



CHAIRE UNESCO-BELL EN COMMUNICATION ET

DÉVELOPPEMENT INTERNATIONAL

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

**RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS
CHAIRE UNESCO-BELL EN COMMUNICATION ET
DÉVELOPPEMENT INTERNATIONAL**

Juin 2007 à mai 2008

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

TABLES DES MATIÈRES

1. MOT D'INTRODUCTION	3
2. RECHERCHES SUBVENTIONNÉES DE LA CHAIRE UNESCO-BELL EN COMMUNICATION ET DÉVELOPPEMENT INTERNATIONAL	4
2.1 L'APPROPRIATION TRANSVERSALE DES TECHNOLOGIES DE LA COMMUNICATION ET DE L'INFORMATION AUPRÈS DES ADOLESCENTS	4
2.2 LE RÔLE DES AÎNÉS DANS LE TRANSFERT INTERGÉNÉRATIONNEL DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION AU SEIN DE LA CELLULE FAMILIALE.	7
2.3 HOMOLUDENS: LES PROCESSUS DE COMMUNICATION ET DE SOCIALISATION DANS LES JEUX VIDÉO EN LIGNE	10
3. RECHERCHES DU LARIS	12
3.1 L'ÉVALUATION DES CENTRES D'APPELS : GÉRER LE PHÉNOMÈNE DE L'IMPATIENCE. (2007-2008)	12
4. DEMANDES DE SUBVENTIONS	14
5. FORMATION ET ENCADREMENT EN RECHERCHE	14
6. ACTIVITÉS ORGANISÉES PAR LA CHAIRE UNESCO-BELL	15
6.1 COLLOQUE INTERTIC : « SOCIÉTÉS BRANCHÉES : QUELLE PLACE POUR NOS AÎNÉS ? »	15
6.2 TABLE RONDE ORGANISÉE DANS LE CADRE DU 76E CONGRÈS DE L'ACFAS : « LES NÉO-VIEUX ET LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION »	17
6.4 LES SÉMINAIRES DE HOMOLUDENS	19
7. CONTRIBUTIONS SCIENTIFIQUES, COLLOQUES ET CONFÉRENCES	19

1. MOT D'INTRODUCTION

Le rapport annuel d'activité de la Chaire UNESCO-Bell en communication et développement international couvre la période allant du 1^{er} juin 2007 au 31 mai 2008.

Ce rapport met en lumière les réalisations effectuées par les chercheurs et les assistants de recherche engagés durant cette année sur les différents projets de recherche et activités organisées par la Chaire.

Le premier volet est consacré aux recherches et aux demandes de subvention déposées par les chercheurs ; le second est dédié spécifiquement aux activités et enfin, le dernier volet, aux publications des chercheurs et des collaborateurs de la Chaire.

Pour faciliter la lecture du document, nous utiliserons la mention « la Chaire » pour désigner la Chaire UNESCO-Bell en communication et développement international.

Les documents sont également disponibles en ligne à l'adresse suivante : <http://unesco.bell.uqam.ca/>

Cordiales salutations

Magda Fusaro

Titulaire de la Chaire UNESCO-Bell

En communication et développement international.

2. RECHERCHES SUBVENTIONNÉES DE LA CHAIRE UNESCO-BELL EN COMMUNICATION ET DÉVELOPPEMENT INTERNATIONAL

2.1 L'appropriation transversale des technologies de la communication et de l'information auprès des adolescents

Cette recherche, financée par le Fonds québécois de la recherche sur la société et la culture (FQRSC), est une étude qui a duré quatre ans (2003 à 2007). Elle vise à analyser la formation des usages sociaux à partir des comportements des jeunes usagers de 13 à 17 ans avec les technologies de l'information et de la communication (TIC). Notre démarche a privilégié une approche transversale des TIC permettant d'étudier les modalités d'appropriation et de réappropriation, non plus dans le cloisonnement d'une technologie, mais dans la perspective d'une utilisation inter technologique. Il s'agit donc d'identifier de quelles manières et pour quelles raisons les jeunes Québécois s'approprient en totalité ou en partie les fonctionnalités de plusieurs applications technologiques (Internet, téléphonie, télévision, etc.).

Nous avons articulé notre recherche autour de trois axes :

Quoi ?

Quels usages les adolescents québécois font-ils des diverses technologies disponibles dans leur foyer?

Comment ?

De quelles manières les adolescents québécois s'approprient-ils une partie ou la totalité des fonctionnalités des diverses technologies (Internet, télévision, téléphonie, etc) et comment ils en définissent de nouvelles ?

Pourquoi ?

Pour quelles raisons les jeunes québécois s'approprient-ils certaines technologies au détriment des autres ?

Le projet s'est déroulé en trois phases. La première, quantitative, comprenait l'administration de questionnaires auprès d'un échantillon représentatif de 1167 répondants. Il s'agissait alors d'identifier l'éventail des usages des adolescents au regard des TIC. La seconde, qualitative, était constituée de 28 entrevues réalisées auprès des jeunes et de leur famille. Les objectifs de cette phase étaient de mieux comprendre les formes de transfert entre les jeunes et leurs parents en ce qui concerne

l'utilisation des TIC. La troisième phase correspondait à l'étape de validation des données par le biais de groupes de discussion auprès des adolescents devenus de jeunes adultes.

État du projet : Complété

Le rapport intégral a été finalisé en mai 2008 et intègre les données des phases I à III. À titre indicatif, voici un extrait issu du rapport.

Au terme de la recherche, la principale question devenait : ces adolescents qui se définissent comme des êtres technologiques et qui revendiquent le statut de « génie technologique » ont-ils des usages innovants ? Sont-ils plutôt conformistes ? Ou bien sont-ils tous devenus des joueurs ?

En fait, un des résultats le plus surprenants des phases II et III révèle que les adolescents considèrent que l'ennui était souvent la raison justifiant l'utilisation des technologies. Ainsi, utiliser les technologies est une façon comme une autre de passer le temps, de tuer l'ennui et de s'occuper. À ce sujet, les expressions utilisées par les adolescents sont révélatrices : « rien à faire », « pas grand-chose à faire », sans compter la fréquence du verbe « s'ennuyer ». Les jeunes filles vont tuer l'ennui en communiquant. Huit filles sur les douze interrogées affirment utiliser la messagerie instantanée ou le téléphone lorsqu'elles s'ennuient. L'outil technologique est un lien quasi permanent avec les autres et permet aux adolescentes de ne pas se retrouver seules. Quant aux garçons, l'ennui les pousse plutôt à se tourner vers les jeux. D'ailleurs, huit garçons sur 14 affirment jouer lorsqu'ils n'ont rien à faire, que ce soit sur les consoles de jeux, les ordinateurs ou les cellulaires. Alors qu'une adolescente qui s'ennuie ouvre son cellulaire pour parler, un adolescent y aura plutôt recours pour jouer. Nous avons déjà montré – dans la première partie de cet article – que les technologies ont un « genre » : les jeux pour les garçons, la messagerie texte pour les filles. En réalité, nous pourrions aller plus loin en considérant les types d'activités privilégiés par nos répondants : les filles communiquent, quel que soit le support privilégié, et les garçons jouent. Ainsi, il apparaît que l'ennui existe en réaction au vide créé par le manque d'activité. C'est lorsque cette dernière est inexistante qu'il faut occuper l'espace et le temps. Les adolescents ayant pris part à notre étude sont arrivés à un âge où l'appartenance à un groupe est très importante. Lorsqu'ils font référence à l'ennui créé par le manque d'activité, on peut comprendre que cet ennui est engendré par le fait de se retrouver seul, car lorsqu'ils sont avec leurs amis, ils savent quoi faire. Étonnamment, les jeunes rencontrés semblent dire qu'en grandissant, ils étaient davantage laissés à eux-mêmes. Les différents supports technologiques étant censés occuper l'espace libre.

Cela dit, très rapidement, les adolescents se mettent à utiliser – et parfois de façon importante – les technologies mises à leur disposition afin d'échapper à cette inactivité et de planifier leur temps. À l'instar de leurs parents, les adolescents se sont approprié le cellulaire et la messagerie instantanée sur Internet afin de planifier leurs activités avec leurs amis et garder un lien permanent avec eux. En effet, le discours des adolescents gravite essentiellement autour de l'organisation d'activités et de la gestion du temps puisque ces jeunes veulent être joints en tout temps, planifier leurs activités dès qu'ils y pensent, et ce, peu importe le lieu où ils se trouvent. Comme leurs parents, ces jeunes usagers veulent organiser l'action, contrôler leurs activités et garder un lien permanent avec leurs amis. Bref, qu'en est-il dès lors de ces usages innovants ?

En nous référant aux quatre niveaux d'appropriation des TICS identifiés par Proulx (2002), nous pouvons avancer les adolescents rencontrés ont atteint les trois premières étapes de l'appropriation. Tous ont, d'une manière ou d'une autre, adopté les technologies étudiées. Quant au quatrième niveau, il implique que les usagers puissent créer de nouveaux usages avec l'outil technique, ce qui n'est pas le cas des jeunes ayant pris part à la recherche. Lorsqu'ils sont cristallisés et stabilisés chez l'utilisateur, les modes d'usage des technologies correspondent rarement aux usages anticipés par les concepteurs (Proulx, 2000). Force est de reconnaître que nos observations ne montrent pas qu'il y ait une « réinvention du dispositif technique ». Somme toute, les usages identifiés et décrits par les adolescents demeurent très conformistes et dépassent rarement ce qui avait été prévu par les concepteurs. En conclusion, ces jeunes ne peuvent revendiquer le statut « d'innovateur ». Certes, la plupart jouent, surtout les garçons, mais leurs usages demeurent conformes aux usages de leurs parents. Laissés à eux-mêmes, les adolescents québécois se révèlent être des géants aux pieds d'argile en matière d'utilisation des TICS.

La Chaire a participé à plusieurs conférences pour exposer les résultats de cette recherche :

M. Fusaro, Bonneau, C. Conférence présentée à l'Association Internationale des Études et Recherches sur l'Information et la Communication, « Appropriation intertechnologique des TIC par les adolescents québécois : remettre en question les perceptions pour mieux cerner les tendances », Paris, du 23 au 25 juillet 2007.

M. Fusaro, Hildgen, B. Conférence présentée au 14^e colloque informatique et Société du CREIS, « Vaincre l'insécurité numérique et dépasser le sentiment de vulnérabilité : l'exemple des adolescents du Québec », Paris, le 14 juin 2007.

M. Fusaro. Communication présentée au congrès de l'ACFAS, « L'appropriation transversale des technologies de la communication et de l'information auprès des adolescents, Trois-Rivières, le 10 mai 2007.

L'équipe de recherche de 2003 à 2007

Magda Fusaro	Co-titulaire de la Chaire UNESCO-Bell, chercheure principale
Manon Arcand	Chargée de cours, ESG - UQAM
Stéphanie Bazot	Maîtrise en communication, UQAM
Claudine Bonneau	Doctorat en communication, UQAM
Geneviève Boucher	MBA recherche, ESG - UQAM
Olivier Brault	Maîtrise en informatique de gestion, UQAM
Marisa Cursio	Maîtrise en communication, UQAM
Marie-Odile Groulx	Doctorat en communication, UQAM
Bronja Hildgen	Professionnelle de recherche, UQAM
Denise Koubanioudakis	Maîtrise en communication UQAM
Jean-Mathieu Fallu	MBA recherche, ESG - UQAM
Sophie Poudrier	Professionnelle de recherche, UQAM
Érika Roberts	Doctorat en communication, UQAM
Laurence Taquet	Professionnelle de recherche, UQAM

2.2 Le rôle des aînés dans le transfert intergénérationnel des technologies de l'information et de la communication au sein de la cellule familiale.

La recherche, financée par le Conseil de la recherche en sciences humaines du Canada (CRSH), cherche à valider l'hypothèse selon laquelle les retraités ont un profil d'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) qui leur est propre, et qu'ils ont un rôle important dans le transfert de connaissances envers leur (s) petit (s)-enfant (s). Cette étude vise à tracer le portrait des aînés retraités à partir de leurs utilisations des TICS et à confirmer l'existence d'un profil de ce que nous avons renommé les «nouveaux vieux» ou même les «retraités transmetteurs des technos». Ainsi, à travers les représentations et les discours que les aînés ont de leur utilisation des TICS, nous analysons leurs usages, leurs connaissances et leur démarche d'appropriation.

Objectifs de la recherche

La recherche a débuté à l'automne 2005. Elle a pour objectif d'étudier la relation entre les personnes âgées, les TIC et la transmission du savoir dans la cellule familiale. L'objectif principal est d'étudier le transfert intergénérationnel des connaissances des TIC :

- Tracer le portrait des personnes âgées et leurs usages des TIC en supposant que les personnes retraitées ont intégré les TIC ou qu'elles en ont pris connaissance ;
- Examiner la nature des échanges que les aînés effectuent avec les TIC;
- Décrire le rôle de transmetteur des TIC des retraités dans la société et au sein de la famille afin de mesurer l'impact sociétal des aînés quant au transfert des connaissances des TIC.

État du projet

Phase 1 : à compléter en juin 2008

Le recrutement de participants représente une étape cruciale dans ce type de recherche. Tous les participants ont été d'abord invités à remplir un questionnaire en ligne. Au total, 162 questionnaires Web ont été remplis, le calendrier de leur réception est aussi disponible en annexe. Ce procédé a été d'une grande efficacité pour la recherche de participants puisqu'il permettait de repérer rapidement les candidats potentiels selon les critères définis plus hauts. Le fait que le questionnaire doive être rempli en ligne permettait aussi de vérifier indirectement le degré de familiarité des candidats potentiels avec l'Internet. Un autre objectif du questionnaire était de mesurer par le taux de réponse le niveau d'intérêt qu'une telle recherche pouvait susciter. Il ne s'est pas démenti. Cette étape s'est échelonnée de septembre à décembre 2005.

Au total, sur les 162 participants ayant répondu au questionnaire, 93 ont été rencontrés au cours de 21 entrevues de groupe de discussion qui se sont déroulées dans les locaux de la Chaire Unesco-Bell. Ces entrevues ont été ensuite retranscrites intégralement. Certes longue et fastidieuse, cette étape était cependant nécessaire. Il a fallu compter 10 heures en moyenne pour retranscrire chaque entrevue, mais ces retranscriptions ont permis de dégager les informations pertinentes pour le choix des participants, d'amorcer l'élaboration de la grille d'analyse et de préparer les documents pour leur traitement éventuel par le logiciel d'analyse de contenu (janvier 2006 à décembre 2006). L'analyse proprement dite a débuté sur NVivo en mars 2007. L'analyse comme telle a mobilisé toute la disponibilité d'un employé d'avril à juin. Étape cruciale, elle a consisté à l'indexation de chaque énoncé capté lors des entrevues de groupe aux thèmes correspondants dans la grille d'analyse, de

manière à ce que toutes les interventions pertinentes puissent leur être associées et qu'elles soient facilement accessibles au chercheur qui en effectuerait ensuite l'analyse. Cette phase d'analyse s'est étalée de mars à juin 2007.

Phase 2 : janvier 2007 à décembre 2007 : rédaction des récits de vie en ligne

C'est durant le mois de mars 2007 que les démarches de préparation de la phase 2 de la recherche ont été entreprises. Il avait déjà été prévu qu'un certain nombre de participants présélectionnés allait entamer la rédaction d'un journal, mais l'idée d'un journal rédigé en ligne ne s'est imposée d'elle-même que plus tard et a nécessité un travail supplémentaire de préparation concernant la plateforme qui serait la mieux appropriée, de même que la planification du déroulement des activités et les procédures d'interaction qui permettraient d'obtenir les meilleurs résultats en fonction des objectifs de la recherche.

Ont été sélectionnés ceux dont le profil correspondait le mieux aux objectifs de la recherche, à savoir les grands-parents qui faisaient l'utilisation la plus intensive des TIC tout en entretenant des relations régulières et privilégiées avec leurs petits-enfants. Au total 31 participants ont été sélectionnés pour cette étape. La rédaction du journal de bord s'est étalée entre les mois d'avril et août 2007. Une lecture approfondie des journaux de bord a permis de créer une première liste de thèmes et de sous-thèmes qui devenaient récurrents à la lumière de la lecture des journaux de bord.

L'analyse des journaux a dû être suspendue au cours de l'automne 2007 pour la préparation du colloque « Sociétés branchées : quelle place pour nos aînés ? (Voir la section *les activités de la Chaire*) ».

Phase 3 : Mise en place d'un forum de discussion : l'outil de rétroaction

Au retour des vacances, à la fin août 2007, nous nous sommes consacrés à la clôture de la phase 2 et aux préparatifs en vue d'une troisième phase de validation. La lecture du contenu des journaux de bord écrits durant l'été a permis de nous donner une idée de la qualité des interventions en regard des objectifs de la recherche et de nous permettre d'aller de l'avant avec la fermeture du forum en ligne, qui fut effective le 31 août. Le 27 septembre une réunion fut organisée avec l'ensemble des participants qui nous permit de commencer à envisager la forme que pourrait prendre la phase de validation. Il fut décidé qu'un forum interactif en ligne permettrait de remplir ces objectifs en ce qu'il

permet une plus grande interaction entre chercheurs et participants de même qu'entre les participants. Le forum fut mis en place au printemps 2008.

L'équipe de recherche

Magda Fusaro	Professeure, Département de management et technologie Titulaire de la Chaire UNESCO-Bell, UQAM, chercheuse principale
Jacques Lajoie	Professeur, Département de psychologie, UQAM, collaborateur
Mathieu Arsenault	Professionnel de recherche, UQAM
Anick Legault	Doctorat en psychologie, UQAM
Valérie Lemieux	Baccalauréat en communication, UQAM
Fatou-Suzanne Mbodje	Baccalauréat en communication, UQAM
Geneviève Michaud	Maîtrise en communication, UQAM

2.3 HomoLudens: Les processus de communication et de socialisation dans les jeux vidéo en ligne

La recherche est menée par *Homo Ludens* : groupe de recherche sur la socialisation et la communication dans les jeux vidéo

Le jeu vidéo, qu'il soit pratiqué sur une console, en ligne ou encore en coprésence des joueurs, constitue un des phénomènes sociaux des plus intéressants. Malgré son effervescence, les recherches sur cet objet se font plutôt rares au Canada. Pourtant, la présence de cette industrie florissante à Montréal représente un pôle attractif, non seulement pour les producteurs et concepteurs, mais également pour le milieu de la recherche en offrant des opportunités d'études.

Ce projet propose d'étudier les modes de socialisation possibles dans jeu vidéo en ligne massivement multi-joueurs. L'hypothèse est que ce type de jeu vidéo est un média de socialisation, c'est-à-dire un dispositif de médiation et de médiatisation permettant de partager de l'information à grande échelle, grâce à ses univers de rencontre et à son réseau d'échanges. Ce projet s'attarde donc à comprendre ce qu'est faire l'expérience sociale de ce type de jeu vidéo.

Objectifs de la recherche

- Décrire et faire l'analyse des processus communicationnels engagés entre les joueurs dans le contexte du jeu en abordant principalement trois volets :
 - les contextes d'usage ;

- les types d'interactions engagées
- l'expérience sociale qui est vécue dans ce type de jeux.
- Définir les dispositifs, les usages et les modes d'appropriation possibles qui permettent de bâtir les formes de communication et de socialisation.

État du projet

Première année (2007-2008) : élaboration d'un calendrier ; mise en place des objectifs détaillés de la recherche et des rôles de chaque collaborateur ; finalisation de la revue de littérature et des concepts utilisés pour l'étude du jeu vidéo ; mise en ligne du site web avec un blogue ; animation du site ; inscription et participation aux plateformes de jeux; organisation de séminaires publics au cours de l'année ; élaboration du protocole d'éthique et de recherche, d'une grille d'observation et d'un guide d'entretien ; réalisation des deux premières phases de préterrain : 1) entrevues et 2) journaux de bord Moodle; organisation d'un colloque international et participation à diverses manifestations sur le jeu vidéo.

L'équipe de recherche

Checheur principal : Charles Perraton, professeur et directeur du Département de communication sociale et publique de l'Université du Québec à Montréal

Cochercheure : Magda Fusaro, professeure au Département de management et de technologie (UQAM) et titulaire de la Chaire UNESCO-Bell.

Collaborateurs :

- Jean-Paul Lafrance, professeur à la retraite, Communication sociale et publique, UQAM
- Bernard Perron, professeur au Département d'histoire de l'art et des études cinématographiques, Université de Montréal
- Claude Martin, professeur au Département de communication, Université de Montréal

Étudiants :

Maude Bonenfant, coordonnatrice d'Homo Ludens et doctorante en sémiologie, UQAM

Damien Charrieras, doctorant en communication, Université de Montréal

Isabelle La Roche, bachelière en sciences de la gestion, UQAM

3. RECHERCHES DU LARIS

3.1 L'évaluation des centres d'appels : gérer le phénomène de l'impatience. (2007-2008)

Au cours de l'année 2003, le Laboratoire de recherche en ingénierie sociale, rattaché à la Chaire UNESCO-Bell de l'UQAM, a mené une première recherche sur le centre d'appels de Bell mobilité. Les conclusions du rapport de recherche, intitulé « Analyse de la performance dans le centre de télémarketing de Bell Mobilité » (Fusaro, 2003), portaient sur des recommandations concernant la structure et le fonctionnement de ce centre. Une des principales recommandations était d'implanter dans l'entreprise une « culture des usages » (Licoppe, 2005, 2006). Cette culture des usages permet de mieux cerner la connaissance du client et de ses besoins en tenant compte de la relation dialogique qui s'instaure entre le préposé et le client. De nombreuses recherches font ainsi état de la satisfaction des clients et des diverses mesures prises par les gestionnaires des centres d'appels afin d'améliorer la gestion de la relation client et la performance du centre d'appels.

À cet égard, nous souhaitons approfondir la problématique de la relation préposé-client d'un point de vue peu exploité dans le domaine des sciences de la gestion, à savoir l'émergence du facteur d'impatience et, de manière plus générale, le comportement des clients. *Cette recherche a pour principal objectif d'évaluer et de mieux comprendre le comportement des clients par le biais de l'analyse du facteur d'impatience.* Pour y parvenir, ce n'est plus uniquement le centre d'appels et ses préposés qui seront étudiés, mais les clients et la nature des relations avec les préposés du centre d'appels. La problématique de l'évaluation des services offerts par les centres d'appel est primordiale pour recentrer les besoins du client et identifier une stratégie de relation avec le client qui évite les ruptures communicationnelles. Les études sur la gestion de la relation client insistent sur l'importance de replacer le client au centre des stratégies marketing, de le fidéliser et de le satisfaire. La qualité du service que le client reçoit lorsqu'il contacte une entreprise est le premier critère pour fidéliser le client.¹

¹ www.afnet.fr

Ainsi, bien que la notion de satisfaction ait été largement étudiée et intégrée aux études de gestion de la relation client, peu d'entre elles se sont attardées sur le facteur d'impatience établi comme un comportement humain pouvant influencer les critères de satisfaction. Dès lors, nous souhaitons identifier les différents cas de figure porteurs d'impatience durant l'échange entre le client et le préposé. Par exemple, de quelles manières un client développe-t-il et exprime-t-il son sentiment d'impatience face au service obtenu ? Quels sont les facteurs qui déclenchent ce sentiment d'impatience chez l'appelant ? Comment le définir et le gérer ? Enfin, de quelles manières devrait-on former les préposés des centres d'appels pour éviter des situations de rupture communicationnelle, voire conflictuelle ?

Objectifs de la recherche

Cette recherche avait comme objectifs de :

- Identifier et mieux comprendre les causes sous-jacentes au sentiment d'impatience, c'est-à-dire les éléments qui le génèrent.
- Cerner les impacts du sentiment d'impatience sur la réceptivité d'un appelant.
- Déterminer quelles attitudes les agents des centres d'appels doivent adopter pour contrer l'émergence de l'impatience et pour atténuer son impact sur la relation établie entre l'appelant et le centre d'appels.

État du projet : à compléter

De juin 2007 à octobre 2007, l'équipe s'est concentré sur les certificats d'éthiques et les protocoles de recherche devant respecter autant les exigences du comité d'éthique de l'université que celles du contentieux de la société avec laquelle la recherche a été effectuée. De novembre 2007 à mai 2008, nous avons procédé au recrutement des préposés, à l'écoute des conversations et à l'analyse d'une grande partie des données à l'aide du logiciel Nvivo. À l'automne 2008, nous finaliserons l'analyse des données et procéderons à la rédaction du rapport. Ce dernier sera en ligne lorsque nous en aurons obtenu l'autorisation des responsables de notre partenaire.

L'équipe de recherche

Magda Fusaro	Professeure, Département de management et technologie, UQAM
Bronja Hildgen	Professionnelle de recherche, UQAM
Emmanuel Vincent	Professionnel de recherche, UQAM
Audrey Bélanger,	Étudiante au certificat en administration, ESG – UQAM

4. DEMANDES DE SUBVENTIONS

Description confidentielle disponible sur demande

5. FORMATION ET ENCADREMENT EN RECHERCHE

Entre juin 2007 et mai 2008, sept étudiants se sont joints aux activités de recherches de la Chaire UNESCO-Bell sous la supervision Magda Fusaro. La formation des étudiants demeure l'un des mandats prioritaires de la Chaire et la diversité des activités liées aux recherches en cours a permis aux étudiants de travailler autant, à la préparation des terrains de recherche, qu'à la collecte de données, la préparation pour l'analyse des données, la diffusion des résultats et la rédaction des rapports de recherche.

Depuis janvier 2008, Valérie Lemieux, étudiante de premier cycle au Département de communication agit à titre de Webmestre. Ce travail à temps partiel lui permet de mettre en application ses apprentissages et de rencontrer des professionnels œuvrant dans le multimédia. Valérie Lemieux a aussi développé ses compétences en conception graphique et en conception de base de données. Valérie Lemieux travaille encore à la Chaire.

En janvier 2008 Audrey Bélanger, étudiante de premier cycle au certificat en administration à l'École des sciences de la gestion, a participé à l'élaboration des outils d'analyse pour la recherche sur l'impatience ainsi qu'à la cueillette et l'analyse des données. Audrey Bélanger a ainsi été formée en recherche, en particulier sur les aspects méthodologiques. Elle a participé à l'analyse de discours effectuée dans le cadre de cette recherche. Audrey a œuvré de janvier à août 2008.

De novembre 2006 à juin 2008, Geneviève Isabelle Michaud, étudiante de deuxième cycle au Département de communication, a participé à plusieurs événements d'envergure internationale. Elle a dans un premier temps travaillé sur l'organisation du Moebius. Au terme de cet engagement, nous lui avons proposé de joindre l'équipe de la recherche Intertic. Au cours de son mandat, elle a principalement œuvré à l'organisation des rencontres avec les participants d'une part (de l'organisation des groupes de discussion à la logistique de tels événements), ainsi qu'à l'organisation du colloque Intertic d'autre part. Elle a notamment pu consolider ses expériences de travail dans le domaine professionnel, le Moebius, et scientifique, le colloque Intertic.

De février 2008 à juin 2008, nous avons embauché deux étudiants au doctorat en psychologie, Anick Legault et Sarah Jane Parent. Elles ont principalement œuvré à l'analyse des données de la phase II de janvier à mars 2008, puis à l'organisation du colloque de mars à juin 2008.

De février à décembre 2008, nous avons également formé Suzanne M'bodge, étudiante au premier cycle en communication de l'UQAM. Suzanne M'bodge a d'abord œuvré sur l'organisation de la Conférence ICA « International Communication Association », puis à participé à la table ronde mise en œuvre dans le cadre de l'ACFAS à Québec en mai 2008.

6. ACTIVITÉS ORGANISÉES PAR LA CHAIRE UNESCO-BELL

6.1 Colloque Intertic : « Sociétés branchées : quelle place pour nos aînés ? »

À l'automne 2007, nous avons commencé la planification du colloque par la mise sur pied du comité organisateur et du comité scientifique. L'appel à communication a été lancé en janvier 2008. C'est également à l'automne que nous avons contacté la plupart de nos experts et intervenants pressentis au colloque : notamment la ministre responsable aux Aînés, les dirigeants d'associations pour aînés, les organismes gouvernementaux, associations de personnes âgées, etc. Tout le travail entourant l'organisation d'un tel événement s'en est ensuite suivi: la logistique (réservation des salles et du matériel nécessaire), la conception de l'affiche, la mise en ligne du site web et des inscriptions en ligne et bien entendu, les nombreuses invitations pour le colloque. En tout, plus d'une trentaine d'organismes communautaires ont été sollicités, une dizaine d'intervenants du milieu gouvernemental et quelques dizaines de professeurs et experts du Québec et de l'étranger.

« Sociétés branchées : quelle place pour nos aînés ? » C'est avec ce leitmotiv que nous avons planifié le colloque sur le rôle des aînés dans le transfert intergénérationnel des technologies de l'information et de la communication (TIC) au sein de la société et de la famille. Le colloque, organisé en collaboration avec UQAM-Génération, a eu lieu les 29 et 30 mai 2008 à l'Université du Québec à Montréal. Il aura permis de réunir plus de 120 participants venus des milieux universitaires, professionnels et associatifs de la grande région de Montréal. Mais, au-delà, des intervenants et des experts préoccupés par les problématiques des aînés, nous avons également pris soin d'inviter le grand public et, en particulier, les aînés pour lesquels ce colloque était gratuit. Madame la Ministre

Marguerite Blais, responsable des aînés, nous a fait l'honneur de venir prononcer une allocution lors du cocktail d'ouverture.

À travers les axes de discussion proposés, les conférenciers et les participants ont pu s'exprimer sur ce nouvel espace social que représente Internet pour les aînés. Jean-Philippe Viriot-Durandal a lancé le débat en questionnant la notion de fracture numérique et en montrant que celle-ci est peut-être moins due à une question d'âge qu'à un ensemble de facteurs sociologiques et socio-économiques. Les ateliers suivants ont davantage mis l'emphase sur le rôle des TIC en soulevant les questions de changement social et de transfert des connaissances entre les jeunes et les moins jeunes utilisateurs des diverses technologies. Louis Bherer, Jacques Lajoie, Marianne Jacquemin et Marc-André Delisle ont également montré que les TIC sont un outil efficace pour contrer l'isolement dont se sentent victimes les aînés. En effet, les technologies comme Internet sont d'ores et déjà utilisées comme des dispositifs techniques de socialisation. La fréquentation de forums permet ainsi de naviguer, de rechercher des informations, de discuter, de s'ouvrir sur le monde : en un mot de prendre part à un espace citoyen.

Le second axe du colloque cherchait davantage à identifier le rôle des grands-parents au sein de la société. Grâce aux présentations de Susan Boon, André Turmel et Gilles Pronovost, les participants ont pu constater l'importance des grands-parents dans les relations familiales. Ainsi, les jeunes adolescents recherchent le contact avec leurs grands-parents, et valorisent, de plus en plus, les activités réalisées avec papi et mamie. Certes, les relations familiales évoluent, mais la transmission du patrimoine culturel et des savoirs personnels demeure une priorité que ce sont donner les grands-parents d'aujourd'hui. La journée s'est conclue sur un débat-conférence animé par Pierre Maisonneuve sur le thème du colloque « Sociétés branchées : quelle place pour nos aînés ? ». André Davignon, Jean-Louis Lévesque, Monique Charbonneau sont venus témoigner, chacun à leur manière, de la réalité des aînés.

Le troisième axe du colloque « les aînés : perspectives d'avenir pour une société vieillissante » a permis aux représentants des milieux gouvernementaux et associatifs de venir discuter des grands enjeux que posent les TIC aux aînés. Il ne s'agit pas uniquement de considérer les taux de branchement et d'équipement à Internet, mais bel et bien de poser la question de l'accompagnement des aînés lorsqu'ils décident de s'appropriier les technologies de l'information. Mohammed Malki a présenté les grandes lignes du programme mis en place en France entre les jeunes et les moins

jeunes. Yves Bolduc, pour sa part, a souligné l'urgence et la nécessité d'englober tous les aînés et de ne pas uniquement considérer ceux qui ont d'ores et déjà dans une démarche d'apprentissage des TIC. Être un « aîné » de 60 ans ne peut être considéré de la même manière qu'être un aîné de 80 ans. Hélène Wavroch, Clémence Racine, Jean-Maurice Lamy ont tenu à souligné les difficultés réelles que rencontrent les aînés les plus démunis. Quant à George Lalande, Pierre Beaulieu et Pierre Riley, leur propos tend à montrer que le soutien gouvernemental doit demeurer constant pour éviter que ne se creuse un écart, que certains nomment la fracture numérique, entre ceux qui participent à cet espace citoyen numérique et ceux qui n'y ont pas encore accès. C'est enfin sur la projection d'extraits de films de Karina Goma attestant de la richesse que les aînés apportent à notre société que s'est conclu ce colloque.

Au terme de ces deux journées de discussion et de réflexions, la problématique du financement et des moyens d'action à mettre en œuvre afin de faciliter l'accessibilité, puis l'utilisation des technologies demeure plus que jamais criante d'actualité. Et la question, d'un programme gouvernemental pour « Brancher nos aînés » se doit, à nouveau, d'être posée (<http://www.intertic.uqam.ca/>).

6.2 Table ronde organisée dans le cadre du 76e congrès de l'ACFAS : « Les néo-vieux et les technologies de l'information et de la communication »

L'objectif de cette table ronde était de réfléchir, avec la collaboration de conférenciers invités du milieu de la recherche et du milieu social ainsi qu'avec certains de ces « nouveaux vieux », aux apports positifs que peuvent procurer l'utilisation de technologies comme Internet dans la vie des personnes âgées, notamment pour briser l'isolement, pour maintenir l'activité intellectuelle, pour garder un lien avec l'actualité et les débats de société. Cette activité s'inscrit dans le cadre d'une recherche d'une durée de trois ans financée par le Conseil de la recherche en sciences humaines du Canada (CRSH). Nous nous sommes intéressés à l'utilisation que font les personnes âgées des nouvelles technologies, plus spécialement, le rôle qu'elles peuvent jouer dans le transfert intergénérationnel au sein de la cellule familiale. La table ronde organisée a permis de diffuser les résultats de cette recherche, de partager nos réflexions à ce sujet et d'ouvrir le débat.

Nous souhaitons organiser une table ronde sur le thème de l'utilisation des nouvelles technologies en relation avec la place des aînés au sein de la famille et la société. Cette table ronde a réuni à la

fois des experts du domaine, des acteurs du secteur communautaire ainsi que des participants à notre recherche auxquels nous voudrions donner la parole. Un des objectifs de cette recherche est de remettre en question les idées reçues concernant les personnes âgées. Nous considérons que la meilleure manière de les combattre est encore de leur donner une tribune pour qu'ils puissent venir nous dire qui ils sont.

Liste des conférenciers

Du milieu universitaire :

Louis Bherer, Professeur au Département de psychologie, UQAM

Magda Fusaro, Professeure au Département de management et technologie, UQAM

Jacques Lajoie, Professeur au Département de psychologie, UQAM

Du milieu communautaire :

René Beauchamp, représentant du Réseau d'information des aînés du Québec (RIAQ)

Carole Deschamps, représentante du ministère de la Famille et des aînés

Hélène Wavroch, représentante du RQCCA

Yves Bolduc, représentant de l'AQCCA

Des participants de notre recherche :

Éloïse de Pelteau, administratrice de forum Web, âgée de 80 ans

Louise Leduc, retraitée de l'enseignement, âgée de 61 ans

Robert Lemieux, âgé 71 ans

Robert Gagné.

6.3 International Communication Association

Depuis plusieurs décennies, les théories et pratiques en communication ont présenté différentes stratégies de changement selon les pays. De la radio à Internet en passant par la tradition orale, les responsables politiques, les journalistes, les chercheurs ou les partenaires du développement ont privilégié la communication comme moyen de changement social.

Comme la voie du changement peut être empruntée de différentes façons, la préconférence vise à questionner le changement sous ses aspects pratiques, théoriques, technologiques, médiatiques et francophones. La pré-conférence cherche à : identifier l'impact des théories de la communication sur l'action humaine et sur les réalités locales ; dresser la diversité des changements sociaux par des exemples géographiques ; réfléchir sur le rôle et l'impact des TIC dans la société ; et à questionner les médias en ce qui a trait à la mondialisation et à l'hybridité. La préconférence a eu lieu le 22 mai 2008.

6.4 Les séminaires de Homoludens

- Nous avons tenu au cours de l'automne et de l'hiver deux types de séminaires. Il y a eu au programme 6 séances théoriques animées par Charles Perraton et 6 séances dites appliquées au domaine des jeux vidéo animées par les adjoints de recherche. Chacun avait la responsabilité de préparer deux séances.
- Nous avons organisé le colloque de l'ACFAS: "Le jeu vidéo: une expérience multidimensionnelle" à Québec, en mai 2008.
- Nous avons participé financièrement à l'organisation de la conférence de Nick Montfort le 20 mars 2008.
- Nous entendons donner suite à nos travaux lors du colloque par la tenue d'une rencontre de travail prévue le 9 mai 2008 à Montréal. En outre, nous proposerons d'établir des collaborations soutenues entre l'équipe d'Homoludens et des chercheurs français.

7. CONTRIBUTIONS SCIENTIFIQUES, COLLOQUES ET CONFÉRENCES

Monographies

Le Ray, E., Lafrance J. P., « La bataille de l'imprimé à l'ère du numérique », PUQ, Montréal, 2008.

Lafrance, J.P., « Les jeux vidéo: à la recherche d'un monde meilleur », Paris, Lavoisier, Hermès Science, 2007.

Articles

Fusaro, M., Bonneau, C. « Intertechnological appropriation of ICTs by Quebec teenagers: challenging perceptions to better define trends », Human Communication Research (en processus 2007)

Fusaro, M., Bonneau, C. « Appropriation intertechnologique des TIC par les adolescents québécois : remettre en question les perceptions pour mieux cerner les tendances », Revue Réseaux (en processus 2007)

Fusaro, M. « Les adolescents québécois : des géants aux pieds d'argile », en ligne.
Lafrance, J.-P., « le paradoxe canadien, expériences de communication participative », revue Hermès, Paris, automne 2008.

Actes de colloques (avec jury)

Fusaro, M. Hildgen, B., « Vaincre l'insécurité et dépasser le sentiment de vulnérabilité : le cas des adolescents du Québec », Actes du colloque du CREIS, 14 et 15 juin 2007, Paris.

Conférences

Fusaro, M., « Le projet collaboratif d'environnement numérique d'apprentissage : Bilan de l'étude de faisabilité et prochaines étapes », Groupe de travail sur les environnements numériques d'apprentissage du Sous-comité sur les TIC de la CREPUQ Modératrice de la *plénière* – « Bilan et perspectives sur les environnements d'apprentissage en logiciels libres : quels sont les impacts pour les institutions universitaires québécoises? », les 23 et 24 février 2006 à Québec.

Fusaro, M., « Présentation de la recherche sur la gestion de la relation-client et le phénomène de l'impatience », Matinée-conférence aux Laboratoires universitaires Bell, le 17 avril 2007 à Montréal.

Fusaro, M. « Quels ados? Quels usages? Quelles technologies? Un portrait de l'appropriation des technologies de la communication et de l'information par les adolescents québécois ». Communication présentée au congrès de l'ACFAS, le 10 mai 2007 à l'Université du Québec à Trois-Rivières.

Fusaro, M., « Prospectives dans le secteur des communications ». Étude exploratoire présentée dans le cadre des Petits-déjeuners Innovation des Laboratoires universitaires Bell, le 17 mai 2007 à Montréal.

Fusaro M., Hildgen B., « Pour vaincre l'insécurité numérique et dépasser le sentiment de vulnérabilité : l'exemple des adolescents du Québec ». Conférence présentée au 14e colloque Informatique et Société du CREIS, le 14 juin 2007 à Paris.

Fusaro M., Bonneau, C. « Appropriation intertechnologique des TIC par les adolescents québécois: remettre en question les perceptions pour mieux cerner les tendances ». Conférence présentée à l'Association Internationale des Études et Recherches sur l'Information et la Communication (IAMCR), Communication Policy and Technology (CP&T) Section, le 24 juillet 2007 à Paris.

Lafrance, J.-P., « Quand la télévision arabe répond à l'appel d'Allah ! La dernière tentative d'islamisation de la modernité », en collaboration avec Sahbi Nablia, colloque sur les nouveaux

médias dans le monde arabe, Lyon, 8-9 février 2008.