PROJECT MUSE®

Pratiques informationnelles dans un centre de documentation : contexte, espace et dynamique de parcours / Informational Practices in a Resource Centre: Context, Space, and Course Dynamics

Eddy Supeno, Marie-Michelle Pariseau

Canadian Journal of Information and Library Science, Volume 42, Numbers 3-4, September-December 2018, pp. 208-227 (Article)

Published by University of Toronto Press

For additional information about this article
https://muse.jhu.edu/article/743053

[18.224.44.108] Project MUSE (2024-04-24 16:07 GMT)

Pratiques informationnelles dans un centre de documentation : contexte, espace et dynamique de parcours

Informational Practices in a Resource Centre: Context, Space, and Course Dynamics

Eddy Supeno
Université de Sherbrooke, Faculté d'éducation, Département d'orientation professionnelle
Centre d'études et de recherches sur les transitions et l'apprentissage (CÉRTA)
Eddy.Supeno@usherbrooke.ca

Marie-Michelle Pariseau
Université de Sherbrooke, Faculté d'éducation, Département d'orientation professionnelle
Centre d'études et de recherches sur les transitions et l'apprentissage (CÉRTA)
Marie.Michelle.Pariseau@usherbrooke.ca

Résumé : Plusieurs auteurs soulignent le défi que représente aujourd'hui la dimension contextuelle dans l'analyse des pratiques informationnelles. Cet article souhaite apporter sa contribution à l'aide d'appuis conceptuels issus de la sociologie. Une illustration empirique est ensuite proposée avec l'observation participante des pratiques informationnelles de jeunes adultes dans un centre de documentation d'un carrefour jeunesse-emploi au Québec. Une cartographie d'une centaine de parcours a ainsi été réalisée qui met en évidence la prépondérance de certaines sources informationnelles, l'influence d'espaces sociaux extérieurs et la pertinence de considérer les contextes de vie des jeunes adultes pour mieux comprendre leurs pratiques informationnelles.

Mots clés : jeunes adultes, observation participante, pratiques informationnelles, contexte, insertion professionnelle

Abstract: Many authors have highlighted the challenge of analyzing the contextual dimension of information practice. This article seeks to contribute to the field by borrowing conceptual tools used in sociological study. The article outlines a case study of young adults in the resource centre of a Carrefour jeunesse-emploi in Quebec in order to observe information practice. The routes of approximately one hundred paths were mapped out within the centre, not only demonstrating the significance of specific information sources and their relation to external social spaces, but also the importance of considering the background of young adults' lives, to try and better understand their information practices.

© 2019 The Canadian Journal of Information and Library Science

[18.224.44.108] Project MUSE (2024-04-24 16:07 GMT)

Keywords: young adults, participant observation, informational practices, context, occupational integration

Introduction

L'avènement d'Internet et la démocratisation des plateformes mobiles de communication (Wallace, Clark et White 2012 ; Wang, Xiang et Fesenmaier 2014) ont favorisé l'émancipation des pratiques informationnelles des personnes face aux bibliothèques et centres de documentation en tant que sources physiques (Chan-Olmsted, Rim et Zerba 2012)[1]. Pour ces derniers, demeurer une référence pertinente en matière informationnelle constitue donc un enjeu central (Urban Librairies Council 2001).

Il est intéressant de s'attarder ici au cas des jeunes adultes, des utilisateurs assidus des plateformes mobiles pour chercher de l'information (Axelsson 2010 ; CEFRIO 2015 ; Lenhart et coll. 2010) non seulement sur la formation et l'emploi, mais aussi l'intégration sociale (santé, logement, etc.). Ceux en milieu urbain font souvent de leur téléphone une source prioritaire pour chercher de l'information en raison notamment d'une perception négative des bibliothèques (Agosto et Hughes-Hassell 2005). Ceci fait écho au peu d'importance qui est apparemment accordée à leurs besoins dans le développement de dispositifs informationnels qui leur sont pourtant consacrés (Delesalle 2006 ; Shenton 2004 ; Urban Librairies Council 2001). Pourtant, des initiatives existent pour faire des bibliothèques publiques des espaces d'échanges attractifs auprès des jeunes adultes (Agosto et coll. 2015 ; Bachisse et Dufour 2011). Aux États-Unis, malgré de grandes disparités entre les bibliothèques publiques, des tentatives similaires sont menées pour y développer des espaces dédiés aux jeunes adultes (Bernier, Males et Rickman 2014).

Au chapitre de l'emploi, si Fourie (2007) montre que les bibliothèques assument un rôle informationnel en matière d'emploi auprès des jeunes adultes sud-africains, elles se révèlent surtout pertinentes pour des demandes ponctuelles et générales. Des ressources spécialisées s'avèrent alors nécessaires pour des demandes informationnelles pointues qui exigent un accompagnement plus soutenu. À ce titre, il existe au Québec le réseau des carrefours jeunesse-emploi qui agit comme ressource pivot dans ce secteur (Réseau des carrefours jeunesse-emploi du Québec s.d.). Offerts gratuitement aux jeunes adultes de 16 à 35 ans[2], les carrefours jeunesse-emploi (CJE) offrent des ressources professionnelles en matière d'employabilité et on sait que les intervenants constituent des médiateurs importants entre les jeunes adultes et l'information (Agosto et Hughes-Hassell 2006 ; Sabelli 2012). Certains CJE disposent également d'un centre de documentation où différentes sources d'information (ordinateurs, livres, babillards, etc.) sont disponibles pour la recherche d'emploi notamment. Comme une bibliothèque publique, un centre de documentation est une forme d'ancrage physique en tant que source informationnelle. Considérant qu'Internet offre de multiples sources d'information sur l'emploi (Williamson et coll. 2012), et l'affranchissement – relatif – que permettent les plateformes mobiles, étudier les pratiques informationnelles de jeunes adultes qui

fréquentent un centre de documentation revêt alors une certaine pertinence. Un angle d'analyse d'autant plus intéressant, car on sait que certaines inégalités sociales contribuent à la non-fréquentation des bibliothèques publiques (Baillargeon 2009) et qu'une partie des jeunes adultes qui se rend dans les CJE est socialement désavantagée (itinérance, toxicomanie, délinquance, faible scolarité, etc.)[3] (Turmel 2018).

Davenport, Higgins et Somerville (2000) soulignent qu'un espace physique est aussi un contexte en interaction avec d'autres espaces informationnels extérieurs. Un centre de documentation n'est pas une structure sociologiquement isolée, mais s'inscrit pleinement dans un espace social plus large. L'étude de pratiques informationnelles dans un centre de documentation ne peut donc faire l'économie de la dimension contextuelle. Allen, Karanasios et Slavova (2011) rappellent à ce titre que la prise en compte du contexte est un défi majeur de la recherche sur les pratiques informationnelles. S'il y a encore quelque temps peu de recherches sur les pratiques informationnelles s'attardaient aux contextes associés (physique, social, matériel) (Chang et Lee 2000 ; Courtright 2007), de récents travaux ont mis explicitement de l'avant le rôle du contexte (Bishop 2011 ; Greifeneder 2014 ; Jaeger et Burnett 2010). On sait aussi que la découverte d'information est souvent affaire de contexte (McKenzie 2002 ; Savolainen 2012) et, plus spécifiquement, que le contexte biographique de la personne peut souvent influencer le type d'information recherchée (Supeno, Mongeau et Pariseau 2016).

Le contexte, en tant que paramètre théorique et méthodologique, fait l'objet de débats importants dans l'étude des pratiques informationnelles (Johnson 2003 ; Normore 2011 ; Solomon 2005). Gibson et Kaplan (2017) soulignent ainsi que la notion de contexte demeure secondaire dans les travaux en sciences de l'information. Cette notion reste en effet largement prise pour acquise et les efforts entourant sa conceptualisation doivent être par conséquent maintenus (Gibson et Kaplan 2017). Cet article souhaite par conséquent apporter sa contribution à ce chapitre en proposant des outils conceptuels en sociologie et sera empiriquement illustré par l'analyse des pratiques informationnelles de jeunes adultes dans un centre de documentation dans un CJE au Québec.

Cadre d'analyse

Si la plupart des travaux en sciences de l'information reconnaissent l'évidence de la notion de contexte, aucune conceptualisation ne fait véritablement consensus (Cool et Spink 2002 ; Kari et Savolainen 2007 ; Paganelli 2016). Et cette notion n'échappe pas au conflit épistémologique entre perspectives objectiviste et subjectiviste (Raynaud 2006 ; Talja, Keso et Pietilänen 1999). Dresser un panorama des définitions existantes n'est toutefois pas l'objectif visé ici. Mais pour des raisons analytiques, expliciter la posture épistémologique choisie est nécessaire d'autant que la notion d'espace sera aussi réfléchie pour tenir compte de la dimension matérielle du centre de documentation.

En pratique, les contextes de recherche d'information se superposent d'une manière ou d'une autre (Savolainen 1995). Le défi réside donc par ce qu'il est entendu par les frontières de chaque contexte pour les distinguer entre eux. Mais

si on définit trop précisément ces frontières, le risque de réification affleure (Raynaud 2006). Mervyn et Allen (2012) reprochent d'ailleurs une conception trop statique de la notion de contexte dans les recherches sur les pratiques informationnelles. Une conceptualisation dynamique est donc nécessaire : c'est ici assumer une tension épistémologique pour reconnaître une certaine autonomie à un contexte (pour pouvoir différencier le contexte « professionnel » du contexte « familial » par exemple) tout en convenant que ces frontières sont poreuses puisque l'individu passe constamment d'un contexte à l'autre quand il recherche de l'information.

On peut conceptualiser le contexte en le considérant comme un ordre social mettant en relation des objets et des personnes. Grossetti (2004) parle ainsi du contexte comme un ensemble social avec un agencement particulier et qui possède non seulement une certaine autonomie avec sa propre temporalité, ses ressources, mais aussi ses contraintes[4]. Un centre de documentation peut donc se concevoir comme un contexte social ayant des temporalités spécifiques (ex. : heures d'ouverture et de fermeture, périodes d'affluence, activités spécifiques, etc.), des ressources de diverses natures (ex. : ordinateurs, babillards, photocopieuse, intervenant, ouvrages, etc.) et des contraintes propres (ex. : règles d'utilisation des ordinateurs et des téléphones, ouvrages consultables uniquement sur place, comportements attendus tels que parler doucement, ne pas fumer, etc.).

Ces ressources, contraintes et temporalités sont ainsi matériellement et socialement mises en relation entre elles afin de constituer ce contexte appelé centre de documentation. On peut conceptualiser la dimension matérielle comme l'aspect spatial du contexte dans son caractère physique. De Certeau parle du lieu physique comme d'un « ordre (quel qu'il soit) selon lequel des éléments sont distribués dans des rapports de coexistence » (1990, 173). Dans le même esprit, Vitali Rosati évoque l'espace comme étant « un agencement particulier de relation entre des objets » (2012, 18). Ces deux définitions mettent en relief l'organisation spatiale des éléments constitutifs du centre de documentation (position des ordinateurs, babillards, téléphones et étagères). Ainsi, les spécificités de ces rapports ou agencements permettent de distinguer le centre de documentation des espaces mitoyens qui ont, eux aussi, leur propre organisation spatiale (bureaux des intervenants, rue à l'extérieur, etc.).

Cette conceptualisation du contexte s'articule donc autour d'un ensemble spécifique de relations entre des objets et des personnes pour identifier un contexte autant sociologiquement que matériellement. Cette posture est suffisamment précise tout en demeurant analytiquement souple, car les contextes s'influencent entre eux[5]. Ainsi, les ressources d'un contexte peuvent être mobilisées dans un autre, ou encore, ce qui est une ressource dans tel contexte peut être une contrainte dans un autre, tout comme les temporalités[6]. Les frontières entre contextes ne sont donc jamais définitivement stabilisées (Carey, McKechnie et McKenzie 2001 ; Grossetti 2004). Ces contextes sont imbriqués entre eux dans une configuration de relations (règlementaires, juridiques, économiques, culturelles, etc.) qui influencent également les pratiques informationnelles (Rémy 2015) : le bris d'un ordinateur personnel par exemple peut amener un jeune

[18.224.44.108] Project MUSE (2024-04-24 16:07 GMT)

adulte à utiliser ceux du centre de documentation pour sa recherche d'emploi et être alors exposé à d'autres sources informationnelles, comme des babillards ou des affiches.

En cohérence avec ce qui précède, le modèle de pratiques informationnelles de McKenzie (2002) est retenu, car il conçoit la recherche d'information comme une pratique de tous les jours, exercée dans différents contextes (*everyday-life information seeking*). McKenzie identifie quatre modes de pratiques informationnelles : 1) recherche active (sources identifiées, démarche structurée) ; 2) vigilance passive (sources probables, démarche peu systématisée) ; 3) surveillance non directive (découverte accidentelle d'informations ou de sources) ; et 4) par intermédiaires (informations ou sources accessibles par autrui). Les modes « vigilance passive » et « surveillance non directive » s'appliquent bien aux jeunes adultes, car on sait qu'ils se limitent souvent à ce qui leur est immédiatement disponible dans leur recherche d'information et leur insertion en emploi peut parfois résulter d'opportunités imprévues (Supeno et Bourdon 2014). Par ailleurs, les pratiques étudiées visant à recueillir de l'information, cette dernière sera définie ici en tant que matériel cognitif jugé subjectivement nécessaire par les jeunes adultes en vue de résoudre une situation associée ici en l'occurrence à leur insertion professionnelle (Shenton et Dixon 2004).

Méthodologie

Stratégie de recherche

Les pratiques informationnelles ne peuvent donc être étudiées de manière isolée (Spasser 1999). Par conséquent, l'observation participante sera la stratégie de recherche retenue pour les raisons suivantes : 1) elle permet d'analyser comment un centre de documentation, en tant qu'espace physique et social, peut influencer les pratiques informationnelles des jeunes adultes (Baker 2006) ; 2) elle donne accès – par la présence prolongée dans le centre – à son « quotidien », c'est-à-dire à l'influence notamment des contextes extérieurs dans le temps (Kuhlthau 1993) ; 3) elle permet d'accéder aux pratiques effectives et pas uniquement aux pratiques déclarées (Forsythe 1998 ; McKnight 2006) ; et 4) la souplesse du cadre d'analyse autorise par ailleurs l'émergence potentielle d'éléments non prévus initialement, ce qui se marie bien à cette stratégie de recherche (Vernazobres 2009).

En sciences de l'information, certaines recherches mobilisent l'observation participante, notamment auprès du personnel infirmier en milieu hospitalier (Cooper, Lewis et Urquhart 2004 ; McKnight 2006), de médecins (Isah 2008), de bibliothécaires (Bell, Fried Foster et Gibbons 2005) ou d'étudiants futurs enseignants au primaire (Hanell 2016). Mais ces recherches portent sur les pratiques informationnelles de personnes qui travaillent ou étudient dans le milieu observé. Or, les jeunes adultes n'ont pas nécessairement d'obligation professionnelle ou scolaire d'être dans un centre de documentation : ils en sont plutôt une population usagère, qui n'y est que de passage[7].

Dans ce type de recherche, l'entrée sur le terrain est une étape importante, car les personnes enquêtrices doivent s'immiscer avec respect dans le quotidien de personnes qui y travaillent ou le fréquentent (Bélisle 2001). Cette présence

doit être d'une certaine durée pour s'approprier la complexité du terrain, saisir progressivement les logiques d'action souvent implicites (Hilgers 2013) ou encore comprendre en contexte les pratiques mobilisées (Chanlat 2005). Ainsi, quatorze périodes d'observation ont été réalisées en deux temps. La phase 1 a eu lieu entre septembre et novembre 2014 (6 périodes) et la phase 2, de mai à juin 2016 (8 périodes). La durée moyenne d'une période d'observation variait entre 2 et 3 heures. Au total, ce sont donc entre 28 et 42 heures d'observation complétées sur cinq mois non consécutifs. La phase 2 a été rajoutée à la suite de réaménagements de l'espace dans le centre et d'une réorganisation des services offerts. Nous souhaitions par conséquent en documenter l'impact potentiel sur les pratiques informationnelles.

Il était important d'accumuler plusieurs périodes d'observation à différents moments de la semaine afin d'éviter que des circonstances particulières viennent teinter indûment l'observation des pratiques informationnelles (ex. : faible fréquentation du centre en raison d'une météo pluvieuse, affluence importante à l'approche d'un salon de l'emploi). Le choix des périodes d'observation en phase 1 a été convenu avec le CJE qui jugeait que l'automne était généralement le moment de l'année où le centre de documentation était le plus actif (plusieurs jeunes adultes y viennent en effet après avoir été refusés dans une demande d'admission en formation professionnelle ou parce qu'ils ont abandonné leur formation débutée récemment ou ont déménagé dans la ville pour débuter des études et ont un besoin informationnel urgent pour se trouver un emploi).

Corpus

Organiser une rencontre d'information pour favoriser la participation de jeunes adultes a été jugé peu efficace, tout comme furent vains les efforts de recruter spécifiquement de jeunes adultes non diplômés du secondaire. Il a donc été décidé de recruter in situ un échantillon de convenance[8]. L'équipe d'intervenants a fait preuve d'une forte mobilisation pour informer et inviter leur public à participer à la recherche. L'équipe de recherche a aussi déposé dans le centre (à l'accueil et sur chaque poste informatique) des feuillets expliquant la recherche et a régulièrement manifesté sa disponibilité en cas de question de la part d'intervenants ou de jeunes adultes. Au final, l'échantillon est composé de 9 jeunes adultes (8 hommes et 1 femme) qui ont formellement accepté de participer à la recherche, c'est-à-dire être observés et interviewés sur leurs pratiques informationnelles dans le centre. L'âge moyen est de 29,8 ans et les 2/3 d'entre eux ont déclaré ne pas avoir de diplôme d'études secondaires (DES) au moment de la recherche. Afin de maximiser les périodes d'observation, on leur demandait d'indiquer les journées où il était le plus probable de les rencontrer au centre. Leurs pratiques informationnelles étaient ensuite observées et l'équipe de recherche échangeait systématiquement avec eux pour mieux comprendre leurs pratiques (raison de la consultation de tel site Web, de telle annonce sur le babillard, de tel ouvrage, etc.). Un code-sujet a été attribué à chacun pour préserver leur anonymat pour la diffusion des résultats, mais aussi pour la prise des notes de terrain. Comme le centre est un lieu public, 96 autres jeunes adultes ont été observés,

mais aucune sollicitation ne leur a été faite pendant leur présence dans le centre[9]. Incluant les neuf personnes participantes, les résultats concernent donc au total 105 jeunes adultes (71 observés à la phase 1 et 34 à la phase 2).

Stratégie d'analyse

Les données collectées sont constituées de notes de terrain, de photos et de schémas du centre de documentation. La rédaction des notes pour chaque période d'observation devait suivre un protocole systématique : date, météo et heures, position d'observation dans le centre, état d'esprit de la personne observatrice[10]. La présence de deux personnes observatrices – qui étaient parfois présentes simultanément – assurait une plus grande validité des données par la co-observation et l'intersubjectivité (accord interjuges). Par ailleurs, le fait que l'observation soit menée par deux personnes a permis de mettre en place un dispositif de distanciation face au terrain en effectuant des allers-retours entre le terrain et le milieu académique et des analyses de comparaison entre les deux personnes observatrices lors de réunions de travail. Cela a notamment permis de confronter les interprétations et d'ajuster les observations en fonction des éléments de pertinence identifiés au fur et à mesure de la collecte de données (Vernazobres 2009).

Résultats

Cette section est organisée en deux parties. La première présente deux cartographies des parcours des jeunes adultes dans un plan visualisant l'organisation spatiale du centre de documentation : une cartographie à la phase 1 (Figure 1) et une seconde à la phase 2, une fois le centre réaménagé (Figure 2). La deuxième partie se concentre sur l'influence des espaces sociaux extérieurs sur le quotidien du centre de documentation sous l'angle des pratiques informationnelles.

Cartographie des parcours des jeunes adultes dans le centre de documentation

La figure 1 comptabilise les parcours des 71 jeunes adultes pour la phase 1[11]. Ces 71 parcours sont regroupés en fonction de la première source informationnelle utilisée à l'arrivée dans le centre (T1 pour Temps 1) et se prolongent, quand c'est le cas, vers la seconde source utilisée (T2 pour Temps 2). Pour chaque temps, le nombre de jeunes adultes est indiqué. Pour 52 jeunes adultes, les postes informatiques sont la première source informationnelle mobilisée à leur arrivée (52/T1). Ensuite, une personne est allée aux dépliants dédiés aux employeurs (1/T2) et cinq sont allés au babillard des offres d'emplois locaux (5/T2). 46 d'entre eux se sont donc limités aux postes informatiques pour ensuite repartir. Huit autres jeunes adultes sont allés directement vers le même babillard des offres d'emplois locaux en arrivant puis sont repartis (8/T1). Neuf autres jeunes adultes ont utilisé les téléphones (9/T1) dont un est ensuite allé consulter le babillard des offres d'emplois locaux (1/T2). Deux autres jeunes adultes sont allés consulter des livres sur le système scolaire en arrivant (2/T1) pour ensuite aller au babillard des offres d'emplois locaux (T2).

[18.224.44.108] Project MUSE (2024-04-24 16:07 GMT)

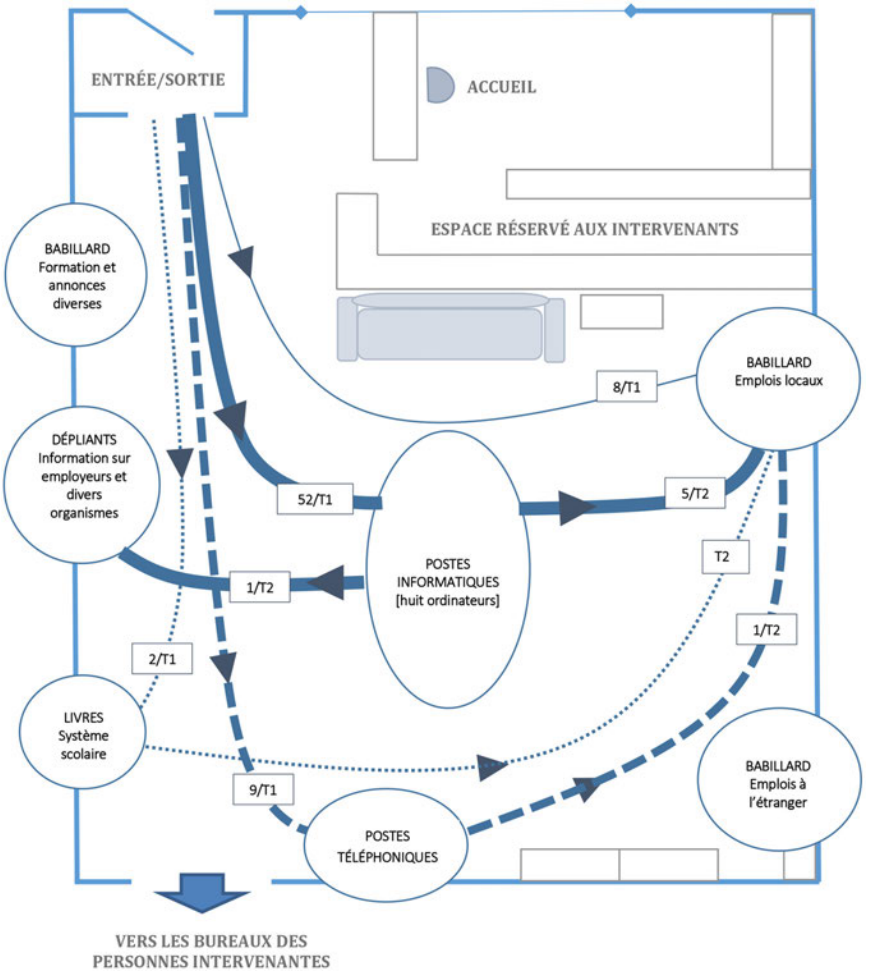

Figure 1. Dynamique des parcours des jeunes adultes selon les sources informationnelles (phase 1)

Les postes informatiques constituent donc la source informationnelle la plus mobilisée durant la phase 1 (52 sur 71). Le babillard des offres d'emplois locaux est la seconde source mobilisée (16 sur 71 : 8 directement et 8 dans un deuxième temps). Les postes téléphoniques suivent (9 sur 71), puis les sources papier (3 sur 71 : 2 directement et 1 dans un deuxième temps). La ventilation des 71 parcours entre les deux temps est rapportée ci-dessous (Tableau 1).

Sur les 9 parcours avec deux sources informationnelles, 8 indique le babillard des offres d'emplois locaux en temps 2. Non seulement cette source informationnelle est la seconde plus mobilisée, indépendamment des parcours dans le centre, mais elle constitue aussi la source la plus mobilisée en temps 2. Autrement dit,

Tableau 1. Distribution des parcours

Ventilation des parcours	Temps 1	Temps 2
62 parcours avec une source		
46	Postes informatiques	
8	Babillard offres d'emplois locaux	
8	Postes téléphoniques	
9 parcours avec deux sources		
5	Postes informatiques	Babillard offres d'emplois locaux
2	Livres	Babillard offres d'emplois locaux
1	Postes informatiques	Babillard offres d'emplois locaux
1	Postes informatiques	Livres

elle semble constituer un pôle d'attraction dans le centre aux côtés de l'autre pôle que sont les postes informatiques, ce qui vient nuancer l'importance des technologies de l'information et des communications (TIC) comme vecteurs jugés incontournables dans les pratiques informationnelles (Supeno et Mongeau 2015). Une ambivalence face aux TIC est d'ailleurs constatée dans d'autres recherches : si Webber et Zhu (2007) soulignent qu'Internet est une source informationnelle fortement privilégiée dans la recherche d'emploi de jeunes adultes d'origine chinoise, Williamson et coll. (2012) notent pour leur part que les sources imprimées sont considérées comme étant importantes et pratiques par des adolescents en matière d'information sur l'emploi notamment.

Tous les parcours ne mobilisent donc que deux sources informationnelles au maximum. En matière de modes de pratiques informationnelles, le fait que la majorité des parcours mobilise deux sources informationnelles peut supposer que certains jeunes adultes, mais pas tous, ont pu identifier ces sources au préalable ou qu'elles sont celles qu'ils considèrent comme étant les plus pertinentes. Le cas du site d'Emploi-Québec illustre bien ce point : la grande majorité des jeunes adultes consultent ce site quand ils sont aux postes informatiques, ce qui en fait une source informationnelle clairement identifiée. L'observation montre cependant que leurs manières de naviguer sur ce site indiquent que la plupart ne font qu'une recherche par mots-clés (alors que ce site offre plusieurs modes de recherche d'offres d'emploi) ou qu'ils en font une consultation très rapide. Dit autrement, s'ils ont ciblé une source spécifique, cela ne signifie pas pour autant qu'ils en font une utilisation systématisée ou structurée. Un constat qui rejoint celui de Rowlands et coll. (2008) qui considèrent que l'aisance des outils informatiques chez les jeunes adultes est surestimée, que ce soit en matière de maîtrise technique ou de capacité critique face aux informations qu'ils trouvent sur Internet. Voici maintenant la cartographie des parcours lors de la seconde phase d'observation.

À la phase 2, 35 parcours chez 34 jeunes adultes ont été observés (2 parcours à 2 périodes d'observation différentes ont été comptabilisés pour la même personne. La Figure 2 n'illustre cependant que 33 parcours pour alléger le schéma).

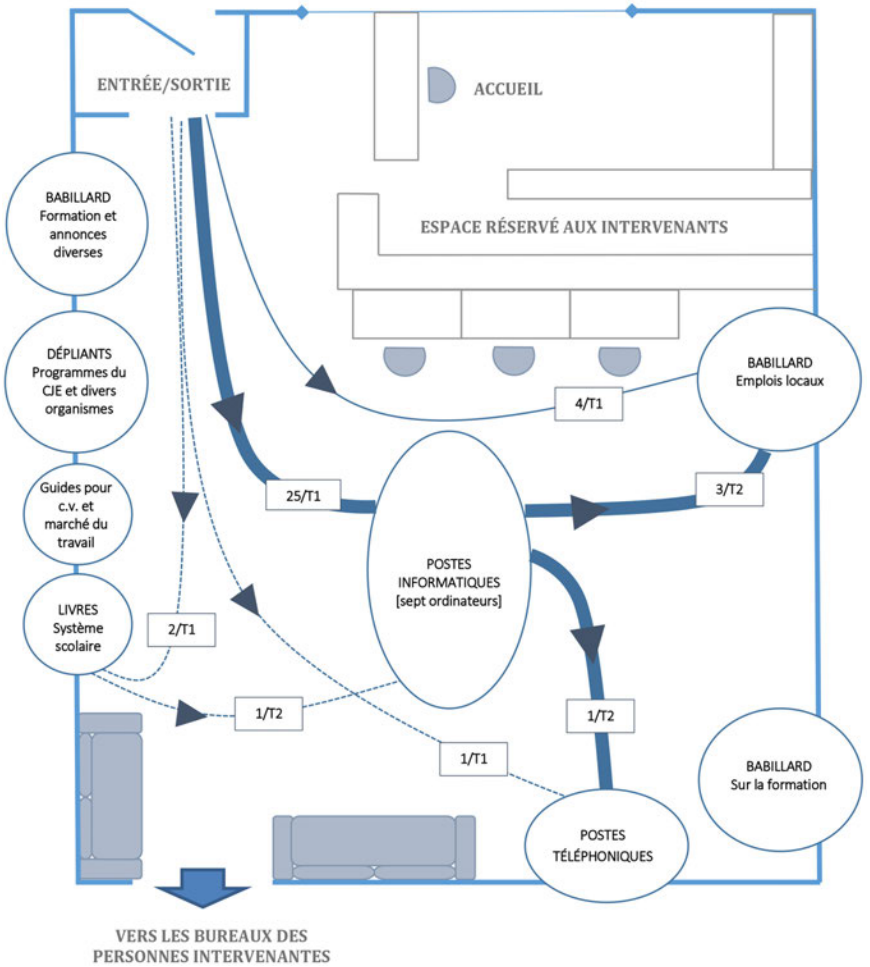

Figure 2. Dynamique des parcours des jeunes adultes selon les sources informationnelles (phase 2)

Les tendances des parcours de cette phase demeurent sensiblement les mêmes que celles observées à la phase 1. Les postes informatiques (25 parcours tous en T1) et le babillard des offres d'emplois locaux (7 parcours : 4 en T1 et 3 en T2) – dont les emplacements physiques n'ont pas changé à la suite de la réorganisation du centre – demeurent les sources informationnelles les plus mobilisées.

La réorganisation spatiale ne semble donc pas avoir modifié la dynamique des parcours dans le centre. Toutefois, en phase 1, une personne intervenante était disponible à tout moment durant les heures d'ouverture du centre pour répondre aux demandes d'aide ponctuelle (mise à jour du curriculum vitae [c.v.], questions concernant le site d'Emploi-Québec, par exemple). En phase 2, ce

[18.224.44.108] Project MUSE (2024-04-24 16:07 GMT)

n'est plus le cas : les jeunes adultes doivent désormais se présenter certains jours de la semaine et lors de plages horaires prédéfinies s'ils souhaitent obtenir du soutien[12]. Cette disponibilité plus limitée a certainement pu avoir un impact sur la fréquentation des jeunes adultes, car ils recouraient régulièrement aux intervenants pour diverses demandes, un constat documenté également chez des étudiants du secondaire dans une situation similaire (Fidel et coll. 1999).

Si l'on se concentre spécifiquement sur les neuf participants, leurs parcours suivent les tendances identifiées précédemment. Les échanges avec ces personnes confirment l'analyse qui se dégage des deux cartographies : l'emploi est l'objet principal des pratiques informationnelles au centre. Le positionnement spatial des postes informatiques, au milieu du centre, reflète leur importance en matière informationnelle à ce sujet. Une importance qui se décline principalement à deux niveaux. Premièrement, la consultation des sites Web d'offres d'emploi : sur les neuf participants, six naviguent sur le site d'Emploi-Québec à une ou des périodes d'observation pour consulter des offres d'emploi. Mais d'autres sites sont également consultés en lien avec la recherche d'emploi : Émilie[13] par exemple va sur Google Map et Félix sur le site des Pages Jaunes pour trouver les coordonnées d'employeurs potentiels, Louis en profite pour remplir un formulaire d'embauche en ligne sur le site d'un détaillant, Julien explore les sites de deux annonceurs privés d'offres d'emploi. Tous ces outils sont cependant disponibles gratuitement à partir de n'importe quelle plateforme connectée à Internet. L'enjeu ici ne semble donc pas tant l'accessibilité de sources informationnelles au centre de documentation que la maîtrise des possibilités qu'elles offrent : Gabriel mentionne que le site d'Emploi-Québec utilise un vocabulaire peu ajusté réduisant l'efficacité de ses recherches et, comme indiqué plus haut, plusieurs jeunes adultes se limitent à la recherche par mots-clés sur ce site. Ici, tout porte à croire que la présence d'une personne intervenante fait probablement une différence pour aider les jeunes adultes à exploiter le potentiel de ces outils en fonction de leur objectif d'emploi.

Deuxièmement, ces jeunes adultes – comme Louis et Félix – ont recours aux logiciels de traitement de texte pour effectuer la mise à jour du curriculum vitae. Mais là également, la maîtrise de ces logiciels semble incertaine : Félix mentionne par exemple ne pas être en mesure d'exploiter toutes les fonctions du traitement de texte et, à nouveau, la disponibilité d'une personne intervenante vient souvent pallier aux difficultés rencontrées comme le montrent également Li et Todd (2016)[14]. Par ailleurs, la réunion en un seul endroit physique de plusieurs sources informationnelles et services semble créer un effet de levier du centre : après avoir mis à jour et imprimé leurs c.v., Léa et Gabriel vont ensuite en faire gratuitement des copies avec la photocopieuse disponible dans le centre et l'accès à un babillard d'offres d'emploi évite de les chercher soi-même avec l'aide, le cas échéant, d'une personne intervenante disponible dans le centre. En outre, Alexandre, Julien et François déclarent utiliser des ouvrages papier dans leur recherche d'information : les deux premiers consultent l'édition du samedi du journal local qui propose un cahier spécial d'offres d'emploi alors que le troisième consulte les livres sur la formation et l'entrepreneuriat disposés dans des bibliothèques aux murs.

Au terme de l'analyse, le centre de documentation est un espace qui semble permettre la mise en œuvre des quatre modes de pratiques informationnelles. Avec la recherche active évoquée précédemment, les babillards favorisent la surveillance non directive (quelques jeunes adultes mentionnent y avoir trouvé accidentellement des offres d'emploi intéressantes). La présence d'intervenants ou de connaissances au gré des visites au centre favorise la recherche informationnelle par intermédiaires (un jeune adulte en croise un autre à un poste informatique qui lui parle d'un site d'offre d'emploi intéressant ; un intervenant dans le centre suggère à un jeune adulte d'aller porter son c.v. auprès de telle entreprise). D'autres jeunes adultes viennent occasionnellement au centre pour consulter les offres d'emploi (soit sur Internet, soit sur les babillards) sans objectif d'emploi précis, ce qui correspondrait à la vigilance passive (McKenzie 2002).

Influence des espaces sociaux externes

Le CJE où se trouve le centre de documentation est situé sur une des principales artères de la ville : il est donc accessible par tous les moyens de transport, en particulier des autobus dont le terminus est proche. Il y a aussi à proximité un centre local d'emploi (CLE) et un centre d'éducation aux adultes (CÉA)[15]. Lors des périodes d'observation, il y avait régulièrement de jeunes adultes inscrits au CÉA au centre de documentation, profitant d'une pause dans un de leurs cours. Plusieurs d'entre eux ont d'ailleurs refusé de participer à la recherche, arguant qu'ils n'étaient que de passage ou qu'ils n'avaient pas le temps puisque leur cours allait reprendre d'ici peu. Lors de leur passage, ils allaient consulter rapidement des offres d'emploi sur un ordinateur ou sur le babillard. En outre, plusieurs organismes dédiés à l'intégration sociale (aide au logement, etc.) se trouvent également à proximité. Cet environnement fait du CJE une sorte de carrefour ayant un effet multiplicateur (le jeune adulte s'arrange pour y rencontrer son intervenant et se rendre ensuite ou avant dans un autre organisme proche) ou opportuniste (il profite d'être dans les environs pour y faire un tour, il accompagne un ami qui veut faire une copie de son c.v., il a cinq minutes « à perdre » avant un rendez-vous proche).

L'influence des **temporalités associées à la recherche d'emploi et au contexte scolaire** a pu être constatée durant les périodes d'observation. Si la phase 1 a mis en évidence l'importance de l'emploi comme motif de consultation des sources informationnelles, la formation a constitué l'autre motif majeur de fréquentation du centre. Rappelons que la phase 1 a eu lieu durant l'automne, une période durant laquelle certains jeunes adultes abandonnent parfois leur programme d'études et viennent donc au centre soit pour effectuer des recherches d'emploi, soit pour identifier un autre programme de formation. Le 1er novembre est en effet la date limite de demande d'admission dans plusieurs programmes de formation, amenant certains à venir s'informer à ce sujet avant cette date, principalement aux ordres d'enseignement du secondaire professionnel et du collégial. Les observations de la phase 2, réalisées durant le printemps, mettent par contre en relief la prédominance de l'emploi dans les pratiques informationnelles. En effet, l'année scolaire achève au Québec et plusieurs jeunes adultes souhaitent

concevoir ou mettre à jour leur c.v. pour la période intensive de recrutement des emplois à temps plein de la période estivale.

Aux temporalités sociales externes au centre se jumellent des contextes de vie qui structurent aussi à des degrés divers les pratiques informationnelles des jeunes adultes. C'est le cas notamment du contexte de formation – et des besoins informationnels associés – comme indiqué précédemment. Parmi les 9 jeunes adultes observés et rencontrés, Émilie déclare que si elle se cherche effectivement un emploi, elle vient cependant au CJE pour identifier un programme de formation qu'elle pourrait éventuellement entreprendre au cégep. Si la priorité actuelle de Félix est de se chercher du travail – il n'a plus d'emploi depuis quelques jours –, il précise qu'il a pour projet de retourner à l'école à moyen terme pour faire des études professionnelles. De son côté, François a interrompu ses études collégiales en raison d'une grève étudiante qui s'est prolongée. Il navigue sur le site d'Emploi-Québec pour se trouver un emploi, mais consulte en même temps des ouvrages liés aux programmes de formation. Louis se cherche un nouvel emploi, car celui qu'il occupe actuellement est seulement à temps partiel tout en considérant en parallèle un retour en formation. Gabriel, actuellement aux études afin d'obtenir son diplôme d'études secondaires (DES), vient au centre pour peaufiner son c.v. afin de se trouver un emploi étudiant à temps partiel. À cet égard, étudier les pratiques informationnelles sur l'emploi de ces jeunes adultes ne peut donc se limiter à leur seul contexte d'emploi : considérer aussi leurs besoins informationnels non seulement en matière de formation, mais aussi de finance, de santé ou encore de logement permet souvent de mieux comprendre et saisir plus finement leurs pratiques informationnelles (Buchanan et Tuckerman 2016 ; Supeno et Bourdon 2013).

Conclusion

La présence d'une personne intervenante dans le centre de documentation – même si cette présence était plus restreinte lors de la seconde phase d'observation – milite fortement pour que les jeunes adultes puissent avoir accès à des ressources professionnelles et spécialisées en matière d'employabilité dans le cadre de leur recherche d'informations comme le préconisent Agosto et Hughes-Hassell (2006), Fourie (2007) et Sabelli (2012). Le discours présentant les jeunes adultes comme des natifs numériques (Selwin 2009) – faisant d'eux des chercheurs d'information « naturellement » habiles avec les TIC – mériterait d'être examiné plus attentivement si l'on souhaite réellement les aider à se doter d'habiletés de recherche informationnelle appropriées au contexte où ils sont appelés à effectuer leur insertion professionnelle – et plus largement, leur intégration sociale.

Recourir aux concepts d'espace et de contexte s'est avéré fécond également, car cela a permis de constater l'influence d'espaces sociaux extérieurs tant dans la fréquentation que dans la mobilisation des pratiques informationnelles dans le centre. Ces propositions conceptuelles invitent sur le plan heuristique à défricher davantage cette avenue en les articulant par exemple à d'autres concepts, comme celui notamment de paysages informationnels de Lloyd (2010). Dans tous les cas, les résultats montrent que l'analyse des pratiques informationnelles devrait tenir compte de la dimension contextuelle pour au moins deux raisons.

[18.224.44.108] Project MUSE (2024-04-24 16:07 GMT)

Premièrement, si l'emploi est la raison principale de fréquentation du centre de documentation, il entretient des relations étroites avec au moins un autre contexte, soit celui de la formation pour plusieurs jeunes adultes. Deuxièmement, considérer le centre comme un espace social clos appauvrit grandement la compréhension des pratiques informationnelles tant l'imbrication entre le centre et les autres espaces sociaux apparaît forte et complexe. De futures recherches pourraient ainsi s'attarder plus finement, tant conceptuellement que méthodologiquement, à la description des contextes sociaux pour mieux en saisir l'incidence potentielle sur les pratiques informationnelles.

Remerciements / Acknowledgements

Cette recherche a reçu le financement du Fonds de démarrage aux nouveaux professeurs de l'Université de Sherbrooke. Les auteurs tiennent à remercier également le carrefour jeunesse-emploi ayant généreusement et activement collaboré à la réalisation de la recherche.

Notes

1 On sait cependant que les bibliothèques publiques constituent aussi un soutien aux besoins informationnels de certaines populations – comme les personnes immigrantes – dans les premiers moments de leur établissement : l'accès gratuit aux ordinateurs et à Internet disponibles dans plusieurs bibliothèques permet en effet la recherche d'informations et la communication avec le réseau social éloigné par exemple (Khoir, Du et Koronios 2015).

2 Toutefois, depuis le 1er avril 2015, ce sont essentiellement les jeunes adultes âgés de 18 à 35 ans et prestataires d'aides sociales qui sont désormais admissibles aux services des CJE par décision gouvernementale. Cela a mis fin à l'universalité des services jusqu'alors offerte par les CJE.

3 Il n'existe à notre connaissance aucune statistique précise sur la population des jeunes adultes desservis par les CJE en matière d'âge, de degré de scolarité, de sexe, etc. On sait cependant, selon un mémoire du RCJEQ (2015), que les 110 CJE du Québec avaient desservi à ce jour plus de 600 000 jeunes adultes de 16 à 35 ans. Les rapports annuels du RCJEQ permettent d'obtenir des indications statistiques supplémentaires, mais uniquement pour certains services : le rapport annuel 2016–2017 du RCJEQ mentionne par exemple que le programme Défi de l'entrepreneuriat jeunesse a rejoint 134 207 jeunes adultes en 2016 ou encore que 36 040 jeunes adultes ont participé au projet IDÉO 16–17 entre 2008 et 2016 (RCJEQ 2017). Enfin, plusieurs programmes offerts dans les CJE ont notamment pour objectif la persévérance scolaire, développer de saines habitudes de vie ou accéder à des ressources de stabilisation (logement, nourriture, vêtements, etc.) ce qui témoigne des situations de précarité auxquelles peuvent être confrontés plusieurs jeunes adultes desservis (Supeno et Bourdon 2013).

4 La sociologie abonde en propositions conceptuelles autour de la notion de contexte, notamment celle sur les cadres de l'expérience (Goffman 1991).

5 Un contexte donné « s'invite » par ailleurs – souvent – dans un autre contexte. Par exemple, une personne au travail reçoit un message texte de sa conjointe : ici, le contexte « amoureux » s'insère dans le contexte « professionnel » alors que la personne est dans le même espace physique. Les relations entre contexte et espace demeurent donc dynamiques et complexes.

6 Bidard (2006) avance l'idée d'une vitesse différentielle des temporalités entre les contextes : le contexte scolaire est par exemple rythmé par les périodes d'examen et les congés scolaires alors que le contexte familial est ponctué par les congés familiaux, les fins de semaine, les anniversaires, etc.

7 C'est le cas également de l'observation des pratiques informationnelles de chercheurs dans une bibliothèque universitaire en Suède (Haglund et Olsson 2008).

8 Si cette méthode d'échantillonnage n'a pas permis de recruter un échantillon représentatif de la population étudiée – population elle-même complexe à définir, voir la note [iii] –, un effort important a été fourni pour sélectionner de jeunes adultes non diplômés du secondaire, ce qui est le cas des 2/3 des jeunes adultes de l'échantillon final.

9 Une vérification préalable à la phase de collecte de données a été effectuée auprès du comité d'éthique à la recherche du milieu académique concernant ces 96 jeunes adultes dont les pratiques informationnelles ont été observées, mais qui n'ont pas signé de formulaire de consentement. Considérant que le CJE est un lieu public, le comité a autorisé à ce que leurs pratiques informationnelles observées soient considérées comme des données de recherche à la condition expresse de cesser toute observation si un jeune adulte exprimait son refus ou le moindre signe d'inconfort d'être observé. Cette consigne a été scrupuleusement respectée par l'équipe de recherche.

10 On trouvera des explications détaillées sur la prise de notes de terrain lors d'une observation participante dans Martineau (2005).

11 Dans les faits, 72 parcours ont été comptabilisés, car un jeune adulte a été observé à deux reprises, mais un de ses deux parcours n'a pas été représenté, car il aurait alourdi la figure 1. Son parcours mérite cependant d'être mentionné ici, car le jeune adulte a consulté quatre sources informationnelles : babillard des emplois à l'étranger (T1), puis les livres du système scolaire (T2), puis le babillard des offres d'emplois (T3) pour finalement consulter le babillard des formations (T4).

12 La disponibilité désormais circonscrite d'une personne intervenante à certaines plages horaires définies dans le centre de documentation lors de la seconde phase d'observation s'inscrit dans le mouvement de réorganisation des services du CJE à la suite de la décision gouvernementale évoquée à la note [ii].

13 Tous les prénoms sont fictifs.

14 Les périodes d'observation montrent que la personne préposée à l'accueil – sans être une personne spécialisée en employabilité – a souvent constitué un soutien important pour aider les jeunes adultes à s'approprier les sources informationnelles du centre ou pour les référer vers d'autres ressources institutionnelles (aide au logement, centre de formation, etc.)

15 Un centre local d'emploi (CLE) est une antenne de Service Québec (anciennement Emploi-Québec), l'agence gouvernementale responsable notamment du développement de l'emploi et de la main-d'œuvre au Québec. Comme le CLE est dédié aux personnes de plus de 35 ans, les jeunes adultes n'ont donc pas accès à ses services d'employabilité. Cependant, ils peuvent s'y rendre pour d'autres services associés (ex. : subvention pour un retour en formation) ou se faire référer par le CLE au CJE tout proche. Les CLE sont présents sur l'ensemble du territoire québécois et desservent toute la population âgée de plus de 35 ans en matière d'employabilité. Un centre d'éducation aux adultes (CÉA) est un établissement d'enseignement destiné notamment aux personnes ayant dépassé l'âge de fréquentation scolaire obligatoire au Québec pour leur permettre de poursuivre des formations de diverses natures (ex. : terminer des études secondaires, francisation, alphabétisation, etc.).

Bibliographie / References

Agosto, Denise E., Jonathan P. Bell, Anthony Bernier et Meghann Kulhmann. 2015. « "This Is Our Library, and It's a Pretty Cool Place": A User-Centered Study of Public Library YA Spaces ». *Public Library Quartely* 34 (1): 23–43. https://doi.org/10.1080/01616846.2015.1000777.

Agosto, Denise E. et Sandra Hughes-Hassell. 2005. « People, Places, and Questions: An Investigation of the Everyday Life Information-Seeking Behaviors of Urban Young Adults ». *Library & Information Science Research* 27 (2): 141–63. https://doi.org/10.1016/j.lisr.2005.01.002.

Agosto, Denise E. et Sandra Hughes-Hassell. 2006. « Toward a Model of the Everyday Life Information Needs of Urban Teenagers, Part 1: Theoretical Model ». *Journal of the American Society for Information Science and Technology* 57 (10): 1394–403. https://doi.org/10.1002/asi.20451.

Allen, David, Stan Karanasios et Mira Slavova. 2011. « Working With Activity Theory: Context, Technology, and Information Behavior ». *Journal of the American Society for Information Science and Technology* 62 (4): 776–88. https://doi.org/10.1002/asi.21441.

Axelsson, Ann-Sofie. 2010. « Perpetual and Personal: Swedish Young Adults and Their Use of Mobile Phones ». New Media & Society 12 (1): 35–54. https://doi.org/10.1177/1461444809355110.

Bachisse, Houda et Christine Dufour. 2011. « Le Web 2.0 dans les bibliothèques : vers un nouveau modèle de service ». *Documentation et bibliothèques* 57 (1): 5–17. https://doi.org/10.7202/1028960ar.

Baillargeon Jean-Paul. 2009. « Cinq variations sur un même thème : les non-usagers des bibliothèques publiques ». *Documentation et bibliothèques* 55 (2): 67–76. https://doi.org/10.7202/1029090ar.

Baker, Lynda. 2006. « Observation: A Complex Research Method ». *Library Trends* 55 (1): 171–89. https://doi.org/10.1353/lib.2006.0045.

Bélisle Rachel. 2001. « Pratiques ethnographiques dans des sociétés lettrées : l'entrée sur le terrain et la recherche impliquée en milieux communautaires ». *Recherches qualitatives* 22: 55–71.

Bell, Suzanne, Nancy Fried Foster et Susan Gibbons. 2005. « Reference Librarians and the Success of Institutional Repositories ». *Reference Services Review* 33 (3): 283–90. https://doi.org/10.1108/00907320510611311.

Bernier, Anthony, Mike Males et Collin Rickman. 2014. « "It Is Silly to Hide Your Most Active Patrons": Exploring User Participation of Library Space Designs for Young Adults in the United States ». *Library Quarterly* 84 (2): 165–82. https://doi.org/10.1086/675330.

Bidart, Claire. 2006. « Crises, décisions et temporalités : autour des bifurcations biographiques ». *Cahiers internationaux de sociologie* 120 (1): 29–57. https://doi.org/10.3917/cis.120.0029.

Bishop, Bradley W. 2011. « Location-based Questions and Local Knowledge ». *Journal of the American Society for Information Science and Technology* 62 (8): 1594–603. https://doi.org/10.1002/asi.21561.

Buchanan, Steven et Lauren Tuckerman. 2016. « The Information Behaviours of Disadvantaged and Disengaged Adolescents ». *Journal of Documentation* 72 (3): 527–48. https://doi.org/10.1108/jd-05-2015-0060.

Carey, Robert F., Lynne E. F. McKechnie et Pamela J. McKenzie. 2001. « Gaining Access to Everyday Life Information Seeking ». *Library & Information Sciences Research* 23 (4): 319–34. https://doi.org/10.1016/S0740-8188(01)00092-5.

[18.224.44.108] Project MUSE (2024-04-24 16:07 GMT)

Centre facilitant la recherche et l'innovation dans les organisations (CEFRIO). 2015. *Profil numérique des 18 à 34 ans en 2015. Usage du Web, médias sociaux et mobilité*. Québec: CEFRIO.

Chang, Shan-Ju L. et Yu-Ya Lee. 2000. « Conceptualizing Context and Its Relationship to the Information Behaviour in Dissertation Research Process ». *Journal of Library and Information Science* 26 (2): 4–18.

Chanlat, Jean-François. 2005. « La recherche en gestion et les méthodes ethnosociologiques ». Dans *Management des ressources humaines. Méthodes de recherche en sciences humaines et sociales*, sous la direction de Patrice Roussel et Frédéric Wacheux, 159–175. Bruxelles: De Boeck.

Chan-Olmsted, Sylvia, Hyejoon Rim et Amy Zerba. 2012. « Mobile News Adoption Among Young Adults: Examining the Roles of Perceptions, News Consumption and Media Usage ». *Journalism & Mass communication Quarterly* 90 (1): 126–47. https://doi.org/10.1177/1077699012468742.

Cool, Colleen et Amanda Spink. 2002. « Issues of Context in Information Retrieval (IR): An Introduction to the Special Issue ». *Information Processing and Management* 38 (5): 605–11. https://doi.org/10.1016/s0306-4573(01)00054-1.

Cooper, Janet, Rachael Lewis et Christine Urquhart. 2004. « Using Participant or Non-Participant Observation to Explain Information Behaviour ». *Information Research* 9 (4): paper 184. Récupéré sur : http://InformationR.net/ir/9-4/paper184.html.

Courtright, Christina. 2007. « Context in Information Behavior Research ». *Annual Review of Information Science and Technology* 41 (1): 273–306. https://doi.org/10.1002/aris.2007.1440410113.

Davenport, Elisabeth, Martin Higgins et Ian Somerville. 2000. « Narratives of New Media in Scottish Households: The Evolution of a Framework of Inquiry ». *Journal of the American Society for Information Science* 51 (10): 900–12. https://doi.org/10.1002/1097-4571(2000)51:10%3C900::aid-asi30%3E3.0.co;2-u.

De Certeau, Michel. 1990. *L'invention du quotidien. 1. arts de faire*. Paris: Éditions Gallimard.

Delesalle, Cécile. 2006. *Les pratiques et usages des jeunes en matière d'information* (avec la collaboration de Sophie Govindassamy). Paris: INJEP.

Fidel, Raya, Rachel K. Davies, Mary H. Douglass, Jenny K. Holder, Carla J. Hopkins, Elisabeth J. Kushner, Bryan K. Miyagishima et Christina D. Toney. 1999. « A Visit to the Information Mall: Web Searching Behavior of High School Students ». *Journal of the American Society for Information Science* 50 (1): 24–37. https://doi.org/10.1002/(sici)1097-4571(1999)50:1%3C24::aid-asi5%3E3.0.co;2-w.

Fortsythe, Diana E. 1998. « Using Ethnography to Investigate Life Scientists' Information Needs ». *Bulletin Med Library Association* 86 (3): 402–09. Medline:9681177

Fourie, Jacqueline A. 2007. « Educational and Vocational Guidance and Information Services for the Youth in Public Libraries ». *South African Journal of Libraries and Information Science* 73 (1): 51–74. https://doi.org/10.7553/73-1-1334.

Gibson, Amelia. N. et Samantha Kaplan. 2017. « Place, Community and Information Behavior: Spatially Oriented Information Seeking Zones and Information Source Preferences ». *Library and Information Science Research* 39 (2): 131–39. https://doi.org/10.1016/j.lisr.2017.03.001.

Goffman, Erving. 1991. *Les cadres de l'expérience*. Paris: les Éditions de Minuit.

Greifeneder, Elke. 2014. « Trends in Information Behaviour Research ». [Special supplement, Proceedings of ISIC: The Information Behaviour Conference, Leeds, 2–5 September, 2014. Part 1]. *Information Research* 19 (4). Récupéré sur : http://www.informationr.net/ir/19-4/isic/isic13.html#.VsT9YYUrKM8.

Grossetti, Michel. 2004. *Sociologie de l'imprévisible. Dynamique de l'activité et des formes sociales*. Paris: Presses Universitaires de France.

Haglund, Lotta et Per Olsson. 2008. « The Impact on University Libraries of Changes in Information Behavior Among Academic Researchers: A Multiple Case Study ». *Journal of Academic Librarianship* 34 (1): 52–59. https://doi.org/10.1016/j.acalib.2007.11.010.

Hanell, Fredrik. 2016. « Information Activities and Appropriation in Teacher Trainees' Digital, Group-based Learning ». *Information Research* 21 (1): paper 700. Récupéré sur : http://www.informationr.net/ir/21-1/paper700.html.

Hilgers, Mathieu. 2013. « Observation participante et comparaison : contribution à un usage interdisciplinaire de l'anthropologie. » *Anthropologie et Sociétés* 37 (1): 97–115. https://doi.org/10.7202/1016149ar.

Isah, Esther E. (2008). « The Information Practices of Physicians in Clinical Practice ». *Information Research* 13 (1): Récupéré sur : http://InformationR.net/ir/13-1/paperxxx.html

Jaeger, Paul T. et Gary Burnett. 2010. *Information Worlds: Social Context, Technology and Information Behavior in the Age of Internet* (1ère éd.). New York: Routledge.

Johnson, J. David. 2003. « On Contexts of Information Seeking ». *Information Processing and Management* 39 (5): 735–60. https://doi.org/10.1016/s0306-4573(02)00030-4.

Kari, Jarkko et Reijo Savolainen. 2007. « Relations Between Information Seeking and Context: A Qualitative Study of Internet Searching and the Goals of Personal Development ». *Library and Information Science Research* 29 (1): 47–69. https://doi.org/10.1016/j.lisr.2006.08.011.

Khoir, Safirotu, Jia Tina Du et Andy Koronios. 2015. « Linking Everyday Information Behaviour and Asian Immigrant Settlement Processes: Towards a Conceptual Framework ». *Australian Academic and Research Libraries* 46 (2): 86–100. https://doi.org/10.1080/00048623.2015.1024303.

Kuhlthau, Carol C. 1993. « A Principle of Uncertainty for Information Seeking ». *Journal of Documentation* 49 (4): 339–55. https://doi.org/10.1108/eb026918.

Lenhart, Amanda, Kristen Purcell, Aaron Smith et Katheryn Zickuhr. 2010. *Social Media and Mobile Internet Use Among Teens and Young Adults*. Washington, DC: Pew Internet and American Life Project.

Li, Xiaofeng et Ross J. Todd. 2016. « Information Practices of Young People at a Public Library Makers Place: A Sense-making Approach ». Dans *Proceedings of the Canadian Association of Information Science (CAIS)*. Calgary, Canada, June 1–3.

Lloyd, Annemaree. 2010. *Information Literacy Landscapes. Information Literacy in Education, Workplace and Everyday Contexts*. Oxford: Chandos Publishing.

Martineau, Stéphane. 2005. « L'observation en situation : enjeux, possibilités et limites. ». Actes du colloque « L'instrumentation dans la collecte de données ». *Recherches qualitatives hors-série* 2: 5–17.

McKenzie, Pamela J. 2002. « A Model of Information Practices in Accounts of Everyday-life Information Seeking ». *Journal of Documentation* 59 (1): 19–40. https://doi.org/10.1108/00220410310457993.

McKnight, Michelynn. 2006. « The Information Seeking of On-duty Critical Care Nurses: Evidence From Participant Observation and In-context Interviews ». *Journal of the Medical Library Association* 94 (2): 145–51. Medline:16636706

Mervyn, Kieran et David K. Allen. 2012. « Sociospatial Context and Information Behavior: Social Exclusion and the Influence of Mobile Information Technology ». *Journal of the American Society for Information Science and Technology* 63 (6): 1125–41. https://doi.org/10.1002/asi.22626.

Normore, Lorraine. 2011. « Information Needs in a Community of Reading Specialists: What Information Needs Say About Contextual Frameworks ». *Information Research: An International Electronic Journal* 16 (4): paper 196. Récupéré sur : http://InformationR.net/ir/16-4/paper496.html.

Paganelli, Céline. 2016. « Réflexions sur la pertinence de la notion de contexte dans les études relatives aux activités informationnelles. » *Études de communication* 46 (1): 165–88. https://doi.org/10.4000/edc.6545.

Raynaud, Dominique. 2006. « Le contexte est-il un concept pertinent de l'explication sociologique ? » *Année sociologique* 56 (2): 309–29. https://doi.org/10.3917/anso.062.0309.

Remy, Jean. 2015. *L'espace, un objet central en sociologie*. Toulouse: Érès.

Réseau des carrefours jeunesse-emploi du Québec. 2015. *Mémoire du RCJEQ dans le cadre du renouvellement de la Politique jeunesse du Gouvernement du Québec*. Montréal: Réseau des carrefours jeunesse-emploi du Québec.

Réseau des carrefours jeunesse-emploi du Québec. 2017. *Rapport annuel 2016–2017*. Montréal: Réseau des carrefours jeunesse-emploi du Québec.

Réseau des carrefours jeunesse-emploi du Québec. s.d. « Les services des CJE », http://www.rcjeq.org/les-cje/services-des-carrefours-jeunesse-emploi/.

Rowlands, Ian, David Nicholas, Peter Williams, Paul Huntington, Maggie Fieldhouse, Barrie Gunter, Richard Withey, Hamid R. Jamali, Tom Dobrowolski et Carol Tenopir. 2008. « The Google Generation: The Information Behaviour of the Researcher of the Future ». *Information Perspectives* 60 (4): 290–310. https://doi.org/10.1108/00012530810887953.

Sabelli, Martha. 2012. « Information Behaviour Among Young Women in Vulnerable Contexts and Social Inclusion: The Role of Social Mediators ». *Information Research* 17 (4): paper 545. Récupéré sur : http://InformationR.net/ir/17-4/paper545.html.

Savolainen, Reijo. 1995. « Everyday Life Information Seeking: Approaching Information Seeking in the Context of "Way of Life" ». *Library & Information Science Research* 17 (3): 259–94. https://doi.org/10.1016/0740-8188(95)90048-9.

Savolainen, Reijo. 2012. « Conceptualizing Information Need in Context ». *Information Research* 17 (4): paper 534. Récupéré sur : http://InformationR.net/ir/17-4/paper534.html.

Selwin, Neil. 2009. « The Digital Native-Myth and Reality ». *Aslib Proceedings: New Information Perspectives* 61 (4): 364–79. https://doi.org/10.1108/00012530910973776.

Shenton, Andrew K. 2004. « Research into Young People's Information-Seeking: Perspectives and Methods ». *New Information Perspectives* 56 (4): 243–54. https://doi.org/10.1108/00012530410549277.

Shenton, Andrew K. et Pat Dixon 2004. « Issues Arising From Youngsters' Information-seeking Behavior ». *Library & Information Science Research* 26 (2): 177–200. https://doi.org/10.1016/j.lisr.2003.12.003.

Solomon, Paul. 2005. « Discovering Information in Context ». *Annual Review of Information Science and Technology* 36 (1): 229–64. https://doi.org/10.1002/aris.1440360106.

Spasser, Mark A. 1999. « Informing Information Science: The Case for Activity Theory ». *Journal of the American Society for information Science and Technology* 50 (12): 1136–38. https://doi.org/10.1002/(sici)1097-4571(1999)50:12%3C1136::aid-asi17%3E3.3.co;2-s.

Supeno, Eddy et Sylvain Bourdon. 2013. « Bifurcations, temporalités et contamination des sphères de vie. Parcours de jeunes adultes non diplômés et en situation de

précarité au Québec ». *Agora débats/jeunesses* 3 (65): 109–23. https://doi.org/10.3917/agora.065.0109.
Supeno, Eddy et Sylvain Bourdon. 2014. « Se saisir du présent pour cristalliser l'improbable ». *Chemins de formation* 18: 67–72.
Supeno, Eddy et Vanessa Mongeau. 2015. « Horizon informationnel sur la formation et le travail chez de jeunes adultes non diplômés en situation de précarité ». *Les nouveaux cahiers de la recherche en éducation* 18 (1): 114–36. https://doi.org/10.7202/1033732ar
Supeno, Eddy, Vanessa Mongeau et Marie-Michelle Pariseau. 2016. « Quand tout se joue. . . Bifurcations, horizon et informations ». *Revue jeunes et société* 1 (2): 57–78.
Talja, Sanna, Heidi Keso et Tarja Pietilänen. 1999. « The Production of "Context" in Information Seeking Research: A Metatheoretical View ». *Information Processing and Management* 35 (6): 751–63. https://doi.org/10.1016/s0306-4573(99)00024-2.
Turmel, Hélène. 2018. *Apprendre ailleurs et autrement : l'évolution du rapport au savoir de jeunes adultes non diplômés du secondaire*. Thèse de doctorat en éducation. Sherbrooke: Université de Sherbrooke, Québec, Canada.
Urban Libraries Council. 2001. *Public Libraries as Partners in Youth Development*. Evanston, IL: Urban Libraries Council.
Vernazobres, Philippe. 2009. « La mise en place d'un design de la recherche basé sur une approche ethnographique pour investiguer les pratiques confidentielles du coaching ». *Revue de gestion des ressources humaines* 74 (4): 42–62. https://doi.org/10.3917/grhu.074.0042.
Vitali Rosati, Marcello. 2012. « Quelles actions sur le Web ? » Dans *Usages de l'Internet, éducation et culture*, sous la direction de Gilles Rouet, 17-26. Paris: L'Harmattan.
Wallace, Sean, Marcia Clark et Jonathan White. 2012. « "It's On My Phone": Attitudes to the Use of Mobile Computing Devices in Medical Education, a Mixed-Methods Study ». *BMJ Open* 2. https://doi.org/10.1136/bmjopen-2012-001099.
Wang, Dan, Zheng Xiang et Daniel R. Fesenmaier. 2014. « Adapting to the Mobile World: A Model of Smartphone Use ». *Annals of Tourism Research* 48: 11–26. https://doi.org/10.1016/j.annals.2014.04.008.
Webber, Sheila et Wen Zhu. 2007. « Employment Information Needs of Chinese Young Adults in Sheffield ». *Journal of Librarianship and Information Science* 39 (4): 223–33. https://doi.org/10.1177/0961000607083214.
Williamson, Kirsty, Asim Qayyum, Philip Hider et Ying-Hsang Liu. 2012. « Young Adults and Everyday-Life Information: The Role of News Media ». *Library & Information Science Research* 34 (4): 258–64. https://doi.org/10.1016/j.lisr.2012.05.001.