

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

RÔLE D'INTERNET DANS L'INTÉGRATION SOCIALE DES PERSONNES  
IMMIGRANTES À CALGARY

MÉMOIRE  
PRÉSENTÉ  
COMME EXIGENCE PARTIELLE  
DE LA MAITRISE EN COMMUNICATION

PAR  
STACEY CACEUS

OCTOBRE 2019

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.»

## TABLE DES MATIÈRES

LISTE DES TABLEAUX .....	iv
LISTE DES ABRÉVIATIONS, SIGLES ET ACRONYMES.....	v
RÉSUMÉ.....	vi
INTRODUCTION.....	1
CHAPITRE I : PROBLÉMATIQUE .....	12
1.1 Contexte.....	12
1.2 Les usages Internet .....	15
1.2.1 L'usage d'Internet au Canada .....	16
1.2.2 L'usage d'Internet en Alberta et Calgary .....	24
1.2.3 L'usage d'Internet en situation d'immigration .....	25
1.3 L'intégration des immigrants .....	30
1.3.1 La recherche d'emploi en situation d'immigration.....	31
1.3.2 L'apprentissage linguistique en situation d'immigration .....	35
1.3.4 Pourquoi Calgary?.....	38
1.4 Objectif de la recherche.....	39
1.4.1 Les sous objectifs .....	39
1.5 La pertinence communicationnelle .....	40
CHAPITRE II : CADRE CONCEPTUEL.....	43
2.1 Que signifie le terme usage?.....	44
2.1.1 La sociologie des usages .....	46
2.1.2 Usages sociaux des TNIC.....	47
2.1.3 L'appropriation .....	49
2.2 Intégration .....	50
2.3 Capital social .....	52
CHAPITRE III : MÉTHODOLOGIE.....	56
3.1 La méthode qualitative .....	56
3.2 Les techniques d'enquête .....	57
3.2.1 L'entretien individuel semi-dirigé.....	57
3.2.2 Le groupe de discussion.....	58
3.3 L'échantillon sélectionné .....	59
3.3.1 Nombre d'entrevues et groupe focus.....	60
3.3.2 Organismes partenaires.....	63
3.3.3 Limites méthodologiques .....	63
3.3.4 Considérations éthiques .....	64
3.4 L'analyse qualitative de contenu .....	65
CHAPITRE IV : RÉSULTATS .....	69
4.1 Portrait des usages des répondants.....	69
4.1.1 L'utilisation d'Internet à des fins utilitaires .....	69

4.1.2 L'utilisation d'Internet à des fins de communication avec le pays d'origine.....	71
4.1.3 Utilisation d'Internet pour développer des relations dans le pays d'accueil.....	72
4.1.4 Utilisation d'Internet pour recherche d'emploi.....	73
4.3.5 Utilisation d'Internet pour favoriser l'apprentissage linguistique.....	75
4.3.6 Les autres raisons de l'utilisation d'Internet par la population immigrante.....	79
4.3.7 Internet comme mode de vie .....	80
<b>CHAPITRE V : INTERPRÉTATION DES RÉSULTATS.....</b>	<b>87</b>
5.1 Les usages sociaux des personnes immigrantes à Calgary.....	87
5.2 Le rôle d'Internet dans l'intégration de fonctionnement .....	88
5.3 Le rôle d'Internet dans le développement et le maintien d'un capital social.....	90
5.3.1 Le rôle d'Internet dans le développement d'un capital social qui «unit» .....	90
5.3.2 Le rôle d'Internet dans le développement d'un capital social qui «relie».....	91
<b>CONCLUSION .....</b>	<b>92</b>
<u>Annexes</u> .....	<b>92</b>
<b>Bibliographie.....</b>	<b>113</b>

## LISTE DES TABLEAUX

<b>Tableau</b>		<b>Page</b>
1	Les principaux appareils que possèdent les Canadiens	18
2	Tous les utilisateurs d'Internet âgés de 16 ans et plus, tous niveaux de scolarité	20
3	Tous les utilisateurs d'Internet âgés de 16 ans et plus, ayant un baccalauréat ou diplôme supérieur	22
4	Tableau des participants	59
5	Réurrences des thèmes	66
6	Les différents types d'usages utilitaires	68
7	Type d'information disponible sur Internet qui favorise l'intégration	82

## LISTE DES ABRÉVIATIONS, SIGLES ET ACRONYMES

ACEI	Autorité canadienne pour les enregistrements Internet
CCIS	Calgary Catholic Immigration Society
IEM	Immigrants and Ethnic minorities
ISC	Immigrant Services Calgary
NTIC	Nouvelles technologies de l'information et de la communication
OCDE	Organisation de Coopération et de Développement Économique
TIC	Technologie de l'information et de la communication
TNIC	Technologie numérique de l'information et de la communication
UQAM	Université du Québec à Montréal

## RÉSUMÉ

De nos jours, Internet occupe une place prépondérante dans nos sociétés occidentales et vient y redéfinir différentes sphères: économique, professionnelle, relationnelle et plus encore (Castells, 2001 ; Le Mentec, 2016). Depuis sa généralisation, plusieurs chercheurs se sont intéressés à l'impact de cette technologie dans le monde social, notamment sur l'immigration et les enjeux qui y sont reliés. L'immigration est un phénomène d'actualité particulièrement prégnant, et les pays d'accueil doivent continuellement se préoccuper de l'intégration de leurs immigrants. Dans le cadre de ce mémoire, nous nous sommes intéressée au rôle d'Internet dans l'intégration sociale des personnes immigrantes à Calgary (Alberta), Canada. L'objectif de la recherche est de comprendre le lien entre les usages Internet des immigrants résidant à Calgary et leur intégration sociale. Pour ce faire, nous avons adopté une approche qualitative qui nous a permis d'identifier les usages sociaux influençant l'intégration dite de fonctionnement, c'est-à-dire qui permet aux nouveaux arrivants de fonctionner adéquatement dans le système du pays d'accueil, ainsi que le développement et le maintien du capital social des répondants. Les résultats nous permettent d'affirmer qu'Internet joue un rôle crucial dans l'intégration de fonctionnement, car son utilisation vient redéfinir la recherche d'emploi et l'apprentissage de la langue officielle de la société d'accueil. De plus, l'utilisation d'Internet favorise le développement de liens créant des ponts («*bridging*») entre la personne immigrante et sa société d'accueil en lui offrant un réseau de liens dits « faibles », c'est-à-dire «*weak ties*». Les liens faibles sont les nouveaux liens que le nouvel arrivant va développer en rentrant en relation avec son pays d'accueil, qui va lui permettre d'évoluer et avancer. Ainsi, les personnes en contexte de mobilité développent des usages Internet qui viennent pallier les enjeux habituels d'intégration sociale.

**Mots clés :** Internet, usages sociaux, intégration, immigration, TIC

## INTRODUCTION

L'année 2017 marquait les 150 ans de la Confédération canadienne. Dans le cadre des célébrations, le gouvernement canadien a décidé d'aligner les festivités autour des thèmes suivants : diversité et inclusion, la réconciliation avec les Autochtones, l'environnement et la jeunesse<sup>1</sup>. L'objectif de ce 150ème anniversaire était de : «donner l'occasion aux Canadiens de s'investir dans la vie de leur collectivité, de célébrer ensemble leurs valeurs communes, leurs réalisations, la richesse de leur environnement et la place qu'occupe le Canada dans le monde» (ibid). Par ces activités, le « vivre ensemble » serait mis en valeur et favoriserait ainsi le développement d'un sentiment d'appartenance et de fierté chez les citoyens. D'ailleurs, la notion de citoyenneté est en corrélation avec cette idée du vivre ensemble (Labelle et Salée, 1999). En effet, « la citoyenneté s'articule généralement à une identité nationale particulière et à un substrat territorial historique qui spécifient les paramètres d'appartenance des individus» (Ibid, p. 125). Dans un modèle libéral classique, l'appartenance politique et sociale à différents États-nations est à proscrire, car elle empêcherait le développement d'un réel sentiment d'appartenance (ibid). Ainsi, de nos jours, la composition pluriculturelle de certains pays occidentaux, tels que le Canada, la France ou les États-Unis, vient confronter cette vision classique, car les paramètres d'appartenance des individus ne sont pas répondus. En effet :

Dans le modèle libéral classique, l'appartenance politique et sociale à l'État-nation doit être égalitaire (personne ne devrait être un citoyen de seconde classe), sacrée (les citoyens doivent être prêts à poser des gestes suprêmes pour l'État), nationale (ancrée dans une communauté), démocratique (la participation doit être ouverte et liée à la résidence), unique (chaque personne doit appartenir à un seul État) et socialement conséquente (avoir des privilèges et des obligations) (Labelle et Salée, 1999).

---

<sup>1</sup> Site du Gouvernement du Canada. Consulté le 6 août 2018.  
<http://www.canadainternational.gc.ca/france/150Canada150.aspx?lang=fra>

La mondialisation, l'immigration et le découplage croissant des frontières culturelles, commerciales et politiques ont amené un requestionnement de l'idée initiale de citoyenneté. D'autant plus qu'avec les avancées technologiques, la fluidité et la rapidité des réseaux de communication, il y a une illusion d'une disparition des frontières. Ainsi, le sentiment d'appartenance à une nation peut continuer à évoluer, malgré la distance géographique. Cette situation particulière renvoie à un éclatement des frontières globales et au concept de «technoscape» apporté par Arjun Appadurai (1990). La configuration globale est modifiée par la «chute» des barrières physiques opérées par l'évolution des TIC : *«I mean the global configuration, also ever fluid, of technology, and of the fact that technology, both high and low, both mechanical and informational, now moves at high speeds across various kinds of previously impervious boundaries»* (Appadurai, 1990, p.297). Face à cette réalité, les sociétés occidentales tentent de redéfinir et revaloriser l'idée de citoyenneté (Labelle et Salée, 1999) :

C'est ainsi que les pays industrialisés faisant partie de l'OCDE se sont engagés dans un processus complexe portant, d'une part, sur l'implantation de mécanismes de concertation visant l'harmonisation des lois sur l'immigration et, d'autre part, de façon concomitante, sur les modalités d'accès à la citoyenneté. Par conséquent, il apparaît de plus en plus clair que les lois et les politiques structurant l'immigration internationale et l'accès à la citoyenneté sont repensées dans une perspective de complémentarité politique et normative. (Labelle et Salée, 1999, p.126)

Effectivement, l'augmentation des flux migratoires en Amérique du Nord a engendré des défis et des enjeux particuliers. Le phénomène de l'immigration a pris des proportions importantes depuis l'après-guerre. Ces mouvements massifs sont justifiés par diverses raisons : «la mondialisation du commerce et l'internationalisation de l'économie ont provoqué des déplacements temporaires ou définitifs de nombreux individus et familles [...]» (Legault et Rachédi, 2008, p.9). Par ailleurs, il y a une inégalité des richesses entre les pays du Nord et ceux du Sud, ce qui encourage un déplacement vers les pays industrialisés. Ainsi, l'idée que les conditions de vie sont

généralement meilleures dans les pays dits développés devient un facteur incitatif au mouvement migratoire où l'aspect économique devient un enjeu central.

Par ailleurs, Wihtol de Wenden (2009, p. 1) soutient que le XXI<sup>ème</sup> siècle fait face à «une ère de migrations mondialisées ». La plupart des régions du globe sont aujourd'hui concernées par le phénomène de migration. En effet, cette chercheuse explique que de nombreux pays dans le monde sont actuellement des lieux de départ, d'accueil ou de transit. Et Wihtol de Wenden de préciser que certains pays sont ces trois lieux à la fois (Mihaly, 2011, p. 26).

C'est dans ce contexte de croissance foisonnante de mobilité que la sociologie de l'immigration a vu le jour avec les ouvrages de l'école de Chicago qui sont produits de 1910 à 1940. Cette école de pensée américaine commence à mener des recherches sur les sujets de l'immigration et de l'intégration, en effet: « [...] alors qu'on assiste à une immigration massive sur le continent nord-américain, il devenait urgent d'explorer et de comprendre l'intégration sociale des immigrants» (Stoiciu, 2011, p.48). L'objet des «relations raciales» sera au centre des études de ces chercheurs américains qui utiliseront la ville de Chicago comme laboratoire d'observation. De ces travaux vont ressortir des théories qui seront considérées comme de «véritables référents disciplinaires : le cycle organisation-désorganisation-réorganisation de Thomas, le cycle des relations raciales de Park et Burgess et l'étude du ghetto de Wirth» (ibid, p.8). Ces apports théoriques vont faire émerger des concepts tels que l'assimilation, la compétition, le conflit, l'accommodation, la différenciation sociale, l'attitude, l'homme marginal et plus encore. C'est par ces travaux que le champ de relations interculturelles sera institutionnalisé (Stoiciu, 2008). À force d'y prêter une attention particulière et due à l'augmentation des flux migratoires, l'interculturel comme objet de recherche va se frayer un chemin dans diverses disciplines en Amérique du Nord. D'un côté, les études ethniques seront abordées en sociologie, tandis que les études culturalistes seront présentes dans les départements et facultés d'anthropologie. D'un autre côté, la gestion de la diversité sera traitée en gestion, en sciences politiques, en sciences

juridiques et en sociologie. Les études interculturalistes quant à elles se retrouveront dans : «les départements de psychosociologie et de communication; on s'intéresse aux différences culturelles, mais aussi aux filtres perceptifs, aux zones sensibles à la différence et à la négociation interculturelle. On aborde les questions d'altérité, d'identité et d'identification» (Stoiciu, 2011, p.56). Comment une personne immigrante, possédant une identité nationale d'un autre pays et ayant toujours contact avec celui-ci peut développer un réel sentiment d'appartenance avec son pays d'accueil ? En effet, parallèlement à la montée du phénomène de l'immigration, les technologies de l'information et de la communication connaissent une croissance fulgurante. C'est pourquoi des chercheurs vont commencer à s'intéresser particulièrement à ces deux sujets :

*Information and communication technologies, in general, have continued experiencing an extraordinary development over the past decade: this phenomenon has led to the spread vices available as in the case of telephony. Simultaneously, international migration movements accelerated and increased after WWII and particularly in the 1980s (Castles and Miller 2003, p.7-9), leading researchers to look at ICT and migration as two main components in the globalisation processes (Borkert, Cingolani et Premazzi, 2009, p.1)*

Est-ce que le maintien d'un lien avec le pays d'origine grâce aux TIC pourrait influencer l'intégration des personnes immigrantes? C'est une problématique dont il fallait tenir compte au fur et à mesure que le flux migratoire augmentait et menaçait l'équilibre national. La cohésion sociale est un vecteur important au bon fonctionnement d'un pays et considérant que les valeurs et la culture sont au cœur de l'identité d'une nation, il était primordial de réfléchir à la société en fonction de la population multiculturelle qui la compose (Labelle et Salée, 1999). C'est pourquoi, en 1996, le gouvernement du Canada en est venu à la conclusion que sans une cohésion sociale, les différents buts sociaux ne pourront être atteints et que tout cela résulterait en une fragmentation et une polarisation de la société canadienne. Plusieurs années se sont écoulées et selon Stoiciu (2011), le Canada considère maintenant l'immigration comme étant une partie constitutive de son tissu national. Il profite d'un événement

comme son 150<sup>ème</sup> anniversaire pour valoriser la diversité culturelle qui est maintenant devenue une de ses forces. En 2019, le Canada se développe en prenant en considération l'immigration et ses conséquences, positives ou négatives, sur la société. Selon statistique Canada, le Canada reçoit en moyennes 235 000 nouveaux immigrants par an<sup>2</sup>. Indéniablement, les réflexions sur le phénomène d'immigration, l'influence des TIC et les enjeux qui les sous-tendent sont toujours pertinentes à l'organisation d'une société pluriethnique telle que le Canada.

Compte tenu de ce qui précède, ce mémoire tente de comprendre le lien entre le processus d'intégration d'une personne immigrante dans sa société d'accueil et son usage Internet. Depuis sa création, le rôle d'Internet va grandement évoluer et, par le fait même, venir influencer les différentes sphères des sociétés, les relations internationales et le marché mondial. Les changements encourus par Internet viennent redéfinir les relations interpersonnelles et les interactions psychosociales (Castells, 2001). Tout comme l'affirment Granjon et Denouël (2011) :

Les TNIC<sup>3</sup> traversent aujourd'hui le corps social de part en part. Quelle que soit la sphère sociale considérée (domestique, professionnelle, du loisir, etc.), force est de constater que les usages des dispositifs numériques sont devenus des activités parmi les plus ordinaires dans la mesure où elles s'intègrent toujours davantage au quotidien des individus et se présentent parfois même comme des impératifs pratiques.

Les TNIC s'imbriquent dans plusieurs domaines tels que la politique, la culture, l'économie qui vont commencer instinctivement à s'articuler autour des technologies numériques, tels qu'Internet. Effectivement, plusieurs auteurs tels que Diminescu (2002), Hiller et Fraz (2004), Nedelcu (2006), Mattelart (2009) et bien d'autres vont s'intéresser à l'utilisation d'Internet dans le maintien des liens avec le pays d'origine

---

<sup>2</sup>Statistique Canada. (2016). Le Quotidien Récupéré de : <https://www.statcan.gc.ca/pub/11-630-x/11-630-x2016006-fra.htm>, consulté le 16/01/2018

<sup>3</sup> TNIC : Technologies numériques d'information et de communication

et dans la construction d'une diaspora. Ils affirment tous que les TNIC vont accroître le maintien de liens affectifs et matériels forts entre une personne immigrante et son pays d'origine. Neldelcu (2006) s'appuie sur les apports de Cohen (1997) pour conclure que : « les TIC sont à la fois l'incitateur et le régulateur de leur diasporisation, en propageant les processus de cristallisation d'une conscience en diaspora par une combinaison entre cosmopolitisme et collectivisme ethnique» (Nedelcu, 2006, p.172). Ces différentes recherches (Nedelcu, 2006 ; Cohen, 1997 ; Diminescu, 2002 ; Hiller et Franz, 2004 ; Mattelart, 2009) viennent appuyer la conception classique de la citoyenneté (Labelle et Salée, 1999) démontrant que l'usage d'Internet peut être un obstacle à la création d'un sentiment d'appartenance avec les pays d'accueil et, de ce fait, pourrait engendrer la dévaluation de leur souveraineté nationale, par le découplage croissant de leurs frontières culturelles et de leurs frontières politiques (ibid). À ce sujet, Aizelwood et Doody (2002) expliquent que les TIC ont la capacité de rendre les concepts de communauté et d'identité plus complexe:

*An individual's ability to easily maintain close community ties to his or her heritage and identity has profound implications for a host society in terms of integration and cross-cultural understanding in the short term, but also in the development of transnational identities in the long term, particularly for the younger generation (ibid, 2002, p.1).*

Néanmoins, en prenant en considération l'imbrication d'Internet dans le quotidien des individus et son usage étant dorénavant un impératif pratique pour le bon fonctionnement en société (Granjon et Denouël, 2011), on pourrait croire que l'usage d'Internet est majoritairement semblable pour toutes personnes vivantes sur le même territoire. Cependant, ce n'est pas le cas, et il a été démontré que l'usage d'Internet par les immigrants au Canada est plus important qu'au sein de la population en général (Aizelwood et Doody, 2002). Effectivement: « *the data show that not only are immigrants and ethnocultural minorities in Canada more active on the Internet than*

*the general population, but that their online behaviour is significantly more likely to include elements of ethnocultural community building as identified in the qualitative phase of the study (ibid, p.9) ». En effet, cette recherche menée sur la création de communautés via Internet et l'usage des TIC par les groupes ethniques, Aizelwood et Doody (2002, p.7) expliquent que les personnes ayant accès à Internet l'utilisent majoritairement pour accomplir les activités suivantes:*

- *Use of the Internet as a place for community building*
- *Participation in ethnocultural newsgroups*
- *Authorship of an ethnocultural web page*
- *E-mail usage and geographical location of recipient*
- *Online news sources: usage and interest*
- *Online language: use and preference*

Cependant, encore aujourd'hui : « there is a lack of (empirical) knowledge on the shaping of information networks and the use of information and communication technologies in migration contexts (Borkert, Cingolani et Premazzi, 2009, p.5) ». Les personnes immigrantes auraient donc une utilisation d'Internet qui diffère du reste de la population et dans le même temps, très peu de recherches ont été menées dans ce domaine. Il est donc tout à fait légitime de se demander si cet usage aurait un lien avec leur intégration sociale.

#### Présentation du mémoire

Ce mémoire s'imbrique dans une recherche de plus grande envergure qui s'est intéressée à : «L'utilisation d'internet pour renforcer l'engagement et l'empowerment des immigrants au Canada» et qui a pris place de juin 2016 à septembre 2017. Cette initiative financée par l'Autorité canadienne pour les Enregistrements Internet (ACEI), sous la direction de Christian Agbobli et Magda Fusaro, visait à mobiliser et engager les personnes immigrantes canadiennes afin de cibler et renforcer leurs usages Internet et, par le fait même, amener un changement dans leur quotidien. Cette initiative tentait de répondre à la question suivante : comment les immigrants participent-ils à la société

canadienne à travers leurs usages d'Internet? L'objectif premier de cette recherche pancanadienne était, tout d'abord, d'analyser les différentes formes de participation numérique des immigrants canadiens et, en parallèle, d'étudier les formes d'exclusion que pouvaient engendrer les usages d'Internet. Effectivement :

Selon leur appartenance sociale, les utilisateurs ne saisissent pas les mêmes attributs décisifs de l'ordinateur et d'internet et ils n'en définissent ni d'identiques propriétés utiles ni les mêmes usages effectifs. Les usages sociaux de l'informatique connectée sont ainsi très liés aux appréciations, envies, intérêts, goûts et sens pratique de ceux qui les mobilisent. Ils sont le résultat d'un ajustement complexe entre une histoire sociale incorporée (les schèmes de perception et d'action des usagers) et la mobilisation d'un artefact technique qui est lui-même constitué d'une combinatoire de mondes sociaux et culturels. (Granjon, 2009, p.27)

Cette citation de Granjon explique que différentes caractéristiques peuvent influencer les usages, ce qui pourrait justifier la plus grande utilisation d'Internet de la population immigrante versus la population globale dans certaines régions du monde tel que la France dans la citation susmentionnée. De même, à l'intérieur d'une même population d'autres variantes d'usages peuvent se faire sentir. Dans le cadre de la recherche pancanadienne, les catégories d'immigrants choisies étaient : les femmes immigrantes, les jeunes immigrants (18-35 ans) et les nouveaux arrivants (5 ans et moins) en recherche d'emploi. Ce choix d'échantillon était principalement motivé par l'étiquette «vulnérable» attribuée à ces groupes qui les identifie comme étant plus enclins à vivre des injustices et des inégalités. En outre, selon une étude sur la discrimination menée par Statistique Canada en 2013, il est démontré que les motifs perçus pour lesquels des membres de la population vivent de la discrimination sont à 18,4% des facteurs ethnoculturels, à 12,0% le sexe, à 12,2% l'apparence physique et à 11,7% l'âge<sup>4</sup>. Ainsi,

---

<sup>4</sup> Source : Statistique Canada, Enquête sociale générale de 2013, cahier de microdonnées à grande diffusion, adapté par l'Institut de la statistique du Québec

les femmes, les jeunes et les nouveaux arrivants perçoivent qu'ils sont plus susceptibles de subir de la discrimination. Cette étude mentionne même qu'après l'an 2000, une moyenne de quatre nouveaux arrivants sur dix affirme avoir été victime de discrimination en raison de facteurs ethniques ou culturels. De surcroît, avec toutes les données récoltées une corrélation a pu être faite entre l'oppression vécue et le nombre d'années de résidence au Canada. Ainsi donc, plus le temps de résidence est long, plus la proportion d'immigrants vivant de la discrimination diminue.

En s'intéressant à ce public cible, cette recherche selon Agbobli, Fusaro et all. (2018) avait l'ambition de:

- 1) consulter et mobiliser les immigrants à travers l'usage d'Internet pour l'intégration au Canada et effectuer des recherches d'emploi.
    - 1.1 Identifier leurs besoins en matière d'Internet (avoir Internet à domicile, besoin de formation, connaissances du pays, etc.)
    - 1.2 Réaliser le portrait pancanadien de l'usage d'Internet par les immigrants :
      - a) recenser les sites Web et les médias socionumériques les plus consultés par les répondants
      - b) catégoriser les usages d'Internet en favorisant une typologie par province
    - 1.3 Cibler les enjeux délicats de leur intégration en tant que citoyens canadiens (emploi, formation, etc.)
    - 1.4 Engager et transformer (empowerment) les immigrants à travers les propositions concrètes faites dans les groupes de discussion et les entrevues
  
  - 2) soutenir les immigrants et les organisations d'aide aux immigrants
    - 2.1 Connaître les besoins spécifiques de ces organismes en lien avec Internet et les immigrants
-

- 2.2 Valider le rôle du site Web dédié, participatif et bilingue (Anglais, Français) avec les organisations identifiées (nombre de visites en ligne)
- 2.3 Faire des recommandations aux 3 paliers gouvernementaux (municipal, provincial et fédéral) en les sensibilisant sur les politiques publiques sur l'usage d'Internet à partir des propositions des immigrants et des organisations

Pour atteindre ces objectifs, les chercheurs ont décidé d'adopter une méthode mixte procédant par entretiens semi-dirigés et diffusion d'un questionnaire à Montréal, Toronto, Vancouver et Calgary. Une méthodologie mixte est la combinaison des approches quantitatives et qualitatives. L'avantage encouru par l'adoption d'une méthode mixte est la capacité du chercheur à explorer un phénomène complexe tout en expliquant celui-ci en mesurant les concepts qui lui sont relatifs. En effet, «les chiffres quantifient et mesurent, alors que les mots donnent un sens à ces mêmes chiffres » (Bonneville, Grosjean et Lagacé, 2007, p.68). Ainsi, ces deux méthodes se complètent et les combiner permet au chercheur d'aborder des phénomènes dans l'entièreté de leur complexité. La tenue d'entretien semi-dirigé et d'un questionnaire dans les quatre villes cibles a permis de comprendre le lien entre l'intégration et l'usage d'Internet en mettant en perspective, tout d'abord, différentes expériences personnelles et réalité particulière et, ensuite, valider les formes d'usages ressorties par une collecte quantitative, nous permettant ainsi d'avoir une vision plus générale du sujet.

Pour y arriver, l'équipe de recherche s'est affiliée à différents organismes d'aide aux immigrants dans chacune des villes ciblées. Le recrutement des organismes s'est déroulé en différentes étapes (Annexe A). Tout d'abord, l'équipe de recherche a procédé à une recherche en ligne des organismes d'aide aux immigrants dans chacune des 4 villes offrant des formations d'aide à la recherche d'emploi et desservant le public cible. Dans les quinze organismes contactés, six ont répondu positivement à l'invitation et nous on permis de solliciter leur clientèle à participer à ce projet de recherche.

Dans cet ordre d'idées, ce mémoire a pour ambition d'aller plus en profondeur dans le volet qualitatif de la recherche financée par l'ACEI en rajoutant la tenue de groupes de discussion au corpus de données qualitatives récoltées via les entretiens individuels. L'ajout de cette technique permet d'aller en profondeur dans la perception des personnes immigrantes de ce lien entre l'intégration et Internet, en engageant la discussion entre homologues. Dans le premier chapitre, nous présenterons la problématique et le contexte du sujet de recherche. Tout d'abord, nous mettrons en contexte l'usage d'Internet au Canada, en Alberta et à Calgary et les usages chez la population immigrante. Par la suite, nous aborderons l'intégration des immigrants canadiens avant de présenter les objectifs de la recherche et sa pertinence communicationnelle. Pour terminer, nous présenterons la question de recherche et les questions secondaires. Dans le deuxième chapitre, nous présenterons les préoccupations conceptuelles de la recherche. Pour ce faire, nous aborderons les concepts d'usages sociaux et de capital social. Nous poursuivrons, dans le troisième chapitre avec la méthodologie qui sera déployée pour répondre à la question de recherche. Par la suite, nous retrouverons les résultats obtenus dans le chapitre IV et l'interprétation de ceux-ci dans le chapitre V avant de finir avec une conclusion qui présentera les limites et les pistes de recherche.

# CHAPITRE I

## PROBLÉMATIQUE

Ce chapitre a pour objectif de présenter la problématique et les questionnements entourant ce projet de recherche. Tout d'abord, nous aborderons le rôle d'Internet au sein de la population canadienne, albertaine et calgarienne. Ensuite, nous présenterons les usages d'Internet par les immigrants, avant d'aborder le thème de l'intégration. Ce chapitre a aussi pour objectif d'exposer les objectifs et les questions du présent mémoire. Ainsi, cette clarification permettra de mettre en contexte les différents enjeux qui seront abordés dans le cadre théorique et justifier, par le fait même, la pertinence communicationnelle de cette démarche.

### 1.1 Contexte

Nous vivons présentement dans un monde qui ne cesse de se métamorphoser et qui demande une capacité d'adaptation très élevée. En effet, les avancées technologiques, les importantes vagues de mobilité, les enjeux climatiques sont tous des changements qui influencent notre réalité. D'autre part, nous ne pouvons faire fi de la perception que nous avons sur cette réalité qui se construit. De nos jours, l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) ou que certains appellent les nouvelles techniques de l'information et de la communication (NTIC) ou les technologies numériques de l'information et de la communication (TNIC) est centrale dans le développement de toutes les organisations (Castells, 2001). Les TIC et plus particulièrement Internet occupent une place prépondérante au sein des sociétés occidentales (Castells, 2001 ; Granjon et Denouël, 2011 ; Mattelar, 2009). En effet, leur utilisation teinte les relations internationales et interculturelles et transforme notre rapport au travail, influence nos communications interpersonnelles et plus encore (ibid).

*This rapid and geographically unequal population growth, combined with increasing resource scarcity, makes it urgent to rethink our understanding of social interactions and organizations, and to offer innovative ways to make our social, political, cultural and natural systems more sustainable. (University of Calgary, 2015, p.3)*

Cette citation se retrouve dans un rapport publié en décembre 2015 par l'Université de Calgary présentant leurs stratégies de recherche qui avait pour thème «*Human Dynamics in a Changing World*» et qui abordait la question suivante : «Comment l'humain s'adapte aux changements rapides?» Cette question se déclinait dans différentes sphères et était abordée sous trois grands volets : *smart cities* (villes intelligentes), *secure societies* (société sécuritaire), *cultural understanding* (compréhension culturelle). Cette initiative partait de la prémisse qu'« une ville qui est intelligente, sûre et sécuritaire, et qui possède une culture vibrante, va prospérer et croître, car elle sera en mesure d'attirer une population diverse recherchant à vivre et travailler dans un endroit attrayant (*University of Calgary, 2015*)». Dans ce cas, une ville intelligente serait définie comme étant une ville qui : «[...]utilise la technologie et les données pour améliorer la viabilité et pour offrir de nouvelles possibilités pour la ville et ses résidents»<sup>5</sup>.

D'une part, le volet «smart cities» de ce rapport aborde les différents enjeux et avantages reliés à l'adoption d'une organisation basée sur la technologie. C'est-à-dire :

*Transitions to smart cities must be viewed as processes that simultaneously concern social systems, governance systems, environmental systems, networks for cultural expression and physical design systems — including both the public and private spaces of everyday life and the extensive infrastructure systems that connect people to each other and the environmental systems on which they depend (University of Calgary, 2015, p.21).*

---

<sup>5</sup>Site Gouvernement du Canada. Consulté le 16 janvier 2018  
<http://www.infrastructure.gc.ca/plan/cities-villes-fra.html>

Ce désir d'imbriquer la technologie dans toutes les sphères de la société, autant dans l'espace public que privé, suscite une variété de questionnements et d'enjeux, notamment, dans l'accessibilité des services et les impacts environnementaux. Dans la liste de questionnements présentés dans le rapport de l'Université de Calgary, nous retrouvons les questions suivantes (p. 22):

- *How do we ensure that all segments of society, including the elderly, immigrants, and the poor have access to high-quality affordable homes that are safe, resilient, efficient, and uplifting places to live with a minimal environmental impact?*
- *What are the impacts of smart city design and ICTs on elderly and less privileged populations and how can we ensure that they have equal access to enhanced connectivity and mobility?*
- *How can smart cities foster greater social cohesion and social capital?*

Le choix conscient des provinces et municipalités de prêter une attention particulière aux enjeux liés aux développements technologiques influence nécessairement l'usage d'Internet de ses résidents et, par le fait même, de ses nouveaux arrivants. En effet, les changements encourus par l'expansion des technologies dans la société sont plus à risque d'influencer négativement les groupes sociaux les plus vulnérables : «Rapid changes in technology may also create new inequalities. Both economic as well as generational factors affect the ways in which information technologies are consumed, produced and shared» (Université de Calgary, 2015, p.17). Autrement dit, les changements encourus par une transition vers les villes intelligentes pourraient créer des inégalités et exclure des catégories de personnes. Comme énoncé dans les questionnements de l'Université de Calgary, nous pouvons retrouver les personnes immigrantes dans la liste des personnes à risque. De telle sorte que le concept d'immigration occupe une place importante dans le volet «compréhension culturelle» de ce rapport :

*Immigration is a central tenet in this research sub-theme. Immigration brings together people who have very different backgrounds, including language, religion, ways of interacting in business, raising a family and educating their children. New waves of immigrants bring a diversity of social, economic and political experiences as well as histories and gender attitudes from their countries of origin.*

Par conséquent, les réflexions menées en Alberta et dans la ville de Calgary et associées à la place grandissante d'Internet dans la société font en sorte que la combinaison des thèmes d'usages Internet et d'immigration sont au cœur de notre projet de recherche qui vise à comprendre le rôle d'Internet dans l'intégration sociale des immigrants à Calgary. En réfléchissant au rôle d'Internet dans l'intégration sociale des personnes immigrantes à Calgary, nous pourrions cibler les formes d'usages d'Internet et la manière dont ces personnes immigrantes les perçoivent comme des facteurs influençant leur intégration dans la société canadienne.

## **1.2 Les usages Internet**

Castells (2001) affirme que le numérique s'imbrique dans toutes les sphères de la société : l'économie, les conditions de travail, le rapport au temps, à l'histoire, à soi et à l'autre et plus encore. En partant de cette prémisse, il est inévitable qu'Internet et les technologies de l'information et de la communication influencent d'une manière ou d'une autre le processus d'intégration des immigrants. Néanmoins, pour comprendre le rôle d'Internet dans l'intégration sociale des personnes immigrantes, nous devons d'abord comprendre la place qu'occupe Internet dans le territoire dans lequel elles évoluent. Ainsi, nous nous attarderons sur la place d'Internet au Canada et sur les usages associés à sa population globale. Par la suite, nous analyserons les usages propres à la ville étudiée et, pour terminer, l'utilisation type des personnes immigrantes.

### 1.2.1 L'usage d'Internet au Canada

L'omniprésence d'Internet engendre des modifications au sein des organisations, des municipalités, des provinces et du Canada dans son ensemble. Par ailleurs, plusieurs villes canadiennes s'embarquent dans des projets de ville intelligente communément appelés «smart cities». Ce virage vise à repenser l'organisation des municipalités en mettant les technologies et le numérique au centre de celles-ci. La discussion relative à cette transformation est très présente dans les médias d'actualité et se reflète dans les plans stratégiques des municipalités. Au Canada, cette initiative est encouragée par le gouvernement fédéral qui a mis sur pied le « Défi des villes intelligentes du Canada ». En effet, orchestré par le ministre de l'Infrastructure et des Collectivités Amarjeet Sohi, lui-même originaire d'Alberta, l'objectif de ce concours est de travailler en collaboration avec les municipalités en leur offrant un support financier ou autre afin d'innover au niveau technologique. Ainsi, toutes les communautés intéressées avaient jusqu'au 24 avril 2018 pour soumettre un projet de ville intelligente et avaient la chance de remporter un montant circonstanciel pour mettre sur pied cette initiative. C'est ainsi que le gouvernement canadien désire investir dans un projet de la sorte, car il croit que:

Les villes intelligentes ont le potentiel d'améliorer tous les aspects de la vie urbaine : la façon dont les gens se déplacent, vivent et s'amuse, la façon dont ils gagnent leur vie, apprennent et jouent un rôle actif dans la société, la façon dont ils interagissent avec l'environnement naturel, et la façon dont ils créent des collectivités sécuritaires<sup>6</sup>.

Ainsi, dans le Budget du Canada de 2017, un financement de 300 millions de dollars était accordé pour ce projet. Cette préoccupation pour le développement technologique et numérique des municipalités réitère le fait que l'usage d'Internet occupe une place prépondérante au Canada.

---

<sup>6</sup> Site Gouvernement du Canada. Consulté le 18/01/2018. <http://www.infrastructure.gc.ca/plan/cities-villes-eng.html>,

Par ailleurs, selon l'ACEI, les Canadiens et Canadiennes font partie des internautes les plus actifs dans le monde avec une moyenne de 36,7 heures en ligne par mois. Les dernières statistiques présentées sur son site web indiquent qu'il y a un fort pourcentage de la population canadienne qui utilise Internet pour pratiquer des activités courantes. Comme présenté dans la Figure 1, nous pouvons retrouver plus de 26 activités quotidiennes répertoriées avec des pourcentages allant de 5% à 92%<sup>7</sup>.

Figure 1 : Pourcentage de la population pratiquant des activités en ligne



Source : Recherche de suivi de l'ACEI, 2016

De plus, la présence accrue d'Internet influence aussi l'utilisation des autres technologies numériques, par exemple, le câble conventionnel. Effectivement ; «alors

<sup>7</sup>Dossier documentaire 2016 de l'ACEI. <https://acei.ca/dossier-documentaire/données-sur-les-tendances-internet-au-canada/utilisation-dinternet-au-canada>, consulté le 18/01/2018

que le contenu en ligne devient accessible en un clin d'œil, une part de la population canadienne coupe le cordon et abandonne le câble» (ACEI, 2016).

De surcroît, selon l'Enquête sociale générale de 2016 (Les Canadiens au travail et à la maison), presque tous les Canadiens âgés de moins de 45 ans utilisent Internet tous les jours<sup>8</sup>. Le **tableau 1** présente les principaux appareils qui sont utilisés pour cette connexion.

**Tableau 1 : Les principaux appareils que possèdent les Canadiens**

Principaux appareils	Pourcentage
Téléphone intelligent	76%
Ordinateur portatif ou miniportable	71%
Tablette ou liseuse	54%
Ordinateur de bureau	50%
Caméra numérique ou caméra autre qu'un téléphone intelligent	48%
Appareil GPS (autonome, portable ou sur tableau de bord)	41%
Console de jeux vidéo	39%
Télévision intelligente connectée à Internet	33%

<sup>8</sup> Enquête sociale générale de 2016 (Les Canadiens au travail et à la maison). Consulté le 13 août 2018. <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/11-627-m/11-627-m2017032-fra.htm>

Décodeur ou périphérique USB permettant d'avoir accès à Internet à partir d'une télévision	25%
Téléphone cellulaire autre qu'intelligent	16%

Cette enquête mentionne aussi que les Canadiens perçoivent les TIC comme étant des outils qui :

- Aide à entrer en communication avec d'autres personnes (77%)
- Fais gagner du temps (66%)
- Aide à prendre des décisions plus éclairées (52%)
- Aide à être plus créatif (36%)

Bref, l'utilisation d'Internet de la population générale canadienne est non seulement élevée, mais semble constamment se manifester dans le quotidien des individus tel que l'affirmait Granjon et Denouël (2011). Néanmoins, bien que nous pouvons démontrer un fort usage d'Internet chez les Canadiens dans son ensemble, le type d'usage peut grandement varier.

a) Internet et critères sociodémographiques.

L'utilisation d'Internet au Canada a fait l'objet de six enquêtes par Statistique Canada entre 1999 et 2012<sup>9</sup>. Les résultats de ces enquêtes nous aident aujourd'hui à faire un portrait de l'évolution d'Internet au sein de la population canadienne et permettent une

<sup>9</sup> Statistique Canada, Enquête canadienne sur l'utilisation de l'Internet (ECUI) 2012, [http://www23.statcan.gc.ca/imdb/p2SV\\_f.pl?Function=getSurvey&SDDS=4432](http://www23.statcan.gc.ca/imdb/p2SV_f.pl?Function=getSurvey&SDDS=4432), consulté le 10/08/18

distinction des usages selon des critères sociodémographiques.

Tout d'abord, en nous concentrant sur les deux dernières années, nous pouvons avoir une vue globale sur les usages Internet de la population canadienne. Effectivement, ces chiffres démontrent des fluctuations d'usages selon des composantes variées, telles que : le sexe, l'âge, le niveau de scolarité, le revenu et plus encore. Par exemple :

**Tableau 2 : Utilisation d'Internet, selon l'intensité d'utilisation, le groupe d'âge, le sexe et le niveau de scolarité : Tous les utilisateurs d'Internet âgés de 16 ans et plus, tous niveaux de scolarité**

	Totaux, tous les utilisateurs d'Internet âgés de 16 ans et plus					
	Totaux, tous les niveaux de scolarité					
Intensité d'utilisation	2010			2012		
	Pourcentage					
	Femme	Homme	Les deux sexes	Femme	Homme	Les deux sexes
Moins de 5 heures par semaine consacrées à Internet	47,7	43,2	45,5	44,2	40,1	42,1
Entre 5 et 9 heures par semaine consacrées	26,5	25,4	26,0	26,5	26,5	26,5

à Internet						
Entre 10 et 19 heures par semaine consacrées à Internet	16,3	18,2	17,2	17,9	18,6	18,3
Entre 20 et 29 heures par semaine consacrées à Internet	5,7	8,0	6,9	7,0	8,0	7,5
Entre 30 et 39 heures par semaine consacrées à Internet	1,8	2,3	2,0	2,2	3,4	2,8
40 heures par semaine et plus consacrées à Internet	1,9	2,9	2,4	2,2	3,3	2,8

Source : Statistique Canada. Tableau 22-10-0027-01 Utilisation d'Internet, selon l'intensité d'utilisation, le groupe d'âge, le sexe et le niveau de scolarité

**Tableau 3 : Utilisation d'Internet, selon l'intensité d'utilisation, le groupe d'âge, le sexe et le niveau de scolarité : Tous les utilisateurs d'Internet âgés de 16 ans et plus, ayant un baccalauréat ou diplôme supérieur**

	Totaux, tous les utilisateurs d'Internet âgés de 16 ans et plus					
	Totaux, un baccalauréat ou diplôme supérieur					
Intensité d'utilisation	2010			2012		
	Pourcentage					
	<b>Femme</b>	<b>Homme</b>	<b>Les deux sexes</b>	<b>Femme</b>	<b>Homme</b>	<b>Les deux sexes</b>
Moins de 5 heures par semaine consacrées à Internet	42,3	35,7	39,0	38,5	30,9	34,8
Entre 5 et 9 heures par semaine consacrées à Internet	30,4	31,6	31,0	30,5	28,4	29,4
Entre 10 et 19 heures par semaine consacrées à Internet	17,3	21,2	19,3	19,2	23,4	21,3

Entre 20 et 29 heures par semaine consacrées à Internet	6,5	8,0	7,3	7,4	10,9	9,1
Entre 30 et 39 heures par semaine consacrées à Internet	1,7	1,2	1,5	1,7	3,3	2,5
40 heures par semaine et plus consacrent à Internet	1,7	2,3	2,0	2,7	3,1	2,9

Source : Statistique Canada. Tableau 22-10-0027-01 Utilisation d'Internet, selon l'intensité d'utilisation, le groupe d'âge, le sexe et le niveau de scolarité

Dans les deux tableaux ci-haut, nous pouvons constater qu'une petite modification dans un critère sociodémographique, le niveau de scolarité dans ce cas-ci, engendre une modification dans l'intensité d'utilisation. L'utilisation d'Internet varie donc selon le mode de vie et les caractéristiques personnelles des individus. Dans un article publié en 2001, nommé, «Les Canadiens se branchent: l'utilisation d'Internet par les ménages reste à la hausse», Dickinson et Ellison démontraient que les foyers possédant un revenu plus élevé et ceux ayant un niveau de scolarité plus haut étaient plus susceptibles d'avoir une plus grande utilisation d'Internet (Dickinson et Ellison, 2001). Tandis que

les ménages<sup>10</sup> dont le chef se retrouvait entre 35 et 54 ans affichaient un taux de pénétration d'Internet beaucoup plus élevé que les ménages avec un chef se trouvant dans une tranche d'âge plus élevée (Dickinson et Ellison, 2001). De ce fait : «à quelques exceptions près, pour chaque groupe d'âge auquel appartient le chef du ménage, le taux de pénétration est d'autant plus grand que le revenu du ménage est élevé et, pour chaque catégorie de revenu, d'autant plus faible que l'âge du chef de ménage est avancé» (Dickinson et Ellison, 2001, p.1). Les facteurs sociodémographiques influencent donc l'usage d'Internet de la population canadienne. Par ailleurs, dans cet ouvrage Dickinson et Ellison font aussi le lien que l'Alberta, la Colombie-Britannique et l'Ontario étant les provinces les plus riches étaient aussi les provinces les plus connectées (ibid).

*Internet use in Canada is influenced by income and education, with wealthier, better educated individuals more likely to be using the Internet than their less wealthy, less educated counterparts. Those with university education are most likely to use the Internet (79%). The lowest users are those with less than a high school diploma (13%)<sup>11</sup>.*

Cette affirmation démontre que le statut socioéconomique des résidents de la province de résidence influence aussi l'usage d'Internet de ses habitants et, par le fait même, réitère l'importance de s'y attarder pour mieux comprendre les usages sociaux.

### **1.2.2 L'usage d'Internet en Alberta et Calgary**

Très peu d'information est disponible sur l'usage d'Internet en Alberta et plus

---

<sup>10</sup> Ménage : « l'ensemble des personnes, quels que soient les liens qui les unissent, qui occupent un même logement à titre de résidence principale» (Thibault de Saint Pol, Deney et Monso, 2004, p.64)

<sup>11</sup> This percentage excludes Canadians aged 15 to 19, who are most likely to still be in school. When they are included, the percentage of Canadians with less than high school education who are Internet users is 31%, still lower than any other education category. (Heather Dryburgh, Statistics Canada-Catalogue no. 56F0006XIE)

précisément à Calgary. Toutefois, selon l'Enquête sociale générale de 2016 mentionnée ultérieurement, Alberta serait la province canadienne qui compte le plus d'utilisateurs Internet avec une moyenne de 94%<sup>12</sup>. Ceci explique peut-être le fait que l'Université de Calgary relançait l'importance de s'intéresser aux enjeux relatifs à la place du numérique dans le développement municipal.

### 1.2.3 L'usage d'Internet en situation d'immigration

L'utilisation d'Internet d'une personne varie selon divers facteurs, et différents auteurs se sont intéressés à l'usage d'Internet en situation d'immigration (Granjon, 2009; Aizelwood et Doody, 2002 ; Diminescu, 2002). Dans son ouvrage «Les migrations à l'âge des nouvelles technologies (2002), Dana Diminescu explique comment l'expérience de migration a évolué avec l'expansion des technologies de l'information et de la communication. Effectivement, la personne immigrante qui, auparavant, se voyait déracinée et coupée des différents liens qu'elle entretenait avec son pays d'origine est maintenant apte à maintenir une relation de proximité avec celui-ci via Internet : « [m]algré la distance, le lien "Virtual" — par téléphone ou par courrier électronique — permet plus et mieux qu'avant d'être présent à la famille, aux autres, à ce qui est en train de leur arriver, là-bas, au pays ou ailleurs » (Diminescu, 2002, p.6). C'est le phénomène que Cairncross (1997) nomme «*the death of distance*» qui se caractérise comme étant le maintien constant d'un lien qui fait abstraction de la position géographique et qui permet une diminution des coûts et des conséquences négatives rattachés à la mobilité, telle qu'on la connaissait (Dekker et Engbersen, 2013). Ainsi, l'interculturalité est accentuée par l'augmentation des contacts interculturels dans un contexte technologique qui outrepassé les barrières physiques et renforce les liens entre immigrant et pays d'origine en favorisant la communication et le partage d'héritage culturel (Aizelwood et Doody, 2002). Par ailleurs, ce contexte facilite la création de

---

<sup>12</sup> Enquête sociale générale de 2016 (Les Canadiens au travail et à la maison). Consulté le 13 août 2018. <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/11-627-m/11-627-m2017032-fra.htm>

réseaux sociaux basés sur l'identité ethnique au lieu de l'emplacement géographique (ibid), tout en diminuant les effets néfastes de la distance en contexte de mobilité (Dekker et Engbersen, 2013).

Les médias sociaux, quant à eux, vont aussi venir transformer les réseaux des personnes immigrantes et, de ce fait, faciliter le processus d'immigration (Dekker et Engbersen, 2013, p.401)

*First, they enhance the possibilities of maintaining strong ties with family and friends. Second, they adress weak ties that are relevant to organizing the process of migration and integration. Third, they establish a new infrastructure consisting of latent ties. Fourth, they offer a rich source of insider knowledge on migration that is discrete and unofficial.*

Tout d'abord, plusieurs chercheurs se sont intéressés au premier point qui relate le maintien des liens avec la famille et les amis du pays d'origine. Effectivement,

Coïncidant avec la montée en puissance d'Internet, l'attention nouvelle portée à la question des diasporas a suscité, depuis la deuxième moitié des années 1990, le développement d'une littérature de plus en plus importante, consacrée aux rapports complexes que nouent ces populations avec les technologies de l'information et de la communication (TIC) (Mattelart, 2009, p.13).

C'est dans cet ordre d'idées que les études qui s'intéressaient à l'usage d'Internet chez les personnes immigrantes abordaient majoritairement les enjeux reliés à la création d'une diaspora, au maintien d'une identité nationale et aux difficultés que celle-ci engendrait dans le processus d'intégration de la personne immigrante (Adams Parham 2004 ; Diminescu 2008 ; Hiller and Franz 2004 ; Kissau 2012 ; Komito 2011 ; Madianou 2012 ; Ros 2010 ; Van den Bos and Nell 2006). Diminescu (2008) utilise le terme «immigrant connecté» pour mettre en évidence le rôle clé des personnes immigrantes dans la création et le maintien d'une culture du lien à travers leur mobilité. Arjun Appadurai (1996), quant à lui, s'intéresse plus particulièrement à la manière dont les moyens de communication électroniques réussissent, par cette nouvelle culture du

lien, à participer à la gestation d'un monde «post-national» (Mattelart, 2009). En effet, les mouvements migratoires sont grandement influencés par cette culture du lien : «*Typically, pioneer migrants, driven by factors independent of networks, establish the linkages between sending and receiving contexts. Once the early connections are established, other migrants follow, travelling the beaten paths*» (Dekker et Engbersen, 2013, p.402). Ce phénomène est expliqué par le fait que le capital social des personnes en contexte de mobilité favorise la diminution des conséquences négatives qui y sont rattachées (ibid). Ainsi, Internet et les autres technologies de l'information et de la communication sont utilisés par les personnes immigrantes pour pallier les enjeux liés au déplacement (dépaysement, perte de repères, difficultés d'intégration, etc.) et, de ce sens, encourage la mobilité.

Par la suite, en expliquant le rôle des médias sociaux dans l'intégration des populations immigrantes Dekker et Engbersen (2013) mettent l'accent sur les liens que la personne immigrante va développer avec sa société d'accueil. En effet, la notion de lien n'est pas strictement employée dans un contexte de maintien de contacts avec le pays d'origine, tel que nous venons de le voir. Effectivement, le concept de capital social qui est mentionné plus haut fait une distinction entre deux types de lien, soit les liens forts «*strong ties*» et les liens faibles «*weak ties*». Les liens forts «*strong ties*» feraient référence aux liens entretenus par la personne immigrante avec son pays d'origine, tandis que les liens faibles «*weak ties*» mettraient l'accent sur le développement d'une nouvelle relation avec le pays d'accueil. Selon Dekker et Engbersen (2013, p.403) :

*For gathering new information and resources – an important task for potential migrants – weak ties are often more valuable than strong ones (Granovetter 1973: 1364). Weak ties link social groups that possess different pools of information. In many situations, these ties are more useful than strong ties because in the latter case, the two individual networks will largely overlap and contain no new information or resources.*

D'autant plus, les auteurs affirment que les médias sociaux offrent la possibilité de maintenir un contact avec des «*weak ties*» qui peuvent s'avérer importants. Ainsi : «*Weak ties in destination contexts may function as 'pioneers' to provide new migrants with information or assistance in, for instance, finding housing or employment. For example, social media offer prospects of re-establishing contact with relatives abroad. (ibid, p.408)*». De surcroît, à l'aide d'Internet il y a possibilité de créer de tout nouveaux «*weak ties*» en rentrant en contact avec des personnes immigrantes déjà établies dans le pays de destination.

*Finally, the internet as a social medium functions as an open information source. Beer and Burrows (2007) and Keen (2007) claim that it democratizes knowledge, while Kissau (2012) and Nedelcu (2012) mention its importance to migrant networks because it allows people to collect information about the destination country. Social media not only make information available publicly, but they also offer access to it through discrete, non-institutional sources. 'Backstage' knowledge is available as well as information from official sources. (ibid, p.409)*

Si cette recherche sur le rôle des médias sociaux dans l'intégration apporte des nuances intéressantes sur le sujet du présent mémoire, ses apports restent tout de même limités. Effectivement, cette recherche s'intéresse strictement au rôle des médias sociaux dans l'intégration des personnes immigrantes, ce qui est une seule des fonctionnalités disponibles via Internet. De plus, les auteurs se sont majoritairement concentrés sur les relations créées par la personne immigrante avec son pays d'accueil avant son immigration avec des ressources humaines et, par le fait même, n'abordent pas tous les aspects du processus d'intégration sociale et les autres ressources ayant la capacité d'influencer l'intégration. Par contre, les notions de «*weak ties*» et «*strong ties*» pourront nous aider à définir les types d'interaction de la personne immigrante dans son processus d'intégration.

D'ailleurs, à ce sujet, Méda (2002, p.38) différencie les deux types de liens de la manière suivante :

La distinction la plus importante qu'il établit entre les multiples formes de liens sociaux, formels, informels, professionnels, familiaux, associatifs, etc., créant du capital social, est celle qui différencie les liens «ouverts» des liens «fermés» (qui unissent des égaux). Les liens entre personnes évoluant dans des cercles différents sont plus utiles que les liens forts qui me relient à mes proches. Les liens forts sont bons pour se ressourcer, se reconforter ; les liens faibles sont bons pour avancer, évoluer. Le capital social qui unit agit comme une « colle » sociologique ; le capital qui relie (*bridging*) agit comme un « lubrifiant » sociologique.

À cet égard, ce mémoire veut s'intéresser plus précisément à l'usage d'Internet par les personnes immigrantes pour créer un lien avec leur société d'accueil, de cette optique, quelques chercheurs ont déjà commencé à s'y intéresser. Par exemple, Codagnogne et Kluzer (2011) ont mené une recherche qui s'intitulait *ICT for the Social and Economic Integration of Migrants into Europe*. L'un des objectifs de cette initiative était de comprendre les processus d'inclusion et d'exclusion numérique en analysant comment ceux-ci affectent l'inclusion et la participation sociale de la personne immigrante. De ce fait, par les résultats les auteurs tentaient d'éclaircir l'impact des TIC sur le capital social en prenant en considération leur contexte. Effectivement :

*[...] IEM<sup>13</sup> face the double challenge of adapting to the new society while maintaining ties with their homeland; of accepting and internalising new values while preserving their own; of making new acquaintances with members of the local population while cultivating relations with co-ethnics in the host society and at home. Studies looking at the bonding or bridging components of social capital and at the immigrants' mixed embeddedness<sup>14</sup> have been examined on this second characteristic. (Codagnogne et Kluzer, 2011, p.10)*

Cependant, les résultats de cette recherche ne sont pas suffisants pour confirmer une corrélation entre les TIC et la participation économique des personnes immigrantes.

---

<sup>13</sup> *immigrant and ethnic minorities*

<sup>14</sup> *This refers to the situation whereby the immigrants' identities, resources and ambitions are embedded both in the conditions and demands of the host society and in the relations and affiliations (of both an instrumental and of a more symbolic and affective nature) with co-ethnics in the host society and in the homeland. These and other concepts are illustrated in section 1.2. (Codagnogne et Kluzer, 2011, p.10)*

Néanmoins, les données ont pu démontrer que l'usage des TIC et une connaissance avancée des technologiques jouent un rôle positif dans différents facteurs dont, le développement du capital social des immigrants et des minorités visibles. Ainsi, les auteurs affirment que les : « *Digital skills are widely perceived as crucial by IEM to integrate into the European labour market, even though the actual benefits they bring to employability are often constrained by gender and ethnic discrimination (Ibid, p.11)* ».

De toute évidence, nous ne pouvons pas nier que la vitesse et l'intensité des technologies de l'information et de la communication ne cessent d'augmenter au point d'influencer et de forger notre quotidien (Dekker et Engbersen, 2013). Par le fait même, ces technologies viennent transformer le processus d'intégration des personnes immigrantes en agissant directement sur le développement de leur capital social. Néanmoins, afin de pouvoir comprendre cette transformation, il est nécessaire d'analyser la notion d'intégration en regardant son évolution dans le temps.

### **1.3 L'intégration des immigrants**

En nous basant sur la définition suivante de l'anthropologue Selim Abou qui « [...] présente l'intégration comme un concept à teneur sociologique, en ce sens qu'il désigne l'insertion des nouveaux venus dans les structures économiques, sociales et politiques du pays d'accueil » (Legault et Rachédi, 2008, p.50), nous aborderons l'intégration dans le sens de l'assimilation dite d'acceptation positive. Ainsi, inspiré par Archambault et Corbeil (1982), Abou explique que l'intégration se matérialise en trois grandes catégories: l'intégration de fonctionnement, l'intégration de participation et l'intégration d'aspiration (Legault et Rachédi, 2008). Le niveau de fonctionnement relate la capacité de l'immigrant à communiquer avec autrui dans la langue du pays d'accueil et à pourvoir à ses besoins financiers de manière autonome. Selon cette

approche, la connaissance de la langue est la condition initiale à l'enclenchement du processus d'intégration (Archambault et Corbeil, 1982). Néanmoins, la connaissance linguistique ne garantit pas automatiquement la transition de la personne immigrante vers les deux autres niveaux d'intégration. Le niveau de participation fait référence à une phase où l'immigrant va commencer à être actif dans la société d'accueil et va manifester le désir d'y jouer un rôle dans un domaine spécifique. Le dernier niveau, celui de l'aspiration est relatif au moment où l'adulte décide de faire converger ses projets et ceux de ses enfants dans l'engrenage collectif du pays d'accueil.

Dans le cadre de ce mémoire, nous nous concentrons majoritairement sur le niveau de fonctionnement sans nécessairement exclure les deux autres. Cette décision est influencée par les intérêts de la recherche dans laquelle ce mémoire s'imbrique qui s'attardait aux enjeux reliés au thème de l'emploi. Dans cet ordre d'idée, nous regarderons ce que la littérature dit sur la recherche d'emploi en situation d'immigration et d'apprentissage linguistique. Ces deux vecteurs sont les piliers de l'intégration de fonctionnement et, par le fait même, les composantes tributaires aux deux autres niveaux d'intégration. D'ailleurs, selon Kluzer et Codagnone (2011, p.11)

*In particular, lack of host society language skills and lack of education (or recognition of educational credentials obtained abroad) are the two conditions which interact most negatively with lack of ICT access and skills to produce a vicious circle of increasing exclusion and isolation.*

À ce propos, étudier ces thèmes nous permettra de comprendre la réalité des personnes ciblées par cette recherche.

### **1.3.1 La recherche d'emploi en situation d'immigration**

Le phénomène de l'immigration a pris des proportions incroyables depuis l'après-guerre. En effet, les courants migratoires ont toujours évolué dans l'histoire et ont

souvent été provoqués par des conjonctures bien particulières (Legault et Raché, 2008). Ces mouvements massifs sont justifiés par diverses raisons, bien entendu: «la mondialisation du commerce et l'internationalisation de l'économie ont provoqué des déplacements temporaires ou définitifs de nombreux individus et familles [...]» (ibid, p.9.) Effectivement, il y a une inégalité des richesses entre les pays du Nord et ceux du Sud, ce qui encourage un déplacement vers les pays industrialisés. L'idée que les conditions de vie sont généralement meilleures dans les pays dits développés devient un facteur incitatif aux mouvements migratoires et l'aspect économique devient donc central. Néanmoins, il serait faux de croire que les immigrants sont les seuls bénéficiaires de ce système. Au contraire, l'immigration est aussi une solution des pays industrialisés pour pallier des enjeux bien précis. Les flux migratoires répondent d'une manière ou d'une autre aux besoins économiques, démographiques et sociopolitiques des pays. Ainsi, «[en] période de croissance économique, lorsque la main-d'œuvre est pleinement utilisée, l'immigration peut jouer un rôle important : le travail et les compétences des immigrants peuvent satisfaire la demande que ne comblent pas les travailleurs nés au pays<sup>15</sup>.»

En revanche, malgré la forte présence de l'immigration au Canada le taux d'emploi chez les immigrants est inférieur à celui des natifs du Canada pour la tranche d'âge de 25 à 54 ans. Depuis plusieurs années, parmi les personnes du même groupe d'âge détenant un diplôme universitaire, le taux de chômage des personnes immigrantes dépasse d'au moins le triple celui des canadiens.nes de naissance (Galarneau et Morissette, 2004 ; Zietsma, 2006). En effet : « en 2016, plus de la moitié (54,0 %) des Canadiens de 25 à 64 ans étaient titulaires d'un diplôme d'études collégiales ou d'un diplôme d'études universitaire, ce qui représente une hausse par rapport à 48,3 % en 2006 ». De surcroît, le taux de chômage des femmes immigrantes âgées de 25 à 54

---

<sup>15</sup> Zietsma, D., Les immigrants sur le marché du travail en 2006 : premiers résultats de l'Enquête sur la population active du Canada. Statistique Canada, no 71-606-XIF2007001, ISSN : 1914-6302, 28 pages

ans est non seulement supérieur à celui des femmes nées au Canada, mais les données démontrent que celles-ci prennent aussi plus de temps que les hommes immigrants à rentrer sur le marché du travail<sup>16</sup>. Par ailleurs, il est important de spécifier que le processus de sélection d'immigration canadienne préconise les études universitaires et par le fait même, accueille une population immigrante majoritairement scolarisée.

Lors du Recensement de 2016, 4 immigrants de 25 à 64 ans sur 10 étaient titulaires d'un baccalauréat ou d'un grade supérieur. Par comparaison, un peu moins du quart des Canadiens de 25 à 64 ans nés au pays étaient titulaires d'un baccalauréat ou d'un grade supérieur. Les immigrants récents qui se sont établis au cours des cinq années ayant précédé le Recensement de 2016 étaient particulièrement instruits, plus de la moitié étant titulaires d'un baccalauréat ou d'un grade supérieur. Parmi les immigrants récents, les femmes étaient plus susceptibles que les hommes d'être titulaires d'un baccalauréat ou d'un grade supérieur en 2016. C'était l'inverse lors du Recensement de 2006<sup>17</sup>.

Malgré le haut niveau de scolarité de la population immigrante, l'insertion sur le marché professionnel reste tout de même une tâche périlleuse. Le recensement 2006 démontrait déjà cet écart entre la population immigrante et celle née au pays, néanmoins, les chiffres continuent d'augmenter. Effectivement :

Le pourcentage des immigrants titulaires d'une maîtrise ou d'un doctorat est le double de celui de la population née au Canada. Une proportion de 11,3 % des immigrants de 25 à 64 ans était titulaire d'une maîtrise ou d'un doctorat comparativement à 5,0 % de la population née au Canada. Les immigrants récents étaient encore plus susceptibles d'être titulaires d'une maîtrise ou d'un doctorat, 16,7 % d'entre eux étant titulaires d'un tel diplôme d'études supérieures en 2016 (ibid).

Cette problématique est importante à considérer, car l'emploi qui symbolise en quelque sorte l'autonomie financière est un élément central du concept d'intégration sociale.

---

<sup>16</sup> Statistique Canada. Les femmes immigrantes. Consulté le 3 septembre 2018. <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/89-503-x/2015001/article/14217-fra.htm#a21>

<sup>17</sup> Statistique Canada. La scolarité au Canada : faits saillants du recensement de 2016. Consulté le 3 septembre 2018. <https://www150.statcan.gc.ca/n1/daily-quotidien/171129/dq171129a-fra.htm>

Effectivement, en 1993, Julien Harvey présentait l'intégration sous quatre aspects: social, scolaire, cordial et politique. L'intégration sociale était alors l'équivalent d'une insertion de l'immigrant dans les sphères linguistiques, socio-économiques et institutionnelles (Legault et Rachédi, 2008). Comme nous pouvons le constater jusqu'à présent, la composante socio-économique ressort de la littérature. D'ailleurs, Jacob (2012), présente l'intégration comme un phénomène non linéaire qui est ponctué par de longues étapes d'interaction (socialisation et participation) à la vie culturelle, politique, sociale et économique du pays d'accueil (Anchises, 2017). En partant de ces perspectives, l'emploi est le reflet d'une participation socio-économique de la personne immigrante dans le pays d'accueil et, de ce fait, une notion importante à l'intégration sociale de celle-ci. Néanmoins :

Les difficultés qu'éprouvent les nouveaux immigrants à la recherche d'emploi ont été imputées à plusieurs facteurs : non-reconnaissance de leurs titres de compétences, de leur niveau de scolarité ou de leur expérience à l'étranger (Green et Worswick, 2002; Ferrer et Riddell, 2003), qualité d'éducation moindre que dans certains pays (Sweetman, 2003), désavantage linguistique, faibles réseaux sociaux et manque d'information sur le marché du travail canadien. Ces facteurs augmentent la probabilité pour les nouveaux immigrants ayant un diplôme universitaire d'exercer une profession dont le niveau de scolarité requis est moindre que celui qu'ils possèdent (Galarneau et Morissette, 2004, p.5).

Bien entendu, l'employabilité n'est pas le seul facteur influençant l'intégration sociale des nouveaux arrivants. Effectivement, la connaissance de la langue du pays d'accueil est un élément préliminaire à l'insertion socio-économique de la personne immigrante. La connaissance de la langue du pays d'accueil est un autre facteur qui influence l'intégration sociale d'une personne en situation de mobilité. En effet; «la capacité des immigrants de parler l'une des langues officielles est considérée comme une condition

importante à leur pleine participation à la société canadienne<sup>18</sup>». Effectivement, dans une étude intitulée *Language proficiency and labour market performance of immigrants in the UK* menée par Dustmann et Fabbri (2003), il a été démontré que la connaissance de la langue du pays d'accueil est le facteur déterminant de la performance économique des personnes immigrantes faisant partie d'une minorité visible.

*Recent analyses for the US, Canada, Australia, Israel, and Germany show that fluency and literacy in the dominant host country language are important components for explaining immigrants' labour market success; see, Rivera-Batiz (1990), Chiswick (1991), Dustmann (1994), Chiswick and Miller (1995), Chiswick et al. (1997), and Berman et al. (2000). (ibid, p.696)*

De plus, les auteurs affirment que la connaissance de la langue d'usage n'est pas seulement importante pour l'insertion économique de la personne immigrante, mais influence l'intégration sociale de celle-ci. C'est pourquoi il faut prendre le temps de s'y attarder aussi.

### **1.3.2 L'apprentissage linguistique en situation d'immigration**

La connaissance de la langue du pays d'accueil est un aspect central à l'intégration sociale des personnes immigrantes. En effet, comme mentionné par Archambault et Corbeil (1982), la langue est une composante majeure de l'intégration de fonctionnement et sa maîtrise permet à la personne immigrante de «fonctionner» adéquatement dans la société d'accueil. En raison de son importance significative, les gouvernements mettent en place différents programmes pour assurer un suivi face à l'apprentissage linguistique de ses nouveaux arrivants, par exemple, le Centre des niveaux de compétence linguistique canadiens.

---

<sup>18</sup> Statistique Canada. Recensement 2016. L'intégration linguistique des immigrants et les populations de langue officielle au Canada. <https://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2016/as-sa/98-200-x/2016017/98-200-x2016017-fra.cfm>

Le Centre des niveaux de compétence linguistique canadiens (CNCLC) est le centre d'expertise qui appuie et promeut les normes nationales qui existent en français et en anglais pour décrire, mesurer et reconnaître la maîtrise de la langue seconde des nouveaux arrivants, des immigrants adultes et des immigrants potentiels désireux de venir vivre et travailler au Canada<sup>19</sup>.

À Calgary, suite à la passation d'un test de niveaux linguistiques, les personnes immigrantes peuvent être redirigées vers deux ressources : *the LINC program (Language Instruction for Newcomers to Canada)* pour les nouveaux arrivants ayant une très faible connaissance de l'anglais ou *the ESL (English as a Second Language)*<sup>20</sup> pour des personnes immigrantes nécessitant des cours d'appoints afin de se perfectionner. Contrairement au *ESL*, le programme *LINC* est offert gratuitement aux nouveaux arrivants dans le but de les amener à lire, écrire, parler et comprendre l'anglais. De plus, le programme est créé afin de faire développer des compétences essentielles et de familiariser les nouveaux à la culture canadienne. Tout ceci est mis en place dans l'idée qu'en ayant une meilleure connaissance de la langue de la société d'accueil les personnes immigrantes seront plus aptes à s'intégrer socialement.

En parallèle, les TIC jouent un rôle dans l'apprentissage linguistique des personnes immigrantes. Effectivement : «*The use of ICT and/or advanced ICT skills clearly play the positive role of a general purpose technology, by augmenting the productivity and reach of other factors (including social capital)*» (Kluzer et Codagnone, 2011, p.11). De plus, l'utilisation des technologies numériques est déjà considérée comme étant un moyen de soutenir l'intégration linguistique d'élèves allophones issus d'une immigration récente (Collin, Saffari et Kamta, 2015). Par ailleurs, une recherche menée sur l'adoption et les usages des TIC par des personnes issues de l'immigration ou faisant partie d'une minorité ethnique en Europe a aussi démontré le rôle important des TIC dans l'intégration linguistique de ces populations (Kluzer, Ferrari et Centeno,

---

<sup>19</sup> Centre des niveaux de compétence linguistique canadiens. Consulté le 18 août 2018. <http://www.language.ca/accueil/>

<sup>20</sup> Immigrant Services Calgary. Consulté le 18/08/18. <http://www.language.ca/accueil/>

2009). Elle démontre que l'apprentissage linguistique bien qu'étant un propulseur au processus d'intégration, n'est pas toujours présent. À ce sujet, la recherche de Dustmann et Fabbri fournit des pistes de réflexion :

*First, the choice of learning the host country language may be endogenous, and related to variables which affect outcomes. This may lead to an upward bias of estimated language effects on economic outcomes. Second, unsystematic measurement error may lead to a downward bias of the effect of language on earnings. (Dustmann et Fabbri, 2003, p.698)*

Ainsi, d'un côté, il est possible qu'une personne immigrante ne soit pas en mesure de terminer les cours de langues offerts par les gouvernements, car il doit se trouver un emploi rapidement pour subvenir à ses besoins et, par le fait même, ne pas acquérir toutes les compétences nécessaires. D'un autre côté, les cours d'appoint ou de langues peuvent être suivis après l'intégration socioéconomique, car l'apprenant réalise qu'il est limité par la non-connaissance de la langue du pays d'accueil. En parallèle, certaines personnes immigrantes travaillent dans le pays d'accueil sans avoir aucune connaissance de la langue de celui-ci, ce qui peut entraîner certains conflits qui finira par affecter d'un sens le processus d'immigration. Tous ces éléments nous permettent de réaliser que :

*Language acquisition and integration are two intertwined processes. Besides, language proficiency needs to be combined with a larger set of integration strategies, including cultural, social and professional perspectives. (Kluzer, Ferrari et Centeno, 2009, p.5)*

Cependant, bien que l'importance de connaître la langue du pays d'accueil a été maintes fois démontrée, le contexte souvent précaire et particulier des nouveaux arrivants rend la tâche plus complexe (Kluzer, Ferrari et Centeno, 2009). D'autant plus que d'autres facteurs rentrent en ligne de compte, tel que, la diversité d'expériences et de connaissances dans les groupes d'apprentissage, la diversité dans les besoins des personnes immigrantes, la participation continue dans les cours, la motivation et la préparation des enseignants (ibid). En revanche, les chercheurs expliquent que

l'utilisation des TIC à l'intérieur des cours offerts aux nouveaux arrivants favorise l'apprentissage linguistique de manière significative.

### 1.3.4 Pourquoi Calgary?

Le choix de Calgary comme terrain de recherche est justifié par différentes raisons. Tout d'abord, une grande réflexion a déjà été entamée sur les enjeux relatifs à ce projet de recherche, par une variété d'acteurs sociaux, telle que l'Université de Calgary, comme nous avons pu le constater ci-dessus, et l'Alberta Smart City Alliance. Effectivement,

*Launched in 2014, the Alberta Smart City Alliance is a cross-sector collaboration between community leaders and city builders, forward-thinking governments, corporations, entrepreneurs, and academic innovators. The Alliance is the only organization in Alberta dedicated to the advancement of innovative technological and data-based solutions to many of the complex issues facing provincial municipalities<sup>21</sup>.*

Par ailleurs, selon les données de Statistique Canada de 2011, l'Alberta fait partie des provinces dans lesquelles les immigrants s'installent en majorité au Canada. En outre, à l'intérieur de la province d'Alberta, la ville de Calgary est celle qui accueille le plus d'immigrants. Les données de Statistique Canada de 2016 présentent un ratio d'environ 415 930 immigrants à Calgary pour 845 220 dans toute la province d'Alberta<sup>22</sup>, de plus, les personnes immigrantes y représentent 17% du principal groupe d'âge concerné, soit de 25 à 54 ans<sup>23</sup>. L'Alberta est la sixième province la plus vaste au Canada, la quatrième

<sup>21</sup>Smart City Alliance, Alberta, Canada, <https://smartcityalliance.ca/alliance/>, consulté le 18/01/2018

<sup>22</sup>Statistique Canada. Profil de recensement. Recensement 2016. Région de Calgary. <http://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2016/dp/pd/prof/details/page.cfm?B1=All&Code1=4830&Code2=48&Data=Count&Geo1=ER&Geo2=PR&Lang=F&SearchPR=01&SearchText=Calgary&SearchType=Begins&TABID=1>, consulté le 18/01/2018

<sup>23</sup> Zietsma, D., Les immigrants sur le marché du travail en 2006 : premiers résultats de l'Enquête sur la population active du Canada. Statistique Canada, no 71-606-XIF2007001, ISSN : 1914-6302, 28 pages

la plus peuplée et elle est reconnue, entre autres, pour sa diversité culturelle. La capitale d'Alberta est Edmonton, mais Calgary est sa plus grande ville et celle qui reçoit la majorité des personnes immigrantes. Effectivement, la population de Calgary est composée de 240 ethnies différentes et est classée en 3ème position au Canada parmi les villes comptant la plus grande proportion de minorités visibles. Ainsi, plus du quart de la population, soit 26,2% est né à l'extérieur du Canada (Rapport Université de Calgary, 2015).

*With early settlement over 13,000 years ago by First Nations peoples, followed much later by immigration from Great Britain and other European countries (1800s), and more recently from the Philippines, India, China, Pakistan, the U.S. and other countries, the region's cultural diversity delivers a rich tapestry in which to examine cultural understanding (Recherche Université, p.7).*

Compte tenu de ce qui précède, la ville de Calgary se présente comme un terrain propice pour s'intéresser aux interactions interculturelles, entre immigrants et société d'accueil, médiatisées par Internet. De plus, les préoccupations relatives aux deux notions clés de cette recherche ont déjà été ciblées comme étant des pistes de réflexion pertinentes pour le futur de la municipalité.

## **1.4 Objectif de la recherche**

Tout d'abord, l'objectif global de cette recherche est de comprendre le lien entre les usages Internet des immigrants résidant à Calgary et leur intégration sociale.

### **1.4.1 Les sous objectifs**

Par le fait même, ce projet de recherche nous permettra de répondre aux sous-objectifs suivants;

- 1) Cibler les usages Internet des personnes immigrantes à Calgary qui influencent le processus d'intégration;

- 2) Comprendre comment les formes d'usage Internet participent au processus d'intégration sociale des personnes immigrantes à Calgary;

#### **1.4.2 La question de recherche et les questions secondaires**

La question de recherche est la suivante : quel rôle les usages d'Internet jouent-ils dans l'intégration sociale des personnes immigrantes à Calgary?

De cette question découlent deux questions secondaires :

- 1) Comment Internet influence-t-il l'intégration de fonctionnement des personnes immigrantes à Calgary en tant que citoyens canadiens ?
- 2) Quels usages d'Internet pallient les problèmes habituels rencontrés dans le processus d'intégration ?

### **1.5 La pertinence communicationnelle**

Le sujet de ce mémoire gravite autour de plusieurs champs des sciences humaines et sociales. Néanmoins, cette recherche contribuera majoritairement à enrichir les connaissances au sein du champ disciplinaire de la communication en apportant une contribution aux études interculturelles et au domaine des usages sociaux des TIC. En effet, ce mémoire traite d'enjeux relatifs à l'interculturel de l'immigration, la recherche s'insère directement dans les préoccupations du champ des technologies de l'information et de la communication.

*Until today, however, the manifold connections between ICT and migration flows have often been ignored and under-researched. This has led to the situation where even though the relevance of internet, mobile telephony and social computing have become widely acknowledged as crucial for accessing information, and for developing, finding and maintaining social and professional contacts, there is still a critical lack of empirical data and theoretically sound approaches to the existing interactions between ICT and migration processes. (Borkert, Cingolani et Premazzi, 2009, p.IV)*

Cette recherche aura pour ambition d'aider à pallier ce manque dans les connaissances empiriques sur les TIC et l'immigration mentionné ci-dessus, tout en démontrant comment les personnes immigrantes rentrent en interaction avec le pays d'accueil via les TIC. Les conclusions permettront aux principaux acteurs intéressés au virage numérique des provinces et municipalités de mieux comprendre le rôle d'Internet dans l'intégration des personnes immigrantes et, par le fait même, d'orienter les actions à prendre dans ce contexte. Tel que présenté plus haut, Internet continue son expansion au sein des sociétés et occupe une place de plus en plus importante dans le quotidien de ses utilisateurs. En parallèle, les enjeux d'immigration et d'intégration sont toujours d'actualité et un lien a déjà été amené par certains chercheurs entre l'intégration et les TIC :

D'autant plus, que la place de la technique dans le changement social (ibid). Il va de soi que la technique est devenue un phénomène global, qui s'imbrique dans tous les secteurs de la vie sociale, ainsi, cette interrelation de la technique et du social influence les fondements et les valeurs de l'organisation sociale dans sa globalité (Granjon et Denouël, 2011).

Ainsi, cette recherche favorisera une meilleure connaissance de cette problématique et pourra servir de repère pour tous les acteurs oeuvrant autour du virage numérique dans la ville de Calgary et tous ceux travaillant avec les personnes immigrantes. Comme mentionné dans l'introduction, l'Université de Calgary ciblait déjà les enjeux étudiés dans ce mémoire comme étant des pistes de recherche pertinente au développement de la ville. Ainsi les apports de cette recherche pourraient offrir des éléments de réponse à certains de leurs questionnements tels que les suivants :

- *What are the impacts of smart city design and ICTs on elderly and less privileged populations and how can we ensure that they have equal access to enhanced*

*connectivity and mobility?*

- *How can smart cities foster greater social cohesion and social capital?*

En outre, les résultats pourront aussi servir à des chercheurs s'intéressant au même sujet, mais dans une autre région géographique.

## CHAPITRE II

### CADRE CONCEPTUEL

Dans ce chapitre, nous aborderons les théories sélectionnées pour analyser les enjeux entourant la problématique de recherche. Ces choix théoriques découlent directement d'une réflexion métathéorique, car les théories sur lesquels nous baserons notre réflexion influenceront la finalité de cette recherche. En effet, elles nous aident à comprendre et à expliquer le monde dans lequel on vit : *«theories help us understand or explain phenomena we observe in the social world. They are the `nets with which we catch the world'' or the ways in which we make sense of social life»* (Miller, 2005, p.22). Ainsi, par le biais des théories, nous pouvons faire sens des comportements communicationnels observables dans le monde social. Selon Cohen (1994), les théories nous permettent de répondre à trois grands types de problèmes : empirique, conceptuel ou pratique (Miller, 2005). Dans le cas de cette recherche, nous nous retrouvons face à un problème d'ordre empirique où nous tenterons d'améliorer la compréhension du phénomène de l'intégration des immigrants tel que l'on peut l'observer dans le monde social. La problématique se révèle en effet d'ordre empirique plus que conceptuel ou pratique, car non seulement elle ne peut pas être répondue par la clarification d'un enjeu au plan strictement théorique, mais les résultats obtenus ne permettront pas de régler un problème précis. Ainsi, la science progresse en accumulant des observations dont on peut extraire des lois par un raisonnement inductif (Bonneville; Grosjean; Lagacé, 2007). La recherche ci-présente permettra donc avant tout d'avoir une meilleure compréhension de la réalité étudiée et, par le fait même, d'offrir des pistes de réflexion pour la résolution de problèmes reliés à l'intégration sociale des personnes immigrantes.

Dans le cadre de cette recherche, nous utiliserons une approche inductive. Effectivement, comme aucune recherche n'a été faite sur cette problématique précise, ce sont les observations du terrain qui guideront l'orientation de la recherche. Le cadre théorique de la recherche nous indique des éléments théoriques qui situeront la recherche dans un champ conceptuel apte à fournir une interprétation du phénomène à l'étude. Cette section du projet de recherche servira donc à poser les assises conceptuelles de la problématique présentée au Chapitre I.

### **2.1 Que signifie le terme usage?**

La définition de la notion d'usage a fait l'objet de différents débats. Dans son ouvrage *Penser les usages des technologies de l'information et de la communication aujourd'hui : enjeux — modèles — tendances* (2005), Serge Proulx tente de définir le terme d'usage en mettant en relief deux sens de cette notion présentés dans le dictionnaire Robert de sociologie de 1999.

En premier lieu, cette notion renvoie à la « pratique sociale que l'ancienneté ou la fréquence rend normale dans une culture donnée », sens proche donc du terme de mœurs, les pratiques étant ici « vécu comme naturelles ». En second lieu, les auteurs du dictionnaire de sociologie spécifient que l'usage renvoie à « l'utilisation d'un objet, naturel ou symbolique, à des fins particulières. On pense ici aux usages sociaux d'un bien, d'un instrument, d'un objet pour mettre en relief “les significations culturelles complexes de ces conduites de la vie quotidienne” (Proulx, 2005, p.2)».

Dans le cadre des études en usages des TIC, c'est le deuxième sens qui est utilisé. Dans ce sens, l'usage peut être défini simplement comme étant un « ensemble de pratiques socialisées » (Plantard, 2016, p.29), en d'autres mots, des pratiques qui seraient adaptées à la vie en société. La notion d'usage a vu le jour dans les études en sociologie des médias découlant du courant fonctionnaliste américain des «uses and gratifications» (Proulx, 2005). À la base, la notion d'usage venait amener une nuance à la pensée dominante du médiacentrisme en redonnant un certain pouvoir à l'utilisateur. Effectivement, à la place de se concentrer sur l'emprise des médias sur les

consommateurs, les chercheurs ont commencé à s'intéresser à l'utilisation des médias par ceux-ci (Ibid). Ce nouveau paradigme considérait les utilisateurs comme étant actifs dans cette situation d'interaction avec les médias et affirmait qu'ils consommaient les médias afin de répondre à des besoins psychologiques ou psychosociologiques (ibid). Cette perspective fonctionnaliste a grandement été critiquée dans le monde scientifique, car elle se limitait à une forme de psychologisme des usages. C'est en 1980 que Michel de Certeau publia un ouvrage intitulé *L'invention du quotidien* qui viendra poser les assises de la notion d'usage tel qu'on l'utilise de nos jours en études des TIC.

Historien et psychanalyste, Certeau reconnaît d'emblée la capacité des individus à l'autonomie et à la liberté. Son approche consiste à saisir les mécanismes par lesquels les individus se créent de manière autonome en tant que sujets dans certains domaines-clés de créativité culturelle des gens ordinaires, tels la consommation, l'habitat ou la lecture. Avec ses descriptions fines des « arts de faire » et des « manières de faire » des usagers, Michel de Certeau cherche à mettre en évidence les opérations des « pratiquants » par lesquelles ils marquent socialement par leurs pratiques un écart dans un donné fourni par les technocraties et les industries culturelles (Proulx, 2005, p.3).

Dans le cadre de ce projet, nous nous baserons sur les apports de Florence Millerand (1998) sur la question des usages des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC). Millerand explique que le contexte actuel est influencé par le foisonnement des « nouvelles technologies de communication » et que les questions d'usages ne vont pas nécessairement de soi. En effet, elle abonde dans le sens de Josiane Jouët, auteure de l'ouvrage « S'informer à l'ère numérique », qui dénote une distinction entre les notions d'usage et de pratique, tout en mettant l'accent sur le fait que ces éléments ne sont pas pris en compte dans le monde scientifique (Millerand, 1998). C'est pourquoi Jouët met l'accent sur l'utilisation du terme « usages sociaux »:

Les usages sociaux sont des modes d'utilisation se manifestant avec suffisamment de récurrences et sous la forme d'habitudes suffisamment intégrées dans la quotidienneté pour s'insérer et s'imposer dans l'éventail des pratiques culturelles préexistantes, se reproduire et éventuellement résister en

tant que pratiques spécifiques à d'autres pratiques concurrentes ou connexes. (Millerand, 1998, p.4)

De surcroît, l'approche de l'appropriation, quant à elle, vient analyser la «mise en usage» des objets techniques dans la vie sociale (Millerand, 1999). Ainsi, en abordant, l'appropriation des technologies de l'information et de la communication par les immigrants, nous pourrions analyser comment elle joue un rôle dans le processus d'intégration de ces derniers. Les approches d'appropriation prennent comme objet d'analyse la mise en œuvre de la technologie dans la vie sociale par l'utilisateur (Millerand, 1999). Par conséquent, la recherche sera en mesure de : «mettre en évidence la disparité des usages et des usagers en montrant la construction sociale de l'usage, notamment à travers les significations qu'il revêt pour l'utilisateur [...]» (ibid, p.3.)

### **2.1.1 La sociologie des usages**

Tout d'abord, la sociologie des usages s'intéresse aux enjeux reliés à la question de l'objectivation du social à l'intérieur et via les instances techniques (Granjon et Denouël, 2011). Effectivement, «la médiation des TNIC favorise ainsi l'émergence de nouveaux modèles de références, de valeurs, d'actions et de relations sociales qui transforment notre rapport à soi et au collectif et participent à part entière à la production des sociétés contemporaines (ibid, p.8)». Cette nouvelle réalité a engendré une branche de recherche contestant le rôle des technologies numériques dans la conduite et le renouvellement de différentes activités sociales :

Ainsi, nonobstant ses conditions d'émergence, un champ de recherche s'est constitué autour d'intenses échanges scientifiques, d'un questionnement serré des problématiques et d'un corpus croissant de résultats sur les usages de diverses technologies de communication qui témoignent de la vivacité de ce courant (Jouët, 2000, p.490).

Les problématiques majeures de ce champ de recherche émergent autour des questions relatives à l'innovation technique et sociale par différents groupes liés aux télécommunications et aux systèmes et technologies avancées (Ibid). Financés par des

instances publiques, les chercheurs s'intéressant aux usages sociaux étaient en mesure de bénéficier d'une autonomie scientifique pour mener à terme des recherches favorisant l'épanouissement de ce champ (Ibid). De toute évidence : « les origines de la sociologie des usages l'ancrent donc dans l'étude d'un objet, les TIC, et d'emblée dans la coproduction empirique et théorique de résultats (Jouët, 2000, p.493) ». Bien qu'étudié majoritairement en communication, le développement de la sociologie des usages s'est tout de même fait dans un contexte d'interdisciplinarité. En fait : « en l'absence de références théoriques constituées et de modèles à appliquer, la sociologie des usages s'est donc forgée dans une effervescence de bricolage intellectuel et d'artisanat conceptuel (Jouët, 2000, p.493) ». Ont émergé ainsi les notions d'usages sociaux et d'appropriation qui seront abordées dans la suite de ce chapitre.

### **2.1.2 Usages sociaux des TNIC**

La notion d'usage telle que définie en lien avec celle d'appropriation des technologies la distingue clairement des notions d'adoption et d'innovation qui constituent les centres d'intérêt des approches de la diffusion ou de l'innovation technologique. Dans le cas qui nous intéresse, il est nécessaire de distinguer les usages strictement fonctionnels des TNIC de ce qu'on appelle les « usages sociaux ». Dans ce contexte,

[...] les usages sociaux sont définis comme les patterns d'usages d'individus ou de collectifs d'individus (strates, catégories, classes) qui s'avèrent relativement stabilisés sur une période historique plus ou moins longue, à l'échelle d'ensembles sociaux plus larges (groupes, communautés, sociétés, civilisations). (Proulx, 2005, p.3)

Les usages sociaux sont en quelque sorte des usages qui reviennent de manière récurrente sur une période de temps et qui finiraient par former des modèles ou formes d'usage. Ainsi, pour cette recherche nous voulons dégager les formes d'usages des personnes immigrantes à Calgary, afin de pouvoir articuler les usages sociaux. L'objet de cette recherche étant les usages d'Internet des personnes immigrantes et leurs rôles

dans l'intégration sociale, l'utilisateur est perçu comme étant créateur de sa réalité. Il faut donc prendre en considération le point de vue de l'utilisateur. Ainsi, nous aborderons la notion d'usage dans le cadre de l'approche dite des usages sociaux des TIC qui découle d'un point de vue constructiviste. En effet ;

Faire usage de l'informatique connectée, c'est manipuler un objet technique qui demande des compétences particulières, mais c'est aussi se confronter à des histoires, du social, du culturel, le tout objectivé dans des dispositifs, des interfaces, des services qui sont autant de mondes appréhendés via des schèmes qui ne permettent pas nécessairement d'en saisir l'intérêt, de leur imputer du sens, de s'y ajuster et d'en retirer d'éventuels bénéfices. (Granjon, 2009, p.27)

Cette position affirme que l'on crée notre monde social par le biais de notre discours, par les symboles, par notre comportement et, dans ce sens, par nos usages.

La notion d'usage qui émerge d'abord dans la sociologie fonctionnaliste des *Uses and Gratifications* contre le médiacentrisme de la théorie des effets, puis qui devient central au sein des études de réception chères aux *Cultural Studies* est en effet lié à la reconnaissance de la construction subjective du sens, à la négociation des pratiques et à la valorisation de la part d'autonomie et de liberté dont disposerait chaque individu. (Granjon et Denouël, 2011, p. 10)

En d'autres termes, par son usage d'Internet, l'individu crée sa réalité. Dans ce sens, les personnes immigrantes, dans le cas qui nous concerne, construisent leur usage d'Internet et c'est cette construction qui influence leur processus d'intégration. Par exemple, l'utilisation d'Internet pour la recherche d'emploi se révèle à être non seulement un usage fonctionnel, car c'est une pratique courante dans la société d'accueil, mais elle se manifeste aussi comme un usage social pour la simple raison que c'est l'une des seules options pour cette communauté qui ne possède pas d'un réseau académique ou social pour faciliter sa recherche d'emploi comme les locaux. Ainsi, l'appropriation de cet usage influence directement l'intégration du nouvel arrivant quant à la facilité de s'insérer économiquement dans son pays d'accueil. En prenant en considération cette perspective, il est primordial de porter une attention aux

éléments qui ressortiront comme étant constructeurs de la réalité sociale du groupe cible, autant du point de vue de l'immigrant que de celui du pays d'accueil.

### **2.1.3 L'appropriation**

L'approche de l'appropriation prend comme objet d'analyse la mise en œuvre de la technologie dans la vie sociale par l'utilisateur (Millerand, 1999). Par conséquent, cette approche est en mesure de : «mettre en évidence la disparité des usages et des usagers en montrant la construction sociale de l'usage, notamment à travers les significations qu'il revêt pour l'utilisateur [...]» (ibid, p.3.) Bien entendu,

Une approche réaliste des usages sociaux des TNIC doit pourtant ne jamais perdre de vue la dialectique entre les conduites microsociales et les orientations macrosociales, les expériences personnelles et les structures collectives (la classe, le groupe affinitaire, les institutions, etc.), entre l'action des sujets et le système social, l'histoire-faite-corps et l'histoire-faite-chose, les dispositions et les (hors—)champs, les épreuves personnelles de milieu et les enjeux collectifs de structure sociale (Granjon et Denouël, 2011, p.11).

À ce propos, Breton et Proulx (2006) présentent trois conditions sociales primordiales à une appropriation effective des technologies. Tout d'abord, l'utilisateur doit posséder un minimum de connaissances sur l'outil technique afin d'être en mesure de le manipuler. Par la suite, la maîtrise technique de l'utilisateur doit l'amener à être en mesure d'utiliser l'outil dans le cadre d'activités quotidiennes. Pour terminer, l'appropriation doit engendrer : « des possibilités de détournements, de contournements, de réinventions ou même de participation directe des usagers à la conception des innovations )» (Ibid, p. 256). Lorsque ces trois conditions sont rencontrées l'utilisateur peut utiliser la technologie pour accomplir des tâches quotidiennes. Ainsi, dans le cadre de cette recherche, en abordant les usages d'Internet des immigrants, nous pourrions analyser comment l'usage des TIC joue un rôle dans le processus d'intégration de ces derniers.

## **2.2 Intégration**

L'intégration est un concept qui a émergé dans un contexte de mouvement migratoire et qui, par la suite, a été grandement étudié dans diverses disciplines. En parallèle, ce terme a grandement été utilisé dans le monde politique ce qui a souvent porté confusion dans la signification et les connotations qui lui sont attribuées. Les chercheurs ont donc tendance à aborder ce sujet avec beaucoup de précautions, afin d'éviter les divergences d'interprétations (Schnapper, 2007). Effectivement, le développement des politiques d'immigration et la perception publique véhiculée du concept d'intégration sont souvent incohérents et ne s'alignent pas nécessairement aux recherches universitaires. Néanmoins, malgré toutes les polémiques qui entourent ce concept, la sociologue Dominique Schnapper suggère que : «le concept d'intégration peut être conservé à titre de "concept-horizon", destiné à orienter les recherches empiriques et à leur donner un sens, sans pour autant être mobilisé dans le déroulement de la recherche comme une variable indépendante» (Schnapper, 2007, p.863). D'ailleurs, en tant que phénomène sociologique, l'intégration est d'abord et avant tout une expérience vécue par les groupes et les individus selon leur perception du sens et ne peut être comprise sans la compréhension de celui-ci (Abou, 2006).

Le processus de l'intégration et les métamorphoses de l'identité qu'il entraîne, tel qu'ils sont vécus par les immigrés, mêlent inextricablement les données objectives aux motivations subjectives et les réfèrent à un cadre temporel incertain qui oscille sans cesse entre le retour au passé et la visée du futur (Abou, 2006, p.80).

Ainsi, il est important d'étudier le concept de l'intégration dans sa tridimensionnalité (sociologique, psychologique et historique) afin de diminuer la confusion créée par les différents discours et les divergences d'interprétations. En effet, l'analyse de l'intégration individuelle ne peut être faite sans prise en compte du contexte plus large dans lequel le processus se réalise. Cependant, cette étude approfondie des trois dimensions de l'intégration est une tâche de trop grande envergure pour ce mémoire,

de ce fait, nous utiliserons ce terme à titre de «concept-horizon» tel que suggéré par Schnapper (Schnapper, 2007). Dans le cadre de ce mémoire, nous nous intéresserons à l'intégration dans le sens de l'insertion des personnes immigrantes dans la société d'accueil en considérant que l'immigration peut être considérée comme un obstacle à l'idée de nation (Abou, 2006; Labelle et Salée, 1999) et que l'intégration viendrait pallier cet enjeu. Dans ce contexte, le processus d'intégration favorise une gestion de la diversité ethnique des immigrés efficace et efficiente. En partant de cette vision, deux politiques s'opposent, une à caractère assimilationnisme et l'autre à caractère pluraliste.

Selon Ruth Johnson, le terme «assimilation» renvoie à plusieurs définitions divergentes. Néanmoins, celles-ci peuvent être distinguées en deux catégories : l'acceptation positive et l'acceptation négative (Abou, 2006). Dans le sens de l'acceptation positive, l'assimilation est traduite comme étant la dernière étape du processus d'intégration. De ce fait, elle implique une acceptation de la personne immigrante du mode de vie typique de la société d'accueil, qui engendre un changement dans les attitudes, les croyances et les valeurs et qui, par le fait même, diminue les différences entre la personne immigrante et les «locaux» (Abou, 2006). De ce point de vue, une société d'accueil sera considérée comme une puissance assimilatrice, si elle est en mesure de promouvoir harmonieusement et rapidement les processus d'intégration et d'acculturation (ibid). De l'autre côté, l'acceptation négative démontre la fermeture de la société d'accueil aux caractéristiques ethniques et culturelles de la personne immigrante qui pourrait porter atteinte à l'identité nationale (ibid). De ce point de vue, les politiques tenteraient de faire converger les personnes en processus d'intégration vers une culture commune en favorisant les valeurs et normes de la culture dominante (ibid). Par exemple, dans le rapport Bouchar-Taylor (2008) nous pouvons repérer des indicateurs d'intégration du point de vue de l'immigrant. Tout d'abord, ils affirment l'importance du développement d'une identité québécoise qui se déclinerait sous différents aspects. L'immigrant qui voudrait s'intégrer devrait

maîtriser la langue française, développer un sentiment d'appartenance via les institutions de socialisation, s'attacher aux valeurs communes québécoises telles que la pluralité, l'égalité, la laïcité, la solidarité, la non-violence, la non-discrimination et plus encore.

### **2.3 Capital social**

Le concept de capital social a été utilisé plusieurs fois de multiples manières dans la littérature par différents auteurs. Initialement apportée par L.J. Hanifan (1920), cette notion faisait allusion aux vertus, telles que :« la bonne volonté, la camaraderie. La sympathie et les relations sociales entre les individus et les familles qui forment une unité sociale (Méda, 2002, p.37)» qui venaient marquer la vie quotidienne.

Pierre Bourdieu, quant à lui, définissait ce concept comme étant :

l'ensemble des ressources actuelles ou potentielles qui sont liées à la possession d'un réseau durable de relations plus ou moins institutionnalisées d'interconnaissance et d'interconnaissance; ou, en d'autres termes, à l'appartenance à un groupe, comme ensemble d'agents qui ne sont pas seulement dotés de propriétés communes (susceptibles d'être perçues par l'observateur, par les autres ou par eux-mêmes), mais sont aussi unis par des liaisons permanentes et utiles (Bourdieu, 1980, p.2)

Cette vision du capital social amenée par Bourdieu présente le capital social comme étant une propriété de l'individu ou d'un groupe et le qualifierait comme un ensemble de ressources tributaires à la participation à des réseaux de relation plus ou moins institutionnalisés (Méda, 2002). Néanmoins, cette vision ne perdurera pas dans le monde scientifique. En effet, c'est Robert Putnam qui s'inspirera des apports de James Coleman et publiera un article intitulé «Bowling Alone» en 1995 qui propulsera le concept de capital social à un autre niveau en redéfinissant « les dimensions individuelle et collective, privée et publique de la notion de capital social (Méda, 2002, p. 37)». Dans ce sens, le capital social serait un bien privé et public, car les relations

sociales profiteraient autant à l'individu qu'à la communauté (ibid). Selon Méda (2002) qui apporte une critique à la notion de capital social, Putnam amène une distinction intéressante en différenciant les liens «ouverts» des liens «fermés» :

Les liens entre personnes évoluant dans des cercles différents sont plus utiles que les liens forts qui me relient à mes proches. Les liens forts sont bons pour se ressourcer, se reconforter; les liens faibles sont bons pour avancer, évoluer. Le capital social qui unit agit comme une «colle» sociologique; le capital qui relie (bridging) agit comme un «lubrifiant» sociologique ( Ibid, p.38)

Ce concept théorique sera repris pour analyser le processus d'intégration des personnes immigrantes. Effectivement, tel que mentionné dans le chapitre I, le capital social des personnes immigrantes vient diminuer les coûts et les difficultés habituellement rencontrées dans le processus d'immigration. Ainsi, la personne immigrante peut récolter des informations qui faciliteront son intégration à l'intérieur de son réseau : *«Migrants obtain this information through accessing the social capital that the networks provide. (Dekker et Engbersen, 2013, p.403) »*. Ce réseau peut être constitué de liens forts et de liens faibles. Dans un contexte d'immigration, certains chercheurs, tel que Granovetter et Putnam affirment que les liens faibles sont essentiels et facilitent le processus d'intégration, car le lien entre deux personnes issues de groupes différents se révélerait plus avantageux, car il permettrait aux deux individus d'accéder à un bassin d'informations plus large (ibid). Ainsi : *«While bonding social capital refers to the value of networks for homogeneous groups, bridging social capital serves to increase the society-wide spread of information and innovative ideas (Dekker et Engbersen, 2013, p.403) »*. Alors que différentes recherches, telles que mentionnées dans le chapitre I, abordaient seulement le volet «bonding» en traitant du rôle d'Internet dans le maintien des liens avec le pays d'origine, le volet «bridging» n'est pas à exclure.

*On the contrary, more recent studies have traced a process of using the media for both bridging and bonding (Peeters and d'Haenens 2005). These two processes are sometimes intertwined as a person could be occupied with*

*bridging and bonding at the same time. In other cases, bonding with the home country is more important than bridging with the new country. The most common pattern among migrants is the use of media for both bridging and bonding, through the use of all types of media: global, transnational, national, local and minority media. (Borkert, Cingolani et Premazzi, 2009, p.6)*

De cette citation ci-dessus, nous pouvons constater que l'utilisation des médias sert à la personne immigrante à la fois à maintenir les liens avec le pays d'origine (« *bonding* ») et à connecter avec le pays d'accueil (« *bridging* »). Effectivement, les notions de « *bridging* » and « *bonding* » sont dynamiques et interreliées, ce qui veut dire qu'elles opèrent simultanément. En nous intéressant au rôle d'Internet dans l'intégration sociale des personnes immigrantes à Calgary, nous mobiliserons principalement le concept de « *bridging* » en ciblant leurs usages :

*Social media provide access to assistance or information that was less readily available in pre-existing social networks. In addition, social media facilitate access to bridging capital either before or after migration, which for example consists of information on the labour market, legal conditions or other practical issues concerning migration to or life in the destination country. (Dekker et Engbersen, 2013, p. 410)*

Compte tenu de tout ce qui précède, nous pouvons préciser nos questions de recherche secondaires. Alors que la question générale va comme suit : comment les usages d'Internet jouent-ils un rôle dans l'intégration sociale des personnes immigrantes à Calgary? Les questions secondaires seront :

- 1) Comment les usages d'Internet influencent-ils l'intégration de fonctionnement des personnes immigrantes à Calgary?
  - Quels usages d'Internet influencent l'apprentissage linguistique des personnes immigrantes?
  - Quels usages d'Internet influencent l'insertion des personnes immigrantes au marché du travail?

- 2) Quels usages d'Internet pallient les problèmes habituels d'insertion sociale rencontrés dans le processus d'intégration?
- Comment les usages Internet aident-ils à la création et au maintien d'un capital social ?
  - Quels usages d'Internet favorisent le « bridging » des personnes immigrantes avec leur pays d'accueil ?

## CHAPITRE III

### MÉTHODOLOGIE

Tel que mentionné auparavant, ce mémoire s'insère dans un projet de recherche de plus grande envergure. Dans le cadre du projet initial, les chercheurs ont fait le choix de procéder à une stratégie de recherche mixte. Dans le cas de ce mémoire, nous avons décidé d'aborder strictement le volet qualitatif. Dans ce cas, une méthode qualitative, qui comporte des techniques prenant en compte la complexité et la subjectivité de l'être humain, a été sélectionnée. Dans ce chapitre, nous présenterons la stratégie méthodologique choisie pour réaliser notre recherche.

#### 3.1 La méthode qualitative

La méthode qualitative s'intéresse à la subjectivité et à la complexité des phénomènes. En effet, «[...] la recherche qualitative s'efforce d'analyser les acteurs ou agents comme ils agissent. Elle s'appuie sur leurs discours, leurs intentions (le pourquoi de l'action), les modalités de leurs actions et interactions (le comment de l'action)» (Dumez, 2016, p.12). Ainsi, un travail de recherche d'ordre qualitatif est effectué sur des données essentiellement discursives ou à partir de celles-ci (Bonneville, Grosjean, Lagacé, 2007). L'objectif de la méthode qualitative est guidé par les variables et découle d'une approche compréhensive de la réalité ou, au sens de Popper, d'une «objectivation des éléments d'un contexte d'action et d'interaction» (Dumez, 2016). Une recherche compréhensive s'intéresse au pourquoi d'un phénomène en analysant les significations et les représentations accordées à ce dernier (Bonneville; Grosjean; Lagacé, 2007). En conséquence, «une démarche qualitative n'a de sens que si elle montre et analyse les intentions, les discours et les actions et interactions des acteurs, de leur point de vue et du point de vue du chercheur» (Dumez, 2016, p.13). Ainsi, ce mémoire est tout d'abord effectué à partir d'un corpus de cinq entretiens semi-dirigés

réalisés dans le cadre du projet initial et de trois groupes discussions menés en complémentarité, pour un total de trente et un participants à la recherche.

### **3.2 Les techniques d'enquête**

Les techniques d'enquête sélectionnées pour ce mémoire ont donc été l'entretien individuel semi-dirigé et le groupe de discussion. En général, le but de ces deux techniques est de : « connaître l'opinion, la perception ou la représentation que se font les personnes d'un phénomène, d'un problème ou d'un évènement » (Bonneville; Grosjean; Lagacé, 2007, p. 171). Dans cette section, nous justifierons ce choix méthodologique en présentant les spécificités de ces techniques et leur pertinence pour ce projet.

#### **3.2.1 L'entretien individuel semi-dirigé**

L'entretien individuel communément appelé entrevu dans le monde académique peut être défini comme suit : « [C'est] un dispositif de face à face où un enquêteur a pour objectif de favoriser chez un enquêté la production d'un discours sur un thème défini dans le cadre d'une recherche » (Bonneville; Grosjean; Lagacé, 2007, p. 173). L'objectif de cet exercice est de récolter de l'information par l'entremise de rencontres avec différents individus.

Ainsi, dans le cas de cette recherche, cinq entretiens individuels semi-dirigés ont été sélectionnés dans le corpus de données de la recherche pancanadienne. La sélection de ce corpus de cinq entretiens a été menée, tout d'abord, de manière à assurer une diversité dans le pays d'origine des participants et, par la suite, en priorisant les entretiens qui possédaient le plus grand nombre de thèmes. L'objectif était de récolter des informations sous forme de données discursives, en rencontrant des personnes immigrantes résidant à Calgary. L'entretien individuel a été structuré autour d'une grille d'entrevue (*voir Annexe B*) qui permettait aux chercheurs d'orienter la discussion

autour de questions spécifiques, et par le fait même, de garder une ligne directrice entre chaque entrevue en s'assurant d'aller chercher des informations pertinentes. En utilisant cette technique, le chercheur a été en mesure de récolter des informations qui ne peuvent pas être observées directement, tel que la perspective des sujets face aux différents enjeux (Bonneville; Grosjean; Lagacé, 2007). Le rôle du chercheur lors de l'entretien individuel est de mettre l'interviewé en confiance, afin d'assurer une transparence et une ouverture tout au long de la discussion. En effet : «[p]ar crainte de se faire mal juger sur ses réponses, le répondant [peut adopter] un comportement de façade, atténu[er] ses opinions, répond[re] de manière stéréotypée ou se conform[er] à des attentes normatives» (Bonneville ; Grosjean ; Lagacé, 2007, p.178). Pour éviter une telle situation, le lieu de l'entrevue a été choisi avec minutie et le chercheur a fait preuve d'ouverture et d'écoute active.

Cette technique de données a été pertinente pour notre projet de recherche, car elle nous permet d'avoir accès à l'expérience personnelle des personnes immigrantes. De plus, comme l'objectif de notre recherche est d'analyser le rôle d'Internet dans l'intégration sociale des immigrants à Calgary, il était primordial de récolter des informations qui se positionnent du point de vue de l'immigrant (Bonneville; Grosjean; Lagacé, 2007). Ainsi, par cette technique il a été possible de connaître le comment et le pourquoi des usages Internet des personnes rencontrées en ayant des portraits plus précis et détaillés des usages de nos répondants (Dumez, 2016).

### **3.2.2 Le groupe de discussion**

Selon Simard (1989), l'objectif d'un groupe focus est de recueillir des informations pertinentes à notre réflexion en mettant en contact différentes personnes se rattachant sur un point commun. Dans ce cas-ci, l'expérience d'intégration post immigration. Le groupe focus permet d'avoir un petit échantillon de personnes qui auront une

discussion ouverte sur le thème donné. Cette discussion, bien que semi-dirigée permettra l'émergence d'un contenu riche et pertinent à la recherche. Le groupe focus est défini comme étant un type de réunion qui regroupe 6 à 12 personnes qui ont une certaine similitude ou une homogénéité par rapport au sujet. Cette technique vise à recueillir des informations, susciter la participation, utiliser le phénomène de groupe, tout en restant fidèle à une grille préalablement déterminée (*voir Annexe C*). Les techniques utilisées par l'animateur sont les questions ouvertes et fermées, faire des liens, gérer le temps, détendre l'atmosphère, rappeler les procédures et observer.

Bien entendu, les groupes sont composés d'un nombre restreint de participants et ceci ne permet pas de représenter l'ensemble de la population immigrante de Calgary. Néanmoins, le groupe focus demeure tout de même une technique pertinente pour notre recherche, pour différentes raisons. Tout d'abord, elle nous a permis d'obtenir un portrait de groupe, tout en aidant à l'interdépendance des points de vue et en nous permettant de traiter un haut volume de données en peu de temps (Stewart et Shamdasani, 1990) (Duchesne et Haegel, 2004). De plus, les participants ont pu échanger leur point de vue et leur expérience, tout en étant confrontés à différentes opinions. Les dialogues qui ont pris place dans les groupes focus ont donc permis un plus grand développement des points apportés et, par le fait même, une réflexivité critique plus poussée par les différents sujets.

### **3.3 L'échantillon sélectionné**

Dans le cadre de la recherche à laquelle nous sommes affiliées, nous nous sommes intéressée plus particulièrement aux femmes, aux jeunes âgés inclusivement de 18 à 35 ans et aux nouveaux arrivants (5 ans et moins). Comme évoqué dans le Chapitre 1, ce choix s'explique par le fait que ces personnes se retrouvent dans une catégorie de personnes plus vulnérable (Statistiques Canada, 2013).

L'échantillon de la recherche a été constitué d'un total de 31 répondants parmi lesquels nous retrouvons 21 femmes et 10 hommes originaires de 10 pays différents soit : la Russie (1), la Philippines (1), la Zambie (1), le Pakistan (1), le Soudan (1), la Chine (2), Israël (3), l'Éthiopie (3), la Syrie (6) et l'Érythrée (12).

Seulement quatre des participants avaient immigré au Canada depuis plus de cinq ans, deux depuis seulement deux semaines et les vingt-cinq autres se partageaient une moyenne de 6,3 mois passés au Canada.

La tranche d'âge majoritaire était de 18 à 35 ans, sauf deux participants qui se retrouvaient dans la tranche de 35 à 65 ans. À titre informatif, ces deux répondants (IM.CAL-29 et IM.CAL-38) avaient aussi, quant à eux, immigré au Canada depuis plus de cinq ans.

La surreprésentation de certains groupes dans les différentes catégories peut être expliquée par différentes raisons. Tout d'abord, par rapport au nombre de temps passé au Canada, les participants ont été recrutés avec l'aide d'organismes venant en aide aux nouveaux arrivants qui offraient des formations d'aide à la recherche d'emploi. Une autre élément d'explication est lié aux critères d'inclusion qui favorisaient les femmes et les jeunes âgés de 18 à 35 ans.

### **3.3.1 Nombre d'entrevues et groupe focus**

Les données qui seront traitées dans le cadre de cette recherche seront tirées de cinq entrevues individuelles et de trois groupes focus.

**Tableau 4 — Tableau des participants <sup>24</sup>**

<b>Code</b>	<b>Pays d'origine</b>	<b>Nombre d'années au Canada</b>	<b>Genre</b>	<b>Organisme pont</b>	<b>Tranche d'âge</b>	<b>Durée de l'entretien (min)</b>
<b>Entretiens semi-dirigés</b>						
<b>IM.CAL-26</b>	Chine	8 ans	M	ISC	18 à 35 ans	30
<b>IM.CAL-28</b>	Zambie	Novembre 2011	F	ISC	18 à 35 ans	19
<b>IM.CAL-29</b>	Philippine	2009	F	ISC	35 à 65 ans	23,52
<b>IM.CAL-30</b>	Pakistan	Avril 2013	F	ISC	18 à 35 ans	29,44
<b>IM.CAL-38</b>	Chine	12 ans	F	ISC	35 à 65 ans	12,57
<b>Focus group</b>						
<b>P1-GF1</b>	Syrie	7 mois	M	CCIS	18 à 35 ans	41,15
<b>P2-GF1</b>	Syrie	9 mois	F	CCIS	18 à 35 ans	
<b>P3-GF1</b>	Erythrée	4 mois	M	CCIS	18 à 35 ans	
<b>P4-GF1</b>	Erythrée	3 mois	F	CCIS	18 à 35 ans	
<b>P5-GF1</b>	Erythrée	6 mois	F	CCIS	18 à 35 ans	
<b>P6-GF1</b>	Russie	1 an	F	CCIS	18 à 35 ans	
<b>P7-GF1</b>	Erythrée	2 mois	M	CCIS	18 à 35 ans	
<b>P8-GF1</b>	Ethiopie	2 semaines	M	CCIS	18 à 35 ans	

<sup>24</sup> **Codification des répondants**

IM : Immigrant

CAL : Calgary

Nombre : Numéro de répondants

P : Participant

GF : Groupe focus

<b>P1-GF2</b>	Ethiopie	8 mois	F	CCIS	18 à 35 ans	24,44
<b>P2-GF2</b>	Ethiopie	1 mois	M	CCIS	18 à 35 ans	
<b>P3-GF2</b>	Erythrée	3 mois	F	CCIS	18 à 35 ans	
<b>P4-GF2</b>	Syrie	8 mois	F	CCIS	18 à 35 ans	
<b>P5-GF2</b>	Syrie	2 mois	F	CCIS	18 à 35 ans	
<b>P6-GF2</b>	Syrie	8 mois	M	CCIS	18 à 35 ans	
<b>P7-GF2</b>	Syrie	6 mois	M	CCIS	18 à 35 ans	
<b>P8-GF2</b>	Erythrée	2 mois	F	CCIS	18 à 35 ans	
<b>P9-GF2</b>	Erythrée	2 semaines	F	CCIS	18 à 35 ans	
<b>P10-GF2</b>	Erythrée	2 mois	F	CCIS	18 à 35 ans	
<b>P1-GF3</b>	Erythrée	3 mois	F	CCIS	18 à 35 ans	33.08
<b>P2-GF3</b>	Israël	3 mois	F	CCIS	18 à 35 ans	
<b>P3-GF3</b>	Erythrée	6 mois	M	CCIS	18 à 35 ans	
<b>P4-GF3</b>	Israël	3 mois	M	CCIS	18 à 35 ans	
<b>P5-GF3</b>	Erythrée	9 mois	F	CCIS	18 à 35 ans	
<b>P6-GF3</b>	Erythrée	3 mois	F	CCIS	18 à 35 ans	
<b>P7-GF3</b>	Israël	3 mois	F	CCIS	18 à 35 ans	
<b>P8-GF3</b>	Soudan	2 mois	F	CCIS	18 à 35 ans	

### **3.3.2 Organismes partenaires**

Les participants ont été recrutés avec l'aide de deux organismes d'aide à l'intégration: Immigrant Services Calgary (ISC) et Calgary Catholic Immigration Society (CCIS). Ces organismes ont soutenu la recherche en nous donnant accès aux personnes utilisant leurs services. Ainsi, pour les entretiens individuels nous avons abordé les personnes correspondant aux critères d'inclusion qui fréquentaient différents services d'ISC. Pour les groupes focus, nous avons eu accès à trois groupes qui suivaient des formations sur la recherche d'emploi offert par CCIS.

### **3.3.3 Limites méthodologiques**

Toutes recherches comportent des limites qui pourraient influencer la validité de celles-ci. C'est pourquoi le chercheur doit toujours rester conscient que des éléments peuvent venir biaiser, jusqu'à un certain niveau, les résultats de son enquête. Dans ce sens, en exposant les possibles sources de biais ou les limites, le chercheur adopte une posture transparente méthodologiquement qui permet au lecteur de nuancer les données récoltées et les analyses effectuées. La présente recherche possède quelques limites qui ne doivent pas être négligées.

Tout d'abord, le niveau de maîtrise de la langue anglaise des participants aux groupes focus #2 et #3 n'étaient pas assez élevés pour qu'ils puissent comprendre les questions posées dans leur intégralité. Effectivement, plusieurs des répondants possédaient une faible maîtrise de la langue anglaise et ne pouvaient pas à eux seuls répondre adéquatement aux questions. Bien entendu, le manque de connaissance de la langue utilisée dans l'entretien peut entraîner différentes conséquences; par exemple, une incompréhension complète du participant qui engendrerait une incapacité de répondre à ce qui est demandé ou en un manque de profondeur dans les éléments de réponses en raison de la difficulté à s'exprimer. Face à ce problème, nous avons fait appel à un traducteur pour aider les répondants comprendre les questions et pour leur donner la

chance de s'exprimer dans leur langue maternelle, au besoin. La présence d'un traducteur bien que facilitante peut toutefois engendrer une problématique d'ordre éthique et méthodologique. En effet, la formulation des questions peut ne pas être respectée par le traducteur et influencer les réponses des participants. Cela étant dit, les informations récoltées à l'aide des groupes focus deux et trois viennent corroborer toutes les autres données recueillies.

En ce qui concerne les entrevues, la courte durée de certaines pourrait être considérée comme étant une limite méthodologique. Effectivement, les entrevues IM.CAL-28 et IM.CAL-38 sont respectivement d'une durée de 19 minutes et de 12,57 minutes. Cependant, dans le cadre de ce mémoire, la sélection des entretiens dans le corpus de données de la recherche initiale a été réalisée sur la base du nombre d'extraits qui abordent les thèmes présents dans la grille thématique. Ainsi, même si ces deux entretiens sont de courte durée, ils possédaient une plus grande valeur au niveau du contenu.

### **3.3.4 Considérations éthiques**

Les participants ont reçu une invitation (verbale ou écrite) à participer aux activités de collecte de données par la chercheuse ou la personne-ressource de l'organisme. Les participants ont été avertis, dès le début des entrevues ou des groupes focus, des modalités éthiques entourant la recherche par un formulaire de consentement (*voir Annexe D et E*) à signer. Il a été clairement stipulé que leur participation était volontaire, anonyme et qu'aucun enregistrement ne serait divulgué par la suite. En plus des questions en lien avec le sujet central de notre étude, soit le rôle d'Internet dans leur intégration sociale à Calgary, certaines informations d'ordre sociodémographique ont été recueillies. De plus, un certificat éthique a été remis à la présente recherche (Annexe F).

### **3.4 L'analyse qualitative de contenu**

Pour analyser les données qui seront récoltées, nous utiliserons l'analyse thématique de contenu. Selon Bonneville, Grosjean, Lagacé (2007, p.192), l'analyse de contenu « repose sur le postulat que la répétition d'éléments de discours (expressions ou significations similaires) révèle les centres d'intérêt et les préoccupations des acteurs ». Majoritairement utilisée à des fins de description ou d'explication d'un phénomène, cette méthode d'analyse de données qualitative est caractérisée par un processus d'identification des thèmes et de construction d'interprétation émergeant des données. Ce processus se termine avec une clarification des liens entre les données, les thèmes et les hypothèses conséquentes. Cette méthode peut se diviser en quatre étapes : la détermination des objectifs de l'analyse de contenu, l'analyse préliminaire, l'exploitation du matériel et l'analyse et l'interprétation des résultats (ibid, p.193).

Suite aux entretiens individuels et aux groupes focus, nous avons procédé à la retranscription complète des verbatims. Par la suite, à l'aide du logiciel Atlas.Ti nous avons identifié tous les thèmes qui ressortaient des discours des répondants. En effet, dans une approche qualitative, suite à la récolte de données, le chercheur se doit de passer à travers une étape qui se nomme la réduction des données (Mongeau, 2008). En effet, à ce niveau de la recherche le chercheur procède à ce qu'on appelle la thématization du corpus (codage et catégorisation) qui peut être défini comme suit : « une procédure qui consiste à associer une étiquette (appelée thème, code, mot clé, etc.) aux unités de signification en fonction d'une caractéristique observée au sein de l'unité» (Mongeau, 2008, p.106). Dans le **Tableau 4**, nous présenterons la liste des thèmes qui ont été tirés du corpus de données en précisant le nombre de récurrences qui y sont rattachées.

**Tableau 5 — Récurrences des thèmes**

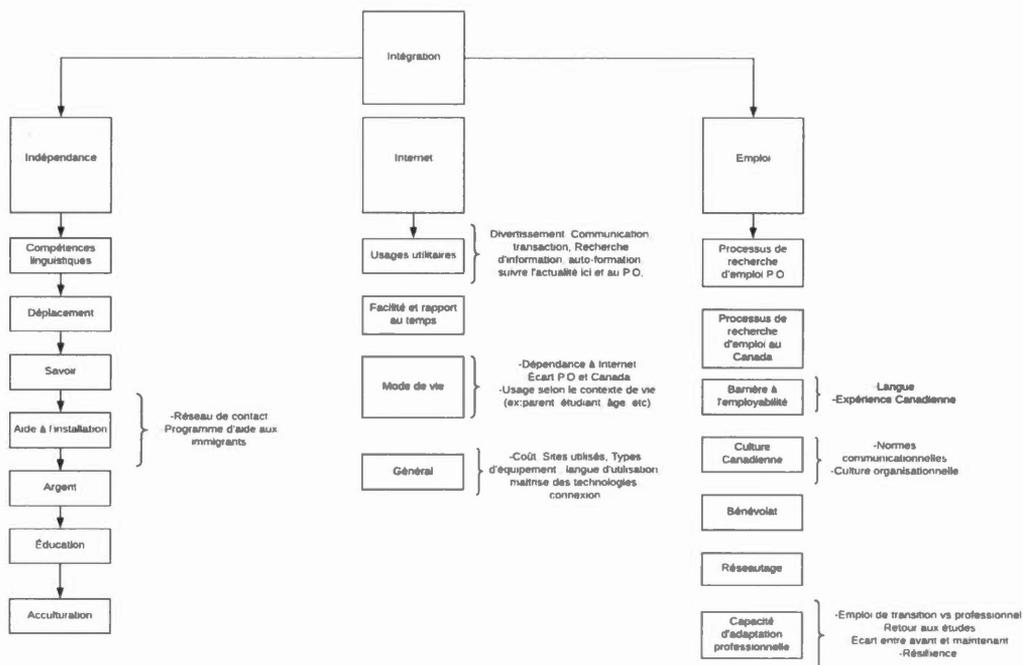
Thèmes	Nombre d'extraits sur ce thème
Aide	7
Apprentissage linguistique	6
Argent	3
Assimilation	8
Barrière à l'employabilité	6
Bénévolat	2
Capacité d'adaptation professionnelle	11
Communication (général)	15
Communication en milieu professionnel canadien	3
Compétence linguistique	8
Confiance	8
Contact avec famille	13
coût	5
Culture canadienne	21
Déplacement	21
Différence de culture	4
Différences générationnelles	7
Divertissement	8
Éducation	18
Emploi	16
Enfants	17
Équipement	12
Facilité	15
Formation sur l'utilisation d'Internet	3
Formation	21
Indépendance	11
Information	6
Information gouvernementale	6
Langue d'usage	2
Langue	28
Liberté	3
Maîtrise d'Internet	14
Mode de vie	34
Organisme d'aide aux immigrants	12
Outils techniques pour recherche d'emploi	5
Procédure d'installation	3

Recherche d'emploi	23
Recherche générale	19
Réseau de contacts	10
Réseautage	6
Savoir	17
Support gouvernemental	4
Temps	9
Transaction	6
Transition avant installation	5
Utilisation d'Internet P.O	11
Utilisation selon le rôle	2

Légende : 10 à 19 (jaune), 20 à 29 (vert), 30 et plus (rouge)

Après cette première identification des thèmes, nous avons structuré tous les thèmes en les articulant dans une grille thématique.

**Figure 2 — Grille thématique**



À partir de cette grille thématique, nous avons été en mesure de faire ressortir les thèmes les plus importants pour répondre à notre question de recherche. Finalement, nous sommes passées à travers toutes les données en les abordant par thèmes pour faire ressortir les constats avant d'analyser le tout en utilisant les concepts présentés dans le chapitre II. Cependant, avant l'analyse nous devons décrire ces résultats. C'est pourquoi, dans le prochain chapitre, nous présenterons les résultats obtenus dans la collecte de données qui s'enlignent avec les thèmes étudiés.

## CHAPITRE IV

### RÉSULTATS

Dans ce chapitre, nous présenterons les résultats de la recherche qui nous permettent d'identifier les usages des personnes immigrantes à Calgary. Les résultats qui seront présentés sont ceux qui se sont révélés à être les plus significatifs à la problématique de cette recherche. Ainsi nous traiterons seulement des faits saillants ou des informations qui viennent nous donner une meilleure compréhension de celle-ci (Mongeau, 2008). Ce chapitre est donc l'élément charnière qui nous permettra de lier le cadre conceptuel (Chapitre II) à l'interprétation de nos résultats (Chapitre V).

#### 4.1 Portrait des usages des répondants

##### 4.1.1 L'utilisation d'Internet à des fins utilitaires

Les données récoltées montrent que les activités régulières menées sur Internet par la personne immigrante sont majoritairement de nature utilitaire : divertissement, communication, transaction, recherche d'information, autoformation, suivre l'actualité ici et au pays d'origine. Le tableau suivant présente les différents types d'usages utilitaires, leurs nombres de récurrences dans le corpus de données et un extrait d'entrevue à titre illustratif.

**Tableau 6 : Les différents types d'usages utilitaires**

Type d'usage	#	Extraits
Recherche générale	19	« Hum... yes because when I'm, when we were here, we were new to the system, we don't know how old is like... If you have to go out and... how can I say it...? For example, we got to know about... we got to know about our school son... school, not son, which community we

		<i>are in. And which school listing to the... And that is what we informed with from the internet. Like in the Google research you get everything. And then we go to (inaudible) to see that this is the main part of the books for the school and how you have to go there. They help us when we go there they have classified all the... filled all the forms and all that stuff (IM.CAL-30, 2016) ».</i>
Divertissement	8	<i>« Sometimes on weekends If I have time, I just sit down and watch some movies on TV, huh on the internet (IM.CAL-30, 2016)».</i>
Transaction	6	<i>« Like example I have to pay the bills, I can't call someone and say like ohh can you pay my credit card here's my number this and that no, I just do it like checking how much I spent on my credit card, how much I owe I do it by myself like I own this much money and I pay before the due date (IM.CAL-28, 2016) ».</i>
Autoformation/Éducation	3	<i>« When I come to Canada, I don't speak english. I find a youtube english language, important for me ehh today english I speak (P4-GF3, 2016)».</i>
Suivre l'actualité	2	<i>« Yes because, even the news, because we are not use to the news channels here in Canada, you don't know what channel to turn on to see the news so we are using the Internet for that and our home country are use to follow up to the news because we don't know when.. you know... everything will explode and everything will collapse so we still have this fears in our heart that somehow leads us to just follow the news and see what's going up in our country. This is personnal speaking (P2-GF1, 2016) »</i>

En somme, nous pouvons constater que via Internet les personnes immigrantes sont en mesure d'accomplir différentes tâches quotidiennes. Les répondants perçoivent Internet comme un outil indispensable au Canada, car il est nécessaire à la réalisation de tâches élémentaires comme la recherche d'emploi, le déplacement, la

communication et plus encore. Le répondant P5-GF3 s'exprime à ce sujet de la manière suivante:

*« ok so throught Internet you can go to place which you don't know, like throught GPS or something, also when you applying for job you don't have to tell them take this. Information also, maybe you want some course to take you just search for which school or university offer that course. Resume you have the sample you (inaudible) even to learn how to operate some machine you can just check on youtube (P5-GF3, 2016) ».*

#### **4.1.2 L'utilisation d'Internet à des fins de communication avec le pays d'origine**

La communication avec le pays d'origine est un élément central dans l'utilisation d'Internet des personnes immigrantes. Effectivement, telle que le présentaient les recherches préalables sur l'utilisation d'Internet chez la population immigrante (Adams Parham 2004 ; Diminescu 2008 ; Hiller and Franz 2004 ; Kissau 2012 ; Komito 2011 ; Madianou 2012 ; Ros 2010 ; Van den Bos and Nell 2006), celle-ci permettait de maintenir un lien fort entre la personne en mobilité et son pays d'origine. Les données récoltées dans cette recherche sont venues corroborer ces affirmations. Ainsi, tous les répondants affirmaient utiliser Internet afin de communiquer avec de la famille et/ou des amis restés au pays d'origine.

À titre d'illustration, le répondant IM.CAL-28 (2016) explique : *« I'd say to communicate with family and friends back home »*. Certains répondants rajoutent une justification à cet usage. Effectivement, le maintien du lien avec le pays d'origine répondait à un besoin émotionnel : *« like people back at home, if you from a different country where they have financial problems or they don't have the service you can't talk to your familly but when you talk to them you feel more confortable (P5-GF3, 2016)*. Dans le même sens, le répondant P8-GF1 s'exclamait qu'il utilisait Internet pour tout : *« For everything, for communication, for social media obviously Facetiming with friends back home cause ya you miss your friends P8-GF1 (2016) »*. En définitive,

l'usage d'Internet pour maintenir des liens avec le pays d'origine est une récurrence d'usage chez les répondants de la recherche.

#### **4.1.3 Utilisation d'Internet pour développer des relations dans le pays d'accueil**

À plus de onze reprises, il a été mentionné par des répondants qu'Internet était aussi utilisé pour développer et maintenir des relations avec le pays d'accueil. Effectivement, par les médias sociaux, des sites d'informations, des blogues ou différentes ressources, Internet permet de se connecter au nouvel environnement. Parallèlement, les données ont aussi montré que la création d'un réseau de contacts favorise l'insertion des personnes immigrantes sur le marché du travail. Le réseautage est présenté par les divers répondants comme une clé à l'insertion socio-économique, ou en d'autres mots, à l'insertion dans le système canadien. Effectivement, les répondants ont affirmé avoir besoin d'accompagnement dans le processus de recherche d'emploi et le réseautage était une valeur ajoutée pour rendre ces recherches efficaces.

Les propos du répondant IM.CAL-29 sur cet enjeu représentent bien l'idée générale véhiculée par l'ensemble des répondants : « *I think I realised that networking was really very very important aside from knowing how to write your resume. It's really the networking that uhh puts your mindset into a different perspective of how to look for a job here in Canada (IM.CAL-29)* ». Ainsi, face à l'importance du réseautage dans la recherche d'emploi en contexte canadien, les personnes interviewées affirment utiliser Internet pour bâtir un nouveau réseau de contacts en créant de nouveaux liens avec la société d'accueil. De ce fait, Internet est perçu par les répondants comme étant un outil efficace pour le développement du réseautage et, par le fait même, pour l'insertion socioéconomique dans la société d'accueil.

*But internet was the first step to, you know. Like get linked to them. So... yeah it is difficult, it is not like, it's not easy if you don't have internet. It's not easy*

*to get in touch with the system, Canadian system. Cause all the information, like if, when we are arriving like apartments we need. We have to apply for PR. Everything that is available on the internet. If internet was not there they who would tell you, ok for example, for PR you have all the requirements to be filled. Or hum... If you have, even if they have online customer services but still their phone number is on the internet. You know, you cannot by yourself sit down and think about it [rires]. So yeah, entering into the system, I think internet is the first step (IM.CAL-30, 2016).*

Cette citation démontre l'importance accrue d'Internet pour s'insérer dans le système canadien. En effet, nous pouvons comprendre par les propos du participant qu'Internet est la porte d'entrée du système et permet le développement de «liens faibles» qui amorceront le processus d'intégration. Dans ce contexte, Internet est la première étape d'une intégration de fonctionnement et c'est grâce à l'usage de cette technologie que l'immigrant peut rentrer en contact avec son pays d'accueil. Internet est une technologie omniprésente dans toutes les sphères au Canada et le processus d'immigration n'en fait pas exception. Ainsi, tel que décrit le participant IM.CAL-30 l'usage d'Internet est indispensable pour envisager d'immigrer au Canada.

Néanmoins, Internet n'aide pas seulement au développement et au maintien d'un réseau de contacts.

#### **4.1.4 Utilisation d'Internet pour recherche d'emploi**

Tel que nous l'avons vu dans le chapitre I, l'emploi est un vecteur important dans l'intégration sociale des personnes immigrantes. Évidemment, ce propos a été validé par nos résultats, car tous les répondants ont associé l'emploi aux notions d'indépendance et d'intégration. À ce sujet, le répondant P2-GF1 affirmait : « *I think work also, that's a lot to be integrated in the canadian society, because you get to met a lot of people and you get to know more about the work culture and the market so like these 3 that we found in work really help to be integrated in the canadian society (P2-GF1, 2016)* ». Dans la même optique, le répondant P1-GF1 démontrait son accord en

affirmant : « Of course, when you get your job, you know everything in the country, that's when you can considered yourself 100% integrated in Canada (P1-GF1, 2016) ». En somme, le discours des répondants nous permet de constater que, selon leur perspective, l'obtention d'un travail rémunéré favorise l'intégration des personnes immigrantes à la société canadienne, en permettant de contribuer économiquement au pays d'accueil et, du même coup, de développer une forme d'autonomie.

Bien entendu, le processus de recherche d'emploi canadien diffère majoritairement des autres pays et ceci a bien été exprimé par l'ensemble de nos participants. Les répondants exprimaient les différences entre la recherche d'emploi dans leur pays d'origine et la recherche d'emploi au Canada. Ainsi, le répondant IM.CAL-28 partageait le fait que dans son pays d'origine la Zambie, il était plus commun de trouver un emploi grâce à son réseau familial : « *Yeah because like back home you have relatives you get a job by relatives back home. That's how it was easy for me like I work at my dad's friend company and yeah so it was not that hard (IM.CAL-28, 2016)* ». D'autre part, les répondants mettaient aussi l'accent sur la différence de structure et de présentation des documents relatifs à la recherche d'emploi (curriculum-vitae, lettre de présentation et autres). À cet égard, le participant IM.CAL-26 originaire de Chine expliquait que :

*it's totally different from my country like you saw in China there's no form actually you create your own resume with your picture on it and all your personal information you have that and your experience, your education and something like that and you send the copy. I think right now they accept the email, but before: Paper. Yeah and umm... in here, they have the form, they have the application that you can uhh fill and you can also attach your resume with it but no picture but some personal private information right? (IM.CAL-26, 2016)*

Cela étant dit, Internet est perçu comme étant un outil facilitant la recherche d'emploi et, en ce sens, favorisant l'intégration dans la société canadienne. Plus précisément, Internet influence la recherche d'emploi à différents niveaux. Tout d'abord, Internet

redonne une certaine autonomie ou, en d'autres mots, une forme d'indépendance à la personne immigrante. Par exemple, le répondant IM.CAL-26 s'exprime à ce sujet en disant : «I'm really good at computers so I don't need anyone to tell me how to use it to find a job, I'll just search it ». À ce même propos, un autre répondant vient réitérer cette notion d'indépendance :

*So I lived in Jasper so it's not a very big place and sometimes I feel like there was limited resources especially for new comers. So I used the Internet to search for... I never knew about a list of websites then like nobody told me but because I was doing research, I was able to navigate the website. So basically career related and also settlement help (IM.CAL-29, 2016).*

La recherche d'emploi, via Internet, est perçue comme étant beaucoup plus facile pour les répondants, car elle ne nécessite aucun déplacement et leur permet de postuler à plusieurs endroits dans un court laps de temps. À ce sujet, le répondant IM.CAL-28 affirme qu'Internet a été d'une grande aide dans la recherche d'emploi : « *Yeah it really helped me too look for a job yeah one of my friend said keep on applying just google any company or organisation and and see if they are hiring. Yeah and I got a job through the Internet* ». Dans le même sens, le participant IM.CAL-29 expliquait avoir aidé d'autres personnes dans leur recherche d'emploi en envoyant des liens Internet : « *I've seen people send me emails and they say thank you for sending me the links this information is very helpful and I found a job because you sent me the link. So the internet can be very useful it's very useful for me (IM.CAL-29, 2016)*».

#### **4.3.5 Utilisation d'Internet pour favoriser l'apprentissage linguistique**

La langue et les enjeux qui y sont rattachés sont des thèmes qui sont revenus de manière récurrente dans le discours des répondants. Tout d'abord, selon leur perspective, la connaissance de la langue principale favorise l'indépendance des personnes immigrantes dans la société canadienne et, par le fait même, la non-connaissance de la langue est une barrière à l'intégration. Lors de la collecte de données, la majorité des

répondants ont directement associé la connaissance de langue à la notion d'indépendance, affirmant que la maîtrise de celle-ci était incontournable au développement d'une indépendance chez la personne immigrante.

La répondante P3-GF2 affirmait déjà se sentir intégrer après 2 mois au Canada, car elle avait commencé des cours d'anglais et avait la capacité de se déplacer plus librement : « Because I'm trying to do... to know canadian language and I have independent, more independence from before, I'm can move here (P3-GF2, 2016) ». Lorsqu'on demandait comment une personne immigrante pouvait s'intégrer dans la société, les réponses évoquaient toujours la connaissance de la langue : « *Adapt and communicate and adapt for the language english (P2-GF3, 2016)* » ou « *I have to know the language and we have to know more about the culture. What's good for them and what's not good for them (P4-GF1, 2016)* ». À ce propos, vingt-huit participants étaient en accord pour affirmer que l'apprentissage linguistique était la première étape du processus d'intégration. Le P6-GF3 s'exclamait : « *You have to know how to communicate* ». Considérant le fait que le langage est le premier outil pour rentrer en contact avec le pays d'accueil, les répondants expliquaient qu'il était extrêmement difficile d'entamer un processus d'intégration sans la connaissance de celui-ci :

*First, they have to learn. And the important thing they have to understand language English or French or whatever and after that you can (silence) for me my personal favor is I'll go to church and meet somebody so you need to understand the language and to meet some people and have your friend group then you can... you can live in Canada and they will help you and you also can help them (IM.CAL-26, 2016).*

*I think one of the most important thing is to know before integrating any society or culture, it's to know the language. Because, one of the key ... here in Canada is to communicate with people and because we are new comers we don't know anything about the country except we hear from other people who have integrated first. We should ask canadian people and the key for communication is the language, so that's why we should be working on that more to integrate better (P2-GF1, 2016).*

Ces propos ne sont pas étonnants, car l'importance de la connaissance de la langue du pays d'accueil à des fins d'intégration ressortait fortement dans la revue de littérature. Effectivement, selon Archambault et Corbeil (1982) la maîtrise de la langue est la condition initiale à l'amorcent du processus d'intégration. Néanmoins, les citations ci-haut nous permettent toutefois de faire un lien pertinent entre la connaissance de la langue et le développement de «liens faibles». En effet, la langue devient le seul moyen de rentrer en relation avec les locaux, et ainsi, permettre aux nouveaux arrivants d'accéder à des cercles sociaux différents qui pourront leur offrir une ouverture vers la société d'accueil.

En parallèle, la non-connaissance de la langue anglaise, dans le cas à l'étude, engendre des retombées négatives sur le processus d'intégration à différents niveaux. En effet, la langue est perçue comme la porte d'entrée vers une culture et la non-connaissance de celle-ci affecte automatiquement l'intégration, comme l'illustrent les extraits suivants :

*Stacey-GF2 : Wait I'm trying to understand please*

*P7 parle au professeur en arabe*

*Professeur-GF2 : Mainly it's the language barriere*

*Stacey-GF2 : Because he doesnt know english it's hard to integrate. Ok thank you.*

*P8-GF2 : No,*

*Stacey-GF2 : No. Why?*

*P8-GF2 : Because I doesn't know english and I don't like Canada*

*(rires de tous les participants)*

*Stacey-GF2 : You don't like Canada. Why?*

*P8-GF2 : Because it's very cold*

*Like how to work in Canada like those such of things. But they're not teaching you how to use your language and some of the people like they know the meaning of the words and they use it but it's rude for other people so they make lots of mistakes and misunderstandings that cause lots of issues (IM.CAL-26, 2016).*

Tel que nous pouvons voir dans l'extrait ci-haut, la non-connaissance de la langue ou même une maîtrise arbitraire de la langue d'accueil peut générer des problèmes communicationnels entre la personne immigrante et les locaux. Ceci étant dit, cela peut causer des problèmes relationnels. Ainsi, les normes de langages sont tout aussi importantes dans l'intégration fonctionnelle.

De plus et toujours selon les participants, la connaissance de la langue principale favorise l'intégration professionnelle des nouveaux arrivants. À ce sujet, le discours des répondants IM.CAL-26 et IM.CAL-29 représente bien l'ensemble des répondants: « *Hmm, (long silence) for myself like why I go to that program is I wanna improve that language skills yeah for finding a job skill and workplace skills (IM.CAL-26, 2016)* », « *because you are able to communicate fluently and is able to get a job (IM.CAL-29, 2016)* ». En d'autres termes, l'apprentissage linguistique est un outil pour avoir accès à l'emploi.

*I think work, that we need work also we need to get an education if we want to reach certain job without any barriers and also it's about language, if I would like to continu my education I need to pass an english exam to take the course. And I. that all my education, professionnall that bI had and I think that ... would be confirmed. All of that I would feel confortable and integrated (P6-GF1, 2016).*

Par ailleurs, Internet devient un outil pour pallier les problèmes reliés à la non-connaissance de la langue. En effet, l'utilisation d'applications telle que Google Traduction ou des dictionnaires en ligne, via Internet, permet à la personne en processus d'apprentissage linguistique de communiquer plus aisément. Tous les répondants qui n'avaient pas une bonne connaissance de la langue anglaise à leur arrivée, soit vingt-deux, ont affirmé qu'Internet a aidé leur apprentissage linguistique ou ont mentionné Google Traduction dans la liste des sites qu'ils utilisaient sur une base régulière. La répondante IM.CAL-38 affirmait : « *Oh... Yeah, I use Google a lot. Whenever I – when the translation, right? When I don't understand, I Google Chinese-*

*English dictionary. Yeah, so for the... Yeah, just Google a lot. Yeah, yeah (IM.CAL-38) ».*

#### **4.3.6 Les autres raisons de l'utilisation d'Internet par la population immigrante**

En plus d'utiliser Internet à des fins utilitaires, pour trouver de l'emploi ou pour aider à apprendre la langue d'accueil, les répondants affirmaient l'utiliser pour plusieurs autres raisons. En effet, l'utilisation d'Internet s'est révélée comme étant un facteur facilitant le quotidien des personnes immigrantes. Les notions de facilité et facilitation sont ressorties à plus de quinze reprises dans les entretiens et les groupes focus.

En premier lieu, l'accessibilité à de l'information aisément et rapidement ressort des analyses. À la question, pourquoi Internet est-il un outil pour être indépendant au Canada? Les répondants affirmaient : « *I think it help us to get information easily, anything you can ever know, you just google it and you will have the information you need. So I mean even the things that you need to be independant are found in the Internet so I think ya it helps (P2-GF1, 2016)* », « *all the information is there, it's really easy to use and really handy (IM.CAL-26, 2016)*, « *Because it's easy umm I think, it's easy to navigate to use especially if you have bookmarks already it's easy to visit the sites that you've seen before. (IM.CAL-29, 2016)*.

*It's fast communication, for the old time you need to do send the paper like manually or something, or someone else had to come in Canada to give a paper to the gouvernement to invite you. But here just like you can go online and get access right away and it takes like two days to respond ya. So it's very fast communication (P1-GF1, 2016)*

En deuxième lieu, la possibilité d'accomplir des tâches diverses sans se déplacer est une autre raison pour les personnes immigrantes d'utiliser Internet : « *hmm sometimes it makes things easier that's what I can say. If I want too... like let's say if I want to do my online banking, like if I want to pay like my debts. Instead of going to the bank like*

walking with the kids, I only do it from home. I'll just say it makes life easier for me yeah (IM.CAL-28, 2016)». À ce même sujet, un autre participant affirmait: « Yeah when I sit in front of my computer, I don't wanna go anywhere. Everything I want to know I find from the Internet right? If I wanna watch movies, I I I don't need to go outside, I can find it from Internet, shopping? From the Internet right (IM.CAL-26, 2016)? Selon le répondant IM.CAL-29, cette possibilité qu'offre Internet est d'autant plus importante pour un pays comme le Canada: «Because maybe it's easy because of the travel and in Canada it's difficult to travel right so, not that it's hard to travel but there are far far places you have to go to be able to connect to different organisations or agencies so I'd say here for example, even filing a police report is online (IM.CAL-29, 2016)».

En dernier lieu, Internet est une plateforme facile à utiliser. Les répondants abordent cet élément en comparant Internet à des activités innées chez l'être humain : « It's like eating, drinking, that's right here. Yeah. It's just easy... (IM.CAL-38, 2016)». Tout comme l'affirme le P6-GF2 : « It just make our life easier».

#### **4.3.7 Internet comme mode de vie**

Alors que le thème de l'indépendance est central dans le discours des participants, une nouvelle forme de dépendance prend place, et cela à Internet. L'imbrication d'Internet dans toutes les sphères de la vie engendre par ricochet une forme de dépendance à cette technologie qui se présente sous différentes formes. Selon nos répondants, cette réalité se fait sentir directement par la population immigrante, car malgré un écart d'utilisation entre le pays d'origine et le Canada pour la plupart, le mode de vie canadien engendre automatiquement une modification dans l'usage d'Internet : « In Canada Internet is everything like you want to look for any information you just go on Internet. So it use everywhere in a daily basis for everyone (P5-GF3, 2016)». C'est pourquoi l'usage d'Internet augmente pour la plupart des personnes immigrantes, comme certains répondants l'affirment: « I think the difference is I think now it's I use internet more here in Canada (IM.CAL-29, 2016) », « I more use to Internet, because back home we

*don't have the strenght and the connection, we just check a little bit our Facebook or something because our knowledge very little bit using Internet, I'm just using it still for Facebook (P7-GF1, 2016)».*

Comme l'évoque l'extrait précédent, la qualité de connexion à Internet varie selon les pays. De plus, l'accessibilité à Internet est aussi mentionnée par les répondants comme un facteur influençant l'usage d'Internet :

*I just used to go back home to the Internet Café. Yeah then you go there and you have to send some minutes and by then I just used to talk to my husband because by then he was here when I was back home so we just email each other and if there is something I need to print out I'll print out then he send me somethings like some documents to print out, because he was processing my documents to come and if he see something he will just attach to my email address and tell me to print it out yeah (IM.CAL-28, 2016)*

Ainsi, selon la perception des répondants, l'utilisation d'Internet est perçue comme étant un facteur qui est influencé par la culture des pays. Par exemple, le participant IM.CAL-29 expliquait que contrairement à son pays d'origine, à Calgary il fallait remplir les rapports d'accidents catégorisés comme non urgents en ligne. Tandis, que dans son pays tout se faisait par contact humain. Ainsi, il relevait le point que culturellement il était beaucoup plus facile de connecter avec des personnes, car c'était la norme.

Néanmoins, ce n'est pas seulement la culture globale de la société qui influence l'utilisation d'Internet, le contexte de vie des utilisateurs y joue en effet une part importante. Effectivement, les usages Internet changent selon l'emplacement géographique et, de plus, ils sont souvent influencés par le contexte de vie de l'utilisateur. Sur ce fait, il y aura des variations dans l'usage d'Internet entre un parent, un étudiant, une personne en recherche d'emploi ou même un professionnel en technologies de l'informatique.

En premier lieu, dans le groupe focus 1, les participants ont apporté le fait que les personnes immigrantes plus âgées sont moins enclines à utiliser Internet. Pour illustrer ce point, un répondant nous a partagé l'exemple de son père qui conscient qu'Internet est indispensable pour fonctionner dans le système canadien donne la responsabilité à son fils de se procurer les informations sur Internet qu'il a besoin.

*P8-GF1 : True our parent...*

*P4-GF1 : Yea only young are using*

*Stacey-GF1 : So you think that your parents don't need Internet?*

*P1-GF1 : They need it but there not gonna use it*

*(brouhaha plusieurs participants tentent de répondre en même temps)*

*Stacey-GF1 : One at the time, so they need it?...*

*P1-GF1 : Of course everyone needs the Internet, but they don't need it as much as we need it. Because they are gonna give us the responsibility, we are gonna take care of them. We are gonna take them for here to there, do some paper or go sign stuff over here. I'm gonna take care of all this stuff.*

*P8-GF1 : exactly*

*P1-GF1 : My dad he don't need. He don't have Internet on his cellphone, he is not use to use the Internet even back home, we have it but like Facebook he was 60 years old when Facebook show up*

*Stacey-GF1 : So because they don't use it's you, you in general, the kids that need to help them out to get the information that they would be able to have...*

*P8-GF1 et P1-GF1 : Exactly*

*P1-GF1 : But after two or tree years from now everyone will need to access at least to wifi, even my dad, he knows but he doesn't want to do it, he has someone to do it for him. If he had something to do very neceseraly he'll get access.*

En deuxième lieu, le type d'usage d'Internet d'une personne dépend de son rôle et de son statut (exemple : parent, étudiant, etc.) : « *Yeah, first I was just a student. Now I am a mother as well. [Rires] Because sometimes I see my kids having some difficulties in certain maths problems or something. So I just search on the Google, for certain free hum... websites to guide or free worksheets related to the stuff. So now it is to look for infos. I was the student, now I am the teacher. So... (IM.CAL-30, 2016)* ». En effet, l'utilisation d'Internet par des parents à des fins éducatifs est ressortie comme un

incontournable : « *Why? Because I need it! Right? Look at my kids, it's Calgary Board Education – I must check the homework curricular on site. I must use it, like. If I want to study in the University of Calgary, I must use it. Right? Yeah (IM.CAL-38, 2016)* ». De ce fait, l'utilisation des parents est plus encline à changer pour s'adapter au nouveau besoin de leurs enfants:

*I : Ok and what obstacles prevent you from using the Internet?*

*IM.CAL-28 : (silence) Hmm I think because I am just a busy mom so I don't have so much time to be on the Internet and again I find it so much distracting like you want to see just to spend like 10 minutes you open the Internet and you be there for more than one hour. [...] like I have a 3 year old and I usually want her to be learning things like when you put like Youtube like learning some pre-school things and she will be also doing other things like I don't know how they can do it and going through the Internet start playing other stuff I don't know.*

Néanmoins, Internet n'est pas utilisé strictement par les parents à des fins éducatives pour leurs enfants. En effet, Internet est aussi utilisé par les parents comme outil de divertissement pour ceux-ci:

*for kids like the Internet you can go to a restaurant if the kids with the family having dinner, the kids... haha Iphone, yeah they play games or watching videos and they just sitting there and so quiet and like the people can communicate with each other and they can have a good dinner of course yes (IM.CAL-26, 2016)*

En troisième lieu, l'information disponible sur Internet augmente le savoir et facilite l'intégration des nouveaux arrivants à la société canadienne. Internet permet aux personnes immigrantes d'accéder à de l'information sur la culture canadienne, les procédures gouvernementales, le système canadien et bien entendu sur le processus d'immigration. De ce sens, Internet favorise l'interaction entre le pays d'accueil et le nouvel arrivant. À ce propos, le répondant IM.CAL-30 affirme ceci : « *Ah... the role of the internet... in Canadian society... Just this... hum... like the link to the websites and the information provided by our... like provided by our program, was just a step forward to get into the society all together entering to the system* ». Des données

récoltées, il a été possible de distinguer différents types d'informations disponibles sur Internet qui favorisent l'intégration. Sans mettre l'accent sur chacun des types abordés, nous présenterons dans le tableau suivant les catégories d'informations repérées tout en fournissant des extraits de verbatims à l'appui.

**Tableau 7- Types d'information disponible sur Internet qui favorise l'intégration**

Type d'information	Extrait
Information sur la culture canadienne	<p><i>P8-GF1 : Per example, before I came to Calgary I did some research and read about the Calgary's Stampede, so that was interesting so I knew what I was going to expect before I came here, because I research and I check. But that is for our generation, most of the immigrants here, they are not like us. Let me tell you, because the older generation doesn't really use social media that much. They depend more on word of mouth communication, they don't do that.</i></p>
Information sur le processus d'immigration	<p><i>P6-GF1 : And more, I think Internet help us came to Canada, because all the immigration process here, you should to apply through the Internet</i></p> <p><i>IM.CAL-26 : Yeah. Like if I want to apply some some like my mother in law come to visit us, all the information is there, it's really easy to use and really handy.</i></p>
Information sur le système canadien	<p><i>IM.CAL-30: But internet was the first step to, you know. Like get linked to them. So... yeah it is difficult, it is not like, it's not easy if you don't have internet. It's not easy to get in touch with the system, Canadian system. Cause all the information, like if, when we are arriving like apartments we need. We have to apply for PR. Everything that is available on the internet. If internet was not there they who would tell you, ok for</i></p>

	<p><i>example, for PR you have all the requirements to be filled. Or hum... If you have, even if they have online customer services but still their phone number is on the internet. You know, you cannot by yourself sit down and think about it [rires]. So yeah, entering into the system, I think internet is the first step.</i></p> <p><i>P5-GF1: Because, I'm coming to this country without having any knowledge of the system so in order to get any information I have to look on Internet. To know the benefits that refugee can get in Canada... I have to look. I'm using the Internet for everything and almost everyday.</i></p>
Informations gouvernementales	<p><i>IM.CAL-26: It's helped me a lot, you can either find information there like from the government's website find those uhh kids' benefits and right now I'm applying for the citizenship you can find all the information...</i></p> <p><i>IM.CAL-38: I go on government website, federal government website for my – uhm, so city website for the ressources for my (Incomprehensible) Calgary website, yeah.</i></p>

En somme, les données récoltées dans le cadre de cette recherche nous permettent de dégager les usages des personnes immigrantes à Calgary. En analysant le contenu des cinq entretiens semi-dirigés tirés du corpus de la recherche initiale et des trois groupes focus menés de manière complémentaire, nous avons pu faire ressortir les points suivants : Internet est utilisé à des fins utilitaires, pour communiquer avec le pays d'origine et le pays d'accueil, pour la recherche d'emploi et l'apprentissage linguistique. De plus, différentes raisons telles que la facilité d'accès, la rapidité d'action et le savoir disponible sur Internet sont des motifs encourageant l'utilisation d'Internet chez la population immigrante. Pour terminer, les résultats nous montrent

que l'utilisation d'Internet est devenue un mode de vie, qui est non seulement influencé par la culture du pays, mais aussi par le contexte de vie personnelle des utilisateurs.

## CHAPITRE V

### INTERPRÉTATION DES RÉSULTATS

Les résultats présentés dans le chapitre IV nous permettent d'identifier les usages des personnes immigrantes à Calgary. Néanmoins, ces données à elles seules ne nous permettent pas de comprendre en quoi Internet joue un rôle dans l'intégration sociale des immigrants à Calgary. C'est pourquoi ce chapitre aura comme objectif d'interpréter les résultats obtenus en analysant les données en se basant sur les concepts et théories évoqués dans le chapitre 2. Tout d'abord, nous essayerons de voir en quoi ces formes d'usage peuvent être définies comme étant des usages sociaux, selon la définition de Millerand (1998). Ensuite, nous tenterons de comprendre en quoi Internet joue un rôle dans les deux volets de l'intégration de fonctionnement amené par Archambault et Corbeil (1982) et dans le développement et le maintien d'un capital social (Méda, 2002).

#### 5.1 Les usages sociaux des personnes immigrantes à Calgary

Les données récoltées nous permettent de tracer un portrait global des usages sociaux des personnes immigrantes à Calgary. Tout d'abord, tout comme l'exprimait Castells (2001), le numérique pénètre toutes les sphères de la société, ce qui affecte automatiquement la population immigrante. Les statistiques mentionnées dans la problématique montraient que la population canadienne est très active sur Internet et qu'elle utilise ce médium afin d'accomplir des activités courantes<sup>1</sup>. Selon les personnes immigrantes consultées dans cette recherche, cette réalité présente au niveau sociétal est similaire pour la population immigrante.

---

<sup>1</sup> Dossier documentaire 2016 de l'ACEI. <https://acei.ca/dossier-documentaire/donnees-sur-les-tendances-internet-au-canada/utilisation-dinternet-au-canada>, consulté le 18/01/2018

Les citoyens immigrants, tout comme le reste de la population canadienne, utilisent Internet à des fins utilitaires (divertissement, communication, transaction, recherche d'information, autoformation, suivre l'actualité ici et au pays d'origine). En fait, jusqu'à un certain point, l'usage d'Internet devient une caractéristique culturelle des Canadiens dans la mesure où son utilisation est commune à l'ensemble de la population canadienne. Encore selon des statistiques de l'ACEI, les raisons de l'usage d'Internet par les Canadiens sont les suivantes : aider à entrer en communication avec d'autres personnes, gagner du temps, aider à prendre des décisions plus éclairées, aider à être plus créatif<sup>26</sup>. Néanmoins, à l'intérieur de cette utilisation générale, celle des personnes en situation d'immigration vient se démarquer sur plusieurs points. En effet, selon nos résultats, l'utilisation d'Internet se justifie, car il facilite l'accomplissement des tâches quotidiennes plus particulièrement, à savoir : l'accessibilité à de l'information facilement et rapidement, la possibilité d'accomplir des tâches sans se déplacer et sa facilité d'utilisation. Les raisons de l'utilisation d'Internet ne sont pas les seuls éléments qui diffèrent de l'usage général qu'en fait la population canadienne. Ainsi, nous pouvons affirmer que les modes d'utilisation présentés dans la section IV sont des usages sociaux, car ils se manifestent de manière régulière et quotidienne dans les pratiques des personnes immigrantes (Millerand, 1998). Nos analyses montrent des usages sociaux propres à la population immigrante, et c'est ce que nous allons voir dans ce chapitre.

## **5.2 Le rôle d'Internet dans l'intégration de fonctionnement**

Les résultats de cette recherche nous permettent de comprendre plus en profondeur le rôle d'Internet dans l'intégration sociale des personnes immigrantes, plus

---

<sup>26</sup> Statistique Canada, Enquête canadienne sur l'utilisation de l'Internet (ECUI) 2012, [http://www23.statcan.gc.ca/imdb/p2SV\\_f.pl?Function=getSurvey&SDDS=4432](http://www23.statcan.gc.ca/imdb/p2SV_f.pl?Function=getSurvey&SDDS=4432), consulté le 10/08/18

particulièrement celui de fonctionnement. Dans cette section, nous analyserons les résultats en nous basant sur la théorisation des trois niveaux d'intégration, et plus particulièrement sur le niveau de fonctionnement qui correspond à la capacité de l'immigrant à communiquer avec autrui dans la langue du pays d'accueil et à pourvoir à ses besoins financiers de manière autonome (Archambault et Corbeil, 1982).

Dans la problématique, nous avons pu voir que la connaissance de la langue d'accueil est un atout primordial à l'intégration sociale des personnes immigrantes (Ibid). Cette affirmation a été corroborée par tous les répondants qui percevaient l'apprentissage linguistique de la langue du pays d'accueil comme la première étape à l'intégration de celui-ci. Dans ces circonstances, Internet joue un rôle facilitant en permettant de pallier certaines conséquences négatives d'une non-connaissance de la langue et, par le fait même, permet un apprentissage linguistique autonome. Partant de ce fait, l'utilisation d'applications et d'outils disponibles via Internet peut être considérée comme un usage social de la population immigrante. En effet, cette utilisation spécifique d'Internet par la communauté immigrante se manifeste de manière récurrente et est décrite comme une habitude intégrée dans la vie courante des répondants (Millerand, 1998). Cet usage influence ainsi l'intégration des personnes immigrantes, car elle permet une meilleure compréhension de la culture de la société d'accueil et facilite l'intégration socioéconomique de celle-ci.

Par ailleurs, l'indépendance financière est aussi une étape importante dans le processus d'intégration de fonctionnement (Archambault et Corbeil, 1982). D'ailleurs, tous nos répondants associaient l'emploi aux notions d'intégration et d'indépendance. Une personne qui immigré au Canada se doit de trouver rapidement un revenu lui permettant de subvenir à ces besoins primaires. Bien entendu, tout dépendant du type d'immigration, la situation financière des nouveaux arrivants diffère. Le contexte d'arrivée et le réseau d'aide disponible influencent aussi la situation financière. Par exemple, un nouvel arrivant ayant un conjoint.e qui possède déjà un revenu jouera un

rôle important dans son processus d'installation, car il pourra prendre le temps de se trouver un emploi qui répondra à ses critères. Quoi qu'il en soit, l'insertion professionnelle de la personne immigrante et, par le fait même, le début de sa participation socioéconomique à la société d'accueil constitue un autre élément central de l'intégration. À cet égard, Internet se révèle comme un agent facilitateur favorisant la recherche d'emploi à différents niveaux : rechercher les offres d'emploi, constituer son dossier de candidature et finalement postuler. Ainsi, selon les résultats, l'autonomie acquise via Internet dans le processus de recherche d'emploi influence l'insertion des personnes immigrantes dans la société d'accueil (Abou, 2006).

### **5.3 Le rôle d'Internet dans le développement et le maintien d'un capital social**

#### **5.3.1 Le rôle d'Internet dans le développement d'un capital social qui «unit»**

La notion de «*bonding*» en lien avec le concept de capital social réfère à la valeur d'un réseau à l'intérieur d'un groupe homogène (Dekker et Engbersen, 2013). Dans un contexte d'immigration, nous associons ce terme au maintien des liens entre la personne en situation de mobilité et son pays d'origine. Comme expliqué dans la problématique, la littérature scientifique présentait déjà les TIC comme étant un outil utilisé par les personnes immigrantes pour maintenir des liens avec leurs pays d'origine (Adams Parham 2004 ; Diminescu 2008 ; Hiller and Franz 2004 ; Kissau 2012 ; Komito 2011 ; Madianou 2012 ; Ros 2010 ; Van den Bos and Nell 2006). De ce sens, l'usage d'Internet peut être compté parmi les usages sociaux propres aux personnes immigrantes, car il est récurrent et propre à leur réalité. Dans ce mémoire, les résultats nous montrent qu'effectivement Internet joue ce rôle de «*bonding*» avec la société d'origine. Cependant, elles nous montrent aussi qu'elle joue un rôle dans l'intégration sociale des personnes immigrantes dans leur société d'accueil. Ainsi, dans la prochaine

section, nous rentrerons dans le vif du sujet en analysant le rôle d'Internet dans la notion de «*bridging*».

### **5.3.2 Le rôle d'Internet dans le développement d'un capital social qui «relie»**

La notion de «*bridging*» pourrait se définir comme étant la création de ponts entre deux entités. Dans le contexte qui nous intéresse, elle réfère au lien qui se crée entre la personne immigrante et la société d'accueil. Selon nos résultats, Internet est perçu par les répondants comme un outil favorisant le développement d'une relation avec le pays d'accueil, et ceci à différents niveaux. En considérant que l'intégration sociale renvoie en fait à un processus d'insertion de la personne immigrante dans sa société d'accueil et donc, en d'autres mots, au développement d'une relation via une série d'interactions entre les deux parties, Internet peut être envisagé comme un canal d'accès. Effectivement, par Internet la personne immigrante rentre en interaction avec sa société d'accueil en cherchant de l'emploi, en apprenant la langue officielle du pays d'accueil, en cherchant différents types d'information et plus encore. Tout comme la recherche de Dekker et Engbersen (2013) qui montrait comment les médias transforment le réseau des personnes immigrantes et, par le fait même, facilite leur intégration, nos résultats montrent comment Internet transforme le capital social de ceux-ci et influence leur intégration. Comme l'évoquait Méda (2002), le développement des liens faibles «*weak ties*» permet aux personnes immigrantes d'évoluer et d'avancer, car elles côtoient des personnes évoluant dans des cercles différents qu'eux, ce qui permet une plus grande ouverture sur la société. Ainsi, ce nouveau réseau disponible via Internet fournit à la personne immigrante un capital social dans lequel il peut retrouver de l'information nécessaire à son insertion dans le pays d'accueil (Dekker et Engbersen, 2013). De ce fait, les usages sociaux d'Internet des personnes immigrantes pallient certains revers de l'immigration et facilitent l'intégration sociale de ceux-ci.

## CONCLUSION

La rapidité phénoménale des changements sociaux, combinés à une rareté de ressources nous amène constamment à repenser et redéfinir l'organisation de nos sociétés. C'est dans cet ordre d'idée que l'Université de Calgary relançait dans son rapport de recherche 2015, la pertinence de se questionner sur le virage numérique et son impact sur les communautés. La place grandissante du numérique dans nos sociétés nous amène inévitablement à nous questionner sur l'évolution des différentes problématiques de la vie sociale, dont l'immigration. C'est de ces réflexions qu'est née la question de recherche suivante : comment les usages d'Internet jouent-ils un rôle dans l'intégration sociale des personnes immigrantes à Calgary? De cette question a découlé deux questions secondaires : comment Internet influence-t-il l'intégration de fonctionnement des personnes immigrantes à Calgary en tant que citoyens canadiens ? Et quels usages d'Internet pallient les problèmes habituels rencontrés dans le processus d'intégration ?

Pour pouvoir y répondre, nous nous sommes basées sur les concepts théoriques suivants : usages sociaux d'Internet, intégration et capital social. L'étude de ces concepts nous a permis de clarifier nos questions de recherche. Ainsi, nous avons formulé les questions suivantes: quels usages d'Internet influencent l'apprentissage linguistique des personnes immigrantes? Quels usages d'Internet influencent l'insertion des personnes immigrantes au marché du travail? Comment les usages Internet aident-ils à la création et au maintien d'un capital social ? Et quels usages d'Internet favorisent le « *bridging* » des personnes immigrantes avec leur pays d'accueil ? Tenter de comprendre le rôle d'Internet dans l'intégration sociale des personnes immigrantes à Calgary, en répondant à ces questions, répondrait à un besoin

d'accumuler davantage de connaissances empiriques sur la relation entre les TIC et l'immigration.

Pour répondre à nos questions, nous avons adopté une approche qualitative en procédant à l'analyse de contenu de trois groupes focus et de cinq entretiens semi-dirigés pour un total de 31 personnes immigrantes consultées. Ainsi, nous avons été en mesure d'identifier les usages sociaux de cette population et de comprendre leur rôle dans leur processus d'insertion dans la société d'accueil. Les résultats obtenus nous permettent d'affirmer qu'Internet joue un rôle important dans l'intégration de fonctionnement (Archambault et Corbeil, 1982), car son utilisation vient redéfinir la recherche d'emploi, l'apprentissage linguistique de la langue officielle de la société d'accueil et le développement du capital social de la personne immigrante. Ainsi, les personnes en contexte de mobilité développent les usages qui viennent pallier les enjeux habituels d'intégration reliée à la langue et l'emploi.

#### Nouvelles pistes de recherche

Les données récoltées dans le cadre de cette recherche nous permettent de définir d'autres usages sociaux d'Internet par les personnes immigrantes pour pallier certains obstacles limitant l'intégration sociale. Par exemple, la notion de déplacement est ressortie comme un sous-thème prédominant de la notion d'indépendance. La possibilité de se déplacer avec aisance, grâce à des applications telles que Google Maps, disponible via Internet, est perçue comme l'un des plus grands vecteurs d'indépendance, selon les répondants. La profusion de thèmes dans les données récoltées permettrait d'établir beaucoup d'autres liens avec l'intégration sociale des personnes immigrantes, autres que la langue et l'emploi. Néanmoins, nous pouvons déjà établir que par son impact sur l'intégration des personnes immigrantes, l'utilisation d'Internet devrait être un enjeu à prendre en compte par les différents acteurs du domaine de l'immigration. Si, comme présenté dans l'introduction,

l'immigration peut être considérée comme un obstacle à l'idée de nation (Abou, 2006; Labelle et Salée, 1999), en développant des usages d'Internet, la personne immigrante peut rentrer en contact avec son pays d'accueil plus facilement et, par le fait même, développer une meilleure connaissance de la culture du pays d'accueil dans laquelle elle s'insère. Les gouvernements possédant devant composer avec d'importants flux migratoires devraient donc repenser leurs actions en intégrant les usages Internet dans leurs plans stratégiques.

## Annexes

Annexe A : Reach-out Strategy

Annexe B : Grille d'entretien — Entrevue individuelle

Annexe C : Grille d'entretien — Groupe de discussion

Annexe D : Formulaire de consentement — Entrevue individuelle

Annexe E : Formulaire de consentement — Groupe de discussion

Annexe F : Certificat Éthique

Annexe G : Cheminement académique et échancier

## REACH-OUT STRATEGY

### 1st Step

Overcome the receptionist. Let's create an excel doc with : contact person and their position, a few details about the place we're reaching out, phone number (and extension if applicable). If the person who responds seems reluctant, be assertive, almost as if we were already in touch with them before.

If we don't have a contact person or didn't find it, briefly explain that we're looking for the person in charge of activities/immigration-related issues/partnerships.

### General guideline

Present our research as a way for us to respond to a need we - too - noticed in society : empower immigrants coming to Canada. We think that a better use of Internet can be particularly empowering, and this is why we are currently conducting major research about the empowerment of immigrants through the use of the Internet.

This research will enable us to :

- Collect important data
- Deliver personalized recommendations to our partners on the ground
- Create a website featuring the organizations that helped us along with our learnings from our collaborations with them

We already have the support of ...

### How we can present ourselves

Good morning/afternoon, my name is [name of the research assistant] and I am a researcher from UQAM (University of Quebec in Montreal), affiliated with the UNESCO Chair of Communication & Technology.

### How we can present what we're doing

We're currently conducting important research about how immigrants use the Internet and how it can turn out to be an empowering medium. In order to do this, we want to study the current services offered to immigrants, especially for women, youth, and newcomers. We identified your organization as one of the leaders in your field. In order to succeed in our research, we need the cooperation of the main canadian institutions providing services to immigrants.

→ *You guys are the experts, and we think that it would be enriching for both of us to partner-up in this together.*

## ANNEXE A : REACH-OUT STRATEGY

### **How we jump to... the moment of truth**

We are planning to travel to Vancouver/Calgary/Toronto during the last week of October. We intend to organize focus groups and individual interviews in different organizations located in your city in order to understand better how newcomers use the Internet and how this media can be used to help them become more autonomous etc.... → *Chercher les mots qu'utilisent ces organismes et les reformuler, voire en choisir quelques uns qui sont particulièrement récurrents*

Would you be interested to collaborate on this? In return for your cooperation, we will provide specific and personalized recommendations for your organization.

## THEMATIC QUESTIONS FOR INDIVIDUAL INTERVIEWS

### Preliminary Questions:

*The primary objective of the research is to analyze the online participation of immigrants to Canada and to study the types of digital exclusion created by the use of the Internet. If I had to summarize our research in one question, it would be "How do immigrants participate in Canadian society through their Internet usage?"*

*For this research, we have chosen to concentrate on youth, women and newcomers searching for a job. That's why I approached you.*

→ Say that the interview is recorded and have the interviewee sign the form.

- What is your name?
- How old are you? Or: Which age bracket do you fit into?
- Which country did you come from? Is that the country where you grew up?
- Since when have you lived in Canada?
- Do you have a job?
- Did you arrive alone or with someone else? Who came with you?
- What is your native language? If it isn't one of the two official languages, which one are you in the process of learning?

- 1 – Tell me about your situation as an immigrant.
- 2 – As an immigrant, how do you use the Internet?

<i>Theme</i>	Questions	Probes
Internet Use	Why do you use the Internet?	What are you looking for on the Internet? What activities do you do on the Internet?
	Can you describe what you do on the Internet? Provide an example.	
	Where do you use the Internet the most?	What places do you go to in order to use the Internet??
	On what devices do you use the Internet?	Ex: smartphone, tablet, laptop, desktop computer, smart television, game console, etc.
	What sites, applications and media do you use most often?	
	Why do you use these sites?	
	How much time do you spend on the Internet?	
	How capable are you at navigating the Internet on your own?	Do you use the Internet alone or with the help of someone else? / How do you use the Internet?

Annexe B : Grille d'entretien- Entrevue individuelle

	<p>How did you use the Internet in your home country?</p> <p>How were you using the Internet in your home country? Provide some examples.</p>	
	<p>Thank you for sharing about your use of the Internet here and before. What do you remember about your usage?</p>	<p>Are there sites or applications that you use more frequently or less frequently? Are there sites or applications that were recently brand-new to you but now you use on a daily basis?</p>
	<p>What aspects of your Internet usage would you like to improve?</p>	<p>Have better devices? Be able to connect in more appropriate places? Have a better mastery of Internet tools? Develop a better understanding of the languages used on the platforms that interest you?</p>
Digital Exclusion Equipment	<p>What electronic devices do you have access to on a daily basis?</p>	<p>Do you have a smartphone, laptop, desktop computer, game console, etc.?</p>
	<p>Which electronic devices would you buy if you had the means? Why?</p>	<p>What do you need that you don't have? What would you do with this that you are currently unable to do?</p>
	<p>How would you describe Internet access?</p>	<p>What do you think about the role of the Internet in Canadian society, in your life?</p>
Digital Exclusion Activities	<p>What obstacles prevent you from using the Internet?</p>	
Digital Exclusion Ownership of These (Including Language)	<p>How capable are you at using these devices when you are alone?</p>	<p>Do you use these devices alone or with someone else?</p>
	<p>Who do you ask for help when you don't understand something on the Internet or when you are unable to work a device? Why?</p>	<p>Do your children or close family/friends help you often? Do you get answers to your questions through training or from the staff of the organization?</p>
	<p>In which languages are the websites you use most often? Why?</p>	<p>English? French? Your native language?</p>
	<p>How well do you understand what you read on these platforms?</p>	<p>Do you understand everything without any problems? One word out of two? Do you guess the meaning of the sentences from visual clues or in relationship to the context?</p>
	<p>How user-friendly are the websites, apps, etc. that you use?</p>	<p>Do you have difficulty finding certain specific information on platforms you use?</p>
	<p>When do you feel frustrated when you are navigating the web?</p>	<p>Could you tell me about a situation where you missed some important</p>

Annexe B : Grille d'entretien- Entrevue individuelle

		information because you didn't have access to a device, you misunderstood some information on the Internet, or you were frustrated because you couldn't find the information you needed?
Training	How interested are you in training on searching for a job?	How interested are you in having training on looking for employment?
	When you arrived here, what did you know about looking for a job?	How familiar were you with the process of looking for work in your home country?
	What would you like to learn during these training programs?	What do you need to learn to help you in your search for work?
	Do you feel that the training programs you took have improved how you look for a job?	Not considering your results (responses from employers), do you think your job applications are better?
	Of all the training programs you have attended, which ones have been the most useful?	Identify two or three examples of particularly useful aspects.
	In what ways has your way of looking for a job changed since you have been attending training programs?	
	What new skills have you developed since you started taking training programs?	Which qualities, tools for agency, and learning processes have you developed since starting? What has been your learning process?
	In your opinion, what is missing from these training programs?*	What are some possible critiques of the training programs that you are taking? What is missing?
	How do you anticipate the future after having followed the complete training program?	In what kind of situation do you see yourself after having completed your training?
Empowerment	How would you describe the role of the Internet in your integration to Canadian society?*	
	What does the Internet mean to you?	How would you feel if your Internet access were to be removed tomorrow?
	Since you arrived, how has the internet helped you be more independent?	
	How can one be self-sufficient when one is an immigrant to Canada?	
	How does one become independent?	
To what extent has the Internet changed your behaviour?		

### **Grille d'entretien- Groupe de discussion/Focus Groups**

La réunion débutera par l'accueil des participants et leur mise en place. Les chaises seront préalablement placées en forme de cercle pour pouvoir favoriser la discussion. Au fur et à mesure qu'ils arrivent, les participants vont remplir leur formulaire de consentement.

#### **Introduction :**

The primary objective of the research is to analyze the online participation of immigrants in Canada and to study the types of digital exclusion or social exclusion created by the use of the Internet.

For this research, I have chosen to focus on newcomers and that's why I approached you.

#### **Activité brise-glace**

Le but de l'activité est de permettre aux participants de se présenter en instaurant un climat d'ouverture propice à l'échange. Tout d'abord, en faisant un tour de table j'inviterai chaque participant à répondre à la question suivante :

**1- One at a time, can you tell me your name, your country of origin and how long are you in Canada?**

I want to thank you again for your participation. In a few minutes I'll start asking you question about the topic. As I explained to you earlier you are all here because you are newcomers and you immigrate to Canada in the last 5 years. I really want you to know that every point of view is welcome. You all have your own story, with your own experience and this is why I want you all to participate and answer to the question without being worried about what others will think. I want to be able to exchange with you in an atmosphere of respect and trust. When I ask a question sometimes I'll ask everyone to reply one by one, but otherwise just always raise your hand.

#### **Introductory questions**

Before we start talking about the Internet, I want to ask you some question about your integration process in Alberta.

**2- According to you, what's that mean to be integrated in the Canadian society?**

**3- Do you considered being integrated in the Canadian society? Why**

Question de relance :

-How would you describe your integration process in Canada?

**4- Do you considered being integrated in Alberta society?**

Annexe C : Grille d'entretien-Groupe de discussion

Now as you know, the main topic of the reseach is the immigrant usage of Internet in Canada. Without forgetting what we just talkes, can you answer the following question.

**Internet use**

**5- How would you describe your internet use? What do you do on Internet?**

Questions de relances :

- What activities do you do on Internet?
- Why do you use Internet?
- What needs your Internet usage allows you to fill?

If we link what we are talking since the beginning

**Exclusion digital/social**

**6- What was or what is the place of Internet in your integration process in Canada, specifically in Alberta?**

Question de relance :

- What was the impact of your Internet usage on your integration process in Alberta?

**7- Where do you use Internet? Why?**

**8- How do you assess your mastery of technology / Internet and how this level plays a role in your integration in Canada ,**

**9- Have you had training on the Internet when you arrived?**

**10- What prevents you from using the Internet?**

## **INFORMATION AND CONSENT FORM**

**Title of the research project:** The use of internet to enforce the commitment and empowerment of immigrants in Canada - Using the Internet towards Greater Engagement and Empowerment of Immigrants in Canada.

**Researcher in charge:** Christian Agbobli, Ph.D., UQAM

**Coresarcher:** Magda Fusaro, Ph.D, UQAM

**Collaborator:** Claude-Yves Charron, Ph.D., UQAM

**Coordinator :** Stacey Cacéus, student in the international and intercultural communication masters.

**Funding agency :** Canadian Internet Registration Authority

### **Preamble**

It is with great pleasure that we invite you to participate in a research project on the use of the Internet to strengthen the commitment and empowerment of immigrants in Canada.

However, before agreeing to participate in this project and signing this form, it is important to take the time to read and understand the information below. If there are words or sections that you do not understand or that do not seem clear, do not hesitate to ask questions or to contact the project manager or coordinator of the research.

### **The project's goal**

As part of this research, we do a survey to better understand the impact of Internet use amongst immigrants in Canada. The groups that interest us are women, youth and newcomers. The results will allow us to develop a program to promote the commitment and empowerment of immigrants.

### **Nature of participation**

Your participation requires you to have a personal interview with the research assistant who will cover the following topics: your Internet use, Internet impact in your life, the Internet space in your social and professional life. The interview will take about an hour of your time. It will be recorded audio digitally. The place and time of the interview are to be agreed with the interviewer. The transcript that we will make of your interview will not identify you.

### **Advantages**

By participating in our research, you allow us to analyze information that can be used to promote commitment and empowerment of Canadian immigrants. In addition, this project is the first pan-Canadian research on the impact of the Internet and the empowerment of immigrants. Your comments and constructive criticism will promote the establishment of programs to help immigrants use the Internet.

### **Risks and inconveniences**

By participating in this research, you do not run risks or special disadvantages. You do not have to answer all questions. You can request to suspend the interview momentarily.

### **Compensation**

No remuneration or compensation is offered after the participation in this interview.

### **Confidentiality**

It is understood that all information collected is confidential. Only members of the research team will have access. Your research data and your consent form will be kept in a secure room of the UNESCO Chair in Communication and Technology for Development and on an institutional server of UQAM secure for the duration of the project. To protect your identity and your privacy, you will always be identified by an alphanumeric code. The code associated with your name will only be known by the project manager and research assistant in charge of codification. Your image and sound records will be destroyed safely, five years after the end of the search. No publication or research communication (including the theses and memoirs of student members of the team) will contain information that identifies you unless you explicitly express consent.

### **Voluntary participation and right of withdrawal**

Your participation in this project is voluntary. This means that you agree to participate in the project without any constraint or external pressure. This also means that you are free to end your participation at any time during the research, without prejudice of any kind whatsoever, and without having to justify yourself. In this case documents, information and data will be destroyed unless a verbal or written directive is given.

The project manager may terminate your participation, without your consent, if he or she considers that your well-being or that of other participants is compromised or if you do not follow the instructions of the project.

Services that are offered by the partner organizations will not be affected if you withdraw your participation.

### **Subsequent research**

Your search data will be rendered anonymous and retained for 5 years after the project. We want to use them in similar research projects. You are free to decline this secondary use.

- I agree that my data can be used in other research projects
- I do not want my data to be used in other research projects

Do you agree that the project manager or his representative subsequently seeks you in the context of other research projects?

**Yes**                       **No**

### **Responsibility**

By agreeing to participate in this project, you are not waiving any of your rights nor release the researchers, the (s) Sponsor (s) or institution involved (or institutions involved) of their civil and professional obligations.

### **Contacts:**

You can contact the project manager at the number (514) 987-3000 extension 5091 for additional questions about the project. You can discuss with him or her, or the project coordinator at the number (514) 987-3000 ext 7626.

The Ethics Committee Institutional Research Involving Humans (CIEREH) approved the project and monitors it. For information you can contact the Committee Coordinator at 987-3000 extension number 7753 or by email at: [ciereh@uqam.ca](mailto:ciereh@uqam.ca).

For questions about your rights as a participant in this research project or if you have any complaints, you can contact the Office of the Ombudsman of UQAM (Email: [ombudsman@uqam.ca](mailto:ombudsman@uqam.ca); Phone: (514) 987-3151.

**Acknowledgements:** Your collaboration is important to the achievement of our project and the research team would like to thank you. If you would like a written summary of the main results of this research, please add your details below.

**Consent of the participant:** For this, I have read this information and consent form. I understand the project's objectives and what my participation implies. I confirm I have adequate time to reflect on my decision to participate. I acknowledge having had the opportunity to contact the project manager (or his representative) to ask any questions about my participation and that one replied satisfactorily. I understand that I may withdraw from the project at any time, without penalty of any kind, nor justification to give. I voluntarily consent to participate in this research project.

I wish to receive a summary of the project results:      **Yes**       **No**

Signature: \_\_\_\_\_ Date: \_\_\_\_\_

Name (print): contact email address:

**Declaration of the principal investigator (or his delegate):**

*The delegate must be identified as a member of the team at the beginning of the form.*

I hereby declare that I have explained the objectives, nature, benefits, project risks and other provisions of the information and consent form and have answered to the best of my knowledge the questions asked.

Signature: \_\_\_\_\_ Date: \_\_\_\_\_

Name (print): \_\_\_\_\_

**A copy of this signed document must be given to the participant.**

## **INFORMATION AND CONSENT FORM**

**Title of the research project :** The use of internet to enforce the commitment and empowerment of immigrants in Canada - Using the Internet towards Greater Engagement and Empowerment of Immigrants in Canada.

**Researcher in charge:** Christian Agbobli, Ph.D., UQAM

**Coresearcher:** Magda Fusaro, Ph.D, UQAM

**Collaborator:** Claude-Yves Charron, Ph.D., UQAM

**Coordinator :** Stacey Cacéus, student in the international and intercultural communication masters.

**Funding agency :** Canadian Internet Registration Authority

### **Preamble**

It is with great pleasure that we invite you to participate in a research project on the use of the Internet to strengthen the commitment and empowerment of immigrants in Canada.

However, before agreeing to participate in this project and signing this form, it is important to take the time to read and understand the information below. If there are words or sections that you do not understand or that do not seem clear, do not hesitate to ask questions or to contact the project manager or coordinator of the research.

### **The project's goal**

As part of this research, we do a survey to better understand the impact of Internet use amongst immigrants in Canada. The groups that interest us are women, youth and newcomers. The results will allow us to develop a program to promote the commitment and empowerment of immigrants.

### **Nature of participation**

Your participation requires you to participate in a group discussion formed of immigrants who use or not the internet for a duration of approximately two hours. The meeting will be held in the organizations' partner's locals, if possible. If this is not possible, we will rent a room to a community organization.

During this discussion panel, we will address the following themes: the reasons for using or not using the Internet. This interview will be recorded (images and sound). However, the transcript that will be done of your comments will not identify you. Participation in this service group implies that you agree to respect the confidentiality shared by other participants, not identifying people with whom you interact or sharing information that would allow group members to identify them.

### **Advantages**

By participating in our research, you allow us to analyze information that can be used to promote commitment and empowerment of Canadian immigrants. In addition, this project is the first pan-Canadian research on the impact of the Internet and the empowerment of immigrants. Your comments and constructive criticism will promote the establishment of programs to help immigrants use the Internet.

### **Risks and inconveniences**

You may have a slight feeling of incompetence towards your Internet use in comparison with other participants. Participants do not have the same knowledge about the Internet and we value diversity in the context of research. This is why no matter your mastery of new technologies, you are welcome to participate in our study.

### **Compensation**

No remuneration or compensation is offered after the participation in this interview.

### **Confidentiality**

It is understood that all information collected is confidential. Only members of the research team will have access. Your research data and your consent form will be kept in a secure room of the UNESCO Chair in Communication and Technology for Development and on an institutional server of UQAM secure for the duration of the project. To protect your identity and your privacy, you will always be identified by an alphanumeric code. The code associated with your name will only be known by the project manager and research assistant in charge of codification. Your image and sound records will be destroyed safely, five years after the end of the search. No publication or research communication (including the theses and memoirs of student members of the team) will contain information that identifies you unless you explicitly express consent.

### **Voluntary participation and right of withdrawal**

Your participation in this project is voluntary. This means that you agree to participate in the project without any constraint or external pressure. This also means that you are free to end your participation at any time during the research, without prejudice

of any kind whatsoever, and without having to justify yourself. In this case documents, information and data will be destroyed unless a verbal or written directive is given.

The project manager may terminate your participation, without your consent, if he or she considers that your well-being or that of other participants is compromised or if you do not follow the instructions of the project.

Services that are offered by the partner organizations will not be affected if you withdraw your participation.

### **Subsequent research**

Your search data will be rendered anonymous and retained for 5 years after the project. We want to use them in similar research projects. You are free to decline this secondary use.

- I agree that my data can be used in other research projects
- I do not want my data to be used in other research projects

Do you agree that the project manager or his representative subsequently seeks you in the context of other research projects?

Yes                       No

### **Responsibility**

By agreeing to participate in this project, you are not waiving any of your rights nor release the researchers, the (s) Sponsor (s) or institution involved (or institutions involved) of their civil and professional obligations.

### **Contacts:**

You can contact the project manager at the number (514) 987-3000 extension 5091 for additional questions about the project. You can discuss with him or her, or the project coordinator at the number (514) 475-1207.

The Ethics Committee Institutional Research Involving Humans (CIEREH) approved the project and monitors it. For information you can contact the Committee Coordinator at 987-3000 extension number 7753 or by email at: [ciereh@uqam.ca](mailto:ciereh@uqam.ca).

For questions about your rights as a participant in this research project or if you have any complaints, you can contact the Office of the Ombudsman of UQAM (Email: [ombudsman@uqam.ca](mailto:ombudsman@uqam.ca); Phone: (514) 987-3151).

**Acknowledgements:** Your collaboration is important to the achievement of our project and the research team would like to thank you. If you would like a written summary of the main results of this research, please add your details below.

**Consent of the participant:** For this, I have read this information and consent form. I understand the project's objectives and what my participation implies. I confirm I have adequate time to reflect on my decision to participate. I acknowledge having had the opportunity to contact the project manager (or his representative) to ask any questions about my participation and that one replied satisfactorily. I understand that I may withdraw from the project at any time, without penalty of any kind, nor justification to give. I voluntarily consent to participate in this research project.

Signature:

Date:

Name (print):

contact email address:

**Declaration of the principal investigator (or his delegate):**

I hereby declare that I have explained the objectives, nature, benefits, project risks and other provisions of the information and consent form and have answered to the best of my knowledge the questions asked.

Signature:

Date:

Name (print):

**A copy of this signed document must be given to the participant.**

## CERTIFICAT D'ÉTHIQUE

Le Comité institutionnel d'éthique de la recherche avec des êtres humains de l'UQAM, a examiné le protocole de recherche suivant et jugé conforme aux pratiques habituelles et répond aux normes établies par la Politique no 54 sur l'éthique de la recherche avec des êtres humains (décembre 2015).

### Protocole de recherche

**Chercheur(e) principal(e) :** Kokou Edem Christian Agbogli

**Unité de rattachement :** Département de communication sociale et publique

**Équipe de recherche :**

**Co-chercheurs :** Magda Fusaro (Département de management et technologie, UQAM); Claude-Yves Charron (Département de communication sociale et publique, UQAM)

**Étudiant(s) réalisant leurs projets de mémoire ou de thèse (incluant les thèses de spécialisation) dans le cadre du présent protocole de recherche :** Stacey Caceus (maîtrise en communication, UQAM)

**Titre du protocole de recherche :** *Using the internet towards Greater Engagement and Empowerment of Immigrants in Canada*

**Sources de financement (le cas échéant):** Autorité Canadienne pour les enregistrements Internet

**Durée du projet :** 2016-2017

### Modalités d'application

Le présent certificat est valide pour le projet tel qu'approuvé par le CIEREH. Les modifications importantes pouvant être apportées au protocole de recherche en cours de réalisation doivent être communiquées au comité<sup>i</sup>. Tout événement ou renseignement pouvant affecter l'intégrité ou l'éthicité de la recherche doit être communiqué au comité.

Toute suspension ou cessation du protocole (temporaire ou définitive) doit être communiquée au comité dans les meilleurs délais.

Le présent certificat d'éthique est valide jusqu'au **18 août 2017**. Selon les normes de l'Université en vigueur, un suivi annuel est minimalement exigé pour maintenir la validité de la présente approbation éthique. Le rapport d'avancement de projet (renouvellement annuel ou fin de projet) est requis dans les trois mois qui précèdent la date d'échéance du certificat<sup>ii</sup>.



18 août 2016

\_\_\_\_\_  
Éric Dion, Ph.D.  
Professeur  
Président

\_\_\_\_\_  
Date d'émission initiale du certificat

<sup>i</sup> <http://recherche.uqam.ca/ethique/humains/modifications-apportees-a-un-projet-en-cours.html>

<sup>ii</sup> <http://recherche.uqam.ca/ethique/humains/rapport-annuel-ou-final-de-suivi.html>

## Annexe G : Cheminement académique et échéancier

### Cheminement académique

Session	Cours			Crédits
Automne 2015	COM7526			3
Hiver 2016	FCM7111			3
Été 2016	EDM7019			3
Automne 2016	COM8124	COM7524	FCM7000	9
Été 2017	COM8121			3
Automne 2017 à Hiver 2018	FCM- Rédaction projet FCM7920 - Rédaction mémoire			24
			Total	45 crédits

COM7526 : Communication internationale, mondialisation et développement

FCM7111 : Stratégie de recherche intervention

EDM7019 : Approche sociopolitique en communication

COM7524 : Communication internationale et interculturalité

FCM7000 : Étude en communication : aspects épistémologiques

COM8124 : Phénomènes communicationnels et médiatiques en contextes international et interculturel

COM1181 : -Communication, interculturalité et pluralisme ethnique

FCM7920: Rédaction de mémoire

### Échéancier

Tâches	Échéancier
1. Certificat éthique	Été 2016
2. Élaboration outils méthodologiques	Septembre/Octobre 2016
3. Collecte des données	30 octobre au 7 novembre 2016
4. Codage des données	Entrevue individuelle : Mars à Avril 2017 Groupe Focus : Février 2018
5. Rédaction	Projet de mémoire : Aout 2017 à Janvier 2018 Mémoire : Février à Mars 2018
6. Dépôt du mémoire	Avril 2018

## Bibliographie

ABOU, S. (2006). « L'intégration des populations immigrées », *Revue européenne des sciences sociales* [En ligne], XLIV-135 | 2006, mis en ligne le 13 octobre 2009, consulté le 10 août 2018. URL : <http://ress.revues.org/256> ; DOI : 10.4000/ress.256

AIZLEWOOD, A. and DOODY, M. (2002). A Seeking Community on the Internet: Ethnocultural Use of Information and Communication Technologies@, in, 2002 *International Symposium on Technology and Society: Social Implications of Information and Communication Technology, Conference Proceedings*, June 6-8. 2002, Raleigh, North Carolina, pp. 5-12.

ANCHISE, N. (2017). Les réseaux socionumériques et l'intégration «par le bas» : le cas des nouveaux arrivants brésiliens au Québec. Dans les Cahiers du GERACII vol. 2, n°1, *Communication internationale et interculturelle : Quels enjeux à l'heure du numérique?*. ISBN: 978-2-9816309-1-9

APPADURAI, A. (1990). Disjuncture and Difference in the Global Cultural Economy, in *Theory, Culture & Society*, SAGE Social Science Collections, pp.295-310

ARCHAMBAULT, A. et CORBEIL, J-C. (1982), *L'enseignement du français, langue seconde, aux adultes*, Bibliothèque nationale du Québec, isbn 2-550-02279-3, 141 p.

BILGE, S. (2010). De l'analogie à l'articulation: théoriser la différenciation sociale et l'inégalité complexe. *L'Homme et la société*, 2 (176-177), 43-64.

BONNEVILLE, L., GROSJEAN, S. et LAGACÉ, M. (2007). Introduction aux méthodes de recherche en communication. Morin (Édit.), Montréal, Canada : Gaétan-Morin.

BORKERT, M., CINGOLANI, P. et PREMAZZI, V. (2009). *The state of the Art of Research in the EU on the take up and Use of ICT by Immigrants and Ethnic Minorities*. In JRC Scientific and Technical Reports. European Communities. 76 p.

BOURDIEU, P. (1980). Le capital social. In: Actes de la recherche en sciences sociales. Vol.31. Le capital social. pp. 2- 3; [https://www.persee.fr/doc/arss\\_0335-5322\\_1980\\_num\\_31\\_1\\_2069](https://www.persee.fr/doc/arss_0335-5322_1980_num_31_1_2069)

BOUCHARD, G., *L'interculturalisme : un point de vue québécois*, Boréal, 2012, 286p.

BOUCHARD, G. et TAYLOR, C., 2008, *Fonder l'avenir : Le temps de la conciliation (Rapport)*, Gouvernement du Québec, ISBN 978-2-550-52766-4,

récupéré de <https://www.mce.gouv.qc.ca/publications/CCPARDC/rapport-final-integral-fr.pdf>

BRETON, P., 1994, « La naissance des sciences de la communication (à la recherche d'un programme de séparation) », *Quaderni*, n° 23, pp. 67-75

BRETON, P. et PROULX, S. (2006). *L'explosion de la communication: introduction aux théories et aux pratiques de la communication* (3e éd.). Paris, France : La Découverte/Poche.

CASTELLS, M. (2001), *La galaxie Internet*, Fayard, 365p.

CENTENO, C., FERRARI, A. et KLUZER, S. (2009). *ICT for Learning the Host Country's Language by Adult Migrant in the EU*. In JRC Technical Notes. European commission. 30 p.

CODAGNONE, C. et KLUZER, S. (2011). *ICT for the Social and Economic Integration of Migrants into Europe*. In JRC Scientific and Technical Reports. European Communities. 82 p.

COLLIN, S., SAFFARI, H. et KAMTA, J. (2015). Les usages numériques éducatifs des élèves allophones issus de l'immigration récente : une étude exploratoire. Dans *La revue canadienne de l'apprentissage et de la technologie*, vol 41(1), 18 p.

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

DIMINESCU, D. 2002. « Les migrations à l'âge des nouvelles technologies », *Hommes et Migrations*, 1240, novembre-décembre : 6-18.

DOYTCHEVA, M., *Le multiculturalisme*, La découverte, 2005, pp.9-30

DICKINSON, P. et ELLISON, J. (2001). Les canadiens se branchent: l'utilisation d'Internet par les menages reste a la hausse. *Canadian Economic Observer* ; Ottawa Vol. 14, N° 1, 3.1.

DUMEZ, H. (2016). Qu'est-ce que la recherche qualitative ? Problèmes épistémologiques, méthodologiques et de théorisation. *Annales des Mines - Gérer et comprendre*, 112, (2), 29-42. doi:10.3917/geco.112.0029.

DUSTMANN, C. et FABBRI, F.(2003). « Language proficiency and labour market performance of immigrant in the UK ». *The Economic Journal*. pp 695–717.

FONDIN, H., « La science de l'information : posture épistémologique et spécificité disciplinaire », *Documentaliste-Sciences de l'Information*, vol. 38, n° 2, 2001, pp. 112-122

FRASER N., « Justice sociale, redistribution et reconnaissance », *Revue du MAUSS*, 2004/1 (n°23), p. 152-164. DOI : 10.3917/rdm.023.0152. URL : <https://www.cairn.info/revue-du-mauss-2004-1-page-152.htm>

FRASER, N., « Féminisme, capitalisme et ruses de l'histoire », *Cahiers du Genre*, 2011/1 n° 50, p. 165-192.

GALARNEAU, D. et MORISSETTE, R. (2004). «Les immigrants sont-ils perdants?». Dans *Perspective*. Statistique Canada. n°75-001-XIF. pp. 5-17

GALLANT N., FRICHE C. (2010), «Être ici et là-bas tout à la fois : réseaux sociaux en ligne et espaces d'appartenance chez les jeunes immigrants au Québec», *Lien social et Politiques*, n° 64, p.113-124. URI: <http://id.erudit.org/iderudit/1001403ar>

GARNHAM, N., gamberini, M-c., «La théorie de la société de l'information en tant qu'idéologie : une critique», in *Réseaux*, 2000, volume 18 n°101. pp. 53-91

GRANJON, F., (2009). « Inégalités numériques et reconnaissance sociale. Des usages populaires de l'informatique connectée », *Les Cahiers du numérique* 2009/1 (Vol. 5), p. 19-44.

GRANJON, F., DENOUEËL, J. (2011). Penser les usages sociaux des technologies numériques d'information et de communication. Dans J. Denouël et F. Granjon (dir.). *Communiquer à l'ère numérique : regards croisés sur la sociologie des usages* (p. 1-18). Paris, France : Le Muscadier.

HOFSTEDE, G., «The business of International Business is Culture, in *International Business Review*, Vol. 3, No 1, 1994, pp.1-14

HONNETH, A., « La théorie de la reconnaissance: une esquisse », *Revue du MAUSS*, 2004/1 (n° 23), p. 133-136. DOI : 10.3917/rdm.023.0133. URL : <https://www.cairn.info/revue-du-mauss-2004-1-page-133.htm>

JOUËT, J. (2000). « Retour critique sur la sociologie des usages », *Réseaux*, 18, 100, pp. 487-522.

LABELLE, M. & Salée, D. (1999). *La citoyenneté en question : l'État canadien face à l'immigration et à la diversité nationale et culturelle*. *Sociologie et sociétés*, 31(2), 125-144. doi:10.7202/001395ar

LEGAULT, G. RACHÉDI, L. *L'intervention interculturelle*, 2ème édition, Gaëtan Morin éditeur, 2008, 305 p.

LE MENTEC, M., «De la fracture à l'inclusion numérique : retour sur 20 ans de politiques numériques», in *Diversité*, n° 185, 3<sup>e</sup> trimestre 2016, pp. 33-43

LUSTIG, M., KOESTER, J., *Intercultural Competence*, Longman, 1999, 401 p.

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.

MÉDA, D. (2002). « Le capital social : un point de vue critique », *L'économie politique* (n°14). pp. 36-47

MIHALY, A. (2011). Les usages d'Internet par les nouveaux arrivants colombiens en processus d'insertion professionnelle au Québec.

MARTINO, L. C., « Épistémologie de la communication : scepticisme et intelligibilité du savoir communicationnel », *Les Enjeux de l'information et de la communication*, 2003, 11 p. <http://lesenjeux.u-grenoble3.fr/2003/Martino/Martino.pdf>

MILLER, K., (2005) «Philosophical Foundations: what is theory?», in *Communication theories: perspectives, processes and contexts*, New York, McGraw-Hill, pp.20-31

MILLERAND, F., (1998). «Usages des NTIC : les approches de la diffusion, de l'innovation et de l'appropriation » in *Composite*, vol. 98.1, 39p

MILLERAND, F., (1999). «Usages des NTIC : les approches de la diffusion, de l'innovation et de l'appropriation (2<sup>e</sup> partie)» in *Composite*, vol. 99.1, 20p

MUCCHIELLI, A., *La nouvelle communication*, Paris, Armand Colin, 2000, 214 p.

MONGEAU, P. (2008). *Réaliser son mémoire ou sa thèse : côté Jeans & côté Tenue de soirée*. Presse de l'Université du Québec. Québec. 145 p.

OECD. [s.d]. *Migration Sud-Sud*. Récupéré de <http://www.oecd.org/fr/dev/migration-d%C3%A9veloppement/migrations-sud-sud.htm>

Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture. [s.d]. *Migrant/Migration*. Récupéré de <http://www.unesco.org/new/fr/social-and-human->

[sciences/themes/international-migration/glossary/migrant/](http://sciences/themes/international-migration/glossary/migrant/)

PROULX, S. (2005) *Penser les usages des TIC aujourd'hui : enjeux, modèles, tendances* in Lise Vieira et Nathalie Pinède, éd(s), *Enjeux et usages des TIC : aspects sociaux et culturels*, t. 1, Presses universitaires de Bordeaux, Bordeaux, p. 7-20.

SCHNAPPER, D. (2007). Qu'est-ce que l'intégration ?. *Commentaire*, numéro 119,(3), 862-865. <https://www.cairn.info/revue-commentaire-2007-3-page-862.htm>.

SHAW S. et LEE J., *Women's Voices, Feminist Visions : Classic and Contemporary Readings*. Sixth Edition. New York : McGraw Hill, 2015. ISB 978-0-07-802700-0

SIMARD, G. (1989). *La méthode du «Focus group»*. Laval Mondia, ISBN 2891143957. 102 p.

STOICIU, G., «La communication interculturelle comme champ d'études: Histoire, carte et territoire», in *Communication internationale et communication interculturelle : Regards épistémologiques et espaces de pratique*, Christian Agbobli et Gaby Hsab (eds.), 2011, p.46-70

University of Calgary, Research Strategy, December 2015. *Human Dynamics in a Changing World : Smart and Secure Cities, Societies, and Cultures*

ZIETSMA, D. (2006). *Les immigrants sur le marché canadien du travail en 2006: premiers résultats de l'Enquête sur la population active du Canada*. Statistique Canada. n°71-606-XIF2007001. 28 p.