratiques à des univers symboliques », tout en essayant de tracer, en ligne, un cadre interactionnel et intersubjectif de l'expérience (*Ibid.*, p. 17).

Étudier comment les usagers « produisent et interprètent des contenus » et, par conséquent, « produisent des significations à partir de leurs pratiques médiatiques ou communicationnelles » serait un moyen de comprendre comment les usages des technologies s'insèrent dans des quotidiens et des modes de vie, et, du coup, les transforment (Latzko-Toth et Millerand, 2012, p. 139). Concrètement, cette perspective vise à saisir « comment des significations sociales et culturelles émergent dans des contextes d'usages particuliers et (...) contribuent [en retour] à façonner les dispositifs sociotechniques » (*Ibid.*, p. 137).

Pour Breton et Proulx, plutôt que d'analyser « de manière abstraite les conséquences possibles de telle ou telle technologie », il est important d'analyser « précisément ce que font réellement les gens avec cette technologie » (Breton et Proulx, 2006, p. 254). En ce sens, Proulx défend l'idée qu'il faut privilégier une méthodologie de recherche empirique, car il s'agit d'un moyen efficace d'observer concrètement ce que les gens font avec les technologies, sans se limiter à spéculer à propos de leurs conséquences.

2.2 Les collectifs en ligne (et la distinction avec la notion de communauté)

Les communautés « imaginaires » ou « virtuelles » (*online communities*) sont des sujets d'étude depuis 1960. Précurseurs, Lichlider et Taylor les imaginaient comme des sortes de « communautés d'intérêts » (Breton et Proulx, 2006, p. 299) du « ressort du voisinage géographique » (*Ibid.*, p. 301). Depuis, d'autres auteurs se sont penchés sur le sens et l'utilité de la notion de communauté afin de comprendre les formes d'organisation collective émergeant sur le Web.

Pour Kozinets (1999), la notion de « communauté virtuelle » renvoie à des « groupes affiliés pour lesquels les interactions en ligne reposent sur le partage (...) de connaissances dans le cadre d'une activité spécifique de consommation ou relatives à un groupe d'activités » (Kozinets, 1999, p. 262). Ces groupes sont généralement centrés sur le partage d'informations issues des domaines d'expertise et de l'expérience de leurs membres (Ghetty et Chauvet, 2009) et fonctionnent comme un moyen de faciliter, voire d'amplifier, les liens entre les participants (Recuero, 2006, p. 603). Toutefois, cette notion est critiquée tant pour son aspect communautaire que pour sa supposée caractéristique de « virtualité ». Considérée paradoxale, cette association du « communautaire » avec le qualificatif « virtuel » renvoie, de façon équivoque, « dans notre imaginaire à l'idée d'abstraction, d'illusion et de simulation » (Proulx et Latsko-Toth, 2000, p. 101).

Selon Proulx, si l'expression est utilisée pour désigner tout type de collectifs en ligne, elle est souvent appliquée de façon inadéquate, car « on ne peut postuler *a priori* que tel ou tel ensemble d'utilisateurs connectés se comportera nécessairement comme une communauté » (Proulx, 2006, p. 16). Proulx nous invite à envisager la notion de communauté virtuelle à partir de l'examen des pratiques communicationnelles qui, au sein du collectif, seraient susceptibles de façonner le lien social. Ces pratiques pourraient donner à voir, par exemple, des formes spécifiques de « sociabilité en

réseau » (« *networked sociability* ») comme on peut l'observer dans des groupes de soutien (ex : des pairs aidants). En ce sens, Fournier est encore plus critique. Pour lui, « le concept de communauté n'est d'aucune utilité pour appréhender ces collectifs et, au contraire, il en biaise la compréhension » (Fournier, 2016, p. 78) et son emploi ne sert qu'à « instrumentaliser des collectifs » (*Ibid*).

La question de savoir si les collectifs en ligne sont différents ou non des collectifs hors ligne, et, si oui, en quoi ils s'en distancient, animent les chercheurs depuis plusieurs années. Selon Casilli, les études sur la sociabilité en ligne montrent que les usagers tendent à reproduire en ligne « le même type d'environnement culturel » que celui hors ligne (Casilli, 2010a, p. 59). Cette logique de reproduction est questionnée par Coutant et Stenger (2010), lesquels diagnostiquent une motivation plutôt identitaire, notamment dans le cas des collectifs sur les réseaux sociaux numériques (groupes Facebook). Selon ces auteurs, devenir membre d'un groupe relèverait surtout d'un intérêt associé à l'image d'une « marque d'appartenance » projetée sur les autres.

En d'autres mots, un usager choisirait de devenir membre d'un groupe Facebook d'abord en fonction de ce que cette appartenance pourrait « dire » sur lui. Sur cette question, rappelons-nous aussi que plusieurs recherches ont démontré que les logiques d'interaction entre les usagers sur le Web s'expliquent surtout par le phénomène selon lequel les gens s'associent avec ceux avec qui ils partagent des affinités, soit l'homophilie (Boyd, 2009).

Casilli défend l'idée que les nouvelles façons d'établir des relations personnelles en ligne ne doivent pas être vues comme une menace, mais plutôt comme « une nouvelle manière d'être en société » (Coutant et Stenger, 2010). Pour lui, ces sociabilités en ligne redéfinissent même nos espaces sociaux et nos modes de vie. En se basant sur le modèle social des « petites boîtes » de Wellman, Casilli (2010a, p. 57) soutient que la sociabilité en ligne n'empêche pas le développement de liens d'affinités que l'on

associe généralement aux relations traditionnelles (hors ligne). Les petites boîtes représentent chaque petit groupe rattaché à la vie sociale des gens, soit la famille, les relations de travail et autres groupes dans lesquels les individus affichent leur degré de conformisme, d'uniformité et de cohésion.

Au contraire, en ligne, les usagers bénéficient non seulement du fort soutien des groupes auxquels ils appartiennent (pour avoir accès à des ressources locales et spécifiques), mais ils peuvent aussi créer d'autres liens apparemment plus faibles (contacts avec des inconnus ou des personnes avec qui ils ont eu des conversations occasionnelles) au sein de leurs réseaux (*Ibid.*, p. 58).

2.2.1 Solidarité en ligne

Castells soutient que « la culture des communautés virtuelles ajoute une dimension sociale au partage de la technologie : elle fait d'Internet un instrument d'interaction choisie et d'appartenance symbolique » (Castells, 2001, p. 51). Ainsi, le fait de faire partie d'un collectif en ligne relèverait d'une logique d'appartenance (sentiment d'appartenance et appartenance symbolique), au même titre que faire partie d'un club ou d'un groupe hors ligne. Les formes de solidarité au sein d'un collectif en ligne, de même que l'expression d'un sentiment d'appartenance, sont des éléments présents dans plusieurs travaux sur les communautés virtuelles (Denouël, 2012; Breton et Proulx, 2006). Les nouvelles modalités de communication permises par Internet pourraient ainsi donner « naissance à des formes inédites de communication et d'échange » (Breton et Proulx, 2006) qui feraient de ces collectifs des formes sociales à part entière.

Dans ses études sur les collectifs en ligne de fans, Jenkins (2006) décrit le potentiel de ces groupes à générer de nouvelles connaissances, développer de nouvelles façons

de penser, collaborer et s'entraider. Unis par des intérêts communs, les membres de ces collectifs produisent et font circuler des contenus et des idées, et, ce faisant, permettent aux membres d'accéder à des ressources importantes (ce qu'il nomme l'« intelligence collective ») de même qu'à de nouveaux modèles de production culturelle (ce qu'il définit comme la « culture de la participation »).

Pour Auray (2009), individualisme et solidarité sont articulés de façon originale dans les collectifs en ligne. Il soutient que ces groupes génèrent une dynamique de bien commun à partir de logiques d'intérêt personnel produisant un lien social :

« En tant qu'espace de parole et de partage des joies et de la souffrance, les communautés virtuelles sont des lieux de reconstruction d'un lien social de fraternité, où peuvent se briser des murs de silence, voire où parfois ont lieu des phénomènes de transmutation de la souffrance en plaisir par sa mise en écriture » (Auray, 2009, p. 59).

Casilli développe l'idée que certains éléments sont propres aux collectifs en ligne, comme « le sentiment d'efficacité », c'est-à-dire la visibilité, dans la grande majorité des cas, des actions de soutien et d'entraide réalisées (tandis que, dans les communautés hors ligne, les actions sont parfois anonymes) (Casilli, 2010a, p. 56). Ainsi, Facebook semble être particulièrement apprécié en raison de la rapidité de réponse et des interactions entre usagers, ce qui n'est pas toujours possible sur d'autres plateformes comme les blogs ou les forums de discussions. Ce type de plateforme relationnelle permet ainsi de créer des réseaux d'échange et d'entraide plus efficaces parce qu'extrêmement dynamiques.

Il souligne toutefois que « les pratiques communautaires en ligne s'ajoutent à celles qui préexistent et ne se substituent pas à elles » (*Ibid.*). Dans cette même ligne de pensée, plusieurs recherches montrent que le fait de participer à différents groupes de réseautage n'aboutit pas forcément à des rencontres en face-à-face ou à développer un sentiment d'appartenance et de solidarité. La notion de « *networking individualism* »

(Wellman *et al.*, 2003) a été proposée pour traduire cette idée, à savoir que des collectifs en ligne peuvent prendre la forme d'un réseau constitué de personnes intéressées uniquement à leurs intérêts et points de vue individuels. Ces collectifs sont basés essentiellement sur des liens dits faibles.

2.3 L'intégration sociale

Le concept d'intégration est assez vaste et souvent associé à de multiples qualificatifs, dont l'intégration linguistique, culturelle, économique, professionnelle et sociale. Dans le cadre de cette recherche, la définition adoptée sera celle du concept d'intégration sociale, lequel favorise une visée plus globale quant aux demandes des nouveaux arrivants brésiliens à Montréal.

Une revue de littérature nous a permis d'observer que le concept d'intégration sociale est intimement lié à celui d'immigration. Les premiers travaux sur la question de l'intégration sociale des immigrants ont été réalisés dans les années 1930 à l'École de Chicago, alors que la Deuxième Guerre Mondiale provoquait une vague d'immigration aux États-Unis. Le philosophe autrichien Schultz est l'un des premiers à s'être intéressé aux immigrants. Lui-même réfugié aux États-Unis, il a décidé de décrire l'immigrant qu'il définit comme celui qui possède un regard étranger, différent, celui pour qui tout est nouveau (Schütz, 2003; Stoiciu, 2011). Il s'agit du dépaycé, celui qui vient de l'étranger pour y rester, à la différence d'autres personnes en situation de mobilité temporaire comme les étudiants et les voyageurs. La certitude de l'installation et du non-retour lui donne une perception distinctive de la société d'accueil.

L'immigrant, ainsi que l'étranger de Schütz, développe sa capacité d'adaptation. Xavier de Brito parle de l'« habitus de migrant », c'est-à-dire une deuxième nature, une sorte de système de dispositions regroupant les ressources nécessaires à la gestion

d'un nouveau contexte (Xavier de Brito, 2010). Pour cet auteur, la situation de mobilité, caractéristique de la population immigrante, justifie le fait que cette population partage certains traits communs dans la vie quotidienne. Ce qui les unit, entre autres, ce sont ces confrontations, tout au long de leurs processus migratoires, à des situations culturelles nouvelles marquées par des apprentissages successifs.

Ces apprentissages sont plus intenses lors du processus d'installation, un moment qui requiert des efforts de la part du nouvel arrivant, lequel « va devoir faire face à de nouvelles informations et les intégrer parfois en contradiction avec celles de son pays d'origine » (Régus, 2008, p. 28). Cette compréhension de la nouvelle culture, explique Régus, implique « d'accepter et d'intégrer les normes, les habitudes, les règles sociales, le langage verbal et non verbal de la nouvelle société » (*Ibid.*). Par intuition, lors de nos entrevues, nous avons adopté la même démarche que Régus (*Ibid.*, p. 33) et nous avons demandé aux participants de définir l'intégration dans leurs propres mots.

2.3.1 L'intégration vue comme un processus

Pour Legault (2000), la notion d'intégration renvoie à un processus qui s'étale dans le temps, sur le long terme. Il s'agit d'un processus complexe et multidimensionnel composé d'obstacles et de difficultés. La maîtrise de la langue occupe une place importante dans ce processus. Elle y joue en fait un rôle primordial. Or, pour Atallah, cette maîtrise de la langue n'est possible que lorsque « l'immigrant ou ses descendants participent à la vie collective de la société d'accueil et développent un sentiment d'appartenance à son égard » (Atallah, 2013, p. 44).

De son côté, Jacob soutient que le processus d'intégration n'est pas linéaire, mais qu'il est composé d'une longue étape de socialisation. Dans leur cheminement, les

gens développent leurs aptitudes personnelles à participer à la vie sociale, culturelle, politique et économique, « dans un mouvement perpétuel fait d'avancées et de reculs dans les manières de penser et d'agir en société » (Jacob, 2012, p. 201). Pour Lamonthé-Lachine (2011), le projet migratoire (de la planification à l'intégration) comporte en effet de nombreuses barrières. Toutefois, les immigrants développent une capacité à surmonter l'adversité.

Schnapper (2007) propose une vision de l'intégration qui relève d'abord et avant tout de l'intégration à un collectif. Il distingue le processus de socialisation (processus d'intériorisation des normes de la société d'accueil) du processus d'intégration de la société par l'immigrant (processus par lequel celui-ci s'intègre dans un collectif) :

La 'socialisation' porte l'accent sur l'individu, elle implique l'idée de l'apprentissage et de l'intériorisation continue des normes. L'intégration évoque plutôt le collectif – l'intégration *de* la société ; de plus, l'utilisation du terme implique l'idée que les individus s'intègrent à quelque chose qui existe déjà. (*Ibid.*, p.131).

Au Québec, la stratégie d'intégration est orientée autour de la valorisation de la langue française et des valeurs de la majorité francophone, ce qui distingue l'interculturalisme québécois du multiculturalisme canadien (Rocher et White, 2014). Le Québec reconnaît par ailleurs la force du travail dans le processus d'intégration socio-économique, considéré comme « la pierre angulaire de l'intégration » (Le Moing, 2014, p. 6). Cependant, certains auteurs nous mettent en garde contre le risque d'une politique d'intégration qui ne serait pas aussi basée sur le développement d'un sens de solidarité sociale. En effet, une stratégie qui ne reconnaît pas l'importance de cette solidarité peut « mener à des vies parallèles sans connexions entre les membres de la société » (Benimmas *et al.*, 2014, p. 91).

Ces auteurs citent Pagé, auteur pour lequel l'« intégration désigne un processus beaucoup plus complexe que l'inclusion socioéconomique [...] Il s'agit d'un processus de participation à la vie publique dans toutes ses dimensions » (Pagé, 1996,

p. 167). Quelques aspects cités par l'auteur donnent un aperçu de ces multiples dimensions. Soulignons la participation à la vie sociale (implication citoyenne dans le milieu de vie, le bénévolat), la préoccupation de la maîtrise de la langue du pays (apprendre et pratiquer cette langue), l'insertion professionnelle (trouver un emploi, s'adapter au marché de travail) et la solidarité sociale (l'entraide, la coopération). Pour lui, l'intégration a un sens large, c'est-à-dire que « tout individu, en progressant vers l'âge adulte, choisit la trajectoire et le mode de vie qui sera le sien dans une société qui offre une grande diversité de possibilités » (*Ibid*).

Nous souhaitons explorer les composantes du processus d'intégration qui surgissent spontanément dans un environnement Web fréquenté par les nouveaux arrivants brésiliens installés à Montréal afin d'observer dans quelle mesure leurs demandes d'aide, leurs questionnements et leurs intérêts sont liés à ce qui apparaît dans la littérature et les documents officiels des gouvernements canadien et québécois. Nous adoptons cette dernière définition dans l'étude.

2.4 Synthèse

En guise de synthèse, nous mobiliserons les concepts d'usage et de significations des usages pour décrire et analyser la manière avec laquelle les membres du groupe Facebook *Brasileiros em Montreal* se servent du groupe et se l'approprient au quotidien, au cours de leur processus d'intégration au Québec et à Montréal. L'usage étant par définition construit, nous ne présumerons pas qu'il sera déduit des fonctionnalités du dispositif. Nous prêterons donc une attention particulière aux intérêts des membres et aux formes d'appropriation (réinventions possibles, détournement de fonctionnalités, etc.) qui caractérisent le groupe à l'étude.

Nous dégagerons les significations sociales associées à l'usage du groupe étudié, en lien avec les contextes individuels et collectifs. Nous tenterons de faire ressortir l' «

usage social » du groupe, c'est-à-dire de distinguer ce qui, dans l'usage du groupe, est essentiellement « social », de l'ordre du collectif, et qui peut nourrir un sentiment d'appartenance, favoriser des liens de solidarité et révéler des spécificités sociales et culturelles. Nous chercherons à définir les formes de sociabilité qui caractérisent les dynamiques d'interaction au sein du groupe, de façon à saisir ce qui rassemble ce collectif en ligne. Nous prêterons une attention particulière aux points de passage entre le *en ligne* et le *hors ligne*, et nous tenterons de cerner le rôle de ces pratiques communicationnelles dans les parcours d'intégration des immigrants.

Enfin, nous analyserons le rôle du groupe dans le processus d'intégration des immigrants brésiliens en observant la manière dont les échanges favorisent (ou non) cette insertion. Pour ce faire, nous nous baserons sur les concepts théoriques mentionnés précédemment et sur les thèmes associés au processus d'intégration, selon les gouvernements du Canada et du Québec. Le croisement entre les éléments théoriques, les politiques d'immigration et l'expérience vécue par les nouveaux arrivants brésiliens nous permettra de jeter un regard nuancé sur cette réalité.

CHAPITRE 3 - MÉTHODOLOGIE

Ce troisième chapitre expose la démarche méthodologique choisie pour mener à bien notre étude. Nous présenterons tout d'abord notre positionnement épistémologique. Nous expliquerons ensuite notre approche méthodologique ainsi que nos méthodes de recueil, de traitement et d'analyse des données (instruments utilisés, démarches et techniques adoptées). Nous terminerons en présentant les limites et les considérations éthiques liées à la recherche.

3.1 Une posture épistémologique constructiviste

La présente recherche est, selon la catégorisation proposée par Bonneville, Grosjean et Lagacé (2007), de type exploratoire, conçue à partir d'une démarche empirico-inductive. Nous souhaitons documenter les usages d'un groupe Facebook par les nouveaux arrivants brésiliens habitant à Montréal et comprendre, à partir des expériences de certains de ses membres, de quelle manière cet usage participe à leur intégration sociale. Autrement dit, nous voulons saisir, à travers l'étude des contributions en ligne et du sens qu'elles prennent pour les membres, la façon dont ces nouveaux arrivants brésiliens cherchent à s'intégrer à l'aide du groupe Facebook *Brasileiros em Montreal*.

Notre posture épistémologique est constructiviste, centrée sur l'étude des pratiques et situations concrètes vécues par les gens, sur l'emploi fonctionnel d'une technologie, tel que proposé par Breton et Proulx (2006) et Denoël (2012), inspirés par la pensée de Luckmann et Berger (1996) selon laquelle l'humain construit socialement sa réalité. Dans une vision compréhensive, notre problématique « place la connaissance, son statut, au niveau du monde des acteurs » (Hsab et Stoiciu, 2011) et essaie de s'éloigner de certains truismes concernant les médias sociaux numériques, comme celui qui affirme que les personnes cherchent une sociabilité dans le monde virtuel

(Primo, 2005). En effet, le monde en ligne (*online*) fait partie de la vie des immigrants autant que le monde « réel » (*offline*), dans la mesure où il fait « partie de la réalité vécue pour une grande majorité des membres des sociétés contemporaines » (Klein et Proulx, 2012, p. 5). Nous pensons que les possibilités « en ligne » de rencontres interculturelles qu'offre Internet sont aussi importantes que les occasions données dans « le monde concret », présentiel, « hors ligne ». Dans ce sens, les sites de réseaux sociaux constituent des espaces à part entière visant le développement d'interactions et de contacts qui permettent aux personnes nouvellement arrivées de construire de nouvelles réalités.

3.2 Une stratégie méthodologique mixte

Nous avons expérimenté une démarche méthodologique de type mixte à dominance qualitative. Ce type de méthode est fondé principalement sur les approches qualitatives, mais marqué par la reconnaissance de l'ajout de données et d'approches quantitatives, susceptibles de bonifier la portée de la recherche (Johnson *et al*, 2007, p. 124). Pour expliquer la méthode mixte, nous adoptons la définition suivante :

Mixed methods research is the type of research in which a researcher or team of researchers combines elements of qualitative and quantitative research approaches (e.g., use of qualitative and quantitative viewpoints, data collection, analysis, inference techniques) for the broad purposes of breadth and depth of understanding and corroboration. (*Ibid*, p. 123)

Ce choix s'explique par le fait que nous croyons que cette méthode nous fournit des éléments essentiels et complémentaires à propos de notre objet d'étude. Elle donne également accès à différentes perspectives sur le sujet étudié, tout en gardant la faisabilité de la recherche dans la période de temps donnée et avec les ressources dont nous disposons. Nous partons du principe défini par Jensen selon lequel le chercheur doit choisir l'aspect de la communication médiatisée qui sera visé dans son étude (qu'est-ce que l'objet d'étude, comment l'analyser), ainsi que la raison de son étude

(le pourquoi de la recherche) ; les deux éléments définiront si elle se caractérise en tant qu'une méthode mixte, ainsi que son devis (Jensen, 2002, p. 256).

Cette méthode offre des outils pour analyser notre objet d'étude dans toute sa complexité, à partir de « différentes voix et perspectives », comme l'expliquent Tashakkori et Teddlie (2010, p. 36). En effet, les méthodes mixtes peuvent fournir une diversité d'informations permettant une analyse plus globale du problème à l'étude, ainsi qu'une interprétation plus approfondie d'une situation peu connue « lorsque la documentation disponible ne permet pas de rendre compte des faits et des perceptions entourant (ce) phénomène » (Mongeau, 2011, p. 33). Elles sont utilisées dans les cas où l'usage de méthodes quantitatives ou qualitatives sont insuffisantes, lorsqu'elles n'éclairent qu'une facette du problème de recherche : « where neither qualitative nor quantitative methods are sufficient, by themselves, to capture the trends and details of a situation » (Tashakkori et Teddlie, 2010, p. 29).

Comme expliqué au départ, nous nous intéressons à comprendre l'usage et les significations des usages d'un groupe Facebook par et pour ses membres. Notre questionnement dessine le format de notre recherche : nous ne pouvons le poser qu'en prenant en considération ce que nous voyons (à partir d'une collecte des usages et des informations publiées sur la page du groupe) et ce que les utilisateurs (les membres du groupe) nous disent en entrevue ou dans leurs conversations en ligne. À travers les entrevues, ils discutent du groupe et de son importance dans leur vie et, par conséquent, dans leur processus d'intégration (ce que les usages signifient). Bref, une méthode quantitative serait trop réductionniste et une démarche exclusivement qualitative laisserait de côté certains aspects importants de notre analyse.

Les deux aspects sont complémentaires et convergents. La portion quantitative est descriptive : elle vise à fournir un portrait des usages du groupe en détaillant ce qui est publié, visible ; la portion qualitative est compréhensive : elle vise à interpréter les significations des usages pour les membres, à partir de ce qu'ils publient, mais aussi

et surtout à partir de ce qu'ils disent en entrevue. Plus encore, la prédominance qualitative de notre recherche vise à faciliter l'accès à ce qui n'est pas visible, c'est-à-dire aux usages qui ne laissent pas de traces. Parmi les exemples de ces usages « invisibles », citons les publications consultées auxquelles le lecteur/membre n'a pas réagi publiquement (sans commentaire, partage, mention « J'aime », etc.); les échanges par message privé, les conversations sur les sujets publiés dans le groupe sur les contenus publiés dans le groupe faites hors ligne, ainsi que les contenus qui sont rapidement effacés, mais visualisés par une grande quantité de personnes.

Les données quantitatives que nous avons cherché à recueillir visent à tracer un portrait des usages du groupe, tel qu'expliqué dans notre premier objectif spécifique. Plus précisément, ces informations cherchent à donner un aperçu de la fréquence des thèmes, des sujets les plus souvent abordés et les contributions les plus populaires. Dans ce sens, certaines de nos catégories d'analyse étaient prévisibles, car nous avons deviné que les thèmes associés au processus d'intégration selon les gouvernements du Canada et du Québec (Tableau 1.1) émergeraient de la sélection des contributions du groupe et des entrevues. Dans ce processus de capture des contributions et de codage des corpus, nous nous attendions à ce que d'autres catégories/codes non attendus ressortent. L'intention était aussi de laisser se dégager d'autres codes/nœuds des données analysées. Ainsi, ces données servent à faire l'inventaire des sujets les plus abordés dans le groupe, à découvrir qui sont les membres les plus actifs ainsi que tout autre élément qui pourrait expliquer le fonctionnement du groupe.

Toutefois, en suivant Denouël et Granjon (2012, p. 26), nous sommes d'avis que notre analyse ne peut pas se restreindre à mesurer ou à quantifier cette réalité sociale. Pour cette raison, des entrevues avec les membres du groupe étaient essentielles pour mieux contextualiser les pratiques et les usages de ce collectif en ligne. Le fait d'entendre l'expérience des usagers nous permet en effet d'accéder à ce que le groupe représente pour eux, à son utilisation et à son fonctionnement.

3.2.1 Le pré-terrain

Notre compréhension du fonctionnement du groupe nous demande aussi une immersion dans son environnement. Pour cela, une étape pré-terrain a été initiée à l'automne 2015. Nous avons observé le groupe sur une base régulière et avons pris note, dans un journal de bord, des situations et des réflexions pertinentes à notre analyse. Nos observations nous ont permis de vérifier l'activité continue du groupe ainsi que sa pertinence en regard de notre problématique de recherche. Ces données d'observation nous ont aidé à contextualiser les échanges. Ceux-ci seront analysés plus en détail dans les chapitres suivants, lorsque seront décrits les dynamiques au sein du groupe, les principaux débats et thèmes abordés, ainsi que les usages observés et mentionnés par ses membres.

3.3 La collecte de données

Nous avons mobilisé trois grandes méthodes de collecte de données : l'observation en ligne, la capture des contributions en ligne et les entrevues semi-dirigées. Ici, nous expliquerons pourquoi nous avons choisi les méthodes énoncées. Aussi, nous décrirons les étapes développées dans chacune de ces méthodes, explicitant comment nous avons fait pour obtenir les informations de façon systématique.

3.3.1 Observation en ligne

Notre étude s'inscrit dans une démarche d'ethnographie virtuelle (Hine, 2000) des pratiques du groupe *Brasileiros em Montreal*, c'est-à-dire que nous envisageons « une immersion du chercheur dans un milieu numérique, un milieu d'interactions et d'action sociale médiées par Internet » afin de comprendre son fonctionnement

(Lopes, 2009, pp. 69-70). Cette présence du chercheur est, d'après Hine, un aspect important du processus de connaissance du terrain à l'étude, car elle permet à l'ethnologue d'observer en détail les activités au moment où elles se déroulent, plutôt que de s'appuyer uniquement sur des rapports rétrospectifs sélectifs des participants (Hine, 2015, p. 55). Le terrain ethnographique sur Internet aurait, selon elle, l'objectif suivant (Hine, 2000, p. 4) :

An ethnography of the Internet can look in details at the ways in which the technology is experienced in use. In its basic form ethnography consists of a researcher spending an extended period of time immersed in a field setting, taking account of the relationships, activities and understandings of those in the setting and participating in those processes.

Hine, l'un des premiers auteurs à traiter de l'ethnographie en ligne, affirmait, en 2000, que l'ethnographie était un point de départ « idéal pour cette sorte d'étude » (Hine, 2000, p. 8) : « The aim is to make explicit the taken-for-granted and often tacit ways in which people make sense of their lives ». Toutefois, il faut avoir une connaissance de la culture étudiée pour bien comprendre ses façons de faire et les valeurs communes que ce groupe partage, affirme l'auteure (Hine, 2000 ; Lopes, 2009, p. 76). Nous pensons remplir cette condition en raison de notre origine (brésilienne), de notre arrivée récente (deuxième déménagement à Montréal en 2011) et de la familiarité que nous avons avec le groupe Facebook (abonnée depuis 2014).

Quinze ans après, Hine reconnaît dans un autre ouvrage qu'Internet a beaucoup changé, qu'il est désormais plus présent dans la vie quotidienne des gens et que diverses formes d'intégration d'Internet dans le quotidien sont apparues, multipliant les terrains à explorer. Hine rajoute la perspective « autoethnographique », c'est-à-dire la capacité réflexive du chercheur d'être en même temps observateur et participant. En effet, ce dernier expérimente ce que les observés vivent dans les communications médiées par ordinateur. Cela permet une compréhension réflexive de l'usage du dispositif, considère Hine (2015, p. 86).

Comme dans d'autres démarches ethnographiques, l'ethnographie en ligne est caractérisée par un exercice d'observation directe qui consiste à « être le témoin des comportements sociaux d'individus ou de groupes dans les lieux mêmes de leurs activités ou de leurs résidences, sans en modifier le déroulement ordinaire » (Peretz, 2004, p. 14). Cette dernière requiert un certain engagement du chercheur, une présence qui lui permette de comprendre les dynamiques sociales d'un groupe d'utilisateurs (Lopes, 2009). Cette présence peut être soit participante (*overt participation* ou *ethnographic mode*), c'est-à-dire que le chercheur est actif, propose des interactions et donc modifie l'environnement étudié, soit non participante/non obstructive (Myles, 2012, p. 46), c'est-à-dire marquée par une présence discrète du chercheur dans le milieu afin de ne pas modifier l'environnement étudié (Hine, 2000; Lapierre, 2009).

De notre côté, nous avons opté pour une observation non participante en raison des effets possibles que notre présence pourrait provoquer sur le groupe et son fonctionnement (possibles modifications de comportements, de sujets de discussion, du langage utilisé, de la nature des échanges, etc.). La posture que nous avons adoptée n'était toutefois pas celle d'un « lurker », terme utilisé par Hine (2000, p. 25) pour définir un participant qui observe et qui refuse toute interaction avec les membres. Nous avons plutôt choisi une présence discrète, avec de rares publications (à l'occasion du recrutement des participants et de quelques commentaires), évitant les contributions qui auraient pu orienter les résultats ou inciter des débats dans le groupe.

Il nous semblait de prime abord compliqué d'annoncer par message privé aux quelques 14 000 membres que le groupe serait observé aux fins de cette recherche. En outre, en raison du grand nombre de publications sur le groupe, cette communication via la page du groupe aurait pu disparaître rapidement, auquel cas elle aurait dû être publiée à plusieurs reprises. Par conséquent, nous avons choisi d'informer les

membres du groupe de la tenue de cette recherche à partir d'un simple message visant le recrutement de participants, que nous avons publié sur la page du groupe en décembre 2016. Aucune réaction contraire n'a été enregistrée de la part des membres. L'annonce de l'étude a plutôt reçu un accueil favorable, car le nombre de mentions « J'aime » ou de partages s'est accru entre la première invitation en décembre 2016, et la troisième et dernière en février 2017 (figures 3.2 et 3.3, p. 56).

Aussi, nous n'avons pas observé de changements quant au comportement des membres ou à la quantité de publications en raison de notre présence. Nous considérons, ainsi, que notre objectif de ne pas interférer dans les dynamiques et les contenus publiés a été atteint, car les mêmes types d'interactions que ceux observés au début de nos observations ont été constatés. L'augmentation du nombre de publications n'est, à notre avis, qu'une conséquence de l'intérêt du public pour le groupe et de l'arrivée de nouveaux membres.

Durant toute la période d'observation, nous avons utilisé deux cahiers de bord : un en format papier, l'autre dans NVivo. De cette façon, toutes les réflexions, considérations ou événements importants liés au groupe ou aux démarches de recherche étaient notés pendant ou après la visite sur la page du groupe ou après le traitement des données. Cet exercice nous a assuré une présence quasi permanente dans l'environnement du groupe, et il nous a permis d'avoir une meilleure connaissance des membres et du fonctionnement du groupe. Il nous a aussi permis de garder la trace de nos impressions et de nos démarches tout au long de la recherche.

3.3.2 Capture des contributions en ligne

Nous avons procédé à la capture et à l'analyse des contributions au sein du groupe en deux temps, dans le but de constituer deux corpus qui seront expliqués en détail à la section 4.1.

Avant d'expliquer notre procédure de capture des contributions en ligne, il est important de bien clarifier les expressions que nous utiliserons. Par contributions, nous considérons tout ce qui est publié dans le groupe, suivant les possibilités fournies par Facebook : elles comprennent les publications écrites avec ou sans image (vidéos, liens, images associées aux publications), les sondages, les discussions lancées, l'identification des amis dans les publications, les conversations. Par publications, nous nous référons à 3 catégories : 1) les *posts* (les publications « premières », celles qui annoncent un contenu quelconque), 2) les commentaires (les publications « secondaires », celles qui répondent ou réagissent à un *post*) et les réponses aux commentaires (publiées à l'intérieur du commentaire). Une publication est une contribution, mais ni toutes les contributions sont des publications (mentions « j'aime » ou images associées à une autre publication, par exemple).

Pour capter les contributions publiées dans la page du collectif, nous avons eu recours à NCapture, l'outil de saisie de données Facebook disponible dans le logiciel d'analyse NVivo. NCapture repère les informations de Facebook et les transforme en tableau, dans un fichier d'extension .nvp accessible sur NVivo. Nous avons procédé à cette captation le 14 février 2017, enregistrant les données publiées entre le 18 novembre 2012 et le 14 février 2017. Il faut signaler que cette capture avec Ncapture est plus efficace à partir du navigateur Web Chrome (voir figure 3.1).

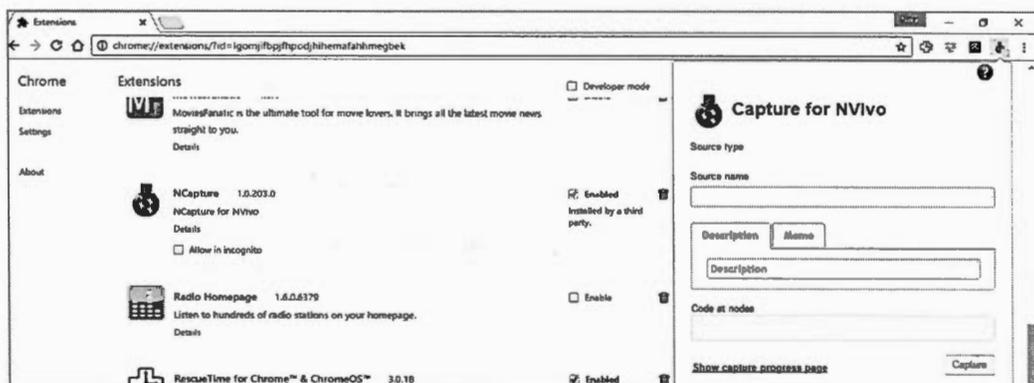


Figure 3.1 : Outil de transfert de données NCapture, représenté par son icône (situé au coin supérieur, à droite), utilisé dans Chrome pour capturer les données des sites de réseaux sociaux

Une fois capté, le fichier doit être enregistré dans un dossier dans NVivo afin de procéder à la manipulation des données et à l'encodage. Pour ce faire, il faut accéder à NVivo puis télécharger le document à partir de l'onglet « Données », ensuite choisir « Depuis d'autres sources » et, après, « Depuis Ncapture ».

Ce fichier contient plusieurs colonnes proposées par NVivo. Toutefois, nous avons fait un tri et sélectionné seulement les colonnes qui contenaient de l'information rendue disponible, autorisée par Facebook. En février 2017, date de notre collecte, la plateforme en ligne ne permettait pas l'accès à certaines données des membres telles que le sexe, la date d'anniversaire, la religion et la ville natale. Après le tri, notre tableau était composé de colonnes offrant les informations suivantes :

Liées au <i>post</i>	Nom du membre qui a publié le <i>post</i> , son contenu, l'image associée (s'il y a lieu), lien (s'il y a lieu), date de sa création, date de mise à jour de la dernière contribution liée au <i>post</i> , combien de mentions « J'aime » le <i>post</i> a-t-il reçues
Liées aux commentaires ou réponses	Nom du membre qui a publié le commentaire ou la réponse au commentaire, son contenu, date de sa création, combien de mentions « J'aime » le <i>post</i> a-t-il reçues

En raison des limites des fonctionnalités de NVivo, nous avons dû apporter des changements à notre capture de données par rapport à ce qui était attendu au départ. Il était prévu de constituer un premier corpus à partir d'une capture de l'ensemble des contributions au sein du groupe sur une période d'un mois, ce qui correspondait, selon nos attentes, à environ 500 contributions. Toutefois, NVivo n'offre pas de capture plus étendue que cela, et n'offre pas la possibilité de choisir les dates des publications. À cause de cette limitation, nous avons capté les contributions publiées entre 2012 et 2017. Ces contributions étaient nombreuses, mais inégales dans leur distribution dans le temps (nous en discuterons en détail dans la section Limites de la recherche).

Rappelons que l'analyse quantitative de ce premier corpus visait à dresser un portrait du groupe et de ses usages, afin de comprendre le fonctionnement du groupe et de cerner les fonctionnalités les plus appréciées par les participants, de même que les sujets les plus populaires et les usagers les plus actifs.

Après plusieurs tentatives d'explorer ces données avec NVivo, nous avons décidé de créer une version Excel du tableau afin d'en faciliter le traitement et de mener des analyses plus précises. Avec Excel, il a été possible de corriger certaines imperfections de NVivo. Par exemple, la version NVivo laisse parfois des cases vides dans la colonne qui correspond au contenu publié dans les *posts* lorsque ce contenu est une image ou un lien vers un site sans description. Ce vide génère un double sens quant à ce champ, car la même colonne peut être vide aussi dans les situations où le *post* a reçu un commentaire (dans ce cas, une autre colonne décrit le texte du commentaire et celle du texte du *post* est vide). Pour éviter ce type de conflit, nous avons distingué ces deux types de cases dans Excel comme [Image ou Link seulement / Pas de texte] pour le premier cas et [Commentaire] pour le deuxième.

Le traitement des données avec Excel nous a aussi permis d'obtenir des statistiques simples, mais précises. Et, plus important encore, nous avons pu créer un nouveau

fichier pour le deuxième corpus, à partir d'une sélection des publications les plus récentes que nous avons codées. Ainsi, les deux corpus ont pu être traités à partir de filtres et de formules créés dans Excel, logiciel qui offrait plus de ressources que celles de NVivo.

Pour la composition du deuxième corpus, nous avons sélectionné, à l'intérieur du premier corpus, des contributions publiées entre le 26 janvier 2017 et le 14 février 2017. Dans nos prévisions initiales, nous pensions recueillir environ 500 contributions pour la période d'un mois, mais nous avons rapidement constaté qu'elles étaient beaucoup plus nombreuses que cela, et cela même si nous avons eu accès à 19 jours de collecte de données pour cette étape. De plus, il serait difficile d'arriver à retracer ces informations dans une chronologie précise, puisque les contributions ne suivaient pas un ordre logique et que, parfois, elles revenaient selon leur « réactivation » ou leur mise à jour. Finalement, le deuxième corpus est plus restreint afin de sélectionner les sujets les plus publiés dans le groupe (processus de codage expliqué à la section suivante). Ensuite, de cet échantillon, nous avons regroupé les sujets qui sont en lien avec le processus d'intégration.

Si Excel a été un instrument fort utile pour l'analyse quantitative, l'importance de NVivo a été indéniable pour la capture rapide des données du groupe et pour le codage de ce contenu (de même que pour les entrevues). En effet, sans NVivo, la capture manuelle des contenus du groupe aurait été extrêmement longue et fastidieuse, en plus d'être moins détaillée. En effet, Facebook n'affiche pas toutes les contributions, selon les tests que nous avons faits en novembre 2016. Ainsi, nous avons procédé au codage du contenu par NVivo (voir la section 3.4.1).

3.3.3 Les entrevues semi-dirigées

Comprendre les significations de l'usage du groupe pour ses membres est au centre de notre questionnement de recherche. Suivant notre posture épistémique, il était essentiel pour nous de connaître le point de vue et l'expérience des membres, ce qui donne un sens à leur usage du groupe et à leur participation. La collecte d'informations via la technique de l'entrevue permet justement d'accéder à « ce que l'autre pense et qui ne peut être observé » (Savoie-Zajc, 2010, p. 343).

À ce sujet, le jury, réuni en comité au moment du dépôt du projet de mémoire, a proposé d'utiliser la méthode du groupe focus, mais nous avons décidé d'écarter cette piste car nous trouvions cette stratégie trop risquée. En effet, il nous semblait difficile de recruter et de mobiliser des personnes qui étaient – pour la majorité – occupés avec leurs démarches d'installation et possédant peu de disponibilités à des horaires variés. En outre, il nous semblait que l'entrevue en groupe pouvait aussi gêner certaines personnes qui ne se sentiraient peut-être pas à l'aise de raconter leurs difficultés publiquement. La flexibilité des entrevues semi-dirigées nous semblait plus appropriée à notre public et au contexte de la recherche.

Concernant le processus de recrutement et de sélection des participants pour les entrevues, nous avons dû nous y prendre à plusieurs reprises. Au final, il a fallu nous adapter aux pratiques communicationnelles des Brésiliens dans le groupe pour réussir à recruter des participants. Nous considérons que nous avons progressivement adopté une approche interculturelle, c'est-à-dire, plus adaptée aux modes culturels brésiliens, et sans laquelle le recrutement n'aurait pas été réussi. Le processus de recrutement des participants aux entrevues a fait l'objet de quatre stratégies jumelées.

Une première stratégie consistait à faire passer une annonce au sein du groupe, juste après l'obtention de la certification du Comité d'éthique de la recherche pour les

projets étudiants (CERPE). Cette annonce, publiée en décembre 2016, expliquait de façon détaillée les objectifs de la recherche et les critères de sélection. D'abord en version française, suivie d'une version en portugais, le texte était un peu formel. L'annonce demandait aux participants intéressés de communiquer avec la chercheuse par un courriel de l'UQAM. Peu de personnes ont répondu à ce premier appel (cinq ont démontré un intérêt, deux seulement ont participé).

En janvier 2017, nous avons publié une deuxième annonce, cette fois-ci seulement en portugais, dans une version un peu plus courte, mais toujours sur un ton formel. C'est finalement à la troisième tentative que les réponses (des personnes qui se disaient intéressées ou qui suggéraient des amis) ont été les plus nombreuses. Cette troisième annonce était caractérisée par un ton plus informel (sur le mode de l'appel à l'aide) dans un langage se rapprochant de celui que l'on trouve sur le groupe. Cette adaptation aux façons de faire du groupe s'est avérée la bonne. Précisons que le jour de publication de l'appel dans le groupe n'est pas un élément à considérer : toutes les annonces ont été publiées pendant la fin de semaine, le moment où les membres sont plus actifs et connectés au groupe, selon ce que nous avons constaté dans nos observations.

Une deuxième stratégie était marquée par le repérage des membres les plus actifs dans les discussions (ceux qui semblaient être plus collaboratifs ou présents) et à les contacter directement, par message privé. Ces personnes étaient très ouvertes, mais la plupart ne répondaient pas aux critères de sélection de l'étude (elles étaient installées depuis plus de 5 ans, n'avaient pas encore la résidence permanente). Précisons que nous avons envisagé initialement de passer par l'administrateur du groupe pour obtenir une liste de participants potentiels. Nous avons écarté cette stratégie pour préserver l'administrateur de possibles questionnements de la part des membres et pour éviter toute forme de biais.

Une troisième stratégie fonctionnait à partir de l'activation de notre réseau personnel en procédant par la méthode dite « boule de neige », c'est-à-dire que nous demandions à des Brésiliens de diffuser notre annonce dans leur réseau (Baltar et Brunet, 2012). L'annonce a été partagée et publiée par des amis incluant certains qui étaient membres du groupe.

Quelques personnes se sont portées volontaires, mais seuls deux participants sont finalement venus à l'entrevue. En outre, la majorité des personnes référées par notre entourage n'étaient pas disponibles aux dates proposées ou, sinon, elles étaient arrivées il y a plus de trois ans à Montréal. À cette étape, il était clair qu'il nous fallait cibler des personnes plus récemment arrivées, car quatre de nos cinq participants étaient déjà installés depuis trois ans ou plus à Montréal. Or, dès les premières entrevues, nous avons pris conscience que les réponses des participants les plus récemment arrivés étaient beaucoup plus riches que celles des participants plus anciens (leurs souvenirs étaient plus vivants et l'usage du groupe plus fréquent).

La quatrième et dernière stratégie utilisée pour le recrutement consistait à contacter, par message privé, des membres plus actifs (plutôt des hommes afin de diversifier les profils de participants), en faisant référence à des amis communs précédemment avisés de ce contact. Cette stratégie a permis de recruter un membre correspondant au profil (installé depuis deux ans à Montréal).

Ainsi, nous avons préféré élargir l'éventail des profils des participants, en choisissant comme derniers participants principalement des personnes arrivées au Québec il y a deux ans. Cette condition (arrivée très récemment au pays) était très claire dans notre dernier appel publié dans le groupe. Comme les hommes étaient peu nombreux à avoir répondu aux deux premiers appels et que nous avions de la difficulté à les recruter, notre dernière annonce ciblait clairement la clientèle masculine. Le texte

disait aussi qu'il s'agissait d'une demande d'aide, urgente, ce qui a sensibilisé davantage les participants.



Figure 3.2 et 3.3 : Troisième (et dernier) message de recrutement des participants, mieux adapté au langage du groupe (aperçu de la page du groupe, suivi d'un extrait plus détaillé)

Au total, neuf membres du groupe ont été interviewés dans la période du 13 janvier 2017 au 15 février 2017, y compris son administrateur. Nous avons privilégié les nouveaux arrivants brésiliens installés au Québec au cours des cinq dernières années, possédant un statut de résident permanent, d'âge adulte et résidant dans la région montréalaise. Nous avons cherché à équilibrer la présence de femmes et d'hommes (quatre femmes et cinq hommes).

Les entrevues individuelles duraient environ une heure. Avant de commencer l'enregistrement audio (préalablement autorisé), chaque participant recevait le formulaire de consentement, qui était lu et expliqué par la chercheuse, de même que les objectifs de l'étude et le déroulement de l'entretien. Suite à l'accord du participant, l'entrevue était menée avec le support d'une grille d'entrevue, un instrument « souple et flexible » qui nous a servi comme une sorte « d'aide-mémoire » pour nous orienter dans nos questionnements, sans rendre la conversation artificielle ou biaisée (Savoie-Zajc, 2011, p. 352). L'intention était de laisser les participants s'exprimer, sans porter de jugements ou de pressions quant aux réponses. L'entrevue la plus courte a duré 45 minutes, la plus longue 1 h 20. À la fin, les participants étaient invités à signer le formulaire de consentement et à nous fournir des informations sociodémographiques (âge, sexe, langues parlées, état civil, avec ou sans enfant).

Deux grilles d'entretien ont été réalisées : une pour les membres et une autre pour l'administrateur. Ces deux grilles étaient structurées en trois parties correspondant à trois grandes thématiques. La première concernait l'histoire du membre dans le groupe (comment il a pris connaissance de BEM, ce qui l'intéresse dans le groupe). La deuxième était liée aux pratiques communicationnelles du participant dans le groupe, ses intérêts par rapport aux groupes Facebook et les formes de solidarité vues dans BEM. La troisième faisait davantage référence au sens du collectif pour le membre, notamment concernant les pratiques d'entraide entre membres.

Nous avons apporté des changements à la grille dès la première entrevue. En effet, nous avons décidé de demander aux participants de lister les groupes auxquels ils étaient abonnés et, ensuite, de vérifier dans leur ordinateur ou cellulaire si leurs réponses correspondaient.

Dans toutes les entrevues, les réponses confirmaient que même si les personnes étaient abonnées à différents groupes, elles utilisaient plus souvent BEM ainsi que deux ou trois autres groupes liés à la ville de Montréal (de Brésiliens ou non). Par la suite, nos questions étaient plus neutres pour éviter de diriger les réponses. Aussi, nous avons intégré des questions sur leur perception du processus d'intégration et sur les sources d'informations gouvernementales destinées aux nouveaux arrivants, ce qui n'était pas prévu dans la grille d'entretien du départ. Cet ajout nous a permis d'identifier les priorités et les éléments clés cités spontanément par les participants dans leur processus d'intégration.

Enfin, soulignons qu'au départ, l'idée était de mener les entrevues en français pour éviter les traductions et pour évaluer la maîtrise de la langue du pays par le participant. Mais, en raison de la langue de communication du groupe, toutes les entrevues ont été effectuées en portugais afin d'assurer le même lexique que celui des discussions, sans se préoccuper des possibles incompatibilités avec NVivo. Qui plus est, notre intention était surtout de faciliter les conversations avec les participants et de rendre les descriptions plus naturelles et proches du vocabulaire utilisé dans le groupe. Par conséquent, il s'agissait de faire revivre les expériences d'usage du groupe de façon spontanée.

De cette façon, tant dans les témoignages de l'administrateur que dans ceux des membres, nous avons été attentifs à la façon dont les échanges au sein du groupe participaient (ou non) de la construction d'un sens « du collectif » et témoignaient (ou non) de liens de solidarité en rapport avec les préoccupations concernant l'intégration dans la société d'accueil.

3.4 Le traitement et l'analyse des données

Dans cette partie, nous expliquons comment nous avons traité et analysé les informations recueillies dans le groupe, dans les entrevues et dans notre journal de bord. Nous donnons un aperçu des démarches entreprises du point de vue technique. Nous explicitons aussi les justifications théoriques pour le choix de la méthode de l'analyse du contenu.

3.4.1 L'analyse du contenu

L'analyse en profondeur des échanges et des témoignages des membres du groupe visait à examiner de façon fine les usages du groupe à des fins d'intégration. En effet, l'analyse de contenu permet de « rechercher les informations (...), dégager le sens de ce qui y est présenté, formuler et classer tout ce que « contient » le document » (Mucchielli, 2006, p. 24). Comme l'indique Sabourin, « toute démarche de connaissance du social requiert des opérations d'analyse du contenu », considéré comme « un passage obligé » dans la recherche sociale, en raison de sa capacité à révéler la dimension symbolique des comportements humains (Sabourin, 2010, p. 416).

Cette méthode « est une technique de recherche servant à la description objective, systématique et quantitative du contenu manifeste des communications », affirme Berelson (1971, p. 17). Si Berelson l'associe à une analyse quantitative, Leray estime quant à lui que son application peut « concilier analyses qualitative et quantitative en réalisant un tri statistique des données recueillies dans un corpus et en permettant l'évaluation, ce qui fait sa force » (Leray, 2008, p. 7).

En ce qui concerne l'analyse du contenu du groupe, nous avons cherché à connaître la fréquence des usages et des sujets les plus discutés – soit la « visibilité » accordée à un sujet (*Ibid*, p. 126) –, en nous basant sur le pourcentage ou la proportion d'un code sur les autres. Il s'agissait, dans un premier temps, de repérer ces récurrences afin de former des indices tirés de calculs statistiques simples, surtout des pourcentages ou des formules Excel.

Dans un deuxième temps, l'analyse qualitative thématique des contributions a permis de cerner les composantes clés de l'intégration sociale telles qu'elles étaient abordées (ou non) dans les échanges (selon les grands thèmes proposés par les gouvernements du Québec et du Canada et dans la littérature sur le sujet). Suivant une logique inductive, nous avons laissé émerger d'autres thèmes. Cette analyse était plutôt associée à notre premier objectif spécifique de recherche, notamment en ce qui concerne la description des sujets discutés dans le groupe.

Pour ce qui est de l'analyse des entrevues, nous avons d'abord confectionné des fiches de synthèse dans Word, pour chaque entrevue, après leur transcription verbatim. Nous avons ensuite procédé au codage en reprenant les thèmes de la grille d'entrevue. Dans l'analyse de contenu des contributions, nous avons aussi fait des liens avec les thèmes des discussions qui ont émergé au sein du groupe. Nous avons procédé par analyse thématique en suivant la méthode d'analyse inspirée de la théorisation ancrée (Paillé, 1994).

Proposée par Paillé, cette méthode fonctionne par étapes, allant de la codification à la catégorisation jusqu'à la théorisation. Il s'agissait donc de coder (identifier les thèmes et sujets), de formuler des catégories (regrouper les thèmes à un niveau plus abstrait en lien avec notre cadre théorique), pour enfin les classer et les mettre en lien avec les théorisations retenues. Nous cherchions à dégager une typologie des usages. Notre objectif, avec les entrevues, était de comprendre le sens que les gens donnaient à leurs

usages du groupe, au collectif, aux pratiques communicationnelles et à la solidarité en ligne. L'analyse visait à répondre notamment aux deux autres objectifs spécifiques de l'étude.

Concernant les données d'observation, nous avons régulièrement pris des notes non structurées mais consignées par écrit dans un journal de bord, comme prévu dans les démarches ethnographiques. Nous avons analysé ces notes d'observation de manière qualitative, en repérant les grandes tendances qui se dégageaient des usages (dynamique des échanges dans le temps, sujets abordés, manières de communiquer et de contribuer, etc.)

Nous avons traité et analysé les données du groupe et des entrevues entre le 20 janvier 2017 (début des transcriptions) et le 31 mars 2017 (fin de l'analyse de données). Une étape test a été effectuée en décembre 2016, avec les données extraites manuellement de Facebook dans un fichier Excel, mais cette étape a été écartée en raison du temps alloué et d'autres limitations pratiques. Cette étape a pourtant clarifié l'importance du codage manuel, décrit dans la prochaine sous-section.

3.4.2 Le codage avec NVivo

Dans le but d'effectuer le codage des échanges du groupe et des entrevues, nous avons utilisé NVivo, un logiciel que nous avons jugé pratique puisqu'il permet d'organiser toutes les informations de la recherche (surtout les données à traiter) dans un seul dispositif. Le nœud (ou code) est un thème, un sujet ou un sentiment recourant dans l'échantillon de données étudiée et qui permet de recenser les contenus plus importants à analyser. Aussi, NVivo offre certaines fonctionnalités qui facilitent le repérage de l'information codée et l'établissement de liens entre nœuds (relations, comparaisons).

Comme expliqué au point 3.3.2, les données du groupe ont été obtenues à l'aide de NCapture. Ces données sont présentées sous la forme d'un tableau rassemblant tous les échanges (formant le premier corpus, décrit au point 4.1.1). NVivo permet d'explorer automatiquement certaines informations (nous y reviendrons dans le chapitre 4), mais nous avons réalisé tout le codage manuellement (création de codes ou nœuds). Les critères pour définir à quels nœuds une publication se rattache ont été définis à partir de l'analyse de sa forme (photo, vidéo, message) et de son contenu (façon de rédiger, de demander, de questionner, de répondre, etc.). Une publication peut être encodée à un nœud ou plus, selon sa signification (ou celle des échanges de publications) (Mongeau, 2011).

Ainsi, un message sollicitant de l'aide pour trouver un service du gouvernement est codé dans les nœuds « Soutien » et « Droits et responsabilités » tandis qu'un *post* qui offre un produit vendu hors Montréal ou qui est souvent publié est codé dans « Publicité/spams ». Les publications des youtubers ou des blogueurs sont généralement codées dans deux nœuds ou plus.

Concernant l'analyse du deuxième corpus, nous avons dégagé, de façon inductive, les composantes clés de l'intégration qui ressortaient des échanges, en lien avec les dimensions identifiées. À la différence de l'analyse du premier corpus, qui a permis, par exemple, d'identifier les participants les plus actifs, l'analyse du deuxième corpus a permis d'analyser *comment* les membres du groupe discutent des thèmes les plus souvent abordés.

3.4.3 L'analyse avec NVivo et Excel

Comme évoqué précédemment, les données du deuxième corpus ont été traitées de façon plus précise à l'aide d'Excel. Cet outil nous a permis de trier les participations

et d'effectuer des calculs simples à partir des informations des contributions publiées dans le groupe.

L'analyse reposait sur des traitements statistiques simples basés sur le comptage d'occurrences, de façon à pouvoir dégager les traits caractéristiques du groupe : participants les plus actifs, formes de contribution privilégiées, fonctionnalités les plus utilisées, thèmes populaires, etc.

3.5 Les limites de la recherche

Lors de la capture et de l'analyse des données, nous avons réfléchi à certains aspects de la recherche sur les réseaux socionumériques. L'un des points concerne la rapidité avec laquelle les données sont échangées, mais aussi... effacées! La métaphore du portrait ou du reflet dans le miroir qualifie bien l'analyse faite sur notre corpus et ses limitations. Vu la vitesse de circulation des données dans le groupe et l'auto-organisation que nous avons pu y observer, il est certain que nous n'avons esquissé qu'une partie de ce portrait et montré qu'un angle privilégié de son image. En effet, nous avons vu que certains *posts* étaient rapidement effacés, par exemple, une fois le produit annoncé vendu ou la réponse à la demande obtenue. En outre, pour une question de protection de la vie privée, certains membres effaçaient leurs publications, ne laissant pas de traces de leurs contributions.

Nous avons également constaté que les mises à jour tardives des publications rendaient difficile la mise en ordre chronologique des contributions. Par exemple, une publication de juin 2016 ayant été commentée en février 2017 s'est retrouvée dans notre deuxième corpus. Grâce à NVivo, nous avons pu la récupérer, mais cette opération aurait été très difficile à faire manuellement. Au final, ces données restent temporelles, un portrait d'une période spécifique, mais compte tenu de l'importance de l'échantillon recueilli, nous croyons qu'elles demeurent représentatives.

Enfin, nous évoquons les algorithmes de Facebook, lesquels orientent notre lecture en nous proposant les contenus plus populaires, ceux auxquels nos « amis » ont contribué, ou encore ceux reliés à nos intérêts. Cette façon biaisée de naviguer à travers les contenus du groupe interfère nécessairement avec la perception que les participants ont de l'importance du groupe ou de leurs propres usages.

3.6 Les questions éthiques

Même si le groupe Facebook *Brasileiros em Montreal* est ouvert et que les échanges sont accessibles publiquement, nous avons une préoccupation concernant la manipulation des informations et le droit d'utilisation de ces informations. Comme mentionné dans d'autres recherches (Myles, 2012), les personnes membres du groupe peuvent avoir l'impression d'être surveillées. D'autres peuvent penser que la description de leurs pratiques stigmatise le groupe ou rend reconnaissables certains participants. Dans un souci de préservation de l'anonymat et de la vie intime des membres, nous avons pris certaines mesures afin que notre recherche respecte leur image et les critères du comité éthique de la recherche de l'UQAM.

L'identité et l'intimité des membres du groupe, y compris ceux qui ont accepté de nous concéder une entrevue, sont préservées par l'utilisation de pseudonymes. Les informations concernant les membres ou les situations vécues sont décrites de façon à empêcher l'identification des individus, même avec le croisement des données. Les images et les noms des membres du groupe ici publiés sont noircis pour protéger leur identité.

CHAPITRE 4 – RÉSULTATS

Ce chapitre est consacré à la présentation des résultats de notre étude. Nous décrivons et analyserons les données (quantitatives et qualitatives) recueillies sur le groupe ainsi que celles produites par notre observation et les entrevues réalisées avec les participants. Nous exposerons des résumés synthèses qui condenseront les constats les plus importants liés à notre question de recherche, à partir desquels des pistes d'interprétation et de discussion pourront être dégagées et reprises dans le chapitre suivant.

4.1 L'analyse des contributions au sein du groupe

Cette partie présente les données relatives aux usages du groupe du point de vue de ce qui peut y être « vu » (à partir des contributions capturées), c'est-à-dire le nombre de *posts* et de commentaires, les modalités des contributions, les usagers les plus actifs et les sujets discutés. Nous présenterons dans une prochaine section (4.2) les données relatives aux usages du groupe du point de vue de ce qui y est « perçu » (à partir de nos observations et des données d'entrevues).

Les données présentées ici nous permettent de répondre au premier objectif spécifique : dresser le portrait des usages à partir de la description de ce qui est dit et de ce qui est échangé dans le groupe. À partir des deux corpus de données constitués, nous proposons deux portraits, appelés « paysage » et « photo profil » qui donnent un aperçu global du groupe *Brasileiros em Montreal*.

4.1.1 Les contributions au groupe BEM : le portrait « paysage »

Les données collectées à cette étape nous ont permis d'identifier les fréquences (de *posts*, de commentaires et de membres plus actifs), et les modalités des contributions (identifiées à partir du contenu des publications). À partir des données capturées avec Ncapture puis exportées dans Excel, nous avons pu dresser certains constats, que nous résumons ici :

Portrait des activités du groupe *Brasileiros em Montreal* du 18 novembre 2012 au 14 février 2017 (1^{er} corpus):

- **18 309** contributions recueillies (incluant les publications, les commentaires et les réponses aux commentaires), soit **3 691 *posts*** et **14 618** commentaires ou réponses aux commentaires;
- Moyenne de **15** contributions par jour, sans compter les *posts* exclus (données calculées sur les **1221** jours de contributions);
- **14 316** membres abonnés (en date du 14 février 2017)
- Moyenne de 300 nouvelles demandes par mois depuis 2016¹¹;
- **3008** membres ont participé en publiant des *posts* et/ou commentaires ou avec des mentions « J'aime », parmi lesquels 1420 ont posté (environ 10% du total de membres);
- **54** membres sont considérés plus actifs, avec au moins 10 *posts* publiés dans cette période;
- **366** membres ont commenté au moins 10 *posts*;
- Parmi les 50 les plus actifs, **10** étaient des blogueurs, vlogueurs ou représentants d'entreprises ou de commerces¹².

Nombre de *posts* et de commentaires

De la capture de données faite par NCapture, nous avons observé que la fréquence des publications était assez constante et régulière jusqu'au 26 janvier 2017. Par la suite, plusieurs de ces publications n'apparaissent plus dans notre grille fournie par le

¹¹ Moyenne estimée selon les données fournies par l'administrateur en entrevue, incluant les demandes non acceptées.

¹² Le contenu publié par ces membres et la fréquence des publications les identifient en tant que blogueur, vlogueur ou représentants d'entreprise ou commerce.

logiciel. Elles y reviennent à partir du 3 mars 2016. En d'autres mots, nous avons pu observer deux moments ou deux dynamiques distinctes dans le corpus de contributions (entre le 14 février 2017 et le 26 janvier 2017 (19 jours) et entre le 3 mars 2016 et le 18 novembre 2012 (1202 jours)). Deux raisons possibles peuvent expliquer cette rupture dans les données recensées : 1) la récente inclusion de modérateurs (des membres qui ont comme mandat de filtrer et d'effacer des contributions, d'accepter ou de refuser de nouveaux membres) qui ont supprimé, avec l'administrateur du groupe, les anciens contenus et 2) la suppression de certains *posts* par les membres pour différentes raisons (produit vendu, problème résolu, question répondue, etc.).

Les modalités de contributions

En ce qui concerne les modalités de contribution, on constate que les posts représentent 20% du nombre total de contributions, alors que les commentaires ou réponses aux commentaires représentent 80%.

Il faut rappeler que Facebook offre plusieurs manières de publier une information dans un groupe. Il est possible de publier un fichier, un album, une image/vidéo ou de lancer une discussion, ou encore de créer un événement ou un sondage. Ainsi, l'utilisateur peut, dans le cas de BEM, choisir de remplir le champ Vendre qui donne un espace de 100 mots, pour fixer un prix et pour publier des photos du produit offert.

Pour ce qui est des *posts*, le texte est le plus souvent dans un langage informel et invite les autres membres à répondre à une demande (ou à acheter un produit). Ces contributions sont souvent accompagnées d'une image (une photo ou un album), d'une vidéo ou d'un lien menant vers un autre site Web ou à une page Facebook. Ces contributions représentant 12,7% du nombre de *posts*. Celles qui consistent seulement en une image (sans aucune description ni texte d'introduction) sont rares.

Certains membres préfèrent démontrer leur intérêt (ou d'autres émotions) en utilisant les options de mention « J'aime » ou les émoticônes qui symbolisent des sentiments (colère, joie, tristesse, etc.)¹³. Nous notons que les *posts* publiés par des amis ainsi que les vidéos publiées par les blogueurs/vlogueurs sont peu commentés, mais ils reçoivent souvent des mentions « J'aime ». Cette modalité de contribution est probablement une façon de soutenir la personne qui a publié ou alors elle vise à donner de la visibilité au sujet traité.

Une autre modalité souvent utilisée consiste à interpeler directement un autre membre pour l'inviter à voir le contenu du *post*. Certaines personnes « aiment » leur propre *post* et publient, après quelques jours, un petit commentaire comme « up » pour le garder actif. D'autres membres, afin de suivre les réponses et de recevoir les nouvelles notifications, écrivent dans les commentaires « AC » pour dire qu'elles veulent suivre la conversation. Le mot « fila » (file ou queue en portugais) est aussi utilisé dans les commentaires quand une personne veut garder sa place dans une file d'attente pour l'achat ou le don d'un produit.

Qui sont les membres de *Brasileiros em Montreal* ?

L'analyse du contenu des contributions et l'observation du groupe nous ont permis de catégoriser la majorité des participants en raison de leurs questionnements ou des informations publiées. Puisqu'il s'agit d'une analyse de cas par cas, il est difficile d'estimer le pourcentage de membres pour chacune de ces catégories. Toutefois, en se basant sur les observations, nous pouvons dire que, d'une manière générale, *Brasileiros em Montreal* est composé :

- d'immigrants récemment arrivés ou installés depuis longtemps à Montréal,

¹³ Précisons que NVivo les réunit toutes dans une colonne nommée « J'aime », donc nous n'avons eu accès qu'au nombre de « J'aime » par *post*.

- de personnes vivant temporairement à Montréal (étudiants, personnes avec un permis de travail temporaire ou accompagnant leur conjoint);
- de personnes situées au Brésil désirant immigrer;
- d'immigrants installés au Canada ou ailleurs (États-Unis, Europe) désirant en savoir plus sur la société montréalaise;
- de commerçants (entrepreneurs, agents de voyage, représentants d'écoles de langues);
- de blogueurs et d'autres personnes ayant un site de réseau social;
- de Québécois ou personnes d'autres origines intéressées par la culture brésilienne ou par l'apprentissage du portugais (moins nombreux, mais également présents).

Les membres les plus actifs - par publication de *posts*

À partir de notre fichier Excel, nous avons pu classer les membres ayant publié le plus de *posts* (Tableau 4.1). À partir d'une recherche par nom d'utilisateur, il a été possible d'identifier le type de contenu publié et, dans la plupart des cas, de savoir depuis combien de temps la personne était à Montréal ou à quel endroit elle habitait. Dans les cas où les informations disponibles étaient incomplètes, nous avons pu les compléter à partir d'une vérification sur la page Facebook des membres, à partir des informations publiques et ouvertes à tous.

Sans surprise, nous trouvons parmi les usagers les plus actifs, ceux qui postent majoritairement des contenus liés à des produits ou services (usagers de type « Pub », « Ser » dans le tableau), et, dans une moindre mesure, à des informations culturelles (« Art ») ou à leurs contenus de blog (« Blog »). Nous retrouvons également des personnes immigrantes vivant à Montréal depuis au moins 5 ans (usager de type expert « Exp ») qui publient des informations relatives aux offres d'emploi et aux activités ou services offerts dans la ville.

Il faut préciser que certains usagers, parmi les plus prolifiques en matière de *posts*, sont aussi ceux qui publient le plus grand nombre de commentaires, ce qui démontre leur très forte présence dans le groupe. En revanche et comme on peut s'y attendre, nos analyses ont montré que les personnes ayant simplement un intérêt commercial (vendre ou acheter leurs produits) ou de visibilité de leur blogue ou site Web, et qui publient beaucoup de *posts*, commentent beaucoup moins en contrepartie. Enfin, nous avons observé une présence timide des nouveaux arrivants (« NVA »). Ces derniers ont probablement plutôt tendance à observer qu'à publier ou commenter dans le groupe, étant davantage à l'écoute des personnes plus expérimentées.

Les membres les plus actifs - par publication de commentaires

Si le profil des personnes qui ont publié plusieurs *posts* est varié, ce n'est pas le même scénario dans le cas des personnes qui publient des commentaires. En effet, les personnes plus expérimentées, vivant à Montréal depuis longtemps (et probablement les membres les plus anciens du groupe, « Exp »), sont celles qui commentent le plus (elles représentent les 6 usagers les plus actifs). Cette information nous offre des pistes quant aux types de solidarité en ligne existant dans le groupe. En effet, les membres expérimentés répondent aux questions des nouveaux arrivants, participent aux discussions et recommandent des produits et services. D'ailleurs, il est intéressant de noter que la deuxième catégorie d'usagers les plus actifs sont des nouveaux arrivants (« NVA »).

À cause du très grand nombre de commentaires que certains d'entre eux publient sur le groupe, nous leur avons attribué un statut –R dans notre grille. Le R signifie que ce membre est un « membre ressource » pour les nouveaux arrivants.

Tableau 4.1: Profils des 25 membres les plus actifs à partir du nombre de *posts* ou commentaires publiés

Classement	Catégorie	Nb. de <i>posts</i>	Catégorie	Nb. de commentaires
1	Pub1	95	Exp3	176
2	Exp1	82	Exp5-R	133
3	Pub2	37	Exp6	125
4	Art1	36	Exp8	108
5	Blog1	30	Exp7-R	107
6	Pub3	29	Exp9-R	104
7	Ser1	29	NVA2-R	90
8	Exp2	26	NVA3	79
9	Pub4	25	Exp6	77
10	Temp1	24	Ser3	74
11	Ser2	23	Temp1	70
12	Temp2	23	NVA4	66
13	Exp3	22	NVA5	66
14	Pub5	21	Ser4	64
15	Pub6	21	NVA6	63
16	Pub7	21	NVA7	62
17	Exp4	21	Ser2-R	59
18	Exp5	20	Ser6-R	58
19	Exp6	20	Temp2	57
20	Art2	20	NVA8	56
21	Art3	18	NVA9	55
22	Blog2	18	Exp9-R	53
23	Exp7	17	NVA10	52
24	NVA1	17	Exp10-R	51
25	Pub8	17	NVA11	51

Légende :

Pub – Publie majoritairement des contenus liés à des produits ou services (publicité)

Exp – Personne immigrante qui vit à Montréal depuis au moins 5 ans (expert)

Art – Artiste, publie surtout des informations sur des spectacles ou des activités culturelles

Blog – Blogueur

Ser – Personne qui offre un service (sans avoir une entreprise)

Temp – Personne qui a eu un court séjour à Montréal et qui est de retour au Brésil

NVA – Nouvel/nouvelle arrivant/e

*-R – Ces catégories sont identifiées par la lettre – R en raison des recommandations de produits ou services fréquemment publiés dans les commentaires

Les discussions les plus « aimées »

Le tableau 4.2 présente la liste des 10 publications les plus « aimées ». On constate que 4 d'entre elles sont directement associées au processus d'intégration sociale et 1 porte sur l'acceptation des règles de fonctionnement du groupe. Parmi les discussions sur la vie à Montréal, nous remarquons celle sur les valeurs québécoises amorcée par un membre qui publie un texte résumant une discussion précédente entre Brésiliens dans un groupe *WhatsApp*.

Ce dernier souhaitait la partager avec les membres de BEM. En l'occurrence, cette discussion a permis aux membres d'échanger sur les valeurs brésiliennes et elle a causé un choc entre les deux cultures alors que les débats tournaient autour de sujets comme l'avortement, la laïcité de l'État, le féminisme et la légalisation de la marijuana.

Tableau 4.2 : Classement des 10 publications les plus « aimées » du premier corpus

Classement	Date de publication	Catégorie	Mention "J'aime"	Contenu
1	01/02/2017	Ser1	542	Lancement d'un café brésilien
2	05/01/2016	Exp1	251	Proposition d'un plan interactif pour aider les nouveaux arrivants
3	27/01/2017	Exp2	215	Discussion sur les valeurs de la société québécoise
4	20/10/2015	Pub1	214	Ouverture d'un nouveau service pour les nouveaux arrivants lusophones
5	23/02/2016	Pub2	161	Annnonce de vente d'un met brésilien traditionnel
6	13/11/2015	Exp3	136	Activité gratuite - ouverture du village de Noël sur la rue Prince-Arthur
7	13/03/2015	Adm	116	Annnonce des règles d'utilisation du groupe
8	18/11/2015	NVA1	110	Opportunité de travail chez Air Canada
9	26/02/2016	Pub3	109	Vidéo publicitaire d'un café brésilien
10	01/02/2017	BrEUA	107	Mère d'une jeune ballerine demande des votes pour sa fille dans un concours aux EUA

L'analyse des discussions les plus « aimées » montre que celles-ci ne correspondent pas aux *posts* qui ont reçus le plus de commentaires. Cela est sans doute dû au fait que les mentions « J'aime » sont plutôt des manières d'appuyer une idée, de se solidariser ou de démontrer de l'affection ou de la sympathie envers un membre, un sujet ou une discussion.

C'est notamment le cas d'un grand nombre de « J'aime » attribués aux *posts* liés aux commerces des Brésiliens installés à Montréal (café et autres produits brésiliens vendus à Montréal). À cet égard, il est intéressant de constater que le dixième *post* le plus « aimé » est une demande d'une mère aux Brésiliens du groupe afin qu'ils votent pour sa fille, une jeune ballerine qui participait à un concours de danse aux États-Unis.

On comprend par ailleurs que cette personne avait fait la même demande dans d'autres groupes de Brésiliens autour du monde. Ainsi, malgré le fait qu'elle n'habite pas à Montréal (d'après son profil) et qu'elle ne soit pas un usager régulier du groupe, son *post* a reçu un l'appui et un grand nombre de commentaires de la part des membres qui la félicitaient pour son initiative.

4.1.2 Les contributions au groupe BEM : le portrait « profil »

Comme nous l'avons expliqué dans le chapitre méthodologique, ce deuxième corpus est constitué à partir du premier corpus. Il est significativement plus réduit puisqu'il rassemble seulement des contributions récentes (du 26 janvier au 14 février 2017, soit sur une période de 19 jours). Nous avons réalisé une analyse qualitative sur ce corpus afin d'identifier les sujets les plus discutés et de tenter de cerner les finalités des contributions. Nous espérons ainsi pouvoir établir des liens entre les contenus et la question de l'intégration.

Alors que le premier corpus nous a permis de dresser un portrait des contributions dans le groupe sur un mode « paysage », dans une optique de description essentiellement quantitative, le deuxième corpus, quant à lui, nous a permis de dessiner des contours plus spécifiques, sur un mode « profil » et dans une perspective qualitative.

Portrait des activités du groupe *Brasileiros em Montreal* du 26 janvier au 14 février 2017 (2^e corpus):

- **3214** contributions recueillies, soit **492 posts** et **2722** commentaires ou réponses aux commentaires;
- Moyenne de **169,1** contributions par jour
- 188 images, 87 liens, 39 vidéos et 14 événements publiés
- 20 abordés, dont **17** reliés au processus d'intégration sociale

Nous présentons ici quelques éléments de comparaison avec le premier corpus, notamment concernant les *posts* les plus populaires. Nous exposerons les résultats de l'analyse qualitative réalisée sur les sujets de discussion liés à l'intégration dans une prochaine partie (4.1.3).

Les *posts* les plus populaires

La comparaison entre les listes des *posts* les plus commentés des deux corpus nous permet de faire plusieurs constats. Tout d'abord, dans les deux corpus, la plupart des *posts* sont peu commentés ou « aimés ». Plusieurs raisons peuvent justifier ce phénomène, comme le manque d'intérêt pour le *post* et la grande quantité de publications qui se succèdent - et qui rendent rapidement invisibles les contributions. Il faut souligner aussi que, si le *post* ne reçoit pas de « J'aime » ou de commentaires, il ne sera pas suggéré par Facebook, ce qui le rendra encore moins visible. Cela dit, rappelons-nous qu'un grand nombre de *posts* sont des annonces visant la vente de produits ou des publicités, ou encore des contenus de blogues. En revanche, il est important de souligner qu'on répond rapidement aux *posts* faisant référence à des questionnements ou à des demandes d'aide et qu'ils reçoivent plusieurs commentaires.

L'analyse des *posts* commentés les plus populaires (Tableau 4.3) permet de dégager certaines pistes d'analyse. Précisons que nous qualifierons les *posts* ayant reçu au moins 10 commentaires de « populaires » et que ces publications représentent, dans les deux corpus, entre 2,4% et 2,8% du nombre total de *posts*. Ainsi, parmi les *posts*

les plus populaires, nous notons ceux qui traitent de l'expérience ou de l'opinion d'un membre sur la vie à Montréal ou au Canada. Ces échanges sont plus recherchés et ils attirent l'attention à la fois des nouveaux arrivants et des personnes installées à Montréal depuis longtemps. On constate aussi que les *posts* qui suscitent les discussions les plus longues et les plus riches traitent de sujets étroitement liés aux besoins des nouveaux arrivants. D'ailleurs, la plupart de ces *posts* sont publiés par ces derniers.

Les sujets abordés sont variés, mais nous remarquons, dans le deuxième corpus, une appropriation du groupe par les nouveaux arrivants qui participent activement par la publication de questions ou par des réponses (nous y reviendrons). Précisons par ailleurs que nous n'avons pas constaté de discussions concernant la politique au Brésil ou d'autres sujets polémiques, alors que ces sujets ont été évoqués dans les entrevues, probablement parce que les personnes qui les ont publiées ou l'administrateur du groupe les ont effacées.

Tableau 4.3: Classement des 10 publications les plus populaires du deuxième corpus

Classement	Date de pub	Catégorie	Nb. Commentaires	Contenu de la publication
1	01/02/2017	Ser1	147	Lancement d'un café brésilien
2	27/01/2017	Exp1	108	Discussion sur les valeurs de la société québécoise
3	01/02/2017	BrEUA	95	Mère d'une jeune ballerine demande des votes pour sa fille dans un concours aux EUA
4	01/02/2017	NVA2	95	Nouvel arrivant demande où se concentrent les brésiliens à Montréal
5	09/02/2017	Ser2	86	Offre de cours de français gratuit dans un organisme communautaire
6	08/02/2017	Exp2	73	Mobilisation pour proposer au marché Adonis d'acheter un légume brésilien
7	02/02/2017	Étud1	72	Étudiante vivant à Vancouver cherche un appartement pour son arrivée en automne 2017
8	13/02/2017	Exp3	71	Offre d'emploi en Technologie de l'Information
9	09/02/2017	NVA3	62	Nouvel arrivant demande au groupe des conseils pour transporter son animal du Brésil à Montréal
10	26/01/2017	NVA4	56	Nouvel arrivant demande au groupe comment ils gèrent leur problèmes avec leurs voisins

4.1.3 Les thèmes des échanges dans le groupe

Le codage manuel des 3 214 contributions regroupées dans le deuxième corpus nous a permis de recenser l'ensemble des sujets abordés, et ainsi, d'identifier ce que les membres se disent entre eux dans le groupe. Précisons que chaque contribution (*post*

ou commentaire) a été classée dans un ou plusieurs nœuds/thèmes, selon son le but ou le sens de la contribution. Les nœuds ont été créés à partir de l'analyse du contenu de la contribution ou de la fréquence à laquelle elle apparaît dans le groupe.

Au total, 20 thèmes (ou sujets) principaux ont été identifiés.

Tableau 4.4 : Présence des thèmes des échanges dans l'ensemble des contenus codés

Thèmes des échanges	Nb. Contrib.
1 Soutien - aide	1242
2 Logement	591
3 Produit ou service (offre 368 + recherche 53)	421
4 Produits brésiliens ou correspondant québécois	402
5 Référence ou suggestion de produit ou service	396
6 Intégration	377
7 Emploi	251
8 Langue	221
9 Publicité ou spam	135
10 Finances personnelles	134
11 Éducation et petite enfance	129
12 Animaux de compagnie	124
13 Socio-culturel	109
14 Processus immigration	106
15 Réseaux sociaux	90
16 Droits et responsabilités	55
17 Don	37
18 Santé	26
19 Transport	26
20 Politique	3

Sur les 20 thèmes inventoriés, 17 sont liés aux démarches d'installation ou au processus d'intégration des nouveaux arrivants (incluant toute information utilisée ou recherchée dans le but de faciliter l'installation ou la vie à Montréal). Les trois autres thèmes concernent des discussions portant sur la politique au Brésil, le processus d'immigration et la publicité de produits ou services offerts à l'extérieur de Montréal. Nous avons décidé d'exclure le thème « processus d'immigration », car celui-ci

comprend notamment les contributions relatives aux démarches avant l'installation. Nous considérons aussi que le processus de codage a pu retracer les contenus qui pouvaient appartenir à ce thème et aussi à d'autres. Ainsi, l'exclusion du thème « processus d'immigration » n'affectera pas notre analyse.

Nous décrivons chacun de ces thèmes (ou catégories) dans les paragraphes suivants, en les présentant par ordre d'importance (en nombre de contributions).

(1) Soutien - aide – *Toute demande ou offre d'aide ou de soutien entre membres.*

Ce thème, qui suscite le plus grand nombre de contributions, révèle la nature solidaire du groupe. Les échanges sont nombreux et, dans la plupart des cas, perdurent jusqu'à ce que la personne obtienne une ou plusieurs réponses à sa demande. Différents sujets sont abordés, mais en général les contributions portent sur des difficultés rencontrées par des nouveaux arrivants et sont souvent accompagnées de mots d'encouragement ou de suivis visant à prendre des nouvelles (par exemple pour savoir si la personne a réglé son problème). Nous analyserons cet aspect plus en détail dans le chapitre 5.

(2) Logement – *recherche ou offre de logement à louer ou à vendre.*

Deuxième sujet en importance, le logement occupe une bonne partie des contributions du groupe. Ces contributions apparaissent rapidement et sont supprimées aussi vite, car une fois le logement trouvé ou loué, l'annonce disparaît. Plusieurs annonces sont des sous-locations de bail ou proviennent de personnes qui prévoient arriver au pays dans les prochains jours. Dans les commentaires, les questions souvent posées concernent la possibilité d'avoir des animaux de compagnie ou la structure du bâtiment (en béton ou autre).

(3) Produits et services – offre ou recherche de produits et services.

On retrouve dans cette catégorie toutes les annonces de biens (meubles, articles pour la maison, articles pour enfants, ventes de garage, etc.), ainsi que toutes les annonces de services (coiffeur, service traiteur, transport (déménagement), etc.). Les offres sont plus nombreuses que les demandes. Précisons que ces contributions regroupent la majorité des images qui sont publiées dans le groupe (suivies par les publications sur le logement), car les annonces de produits et services sont souvent accompagnées de photos des articles en vente ou des services offerts.

(4) Produits brésiliens ou équivalents – recherche ou offre de produits brésiliens ou de son correspondant québécois.

L'une de raisons qui motivent les membres à consulter le groupe régulièrement est la recherche de produits brésiliens vendus à Montréal (nous l'avons également constaté dans les entrevues). Ces publications proviennent typiquement de nouveaux arrivants (immigrants, étudiants, travailleurs temporaires) qui recherchent des aliments typiques du Brésil dans les commerces de Montréal (où les trouver, à quels prix, quels sont les produits équivalents faits au Canada ou ailleurs, etc.). Le cas typique est la recherche du lait condensé ou du pain au fromage (un met brésilien). On retrouve aussi dans cette catégorie des annonces de restaurants et cafés brésiliens ou leurs références par des membres afin de satisfaire la quête de mets traditionnels brésiliens à Montréal.

(5) Références ou suggestions de service ou produit – demandes directes d'avis des membres par rapport à un service ou produit

Cette catégorie de contribution est souvent utilisée par les nouveaux arrivants. Elle se distingue de la demande d'aide par le fait qu'elle commence par une question précise sur la référence d'un produit ou d'un service que les autres membres recommandent.

Ce type de publication reçoit toujours plusieurs réponses, ce qui montre l'intérêt des membres pour la question. Ces références vont des produits de nettoyage aptes à remplacer ceux utilisés au pays natal aux suggestions de garage pour installer les pneus d'hiver, en passant par des services de traduction, des références de maquilleuses, femmes de ménage, coiffeurs ou encore des services de transport de personnes et de marchandises. Ici, les membres recommandent spontanément les services appréciés ainsi que les endroits où peuvent être trouvés les produits et services en question.

(6) Intégration – toute discussion liée au processus d'intégration, aux expériences des personnes vivant à Montréal, aux questions quotidiennes et aux difficultés des immigrants dans leurs démarches d'installation.

Nous avons regroupé dans ce thème les contributions dans lesquelles les personnes parlent de leur expérience migratoire et des difficultés rencontrées au quotidien (comme l'adaptation à l'hiver ou les relations avec les voisins). Une grande partie de ces publications se présente sous la forme de vidéos de youtubeurs ou de contenus de blogues. Parmi les contributions, une discussion a attiré notre attention : un long échange d'opinions visant à répondre à la question « où se concentrent les Brésiliens à Montréal ? ». Dans ce débat, plusieurs étaient fiers de dire que les Brésiliens ne forment pas de ghettos et qu'il n'existe pas de communauté brésilienne formelle, que les Brésiliens sont au contraire bien distribués dans la ville. D'autres nommaient cependant de petites concentrations d'expatriés dont « Casa Amarela » (nom d'un quartier populaire de la ville de Recife qui désigne une concentration de Brésiliens installés aux alentours du métro Cadillac) et d'autres à Verdun et à Ville Mont-Royal. Ces échanges suscitaient parfois une discussion plus large sur l'intégration, car pour plusieurs il demeurerait important de ne pas côtoyer seulement des gens du pays natal au risque de s'isoler dans sa propre culture.

(7) Emploi - offre ou recherche d'emploi.

La plupart des contributions sur ce sujet sont des offres d'emploi partagées entre les membres. Nous avons observé la présence régulière de certains membres qui publient des offres provenant de leurs propres entreprises, proposant même de relayer le CV des candidats intéressés au service des ressources humaines. D'autres publient des annonces susceptibles d'intéresser le groupe. Certains donnent des astuces pour bien performer à une entrevue d'embauche ou au processus de sélection d'emploi. Certains nouveaux arrivants ou candidats à l'immigration publient aussi des questions sur le marché du travail dans leur domaine à Montréal (nécessité du bilinguisme, formations nécessaires, salaires, conditions de travail, etc.).

(8) Langue - cours, difficultés, ressources gratuites.

Les publications sur ce sujet concernent des cours de langues, la francisation, les cours ou ressources gratuites (vidéos ou autres disponibles dans les bibliothèques ou par les organismes communautaires). Nous avons observé la présence de représentants d'écoles de langues, de professeurs de cours en ligne ou en personne qui reconnaissent le potentiel du groupe pour atteindre leur clientèle. Différents profils s'intéressent à ces informations et publient des publications ou des commentaires à ce sujet : nouveaux arrivants résidents, étudiants (à Montréal ou au Brésil) et futurs immigrants. Dans le contexte de la situation politique instable du Brésil des dernières années, nous observons la croissance de l'intérêt des Brésiliens envers le Canada. Ces derniers s'informent via le groupe sur la façon d'entrer sur le territoire par le biais des études pour ensuite s'y installer définitivement.

(9) Publicité ou spam – messages publicitaires ou messages de vente de produits ne correspondant pas aux critères du groupe.

Différents types de messages publicitaires sont publiés, y compris des annonces de produits vendus à l'extérieur du Canada qui n'ont aucun rapport avec la vie au pays, comme la vente de cosmétiques, de luminaires (faits au Brésil) ou de vêtements. Comme la Saint-Valentin était comprise dans notre période de collecte, une grande partie des contributions de cette catégorie concerne cette fête commerciale.

(10) Finances personnelles – tout échange d'information liée aux finances, dont l'échange de devises étrangères, le coût de la vie, les cartes bancaires, les banques, les impôts et la prévention de la fraude.

Le choix d'une banque pour ceux et celles qui arrivent ou qui planifient s'installer à Montréal est le sujet le plus présent, de même que les façons efficaces de transférer de l'argent de Montréal vers le Brésil et inversement. Les discussions à propos des fraudes apparaissent aussi dans le groupe et suscitent de longs échanges. Certains membres proposent même d'échanger leur argent (*real* vers dollar canadien ou le contraire). Ce troc est pratiqué par les nouveaux arrivants ou par des résidents qui partent en vacances au Brésil.

(11) Éducation et petite enfance – informations sur le système scolaire et universitaire au Québec, sur les cours préparatoires pour rentrer à l'université, sur l'adaptation des enfants récemment arrivés à l'école (classe d'accueil, transport scolaire), sur les garderies et CPE.

Un autre sujet d'intérêt pour les nouveaux arrivants et les personnes désirant immigrer au Canada est l'éducation et la petite enfance. Plusieurs personnes utilisent le groupe pour effectuer des recherches sur la qualité des cours offerts par les cégeps et par les universités, d'autres sont intéressées par les expériences personnelles des étudiants (dans le cas des écoles et universités) ou des parents (dans le cas des enfants à l'école ou à la garderie). Ce type de *post* est souvent un court texte qui demande l'opinion du groupe. Les personnes qui obtiennent plus de réponses sont

généralement celles qui démontrent avoir effectué une recherche préalable avant le questionnement ou qui posent des questions plus précises. Les questions trop larges ou dont la réponse est facilement repérable par une simple recherche sont parfois ignorées ou peu commentées.

(12) Animaux de compagnie – vivre à Montréal (et y arriver) avec un animal de compagnie.

Nous avons décidé de faire de ce sujet un thème à part en raison de la grande quantité de contributions liées aux animaux de compagnie. Les gens se demandent entre autres comment transporter les animaux dans l'avion, quels sont les coûts du vétérinaire; ils se questionnent sur les permis, le don d'animaux, etc. De longues discussions sont ainsi consacrées aux animaux (notamment lorsqu'elles impliquent le don d'animaux). On y évoque le fait que la responsabilité envers un animal au Canada est différente de la réalité au Brésil. Si, dans un pays tropical, les animaux sont parfois abandonnés ou vivent en liberté dans les rues, cela est impensable avec l'hiver canadien. En outre, d'autres facteurs comme les coûts de l'entretien et l'acceptation des animaux dans les immeubles sont de nouveaux enjeux pour ceux qui sont arrivés récemment. Enfin, pour certains, l'animal de compagnie est vu comme un membre de la famille, et constitue donc un acteur important dans leur vie et contribue à la réussite de leur adaptation au pays.

(13) Socio-culturel - rencontres, activités socio-culturelles, sportives, réseautage.

Les activités socio-culturelles ne sont pas nombreuses, mais elles attirent l'intérêt des membres, surtout des nouveaux arrivants qui sont à la recherche de nouvelles amitiés au pays. Ici, les membres partagent des informations relatives à des activités, rencontres, fêtes ou réunions de réseautage. Le carnaval – la fête la plus populaire au Brésil – se déroule en février (correspondant à la période de collecte). Ainsi, certaines

contributions concernaient les fêtes du carnaval se tenant à Montréal, un effort de préservation de la culture brésilienne dans le pays d'accueil.

(14) Processus d'immigration – questions relatives aux démarches d'immigration, aux documents et délais de traitement des demandes d'immigration.

Ces contributions sont publiées par des personnes intéressées à immigrer ou qui ont débuté leur processus d'immigration au Canada. Les réponses proviennent, dans la majorité des cas, des nouveaux arrivants qui sont plus disponibles, d'une part, et, d'autre part, qui se souviennent des détails de ces démarches fraîchement entamées. Les Brésiliens installés depuis plus de 3 ans de même que les résidents de longue date sont moins intéressés à répondre à ce genre de question. Nous verrons plus loin, dans les entrevues, que les personnes les plus récemment arrivées (depuis 1 ou 2 ans) affirment éprouver de l'empathie pour celles qui sont en processus d'immigration. Elles se souviennent de leurs angoisses et de leurs préoccupations alors qu'elles étaient encore au Brésil.

(15) Réseaux sociaux – toute contribution dirigeant vers un site Web, un blogue, une chaîne YouTube, un autre groupe ou page Facebook ou autre site de réseaux sociaux.

Un grand nombre de publications relève de cette catégorie, mais ces dernières ne suscitent pas un grand nombre d'interactions entre les participants. Il s'agit de publications de blogueurs, vlogueurs ou sites Web de membres du groupe ayant un contenu relié à l'immigration, à l'intégration ou à la vente d'un service ou produit (école de langue, vente de bijoux ou de vêtements, par exemple). Le manque d'interaction ne représente pas forcément le manque de curiosité ou d'intérêt par ces contenus. Comme expliqué plus haut, les usagers semblent préférer démontrer leur intérêt via la mention « J'aime » plutôt que via un commentaire. Aussi, l'administrateur du groupe a constaté que plusieurs blogueurs et youtubers qui ont publié dans le groupe depuis ses 10 ans d'existence ont arrêté après environ 2 ans

d'installation à Montréal, n'ayant plus le temps ni l'intérêt à produire du contenu dans leurs réseaux socionumériques.

(16) Droits et responsabilités – informations sur les législations et les règlements du pays, les documents canadiens ou brésiliens (passeports) et les responsabilités des personnes qui habitent au Canada.

Ce thème renvoie à l'intérêt des membres envers les questions de visas et de passeports, mais aussi associé aux références d'avocats brésiliens dans le pays, spécialisés en immigration ou dans d'autres domaines du droit (famille, travail). Précisons que le bénévolat fait partie des responsabilités des immigrants - telles que définies par le gouvernement du Canada¹⁴. Nous avons donc classé dans ce thème l'ensemble des offres et recherches de bénévolat, comme celles publiées par un organisme communautaire ayant une clientèle brésilienne importante.

(17) Don - don ou recherche de produits à donner.

Certains produits, notamment des meubles ou articles pour la maison, sont souvent offerts gratuitement dans le groupe (matelas, micro-ondes, vêtements, articles pour enfants, etc.). Ces contributions sont d'un grand intérêt, particulièrement pour les nouveaux arrivants qui commencent à s'équiper. Certains sont d'ailleurs proactifs et publient des demandes précises sur les articles dont ils ont besoin. Il est intéressant de constater que les publications qui reçoivent le plus de réponses sont celles qui sont rédigées sur un ton plus léger ou rigolo. Nous en parlerons plus en détail dans le chapitre 5.

¹⁴ Offrir de l'aide aux membres de la communauté est l'une des responsabilités des Canadiens, selon le site web de Citoyenneté et immigration Canada. L'extrait suivant du texte publié sur leur site web explique l'importance du bénévolat « que ce soit en aidant des personnes dans le besoin, en prêtant main-forte à l'école de leur enfant, en travaillant dans une banque d'alimentation ou un autre organisme de bienfaisance, ou en encourageant les nouveaux arrivants à s'intégrer. Le bénévolat est un excellent moyen d'acquérir des compétences utiles et de se faire des amis et des relations ». Citoyenneté et Immigration Canada. [s.d.] Récupéré le 15 mars 2017 de <http://www.cic.gc.ca/francais/ressources/publications/decouvrir/section-04.asp>

(18) Santé – demande de référence de professionnels de la santé et questions sur le système de santé québécois.

Les questions ne sont pas nombreuses, mais elles montrent un intérêt envers l'opinion et l'expérience des membres en matière de santé plutôt que de se limiter à une recherche sur le Web ou à l'information issue des sources gouvernementales. Ces contributions proviennent majoritairement des nouveaux arrivants qui ne connaissent pas encore les services offerts par le système de santé du Québec. Elles constituent pour nous un indice sur la notion « d'immigration par le bas » dont nous discuterons dans le chapitre 5.

(19) Transport – informations sur le système de transport local, annonces de vente de véhicules.

On trouve dans cette catégorie des contributions provenant de personnes plus expérimentées qui donnent des astuces aux nouveaux arrivants, par exemple à quoi il faut s'attarder lors de l'achat d'un véhicule. On trouve également des annonces de vente de voiture, certains préférant acheter d'un Brésilien pour des raisons de confiance.

(20) Politique – contributions relatives à la politique brésilienne ou canadienne.

Nous avons repéré quelques rares contributions qui partageaient des nouvelles sur la politique au Brésil et au Canada, et qui n'ont reçu aucun commentaire. Nous savons, au dire des participants et selon nos observations, que d'autres discussions - longues et polémiques - ont eu lieu dans le passé, mais à la suite de l'introduction de la nouvelle politique du groupe, ce type de publications a été effacé. Nous supposons que les rares contributions repérées ont probablement échappé au regard des modérateurs.

4.1.4 La dynamique des échanges

Jusqu'à la fin de la rédaction de ce mémoire (hiver 2017), nous avons poursuivi notre observation du groupe commencée à l'automne 2015. L'analyse des notes consignées dans notre journal de bord nous a permis de faire certains constats et de suggérer quelques pistes d'analyse. Ces pistes sont liées à l'évolution du groupe et à sa focalisation sur les questions d'immigration et d'intégration, à l'importance des récits d'expérience, aux usages du groupe lui-même, ou encore au processus d'intégration sociale en général.

Une spécialisation progressive du groupe autour de la question de l'immigration

L'une des observations concerne l'augmentation importante de la quantité de contenus liés à la question de l'immigration au sein du groupe. Nous avons en effet observé que le nombre de personnes intéressées à immigrer à Montréal était plus important avec le temps, et que les gens consultaient plus souvent le groupe à propos des possibilités du marché du travail et de la réalité de la vie à Montréal. À titre d'exemple, certaines personnes expliquent leur insatisfaction (problèmes avec la situation actuelle au Brésil, ou ne sont insatisfaits de vivre dans une autre province du Canada ou aux États-Unis). Elles fournissent alors des détails de leur vie qui sensibilisent les membres et, ainsi, génèrent des échanges sur leurs expériences et, dans la plupart de cas, de l'entraide.

Toutefois, nous avons observé que les membres du groupe sont assez rigoureux et critiques dès qu'ils jugent que la personne veut rentrer ou rester de façon illégale ou informelle au Canada. Plusieurs Brésiliens du groupe expriment clairement le fait qu'ils ne veulent pas que l'image des Brésiliens soit ternie à cause de ces cas particuliers. Ils donnent des conseils et expliquent les risques de cette décision et les

raisons pour lesquelles les gens doivent éviter d'arriver au pays sans avoir une situation régularisée.

Un intérêt accru pour l'expérience d'autrui

Nous avons observé un intérêt accru des membres pour l'échange d'opinions et de récits d'expériences à propos de l'immigration ou l'intégration au pays. Nous observons des remises en question sur le choix d'immigrer ou encore des discussions sur le racisme systémique. Les débats sont de plus en plus fréquents, avec des avis divergents et polémiques dans plusieurs cas. Trois discussions dans ce sens ont attiré notre attention.

Dans la première conversation, l'auteur d'une publication invite les membres du groupe à s'exprimer sur le fait qu'ils jugent bon ou mauvais que les Brésiliens interagissent avec d'autres Brésiliens lorsqu'ils arrivent au pays. Il raconte son parcours, après quatre ans au Canada, explique les motifs de son choix de ne pas entretenir de relations avec des Brésiliens (pour apprendre rapidement la langue et pour mieux s'intégrer) et finit par suggérer aux nouveaux arrivants de ne pas se limiter aux amitiés brésiliennes pendant leur installation.

D'autres publications critiquent ce point de vue et valorisent au contraire les liens avec les Brésiliens dans leurs commentaires. Différentes perceptions de la notion d'intégration sont alors échangées. Pour certains, l'aide des compatriotes est essentielle, alors que pour d'autres, ces contacts ne sont pas favorables à l'insertion sociale et professionnelle au Canada. Un membre déclare que chaque parcours est unique et que l'intégration dépend du contexte de l'individu qui décide d'immigrer.

Dans la deuxième discussion, une personne demande au groupe si les Brésiliens sont considérés comme une « minorité visible » au Canada. Cette question leur est également posée en entrevue d'embauche et elle se demande quoi répondre.. Divers

avis sont partagés, dont un membre qui dit répondre être une minorité visible, même s'il ne se sent pas ainsi. Une explication est alors fournie, affirmant que les minorités visibles comprennent les Latino-Américains. Ensuite, certains publient des commentaires dans lesquels ils affirment ne pas se reconnaître comme « Latinos » parce qu'ils ont la peau blanche. Ces échanges nous laissent croire que certains Brésiliens se voient comme des immigrants différents des autres groupes culturels.

Dans la troisième discussion, un membre publie un sondage avec la question suivante : « Avez-vous déjà été victime de harcèlement ou de discrimination en raison de votre origine, depuis votre arrivée au Québec? » La majorité répond « non » (213 personnes) ou « je pense que non » (15 personnes) contre 131 qui affirment « oui » ou « oui, mais pas directement » (6 personnes). Le long débat de 126 commentaires qui a suivi a duré 10 jours, avec des critiques par rapport à certains positionnements et des exemples de situations de discrimination.

La publication, au-delà de l'intensité du débat qu'elle a provoqué, a rendu visible le croisement de différentes réalités sur l'expérience migratoire, ainsi que les difficultés vécues par les immigrants en raison de préjugés ou de discrimination dans le pays d'accueil.

Les effets de la recherche sur les participants de l'étude

Nous notons que les participants de notre étude sont encore plus actifs dans le groupe depuis la réalisation de leurs entrevues (nous recevons les notifications de Facebook de leurs activités par le fil RSS du groupe). Ils participent dans les commentaires ou dans la publication de nouveaux contenus. Ceux qui produisent du contenu Web ont même préparé des vidéos sur des thèmes discutés en entrevue, ce qui nous fait penser à la réflexivité des acteurs, motivée par la recherche, par rapport à leur compréhension du fonctionnement du groupe et à la conscience de leur rôle dans le dispositif technique. Comme exemple, nous pouvons citer les vidéos qu'ils ont

produites sur la francisation, les préjugés envers les immigrants (s'ils existent ou non, de quelle façon ils adviennent), si les Brésiliens doivent rester entre eux au début de leur immigration et les difficultés encourues pendant l'hiver.

Une tendance à l'autogestion de certains participants

Fait intéressant, nous avons observé que certains membres étaient attentifs aux contenus publiés et questionnaient parfois la véracité des informations publiées ou la fiabilité du profil des auteurs. De leur propre initiative, ces usagers jouaient le rôle de gardiens des contenus du groupe en se mettant parfois à vérifier les informations. Ces derniers alertaient le groupe lorsqu'un doute se posait et informaient l'administrateur d'un message ou d'un profil douteux. Nous avons pu observer ainsi de longues discussions à ce sujet.

Dans l'une d'elles, un membre qui publie régulièrement des annonces d'emploi a dû justifier les données affichées sur son profil (à propos desquelles on l'a questionné car elles suscitaient la méfiance de certaines usagers). Il a affirmé qu'il préférerait préserver sa vie privée et donc ne pas indiquer de vraies informations sur Facebook. Il est vrai que de faux profils s'affichent de temps en temps dans le groupe, probablement à cause du grand nombre de participants abonnés.

La participation change avec le temps

À partir de nos observations de l'automne 2015 à l'hiver 2017, nous avons noté qu'au fur et à mesure que le temps passe, les intérêts changent et même la présence en ligne se modifie. Les membres qui viennent de s'abonner posent généralement plus de questions et sont plus attentifs aux propos d'autres immigrants. Toutefois, avec le temps, ils observent davantage qu'ils ne contribuent par la publication de contenus suscitant l'intérêt du groupe ou en répondant aux questionnements des membres. Les participants démontrent ainsi un changement de comportement et d'intérêt au fil du

temps, en raison de leurs apprentissages dans le pays d'accueil et du temps alloué pour interagir dans le groupe. Cela étant dit, notre intuition est que, même s'ils participent moins avec le temps, les membres résidant à Montréal restent attentifs aux discussions et les lisent, sans nécessairement y participer. Les entrevues nous ont permis de confirmer cette information.

4.2 L'analyse des entrevues avec les participants

Nous présenterons dans cette section les données relatives aux usages et significations d'usages du groupe du point de vue de ce qui y est « perçu », à partir des entrevues réalisées avec les participants et complétées par nos observations. Ces informations nous renseignent sur le fonctionnement du groupe et sur ce que son usage signifie pour ses membres, concernant plus particulièrement son rôle dans le processus d'intégration sociale des nouveaux arrivants brésiliens à Montréal.

À la différence des données présentées dans la section précédente, celles-ci n'ont pas pu être retracées sur internet (traces des usages) puisqu'elles ont émergé dans le cadre des entrevues (expériences vécues des membres et de l'administrateur du groupe, motivations et finalités d'usage, perception des sujets les plus discutés, image et importance du groupe, etc.).

Les données présentées ici nous permettent de répondre aux deuxième et troisième objectifs spécifiques : cerner le rôle du collectif « en ligne » formé autour du groupe *Brasileiros em Montreal* dans les processus d'intégration sociale des nouveaux arrivants brésiliens au sein de la société québécoise, et identifier les pratiques adoptées par les membres du groupe qui favorisent leur communication et créent une dynamique d'interaction et d'échange entre eux.

Nous commencerons par présenter le profil de chaque participant, pour ensuite présenter l'historique du groupe. Nous terminerons en exposant les thèmes principaux qui ressortent des entrevues.

4.2.1 Le portrait des membres interviewés

Un bref profil des 9 participants interviewés donnera un aperçu de leur diversité en termes d'informations socioéconomiques (âge, état civil, niveaux de scolarité), d'expériences d'intégration (années d'installation au pays) et d'autres facteurs pouvant influencer leur présence dans le groupe et leurs intérêts pour certains contenus publiés. Les noms attribués sont fictifs dans le but de préserver l'identité des participants. Les informations sont très générales afin d'empêcher leur identification par croisement des données et de préserver leur vie privée.

Adriana – Femme – 29 ans – 1 an à Montréal/au Canada – mariée – sans enfant

Adriana est arrivée à Montréal il y a un peu plus d'un an. Elle y a rapidement trouvé un emploi. Elle a pris connaissance du groupe lorsqu'elle recherchait des activités sociales pour ses premières fins de semaine à Montréal, juste après son installation. Elle est désormais très active dans le groupe, car en plus des échanges avec les membres, elle y publie souvent des contenus tirés de son blogue. Elle s'intéresse aux témoignages des membres et aux récits d'expériences, lesquels lui permettent d'en apprendre davantage sur la vie à Montréal. L'une des raisons qui l'a motivée à participer au groupe était son intention de se faire des amis. Rapidement, elle a compris que cela serait difficile, notamment à cause du grand nombre de membres, ce qui explique, selon elle, pourquoi les relations y sont « superficielles ». Au moment de l'entrevue, elle préparait des demandes d'admission aux cycles supérieurs dans son domaine, après la fin de son premier contrat. Le travail ou les études n'étaient pas

au centre de ses intérêts à suivre le groupe. Elle a toutefois déclaré en avoir fait un usage intensif lors de sa première année, car il l'aidait beaucoup dans son processus d'intégration. « Sans cet outil, j'aurais pris beaucoup plus de temps pour découvrir certaines choses », a confié la jeune femme.

Clara – Femme – 31 ans – 4 ans à Montréal/au Canada - divorcée – mère

Clara a découvert le groupe grâce à la recommandation d'un ami de son ex-mari, lequel leur fournissait des informations sur le processus d'immigration à partir d'un forum de discussion d'immigrants brésiliens sur Yahoo. Les deux ont commencé à consulter le groupe peu après leur arrivée en novembre 2012. Elle y a cherché de l'information sur les logements, mais aussi sur des sujets de préoccupation concernant la petite enfance, comme la recherche d'une garderie ou l'inscription à la maternelle, et la recherche d'une gardienne pour la dépanner en l'absence de sa famille. Les amitiés qu'elle a tissées avec des gardiennes constituent de rares exemples d'amitiés développées via le groupe. Elle dit publier rarement, mais elle se souvient d'avoir donné des conseils ou de l'information utile à d'autres mères et nouveaux arrivants. Elle espère être plus présente dans le groupe dans les prochains mois, quand elle aura terminé ses études à la maîtrise et qu'elle débutera sa recherche d'emploi. Clara consulte souvent les publications de vente et les événements culturels à Montréal publiés dans BEM. Elle croit que les échanges d'expériences entre immigrants peuvent être fort utiles pour les nouveaux arrivants et que chacun peut s'approprier les informations qui y circulent en fonction de ses propres besoins.

Elis – Femme – 37 ans – 3 ans à Montréal/au Canada - mariée – mère

Vivre à Montréal n'est pas la première expérience d'immigration pour Elis et sa famille qui ont déjà habité aux États-Unis dans le passé. Son expérience de l'immigration rend son usage du groupe plus ciblé et pointu que d'autres personnes interviewées. Elle le caractérise comme un grand bottin de ressources où les avis des

utilisateurs de services et produits sont facilement accessibles. Elis juge que cet outil est un couteau à double tranchant : en même temps que l'accès à l'information est facilité, il peut empêcher l'immigrant d'en apprendre davantage sur la nouvelle société. D'après elle, certains sont rendus « paresseux », car ils demandent au groupe avant même d'effectuer une simple enquête dans un moteur de recherche sur Internet ou avant de consulter le site de l'établissement responsable du sujet recherché. Elle croit aussi que certaines personnes peuvent se retrancher dans leur ghetto, en recherchant de l'information seulement parmi les Brésiliens. Selon elle, cela peut nuire ou ralentir le processus d'intégration. Elle a déjà vendu, acheté et donné des produits par le biais du groupe. Comme Clara, elle répond souvent aux questions de parents ou d'autres membres quand elle connaît la réponse ou qu'elle veut recommander un bon service.

Gilberto – Homme – 30 ans – 4 ans à Montréal/au Canada – marié – sans enfant

Les premières explorations de Gilberto dans le groupe étaient issues de sa curiosité vis-à-vis ceux qui vivent à Montréal, pour connaître un peu leurs difficultés et, ainsi, préparer son séjour avant son départ du Brésil. Il a pris connaissance de BEM à travers un ancien blogue qui regroupait les ressources relatives au processus d'immigration et donnait des références pour ceux qui venaient de s'installer. Ne parlant pas beaucoup français lors de son arrivée, il se rappelle avoir utilisé plus fréquemment le groupe au tout début, en raison de ses difficultés avec la langue et des démarches d'installation (recherche d'appartement et des meubles pour la maison), ce qui n'est plus sa réalité d'aujourd'hui. Actuellement, il suit les discussions, mais il ne publie que lorsqu'il veut annoncer l'un des cours qu'il donne¹⁵. À son avis, le groupe devrait être plus ouvert aux discussions politiques, car discuter de politique fait aussi partie, selon lui, de l'intégration sociale. En discutant des enjeux politiques, les

¹⁵ Pour protéger nos participants, certains détails sont omis.

membres pourraient connaître davantage les autres membres et, de cette façon, choisir leurs amitiés en fonction de leurs affinités et des valeurs partagées.

Marcelo – Homme – 28 ans – 1 an à Montréal/au Canada – célibataire – sans enfant

Le jeune Marcelo a fait deux séjours à Montréal : un rapide, pour sonder le terrain et explorer les possibilités d'emploi, et l'autre quand il a décidé de déménager. Il n'est pas encore sûr de savoir s'il veut rester à Montréal, car sa famille lui manque énormément et il construit encore son réseau d'amis. Il est membre de BEM depuis son premier séjour au pays, mais il le consulte surtout depuis son installation, notamment lorsqu'il a dû chercher des colocataires pour partager un logement. Sa première tentative de colocation n'ayant pas été une réussite, il a cherché un deuxième logement par l'intermédiaire d'amis qui mentionnaient son nom dans les commentaires des publications du groupe ou lui envoyaient des annonces par message privé. Les publications du groupe sont tellement nombreuses qu'il a décidé de suivre seulement celles auxquelles ses amis participent, désactivant les autres publications qui remplissaient son mur tous les jours. Malgré cela, il dit aller consulter les discussions du groupe quand il a du temps libre, pour voir les annonces susceptibles de l'intéresser, les activités culturelles et éventuellement pour aider d'autres personnes du groupe. C'est ainsi qu'il a décidé de répondre à notre recrutement et à participer à cette recherche.

Marisa – Femme – 31 ans – 4 ans à Montréal/au Canada – mariée – sans enfant

Marié avec Gilberto, Marisa a commencé à utiliser les fonctions du groupe à la même période que son conjoint. Elle pense aussi que le groupe répond bien aux besoins des nouveaux arrivants, notamment au début lors de la recherche de logement et des premières démarches à entreprendre (assurance maladie, évaluation comparative des études, etc.). Elle trouve important de connaître l'autre culture, celle du pays d'accueil, et donc de ne pas rester seulement entre Brésiliens, une démarche qu'elle et

son mari ont préférée. Elle juge certaines discussions dans BEM un peu problématiques, comme celles reliées à la politique et aux questions de genre. Marisa a l'impression qu'une bonne partie du groupe est trop conservatrice et machiste, ce qui s'éloigne des valeurs québécoises mentionnées dans les documents officiels canadiens qu'elle connaît. Elle croit que les sujets d'intérêt des membres changent avec le temps. Son histoire avec le groupe est directement liée à son expérience d'installation : elle a découvert son ancien logement (et aussi l'a annoncé) dans BEM, certains meubles et objets de son appartement ont été reçus des membres ou donnés à eux et elle participe occasionnellement à des discussions sur la recherche de certains aliments, produits ou services.

Renato – Homme – 28 ans – 1 an à Montréal/au Canada – marié – père

Le but de Renato est assez précis lorsqu'il va dans BEM : le groupe est pour lui un espace de diffusion des contenus de son blogue et de sa chaîne Youtube. Il publie des contenus liés à son expérience d'immigration, non seulement dans le groupe, mais aussi dans d'autres groupes Facebook, afin de donner de la visibilité aux informations qu'il produit. Il se voit aujourd'hui comme un fournisseur d'information plutôt que comme quelqu'un qui la recherche. Son vécu et ses expériences orientent les thèmes de ses contenus. Les contenus publiés par lui sont, la plupart du temps, associés aux difficultés des premières années (comment survivre à l'hiver, suivre des cours de francisation, communiquer à distance avec la famille au Brésil) ou proposent des astuces pour ceux qui veulent immigrer ou sont arrivés récemment. Il publie régulièrement dans le groupe et interagit avec tous les membres qui commentent ses publications. Au-delà de ses propres publications, il participe très peu aux autres discussions.

Roberto – Homme – 41 ans – 2 ans à Montréal/au Canada – marié – père

L'histoire de Roberto à Montréal, comme celle de Marcelo, est divisée en deux temps. Un problème de santé d'un proche ayant obligé sa femme à retourner au Brésil, il a dû y passer du temps avec elle et leurs enfants. Actuellement, il est seul à Montréal alors qu'il termine ses études post-secondaires. Grâce à un ami qui l'avait reçu à son arrivée, il a rapidement connu le groupe et s'en est servi pour explorer la ville, pour en savoir plus sur les opportunités d'achats de produits ou pour socialiser. Pour lui, le groupe est un outil qui facilite la communication non seulement parce que les échanges sont en portugais, mais aussi parce qu'il y retrouve les mêmes systèmes de références : les préoccupations quant au choix du quartier, de l'école pour les enfants, des produits ou services à consommer. Il est plutôt observateur au sein du groupe, mais il y cherche parfois de nouveaux amis, notamment lorsqu'il perçoit une certaine affinité avec d'autres usagers : « en regardant les publications, petit à petit on observe les commentaires et on se forme une opinion sur les gens. Je regarde bien membre par membre (...) et je suis sûr que les gens font comme moi. Parfois, je discute du groupe avec mes amis et ils mentionnent le nom d'une personne Y du groupe et une discussion qu'elle a provoquée. Je leur demande s'ils la connaissent et ils disent que non, mais ils savent de qui ils parlent ». Quelques tentatives d'amitié ont porté fruit, d'autres pas nécessairement. Malgré cela, il continue d'y chercher de nouveaux amis en fonction d'affinités possibles dans les valeurs, l'endroit où ils habitent et leur âge.

4.2.2 L'historique du groupe, selon son fondateur

L'entrevue avec l'administrateur du groupe, Marco Osório, nous a permis de connaître les origines du groupe ainsi qu'une multitude d'autres informations sur la gestion du groupe qui sont, pour la majorité, inconnues ou ignorées des membres. Ces

données nous montrent, disons, « la face cachée » du groupe et de son fonctionnement. En outre, cette entrevue nous a fourni des informations sur le contexte de création du groupe, sur ses usages et sur l'évolution des usages au fil du temps.

Le groupe a été créé en 2007, à l'époque où la plupart des Brésiliens étaient abonnés à l'autre site de réseaux sociaux, Orkut. Il existait différents groupes d'immigrants brésiliens sur le Web, mais Marco Osório avait remarqué qu'il n'y avait aucun groupe pour des gens qui vivaient déjà à Montréal. Habitant lui-même au Brésil à l'époque, et curieux de connaître un peu la réalité des Brésiliens résidant à Montréal, il a créé le groupe Facebook BEM afin de permettre à ceux qui étaient au Brésil et ceux qui étaient déjà arrivés à Montréal d'échanger et, ainsi, d'aider les gens à bien préparer leur arrivée et leurs premiers jours au Québec.

Trois phases ont marqué l'histoire du groupe. Dans un premier temps (de 2007 à 2010 environ), le groupe répondait à ses deux objectifs de départ, à savoir : être un espace d'échange entre les immigrants à Montréal et les candidats à l'immigration au Brésil, et être un moyen de rencontre pour les Brésiliens vivant dans la région montréalaise. La deuxième phase (environ de 2010 à 2012), est marquée, toujours selon lui, par le conflit entre les besoins très différents des deux publics et le manque d'orientation claire du groupe. La troisième phase (à partir de 2013) est caractérisée par l'introduction d'une politique d'utilisation définissant des règles claires de participation au groupe, centrées sur des sujets d'intérêt pour les Brésiliens vivant à Montréal, et suscitant la participation active des membres à même sa gestion. Même s'il existe encore des publications relatives au processus d'immigration en tant que tel (et qui sont alors dirigées vers d'autres groupes) ou d'autres thèmes hors sujets (publicités, politique), qui parfois échappent au contrôle des modérateurs, il croit que les discussions sont désormais mieux filtrées aujourd'hui grâce à la participation des membres.

Après 10 d'ans d'existence, le groupe compte plus de 15 000 membres en mars 2017. L'intérêt toujours grandissant envers le groupe impressionne son administrateur qui dit recevoir en moyenne 50 à 70 nouvelles demandes par jour, allant jusqu'à 300 demandes la fin de semaine. Cette grande quantité de demandes requiert une surveillance accrue et des critères de sélection précis, afin d'éviter les faux profils et les *spams*, comme cela a été le cas dans le passé : « Une demande doit attendre au moins 10 jours avant d'être acceptée. Parfois, des gens sont fâchés contre moi parce que je ne les ai pas encore acceptés dans le groupe », dit Marco.

La vitesse de diffusion de l'information est une autre caractéristique du groupe. Elle comprend non seulement l'information diffusée en ligne, mais aussi les répercussions de certaines discussions dans les conversations hors-ligne, d'après son administrateur. « Une fois, je suis arrivé dans une fête et tout le monde était en train de parler d'une discussion polémique qui avait eu lieu dans le groupe. Tous étaient au courant, sauf moi », se souvient-il. Pour lui, le groupe est devenu un puissant outil d'information qui fournit des réponses rapides à ses membres. Étant lui-même utilisateur des informations qui y circulent (il s'est basé sur les références fournies par le groupe pour engager un notaire quand il a acheté sa maison), il croit que les besoins changent selon le stade auquel la personne se trouve dans son processus d'intégration.

Par manque de temps, mais aussi pour conserver ce qui fait la singularité du groupe, Marco Osório préfère le garder ouvert (publications visibles à tous) et ne pas interférer dans les discussions des membres. Il dit voir seulement 5% des contenus, surtout depuis que le groupe est plus autonome et que les membres participent à sa gestion grâce aux outils de Facebook, lesquels permettent notamment de dénoncer à l'administrateur tout contenu indésirable. De plus, depuis 2016, il compte sur l'aide de plusieurs modérateurs (8 en mars 2017). Ces modérateurs sont des membres de longue date auxquels il fait confiance. Il sait qu'ils veilleront à ce que les règles du groupe soient bien respectées. Il dit devoir interférer lors de discussions polémiques

et hors-sujet, en ayant recours à de rares exclusions de membres à cause du contenu publié.

4.2.3 Les motivations et finalités d'usage selon les membres du groupe

À la différence de l'analyse de contenu des contributions que nous avons présentée auparavant (4.1), qui était basée principalement sur la description des sujets discutés au sein du collectif, l'analyse des entrevues a permis d'ouvrir de nouvelles perspectives sur le groupe, et notamment d'accéder à l'expérience personnelle des participants pour comprendre la place du groupe dans leur processus d'intégration en tant que nouveaux arrivants. Les thèmes qui ont été dégagés des 9 entrevues proviennent, en partie, de la grille d'entrevue et de l'analyse réalisée. Ces thèmes permettent de comprendre les principales motivations et finalités d'usage du groupe par les membres.

Le groupe BEM et les autres groupes Facebook

Au début des entrevues, nous avons demandé aux participants de citer spontanément les noms des groupes Facebook liés à leur vie à Montréal auxquels ils étaient abonnés. Ensuite, nous les avons invités à vérifier sur leur cellulaire ou ordinateur si ces réponses concordaient. Tous ont mentionné en premier le groupe *Brasileiros em Montreal* comme étant le plus consulté et le plus actif. Le deuxième groupe cité était le groupe *Bazar das Brasileiras* (exclusivement pour les ventes de produits). En moyenne, chaque participant a cité spontanément entre 3 et 5 groupes. Après vérification, ils ont confirmé être abonnés à entre 7 et 9 groupes, avec une prédominance de groupes brésiliens (*Coletivo Brasil-Montreal*, *Brasileiros em QC*, *Mães de Montreal*) ou de public mixte montréalais (*As-tu ça?*, *Bazar du Plateau*, *Session de bail et sous-location Montréal*). Les parents parmi nos participants ont

tous cité des groupes liés aux enfants, la plupart rassemblant des parents brésiliens habitant dans le Grand Montréal.

En outre, tous ont avoué être ou avoir été membres de groupes dont ils ne se souvenaient plus, soit parce qu'ils les utilisaient peu (ou plus), soit parce que Facebook n'envoie pas de mises à jour de ces groupes à cause de son système de recommandation basé sur les consultations des usagers.

Les autres sources d'information consultées dans le cadre du processus d'intégration

Nous avons demandé aux membres quelles étaient leurs sources d'information en ce qui concerne leur vie à Montréal, du début de leur installation jusqu'à aujourd'hui. Après leur avoir présenté quelques exemples, comme chercher un cours de langue, inscrire un enfant à l'école ou dans une garderie, ou se procurer un document officiel, nous les avons invités à penser aux démarches qu'ils avaient entreprises au tout début. Les sources d'information les plus mentionnées sont : le moteur de recherche Google, le groupe *Brasileiros em Montreal*, les institutions publiques et les organismes communautaires. Plusieurs personnes ont dit avoir recouru à leur entourage, mais le groupe s'est avéré l'outil de communication et d'échange d'expérience le plus utilisé pour tous. Cela dit, les membres affirment qu'ils confirment toujours les informations obtenues avec l'organisme gouvernemental responsable, comme cette participante :

« J'utilise toutes les sources disponibles. J'adore Google, je vais droit à la source quand ce sont des affaires gouvernementales, mais j'aime bien avoir les avis des gens, savoir leur opinion sur les produits et les services ». Elis, 3 ans à Montréal

Seul un participant affirme utiliser rarement le groupe pour accéder à des informations sur la vie à Montréal en général : celui-ci préfère d'autres sites en

anglais, car il trouve que ces sources plus hétérogènes et lui donnent une vision différente de celle des Brésiliens.

Ce qu'être intégré signifie pour les participants

Puisque cette recherche vise à comprendre comment les nouveaux arrivants se servent du groupe dans leur processus d'intégration, nous avons jugé nécessaire d'avoir la vision des participants sur ce que représente l'intégration pour eux. Pour la majorité, l'intégration est proche quand l'immigrant se sent plus à l'aise vis-à-vis un ensemble de facteurs qui vont du social au professionnel, avec un passage obligatoire par la maîtrise de la langue du pays, comme l'évoque l'extrait suivant :

« Il faut être ouvert à connaître différentes personnes qui ne sont pas tes amis d'avant, à manger d'autres choses. Enfin, je pense que le mot 'ouverture' résume bien tout. Pour bien s'insérer, il faut s'ouvrir à d'autres horizons et apprendre la langue du pays ». Marisa, 4 ans à Montréal

Pour se sentir intégré, il faut avoir plus de contacts avec les gens du pays, développer un réseau social et professionnel et mieux comprendre la culture du nouvel environnement, les codes et les règles de fonctionnement de la nouvelle société. Les participants sont conscients que ce processus prend du temps et qu'il faut être ouvert à la nouveauté pour que cette étape soit réussie.

Ainsi, comme l'exprime la participante suivante, cela peut impliquer de se déconnecter de son ancien mode de vie :

« Une autre chose importante pour l'intégration est de se déconnecter (de l'ancien mode de vie), s'adapter aux conditions et aux choses du lieu où tu immigres. Par exemple, plusieurs personnes immigrent, mais disent 'je ne vis pas sans mon haricot *Tio João*. Ça, c'est fondamental : il faut savoir vivre sans le *Tio João*, sinon on vit un pied là, l'autre ici. Il faut apprendre à remplacer par les produits équivalents d'ici, mais aussi découvrir la beauté du différent, de la diversité ». Elis, 3 ans à Montréal

Des façons de communiquer « à la brésilienne »

Deux aspects méritent d'être mentionnés à propos des façons de communiquer au sein du groupe. Le premier concerne la façon d'écrire, qui est considérée informelle et familière. Les contributions sont décrites comme des mini-dialogues et, dans ce sens, les conversations qui se développent suivent le style et le ton de la publication ou du commentaire. Certaines sont neutres, d'autres drôles, sympathiques ou agressives. Le deuxième aspect est associé au contenu des contributions qui révèle des traits culturels caractéristiques des Brésiliens, comme l'évoque l'extrait suivant :

« Les gens se sentent à l'aise pour raconter des détails de leur vie, disent à des milliers des personnes sans gêne : 'Gang, je voudrais aller à Montréal avec ma famille, je suis dans telle situation, qu'en pensez-vous?' Dans les autres groupes dans lesquels je participe (avec des gens d'autres origines), c'est différent, les conversations sont plus courtoises et formelles. Les Brésiliens s'expriment de façon plus informelle, on ne porte pas attention à utiliser un langage respectueux, à utiliser des expressions comme « je voudrais », « je pense » et d'autres plus polies, mais je crois que cela a rapport à notre culture qui est de contact, d'informalité, on aime parler ainsi. C'est ce trait de notre culture qui agit dans la communication (des membres). » Adriana, 1 an à Montréal

Selon les participants, les Brésiliens aiment les polémiques, mais ils vont aussi sur le Web pour s'amuser. Ils sont plus particulièrement attentifs aux contributions qui sont soit rigolotes (conversations avec des réponses drôles ou humoristiques, avec une rédaction plaisante), soit populaires (qui sont dans les goûts de la majorité, comme les publications sur la nourriture brésilienne vendue à Montréal), ou encore polémiques (longues discussions avec des thèmes controversés). Quelques participants ont insisté sur l'aspect culturel des usages du groupe Facebook, à partir de ces pratiques communicationnelles et de ce qu'elles représentent. Nous reviendrons sur ces pratiques au chapitre suivant.

Pour les participants, la question culturelle justifie les conseils que certains donnent à ceux qui projettent de s'installer au Canada via un autre moyen que la résidence permanente.

« Dépendamment de la façon dont la personne explique sa situation, la discussion peut rapidement tourner, les gens vont juger, vont donner des conseils, parfois sans se mettre à la place de l'autre », Adriana, 1 an à Montréal.

Quant à la participation aux échanges du groupe, nous avons noté une différence entre ceux qui débutent et les plus anciens. Les nouveaux arrivants abonnés plus récemment au groupe se montrent plus intéressés à interagir, tandis que les plus anciens ont tendance à attendre avant de répondre ou de commenter. Ils participent plutôt pour compléter ou clarifier une réponse, car ils pensent que la question sera commentée par un autre membre vu la vitesse de la circulation de l'information et des réponses dans le groupe.

L'importance du groupe au quotidien

Le groupe est vu comme un outil important pour les nouveaux arrivants, une source d'information utilisée quotidiennement par plusieurs participants dans leur nouvelle vie au Québec. C'est une façon de recevoir et de retourner l'aide reçue.

« Le groupe m'a beaucoup aidée. J'aime bien son fonctionnement, on est libre de s'exprimer. Je pense que si j'avais immigré quelques années auparavant, quand il n'existait pas, j'aurais eu plus de difficultés ». Adriana, 1 an à Montréal

« C'est comme dans un cercle : les autres m'ont aidé, maintenant c'est mon tour de collaborer en partageant mon expérience » (Renato).

« Quand on arrive, on ne sait pas bien où aller, quelles étapes suivre pour se procurer les documents essentiels. Et c'est encore plus lent quand on ne maîtrise pas les deux langues du pays. Dans ce sens, le groupe facilite beaucoup la vie des nouveaux arrivants ». Gilberto, 4 ans à Montréal

« J'aime découvrir des choses auxquelles on n'est pas habitué quand on arrive ici. On a accès à une foule d'information fournie par le gouvernement, sauf que parfois on ne sait même pas par où commencer, on se perd. Mon intérêt pour le groupe est justement de m'orienter, voir comment résoudre les choses du quotidien que je commence à vivre, les personnes qui sont là sont capables de me répondre, car elles sont déjà passées par ça et je peux ainsi profiter de leurs connaissances ». Renato, 1 an à Montréal

L'atout majeur du groupe BEM réside surtout dans le fait qu'il permet, d'une part, d'accéder rapidement à de l'information, et, d'autre part, à l'expérience de Brésiliens installés au Canada:

« Je pense que le groupe aide à raccourcir le chemin, à retrouver les informations plus rapidement. C'est un moyen plus informel et on se sent plus à l'aise (de poser des questions), on rentre dans les cas spécifiques et aussi dans la pratique, tu sais. On sort un peu des théories, de l'officiel, et on connaît ce que les personnes ont fait dans la pratique ». Clara, 4 ans à Montréal

L'importance du vécu personnel, de l'information expérimentée et vérifiée par des Brésiliens vivant déjà au Québec, est centrale dans les motivations des membres à consulter le groupe :

« Toujours, avant de chercher, je demande à un couple d'amis qui sont ici depuis 3 ans. Sinon, je vais sur le groupe et, si je ne trouve pas la réponse là-dedans, je cherche sur Google ». Marcelo, 1 an à Montréal

« Quand j'ai immigré pour la première fois, on n'avait pas ces ressources, alors je peux faire la comparaison. Aujourd'hui, c'est beaucoup plus facile de trouver de l'information juste en utilisant l'outil de recherche du groupe. En plus, on peut demander directement aux gens ce qu'ils pensent d'un produit ou d'un service ». Elis, 3 ans à Montréal

L'un des avantages principaux du groupe est qu'il permet d'avoir accès à des informations pratiques directement liées aux besoins des Brésiliens immigrés, comme la nourriture, qui revêt une importance considérable pour la plupart des participants :

« C'est une excellente source d'information parce que parfois quand on écrit dans Google 'épicerie brésilienne', on ne trouve rien parce que les marchés qui vendent les produits brésiliens sont normalement portugais. Même chose pour 'coxinha', on ne trouvera pas où les acheter par Google, mais le groupe a vite diffusé l'information dès que IGA (un réseau de supermarché montréalais) a commencé à vendre ici ce mets typique du Brésil ». Clara, 4 ans à Montréal

« Aujourd'hui le groupe se concentre surtout sur l'offre de produits et services, mais il y a eu une époque où les gens se plaignaient parce que les membres parlaient juste de nourriture : où trouve-t-on *coxinha*, pain au fromage, *bolo de rolo*, restaurant, *pastel*. J'ai dit à quelqu'un : il n'existe rien de mieux pour rassembler les Brésiliens que la nourriture. Si les gens arrivent à trouver la bouffe du Brésil dont ils ont besoin, alors c'est clair qu'ils vont se sentir bien et vont vouloir parler de ça, alors c'est un sujet populaire évidemment ». Marco Osório, administrateur

Les participants qui habitent à Montréal depuis 3 ans ou plus disent utiliser moins souvent le groupe qu'au début, mais ils en reconnaissent la valeur pour ceux qui viennent de s'installer. Les plus jeunes dans le groupe affirment suivre les discussions avec régularité pour être au courant de ce qui se passe et apprendre de nouvelles choses à partir de ce que le groupe suggère comme contenus.

Des sujets d'intérêt qui varient selon l'expérience des participants

Les publications de vente ou de don de produits sont les plus recherchées par les participants qui habitent à Montréal depuis plus longtemps, tandis que les immigrants plus récents sont davantage intéressés par le partage d'expérience et les visions des membres sur les différences culturelles, ainsi que par les activités socio-culturelles.

« Je cherche souvent si un produit m'intéresse, comme des patins à glace, mais tout se vend très rapidement. Mais j'aime bien aussi lire les récits des immigrants dans le groupe ». Adriana, 1 an à Montréal

« Je m'intéresse aux choses quotidiennes, genre 'j'ai trouvé ce produit de nettoyage pour déglacer les vitres de la voiture' et j'ai déjà acheté certains produits des Brésiliens du groupe ». Clara, 4 ans à Montréal

L'un des participants voit le groupe comme un « lieu d'opportunités plutôt que d'échange d'information » en faisant référence aux offres d'emploi affichées ainsi qu'aux produits vendus via le groupe et aux dons. Un autre membre consulte le groupe surtout pour prendre le pouls des activités à Montréal, car il sait que l'information circulera dans le groupe :

« Pour moi, c'est une sorte de thermomètre de ce qui se passe à Montréal, et une façon de connaître qui sont les Brésiliens qui vivent ici ». Roberto, 2 ans à Montréal

Des règles de fonctionnement du groupe bien acceptées

L'introduction des règles de fonctionnement du groupe a été très bien acceptée par les participants. L'une des participantes avoue d'ailleurs avoir pris connaissance de l'outil de recherche de Facebook (la petite loupe à droite qui permet de trouver l'information dans le groupe), qu'elle utilise fréquemment, grâce à ces règles. Les plus expérimentés ont aussi noté que le nombre de *spam* avait diminué depuis que les gens participaient plus activement à la gestion du groupe.

Pour certains, la décision d'exclure les affaires politiques a aidé à réduire les disputes entre les membres et a contribué à rendre le groupe plus dynamique.

« À l'époque de l'*impeachment* de l'ancienne présidente, la question politique était très présente, mais les gens ont dit clairement que le groupe n'est pas un aréna de débats politiques, mais un espace collaboratif. J'ai décidé de ne plus suivre le *feed RSS* du groupe parce qu'il n'y avait plus de nouvelles, les discussions étaient toutes pareilles ». Marcelo, 1 an à Montréal

Pour d'autres, si la présence de polémiques à propos de la politique risquait de nuire au groupe, dans le sens où cela pouvait limiter sa mission d'échange et d'entraide, ces conversations avaient toutefois le mérite de renseigner les membres sur les opinions des Brésiliens émigrés au Québec :

« La décision (de retirer les discussions politiques) a aidé dans le sens qu'il y a eu moins de chicanes et plus de services, ce qui représente l'objectif initial du groupe d'échanger, d'aider l'autre. D'un autre côté, c'est important de savoir qu'une bonne partie des Brésiliens à Montréal est conservatrice, d'avoir cette notion (de qui sont les gens). Alors, quand on ne discute pas de politique et de valeurs, on ne sait pas qui sont les Brésiliens qui sont ici ». Marisa, 4 ans à Montréal

4.3 Synthèse

En conclusion à ce chapitre, nous dégageons les principaux constats qui résultent de nos analyses. Le groupe *Brasileiros em Montreal* est extrêmement actif et dynamique en termes de nombre de contributions et d'abonnés, et il occupe une place à part parmi l'ensemble des ressources en ligne que les nouveaux arrivants brésiliens mobilisent.

L'analyse des contributions au sein du groupe, couplée aux résultats de notre observation non participante, a permis d'identifier l'ensemble des sujets discutés par les membres et de cerner la dynamique des échanges. Cette analyse a montré que l'usage du groupe est fortement lié aux démarches d'installation et aux étapes du processus d'intégration.

L'analyse a permis aussi d'identifier les membres les plus présents dans les échanges, ceux qui commentent et publient le plus souvent, à partir des informations qu'eux-mêmes publient sur leur vie et de leurs intérêt dans le groupe. Les demandes des nouveaux arrivants sont au centre des discussions et impulsent la dynamique d'échange au sein du groupe (ce sont celles qui suscitent le plus de commentaires). Certains usagers plus expérimentés, qui sont probablement les membres les plus anciens du groupe, agissent à titre de personnes ressources en répondant aux questions des nouveaux arrivants et en participant activement aux discussions.

Les sujets qui animent le plus le collectif sont ceux qui traitent de sujets proches des besoins des nouveaux arrivants et qui sollicitent notamment l'expérience ou l'opinion de l'autre sur la vie à Montréal ou au Canada. Ces sujets renvoient à des formes de soutien social et d'entraide (le premier thème en importance), ainsi qu'à des demandes d'informations pratiques liées à la vie quotidienne, par exemple : chercher un logement; obtenir de l'information sur des démarches administratives (avoir un permis de conduire, émettre un document officiel); vendre, acheter ou donner un produit; consulter les membres pour connaître leur expérience et leur recommandation à propos d'un produit ou d'un service (produit brésilien, cours de langue, achat d'une voiture); conseils sur l'adaptation à la culture locale, en matière d'éducation, d'offre culturelle, de finances personnelles, de santé, etc.

L'analyse des entrevues nous a aidé à mieux comprendre les intentions des membres et leurs motivations lorsqu'ils rentrent dans le groupe, sans qu'ils aient nécessairement des interactions avec les autres membres. Leurs témoignages nous renseignent sur la façon dont l'usage du groupe s'insère dans leur processus d'intégration et le rôle qu'il y joue. L'attrait principal du groupe réside sa capacité à produire des réponses pratiques, informées, rapidement et directement en prise avec les besoins quotidiens des nouveaux arrivants, notamment lors du processus d'installation.

L'expérience des Brésiliens déjà installés est hautement valorisée et l'importance du vécu personnel est centrale. Les trucs et conseils avisés sont particulièrement prisés, par exemple, sur les lieux où trouver des produits alimentaires et des mets typiquement brésiliens, sur les différences culturelles entre Brésiliens et Québécois, sur le marché de l'emploi, les bons coiffeurs et coiffeuses à Montréal, etc.

Ainsi, les usages du groupe et le sens de ces usages pour les nouveaux arrivants brésiliens s'articulent essentiellement autour du processus d'intégration sociale tel qu'il est vécu au quotidien.

CHAPITRE 5 – INTERPRÉTATION ET DISCUSSION

Ce dernier chapitre est consacré à l'interprétation et à la discussion des résultats. Nous interpréterons et discuterons les constats présentés dans le chapitre précédent en lien avec notre cadre conceptuel d'une part, et en les mettant en perspective avec les travaux antérieurs sur le sujet d'autre part. Nous dégagerons la portée de notre étude lorsque nous reviendrons sur nos questions et objectifs de recherche initiaux, et nous verrons de quelles façons nos résultats répondent à nos intentions de départ.

5.1 Retour sur notre démarche de recherche

Notre démarche a consisté à rassembler et à analyser un ensemble d'informations sur notre objet d'étude, dans un effort de triangulation des résultats (Mongeau, 2011, p. 98). La figure 5.1 ci-dessous représente les différentes sources d'information que nous avons prises en considération dans notre recherche.

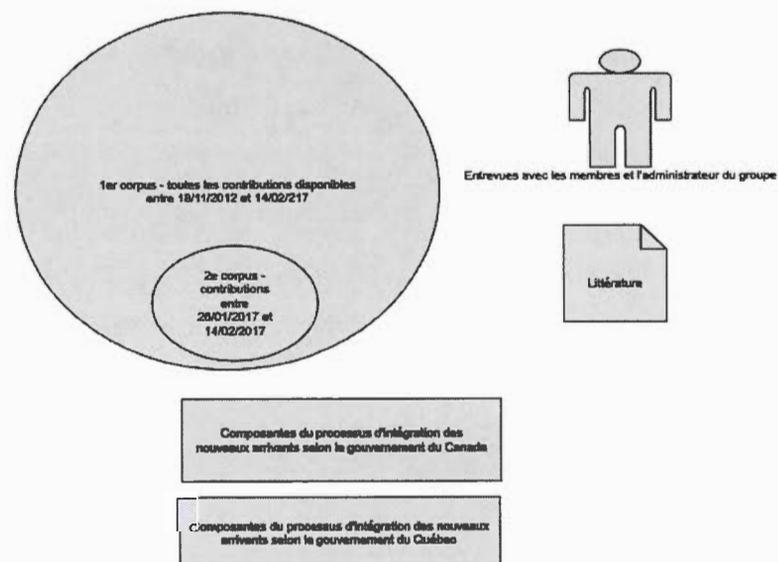


Figure 5.1 : Représentation des différentes sources d'information mobilisées dans notre recherche

Sur la base de l'analyse croisée de ces informations, nous avons établi une série de constats que nous avons présentés dans le chapitre précédent et qui nous ont permis de répondre à notre première sous-question : Quels sont les usages du groupe Facebook *Brasileiros em Montreal*? Quelles significations prennent-ils ? Comment les membres communiquent-ils entre eux, à quelles fins et de quoi parlent-ils? Ainsi, nous avons pu dresser un portrait des usages et significations d'usages du groupe *Brasileiros em Montreal* (objectif 1). Nous reviendrons sur certains de ces constats de manière plus spécifique dans ce chapitre, et nous en tirerons des conclusions plus générales. L'analyse de nos résultats de recherche nous a fourni en effet un ensemble d'éléments qui nous ont permis de décrire les usages du groupe BEM et d'en comprendre les significations en lien avec le processus d'intégration sociale des nouveaux arrivants brésiliens.

Dans ce chapitre, nous discuterons de certains aspects qui sont ressortis de manière plus saillante dans nos analyses et qui correspondent par ailleurs à ceux qui sont mis de l'avant dans la littérature sur Internet et immigration. Ces aspects nous permettent de fournir de nouveaux éléments de réponse à notre deuxième et notre troisième sous-question : Dans quelle mesure la participation au groupe favorise-t-elle l'intégration sociale dans la société québécoise et quelle est l'importance de ce collectif en ligne pour les nouveaux arrivants ? Quelles sont les dynamiques d'interaction et les pratiques communicationnelles qui caractérisent le groupe ? Nous verrons que ces éléments de réponse permettent à la fois de mieux cerner le rôle de ce collectif en ligne dans le processus d'intégration sociale au sein de la société québécoise (objectif 2) et d'identifier les pratiques favorisant la communication en créant une dynamique d'interaction et d'échange entre les membres (objectif 3).

Nous aborderons donc, dans ce chapitre, les aspects suivants : le rôle du groupe comme système de référence facilitant une intégration dite « par le bas », son importance à des étapes clés du processus d'intégration pour les nouveaux arrivants,

les codes tacites et le mode de fonctionnement du groupe, ainsi que l'entraide et les formes de solidarité qui caractérisent le collectif. Précisons d'emblée que nous avons choisi de discuter des pratiques communicationnelles du groupe (codes tacites et mode de fonctionnement) et des formes de solidarité qu'on y observe car nous pensons qu'elles créent l'élan qui donne l'impulsion et qui assure la continuité du groupe *Brasileiros em Montreal* sur Facebook depuis plus de 10 ans.

5.2 Le groupe BEM comme système de référence : l'intégration « par le bas »

Le tout premier lien entre nos résultats de recherche et la documentation théorique concerne l'expérience migratoire et les stratégies de recherche utilisées par les immigrants dans leurs démarches d'installation. Les témoignages recueillis lors de nos entrevues et le fort usage du groupe à des fins de recherche et de consultation nous permettent d'affirmer que l'ensemble des informations et connaissances qui y circulent ont contribué à créer une sorte de registre d'information qui est devenu une référence de première importance pour les nouveaux arrivants. Ce registre ou cette base d'informations continuellement actualisées agirait comme une source parallèle et complémentaire aux sources officielles (gouvernement, institutions publiques) et donnerait forme à ce que Diminescu et Renault (2009) ont appelé « l'intégration par le bas ».

Selon Diminescu et Renault (2009, p. 61), cette « intégration par le bas » se ferait à la marge des systèmes officiels (système social, d'éducation et de santé) de l'intégration « par le haut ». Elle serait mieux adaptée à la réalité des immigrants d'une part, et fondée sur une « hospitalité relationnelle » caractérisée par des « rapports de proximité affective, d'amitié, [et] sur des sentiments de solidarité » d'autre part.

Le groupe est en effet utilisé comme une façon de comprendre l'autre culture – celle de la société d'accueil – à partir des opinions et recommandations de personnes qui

possèdent les mêmes codes culturels. Cet usage peut prendre différentes formes. Il s'agit, par exemple, du cas d'un membre qui sollicite les suggestions du groupe sur le problème qu'il a avec son voisin. De façon moins anecdotique, cette question interculturelle suscite régulièrement des échanges animés, comme en témoigne les longues discussions autour du partage par un membre, des échanges entre immigrants d'un groupe WhatsApp sur leur perception des valeurs québécoises.

Cette publication concernant les valeurs québécoises a été l'une des plus commentées et « aimées » parmi les contributions analysées. L'intérêt pour ce sujet montre que le groupe assure une forme de médiation culturelle en servant d'espace d'expression sur la comparaison des modes de vie, à l'aide de cas de figure concrets et de paramètres culturels connus et partagés entre les abonnés. Ainsi, le groupe semble agir comme un élément facilitant l'insertion dans la société d'accueil, de par les débats qui s'y tiennent, comme l'étude de Régus (2008) l'avait montré concernant l'usage d'internet chez les immigrantes roumaines à Montréal.

Le processus migratoire implique nécessairement la confrontation à des situations culturelles nouvelles, impliquant des apprentissages (Xavier de Brito, 2010). Or ces apprentissages sont plus intenses au moment de l'installation, car cette étape requiert des efforts de la part du nouvel arrivant pour trouver les informations dont il a besoin et pour s'adapter à une réalité qui peut être déstabilisante (Régus, 2008). L'« hospitalité relationnelle » et la proximité culturelle que nous avons pu observer dans les échanges au sein du groupe rendent visible un autre trait de l'intégration « par le bas ». Il s'agit de la capacité du groupe à faciliter l'ajustement des référentiels des nouveaux arrivants à la nouvelle réalité.

Si l'espace de partage qui caractérise le groupe favorise une meilleure compréhension de la société d'accueil, il permet aussi et surtout une installation mieux outillée pour les nouveaux arrivants. L'usage pragmatique du groupe, pour y chercher un

appartement, un lit, un cours de langue ou encore un mets typiquement brésilien constitue une facette très importante, si non la plus importante, de cette intégration « par le bas ». Le groupe offre un réservoir d'opinions et de recommandations d'utilisateurs de produits et de services, de conseils, d'expériences sur la vie à Montréal ou au Québec. Comme l'a clairement révélé l'analyse des contributions et des entrevues, les participants utilisent fréquemment le groupe pour obtenir l'avis d'autres Brésiliens avant d'acheter un produit ou de recourir à certains services. Le groupe est devenu, en quelque sorte, un guide voire une référence pour certains immigrants, qui le consultent systématiquement avant de débiter une recherche d'information dans d'autres sources ou de prendre une décision sur l'achat d'un produit ou service offert à Montréal.

Le groupe permettrait, ainsi, l'accès à des informations de première main, qu'il serait impossible d'obtenir autrement, et certainement pas via les institutions gouvernementales. Mais il contribuerait par ailleurs à faciliter l'appropriation de l'information en général, et ce faisant, à réduire les effets des obstacles à l'intégration « par le haut » évoqués par Belabdi (2011), causés par des barrières cognitives, sociologiques et autres, qui rendent difficile la circulation de l'information du gouvernement vers les immigrants.

Le groupe semble remplir, en partie, le rôle d'un entourage (amis, famille) absent pour la plupart des nouveaux arrivants qui doivent se construire un réseau de contacts lorsqu'ils n'ont pas de famille au Canada. Rappelons, à cet égard, que l'immigration des Brésiliens reste très récente (la première vague d'immigration massive dans la province a eu lieu en 2007-2008). L'absence d'une diaspora installée couplée au manque de ressources (par exemple en termes d'associations d'immigrants brésiliens) trouve une compensation dans l'usage intensif des médias sociaux. À ce titre, en plus du très grand nombre d'abonnés de *Brasileiros em Montreal*, nous avons pu observer une quantité impressionnante de groupes Facebook, blogues et chaînes YouTube

destinés aux immigrants brésiliens au Canada, plus spécifiquement à Montréal. Par comparaison avec le dernier portrait statistique de la population d'origine ethnique brésilienne recensée au Québec en 2011 (MICC, 2014), qui estimait à près de 6 000 le nombre de Brésiliens (dont 80% à Montréal), le nombre d'abonnés au groupe, qui s'élève à plus de 14 000 en mars 2017, illustre l'importance de BEM pour la communauté brésilienne.

5.3 L'importance du groupe BEM dans l'intégration au quotidien

Nous avons comme intention d'explorer les composantes du processus d'intégration qui surgissaient spontanément dans un environnement en ligne fréquenté par les nouveaux arrivants brésiliens installés à Montréal, dans le but d'évaluer en quoi leurs demandes d'aide, leurs questionnements et leurs intérêts étaient liés (ou non) à ce qui apparaissait dans la littérature et dans les documents officiels des gouvernements canadien et québécois. Nous cherchions à savoir si, dans la mesure où les usages des médias sociaux numériques favorisaient une intégration à la société d'accueil « par le bas », quelles composantes du processus d'intégration faciliteraient-il en particulier ?

Un premier élément de réponse à ces questions est que l'ensemble des composantes du processus d'intégration identifiées dans les documents officiels des gouvernements canadien et québécois sont abordés au sein du groupe *Brasileiros em Montreal*. Certes, certains éléments y occupent une place prépondérante alors que d'autres ne font que très rarement l'objet de demandes d'information ou de discussion. Le tableau 5.1 présente le résultat de l'analyse comparée entre les contenus des documents officiels destinés aux nouveaux arrivants et les thèmes évoqués dans les discussions au sein du groupe et dans les entrevues. Cette mise en relation montre visuellement la place occupée par chaque thème dans les échanges au sein du groupe et telles qu'ils sont perçus par les usagers (du point de vue de leur importance).

Tableau 5.1 : Thèmes associés au processus d'intégration sociale des nouveaux arrivants présents dans les sources officielles, les contributions du groupe et les entrevues

Thèmes associés au processus d'intégration	Selon le gouvernement canadien * les extraits en gras mettent en évidence un aspect spécifique abordé dans le thème	Selon le gouvernement québécois * les extraits en gras mettent en évidence un aspect spécifique abordé dans le thème	Selon les contributions du groupe BEM	Selon la perception des membres de BEM interviewés
Droits et responsabilités	Apprendre à connaître le Canada - Climat, lois, droits de la personne, provinces et territoires, droit de la famille, vos droits et vos responsabilités au Canada	Vous procurer les documents importants dès l'arrivée au Québec (carte d'assurance maladie, numéro d'assurance sociale, carte de résident permanent, permis de conduire)	Occasionnellement (cité 55 fois)	Occasionnellement
Santé	Soins de santé - Ministères de la Santé des provinces et des territoires, marche à suivre pour obtenir une carte santé, assurance-maladie, admissibilité des personnes protégées ou demandeurs d'asile	Accéder aux services publics (éducatifs, de garde, médicaux et sociaux , municipaux, d'emploi, d'aide à la famille) et aux services bancaires	Rarement (cité 26 fois)	Rarement
Logement	Trouver un logement - Logement temporaire, types de logements, location ou achat d'une maison, services de base et l'achat de meubles pour le domicile	Déterminer l'endroit où vous irez vous installer Trouver un logement	Fréquemment (cité 591 fois)	Fréquemment
Finances personnelles	Planifier ses finances - Monnaie, échange de devises étrangères, coût de la vie, pourboires, banques, impôts et taxes et prévention de la fraude	Accéder aux services publics (éducatifs, de garde, médicaux et sociaux, municipaux, d'emploi, d'aide à la famille) et aux services bancaires	Occasionnellement (cité 134 fois)	Occasionnellement (alertes pour éviter les fraudes et arnaques)
Éducation	Inscrire ses enfants à l'école - Ministères de l'Éducation, types d'écoles, salles de classe, inscription des enfants, adaptation à l'école et participation des parents	Accéder aux services publics (éducatifs, de garde , médicaux et sociaux, municipaux, d'emploi, d'aide à la famille) et aux services bancaires	Occasionnellement (cité 126 fois)	Rarement
Transport	Transports - Transports d'une ville à une autre, déplacements dans les villes		Rarement (cité 26 fois)	Jamais

	et les municipalités et marche à suivre pour obtenir un permis de conduire			
Langue	Améliorer son français ou son anglais - Améliorer vos compétences linguistiques pour le travail et vous inscrire à des cours de langue et à des tests de compétence linguistique	Vous inscrire à un cours de français pour vous perfectionner	Fréquemment (cité 221 fois)	Occasionnellement
Vie sociale et culturelle	Prendre contact avec des gens de la collectivité - Organismes d'aide aux immigrants, bénévolat, centres communautaires, équipes sportives, clubs sociaux et lieux de culte	Élargir votre réseau de contacts	Occasionnellement (cité 109 fois)	Occasionnellement
Citoyenneté	Célébrer la citoyenneté canadienne - Citoyenneté active, multiculturalisme, concours et prix		Rarement (cité 12 fois)	Jamais
Préparation du séjour	Obtenez de l'aide avant votre arrivée au Canada - Services en personne et en ligne, recherche d'emploi, établissement et langues		Occasionnellement (cité 106 fois)	Fréquemment
Emploi	Faire évaluer ses titres de compétence - Évaluation des titres de compétence, professions réglementées et non réglementées et organismes d'évaluation	Vous adapter au marché du travail québécois Poursuivre sinon commencer vos démarches de recherche d'emploi ou démarrer une entreprise comme travailleur autonome (indépendant) Poursuivre sinon commencer vos démarches auprès d'un organisme de réglementation pour exercer une profession ou un métier réglementé, s'il y a lieu	Fréquemment (cité 251 fois)	Rarement

Légende :

Fréquemment : thème fréquemment abordé dans les échanges du groupe ou les entrevues

Occasionnellement : thème abordé occasionnellement

Rarement : thème rarement abordé

Jamais : thème jamais abordé

Dans ce tableau, nous voulons mettre en relation, d'un côté, les éléments du processus d'intégration tels qu'ils apparaissent dans les documents officiels des gouvernements (ex : droits et responsabilité, santé, logement, etc.), et, de l'autre, la place qu'ils occupent dans les discussions du groupe (à travers ce qui y est publié) et dans les perceptions des membres (à travers ce qui est mentionné dans les entrevues). Nous avons établi une échelle basée à la fois sur la fréquence des thèmes cités dans les contributions et sur leur importance, telle que perçue par les participants. Par exemple, le thème « Droits et responsabilité » n'est évoqué que de façon occasionnelle, à la fois dans les contributions sur le groupe et dans les entrevues, alors que le thème « Logement » est mentionné fréquemment tant sur le groupe que dans les dires des participants.

Il est intéressant de constater quelques écarts entre ce qui est abordé dans les échanges du groupe et l'importance perçue de ces thèmes par les participants. Ainsi, la question de la « préparation du séjour » n'est abordée que de façon occasionnelle dans les contributions, mais elle semble revêtir une grande importance pour les participants que nous avons interviewés. Inversement, alors que le thème de « l'emploi » apparaît de façon très fréquente dans les discussions en ligne, il a été plus rarement évoqué par les participants. Il reste que les résultats montrent, pour la majorité des thèmes, une importance à peu près équivalente. Loin de prétendre à la représentativité, nous pensons que cette analyse reste pertinente dans ce qu'elle réussit à éclairer.

Le logement, la langue, la préparation au séjour et l'emploi sont les quatre thèmes les plus cités dans les échanges en ligne et/ou jugés les plus importants par les participants. Ce constat nous permet d'explicitier ce que signifie concrètement l'intégration « par le bas ». En effet, les dimensions du processus d'intégration que les nouveaux arrivants brésiliens abordent en ligne sont directement liées à des besoins quotidiens qui correspondent à des dimensions clefs de l'intégration dans une

société d'accueil : parler la langue, se loger et travailler. Le développement de relations de proximité au sein du groupe se fait essentiellement autour de priorités liées à des aspects fonctionnels de l'installation, de l'immersion et de la réussite socioéconomique dans la société d'accueil. Les groupes Facebook comme le groupe *Brasileiros em Montreal* constituent ainsi des sources informelles privilégiées, susceptibles de jouer un rôle similaire à celui joué par les connaissances et l'entourage dans le processus d'intégration sociale des nouveaux arrivants, comme l'ont montré d'autres travaux auparavant (ex : Belabdi, 2011).

Ces résultats confirment les travaux de Belabdi (2011) sur le fait que les immigrants ont des besoins pragmatiques que les institutions de la société d'accueil ne peuvent pas forcément assumer. Ils confirment également le fait que l'usage des réseaux sociaux numériques permet de contourner les difficultés d'accès à l'information et de mobiliser des ressources pertinentes, au plus près des besoins quotidiens. Le groupe BEM est devenue l'une des principales références des nouveaux arrivants brésiliens, non seulement lorsqu'ils cherchent un produit ou un service mais aussi lorsqu'ils veulent s'informer sur les valeurs de la société d'accueil. Diminescu (2008) évoquait une nouvelle figure de l'immigrant en tant qu'être branché adepte d'une culture de la mobilité : « le migrant connecté ». Notre étude va dans le même sens, et nous pensons que les prochaines générations d'immigrants se démarqueront par un usage encore plus significatif des médias sociaux numériques.

Dans une étude datant de 2006, Bérubé montrait toute l'importance des médias traditionnels dans l'insertion sociale des immigrants, notamment parce qu'ils favorisent l'acquisition de nouvelles connaissances sur le pays d'accueil et incitent à l'apprentissage de la langue. Nous pouvons faire ces mêmes constats pour ce qui concerne le groupe BEM. En revanche, alors que Bérubé montrait que les médias traditionnels jouaient un rôle dans la création et le maintien de liens sociaux avec les personnes du pays d'accueil, le groupe BEM n'a pas pour vocation de favoriser

directement les rencontres avec les personnes issues de la société d'accueil. La plupart des travaux réalisés sur les communautés en ligne d'immigrants font ce même constat (Casilli, 2010a ; Régus, 2008 ; Komito et Bates, 2009). Il semble que ces collectifs remplissent un autre rôle, celui de se retrouver entre « soi », pour pouvoir mieux s'intégrer à d'autres.

Le sens que prend l'usage du groupe Facebook pour les nouveaux arrivants repose d'abord sur son utilité pratique, dans la vie quotidienne. Pour reprendre les mots d'un participant, immigré il y a juste 1 an :

« Tout le contenu qui donne des informations basiques pour commencer une vie au Canada est d'une grande importance pour les gens. Si on parle de l'apprentissage de la langue, du marché du travail et de l'emploi, sans doute tous ces contenus auront un grand intérêt. L'interaction dépend du contenu et de son importance dans la vie de tous les jours des gens ».

Les multiples définitions de la notion d'intégration font état d'un processus complexe et multidimensionnel (ex : Pagé, 1996), qui renvoie autant à la participation à la vie sociale (implication dans le milieu de vie), la maîtrise de la langue du pays, l'insertion professionnelle et la solidarité sociale (l'entraide). La multiplicité des thèmes abordés au sein du groupe rend bien compte des multiples facettes de l'intégration. Mais la focalisation des discussions autour de problématiques concrètes, comme la recherche d'un cours de langue ou d'un logement réinscrit ces préoccupations dans la vie quotidienne. C'est sur ce terrain que les interactions en ligne entre nouveaux arrivants trouvent toute leur pertinence.

5.4 Les codes tacites : un groupe auto-organisé avec des particularités culturelles

Avec ses 14 000 membres, le groupe BEM se démarque par une activité intense où les publications s'enchaînent les unes à la suite des autres autour de sujets diversifiés. Ce qui pourrait passer pour des échanges désorganisés est en fait fortement normé et

relativement codifié. Les modalités de contribution au groupe sont régies par des règles formelles, publiées de façon visible sur le groupe, et suivent des codes tacites fondés sur un principe d'auto-organisation. D'une part, l'expression dans le groupe se fait à l'intérieur d'un cadre; d'une part, le groupe montre certaines particularités culturelles.

Depuis quelques années, le groupe s'est doté d'un ensemble de règles de fonctionnement qui ont été définies par son administrateur ainsi que par des membres de longue date. La figure 5.2 présente une capture de la page d'accueil du groupe qui affiche ces règles. Précisons qu'elles sont en portugais uniquement (la traduction présentée à droite est une traduction libre).

<p>ANTES DE PERGUNTAR</p> <p><input type="checkbox"/> Pesquise no grupo com certeza você irá encontrar alguma informação e/ou serviços.</p> <p>PROIBIDO</p> <p><input type="checkbox"/> Postagem em geral que não sejam referências as necessidades de <u>Brasileiros em Montreal</u>;</p> <p><input type="checkbox"/> Qualquer tipo de marketing de rede, propagandas ou produtos da internet que não tenham vínculos direto em Montreal</p> <p><input type="checkbox"/> Postagens sobre religião ou política não serão aceitas, somente para convite de eventos;</p> <p><input type="checkbox"/> Ataques pessoais, ofensas, provocações e ironias;</p> <p><input type="checkbox"/> Postagens falsas ou perfis falsos serão excluídos;</p> <p><input type="checkbox"/> Postagens repetidas.</p> <p>SUA AJUDA</p> <p><input type="checkbox"/> Sempre que possível faça uma denuncia para postagens indevidas, na seta acima do lado direito de cada postagem.</p>	 <p>Avant de poser une question Effectuez une recherche dans le groupe. Certainement vous retrouverez l'information ou le service recherchés.</p> <p>Il est interdit De publier un <i>post</i> non relié aux besoins des Brésiliens à Montréal Toute sorte de marketing de réseau, publicité ou produits internet qui ne sont pas liés à Montréal Contenus religieux ou politiques, acceptés seulement dans le cas d'invitation à des événements Attaques personnelles, offenses, provocations et ironies offensives Fausses publications ou faux profils qui seront supprimés <i>Posts</i> de contenu répété</p> <p>Votre aide Dés que possible, vous pouvez dénoncer, au coin droit du <i>post</i>, les publications au contenu indésirable</p>
--	--

Figure 5.2 : Règles de fonctionnement du groupe *Brasileiros em Montreal*

Ces règles prescrivent de façon claire un mode d'usage du groupe (rechercher d'abord si la question a déjà été répondue) tout en délimitant la liste des sujets permis et en encourageant les membres à s'impliquer dans la gestion du groupe, concrètement via le repérage de contenus indésirables.

Au-delà de ces règles formelles, qui semblent être par ailleurs bien acceptées par les membres, il existe un mode de fonctionnement implicite qui régit les comportements au sein du collectif. Ce code de conduite dicte notamment les manières d'écrire, les

façons de se présenter et de solliciter l'aide du groupe. Il vise également à préserver une certaine image des Brésiliens au Québec, par exemple en sanctionnant moralement certaines conduites sociales.

L'existence de ce code de conduite tacite est apparue spontanément dans les entrevues avec les participants. Ainsi, les membres du groupe ont tendance à répondre aux questions qui sont « bien formulées », « bien écrites » et qui démontrent que la personne a pris la peine de faire une recherche au préalable. Ainsi, Elis affirme que les membres « ne supportent plus » de répondre à des questions trop générales comme « Qu'est-ce que je dois faire pour immigrer au Canada? » ou « À quel programme dois-je m'inscrire pour obtenir tel diplôme? ». Les membres s'attendent à ce que la personne effectue au moins une première enquête sur le moteur de recherche du groupe. Pour reprendre les mots d'une participante : « Publier une question spécifique serait une deuxième étape; la première est de chercher l'information ».

Nous avons constaté que les membres sont très critiques lorsque la question est mal formulée : « Aïe, vous avez mal commencé... », se souvient une participante. Les personnes qui demandent clairement de l'aide ont plus de chance de recevoir une réponse. La manière de communiquer la plus fructueuse est la plus informelle et la plus directe. Les membres se saluent comme s'ils étaient des amis, et ils utilisent un langage simple. Certaines publications peuvent être ignorées parce qu'elles contiennent trop de fautes (« même si nous sommes un groupe d'entraide, on veut lire quelque chose d'agréable, écrit avec soin »). Les publications longues perdent rapidement l'intérêt des membres et sont peu commentées. On retrouve ici des normes de contribution propres au contexte des réseaux sociaux numériques (Boyd et Ellison, 2007), mais avec des particularités propres qui témoignent de l'existence d'un collectif qui se reconnaît à travers ces normes. D'ailleurs, certains membres sont particulièrement attentifs aux contenus publiés et répondent rapidement, dès qu'une

publication les intéresse ou qu'elle tombe dans leur domaine, dans une sorte de surveillance permanente (nous avons identifié ces membres comme des « membres ressources » au sein du groupe).

La volonté de garder les discussions centrées sur des questions liées à l'intégration fait l'objet d'un contrôle distribué au sein du groupe, révélateur d'un mode de fonctionnement basé sur l'autogestion. L'exemple évoqué par Renato en constitue une bonne illustration: « J'ai déjà vu des gens publier des textes du genre 'comment voyager partout dans le monde et gagner de l'argent en même temps'. Et, ensuite, les membres écrivent 'mais quel est le rapport avec le groupe? Qu'est-ce que ça change dans ma vie à Montréal?'. Les thèmes qui n'ont aucun rapport sont souvent critiqués ».

Autre point important, le code de conduite qui prévaut au sein du groupe BEM ne s'applique pas seulement aux modalités de contribution et aux types de contenu, mais il se soucie aussi de préserver l'image des Brésiliens au Québec, en encourageant les « bonnes » façons d'immigrer et de s'intégrer socialement. En cela, le groupe est aussi un lieu où se négocie l'intégration des Brésiliens dans la société d'accueil.

Ainsi, les publications des candidats à l'immigration qui demandent de l'aide pour venir de façon improvisée au Canada sont vertement critiquées par les membres. Ces derniers sont encore plus sévères dès que le contenu de la contribution met à mal la réputation des immigrants Brésiliens, par exemple lorsqu'ils abordent des questions comme le travail au noir, l'entrée clandestine au pays, la meilleure façon de « bonifier » ses impôts, etc.

Il reste que le groupe est un espace où l'on exprime – et sans doute où l'on cherche à entretenir dans le cas des membres les plus anciens – ses particularités culturelles. Aux dires des participants, le groupe est devenue une référence pour les immigrants Brésiliens aussi parce que les façons d'échanger l'information, la façon de

s'exprimer, l'humour, les petits clins d'œil à la nourriture brésilienne, bref, tout cela représente des traits culturels brésiliens. Comme l'évoque Adriana, « Le groupe, c'est notre culture ». D'ailleurs, l'existence de certaines expressions donne une touche particulière aux interactions, comme l'utilisation du mot *fila* (file en portugais) servant à se réserver une place dans une liste d'attente (par exemple dans l'achat d'un produit), ou le terme *mp* (pour message privé en portugais), dans le cas d'une demande de contact par message privé.

5.5 L'entraide et la solidarité au cœur du collectif

L'entraide et la solidarité entre immigrants Brésiliens sont au cœur du groupe *Brasileiros em Montreal*. L'analyse détaillée des contributions a montré que les messages associés à ce thème dépassent de très loin les autres (ils représentent plus du double des contributions du deuxième thème le plus cité). Le groupe est d'abord un espace d'entraide et de soutien émotionnel, en plus d'être une source d'informations pratiques sur toutes sortes d'aspects reliés à l'intégration dans la société d'accueil. Dans quelle mesure ces formes d'entraide donnent-elles à voir, à travers ce collectif plus ou moins étendu, un groupe social marqué par un sentiment d'appartenance, voire une « communauté »? Proulx (2006, p. 16) rappelle qu'« on ne peut postuler *a priori* que tel ou tel ensemble d'utilisateurs connectés se comportera nécessairement comme une communauté ». Nos analyses montrent que le groupe BEM présente des formes spécifiques de « sociabilité en réseau » qui sont fondées sur des « liens faibles » (Casilli, 2010b) et caractérisées par des logiques individuelles et collectives en tension, aptes à générer du lien social (Auray, 2009).

L'entraide et la solidarité au sein du groupe prennent différentes formes : répondre à la question d'un nouvel arrivant un peu dépassé par les événements, envoyer un message de soutien (ou un « j'aime ») à un entrepreneur Brésilien en démarrage, donner gratuitement des meubles, offrir ses services, etc. Bref, nous considérons que

toute contribution sur le groupe qui nécessite un certain investissement au plan de l'information ou la connaissance ou au plan émotionnel relève de l'expression d'une forme de solidarité.

Ces marques de solidarité sont exprimées surtout par les membres les plus anciens à l'endroit des nouveaux arrivants. Très présents, ils fournissent une assistance régulière aux membres du groupe, parfois en prenant les devants via la publication de conseils ou d'alertes (pour prévenir les fraudes par exemple), en publiant des contenus sur des aspects spécifiques (ex : une vidéo sur les baux de location) ou des comptes rendus d'expérience personnelle. Mais les nouveaux arrivants font également preuve de comportements d'entraide, en aidant les autres comme une manière de retourner l'aide qu'ils ont eux-mêmes reçue (dans une logique de don/contre-don).

D'après certains, les contributions « solidaires » proviennent surtout des membres féminins du groupe. Notre analyse ne nous a pas permis de vérifier cette observation en raison du peu d'information disponible dans les profils. Toutefois, nos propres observations et l'analyse qualitative des contributions semblent donner de la crédibilité à cette prédominance féminine dans les comportements solidaires sur le groupe.

Le geste de solidarité a un double impact, il affecte à la fois la personne qui aide et celle qui la reçoit. Une anecdote racontée par l'un de nos participants illustre bien comment une forme de solidarité peut émerger en ligne, entre des personnes qui ne se connaissent pas mais qui, collectivement, vont se retrouver dans un comportement solidaire commun. Marcelo, nouvel arrivant depuis un an à Montréal, a répondu à l'appel d'un membre qui recrutait des personnes pour servir de modèles dans un cours de coiffure. Il était content de pouvoir épargner quelques dollars à une époque où il est étudiant et sans revenu, mais il était surtout fier de pouvoir encourager la jeune coiffeuse québécoise qui était stressée par le début de sa pratique.

« Aller faire couper mes cheveux avec cette fille a été une belle expérience grâce au groupe, parce que j'ai pu bénéficier de son service et lui rendre la pareille avec mon aide. Elle n'était pas rassurée et je l'encourageais, je lui disais qu'elle était une bonne coiffeuse et qu'il fallait qu'elle croie en ses capacités ».

En se rendant sur le lieu du cours de coiffure, il a réalisé la « force » du groupe BEM, car la plupart des participants recrutés pour se faire couper les cheveux étaient des Brésiliens qui avaient répondu au même appel que lui. Il raconte en riant que « les autres coiffeuses disaient ne pas comprendre pourquoi tout le monde était Brésilien ! ». Pour lui, tous ces gens ont accepté de servir de modèle, certes pour des raisons d'économie, mais aussi pour une question de solidarité.

Ces formes de solidarité s'appuient sur des éléments que Casilli (2010a) juge propres aux collectifs en ligne, comme la capacité d'activer un grand nombre de liens dits « faibles » d'une part, et « le sentiment d'efficacité » associé aux interactions dans les réseaux sociaux numériques d'autre part. En effet, les groupes Facebook sont particulièrement appréciés en raison de la dynamique des interactions entre usagers qui s'y déroulent, marqués par des échanges extrêmement rapides, ce qui n'est pas toujours possible sur les autres plateformes comme les blogues ou les forums de discussions. Ce type de plateforme relationnelle permettrait ainsi de créer des réseaux d'échange et d'entraide plus efficaces parce qu'extrêmement dynamiques. Ce faisant, les immigrants parviendraient à développer et à activer des relations qui s'apparentent à des rapports de proximité (Diminescu, 2008) au service de leur intégration dans la société d'accueil.

Cela étant dit, plusieurs recherches ont montré que le fait de participer à des collectifs en ligne ne permet pas toujours de développer un sentiment d'appartenance et de solidarité. Wellman *et al.* (2013) ont proposé la notion d' « individualisme en réseau » (*networking individualism*) pour traduire cette idée d'un collectif qui se présenterait essentiellement comme un réseau de personnes motivés uniquement par

leurs intérêts et points de vue individuels. Pour Auray (2009), individualisme et solidarité s'articulent plutôt de façon originale dans les collectifs en ligne. Il soutient que des groupes peuvent s'organiser autour d'une dynamique de bien commun à partir de logiques d'intérêt personnel, et ce faisant, peuvent contribuer à la production de lien social.

Dans le cas du groupe BEM, il serait faux de dire qu'il n'est traversé que par des logiques d'entraide. Certains de nos participants ont évoqué par exemple une forme de résistance, voir de méfiance, chez une partie des membres qui rechignent à adopter des comportements solidaires face aux nouveaux venus, selon le principe « si j'ai passé par ça, ils le peuvent aussi ». Autre exemple, toutes les annonces de produits en vente ne sont pas toujours avantageuses et certains prix sont plus élevés que ce que l'on peut trouver ailleurs sur le Web ou dans les ventes de garage. Certains soupçonnent que le groupe sert à d'autres à se débarrasser de choses inutiles ou trop chères, résultat des mauvais choix qu'ils ont fait quand ils sont arrivés à Montréal avec leurs référentiels brésiliens, sans connaître la réalité du pays. Les annonces de transfert de bail de logement rentrent dans cette même catégorie: elles attirent l'attention des nouveaux arrivants, mais suscitent la méfiance de ceux qui sont déjà installés, en raison d'un prix exorbitant ou de la localisation peu intéressante.

« Ici, on trouve facilement des choses à bas prix dans les ventes de garage ou sur Kijiji. Mais les Brésiliens annoncent dans le groupe des choses chères qu'ils ne vendront jamais sur ces deux lieux parce que ceux qui arrivent ne les connaissent pas et achètent sans savoir (qu'ils font un mauvais achat). C'est courant de voir que la personne vend un truc encombrant et parfois laid – un sofa géant, par exemple – parce qu'il ne rentre pas dans sa nouvelle maison. Ils arrivent, louent des appartements grands et chers, loin du métro, etc. L'année suivante, ils ne veulent plus ça et annoncent tout dans le groupe »,

Ces comportements font écho aux logiques d'intérêt individuel au sein des collectifs en ligne, mentionnées par Auray (2009). Ils sont toutefois minoritaires au sein du

groupe, et n'empêchent pas l'expression des nombreuses marques d'entraide et de solidarité qui caractérisent le groupe BEM.

5.6 Facebook et le processus d'intégration sociale des nouveaux arrivants

Brésiliens

Pour conclure ce chapitre, nous retournons à la question générale de notre recherche : Comment les usages du groupe Facebook *Brasileiros em Montreal* participent-ils au processus d'intégration sociale des nouveaux arrivants brésiliens installés à Montréal?

Notre recherche nous permet de tirer une série de conclusions générales. Pour commencer, le groupe se révèle utile non seulement aux nouveaux arrivants, mais aussi aux futurs immigrants, aux personnes faisant un court séjour au Canada et aux immigrants déjà installés à Montréal. En cela, il semble répondre à des besoins en matière d'intégration sociale qui dépasse le stade de l'installation au pays. Par ailleurs, le groupe informe autant qu'il rassure et soutient les nouveaux arrivants dans leurs démarches d'installation. Il contribue en cela à faciliter leur intégration « par le bas ». Notre étude montre que l'usage du groupe répond d'abord à des besoins au quotidien, et qu'il est inséré dans le cours du processus d'intégration.

La présence de conventions et de règles de fonctionnement, formelles et informelles, de même que l'expression de formes de solidarité sociale au sein du groupe révèlent une forme collective qui prend appui sur une sociabilité en ligne propre aux réseaux socionumériques mais marquée par des traits culturels spécifiques. Le passage entre le « en ligne » et le « hors ligne » semble peu fréquent. Rares sont les rencontres en présentiel initiées ou motivées par le groupe. Malgré les rapports de proximité et les manières informelles de communiquer entre les membres, les contacts semblent se limiter surtout au contexte en ligne.

Ainsi, l'usage du groupe BEM permet aux nouveaux arrivants de se tisser un nouveau réseau de connaissances qui facilite l'exploration de la société d'accueil et qui permet de réduire les difficultés du processus migratoire. La contribution majeure du groupe réside dans le soutien qu'il offre aux nouveaux arrivants, les ressources informationnelles qu'il met à leur disposition, et la vision privilégiée qu'il présente sur la nouvelle société, à travers des références culturelles communes, brésiliennes.

CONCLUSION

Dans cette conclusion générale, nous résumons les principaux résultats de la recherche qui justifient sa pertinence communicationnelle. Nous présentons les limites de l'étude, ainsi que les pistes de recherche future qu'elle inspire pour d'autres recherches en sociologie des usages et en communication interculturelle.

D'abord, rappelons que cette recherche visait l'étude en profondeur des usages d'un groupe Facebook par des nouveaux arrivants provenant d'un groupe culturel d'immigration récente à Montréal. L'étude ciblait les immigrants brésiliens arrivés à Montréal depuis les 5 dernières années afin de comprendre leurs motivations à faire usage du groupe et le rôle de ce dernier dans leur processus d'intégration. Sur le plan théorique, nous nous sommes basées sur la littérature sur la sociologie des usages, sur les travaux sur les collectifs en ligne et sur les études portant sur l'intégration, que nous avons complétées avec les documentations officielles des gouvernements canadien et québécois, pour répondre à la question de recherche suivante : Comment les usages du groupe Facebook *Brasileiros em Montreal* participent-ils au processus d'intégration sociale des immigrants brésiliens installés à Montréal?

Sur le plan méthodologique, nous avons mis en œuvre une stratégie de recherche mixte basée sur trois méthodes de recueil de données : l'observation non-participante du groupe, l'analyse des contributions en ligne et la réalisation d'entrevues avec 8 membres et l'administrateur du groupe. L'analyse des contributions en ligne nous a permis d'identifier les sujets de discussion les plus importants et les membres les plus actifs. L'observation en ligne nous a permis d'assurer un suivi continu de l'activité et d'avoir ainsi une perception raffinée des discussions et des comportements des membres. Les entrevues nous ont donné accès à l'expérience des membres et au sens

que l'usage du groupe prenait dans leur intégration au Québec et à Montréal. L'entrevue avec l'administrateur nous a fourni des informations précieuses sur les origines du groupe, sa dynamique et sur son évolution dans le temps.

Les principaux résultats qui résument les retombées de l'étude sont les suivants. Les nouveaux arrivants brésiliens font un usage du groupe d'ordre pragmatique, en lien avec des aspects de la vie quotidienne, adapté à leurs démarches d'intégration et à leurs dynamiques d'interaction. Même si l'intégration par le bas semble être la norme ou, disons, un processus naturel, nous croyons l'arrivée des réseaux sociaux numériques a changé les modes de recherche d'information et la perception de la société d'accueil en raison de cette communication plus directe, rapide et ciblée.

À travers l'échange d'informations, de conseils et d'expériences vécues, le collectif se forme, ainsi qu'une sorte de solidarité en ligne. Les échanges du groupe contribuent à l'intégration sociale des nouveaux arrivants au sein de la société québécoise en les préparant aux différentes étapes du processus d'intégration « du bas vers le haut ». Les informations pratiques qui sont échangées dans le groupe sont directement liées à leurs besoins quotidiens en matière de recherche de logement, d'apprentissage de la langue ou d'emploi (pour ne citer que ces exemples). À ce titre, elles sont aussi recherchées que celles offertes par les systèmes d'informations officiels ou les services d'aide aux immigrants (gouvernement, organismes communautaires et autres services).

Le groupe agit comme une source d'information parallèle qui renseigne les nouveaux arrivants de façon rapide et selon des paramètres culturels partagés. Le groupe a peu d'impact en ce qui concerne les relations hors-ligne ou les rapports sociaux avec d'autres personnes vivant à Montréal, contrairement à notre intuition du départ. Au début de la recherche, nous pensions que l'usage du groupe Facebook favoriserait leur intégration sociale au Québec et à Montréal en favorisant le développement de liens d'abord entre immigrants, puis avec les gens du pays d'accueil. Toutefois, les

résultats de la recherche montrent que son apport le plus important se situe plutôt au niveau informationnel et sur le plan des relations en ligne, avec de rares cas de rencontres en présentiel entre les membres. Les événements qui pourraient motiver ces rencontres interculturelles sont d'ailleurs rarement publiés dans le groupe, même si ces rencontres sont souhaitées par les participants que nous avons rencontrés.

Un autre constat de notre recherche porte sur la dimension culturelle des usages du groupe. Comme nous l'avons observé, les manières de communiquer au sein du groupe portent la trace de marqueurs culturels. Approfondir cette dimension culturelle des usages nous semble intéressante, à l'instar de Miller *et al.* (2016) qui se penchent sur les nuances culturelles des usages de TIC.

En ce qui concerne la question de l'intégration des nouveaux arrivants, nous considérons que les nouvelles formes d'accompagnement qui sont offertes par les collectifs en ligne méritent d'être étudiées, tant pour ce qu'elles peuvent nous permettre d'apprendre sur la communication interculturelle que pour leur potentiel d'application par des organismes gouvernementaux et non-gouvernementaux.

En ce qui concerne les défis et limites de notre recherche, le très grand nombre de contributions au sein du groupe a constitué un premier grand défi sur le plan méthodologique. Le rythme intense de publication couplé à leur très grand nombre, l'arrivée constante de nouveaux membres et la difficulté posée par les contenus effacés (difficiles à repérer) ont posé d'autres défis. Sur le plan de notre démarche, notre expérience confirme qu'une approche basée sur la triangulation des méthodes (observation, analyse de contenu des contributions et entrevues semi-dirigées) est bien ajustée aux défis soulevés par l'étude d'un groupe Facebook de cette importance. Ces méthodes se sont avérées complémentaires et essentielles pour garantir une analyse approfondie et fondée du phénomène à l'étude.

Une limite de notre recherche concerne la représentativité du groupe. Malgré le grand nombre de membres inscrits, il est certain qu'il ne regroupe pas l'ensemble des nouveaux arrivants brésiliens installés à Montréal. Il serait intéressant de connaître l'expérience de ceux et celles qui ne participent pas au groupe pour savoir quels ont été les moyens par lesquels ils se sont informés durant les premières années de leur installation.

En ce qui concerne les pistes de recherche future, il faut souligner qu'au fur et à mesure que notre étude progressait, plusieurs questionnements sont apparus et ont attiré notre attention. Le premier concerne le grand nombre d'immigrants provenant d'autres régions du Canada ou installés dans d'autres pays qui venaient sonder le groupe BEM pour en apprendre davantage sur l'expérience des immigrants vivant à Montréal. Cette circulation d'information entre immigrants pourrait être mieux analysée du point de vue des flux migratoires, mais aussi sur un plan plus politique, afin de mieux comprendre les intérêts des migrants à se déplacer d'une région à l'autre. Cela permettrait par ailleurs d'en savoir davantage sur les diasporas brésiliennes d'une part, et sur les stratégies des immigrants qui cherchent à sonder le terrain avant d'initier une autre expérience d'immigration d'autre part.

Une autre piste a trait aux contenus Web, notamment des vidéos et des tutoriels, qui sont produits par des membres du groupe, sur leur expérience de vie en tant qu'immigrant, à des fins de partage. L'administrateur du groupe, qui a lui-même édité un blogue sur l'immigration au Québec pendant plusieurs années, nous a fait remarquer l'aspect cyclique de ces productions. En l'occurrence, il a observé que cette production est plus importante durant les deux premières années, et qu'elle diminue considérablement une fois l'installation dans le pays d'accueil stabilisée.

Nous pensons qu'étudier le parcours de ses communicateurs / producteurs de contenus peut être pertinent pour mieux comprendre le rôle de ces sources

d'information dans leur processus d'intégration et dans l'expérience d'autres immigrants.

ANNEXE A – GRILLES D'ENTRETIEN (PREMIÈRE VERSION)



«Usage d'un groupe Facebook par les nouveaux arrivants brésiliens à Montréal»

Fiche 1 - Entrevue avec l'administrateur du groupe

Identification

Lieu :

Date et heure de l'entrevue :

Durée de l'entrevue : 1 heure

Animatrice : Nara Anchises

Pseudonyme du-de la participant-e :

Notes contextuelles :

*** Les questions sont élaborées dans le but d'obtenir des réponses spontanées de la part des participants et de les motiver à parler librement de leur expérience d'usage du groupe Facebook à partir de cas vécus et d'exemples concrets.

INTRODUCTION, RAPPEL DES OBJECTIFS DE LA RECHERCHE ET CONSENTEMENT (5 minutes)

PARTIE 1. L'HISTORIQUE DU GROUPE (20 minutes)

Nous cherchons, dans cette première partie, à savoir comment le groupe Brasileiros em Montreal a évolué au fil du temps, quels ont été les premiers sujets abordés, quelle était l'intention initiale de l'administrateur et les pratiques communicationnelles au départ.

Depuis quand le groupe *Brasileiros em Montreal* existe-t-il ?

Pourquoi avez-vous décidé de le créer? Avez-vous créé d'autres groupes?

Comment présentez-vous le groupe *Brasileiros em Montreal* ? Qui sont ses membres ?

Quels étaient les principaux intérêts et sujets traités par les membres au début ? Est-ce que cela a changé avec le temps ?

Quel autre changement le groupe a connu entretemps (profil de membres, comportement, etc.) ? Avez-vous noté d'autres changements ?

PARTIE 2. PRATIQUES COMMUNICATIONNELLES ET FORMES DE SOLIDARITÉ AU SEIN DU GROUPE (15 minutes)

Dans cette deuxième partie, nous aimerions comprendre les pratiques communicationnelles des membres et le lien entre celles-ci et une éventuelle forme de solidarité en ligne qui pourrait favoriser le processus d'intégration sociale des nouveaux arrivants à Montréal.

Pourquoi pensez-vous que les personnes rejoignent le groupe et utilisent ses ressources ? Pourriez-vous nous fournir un exemple?

Quelle sorte de discussion suscite le plus de participation de la part des membres, selon ce que vous avez vu les dernières années?

Pourquoi avez-vous décidé d'établir des règles de fonctionnement dans le groupe ? Avez-vous eu besoin d'intervenir ou de modérer des discussions?

PARTIE 3. LE RÔLE DU COLLECTIF (15 minutes)

Dans cette dernière partie, nous aimerions connaître le type de solidarité en ligne qui se développe dans le groupe, selon la perception qu'en ont les membres. Nous nous intéressons aux pistes qui pourront nous aider à nous former une représentation de cette solidarité au sein du collectif.

Pourriez-vous illustrer une discussion que vous avez trouvée particulièrement importante pour les nouveaux arrivants, avec des exemples concrets tirés de votre expérience en tant que membre?

Quelles sont, d'après vous, les situations types pour lesquelles le groupe **répond bien** aux besoins des personnes récemment arrivées à Montréal? Pourquoi? Pourriez-vous nous donner un exemple de situation vécue par vous ou un autre membre qui pourrait justifier votre réponse?

Et le contraire : quelles sont, d'après vous, les situations types pour lesquelles le groupe **ne répond pas bien** aux besoins des nouveaux arrivants installés à Montréal? Pourquoi? Pourriez-vous nous donner un exemple de situation vécue par vous ou un autre membre qui pourrait justifier votre réponse?

Pourriez-vous nous en parler et, dans la mesure du possible illustrer, la ou les manières avec lesquelles les membres s'entraident à partir de leurs pratiques ou stratégies d'action ? Avez-vous des exemples concrets dont vous avez été témoin ?

PARTIE 4. PROFIL SOCIO-DÉMOGRAPHIQUE DES PARTICIPANTS-ES (5 MINUTES)

Nom, Prénom :

Date _____ d'arrivée _____ à _____ Montréal/statut _____ :

Sexe : M F Âge : _____

Scolarité : _____

Métier/profession : _____

Langues parlées : _____

CLÔTURE ET REMERCIEMENTS

Fiche 2 - Entrevue avec le membre du groupe

Identification

Lieu :

Date et heure de l'entrevue :

Durée de l'entrevue : 1 heure

Animatrice : Nara Anchises

Pseudonyme du-de la participant-e :

Notes contextuelles :

*** Les questions sont élaborées dans le but d'obtenir des réponses spontanées de la part des participants et de les motiver à parler librement de leur expérience d'usage du groupe Facebook à partir de cas vécus et d'exemples concrets.

INTRODUCTION, RAPPEL DES OBJECTIFS DE LA RECHERCHE ET CONSENTEMENT (5 minutes)

PARTIE 1. LES PRATIQUES ET LES INTÉRÊTS PAR LE GROUPE (15 minutes)

*Nous cherchons, dans cette première partie, à savoir les sujets de discussions qui intéressent aux membres, ainsi que leur motivation à lire, à participer et à garder un lien avec le groupe *Brasileiros em Montreal*.*

Depuis combien de temps êtes-vous membre du groupe *Brasileiros em Montreal* (avant l'arrivée, année) ? Pourquoi vous l'avez cherché ?

Comment présentez-vous le groupe *Brasileiros em Montreal* ? Qui sont ses membres, d'après vous ?

Comment avez-vous pris connaissance du groupe (amis, suggestion de Facebook) ?

Combien de fois par semaine/par jour consultez-vous (lisez-vous) les contributions du groupe ? Et votre participation, à quelle fréquence publiez-vous un commentaire ou une contribution dans le groupe ? Pourquoi êtes-vous toujours membre du groupe ?

PARTIE 2. PRATIQUES COMMUNICATIONNELLES ET FORMES DE SOLIDARITÉ AU SEIN DU GROUPE (20 minutes)

Dans cette deuxième partie, nous aimerions comprendre les pratiques communicationnelles des membres et le lien entre celles-ci et une solidarité en ligne qui pourrait favoriser le processus d'intégration sociale des nouveaux arrivants à Montréal. Sans expliciter le mot solidarité, nous voulons connaître, dans cette partie, comment les nouveaux arrivants perçoivent et vivent les situations de solidarité dans le groupe (ce qui est vu et ce qui est vécu personnellement), quelles pratiques sont liées au processus d'intégration et qui s'affichent spontanément dans le discours des participants.

Pourquoi pensez-vous que les personnes recherchent le groupe et utilisent ses ressources ? Pourriez-vous nous fournir un exemple ?

Quelle a été la dernière fois que vous avez participé des échanges ? Rappelez-vous du sujet abordé ?

Quels sont, d'après vous, les sujets discutés dans le groupe qui vous intéressent le plus ?

Quelle sorte de publications voyez-vous le plus souvent affichée dans le groupe ? Comment pensez-vous qu'elles peuvent être utiles aux nouveaux arrivants ?

Quelle sorte de discussion suscite plus de participation des membres, selon ce que vous avez vu dernièrement ?

Que pensez-vous des règles de fonctionnement adoptées dans le groupe ? De quelle façon peuvent-elles aider les membres à mieux se parler ?

PARTIE 3. LE RÔLE DU COLLECTIF (15 minutes)

Dans cette dernière partie, nous aimerions cerner le rôle du collectif dans le processus d'intégration individuelle à partir des expériences personnelles des membres. Nous nous intéressons dans cette partie aux pistes qui pourront nous aider à former une représentation de cette solidarité dans le collectif, cette fois-ci la solidarité sera mentionnée clairement dans nos questions.

Pourriez-vous illustrer une discussion que vous avez trouvée importante pour les nouveaux arrivants avec des exemples concrets tirés de votre expérience en tant que membre ? Et une discussion qui a été importante **pour vous** ?

Pourriez-vous nous en parler et, dans la mesure du possible illustrer, la ou les manières avec lesquelles les membres s'entraident à partir de leurs pratiques ou stratégies d'action en ligne ? Avez-vous des exemples concrets de solidarité entre membres dont vous avez été témoin ?

Quelles sont, d'après vous, les situations types pour lesquelles le groupe **répond bien** aux besoins des personnes récemment arrivées à Montréal ? Pourquoi ? Pourriez-vous nous donner une situation vécue par vous ou un autre membre qui pourrait justifier votre réponse ?

Et le contraire : quelles sont, d'après vous, les situations types pour lesquelles le groupe **ne répond pas bien** aux besoins des nouveaux arrivants installés à Montréal ? Pourquoi ? Pourriez-vous nous donner une situation vécue par vous ou un autre membre qui pourrait justifier votre réponse ?

PARTIE 4. PROFIL SOCIO-DÉMOGRAPHIQUE DES PARTICIPANTS-ES (5 MINUTES)

Nom, Prénom _____

Date d'arrivée à Montréal/statut : _____ Sexe :

M F

Âge : _____ Scolarité : _____

Métier/profession : _____ Langues parlées : _____

CLÔTURE ET REMERCIEMENTS

ANNEXE B – CERTIFICAT ÉTHIQUE

UQAM | Comités d'éthique de la recherche
avec des êtres humains

No. de certificat: 1231
Certificat émis le: 25-11-2018

CERTIFICAT D'APPROBATION ÉTHIQUE

Le Comité d'éthique de la recherche pour les projets étudiants impliquant des êtres humains (CERPE 2: communication, science politique et droit, arts) a examiné le projet de recherche suivant et le juge conforme aux pratiques habituelles ainsi qu'aux normes établies par la *Politique No 54 sur l'éthique de la recherche avec des êtres humains* (Janvier 2018) de l'UQAM.

Titre du projet:	Usages des médias sociaux et intégration sociale : une étude d'un groupe Facebook de nouveaux arrivants Brésiliens à Montréal
Nom de l'étudiant:	Nara ANCHISES
Programme d'études:	Maîtrise en communication (communication internationale et interculturelle)
Direction de recherche:	Florence MILLERAND

Modalités d'application

Toute modification au protocole de recherche en cours de même que tout événement ou renseignement pouvant affecter l'intégrité de la recherche doivent être communiqués rapidement au comité.

La suspension ou la cessation du protocole, temporaire ou définitive, doit être communiquée au comité dans les meilleurs délais.

Le présent certificat est valide pour une durée d'un an à partir de la date d'émission. Au terme de ce délai, un rapport d'avancement de projet doit être soumis au comité, en guise de rapport final si le projet est réalisé en moins d'un an, et en guise de rapport annuel pour le projet se poursuivant sur plus d'une année. Dans ce dernier cas, le rapport annuel permettra au comité de se prononcer sur le renouvellement du certificat d'approbation éthique.



Mouloud Boukala
Président du CERPE 2 : Facultés de communication, de science politique et droit et des arts
Professeur, Ecole des médias

ANNEXE C – MESSAGE POUR PUBLICATION SUR LE GROUPE FACEBOOK « *BRASILEIROS EM MONTREAL* » - RECRUTEMENT DES PARTICIPANTS

Adresse de publication : <https://www.facebook.com/groups/brasileirosemmontreal/>

Type de contribution dans le groupe : sondage (créer un sondage)

Publié par Nara Anchises

Message

(Versão Português BR abaixo) Bonjour à tous. Je suis étudiante à la maîtrise en Communication internationale et interculturelle à l'UQAM et mon sujet de mémoire porte sur les usages de Facebook par les nouveaux arrivants brésiliens résidant à Montréal. J'étudie plus précisément ce groupe Facebook (*Brasileiros em Montreal* – Brésiliens à Montréal – Brazilians in Montreal) et, pour cette raison, j'aimerais vous inviter à participer à ma recherche. Je cherche entre 6 et 8 personnes, hommes ou femmes, âgés de 18 ans ou plus, résidents permanents, parlant français et vivant à Montréal depuis octobre 2011, pour participer à une entrevue d'une durée d'une heure environ. Dans le cadre de cette entrevue, vous raconterez vos intérêts et motivations à participer à ce groupe en lien avec votre processus d'intégration à Montréal. Les données sont confidentielles, seulement ma directrice de recherche et moi auront accès aux informations. L'identité de tous les membres du groupe et des participants est préservée par l'utilisation de pseudonymes (un autre prénom aléatoire vous sera attribué). Je pourrai fournir plus de détails en cas de besoin.

Votre participation est volontaire, et ne fera l'objet d'aucune compensation monétaire. L'entrevue se déroulera à l'UQAM, proche de la station Berri-UQAM, ou dans un endroit de votre convenance. Le projet a déjà reçu la certification du comité éthique de l'UQAM.

Je remercie d'avance celles et ceux qui accepteront de participer à ma recherche ou qui pourront me référer à des ami.e.s ou proches. Les personnes intéressées peuvent me contacter par courriel au anchises.nara@courrier.uqam.ca.

(Versão PT Brasil) Bom dia a todos! Sou estudante de mestrado em Comunicação na UQAM e meu tema de dissertação é sobre como os novos imigrantes brasileiros que moram em Montreal usam o Facebook. Eu estudo especificamente esse grupo (*Brasileiros em Montreal* – Brésiliens à Montréal – Brazilians in Montreal) e, por esse motivo, convido vocês a participarem do meu estudo. Busco 6 a 8 pessoas – homens e mulheres, com 18 anos ou mais, residentes permanentes, que falem francês, morem em Montreal e tenham chegado a partir de outubro de 2011 para me darem uma entrevista de – em torno de – uma hora. Na entrevista você me contará o que te atrai ao grupo, o que o motiva a participar do grupo, e a relação entre esse interesse e o seu processo de integração em Montreal. Os dados são confidenciais, somente eu e minha orientadora teremos acesso às informações. A identidade de todos os membros do grupo e dos participantes é preservada pela utilização de

pseudônimos (um outro prenome sera dado ao entrevistado). Eu posso fornecer mais detalhes àqueles e àquelas que se interessarem em participar do estudo.

A participação à pesquisa é voluntária, sem qualquer tipo de remuneração. A entrevista sera na UQAM, perto da estação Berri-UQAM, ou num lugar que será prático pra você. Se estiver interessado/a, posso passar os detalhes do projeto. O estudo já recebeu o certificado do comité de ética da UQAM e toma todas as medidas para garantir a proteção das informações sobre os participantes e preservar a privacidade dos membros do grupo. Agradeço de antemão a todos os que se dispuserem a me ajudar ou que puderem referenciar amigos ou pessoas que se enquadrem nos critérios da pesquisa. Os interessados podem me contactar pelo email anchises.nara@courrier.uqam.ca.

Obrigada,

Nara Anchises

BIBLIOGRAPHIE

- Agulhon, C. et Xavier De Brito, A. (2010). Les étudiants étrangers à Paris. Entre affiliation et repli. *Revue française de pédagogie*(3), 131-147.
- Atallah, L. (2013). *L'intégration socioprofessionnelle des femmes libanaises mariées et immigrées au Québec [ressource électronique]. Archipel (Montréal, Québec)*. UQAM, Montréal. <http://www.archipel.uqam.ca/5497/>. Maîtrise.
- Auray, N. (2009). Communautés en ligne et nouvelles formes de solidarité. *L'évolution des cultures numériques, de la mutation du lien social à l'organisation du travail, Limoges, FYP éditions*, 58-66.
- Autry Jr, A.J. et Berge, Z. (2011). Digital natives and digital immigrants: getting to know each other. *Industrial and Commercial Training*, 43(7), 460-466. doi:10.1108/00197851111171890 Récupéré de <http://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/00197851111171890>
- Baltar, F. et Brunet, I. (2012). Social research 2.0: virtual snowball sampling method using Facebook. *Internet Research*, 22(1), 57-74. doi:10.1108/10662241211199960
- Belabdi, M. (2011). Les mutations communicationnelles en contexte interculturel et les stratégies de repositionnement des immigrants au Québec. Dans Agbobli, C. et Hsab, G. (dir.), *Communication internationale et communication interculturelle. Regards épistémologiques et espaces de pratique*. (p. 181-198). Montréal : Presses de l'Université du Québec.
- Benimmas, A., Boutouchent, F., Kamano, L. et Bourque, J. (2014). Le sentiment d'appartenance chez les immigrants francophones du Nouveau-Brunswick. *Canadian Ethnic Studies*, 46(1), 87-120.

- Berelson, B. (1971). *Content analysis in communication research*. New York : Hafner.
- Bérubé, F. (2009). *Médias et insertion des immigrants : le cas de récents immigrants latino-américains en processus d'insertion à Québec*. UQAM, Montréal. Doctorat conjoint en communication.
- Bérubé, F. (2009). Repenser les contributions des médias à l'insertion des immigrants. Dans Agbobli, C. (dir.), *Quelle communication pour quel changement? : les dessous du changement social* (p. 177-191). Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Bonneville, L., Grosjean, S. et Lagacé, M. (2007). *Introduction aux méthodes de recherche en communication*. Montréal : Gaëtan Morin.
- Boyd, D.M. (2005). *Sociable Technology and Democracy. Extreme Democracy* (eds. Jon Lebkowsky and Mitch Ratcliffe). Lulu.
- Boyd, D.M. et Ellison, N.B. (2007). Social Network Sites: Definition, History, and Scholarship. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 13(1), 210-230. doi: 10.1111/j.1083-6101.2007.00393.x
- Breton, P. et Proulx, S. (2006). *L'explosion de la communication: introduction aux théories et aux pratiques de la communication*. Paris : La découverte.
- Cardon, D. (2009). L'identité comme stratégie relationnelle. *Hermès, La Revue*, 1(53), 61-66. Récupéré de <http://www.cairn.info/revue-hermes-la-revue-2009-1-page-61.htm>
- Casilli, A.A. (2010). *Les liaisons numériques : vers une nouvelle sociabilité?* Paris : Éditions du Seuil.
- Casilli, A.A. (2010). « Petites boîtes » et individualisme en réseau : Les usages socialisants du Web en débat. *Réalités Industrielles, ABI/INFORM Complete*, 54-59,103,105,107. Récupéré de

<http://search.proquest.com.proxy.bibliotheques.uqam.ca:2048/docview/851551439?accountid=14719>

Castells, M. (2001). *La galaxie Internet*. Paris : A. Fayard.

CEFRIQ. (2013). *Les adultes québécois toujours très actifs sur les médias sociaux*. Dans NETendances (dir.). (Vol. 4). Montréal : Centre facilitant la recherche et l'innovation dans les organisations, à l'aide des technologies de l'information et de la communication (TIC). Récupéré de <http://www.cefrio.qc.ca/media/uploader/2013-06-26MediasSociaux-final.pdf>

Chambat, P. (1994). Usages des technologies de l'information et de la communication (TIC): évolution des problématiques. *Technologies de l'information et société*, 6(3), 249-270.

ComScore. (2012). *Facebook Blasts into Top Position in Brazilian Social Networking Market Following Year of Tremendous Growth* [Pressrelease]. Récupéré de http://www.comscore.com/Insights/Press-Releases/2012/1/Facebook-Blasts-into-Top-Position-in-Brazilian-Social-Networking-Market?cs_edgescape_cc=CA

Coutant, A. et Stenger, T. (2010). Processus identitaire et ordre de l'interaction sur les réseaux socionumériques. *Les Enjeux de l'information et de la communication 1*, 45-64. Récupéré de http://www.cairn.info/revue-les-enjeux-de-l-information-et-de-la-communication-2010-1-page-45.htm#anchor_citation

De Certeau, M. (1990). *L'invention du quotidien. 1, Arts de faire*. Paris : Gallimard.

Dekker, R. et Engbersen, G. (2014). How social media transform migrant networks and facilitate migration. *Global Networks*, 14(4), 401-418.

Denouël, J. (2012). Les réseaux sociaux numériques : éléments de définition. Dans Proulx, S. et Delcroix, É. (dir.), *Les réseaux sociaux sont-ils nos amis?* (p. 7-25). Paris : Le Muscadier.

- Denouël, J. et Granjon, F. (2012). Penser les usages sociaux des technologies numériques d'information et de communication. Dans Denouël, J. et Granjon, F. (dir.), *Communiquer à l'ère numérique : regards croisés sur la sociologie des usages* (p. 1-18). Paris : Le Muscadier.
- Diminescu, D. (2008). The connected migrant: an epistemological manifesto. *Social Science Information*, 47(4), 565-579.
- Diminescu, D. et Renault, M. (2009). TIC et parrainage dans les mouvements militants de défense des sans-papiers en France. *Tic&société* 613, 3(1-2), 59-79. Récupéré de <http://ticetsociete.revues.org/613#text>
- Fournier, V. (2016). Réflexions anthropologiques sur la définition des communautés en ligne. Analyse comparative de la page Facebook de la SAQ (Sociétés des alcools du Québec) et d'un forum d'amateurs de vin. Actes du colloque « Communautés en ligne. Instrumentalisation marketing, résistances » (p. 77-88). UQAM : 84e congrès international de l'ACFAS
- Ghetty, C. et Chauvet, V. (2009). Le rôle informationnel joué par les communautés virtuelles: l'influence de la méta-information. *Revue internationale d'intelligence économique*, 1, 93-105 Récupéré de www.cairn.info/revue-internationale-d-intelligence-economique-2009-1-page-93.htm.
- Guillen Castro, M. (2010). *La migration féminine qualifiée d'origine sud-américaine à Montréal: Ressources culturelles et symboliques, et stratégies d'accès au marché de l'emploi*. UQAM, Montréal. Maîtrise.
- Harvey, P.-L. (2006). Les îlots de vie communicatifs : topologie situationnelle des communautés de pratique. Dans Proulx, S., Poissant, L. et Sénécal, M. (dir.), *Communautés virtuelles : penser et agir en réseau* (p. 229-254). Montréal : Les Presses de l'Université Laval.
- Hine, C. (2000). *Virtual ethnography*. London : Sage.
- Hine, C. (2015). *Ethnography for the Internet : embedded, embodied and everyday*. London : Bloomsbury.

- Hsab, G. et Stoiciu, G. (2011). Communication internationale et communication interculturelle: des champs croisés, des frontières ambulantes. Dans Agbobli, C. et Hsab, G. (dir.), *Communication internationale et communication interculturelle : regards épistémologiques et espaces de pratiques* (p. 9-24). Montréal : Presses de l'Université du Québec.
- Jacob, A. (2012). *La communauté politique en question : regards croisés sur l'immigration, la citoyenneté, la diversité et le pouvoir* Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Jauréguiberry, F. et Proulx, S. (2011). *Usages et enjeux des technologies de communication*. Toulouse : Éres.
- Jenkins, H. (2006). *Convergence culture : where old and new media collide*. New York : New York University Press.
- Jensen, K. (2002). The complementarity of qualitative and quantitative methodologies in media and communication research. Dans Jensen, K. et Ebscohost (dir.), *A handbook of media and communication research : qualitative and quantitative methodologies* (p. 254-272). London : Routledge.
- Johnson, R.B., Onwuegbuzie, A.J. et Turner, L.A. (2007). Toward a Definition of Mixed Methods Research. *Journal of Mixed Methods Research*, 1(2), 112-133. doi: 10.1177/1558689806298224 Récupéré de <http://dx.doi.org/10.1177/1558689806298224>
- Jouët, J. (2000). Retour critique sur la sociologie des usages. *Réseaux: Communiquer à l'ère des réseaux*, 18(100), 487-521.
- Karim, K.H. (2007). Nation and diaspora: Rethinking multiculturalism in a transnational context. *International Journal of Media & Cultural Politics*, 2(3), 267-282.

- Klein, A. et Proulx, S. (2012). *Connexions : communication numérique et lien social*. Namur : Presses universitaires de Namur.
- Komito, L. (2011). Social media and migration: Virtual community 2.0. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 62(6), 1075-1086. doi: 10.1002/asi.21517
- Komito, L. et Bates, J. (2009). Virtually local: social media and community among Polish nationals in Dublin. *Aslib Proceedings: New Information Perspectives*, 61(3), 232-244. doi: 10.1108/00012530910959790
- Kozinets, R.V. (1999). E-Tribalized Marketing?: The Strategic Implications of Virtual Communities of Consumption. *European Management Journal*, 17(3), 252-264. Récupéré de https://www.researchgate.net/profile/Robert_Kozinets/publication/222500908_E-Tribalized_Marketing_The_Strategic_Implications_of_Virtual_Communities_of_Consumption/links/53fe19470cf23bb019bdd1b4.pdf
- Lamothe-Lachaine, A. (2011). *Regard sur le projet migratoire et d'intégration et sur le processus identitaire de jeunes réfugiés au Québec*. Université de Montréal, Montréal. Maîtrise.
- Lapierre, A. (2010). L'observation directe. Dans Gauthier, B. (dir.), *Recherche sociale. De la problématique à la collecte des données* (5e éd., p. 311-336). Québec : Les Presses de l'Université du Québec.
- Latzko-Toth, G. et Millerand, F. (2012). Sociologie des usages et Science & Technology Studies : un dialogue à poursuivre. Dans Geneviève, V. (dir.), *La sociologie des usages: continuités et transformations* (p. 119-150). Paris : Lavoisier.
- Le Bayon, S. (2009). Les TIC dans les collectifs diasporiques: étude des Bretons à New York. *tic&société*, 3(1-2), 177-197.

- Le Moing, A. (2014). L'intégration des immigrants au Québec: de quelle gouvernance parle-t-on? *Mémoire (s), identité (s), marginalité (s) dans le monde occidental contemporain*. Cahiers du MIMMOC(11), 2-9.
- Legault, G. (2000). *L'intervention interculturelle*. Montréal : G. Morin.
- Leray, C. (2008). *L'analyse de contenu, de la théorie à la pratique : la méthode Morin-Chartier*. Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Lopes, L.P. (2009). *La blogosphère et la fonction filtre : le cas de la campagne électorale de 2008 à São Paulo*. Université de Montréal, Montréal. Maîtrise.
- Luckmann, T. et Berger, P.L. (1996). *La construction sociale de la réalité*. (2e éd.). Paris : Méridiens Klincksieck.
- Mainardi, G. (2005). *Miroirs migratoires: entre le Brésil et la Suisse, vécus de femmes brésiliennes*. (Vol. 10) : Peter Lang.
- Margolis, M.L. (2013). *Goodbye, Brazil: emigrés from the land of soccer and samba*. Madison : University of Wisconsin Press.
- Mattelart, T. (2009). Les diasporas à l'heure des technologies de l'information et de la communication: petit état des savoirs. *tic&société*, 3(1-2), 13-57.
- Mihaly, A. (2011). *Les usages d'Internet par les nouveaux arrivants colombiens en processus d'insertion professionnelle au Québec*. UQAM, Montréal. Maîtrise.
- Millerand, F. (2009). Les TIC dans les sciences. Pistes de problématiques pour l'étude des dynamiques d'usage et d'innovation technique. Dans Agbobli, C. (dir.), *Quelle communication pour quel changement? : les dessous du changement social*. Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Millerand, F., Proulx, S. et Rueff, J. (2010). *Web social : mutation de la communication*. Québec : Presses de l'Université du Québec.

- Mongeau, P. (2008). *Réaliser son mémoire ou sa thèse : côté jeans & côté tenue de soirée*. Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Mucchielli, R. (2006). *L'analyse de contenu : des documents et des communications*. (9e éd.). Issy-les-Moulineaux : ESF.
- Myles, D. (2012). *Les usages d'un groupe Facebook en situation de deuil: une étude de cas*. UQAM, Montréal. Maîtrise.
- Oosterbaan, M. (2010). Virtual migration. Brazilian diasporic media and the reconfigurations of place and space. *Revue européenne des migrations internationales*, 26(1), 81-102.
- Pagé, M. (1996). Citoyenneté et pluralisme des valeurs. Dans Gagnon, F., McAndrew, M. et Pagé, M. (dir.), *Pluralisme, citoyenneté & éducation* (p. 165-188). Paris : Harmattan.
- Paillé, P. (1994). L'analyse par théorisation ancrée. *Cahiers de recherche sociologique*, 23, 47-181. Récupéré de <http://id.erudit.org/iderudit/1002253ar>
- Palardy, C. (2014). *Population immigrée au Québec et dans les régions en 2011 : caractéristiques générales*. (Enquête nationale auprès des ménages (ENM) de 2011 - Données ethnoculturelles). Montréal : Direction de la recherche et de l'analyse prospective du Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion du Québec.
- Pecini, A.C. (2012). *Brasileiros no Québec: uma análise etnográfica da aplicação de políticas migratórias e políticas públicas voltadas para os imigrantes "trabalhadores qualificados"*. Universidade Federal Fluminense, Niteroi. Maîtrise.
- Peretz, H. (2004). *Les méthodes en sociologie: l'observation*. Paris : La Découverte.

- Perriault, J. (2009). Traces numériques personnelles, incertitude et lien social. *Hermès, La Revue*(1), 13-20.
- Pravaz, N. (2010). The Well of Samba: On Playing Percussion and Feeling Good in Toronto. *Canadian Ethnic Studies*, 41(3), 207-232.
- Primo, A. (2012). O que há de social nas mídias sociais? Reflexões a partir da teoria ator-rede. *Contemporanea (Salvador)*, 10(3), 618-641.
- Proulx, S. (2006). Les communautés virtuelles : ce qui fait lien. Dans Proulx, S., Poissant, L. et Sénécal, M. (dir.), *Communautés virtuelles : penser et agir en réseau* (p. 13-26). Lévis : Les Presses de l'Université Laval.
- Proulx, S. (2008). Des nomades connectés : vivre ensemble à distance. *Hermès, La Revue* 2(51), 155-160. Récupéré de www.cairn.info/revue-hermes-la-revue-2008-2-page-155.htm
- Recuero, R.d.C. (2006). Um estudo do capital social gerado a partir de redes sociais no Orkut e nos Weblogs. *Revista FAMECOS: mídia, cultura e tecnologia*, 1(28).
- Régus, O. (2008). *Représentations des immigrantes roumaines sur leurs usages d'internet en contexte d'immigration à Montréal*. UQAM, Montréal. Maîtrise.
- Rocher, F. et White, B.W. (2014). L'interculturalisme québécois dans le contexte du multiculturalisme canadien *IRPP*, 49, 47.
- Sabourin, P. (2010). L'analyse de contenu. Dans Gauthier, B. (dir.), *Recherche Sociale. De la problématique à la collecte des données* (5^e éd., p. 415-444). Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Savoie-Zajc, L. (2010). L'entrevue semi-dirigée. Dans Gauthier, B. (dir.), *Recherche sociale. De la problématique à la collecte des données* (5^e éd., p. 337-360). Québec : Presses de l'Université du Québec.

- Schnapper, D. (2007). *Qu'est-ce que l'intégration*. Paris : Gallimard.
- Schütz, A. (2003). *L'étranger : un essai de psychologie sociale, suivi de L'homme qui rentre au pays*. Paris : Allia.
- Stoiciu, G. (2011). La communication interculturelle comme champ d'étude. Dans Agbobli, C. et Hsab, G. (dir.), *Communication internationale et communication interculturelle : regards épistémologiques et espaces de pratique* (p. 45-60). Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Tashakkori, A. et Teddlie, C. (2010). The Fundamentals of Mixed Methods Research. Dans *Sage handbook of mixed methods in social and behavioral research* (2e éd., p. 19-39). Los Angeles : SAGE Publications.
- Vidal, G. (2012). De l'analyse des usages à la dialectique technique et société. Dans Vidal, G. (dir.), *Traité des sciences et techniques de l'information* (p. 213-238). Paris : Lavoisier, Hermès science publications.
- Wellman, B., Quan-Haase, A., Boase, J., Chen, W., Hampton, K., Díaz, I. et Miyata, K. (2003). The Social Affordances of the Internet for Networked Individualism. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 8(3). doi: 10.1111/j.1083-6101.2003.tb00216.x Récupéré de <http://dx.doi.org/10.1111/j.1083-6101.2003.tb00216.x>
- Xavier De Brito, A. (2002). Les étudiants étrangers: des personnes en déplacement. Dans Malewska-Peyre, H. T., F., Sabatier, C. (dir.), *Identités, acculturation et altérités* (p. 107-122). Paris : L'Harmattan.
- Xavier de Brito, A. (2010). Habitus de migrante: um conceito que visa captar o cotidiano dos atores em mobilidade espacial. *Sociedade e Estado*, 25(3), 431-464.