



**CHAIRE UNESCO-BELL EN COMMUNICATION ET**

**DÉVELOPPEMENT INTERNATIONAL**

**UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL**

---

---

## **RAPPORT D'ÉTAPE**

**Juin à décembre 2003**

**LaRIS**

**UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL**

## TABLE DES MATIÈRES

1. RÉSUMÉ DES RECHERCHES TERMINÉES ET EN COURS.....	4
1.1. La gestion de la relation client en collaboration avec Bell Mobilité et France Télécom R&D.....	4
Description du projet.....	4
Objectifs de la recherche.....	4
État du projet.....	4
L'équipe de recherche.....	4
1.2 Les Télénautes.....	5
Description du projet.....	5
Objectifs de la recherche.....	5
État du projet.....	5
L'équipe de recherche.....	5
1.3 Les comportements mobiles, vers une nouvelle définition "culturelle" .....	5
Description du projet.....	5
Objectifs de la recherche.....	6
État du projet.....	6
L'équipe de recherche.....	6
1.4 L'appropriation transversale des TIC, l'APTIC.....	6
Description du projet.....	6
Objectifs de la recherche.....	6
État du projet.....	7
L'équipe de recherche.....	7
1.5 Analyse des motivations et des comportements des internautes dans le secteur touristique : étude de cas du site <a href="http://www.bonjourquebec.com">www.bonjourquebec.com</a> .....	7
Description du projet.....	7
Objectifs de la recherche.....	7
État du projet.....	8
L'équipe de recherche.....	8
2. LES SUBVENTIONS .....	8

2.1 La médiation des usages Internet .....	8
2.2 Agence canadienne de développement international.....	9
Programme inter-universitaire d'appui à la recherche appliquée en communication pour le développement (programme PUCD) .....	9
3. ACTIVITÉS .....	9
3.1 Les conférences .....	9
3.2 Les collaborations .....	9
3.3 Les publications .....	10
3.5 L'administration de la Chaire .....	10

## 1. RÉSUMÉ DES RECHERCHES TERMINÉES ET EN COURS

### 1.1. *La gestion de la relation client en collaboration avec Bell Mobilité et France Télécom R&D*

#### **Description du projet**

Il s'agit d'une recherche qualitative portant sur l'analyse de la performance du centre d'appels de télémarketing de Bell Mobilité à Dorval. Les chercheurs se sont attardés à l'étude des impacts technologiques, économiques et sociaux sur la performance globale du centre en insistant plus particulièrement sur la gestion du dossier client et la valorisation de la formation chez les préposés. C'est en misant sur la recherche *in situ* auprès de ces derniers, en observant leur savoir-faire et en les écoutant que l'équipe de recherche a recueilli des pistes de solutions pouvant permettre au centre d'augmenter sa performance globale, la satisfaction des clients ainsi que la formation des préposés. Des préconisations mineures et majeures ont été suggérées aux dirigeants du centre de télémarketing lors d'une rencontre organisée le 3 octobre 2003. Au total, 15 entrevues ont été menées chez Bell Mobilité. Elles ont été analysées, constituant ainsi la toile de fond du projet.

#### **Objectifs de la recherche**

- L'objectif général : analyser la performance globale du centre d'appels ;
- Dresser le cadre fonctionnel et organisationnel dans lequel les préposés évoluent ;
- Étudier l'impact de la formation des préposés sur leur performance ;
- Identifier de nouvelles formes de reconnaissance et de motivation au travail.

#### **État du projet**

La recherche a débuté au mois d'avril 2003 et une synthèse du rapport a été présentée le 3 octobre 2003 aux dirigeants et employés de Bell Canada et Bell Mobilité. Le rapport final sera remis en janvier 2004 et sera traduit en anglais sous peu.

#### **L'équipe de recherche**

Le projet de recherche a été fait en collaboration :

Les ressources de la Chaire UNESCO-Bell : Magda Fusaro, chercheure principal et Valérie Tacquet, assistante de recherche.

Les ressources du Laboratoire UCE de France Télécom R&D : Christian Licoppe et Marie-Amélie Picard, assistante de recherche.

## 1.2 Les Télénautes

### Description du projet

Cette étude porte sur les pratiques des jeunes télénautes : de quelles manières jouent-ils , communiquent-ils, échangent-ils et créent-ils ? Bref, la recherche montre comment l'ordinateur s'insère au sein des pratiques quotidiennes. Dans un premier temps, nous avons voulu voir qu'elles étaient les diverses pratiques de communication des jeunes grâce à une grande enquête de type quantitatif visant à déterminer l'environnement technologique dans lequel ils vivent. Combien de temps les jeunes consacrent-ils à chaque activité? Comment utilisent-ils les appareils et les réseaux qu'ils empruntent? Quels sont leurs désirs, leurs frustrations et leurs espoirs vis-à-vis l'évolution de l'univers communicationnel dans lequel ils se trouvent? Dans un deuxième temps, nous avons rencontré en entrevue semi-dirigée 10 de ces 350 répondants, correspondant à différents socio-types d'internautes afin de tenter d'approfondir leurs pratiques respectives.

### Objectifs de la recherche

Dans le cadre d'une recherche quantitative effectuée auprès de 297 individus âgés de 15 à 25 ans (Brouillard, Fusaro et Lafrance, 2003), 8 "internautes" ont été sélectionnés dans la base de données et dans l'entourage du chercheur en raison de leur pratique intensive et diversifiée de l'ordinateur. Les entrevues qualitatives d'une durée moyenne de 2 heures ont été réalisées chez les individus sélectionnés. L'analyse des entrevues et des vidéos a permis de définir six types d'utilisateurs et d'approfondir les pratiques combinées des internautes sur l'ordinateur et la télévision.

- l'informateur,
- le communicateur,
- le joueur,
- l'échangiste,
- le créatif et
- l'acheteur.

### État du projet

La recherche est terminée, elle s'est déroulée de juin à décembre 2003. Le rapport final sera remis en janvier 2004.

### L'équipe de recherche

Jean-Paul Lafrance, Pierre Brouillard, chercheur associé et Francine Charest, assistante de recherche.

## 1.3 Les comportements mobiles, vers une nouvelle définition "culturelle"

### Description du projet

A l'aide d'un questionnaire adressé à 223 répondants de 17 à 25 ans, nous avons identifié une douzaine d'individus susceptibles de pratiques complexes et avant-gardistes de l'usage des

mobiles (Cf. le rapport de Brouillard, Fusaro et Lafrance, 2003). A titre indicatif, la base de données contient 42 593 entrées. Il s'agit ici dans cette étude d'étudier le phénomène du téléphone cellulaire, plus communément appelé le "cell" entre les adolescents, jeunes et moins jeunes. A l'aide d'un guide d'entrevue détaillé, il s'agissait d'identifier les types de comportements mobiles et les usages que les jeunes font des technologies sans fil.

### **Objectifs de la recherche**

- Identifier les profils de comportements « mobiles » annonciateurs de nouveaux usages sociaux ;
- Analyser les usages mobiles non connus chez les jeunes ;
- Déterminer s'il y a une culture mobile, un langage spécifique, une forme de médiation sociale introduite par le cell ;
- Définir quelle est la nature du contrôle introduite par le cell.

### **État du projet**

La recherche *in situ* auprès des jeunes est terminée. Les entrevues ont eu lieu du 17 juin au 10 juillet 2003. Les verbatims et l'analyse des données s'est échelonnés jusqu'en octobre 2003. Il ne reste que la rédaction du rapport de recherche prévue pour janvier-février 2004.

### **L'équipe de recherche**

Magda Fusaro, chercheure principale et Ian Morissette, assistant de recherche.

## ***1.4 L'appropriation transversale des TIC, l'APTIC***

### **Description du projet**

Dans le contexte actuel de « disponibilité technologique », le présent projet se veut une analyse transversale de l'appropriation des TIC chez les adolescents de 14 à 17 ans. Il s'agit donc d'identifier de quelles manières les usagers s'approprient une partie ou la totalité des fonctionnalités de plusieurs applications technologiques (Internet, télévision, téléphonie, etc) et comment ils en définissent de nouvelles. Le projet sera réalisé en deux phases : une première, plus quantitative sous forme d'enquête sur le terrain auprès d'un échantillon représentatif de 1 200 répondants pour identifier l'éventail des pratiques ; et une seconde, plus qualitative sous la forme d'entrevues en situation d'usage auprès d'une centaine de jeunes choisis pour leur profil technologique nous permettra d'analyser ces pratiques plus en profondeur.

### **Objectifs de la recherche**

- Identifier les pratiques des usagers en contexte d'appropriation « motivée » ;
  - Définir des contenus à valeur ajoutée reconnus par les usagers qui évoluent dans les contextes socio-économiques différents ;
- Transférer les résultats vers les milieux publics, para-publics et privés concernés par la problématique de l'appropriation des TIC ;

## État du projet

La première phase de la recherche a commencé en septembre 2003. Les procédures relatives à l'échantillonnage ont été mises en place : dans un premier temps, la population cible de l'étude a été circonscrite, le cadre d'échantillonnage a été choisi et ce, avec l'aide du ministère de l'Éducation qui nous a fourni un fichier maître. Dans un deuxième temps, selon une méthode la plus probabiliste possible, un échantillon représentatif de la population a été sélectionné et des règles de décision ont été prévues pour le remplacement éventuel d'éléments de l'échantillon. Finalement, une première ébauche de questionnaire a été conçue. Après plusieurs ébauches, le questionnaire a été finalisé et testé dans une classe de secondaire 3 en décembre 2003. Le déploiement de la recherche sur le terrain commencera en février 2004.

## L'équipe de recherche

Jean-Paul Lafrance, titulaire de la Chaire

Magda Fusaro, chercheuse principale

Manon Arcand, chargée de cours au Département Stratégie des affaires et professionnel de recherche.

Pierre Beaulieu, étudiant.

Geneviève Boucher, étudiante.

### *1.5 Analyse des motivations et des comportements des internautes dans le secteur touristique : étude de cas du site [www.bonjourquebec.com](http://www.bonjourquebec.com)*

#### Description du projet

En collaboration avec Tourisme Québec et les LUB, nous effectuerons une recherche qualitative portant sur les usages et usagers du site Bonjour Québec.com.

Cette étude, menée dans le cadre d'une thèse de doctorat, est subventionnée pour une durée de trois ans, à raison de deux livrables par année (voir les conditions de l'entente dans le protocole d'entente signé en août dernier entre Tourisme Québec, les Laboratoires Universitaires Bell, la Chaire Unesco-Bell et Francine Charest).

Cette recherche s'appuie sur des études menées dans le domaine des communications en « appropriation » des nouvelles technologies de l'information et des communications (NTIC).

#### Objectifs de la recherche

- Analyser les motivations et les comportements des internautes « francophones québécois » du site Bonjour Québec.com.
- Identifier des socio-types des internautes de BQC et identifier leurs usages respectifs lors de leur recherche d'information et de réservation.
- Comprendre « comment » les internautes procèdent pour planifier des séjours ou vacances, connaître leurs habitudes de recherche d'information et de réservation sur le portail en comparaison à d'autres médias : qu'est-ce qu'ils visitent et réservent sur le site, les façons qu'ils utilisent, quand, comment et pourquoi?
- Identifier le profil socio-démographique de la clientèle internaute, du site Bonjour Québec (âge, scolarité, profession, revenu, etc.);

## État du projet

Dans un premier temps, un sondage a été effectué sur le site [www.bonjourquebec.com](http://www.bonjourquebec.com) à la fin novembre 2003. Le questionnaire comprenait une vingtaine de questions fermées et semi-ouvertes. Un premier rapport sera déposé en janvier 2004.

Dans un deuxième temps, nous recruterons une dizaine de répondants pour participer à des entretiens semi-dirigés de plus ou moins 1 heure. Ces entretiens auront lieu en février à Montréal, et serviront à analyser de façon qualitative les usages déployés par les internautes du site. Un second rapport sera déposé en mai 2004, respectant ainsi l'échéance de livraison de la première année de l'entente.

## L'équipe de recherche

Jean-Paul Lafrance, directeur de thèse  
François Bédard, co-directeur de thèse  
Francine Charest, étudiante au doctorat  
Suzanne Chassé, Michel Couturier, Julien Cormier de Tourisme Québec.  
Marc Poirier, Bell Canada.

## 2. LES SUBVENTIONS

### 2.1 La médiation des usages Internet

En octobre 2003, l'équipe de la Chaire UNESCO-Bell a déposé une demande de subvention dans la catégorie subventions ordinaires de recherche auprès du CRSH. L'équipe est composée de : Jean-Paul Lafrance, Ph.D. qui assume la direction des études avancées au département des Communications de l'UQAM et est titulaire de la Chaire Unesco-Bell en communications de l'UQAM. Gaby Hsab, Ph.D. est professeur depuis juillet 2002 au département des communications de l'UQAM. Magda Fusaro, Ph.D. est professeure associée au Département des Communications de l'UQAM depuis septembre 2002. Adjointe au vice-recteur aux services académiques et au développement technologique depuis janvier 2003, elle poursuit ses activités de recherche en temps que chercheure associée à la Chaire UNESCO-Bell et au réseau Orbicom, le réseau des chaires UNESCO en communication.

Le programme de recherche vise à cerner, à partir de l'analyse du comportement des internautes, le statut de l'utilisateur dans une perspective de co-construction de l'objet technique. Internet, remis en question comme média (Wolton, 1999; 2000) en raison de sa configuration technique qui offre un ensemble hétéroclite de pratiques, se présente comme le terrain idéal pour revoir le statut de l'utilisateur en tant que médiateur de l'évolution de l'outil technique. Rappelons que les thèses socioconstructivistes ont dès le départ reposé sur des technologies dans leur phase de stabilisation. À l'inverse, Internet, malgré la stabilité de sa structure d'ensemble, comporte des paramètres en cours de transformation. Aussi, à l'intérieur de cette structure, la tension entre le concepteur et l'utilisateur, ou sur un plan plus symbolique, entre l'émetteur et le récepteur, se trouve largement résolue. C'est que le concepteur est bien souvent un utilisateur et inversement. En tant que lieu de pratiques éparses et comme technologie en processus de transformation, le réseau des réseaux présente les conditions idéales pour revoir la thèse de la médiation. Notre hypothèse est qu'il existe des catégories d'usage repérables pouvant servir de base à l'analyse du comportement des internautes et que cette analyse



permettrait de mieux appréhender le développement futur de la technologie et ses possibles impacts sur les structures sociales.

Montant demandé sur trois ans : 257 756 dollars.

## *2.2 Agence canadienne de développement international*

### **Programme inter-universitaire d'appui à la recherche appliquée en communication pour le développement (programme PUCD)**

Le *Centre d'Expertise et de Recherche Africain sur les Médias et la Communication* (CERAM) de l'Université du Burkina Faso en partenariat avec La Chaire UNESCO-Bell de l'Université du Québec à Montréal (UQAM) ont proposé de développer un programme inter-universitaire d'appui à la recherche appliquée en communication pour le développement, en faveur des organisations de la société civile burkinabè.

Voici les axes de développement envisagés :

Axe 1. L'expertise et la formation à la communication pour le développement

Axe 2. L'expertise et la formation sur les radios communautaires de développement

Axe 3. Le renforcement de la société civile par la communication institutionnelle et les NTIC

## **3. ACTIVITÉS**

### *3.1 Les conférences*

- 14ème congrès de la Société Française des Sciences de l'Information et de la **Communication Questionner l'internationalisation. Cultures, acteurs, organisations, machines**. Du 3 au 5 juin 2004, Université Galatasaray, Istanbul, Turquie.
- Congrès plénier de l'Association internationale des études et recherches sur l'information et la communication (AIERI). **Perspectives for a New World – Communication and Democracy** du 25 au 30 juillet 2004, Porto Alegre, Brésil.

### *3.2 Les collaborations*

**Projet de forum ACFAS 2004, une collaboration de la Chaire UNESCO-Bell en communication et développement international de l'Université du Québec à Montréal et de la chaire BELL en technologies émergentes de l'Université de Montréal**

Sous la direction scientifique de : Jean-Paul Lafrance, professeur au Département des communications de l'UQAM et titulaire de la Chaire UNESCO-Bell en communication et développement international ; et André Caron, professeur au Département des communications de l'UdM, directeur de la Chaire BELL en technologies émergentes et directeur du CITÉ.

**Thème du colloque** : usages socio-techniques des technologies de l'information et de la communication (TIC) innovantes : analyse dans le contexte de développement international

### 3.3 Les publications

Lafrance, Jean-Paul, « le jeu interactif, premier média de l'ère électronique », traduit en anglais, espagnol et catalan, revue Quaderns del CAC : Produccio multimèdia i aplicacions digitals, (chap. 7), »El joc interactiu, el primer mitja de masses de l'era electronica Generaitat de catalunya, Barcelone 2003, (www.audiovisualcat.net/quaderns).

### 3.4 Les nominations

M. Jean-Paul Lafrance fait maintenant partie du Comité de rédaction de la revue française HERMES qui étudie de manière interdisciplinaire la communication dans ses rapports avec les individus, les techniques, les cultures et les sociétés.

### 3.5 L'administration de la Chaire

- Depuis septembre 2003, Maria Cendan est responsable de la comptabilité de la Chaire Unesco-Bell.
- Valérie Harvey, webmestre, s'occupe de la mise à jour du site Web de la Chaire et assure une aide technique aux chercheurs et aux assistants de recherche.



Rapport d'étape Juin à décembre 2003 by Chaire UNESCO-  
Bell en communication Et développement international est mis  
à disposition selon les termes de la [licence Creative Commons](#)  
[Paternité - Pas d'Utilisation Commerciale - Pas de](#)  
[Modification 2.5 Canada](#)