



---

---

**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 2010 à mai 2011**

Magda Fusaro

**UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL**

## TABLES DES MATIÈRES

<b>1. MOT D'INTRODUCTION .....</b>	<b>3</b>
<b>2. RECHERCHES SUBVENTIONNÉES DE LA CHAIRE UNESCO-BELL EN COMMUNICATION ET DÉVELOPPEMENT INTERNATIONAL .....</b>	<b>4</b>
2.1. Le rôle des aînés dans le transfert intergénérationnel des technologies de l'information et de la communication au sein de la cellule familiale .....	4
2.2. Homo Ludens: Processus de communication et de socialisation dans les jeux vidéo en ligne .....	5
2.3. Étude sur les modalités d'apprentissage et d'étude : Projet pilote Concordia-UQAM .....	8
2.4. Étude sur les modalités d'apprentissage et les technologies de l'information et de la communication (TIC) dans l'enseignement .....	10
<b>3. RECHERCHES DU LARIS .....</b>	<b>13</b>
3.1. Génération@ du CEFRIO .....	13
3.2. Projet d'innovation en canal mobile et libre service .....	15
<b>4. DEMANDES DE SUBVENTIONS .....</b>	<b>20</b>
<b>5. ACTIVITÉS ORGANISÉES PAR LA CHAIRE UNESCO-BELL .....</b>	<b>20</b>
5.1. Diffusion des résultats de la Chaire (dîner-conférence) .....	20
5.2. Le jeu vidéo en ligne : nouvel espace de socialisation .....	20
5.3. L'art'Recherche – 5@ 7 Diffusion .....	21
5.4. Site Web de la Chaire .....	21
<b>CONTRIBUTIONS SCIENTIFIQUES, COLLOQUES ET CONFÉRENCES .....</b>	<b>22</b>

## 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<sup>er</sup> juin 2010 au 31 mai 2011.

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, les demandes de subvention ainsi que les activités organisées par la Chaire. Cette année a été notamment marquée par la reprise de nos discussions avec Bell Canada et par trois projets d'importance pour la Chaire : « Les mobiles transactionnels », le projet « Génération @ » réalisé en collaboration avec le CEFRIO ainsi que « l'étude sur les modalités d'apprentissage et les technologies de l'information et de la communication dans l'enseignement » effectuée en collaboration avec l'Université Concordia.

Les volets 2 et 3 sont consacrés aux différentes recherches de la Chaire, celles subventionnées et celles du LARIS ; le rapport aborde ensuite, dans un quatrième volet, les demandes de subvention, continue sur les activités organisées par la Chaire et conclut sur les contributions scientifiques, colloques et conférences.

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/>

Bonne lecture

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. 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 ce titre, à tracer le portrait des aînés retraités à partir de leurs utilisations des TIC 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 TIC, nous analysons leurs usages, leurs connaissances et leur démarche d'appropriation.

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 connaissances;
- 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**

***Complétée en juin 2008***

(Voir rapport précédent)

#### **Phase 2 : Rédaction des récits de vie en ligne.**

***Complétée en juin 2009***

(Voir rapport précédent)

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

Un questionnaire bilan fut distribué aux participants de la recherche en octobre 2008 afin de connaître leur appréciation et leur implication au sein de la recherche. L'automne 2008 et l'hiver 2009 ont été consacrés à l'analyse des données des trois phases et à la valorisation des résultats.

Ensuite, de mars à juin 2009, nous avons terminé l'analyse des journaux de bord; ce qui nous a permis en juin et juillet 2009 de commencer la rédaction d'un rapport préliminaire avec les résultats de ces analyses. Également, en vue de la diffusion des résultats de cette recherche, nous avons préparé l'organisation d'un 5 @ 7 diffusion qui prendra la forme d'un atelier réunissant des experts des milieux gouvernementaux, universitaires et communautaires. Ce séminaire aura lieu au mois de juin 2011.

Au printemps 2010, nous avons exporté toutes les données recueillies durant les trois phases et nous les avons assemblées afin de remettre « un journal de bord » aux aînés ayant participé à la recherche.

Enfin, en février 2011, en vue de la diffusion des résultats de cette recherche, nous avons travaillé à la préparation d'un atelier qui réunira des experts des milieux universitaires et communautaires. Ce séminaire aura lieu en septembre 2011.

### **L'équipe de recherche**

Chercheur principal : Magda Fusaro, Professeure, Département de management et technologie  
Titulaire de la Chaire UNESCO-Bell, UQAM, chercheuse principale

Étudiants :

Valérie Lemieux, Baccalauréat en communication, UQAM

Jasmine Dulièvre, Certificat en administration, UQAM

Diane Bolduc, Baccalauréat en administration des affaires par cumul, UQAM

Guillaume Courchesne, Baccalauréat en administration, UQAM

## **2.2. Homo Ludens: Processus de communication et de socialisation dans les jeux vidéo en ligne**

Le jeu vidéo en réseau, et plus particulièrement les jeux de rôle en ligne, réunissent de plus en plus d'adeptes à travers le monde. Pourtant, les recherches sur cet objet se font rares au Canada, alors que de plus en plus d'étudiants en font leur sujet d'étude aux États-Unis et ailleurs en général. Regroupées autour d'une nouvelle discipline nommée l'étude des jeux vidéo (Game Studies), les recherches sont plus diversifiées et elles croissent au même rythme que la popularité du média. Notre programme de recherche s'inscrit dans le champ des études des jeux vidéo et, par son cadre d'analyse, propose une approche communicationnelle en procédant à une description minutieuse du média. Nous pensons que notre proposition, une première pour une équipe de recherche francophone au Canada, permettra de faire le pont entre une perspective européenne de la recherche, très proche des traditions de la sociologie des usages, et américaine, proche de l'anthropologie, de l'ethnographie et de la psychologie sociale. À Montréal, la présence de cette industrie florissante représente un pôle attractif non seulement pour les producteurs et concepteurs, mais aussi pour le milieu de la recherche en offrant des opportunités d'études.

Notre recherche propose d'étudier les modes de socialisation possibles dans les jeux de rôle en ligne massivement multijoueurs (traduction française, aujourd'hui passée dans l'usage, de Massively-Multiplayer Online Role-Playing Game ou MMORPG). Nous posons l'hypothèse 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, cette étude concerne plus spécifiquement le contexte d'usage, les types d'interactions engagées et les discours qui sont véhiculés par (et dans) ce type de jeux. À partir du point de vue des acteurs, nous étudierons, d'une part, les fonctionnalités techniques et, d'autre part, la mise en place d'une logique d'usage et d'appropriation du média. Par exemple, comment les dispositifs de communications proposés par les concepteurs peuvent faire l'objet d'un détournement « d'usages » de la part des joueurs susceptibles de favoriser de nouvelles formes de socialisation et de construction de l'identité? En effet, l'usage des jeux vidéo façonne de manière nouvelle des modes cognitifs, des appréhensions du monde et des habiletés (techniques ou sociales) qui sont propres au média. Ainsi, par les effets de médiatisation du jeu, les espaces de socialisation suscitent des échanges qui influent à la fois le soi, autrui et le monde social du jeu. Nous considérons que la médiatisation touche aux univers symboliques qui animent l'imaginaire humain, et que ceux-ci, rendre possible un transfert d'informations qui affecte la réalité sociale.

Dès lors, il est essentiel pour nous de mener une observation qui insiste sur la description et l'analyse des échanges entre joueurs et concepteurs en centrant celle-ci sur le témoignage que font les joueurs et concepteurs. Nous suggérons une démarche participative (observation ethnographique, récits de pratique) en abordant le domaine par des activités d'observation qui impliquent à la fois l'équipe de recherche et les acteurs du milieu. Son étude est d'autant plus actuelle qu'elle peut proposer des approches innovantes des modes d'apprentissage, non seulement à l'école et à la maison, mais également en milieu de travail. Ainsi, il peut être un média qui favorise la socialisation et porteur de valeurs qui ne viennent pas nécessairement en contradiction avec celles de la société.

### **État du projet**

Pour cette quatrième année (2010-2011) de la recherche, nous avons procédé à l'analyse des données à partir de la retranscription des entrevues, de la grille d'analyse ainsi que de l'encodage dans les logiciels de traitement qualitatif NVivo et Sémato. Les questions de recherche ont été travaillées (par exemple, celles qui concernent la socialisation lors de la pratique, les rapports amicaux, l'apprentissage, la tricherie, l'investissement de soi et l'appropriation du média). Il est important de noter que ces analyses seront poursuivies et que d'autres analyses pourront être menées, bien que des résultats ont déjà été présentés lors des colloques du printemps et de l'automne 2010.

De plus, dans le cadre de ce projet, nous avons organisé un colloque international et bilingue « Le jeu vidéo en ligne : nouvel espace de socialisation / The Online Videogame : New Space of Socialization ». Il a eu lieu les 28, 29 et 30 octobre 2010 à Montréal. Vingt-quatre conférenciers y ont

abordé la socialisation dans les jeux vidéo en ligne – dont quatre membres du groupe de recherche Homo Ludens qui ont exposé des résultats de la recherche. D'ailleurs, six conférenciers de renommée mondiale ont été invités et près d'une vingtaine d'institutions universitaires et de recherche étaient représentées. Le colloque a été ouvert à tous (communauté scientifique, industrie, grand public, etc.) et une certaine couverture médiatique a été faite.

Enfin, en ce qui a trait aux publications, un ouvrage scientifique portant sur la même thématique que le colloque sera publié aux Presses de l'Université de Montréal (PUM) à l'automne 2011 et rassemblera treize textes sélectionnés par un comité éditorial. Également, un autre ouvrage portant sur le colloque « La ruse, entre la règle et la triche » sera publié dans la collection des Cahiers du Gerse, Presses de l'Université du Québec (PUQ). Il rassemblera douze textes sur le sujet, dont trois écrits par des membres d'Homo Ludens. Enfin, différents articles ont été publiés (revue *Essachess*, *Ethnologie*, etc.) et d'autres sont en cours de rédaction.

### **L'équipe de recherche**

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

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

Collaborateur :

Bernard Perron, professeur au Département d'histoire de l'art et des études cinématographiques, Université de Montréal

Chercheurs postdoctoraux :

Maude Bonenfant, coordonnatrice d'Homo Ludens, UQAM, et chercheure postdoctorale, Université Concordia

René St-Pierre, chercheur postdoctoral, UQAM

Étudiants :

Gabrielle Trépanier-Jobin, doctorante en communication, UQAM

Fabien Dumais, doctorant en communication, UQAM

Vincent Mauger, doctorant en design et cyberculture, Université Laval

Simon Dor, doctorant en études cinématographiques, Université de Montréal

### 2.3. Étude sur les modalités d'apprentissage et d'étude : Projet pilote Concordia-UQAM

En septembre 2008, le Sous-comité sur la pédagogie et les technologies de l'information et de la communication (SCPTIC) a présenté au Comité des affaires académiques les différents thèmes de travail qu'il entendait mettre de l'avant jusqu'en 2010. Les membres du Comité des affaires académiques ont alors réservé un accueil favorable au projet de réalisation d'une étude visant à mieux connaître les pratiques et les besoins pédagogiques des enseignants en matière d'utilisation des technologies. Ils ont en outre signalé que le projet d'une enquête analogue visant à dégager un portrait actualisé des nouvelles générations d'étudiants leur paraissait une priorité. Le Comité a donc invité le Sous-comité à proposer des solutions réalistes en vue de la réalisation de ce projet. Dans la foulée de cette proposition, douze établissements ont confirmé leur participation à l'étude.<sup>1</sup>

#### ***Une étude sur les usages des TIC des étudiants et des enseignants***

Le Sous-comité a proposé la réalisation d'une étude visant à dégager un portrait actualisé des pratiques, des besoins ainsi que des profils pédagogiques et technologiques des enseignants et des étudiants de l'ensemble des établissements universitaires du Québec. L'intérêt d'un tel projet réside dans l'identification des modalités d'apprentissage en lien avec les technologies de l'information et de la communication (TIC) dans l'enseignement. À terme, cette étude longitudinale permettra d'établir des indicateurs d'usages liés à l'intégration des TIC dans l'enseignement.

Si quelques études sur des thèmes similaires ont été effectuées dans certains établissements universitaires ces dernières années, aucune n'a été réalisée dans l'ensemble des universités québécoises, et ce, de façon concomitante auprès des étudiants et des enseignants. Le projet pilote mené en 2009-2010 à l'UQAM par les chercheurs V. Venkatesh, M. Gagnon et M. Fusaro a permis d'établir les lignes directrices pour la réalisation de l'étude.

#### **Phase 1 : Collecte de données**

##### ***Complétée en septembre 2010***

Rappelons qu'en février 2010, le recrutement aléatoire des enseignants s'était déroulé pendant environ trois semaines. Durant cette étape, nous avons fixé des rencontres en classe afin d'expliquer le but de notre recherche aux étudiants. Nous avons également validé la méthode de passation du questionnaire, c'est-à-dire en format papier ou via la plate-forme Moodle. Cette phase de sollicitation et de présentation en classe avait duré tout le mois de mars pour se terminer le 15 avril 2010. Par la suite, la phase de la collecte des données avait débuté par la saisie informatique de tous les questionnaires remplis sous format papier afin de pouvoir lier ces données avec les réponses des formulaires remplis via l'outil Moodle. Notons qu'à ce moment, nous avons rencontré quelques complications qui nous avaient alors empêchés de procéder au traitement des données. La saisie informatique s'est donc poursuivie au mois d'août 2010 pour se terminer en septembre 2010.

---

<sup>1</sup>École Polytechnique de Montréal, ÉTS, HEC Montréal, Université Concordia, Université Laval, Université de Montréal, Université de Sherbrooke, UQAC, UQAM, UQAR, UQO et UQTR.



## **Phase 2 : Analyse des données**

### ***Complétée en mars 2011***

La phase d'analyses des données brutes et inférentielles a débuté dès septembre 2010. Seules les données recueillies auprès de la population étudiante ont été analysées. En effet, il était impossible d'analyser les données des enseignants étant donné le caractère trop limité de l'échantillon. De plus, afin d'assurer la validité des analyses, nous avons dû procéder à l'exclusion de certains participants, dont les répondants des cycles supérieurs, les répondants identifiés comme libres et les répondants demeurés anonymes.

Pour réaliser les analyses descriptives, nous avons extrait les données brutes relatives à chacun des énoncés du questionnaire par le biais des effectifs calculés en pourcentage. Nous avons choisi de présenter une analyse des données recueillies dans chaque section du questionnaire afin de dresser le portrait le plus complet possible des manières dont les participants ont répondu aux questions relatives à leur perception et à leur utilisation de la technologie aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur de la salle de classe. Nous avons débuté par un survol de chaque section analysée pour rendre compte de la cohérence interne des items et pour commenter dans les grandes lignes les pourcentages obtenus parmi tous les répondants. Par la suite, nous avons utilisé des tests statistiques multivariés afin de comparer l'effet du mode d'administration du questionnaire (version papier ou Moodle), l'effet de la faculté ainsi que du niveau d'étude sur chaque item de la section. Finalement, nous avons comparé les manières dont l'utilisation des technologies du Web par les répondants peut affecter leur perception de l'utilisation de la technologie en salle de classe, et ce, pour chaque section du questionnaire où cela s'avérait pertinent.

Le 21 octobre 2010, les résultats sommaires du projet pilote ont été présentés à la CRÉPUQ dans le but de généraliser l'étude à toutes les universités du Québec.

## **Phase 3 : Rédaction du rapport**

### ***Complétée en mars 2011***

En novembre 2010, nous avons continué l'analyse des données brutes et inférentielles pour ensuite amorcer la rédaction du rapport de recherche. Ces deux étapes se sont déroulées de façon parallèle jusqu'en mars 2011, et ce, avec la collaboration des chercheurs et des assistants de recherche. La version finale du rapport sera par la suite envoyée en révision linguistique à des fins de publication.

## **Phase 4 : Présentation des résultats**

### ***En préparation et prévu le 2 mai 2011***

Nous planifions actuellement un événement dans le but de présenter les résultats du projet-pilote aux participants de l'étude ainsi qu'au grand public. Cet événement s'effectuera sous forme de table ronde où les chercheurs ainsi que différents collaborateurs échangeront quelques mots sur le déroulement du projet-pilote. Cette rencontre aura lieu dans les locaux de l'Université du Québec à Montréal le lundi 2 mai 2011.

### **L'équipe de recherche :**

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

Cochercheur : Vivek Venkatesh, professeur au Département d'éducation de l'Université Concordia

Cochercheur : Martin Gagnon, professeur au Département d'éducation de l'UQAM

Étudiants :

Isabelle La Roche : étudiante au Baccalauréat en administration des affaires par cumul de certificat de l'UQAM

Pierre-Louis Peyrou : étudiant à la maîtrise en gestion de projet de l'UQAM

#### **2.4. Étude sur les modalités d'apprentissage et les technologies de l'information et de la communication (TIC) dans l'enseignement**

À partir des résultats du projet pilote mené à l'UQAM et abordé précédemment, le groupe de travail du SCPTIC de la CREPUQ a déployé à l'automne 2010 une étude longitudinale sur les modalités d'apprentissage et les technologies de l'information et de la communication dans l'enseignement (TIC).

#### **Phase 1 : Harmonisation des questionnaires**

##### ***Complétée en janvier 2011***

Dès lors que les résultats sommaires du projet pilote Concordia-UQAM ont été présentés à la CREPUQ en octobre 2010, les 12 établissements qui avaient d'ores et déjà accepté de participer à l'étude ont activement collaboré à l'harmonisation des questionnaires (version enseignant et version étudiant). Ainsi, les membres du groupe de travail sur l'étude ont intégré l'ensemble des remarques formulées afin de tenir compte de la réalité de l'ensemble des partenaires : le retrait de toutes les formulations prêtant à confusion avec l'évaluation des enseignants, l'ajout des questions liées à la formation à distance et en ligne, l'amélioration de l'ensemble des questions et enfin, le retrait de la corrélation prévue initialement entre les données obtenues auprès des enseignants et des étudiants. L'harmonisation des questionnaires s'est déroulée jusqu'au mois de janvier 2011. Par la suite, la version finale des deux questionnaires a été envoyée en révision linguistique et ensuite en traduction. Finalement, les 12 établissements ont dû valider les questionnaires au sein de leur institution afin d'obtenir l'accord des membres du Comité des affaires académiques afin de procéder au déploiement de l'étude.

#### **Phase 2 : Hébergement des questionnaires et sous-traitance avec une firme externe**

##### ***Complétée en février 2011***

Parallèlement à la finalisation des questionnaires, les membres du groupe de travail se sont entendus quant au choix de l'outil pour l'hébergement des questionnaires. En considérant l'impossibilité pour la CREPUQ d'héberger l'étude sur ses serveurs, il a été convenu de sous-traiter l'intégralité de la collecte des données à une compagnie externe, soit Léger & Marketing. De février 2010 à janvier 2011, des discussions ont eu lieu afin de convenir des paramètres méthodologiques ainsi que du protocole de confidentialité auxquels devront se soumettre toutes les parties signataires de l'entente contractuelle avec Léger & Marketing. Ainsi, les 12 représentants universitaires ont dû effectuer plusieurs vérifications auprès de leur direction et service juridique concernant notamment la légalité de la transmission des courriels, le dépôt d'un certificat d'éthique en vue de la publication de certains éléments de contenu ainsi que la déclaration de confidentialité à laquelle Léger & Marketing doit se soumettre. Il est également convenu que la firme devra rédiger un rapport global accessible à tous les établissements et 12 rapports comportant les données propres à chaque établissement qui ne seront accessibles qu'à l'université concernée. En février 2011, l'entente contractuelle est signée par les 12 établissements universitaires, le président-directeur de la CREPUQ ainsi que la vice-présidente adjointe générale de Léger & Marketing.

### **Phase 3 : Modalités de lancement de l'étude et administration des questionnaires**

#### ***Complétée le 11 avril 2011***

En plus de la finalisation des questionnaires et de l'entente de sous-traitance, les mois de décembre 2010 et janvier 2011 ont été consacrés à l'élaboration des modalités de lancement de l'étude. Les membres du groupe de travail ont alors convenu des caractéristiques et de la taille de l'échantillon souhaité, de la période d'administration des questionnaires et des plans de communication relatifs à chaque établissement. Ainsi, 200 000 étudiants du 1<sup>er</sup> cycle inscrits à temps complet ou à temps partiel ont été sollicités en plus de 20 000 professeurs et chargés de cours ayant donné au moins un cours à la session d'hiver 2011. Le nombre de répondants visé dans le cadre de l'étude a été fixé à 20 000 étudiants et 5 000 responsables d'enseignement. L'administration des questionnaires a été réalisée sur une période de trois semaines. En fonction des dates relatives aux semaines de relâche des institutions ainsi qu'à la période d'évaluation de l'enseignement, les sollicitations ont été effectuées à des périodes différentes pour certaines universités. De ce fait, la période d'administration des questionnaires a débuté le 28 février 2011 et s'est terminée le 11 avril 2011. Les plans de communication ont été pensés individuellement par chacun des représentants universitaires. Toutefois, il a été entendu d'utiliser le même support visuel pour l'ensemble des établissements afin de diffuser le déploiement de l'étude.

### **Phase 4 : Traitement statistique des données**

#### ***En préparation***

Léger & Marketing ayant terminé la collecte de données, le traitement statistique ainsi que la codification des données peut maintenant débuter. À la fin du mois d'avril 2011, la firme a remis un rapport de données brutes à l'ensemble des établissements universitaires participants. Au moment d'écrire ces lignes, Léger & Marketing procédait à l'extraction des données. Les étapes subséquentes consisteront à engager un statisticien afin de réaliser l'analyse statistique des données recueillies, de procéder à la rédaction du rapport global et finalement, de terminer avec la rédaction des 12 rapports individuels. Nous estimons être en mesure de présenter les résultats de cette étude panquébécoise à partir de l'automne 2011.

### **L'équipe de recherche :**

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

Cochercheur : Vivek Venkatesh, professeur au Département d'éducation de l'Université Concordia

Cocheurcheur : Martin Gagnon, professeur au Département d'éducation de l'UQAM

#### Étudiants :

Isabelle La Roche : étudiante au Baccalauréat en administration des affaires par cumul de certificat de l'UQAM

Pierre-Louis Peyrou : étudiant à la maîtrise en gestion de projet de l'UQAM

#### Membres du groupe de travail du SCPTIC :

Benoît Hallée : Directeur adjoint, Service de soutien à la formation, Université de Sherbrooke

Chantal Couture : Conseillère pédagogique en technologies éducatives, Service de soutien pédagogique et technologique, Université du Québec à Trois-Rivières

Dominique Chassé : Coordination des services en TIC, Bureau d'appui pédagogique, École Polytechnique de Montréal

Johanne Rocheleau : Directrice du soutien pédagogique et multimédia, Service de soutien pédagogique et technologique, Université du Québec à Trois-Rivières

Lamiel Brasseur : Coordonnatrice – technopédagogie, Direction de l'apprentissage et de l'innovation pédagogique, HEC Montréal

Manon Paquette : Conseillère en formation, Bureau des services pédagogiques, Université Laval

Marie Lefebvre : Agente de recherche, Décanat des études, École de technologie supérieure

Martin Larose : Agent de recherche, Décanat des études de premier cycle, Université du Québec à Chicoutimi

Martine Peters : Professeure, Département des sciences de l'éducation, Université du Québec en Outaouais

Michel Gendron : Conseiller aux moyens et techniques d'enseignement, Bureau du doyen des études de premier cycle, Université du Québec à Rimouski

Nicolas Gagnon : Directeur, Bureau des services pédagogiques, Université Laval

Robert Gérin-Lajoie : Directeur, Bureau de l'environnement numérique d'apprentissage, Université de Montréal

### 3. RECHERCHES DU LARIS

#### 3.1. Génération@ du CEFRIO

Génération@ du CEFRIO est un projet qui permettra, d'une part, de mieux comprendre de quelles manières les aînés utilisent les technologies de l'information et de la communication (TIC) et, d'autre part, de définir des stratégies d'accompagnement d'utilisation des TIC dans le contexte de l'informatisation de la société. Ultiment, il s'agira de déterminer de quelles manières Internet constitue un nouvel espace citoyen pour les personnes du troisième âge et d'identifier les facteurs de succès. La mise en application et la diffusion des résultats permettra de réduire la fracture numérique d'ores et déjà observée entre les séniornauts et les aînés qui n'ont accès à ces technologies.

#### État du projet

##### **Phase 1**

***Complétée en janvier 2010***

(Voir rapport 2009-2010)

##### **Phase 2**

***Complétée juin 2010***

La phase 2 de cette recherche consistait à la rencontre de groupes focus de séniornauts (experts) et de non séniornauts (débutants) pour connaître leurs usages, connaissances et appréciation des TIC. Pour cette phase, nous avons élaboré les guides d'entrevue pour les deux groupes visés. Au total, huit groupes (quatre groupes séniornauts et 4 groupes non séniornauts) répartis entre les villes de Montréal et Québec ont été rencontrés. Ces rencontres ont eu lieu à la fin du mois de novembre et au début de décembre 2009.

Ensuite, en février et mars 2010, nous avons fait l'analyse des verbatim des huit groupes focus à l'aide du logiciel d'analyse NVIVO. Avec les résultats obtenus par ces analyses, nous avons rédigé un rapport de synthèse qui a été remis au CEFRIO.

En juin 2010, nous avons participé aux rencontres de transfert des résultats avec les ministères concernés et en particulier, avec le ministère des Services gouvernementaux.

En préparation pour la phase 3, nous avons élaboré différents outils de recherche ainsi qu'assumer la rédaction des différents certificats d'éthique relatifs à la phase 3 qui ont été présentés à l'UQAM en septembre 2010. Les outils d'observation ont été conçus afin de bien cerner la qualité de la communication dans le cadre de l'expérimentation, de comprendre la nature des services privilégiés par notre population cible ainsi que d'analyser les réactions des aînés. En août 2010, nous avons

donc préparé un document expliquant l'expérimentation, un formulaire de consentement, une grille d'observation pour l'expérimentation ainsi qu'un guide d'entrevue post-expérimentation (ainés participants & préposé-accompagnateur). Nous avons également préparé un calendrier des activités en vue de la planification de l'expérimentation prévue à l'automne 2010. Finalement, nous avons élaboré une revue de littérature portant sur la technologie émergente qu'est la téléprésence.

Il importe de préciser que les résultats des deux premières phases ont été mobilisés pour d'une part, valider les données obtenues (phase de rétroaction) et d'autre part, pour se concentrer sur l'application et les nouvelles façons de faire s'y rattachant.

### **Phase 3**

#### ***Complétée en mars 2011***

Le troisième volet du projet « Génération A » consistait à identifier la stratégie de services en ligne à mettre en œuvre afin de promouvoir l'utilisation des technologies et des services publics électroniques auprès des aînés, et ce, en considérant les différents sous-groupes sociaux qui constituent la population des aînés (qu'ils soient de niveaux expert, intermédiaire ou débutant en matière de technologies et d'Internet, en particulier).

L'objectif général de la phase 3 était d'identifier les mesures à mettre en œuvre afin de former les aînés à l'utilisation des TIC et de les accompagner dans leur apprentissage des technologies, et ce, dans le dessein de promouvoir une stratégie Web permettant de tenir compte de leurs préférences et besoins. Ultiment, il s'agissait de préconiser des solutions que l'on pourrait développer pour faciliter l'utilisation des services publics d'une part, et des outils technologiques d'autre part. Nous accordions également une attention particulière à la problématique du maintien à domicile, c'est-à-dire la possibilité pour les aînés d'avoir accès aux services de l'accompagnateur à partir de leur domicile.

Concrètement, il s'agissait d'une expérimentation menée sur une technologie développée par Bell Canada et Cisco, l'Accompagnateur. Cette technologie permet aux aînés d'être en contact visuel et audio avec un agent des services gouvernementaux. L'Accompagnateur est un dispositif technique de vidéoconférence en mode synchrone. Il était installé à la Place des aînés de Laval dans un espace public facilement accessible ; permettant alors aux aînés d'avoir accès aux contenus disponibles.

Les objectifs de cette expérimentation étaient les suivants :

1. Analyser la réaction des aînés vis-à-vis de ce nouveau dispositif technique
2. Observer et analyser les interactions entre les aînés participants, l'interface de services et le préposé-accompagnateur.
3. Identifier la nature des services que les aînés aimeraient utiliser en priorité

L'expérimentation a eu lieu de septembre à décembre à raison de deux journées par semaine. À notre grande surprise, il n'y avait pas eu d'inscription à l'expérimentation, et ce, malgré la campagne de communication menée par le CEFRIO. Ainsi, nous avons dû mettre en œuvre un plan de recrutement éclair pour diffuser sur place et à travers un réseau d'organismes communautaires.

Au total, 35 personnes, hommes et femmes âgés de 55 à 85 ans, ont participé aux 42 interventions auprès des trois organismes. Avec le consentement des participants, nous avons enregistré chaque séance. Ces enregistrements ont été, par la suite, convertis en verbatim. Nous avons effectué la codification des résultats avec le logiciel NVivo en décembre 2010. Nous avons dégagé les tendances résultant des expérimentations en les référant à une littérature scientifique. Et, à la lumière du travail d'analyse, un rapport de recherche a été rédigé de janvier à février 2011. Dans ce rapport, en plus de répondre aux objectifs de l'expérimentation, diverses améliorations au système y ont été proposées. Enfin, en février 2011, les résultats d'analyses ont permis la rédaction d'un rapport de synthèse qui a été présenté au CEFRIO, lors d'une conférence le 23 mars 2011.

### **L'équipe de recherche :**

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

Cochercheur : Christian Boudreau, professeur à l'ÉNAP

Cochercheur : Sylvain Sénécal, professeur à HEC.

Étudiants :

Diane Bolduc, étudiante baccalauréat en administration des affaires par cumul

Jean-Francois Gagné, étudiant au MBA

Valérie Lemieux, professionnelle de recherche

Émanuel Vincent, professionnel de recherche.

### **3.2. Projet d'innovation en canal mobile et libre service**

#### **Phase 1 : Étude Québec**

##### ***Complétée en septembre 2010***

Dès 2008, la firme ABI Research qualifie le marché des transactions mobiles, estimé d'ailleurs à plusieurs milliards de dollars, de « futur trésor pour les opérateurs ! »<sup>2</sup>. Cela dit, si les transactions mobiles sont déjà en application au Japon et en Corée du Sud depuis l'année 2006, elles sont encore émergentes au Canada ainsi que dans plusieurs pays de l'OCDE. Porte-monnaie électronique, bornes sans fil mobiles, cartes à puce sans contact, autant d'applications pour lesquelles les données du marché sont relativement balbutiantes. Ainsi, réalisée dans le cadre d'un

---

<sup>2</sup> <http://www.generation-nt.com/abi-transactions-mobiles-estimation-2012-actualite-43009.html>

projet soumis par Bell Canada<sup>3</sup>, cette étude porte sur les nouveaux services mobiles transactionnels au regard des attentes et motivations des clients québécois. Concrètement, nous souhaitons identifier les mesures à prendre pour favoriser le développement de ces applications usages (préférences en matière d'interfaces, lieux d'implantation de la borne de services, etc.) et répondre aux questions suivantes : Est-ce que les entreprises québécoises sont intéressées par le développement de tels services ? Quelles sont les conditions à mettre en œuvre pour favoriser l'essor des mobiles transactionnels ? De quelles manières vont réagir les usagers québécois ? Quels sont leurs services « préférés » et combien sont-ils prêts à payer pour utiliser de tels produits ?

Les objectifs sont donc d'identifier les services et d'analyser les besoins des usagers en terme de mobiles transactionnels d'une part, et de considérer le potentiel de développement que représentent les applications pour les entreprises d'autre part. Il s'agit ainsi de recueillir les perceptions des usagers en tenant compte des principaux freins liés aux mobiles transactionnels. En outre, si l'étude est principalement consacrée aux formes de paiement en canal mobile, nous avons également questionné individus et entreprises sur les formes de paiement en mode libre-service. Ainsi, par services mobiles transactionnels, nous considérerons :

- Les services payants de mobile à mobile
- Les points de vente qui souhaitent utiliser le mobile comme moyen de paiement
- Les achats en ligne sur les mobiles
- Les services sur les bornes mobiles

De plus, en tenant compte des objectifs présentés, le protocole de recherche repose sur les trois outils méthodologiques suivants :

- La revue de littérature ou veille informationnelle
- Les groupes de discussion auprès des usagers
- Les entrevues auprès des entreprises

Dans le cadre de cette étude, l'étape de revue de littérature peut sembler superflue, néanmoins, elle conduit à l'identification des principaux concepts utiles et leur justification ainsi qu'à l'application de ces concepts pour opérationnaliser le projet. En d'autres termes, savoir ce qui se fait ailleurs, connaître les meilleures pratiques et surtout identifier les échecs potentiels peut amener une réorientation du projet avant son implantation. Ainsi, en délimitant le cadre d'intervention (politiques, études gouvernementales, articles, travaux, recherches de référence), nous serons en mesure d'identifier les tendances de l'offre des services mobiles transactionnels.

---

<sup>3</sup> Les éléments proposés dans ce projet s'appuient sur le document discuté lors de la rencontre du 10 novembre 2009 d'une part et de la réunion du 1<sup>er</sup> décembre d'autre part. Lors de ces discussions, plusieurs constats et précisions ont été formulés.



Également, pour mieux comprendre les « relations et les interactions » entre les usagers et les services mobiles transactionnels, nous avons rencontré et questionné les usagers sur leurs besoins. Au total, nous avons recruté, entre le 28 janvier et le 20 février 2010, 113 participants afin de former seize groupes de six à sept participants en moyenne. Cet échantillon offrait une belle diversité d'individus utilisateurs et de profils sociodémographiques lors de la tenue des groupes de discussion qui ont eu lieu entre le 15 et le 24 février 2010. D'ailleurs, le guide de discussion avait été élaboré au début du mois de février 2010, et ce, afin de bien structurer les entretiens. Finalement, la rédaction du rapport de recherche fut faite en avril et juin 2010 et les résultats ont été présentés de façon préliminaire à Bell Canada en juin 2010. En tout cas, ces groupes de discussions nous ont permis de :

- Valider l'intérêt de la jeune génération, du travailleur autonome et de la PME pour l'utilisation des nouveaux canaux pour la prestation de service et paiement
- Connaître leur niveau d'intérêt pour ces canaux (incitatif nécessaire ou non)
- Comprendre quel type de service les intéresse le plus.

De plus, nous avons aussi effectué deux entrevues par entreprise, pour une dizaine d'entreprises de notre échantillon, dans la grande région de Montréal. Nous avons rencontré près d'une vingtaine de décideurs, de directeurs marketing, financiers et informatiques. En revanche, il est important de noter que le nombre restreint d'entrevues ne nous a pas permis de généraliser les résultats, mais au moins de donner un cadre de référence pour reproduire l'expérience dans d'autres régions du Québec ou du Canada. Ainsi, ces entrevues ont permis d'identifier :

- Les principaux types de transactions mobilisées par les entreprises en insistant sur le mode de gestion des transactions actuel.
- Le positionnement recherché par ces entreprises (avantage concurrentiel)
- La valeur ajoutée identifiée par les entreprises pour ces services
- Les types de m-transactions à déployer
- Les principaux défis et freins mis de l'avant par les entreprises.

Cette première phase d'étude centrée sur le Québec s'est achevée par la présentation des résultats le 6 octobre 2010 à l'UQAM.

## **Phase 2 : Étude pancanadienne**

Suite à la première phase de l'étude, nous avons lancé la recherche quantitative au niveau national. L'idée était de vérifier les tendances constatées lors de cette première phase et de mesurer quantitativement ces tendances. Cela dit, étant donné la répartition de population au Canada, nous avons ciblé les principales agglomérations canadiennes, c'est-à-dire Vancouver, Calgary, Edmonton, Toronto, Montréal, Halifax, Québec, Ottawa, Moncton. Il faut savoir que des ajustements concernant des villes limitrophes ont été effectués pour la sélection des entreprises.

Cette deuxième phase de l'étude a été entamée en octobre 2010 et divisée selon deux axes : les entreprises et les particuliers.

D'une part, pour ce qui est des particuliers, leur sollicitation était basée sur la segmentation géographique abordée ci-haut. Également, nous avons décidé d'utiliser l'entreprise Léger & Marketing, et ce, afin de bénéficier de leur panel de population et de leur capacité de sollicitation. Ainsi, nous avons entamé en janvier la définition du questionnaire de recueil de données. Ce questionnaire a été ensuite testé sur un échantillon pilote pour vérifier la bonne compréhension et le temps de remplissage. Une fois ces facteurs vérifiés, nous avons transmis le questionnaire à Léger & Marketing afin d'entamer la récolte de données. Cette cueillette de données se fera sous la forme de questionnaire internet et téléphonique. À ce jour, la sollicitation est effectuée par Léger & Marketing et est en cours de traitement.

D'autre part, concernant l'axe des entreprises, nous avons au préalable définis un cadre de critères de recherche. La taille initiale de l'échantillon sélectionné était de 219 entreprises et l'échantillon a été établi selon plusieurs critères :

- Géographique : L'entreprise sélectionnée devait avoir son siège social dans l'une des agglomérations suivantes : Vancouver, Calgary, Edmonton, Toronto, Montréal, Québec, Ottawa, Halifax, Moncton.
- Secteur d'activité : les entreprises ont été sélectionnées selon leur secteur d'activité. À la suite de la première étude nous sommes d'avantage orienté vers 4 principaux secteurs : les transports, l'hôtellerie/restauration, les divertissements/spectacles, distribution/vente au détail. De plus, étant donné l'aspect transactionnel monétaire, il nous semblait pertinent de contacter les principales institutions bancaires canadiennes. De même deux entreprises classées comme média ont été sélectionnées : il s'agissait d'Aéroplan pour l'intégration des programmes de fidélité dans les technologies mobiles et de Québecor pour tenter de voir les apports des multiplateforme dans l'utilisation de ces technologies.
- Revenus : Afin de pouvoir être capable d'utiliser ou de mettre en place des technologies mobiles, l'entreprise doit avoir des revenus suffisant afin de supporter le(s) coût(s) de ces technologies. Dès lors nous avons sélectionné des entreprises ayant au moins un million cinq cent mille dollars de revenu (quelques exceptions ont été faites pour Moncton et Halifax, avec un seuil discriminatoire à un million de dollars.)
- Nombre d'employés : Le nombre d'employés des entreprises sélectionnées est en moyenne supérieur à 50 employés. Des exceptions ont pu être faites dans certains secteurs d'activité (restauration notamment) étant donné la forte rotation des effectifs et la difficulté de mettre à jour ces données. Ce critère a pu être tempéré aux vues de certains revenus d'entreprise ayant moins de 50 employés.

- Les capacités technologiques : la sélection a tenté de prendre en compte l'envergure des entreprises et leur possibilité d'adaptation aux technologies mobiles. Dès lors nous avons tenté de mettre en œuvre un échantillonnage limitant les choix d'entreprises n'utilisant pas de TI.

Également, à des fins pratiques, nous avons privilégié une sélection d'entreprises commune pour Halifax et Moncton. En effet, les résultats des recherches effectuées concernant le nombre d'entreprises potentiellement choisies étaient trop limités. Aussi, afin d'avoir une sélection correspondant aux critères ci-dessus nous avons choisi une sélection confondue d'une trentaine d'entreprises et non la fixation d'un nombre minimal d'entreprise pour chaque ville. Il a été fait de même pour les villes de Calgary et Edmonton ; ces villes ayant surtout des entreprises dans les industries et filières pétrolières. Ensuite, après la sélection d'entreprise, la phase de recrutement téléphonique a débuté. Cependant, notre phase de recrutement n'a pas donnée satisfaction. C'est pourquoi nous avons donc décidé de solliciter l'entreprise Léger& Marketing qui disposait d'un panel de population et d'entreprises important à travers tout le Canada. Cela nous a ainsi permis de joindre davantage d'entreprises. De même, leurs infrastructures ont permis de mettre en place des phases de sollicitation téléphonique de grande envergure, capacité que nous n'avions pas en interne. Toutefois, après avoir mis au point un questionnaire destiné aux entreprises, nous avons décidé de ne pas procéder par sollicitation téléphonique. Un redéploiement de cette étape de collecte de donnée est actuellement à l'étude.

En tout cas, nous prévoyons d'entamer les étapes d'analyse et de rédaction à partir de septembre 2011.

### **L'équipe de recherche :**

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

Isabelle Moncion : professionnelle de recherche

Emmanuel Vincent : professionnel de recherche

Étudiants :

Isabelle Laroche : étudiante au Baccalauréat en administration des affaires par cumul de certificat de l'UQAM

Pierre-Louis Peyrou : étudiant à la maîtrise en gestion de projet de l'UQAM

Jean-Francois Gagné : étudiant au MBA

#### 4. DEMANDES DE SUBVENTIONS

Compte tenu du nombre de projets en cours, il n'a pas été possible de faire de demandes de subvention.

#### 5. ACTIVITÉS ORGANISÉES PAR LA CHAIRE UNESCO-BELL

##### 5.1. Diffusion des résultats de la Chaire (dîner-conférence)

###### **Dîner-conférence / Table-ronde :**

###### **Sommes-nous prêts pour le « commerce mobile »?**

Université du Québec à Montréal, le 6 octobre 2010

Afin de diffuser les résultats du projet de recherche « Projet d'innovation en canal mobile et libre-service » portant sur les nouveaux services mobiles transactionnels au regard des attentes et motivations des clients québécois, un dîner-conférence a eu lieu le mercredi 6 octobre à la Salle des Boiseries de l'UQAM. Les conférenciers étaient Pierre Colangelo, Directeur Général Ventes aux entreprises (Bell Mobilité), Patrice Dagenais, Directeur Principal, Direction Monétique et Partenariats d'affaires (Services de Cartes Desjardins) et Magda Fusaro, titulaire de la chaire.

###### **Dîner-conférence / Table-ronde :**

###### **Enseignement et TIC: duo d'avenir? L'exemple de l'UQAM**

Université du Québec à Montréal, le 2 mai 2011

Les co-chercheurs M. Fusaro et V. Venkatesh présentent les résultats obtenus lors du projet pilote mené à l'UQAM à la session d'hiver 2010. Lors de ce dîner-conférence, le rapport de recherche est également accessible au grand public par le biais du site internet de la Chaire. L'événement se tient à la Salle des Boiseries de l'UQAM le lundi 2 mai 2011.

##### 5.2. Le jeu vidéo en ligne : nouvel espace de socialisation

Colloque international et bilingue co-organisé avec le groupe de recherche HomoLudens les 28, 29 et 30 octobre 2010. Diffusion des résultats de la recherche « Les processus de communication et de socialisation dans les jeux vidéo en ligne ». Magda Fusaro a également présenté sa communication sur « La mutualisation des connaissances dans le cas des MMO: apprentissage, socialisation et usages sociaux innovants ». En tout, vingt-quatre conférenciers y ont abordé la socialisation dans les jeux vidéo en ligne et six conférenciers de renommée mondiale ont été invités et près d'une vingtaine d'institutions universitaires et de recherche étaient représentées. Le colloque a été ouvert à tous (communauté scientifique, industrie, grand public, etc.) et une certaine couverture médiatique a été faite.

### 5.3. L'art'Recherche – 5@ 7 Diffusion

#### ***Les paiements mobiles***

Afin de diffuser les premiers résultats de la recherche sur les mobiles transactionnels, un 5 à 7 de diffusion a été planifié pour juin 2010. Il a été reporté à l'automne, et a eu lieu le 6 octobre 2010. Un rapport synthèse a été présenté le 30 septembre 2010 également.

### 5.4. Site Web de la Chaire

Le Site Web de la Chaire n'a pas subi des modifications majeures. La visibilité des logos à la page d'accueil a été révisée. La section « Nouvelles et activités » contient la liste des événements rattachés à la chaire ainsi que toutes les nouvelles qui ont été diffusées cette année. Sous « Recherche » vous trouverez de l'information sur les recherches qui se sont tenues ou qui se tiennent actuellement à la chaire. Sous « Publications et rapports », la plupart des ouvrages, des papiers et rapports de recherches reliés à la Chaire y sont présentés. Vous y trouverez aussi les rapports d'activités des années précédentes.

## CONTRIBUTIONS SCIENTIFIQUES, COLLOQUES ET CONFÉRENCES

➤ **Monographie**

n/a

➤ **Chapitres dans un ouvrage collectif**

n/a

➤ **Actes de colloques (avec jury)**

n/a

➤ **Articles dans des revues scientifiques (avec jury)**

Fusaro, M., Bonenfant, M., « L'étude des jeux vidéo en ligne : une analyse des processus communicationnels dans une perspective d'innovation sociale et technologique ». *Innovation et communication dans le contexte de la mondialisation*, Revue ESSACHESS, volume 3, numéro 1, Éditions Institutul European, 2010, pp. 29 – 46

➤ **Rapports de recherche**

Fusaro, M. « Une nouvelle société branchée pour les aînés : usages et appropriation des TIC par les aînés québécois » *Rapport de recherche pour le CEFRIQ*, octobre 2010, 108 pages

Fusaro, M., « Transactions mobiles : enjeux, contraintes et solutions », *Rapport de recherche de la Chaire UNESCO-Bell, Université du Québec à Montréal*, septembre 2010, 101 pages

➤ **Présidence de conférence, d'ateliers, lors des conférences, colloques**

n/a

➤ **Communications présentées lors de congrès nationaux et internationaux avec arbitres**

Fusaro, M., « Plagiat et droit d'auteur : les figures de la « règle », la « ruse » et la « triche », Communication présentée au colloque *La ruse, entre la règle et la triche*, 78e congrès de l'ACFAS, le 12 mai 2010, Université de Montréal

Fusaro M., Moncion, I., « Training Practices and Discourses in Call Centre Management. Points of Consideration for Managers », Communication proposée dans le cadre du congrès *Managing by Values Beyond Cultures and Generations*, MacEwan School of Business 2nd International Business Conference, Edmonton, 3 mai 2010

➤ **Conférences sur invitation des groupes du milieu socio-économique**

Fusaro, M., « Sommes-nous prêts pour le M-transactions », communication présentée dans le cadre des conférences de Bell Canada, Montréal, le 14 juin 2010.

Fusaro, M., « M-Commerce et M-Transactions – Enjeux, défis et solutions », présentée dans le cadre des séminaires de la Chaire UNESCO-Bell, Montréal, le 6 octobre 2010.

Fusaro, M., Venkatesh, V. et Laroche, I., présentation des résultats sommaires du projet pilote Concordia-UQAM à la CREPUQ, Conférence des recteurs et des principaux des universités du Québec, Montréal, le 21 octobre 2010.

Fusaro, M., présentation des résultats du projet Génération @, communication présentée dans le cadre de la journée de transfert du CEFRIO, Québec, 23 mars 2011.

Fusaro, M., « Enjeux et limites de l'usage des TIC dans les pratiques d'enseignement et d'apprentissage », communication proposée dans le cadre des travaux du comité L'enseignement vers le futur, Université du Québec à Montréal, Montréal, le 17 mars 2011.

Fusaro, M., Venkatesh, V., « Un portrait de l'usage des TIC dans les pratiques d'enseignement et d'apprentissage : les étudiants aiment-ils « vraiment » ces TIC? », Journée pour la valorisation de l'enseignement sous le thème des techno-pédagogies, Université du Québec en Outaouais, le 27 avril 2011.

➤ **Évaluateur d'articles (revues scientifiques et actes de colloque)**

n/a

➤ **Organisation de colloques**

« Le jeu vidéo en ligne : nouvel espace de socialisation » qui a eu lieu les 28, 29 et 30 octobre 2010 au Cœur des sciences à l'UQAM, co-organisé avec le groupe de recherche Homo Ludens.

**PARTICIPATION AUX COMITÉS INSTITUTIONNELS**

---

Coprésidente du comité sur le plagiat électronique (2010 – en-cours)

Représentante de l'UQAM au Sous-Comité de la pédagogie et des technologies de l'information et de la communication de la CRÉPUQ (2009 – en-cours)

Présidente du Comité des usagers de l'informatique de l'UQAM (2008 – en-cours)

Présidente du Sous-Comité de la pédagogie et des technologies de l'information et de la communication de la CRÉPUQ (2006 – 2009)

*Membre du comité sur le statut des doyens de l'UQAM (2010)*

*Présidente du Groupe de travail sur les TIC et l'enseignement, Sous-Comité de la pédagogie et des technologies de l'information et de la communication de la CRÉPUQ (2008 – en-cours)*

*Représentante de l'ESG au Comité institutionnel sur les environnements numériques d'apprentissage de l'UQAM – Moodle (2005 – 2010)*