

Administration publique, ressources et migration

Comment les personnes immigrées de première génération construisent-elles leurs réponses aux demandes émanant de l'administration publique helvétique sur le plan communal et cantonal ?

Mémoire de Master

Présenté à la Faculté des Lettres et Sciences Humaines

Forum Suisse des Migrations et Institut de Psychologie et Education

Université de Neuchâtel

Par

Stéphanie SCOLARI

stephanie.scolari@unine.ch

Sous la direction :

De la Professeure Tania Zittoun, directrice du mémoire

Et l'expertise :

De la Docteure Anne Lavanchy, experte

Soutenu le 3 septembre 2014

Remerciements

A la Professeure Tania Zittoun

*Pour sa patience, son soutien et pour avoir assuré le suivi
de ce travail et m'avoir conseillée*

A la Docteure Anne Lavanchy

Pour la lecture de ce travail et son expertise

Aux participants à la recherche

*Pour avoir accepté de partager leurs expériences et leur vécu
afin de me permettre de réaliser ce travail*

A Lise Bailat

*Pour son soutien inconditionnel et m'avoir encouragée ainsi que pour
nos discussions concernant le système helvétique et la relecture de ce travail*

A mes parents

Pour leur soutien inestimable ainsi que la relecture de ce travail

A Michèle Rosier

Pour nos nombreuses discussions fructueuses tout au long de ce travail

A Marcel Ryser et Nicole Bart

Pour leur soutien et leur souplesse quant aux différents impératifs de ce travail

Résumé

Comment les personnes immigrées de première génération répondent-elles aux demandes émanant de l'administration publique helvétique? Ce questionnement est au croisement de nombreuses disciplines scientifiques telles que les sciences administratives, la sociologie de l'Etat ou encore les études en migration et la psychologie socioculturelle du développement. Ce mémoire s'intéresse à révéler, grâce à une étude exploratoire, les facteurs et les processus qui permettent aux personnes immigrées de première génération de répondre aux demandes de l'administration suisse et de développer peut-être des connaissances et des compétences dans ce domaine. Rencontrant des ruptures au niveau de la langue, des référents et du système administratif de façon plus générale, ces dernières semblent, dans un premier temps, se laisser guider par des personnes ressources présentes lors de leur arrivée (famille, patron, amis), avant de développer progressivement un réseau de personnes plus expertes (institutions, autres personnes ressources). Certaines développent, au fil du temps, de réelles connaissances dans ce domaine ainsi qu'un réseau qui leur permette de devenir à leur tour des personnes ressources. De plus, elles peuvent également adopter une attitude face à l'administration qui peut aller dans le sens du conformisme de complaisance, du conformisme d'identification ou du conformisme d'intériorisation. Ce travail de mémoire tente ainsi d'analyser, par des entretiens semi-directifs et au moyen de notions telles que *migration*, *rupture*, *transition*, *savoir*, *environnement*, *contexte* et *cadre*, le rapport entre les personnes immigrées de première génération et le système administratif suisse.

Table des matières

INTRODUCTION	1
PARTIE I : CADRE THÉORIQUE ET CONCEPTUEL	5
1.1. Sous le regard de la migration	5
1.1.1. <i>Dépasser le modèle d'intégration</i>	7
1.1.2. <i>Réseaux et ressources sociales</i>	10
1.1.3. <i>Rapport à la langue</i>	14
1.2. L'administration publique	15
1.2.1. <i>Traditions administratives et caractéristiques</i>	15
1.2.2. <i>Définitions</i>	20
1.2.3. <i>Sciences administratives et sciences sur les administrations</i>	21
1.3. Sous le regard de la psychologie et de la psychologie socio-culturelle du développement	22
1.3.1. <i>Culture</i>	23
1.3.2. <i>De la psychologie sociale et culturelle à la psychologie socio-culturelle du développement</i>	26
1.3.3. <i>Penser la complexité</i>	30
1.3.4. <i>Environnement, contexte, cadre et situation</i>	31
1.3.5. <i>Développement, transition et rupture</i>	32
1.3.6. <i>Triangle psychosocial</i>	34
PARTIE II : PROBLÉMATIQUE	36
PARTIE III : APPROCHE ET PROCÉDURE MÉTHODOLOGIQUE	36
3.1. Cette recherche est...	36
3.1.1. <i>... inscrite dans un paradigme constructiviste</i>	37
3.1.2. <i>... qualitative</i>	39
3.1.3. <i>... exploratoire</i>	41
3.1.4. <i>... la construction d'un chercheur</i>	42
3.2. Procédure méthodologique	46
3.2.1. <i>Design méthodologique général</i>	46
3.2.2. <i>Lieu de récoltes des données</i>	53
3.2.3. <i>Population, échantillon et accès aux personnes</i>	54
3.2.4. <i>Choix de la méthode de récolte des données</i>	61
3.2.5. <i>Choix de la méthode d'analyse</i>	73
PARTIE IV : ANALYSES DES DONNÉES	77
4.1. Trajectoire des enquêtés	78
4.1.1. <i>Mme da Cuinta (Im+2-1)</i>	79
4.1.2. <i>M. Ranier (Adcom-2)</i>	80

4.1.3. <i>M. Teixeira (ImRe+2-3)</i>	81
4.1.4. <i>Mme Béglin (Re-5)</i>	83
4.1.5. <i>Mme Cernier (Adcant-6)</i>	83
4.1.6. <i>M. Rinaldo (ImRe+2-7)</i>	84
4.1.7. <i>Famille Silva et Famille Almeida (Im-2-8)</i>	87
4.1.8. <i>Mme Guzman (ImRe+2-9)</i>	88
4.1.9. <i>Famille Rodriguez (Im-2-10)</i>	92
4.1.10. <i>Mme Eccofoy (Adcant-11)</i>	94
4.2. Demandes administratives	95
4.2.1. <i>La dimension spatiale</i>	96
4.2.2. <i>Le format</i>	101
4.2.3. <i>Le contenu</i>	104
4.2.4. <i>La finalité</i>	107
4.3. Agents administratifs, ce qu'ils pensent...	112
4.3.1. <i>... de l'administration publique</i>	114
4.3.2. <i>... de leur mission</i>	119
4.4. Difficultés et ruptures perçues	123
4.4.1. <i>Linguistique</i>	125
4.4.2. <i>Référent</i>	130
4.4.3. <i>Rupture face au système administratif</i>	133
4.4.4. <i>Rupture sociale</i>	140
4.4.5. <i>Réflexions quant à la perception de la rupture</i>	141
4.5. Médiation par des ressources sociales et institutionnelles	142
4.5.1. <i>Les ressources sociales et institutionnelles sollicitées et leur accès</i>	143
4.5.2. <i>Choisir une ressource sociale ou institutionnelle : quels critères et quels impacts sur le processus de construction de la réponse ?</i>	151
4.5.3. <i>La fonction et la mission de la personne ressource</i>	156
4.6. Comment les personnes immigrées de première génération répondent-elles aux demandes émanant de l'administration publique helvétique ?	161
4.6.1. <i>Quels sont les facteurs intervenant dans le processus de construction de la réponse à la demande administrative ?</i>	161
4.6.2. <i>Les situations d'élaboration de la réponse engendrent-elles des processus de changements permettant une transition développementale ?</i>	166
PARTIE V : EN GUISE DE CONCLUSION	168
5.1. Intérêt de la recherche	168
5.2. Limites et points critiques	170
5.3. Propos conclusifs et ouverture	173
RÉFÉRENCES	178

ANNEXES	189
6.1. Grille d’entretien destinée aux agents administratifs	189
6.2. Grille d’entretien destinée aux personnes ressources	192
6.3. Grille d’entretien destinée aux immigrants nouvellement installés	195
6.4. Normes de retranscription	198
6.5. Symboles utilisés pour la présentation des trajectoires	199

INTRODUCTION

L'objet d'étude présenté à travers ces lignes s'est construit suite à l'observation de situations que je rencontre dans le cadre de mon travail, à savoir celui d'agent administratif pour un office chargé de proposer des mesures d'encouragement à l'intégration.

Deux personnes frappent à la porte de ce lieu de travail, entrent et s'adressent aux personnes présentes. L'une s'en sort plutôt bien en langue française, l'autre ne dit que « bonjour » et « au revoir ». Elle saisit néanmoins quelques mots au passage. La première pose les questions et discute avec nous, la deuxième ne semble pas vraiment suivre la conversation, mais répond quand nous l'interpelons. Elle semble s'en remettre pleinement à la personne qui l'accompagne. La première nous expose la situation, sans pouvoir en donner tous les détails. Elle explique les démarches qu'elles ont déjà faites afin de pouvoir obtenir une équivalence pour le permis de conduire, un titre de voyage, un nouveau permis B ou C, un regroupement familial, etc. La deuxième complète sporadiquement les propos. Elles savaient où rendre le formulaire à remplir, les éléments à apporter, car d'autres leur avaient transmis ces informations. Parfois, si la démarche n'aboutit pas, les personnes viennent nous demander de les accompagner pour donner « du poids » à leurs futures démarches, parce que nous travaillons pour l'administration publique « donc ça doit aider ». L'objet de la demande n'est pas de notre ressort, c'est un autre bureau dans un autre bâtiment administratif, mais ce n'est pas grave puisque ces personnes sont à l'administration. Elles attendent des conseils, de l'aide ou une réponse.

Ces situations, résumées brièvement à travers ces lignes, m'ont toujours interrogée. Comment les personnes qui viennent s'installer depuis l'étranger dans un canton romand arrivent-elles à s'orienter dans les différentes démarches administratives helvétiques? Rencontrent-elles des difficultés? Comment savent-elles à qui faire appel? Où vont-elles chercher les informations nécessaires? Connaissent-elles déjà le fonctionnement de l'administration avant même d'arriver en Suisse? Qu'est-ce qui fait qu'une personne dans une communauté donnée est considérée comme « l'expert » de telle démarche administrative par ses pairs? Comment cette dernière transmet-elle les informations et les connaissances? Où et comment cet « expert » a-t-il acquis ce savoir qui, parfois, égale celui de l'agent administratif? Cette liste de questions est loin d'être exhaustive, mais permet de donner un bref aperçu de l'objet d'étude de mon travail de mémoire. Dès lors, je me trouve au croisement de plusieurs domaines scientifiques qui sont les études sur les migrations, la circulation des personnes, les sciences administratives ainsi que, de par mon cursus et le niveau *micro* sur lequel repose cet écrit, la psychologie et les sciences de l'éducation. Ce qui m'intéresse avant tout est d'interroger le vécu des personnes immigrées de première génération installées dans un canton romand de Suisse. De tenter de comprendre comment elles vivent cette relation avec l'administration publique et quel sens elles attribuent à leurs actions face à cette dernière et cela au moyen d'une recherche exploratoire.

Actuellement, près de 24 pourcents de la population résidant en Suisse est de nationalité étrangère. Plus de 80 pourcents de ces personnes sont nées à l'étranger (Office fédérale des migrations [ODM], 2013). Les nationalités les plus représentées à l'état du 31 août 2013 étaient les Italiens, les Allemands, les Portugais ainsi que les Français (ODM, 2013). En termes de croissance, ce sont les nationalités portugaise, kosovare, allemande et italienne qui comptabilisent le plus d'arrivées et d'installations en Suisse (ODM, 2013). Ainsi, tout comme ses voisins européens, la Suisse est pleinement concernée par les problématiques liées à l'immigration des personnes. Ces flux migratoires et la circulation des personnes n'ont eu de cesse de s'intensifier au fil de ces dernières années (Hollifield, 1997) et les motifs qui sous-tendent ces migrations se diversifient également (regroupement familial, migration

économique, opportunités professionnelles, demande d'asile, etc.), rendant le profil même des parcours migratoires de plus en plus spécifique aux migrants eux-mêmes. Ces situations engendrent des réactions de l'Etat, de la politique et des politiques et, de ce fait, une adaptation des échelons inférieurs que sont les administrations publiques, les institutions, les associations, etc. (Hollifield, 1997). L'une des questions structurelles et organisationnelles qui se pose alors est de savoir, par exemple, comment administrer des personnes qui sont de plus en plus en circulation ? L'administration des personnes au niveau d'un Etat est encadrée par des frontières relativement établies et, par conséquent, la façon même d'administrer les citoyens peut varier d'un Etat à l'autre.

Cette circulation des personnes, bien que phénomène relativement ancien, est au centre de nombreuses préoccupations tant sur le plan politique - l'établissement et la modification des différents cadres légaux concernant l'asile¹, l'attribution des permis de séjours (soumission ou non à des contingents)² ou encore l'intégration des personnes étrangères résidentes³ - que sur le plan administratif ou encore scientifique. Selon Piérart (2013), les causes et la formulation des problèmes rencontrés face à l'immigration peuvent se classer dans deux grandes tendances, à savoir les causes dites structurelles et organisationnelles et les causes de types culturelles.

De nombreuses disciplines scientifiques – sociologie, anthropologie, psychologie, études des genres, histoire, droit, etc. - prennent pour objet de recherches la circulation des personnes, s'intéressant à des niveaux d'analyse très divers, passant d'une échelle *macro* à une échelle *micro*. Déjà à la fin du XIX^e et au début du XX^e siècle, dans des domaines tels que les études démographiques, des données statistiques étaient produites dans les administrations afin de comparer les soldes migratoires et naturels de la Suisse et d'analyser la circulation des personnes (Piguet, 2005). Durant le XX^e et le XXI^e siècle, un grand volet d'études comparatives qui prennent comme thème principal la migration voit le jour (Green, 1990).

Pour les sciences sociales, les chassés-croisés de population peuvent suggérer des comparaisons à plusieurs niveaux : l'immigrant ou son groupe au croisement du passé et du présent (cultures et traditions importées, transformées, délaissées) ; les immigrés et l'Etat (l'histoire comparée des politique d'immigration) ; les immigrés devant la société (où la question de l'intégration laisse entendre la comparaison du nouvel arrivant avec la société d'accueil) ; enfin les immigrés entre eux (la mobilité sociale comparée dans toutes ses variables). (Green, 1990, p. 1335)

D'autres chercheurs s'intéressent à comprendre l'influence qu'a la migration sur l'Etat, l'Etat-nation et la société de façon générale sans pour autant avoir une visée de comparaison (Hollifield, 1997). Plus récemment, des chercheurs ont également tenté de comprendre comment les personnes nouvellement installées dans un pays ou dans une région s'insèrent dans la société d'accueil et quelles en sont les conséquences pour cette dernière. Un autre groupe de recherches qui s'est également développé ces dernières décennies concerne l'étude des réseaux sociaux locaux et transnationaux, formels et informels.

Ainsi, les recherches en migration ont tenté par de nombreux objets de recherche et à partir de divers niveaux d'analyses (macrosociologie et microsociologie, psychologie, ethnologie, anthropologie, etc.) de saisir des phénomènes tels que la circulation des personnes, l'insertion

¹ Exemple : Modification urgente de la loi sur l'Asile acceptée en votation du 9 juin 2013

² Exemple : Initiative fédérale « Contre l'immigration de masse » passant en votation le 9 février 2014

³ Exemple : Entrée en vigueur au 1 janvier 2014 des programmes d'intégrations cantonaux, stratégie d'intégration déclinée en 8 domaines prioritaires qui sont : la primo-information, le conseil, la protection contre les discriminations, les langues, l'employabilité, l'encouragement préscolaire, l'interprétariat communautaire et l'intégration sociale (ODM, 2011).

dans la société d'accueil, les réseaux d'aide, les ressources ou encore les motifs de la migration.

Mais lorsqu'il s'agit d'aborder les questions liées à l'immigration, on oublie trop souvent qu'hormis une procédure légale ou l'inscription progressive de l'immigrant dans un processus d'intégration, il existe également des procédures administratives, procédures qui, selon moi, se trouvent justement à cheval entre l'analyse centrée sur l'Etat et les analyses centrées sur l'individu, son vécu et son insertion dans la société d'accueil. Le niveau des administrations publiques est celui où la rencontre entre l'Etat et la population considérée comme étrangère peut se concrétiser. Il ne s'agit, dès lors, plus d'étudier l'effet de l'un sur l'autre, mais d'essayer de saisir ce qui se passe quand l'un et l'autre sont en contact. Je constate, au vu des études menées jusqu'à ce jour, que les sciences prenant pour objet d'études l'administration publique ne se sont intéressées que relativement tardivement à ces questions et qu'il existe aujourd'hui, chez certains chercheurs tels que Pohn-Weidinger et Auvert (2013) ou Siblot (2005) la volonté d'investiguer davantage dans le sens du vécu de l'utilisateur face aux administrations et de son rôle dans le système administratif. Ces auteurs invitent à considérer que les faits administratifs sont une co-construction à la fois de l'administration elle-même, suivant la volonté de l'Etat, et de l'administré qui vit, interagit et participe à ce système. Il est, dès lors, légitime de s'interroger sur les possibilités et les ressources qu'a une personne immigrée de participer à cette co-construction.

Afin de pouvoir aborder le vécu des personnes, il est nécessaire de faire appel à des niveaux d'analyse *micro* tels que les niveaux inter- et intrapersonnel. La psychologie, et plus précisément la psychologie socioculturelle du développement, a construit, ces dernières années, des outils théoriques et méthodologiques qui permettent de penser des situations sur plusieurs niveaux d'analyses afin de maintenir la complexité de celles-ci. S'accordant avec Pohn-Weidinger et Auvert (2013) ainsi que Siblot (2005) sur le fait que l'individu est agissant, l'approche socioculturelle du développement permet d'aborder, sous l'angle de la transition développementale, des situations complexes présentant des ruptures dans la routine des individus. Ainsi, pensant les situations de rupture à plusieurs niveaux, des chercheurs s'inscrivant dans ce courant de la psychologie, tels que Zittoun ou Perret-Clermont, posent des postulats de départ pour l'analyse des objets de recherches qui touchent à la fois aux situations (par exemple : inscrites dans des environnements et des contextes construits), aux individus (par exemple : constructeur du sens qu'il donne au monde par interaction avec autrui) et aux processus de développement de la pensée. J'aurai l'occasion de développer plus en avant dans ce document ces nombreux postulats (cf. point 1.3.2).

Les demandes administratives sont construites à partir d'un environnement qui peut paraître, au premier abord, très rigide, dont le but principal n'est pas la transmission de connaissances comme ce serait le cas pour des institutions de formation. Il s'agit d'un environnement ancré dans le pays d'accueil puisque les actions de l'administration publique dépendent avant tout, si ce n'est uniquement, des cadres légaux d'un pays et des procédures mises en place relatives à ces derniers. Il est également situé historiquement dans des traditions administratives et étatiques. Or, malgré cet environnement fortement arrimé dans le pays d'accueil, des personnes immigrantes développent des connaissances quant aux démarches de l'administration publique et sont parfois même engagées par l'Etat pour aider les nouveaux arrivants dans ces démarches, acquérant par là-même une reconnaissance de leurs compétences et savoirs. Comment cela est-il possible ? Quels savoirs sont-ils transmis ? Comment ces personnes développent-elles un tel savoir ? D'un autre point de vue, les personnes immigrées nouvellement installées semblent ne se rendre que rarement auprès des agents administratifs pour obtenir des renseignements et arrivent donc à trouver, dans leur réseau, des personnes aidantes suffisamment informées sur le système suisse pour pouvoir les soutenir dans leurs démarches.

Au vu de tous ces éléments, le sujet de ce travail touche à l'insertion des personnes dans le pays d'accueil ainsi qu'à leur capacité à activer et construire des réseaux, trouver des ressources afin de dépasser certains obstacles ou ruptures que peuvent représenter les demandes administratives. En abordant le sujet non sous l'angle du vécu des administrations publiques ou des agents administratifs face aux usagers, comme il est coutume de le faire en sciences administratives, mais selon le point de vue de l'utilisateur immigré de première génération, je me place au croisement entre le niveau intra et interpersonnel. Ce travail a, dès lors, deux enjeux : 1) Il s'agit de voir si les théories et les résultats présentés dans le courant de la psychologie socio-culturelle du développement peuvent mettre en lumière certains éléments afin de comprendre l'action des personnes immigrées face aux administrations publiques ; 2) mais il s'agit aussi de comprendre comment ces dernières répondent à ces demandes. Ainsi, je désire comprendre **comment les personnes immigrées de première génération répondent aux demandes émanant de l'administration publique cantonale et communale en Suisse**.

Je tiens encore à relever que cette étude, constituant mon mémoire de Master, est basée sur une recherche exploratoire présentant essentiellement des pistes et des hypothèses pour de futurs travaux. Actuellement, il n'existe pas encore assez de littérature sur le sujet au sein des disciplines de la psychologie et des sciences administratives pour arriver à délimiter clairement des problématiques de recherches, c'est pourquoi j'ai jugé intéressant de m'inscrire dans une démarche de recherche qualitative exploratoire.

Après cette introduction qui pose à la fois la problématique de départ, les enjeux de ce travail ainsi que les grandes lignes des approches que je vais mobiliser, je souhaite, dans un premier temps, présenter le cadre théorique et conceptuel. La problématique de ce travail se trouvant au carrefour de plusieurs disciplines scientifiques, je propose de prendre connaissance du cadre théorique et conceptuel avant d'exposer la problématique et l'opérationnalisation de celle-ci par des questions de recherches. Une première partie du cadre théorique discute certains points liés à l'étude des migrations. Je souhaite présenter, dans trois sous-chapitres, la notion d'*intégration* - en tant que modèle d'insertion des migrants dans la société d'accueil que prône l'Etat helvétique, mais également en tant qu'objet de réflexion scientifique – ainsi que les résultats et théories émanant des recherches menées sur les réseaux ainsi que les études s'attachant à étudier plus spécifiquement la rupture linguistique que peuvent vivre certains immigrants lors de leur établissement en Suisse.

Dans un deuxième chapitre, je décrirai plus en détail les caractéristiques et les définitions qui se rapportent spécifiquement à l'administration publique helvétique. Exposant dans un premier sous-chapitre les traditions dans lesquelles celle-ci s'inscrit, je présenterai également de façon brève son histoire. Un deuxième sous-chapitre sera consacré à la définition des termes qui lui sont associés. Les sciences administratives ainsi que les objets de recherches traités dans le cadre de cette discipline scientifique font également l'objet d'un troisième sous-chapitre.

La troisième et dernière partie de ce cadre théorique concerne l'approche dans laquelle je me situe pour ce travail, à savoir une approche psychologique et plus particulièrement une approche socioculturelle du développement. Ce dernier volet est l'occasion de justifier ce choix d'approche, d'en montrer les enjeux, de présenter en détail ce que j'entends par le terme *culture*, mais également de présenter des outils théoriques qui me permettent de penser ma problématique, d'analyser les données et d'en présenter les résultats.

Les deuxième et troisième parties de cet écrit sont consacrées à la présentation de la problématique ainsi qu'à l'exposition de l'approche et de la procédure méthodologique. La problématique est pour l'instant à l'état d'une question de départ relativement large. Il s'agit,

dans cette deuxième partie de l'écrit, de l'opérationnaliser en questions de recherches ancrées dans la cadre théorique et conceptuel précédemment établi. Suite à l'exposition des questions de recherche, je développerai l'approche méthodologique utilisée. Celle-ci constitue la méthodologie du travail en abordant les paradigmes retenus, les choix épistémologiques et ontologiques faits ainsi que ma position – en tant que chercheur, mais également agent administratif- dans ce travail. La procédure méthodologique, quant à elle, s'axe davantage sur les méthodes utilisées (accès au terrain, échantillon, design méthodologique, récolte des données et analyses). Ce travail s'inscrivant dans le contexte de l'obtention d'un Master en sciences humaines, des points réflexifs relatifs à la démarche poursuivie et les concepts retenus ponctueront chacune des parties de ce deuxième chapitre.

La quatrième partie du travail présente les résultats des analyses des données. Elle se structure en plusieurs volets afin de maintenir une cohérence avec les questions de recherches. Ainsi, je ne souhaite pas garder la forme classique de présentation des résultats qui consiste à exposer d'abord les résultats descriptifs et ensuite les interprétations. Il s'agit ici d'organiser la présentation des résultats selon les points principaux soulevés dans les questions de recherches et par les analyses. La partie descriptive et la partie interprétative se trouvent alors rassemblées sous le même point, mais distinctement identifiables. Des points réflexifs ainsi que des hypothèses pour de futures recherches viendront compléter chacun de ces différents points. Les cinq premières sections s'attarderont à présenter les résultats obtenus dans des thématiques spécifiques telles que *la trajectoire des enquêtés*, *la demande administrative*, *l'agent administratif*, *les ruptures* ainsi que *la médiation*. La sixième et dernière partie des résultats tentent de mettre en commun ces différents éléments afin de révéler certaines parties du processus relatifs à la problématique de ce travail.

Je terminerai ce travail par une brève conclusion reprenant les points essentiels découverts ainsi que les ouvertures possibles pour de prochains travaux.

Partie I : Cadre théorique et conceptuel

1.1. Sous le regard de la migration

De nombreuses recherches ont été menées ces dernières décennies prenant pour objet les migrations et la circulation des personnes. Ce phénomène s'est accentué depuis les années 1980, révélant par-là même l'importance des mots mobilisés dans un domaine tel que la circulation des personnes (Holtzer, 2000). Comment nomme-t-on l'Autre ? Quel impact cela peut-il avoir ? Ce sont autant de questions qui contribuent à développer et encadrer ces recherches. Les institutions, les politiques ainsi que les administrations ont leur langage afin de définir et produire cet Autre. Ces façons de nommer sont les signes linguistiques et extérieurs de désignations et de représentations sociales héritées de l'histoire et des débats idéologiques (Holtzer, 2000). « Les termes et les catégories utilisés pour désigner les personnes et les groupes issus de la migration créent des réalités qui ne leur préexistent pas toujours » (Piguet, 2005, p.16). En effet, les termes utilisés dans la migration sont souvent au croisement de plusieurs préoccupations tant scientifiques que politiques ou administratives qui instituent ceux-ci au rang de catégories (Spire, 1999). C'est pourquoi, sans retracer l'histoire de ces différentes appellations, car ce n'est pas l'objet de ce travail de mémoire, j'attache une importance particulière à parler d'*immigrants* et non pas d'*étrangers*.

Une multitude de termes et de catégories existent pour désigner les personnes engagées ou s'étant engagées dans un processus migratoire. L'*étranger* est une notion relativement générique pouvant désigner à la fois celui qui n'a pas la nationalité suisse ou celui qui n'est pas originaire de la Suisse mais qui a pu acquérir la nationalité helvétique. Du point de vue

légal, est étranger celui qui n'a pas la nationalité. Dans les termes *immigration* ou *immigrants*, il y a une notion de durabilité de l'établissement de la personne dans le pays d'accueil (Piguet, 2005), élément qu'il m'a semblé important de considérer pour le choix de mon échantillon. Faut-il, dès lors, utiliser les termes de *personnes issues d'un parcours migratoire*, d'*immigrants* ou d'*immigrés*? Il est préférable de tenir compte du terme *immigrant*, car celui d'*immigré*, bien qu'utilisé plutôt en France, fait référence à la fois à la personne qui a connu l'immigration, mais également à ses descendants (LeBras, 2012 ; Piguet, 2005). *Personnes issues d'un parcours migratoire* reste une expression beaucoup plus vague qui désigne les individus ainsi que leurs descendants ayant fait le voyage d'immigration. Cette notion est, cependant, indépendante de la prise en compte de la nationalité et des permis de séjour (Piguet, 2005). Au vu de ces brèves définitions, j'utiliserai dans les lignes qui suivent la notion de *personne immigrée de première génération* et parfois celle d'*immigrant*. Ces termes désignent des individus ayant vécu personnellement l'immigration vers la Suisse et cela en tant que personnes majeures au sens de la loi suisse, soit 18 ans et plus. A noter encore que ces personnes font partie de la *population résidente*⁴ et, pour la plupart des sujets interrogés de la *population résidente permanente*⁵.

La distinction peut sembler anecdotique, cependant, je suis le raisonnement de Noiriel (1998) qui déclare qu'il n'est pas possible d'étudier à la fois l'émigration, l'immigration et la migration.

J'ai toujours insisté sur le fait que je travaillais sur l'Immigration et non sur l'Emigration ni sur les migrations. Pour moi, ce sont trois objets différents, qui nécessitent des compétences différentes. On peut espérer qu'un jour un chercheur génial réussira à tout intégrer ! Mais je ne l'ai pas encore rencontré. Il n'y a pas de recherche sérieuse en sciences sociales sans division du travail. Pour pouvoir mettre en lumière les aspects *propres* au processus d'immigration dans la société française du XXème siècle, j'ai dû délaissé de nombreux aspects relatifs aux phénomènes migratoires. Je me suis rendu compte, progressivement, que l'histoire de l'immigration était, pour l'essentiel, une dimension de l'Etat-Nation. Dans ma perspective, pour qu'il y ait immigration, au sens actuel donné à ce mot, il faut qu'il y ait non seulement des déplacements d'un endroit à un autre (phénomène attesté depuis la Préhistoire), mais il faut qu'il y ait aussi des frontières, un espace national jalousement protégé, etc. (Noiriel, 1998, pp. 59-60).

La réflexion de cet auteur me paraît très intéressante d'autant plus lorsque l'objet de la recherche est dépendant également de ces frontières et de l'Etat-Nation qu'il mentionne. La demande administrative est, comme je le présenterai plus loin dans ce document, un objet fortement arrimé à l'Etat-Nation duquel il dépend de par le cadre légal, mais également de par les catégories de classement des citoyens découlant de la production des *identités papiers* ou *identités administratives*. C'est également pour cette raison que l'adjectif *immigré* est préféré dans ce travail.

⁴ Population résidente : « Toutes les personnes résidant légalement, ou ayant déposé leurs papiers en Suisse à une certaine date (p. ex. le jour du recensement) [...] » (Piguet, 2005, p.18)

⁵ Population résidente permanente : « la notion de « population résidente permanente » ajoute un critère de durée probable de séjour à celle de « population résidente ». Elle regroupe l'ensemble des citoyens suisses et étrangers qui ont élu domicile en Suisse. Elle exclut les saisonniers, les personnes effectuant un séjour de courte durée (permis d'une durée inférieure à un an), les frontaliers, et les demandeurs d'asile. » (Piguet, 2005, p.18)

1.1.1. Dépasser le modèle d'intégration

Lorsqu'il s'agit d'aborder les migrations, un deuxième domaine de problématiques vient assez rapidement à l'esprit tant celui-ci est d'actualité. Une personne immigrée est une personne qui vient s'installer dans un nouveau pays, une nouvelle région, une nouvelle commune. Destinée à s'établir de façon légale et durable, elle doit faire face à l'attente de la société d'accueil quant à son insertion progressive dans cette dernière, puisque la société d'accueil en question met en place de nombreuses *mesures d'intégration* afin de l'accompagner dans ce processus. C'est le cas de l'Etat suisse qui développe toute une politique publique d'intégration des personnes immigrantes qui se présente sous la forme de vingt-six programmes cantonaux d'intégration entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2014 (ODM, 2011). Le cadre légal suisse pose ainsi comme modèle d'insertion de la population immigrante celui de l'intégration. Cette volonté est d'ailleurs explicite depuis l'entrée en vigueur au 1^{er} janvier 2008 de la Loi sur les Etrangers du 16 décembre 2005 (LEtr, RS 142.20).

Le terme *intégration* est, cependant, beaucoup plus ancien et provient en réalité des domaines scientifiques et plus exactement de la sociologie. Le mot *intégration* vient du latin *integro* qui signifie renouveler, rendre entier (Gaffiot, 1989). Cette notion est polysémique et de nombreuses disciplines telles que l'économie, la pédagogie, la psychologie, la sociologie l'opérationnalisent de façon différente. Ce n'est que bien plus tard que le terme *intégration* est passé dans le langage politique et populaire diversifiant grandement le sens qui lui est attribué. Néanmoins, la notion d'intégration pris en compte dans ce travail provient de la sociologie (Fortin, 2000). Comme le mentionne Fortin (2000), elle « permet à une société d'exister comme une unité cohérente malgré les différences entre individus. » (p.2). Ce concept est souvent différencié de celui d'*assimilation* ou encore de *multiculturalisme*. En effet, le terme *assimilation* vient du latin *assimulatio* signifiant similitude, ressemblance. L'action d'assimiler peut être comprise comme la volonté de rendre semblable. En sociologie, l'assimilation signifie que les individus minoritaires s'insèrent au groupe majoritaire en adoptant la quasi-totalité des caractéristiques de ce dernier et en abandonnant celles qui leur sont propres. A l'opposé du continuum, nous pouvons trouver le terme de *multiculturalisme*. Celui-ci vient également des termes latins *multus* signifiant nombreux et *cultura* signifiant culture, agriculture (Gaffiot, 1989). Dans ce modèle, l'idée est que plusieurs cultures peuvent coexister indépendamment dans une même société. Ainsi, suivant ce raisonnement, le terme *intégration* se situe entre ces deux extrêmes, impliquant le respect de certaines différences culturelles et sociales, mais aussi le souci de maintenir une cohésion entre tous les individus du système. Le terme *intégration* peut alors être défini comme une volonté d'une société de maintenir une cohésion entre ses membres par la participation des minorités au système social et institutionnel, en assurant l'égalité des chances tout en permettant la subsistance de différences. Bien entendu, il s'agit d'une définition théorique de départ afin de présenter le modèle idéal défini en Suisse.

Du point de vu sociologique, mais aussi d'un Etat, l'assimilation tout comme l'intégration et le multiculturalisme sont donc des manières différentes d'aborder et de gérer les interactions entre individus ou groupes d'individus présents dans un même système ou évoluant dans une même société. Je considère, tout comme le souligne Streiff-Fenart (1987), que la notion d'intégration implique alors trois niveaux de réflexion:

- 1) Un niveau idéologique
- 2) Un niveau sociétal
- 3) Un niveau plus groupal ou individuel

Pour le premier point, il est essentiel de considérer que la notion d'intégration présente une certaine flexibilité dans sa définition puisque celle-ci dépend beaucoup de qui l'utilise et à qui

celle-ci est destinée, montrant, dès lors, que ce terme n'est pas uniquement réservé au domaine des migrations (Steiff-Fenart, 1987). Dans le cadre de la problématique de ce travail, la notion d'intégration est une volonté de l'Etat helvétique s'adressant aux personnes immigrées résidant durablement et légalement sur son territoire. Mais, le concept d'intégration peut varier selon le contexte d'utilisation. De plus, et c'est l'objet du deuxième point, la société a un rôle extrêmement important à jouer. Les mesures mises en place et la compréhension que l'on fait du terme *intégration* vont dépendre de la capacité d'une certaine société à considérer et à gérer la diversité en son sein (Steiff-Fenart, 1987). Il s'agit ici de penser l'application concrète des volontés étatiques. Pour terminer, il existe un niveau plus individuel où la question est de savoir si les personnes s'intègrent réellement et quel est le sens que ces dernières donnent à leur propre intégration. De plus, l'individu semble également avoir d'autres possibilités que le fait de s'intégrer et peut vouloir se rapprocher davantage d'une assimilation ou au contraire rester à l'écart de la société d'accueil.

Selon ces premiers éléments, le concept d'intégration implique plusieurs acteurs que sont la population suisse ainsi que la population étrangère (Prodoliet, 2010). De plus, l'intégration a des effets sur les structures d'une société, introduisant un troisième acteur, l'Etat. J'oppose ici la population suisse à la population de nationalité étrangère comme il est possible de le voir à travers une partie du cadre légal helvétique comme par exemple dans la loi fédérale sur les étrangers. Je suis néanmoins bien consciente que ces deux groupes ne sont pas homogènes et sont constitués en réalité d'une multitude d'autres groupes voire sous-groupes rendant très floues les frontières entre ces derniers et nécessitant de s'intéresser davantage au niveau individuel de la notion d'intégration. Toutefois, selon la définition proposée par l'ODM (2010), l'intégration doit être perçue comme un processus engendré par une volonté d'ouverture de la population suisse et une réelle volonté de la part de la population étrangère de s'impliquer et de participer à la société helvétique. Il ajoute que l'atteinte de cet objectif d'intégration passe également par le respect de la part des étrangers de la Constitution fédérale.

Au vu de cette définition, il semble exister une réelle attente vis-à-vis des personnes immigrantes. Il leur est nécessaire d'acquérir les codes de conduites, les attitudes et le mode de pensée établie entre autre dans la Constitution fédérale. Or, comme je le présenterai plus en avant dans ce document, ces codes et ces valeurs ne sont pas identiques selon que la personne vienne de France, du Portugal, d'Espagne ou d'autres pays. Facchinetti, en 2012 alors qu'il était Délégué cantonal à l'intégration des étrangers pour le canton de Neuchâtel, propose une définition du concept d'intégration.

Le concept d'intégration est donc à prendre non pas dans le sens d'un état ou d'un résultat acquis mais d'un processus actif. Celui-ci est lié à un ensemble dynamique d'interactions multiples entre divers groupes de populations en présence et implique une adaptation progressive des uns et des autres. L'intériorisation graduelle des normes collectives de la société par l'individu relève de la socialisation, c'est-à-dire d'un apprentissage continu, et permet l'adéquation suffisante entre la culture, la société et la personnalité.

L'intégration apparaît non seulement comme un phénomène jamais définitivement achevé de convergence progressive des caractéristiques socio-économiques entre les groupes et les individus en présence mais constitue également un processus réversible. Dans les consensus, l'intégration est un processus *permanent*, un état qui n'est jamais définitif, donc plutôt une situation d'équilibre. (Facchinetti, 2012, p.62).

Cet auteur, par cette définition, permet ainsi d'attribuer une composante plus individuelle au modèle d'intégration idéal présenté précédemment. Ce niveau individuel est notamment

saisissable en prenant comme angle de réflexions les études scientifiques provenant de disciplines très diverses qui se sont intéressées alors à prendre comme objets de recherche l'établissement des personnes et leur processus d'insertion et d'adaptation dans la société d'accueil.

Comme j'ai pu le présenter précédemment, cette insertion (ou adaptation) est encadrée par des modèles sociétaux et idéologiques mettant davantage l'accent sur la volonté d'intégrer la population étrangère, de l'assimiler ou de la laisser relativement indépendante culturellement. Ces modèles se retrouvent également à l'échelle individuelle comme le note Streiff-Fenart (1987). Ils sont, dès lors, nommés par les chercheurs en psychologie interculturelle (par ex. Berry, 1980, 2005 ; Berry & Sam, 1997) comme des *stratégies d'acculturation*. En effet, selon ces auteurs, désireux d'étudier l'intégration culturelle, l'individu, se trouvant dans un nouveau contexte, va devoir répondre aux changements qu'il perçoit afin de pouvoir s'adapter. Déjà en 1936, Redfield, Linton et Herskovits ont proposé une définition de l'*acculturation* en stipulant qu'il s'agissait de « l'ensemble des phénomènes résultant du contact direct ou continu entre des groupes d'individus de cultures différentes, avec des changements subséquents dans le types de cultures originales de l'un ou des deux groupes » (p.149). Pour Berry (1980), les groupes en contact ne sont que rarement égalitaires et souvent un groupe domine l'autre, donnant, dès lors, un contexte d'acculturation délimitant et exposant ce qu'il accepte et tolère. Ainsi, le groupe dominé ou l'individu nouvellement en contact avec ce contexte va devoir y réagir et cela au moyen de diverses stratégies. Pour Berry (2005), le choix de réaction s'opère entre la volonté de maintenir son héritage culturel et identitaire et l'envie d'entrer en relation avec le groupe d'accueil. Ainsi, consécutivement aux travaux de Berry, quatre stratégies d'acculturation ont été identifiées, à savoir : l'assimilation, l'intégration, la séparation et la marginalisation (Mokounkolo & Pasquier, 2008).

Lorsque les migrants adoptent des éléments de la culture d'accueil et s'éloignent de ceux de leur culture d'origine, il s'agit de l'assimilation. On parle d'intégration quand ils maintiennent des éléments de leur culture d'origine tout en empruntant ceux du groupe hôte. La stratégie de séparation consiste à conserver plus ou moins intact leur héritage culturel et à éviter les échanges avec le groupe d'accueil. Enfin la marginalisation désigne le cas où les migrants n'établissent des relations, ni avec leur groupe d'origine, ni avec le groupe d'accueil. (Mokounkolo & Pasquier, 2008, p.58).

Il est, dès lors, envisageable de considérer qu'il peut exister une divergence entre le niveau sociétal et idéologique désireux de favoriser et de développer le modèle intégratif et le niveau individuel où les stratégies peuvent varier selon le contexte mais également selon la sphère d'activités de la personne. Le plus souvent - et c'est ce que montrent de nombreuses recherches (par ex. Berry & Sam, 1997 ; Rudmin, 2003) - la stratégie d'intégration est privilégiée par le groupe « dominé » ou par le migrant lui-même. A contrario, la stratégie de marginalisation est la moins présente dans les résultats de ces recherches. Plusieurs facteurs peuvent également venir influencer le choix stratégique adopté dans telle ou telle sphère d'activité. En effet, des facteurs individuels mais également sociaux jouent un rôle important.

En accord avec Greco Morasso et Zittoun (2014), il m'est nécessaire de nuancer les différents positionnements politiques et théories scientifiques et idéologiques présentées précédemment afin de replacer l'individu et son vécu au centre. En effet, l'Etat développe sur un niveau idéologique et sociétal le modèle d'intégration, comme contrat implicite, voire parfois explicite de l'établissement des personnes immigrées. Les études menées dans le cadre de la psychologie interculturelle (par ex. Berry & Sam, 1997 ; Rudmin, 2003) ont permis de montrer, quant à elles, que l'individu n'est pas uniquement le réceptacle de la culture d'accueil, mais réagit et met des stratégies en place afin de s'adapter aux changements qu'il

perçoit. Plusieurs nuances doivent être apportées à ces deux postulats. Tout d'abord, le modèle d'intégration prévu par l'Etat helvétique n'est pas monolithique et est essentiellement pensé et mis en place par les représentants de ce même Etat. De plus, en termes de culture, il est intéressant d'observer que le double mouvement société-immigrants ne considère que très rarement le fait que l'immigrant a une influence sur « la culture d'accueil », s'il est possible de parler en ces termes. Ainsi, l'on se retrouve dans une situation de groupes dominants et de groupes dominés. Cette situation, où le groupe dominant établit les programmes et les mesures d'intégration, ne présente qu'une vision très partielle du processus d'intégration ou devrais-je plutôt dire des multiples processus possibles d'intégration. Il est également nécessaire, et c'est encore relativement rare, de se détacher d'une interprétation linéaire de ce qu'est l'intégration, à savoir un immigrant devant s'insérer dans la société d'accueil (Greco Morasso & Zittoun, 2014). Greco Morasso et Zittoun (2014) expliquent que le principal problème est que l'approche de Berry suppose que les groupes ou les individus qui entrent en contact ont chacun une culture unique, clairement définie et vont à la rencontre d'une seule culture monolithique dominante. L'approche socioculturelle, comme je le présenterai plus en avant dans ce document, permet de considérer les multiples appartenances des individus ainsi que la complexité du processus d'insertion des personnes immigrées dans la société d'accueil. Elle encourage également à dépasser la notion même d'intégration et à s'axer davantage sur les relations existantes entre la *culture personnelle* et la *culture collective* (Valsiner, 2000).

Afin de conclure ce premier chapitre du cadre théorique, je tiens à souligner l'importance de considérer différents niveaux d'analyses. Etant donné que ma recherche s'interroge sur la construction des réponses aux demandes administratives par les personnes immigrées de première génération, il est nécessaire de considérer que l'administration publique d'où émanent ces demandes doit œuvrer en accord avec les volontés de l'Etat suisse qui est de favoriser le modèle d'intégration. Le contexte et l'action des agents administratifs sont prévus théoriquement et encadrés légalement afin d'aller dans ce sens. Cependant, les personnes immigrées de première génération, comme j'ai pu le présenter, peuvent développer des stratégies différentes et de ce fait présenter peut-être un obstacle dans la réalisation de la volonté de l'Etat. L'établissement dans un nouveau pays ou un nouveau lieu comporte de nombreux défis en termes de changements et d'adaptations. L'immigrant peut devoir faire face à de nombreuses ruptures et je pose comme hypothèse, dans ce travail, que le changement de lieu entraîne un changement également de système administratif pouvant ainsi présenter une rupture que j'appellerai alors *rupture administrative*. Par conséquent, il m'importe de m'inscrire dans une approche socioculturelle afin de me centrer davantage sur la trajectoire migratoire de l'individu, rejetant l'idée selon laquelle ce dernier est confronté, lors de son établissement, à une culture monolithique de la société d'accueil et cela même dans le domaine de l'administration publique. Certains auteurs, tels que Manço (1999) ou Cesari-Lusso (2001), ont pris le parti d'analyser cette adaptation au changement en se plaçant à l'intersection entre le niveau individuel et le niveau contextuel. Je souhaite également focaliser mon travail sur ces deux niveaux.

1.1.2. Réseaux et ressources sociales

Un troisième volet de théories et de recherches qui s'est développé au contact de l'objet d'étude *migration* concerne les réseaux sociaux. La sociologie des migrations a développé, depuis les années 1970, des outils méthodologiques afin de les analyser (Hily & Mihaylova, 2004). Inspirés des études de l'anthropologie urbaine qui a souhaité faire se rapprocher les dimensions du relationnel et du situationnel, ces outils sont actuellement mobilisés dans de nombreuses approches dépassant l'étude même des migrations (Hily & Mihaylova, 2004). Certains chercheurs (par ex. Catani & Palidda, 1985) se sont attachés, dans les années 80-90, à analyser les différents réseaux tels que les réseaux formels - identifiables par une structure et

une organisation spécifique - ou les réseaux informels – difficilement appréhendables s’approchant des relations sociales et familiales des individus. Selon Catani et Palidda (1985), les réseaux informels ont une histoire qu’il est nécessaire d’appréhender. Se basant sur la migration italienne en France, ils constatent que certains réseaux informels ont près de cent ans et qu’ils sont souvent localisés tant dans le pays d’origine des individus - et j’entends par là le pays de départ du parcours migratoire - que dans le pays d’accueil (Catani & Palidda, 1987). Ces auteurs mettent en avant un lien explicatif entre le réseau informel et le réseau formel qui s’institutionnalise du point de vue juridique et administratif au sein de la société d’accueil.

Expression de la continuité des origines en dépit des processus migratoires, les réseaux ont accompli et accomplissent plusieurs fonctions. Non seulement celle de solidarité et de reproduction au sens large auxquelles on a fait allusion mais, aujourd’hui, à travers le phénomène associatif et donc sa formalisation juridique, celle d’affirmation socio-politique. La condition d’immigré « invisible », qui travaille et qui se tait, ne satisfait plus les membres du réseau informel [...].

Le réseau, aujourd’hui, se veut une entité sociale qui revendique le « localisme » face à deux nations : l’appartenance au réseau se situe entre la famille, lieu de socialisation premier, et l’appartenance nationale. Le réseau renvoie à la région et au village mais, comme il est établi dans la nation de résidence dont on est éventuellement citoyen, il trouve sa continuité dans une *bilatéralité des références* qui, toutes choses égales et en dehors des grands moments d’instabilité comme le temps de guerre par exemple, pose *idéologiquement* ses membres *au-dessus* des deux nations en présence, parce que le principe englobant est l’accomplissement de soi. (Catani & Palidda, 1985, p.148).

Cette théorie permet de mettre en évidence que le lieu de socialisation premier des immigrants arrivant dans un pays est le réseau familial, réseau considéré comme informel. Les communautés et associations étrangères interviennent dans un second temps, constituant un réseau plus formel ayant un statut reconnu par le pays de résidence et cela d’un point de vue juridique, sociétal et administratif.

Les enquêtes de Catani et Palidda menées dans les années 1980 ont pu également révéler qu’il existe une réelle extension du réseau entre la première génération des migrants et leurs enfants qui sont davantage insérés socialement dans la société d’accueil. Ils notent aussi que les réseaux formels d’association sont davantage utilisés et investis par des immigrants de première génération et nettement moins par leurs descendants.

Après ces recherches tenant compte des différences entre réseau formel et réseau informel ainsi que suite aux théories qui ont pu y être développées, l’étude des réseaux formels va prendre une orientation particulière, s’intéressant à l’impact de ces derniers sur l’intégration et le positionnement identitaire des immigrants (Hily & Mihaylova, 2004). En effet, étant donné que l’intégration est souvent considérée comme un double processus tenant compte à la fois de la volonté d’une société d’inclure en son sein un nouvel élément et, qu’à l’inverse, il est attendu que ce nouvel élément s’adapte aux changements, faire appel à un réseau et l’activer implique automatiquement des conséquences du point de vue social et identitaire (Hily & Mihaylova, 2004). Dès lors, le réseau de la personne immigrée est considéré comme un élément jouant pleinement un rôle dans le processus d’intégration, soit en tant qu’obstacle à celui-ci, soit en tant qu’étape importante représentant un intermédiaire entre l’individu et la société d’accueil (Hily & Mihaylova, 2004). Les résultats des études restent néanmoins relativement partagés quant au fait de savoir si ces réseaux formels représentent un frein ou une ressource pour les personnes immigrées. L’étude du réseau informel quant à lui s’est

centrée progressivement sur l'analyse du rôle que celui-ci peut jouer en tant que *ressources sociales* au sens large.

Ouvrant à ce titre une parenthèse, le terme *ressources sociales* recèle de nombreuses définitions et peut se référer à des théories très différentes qu'il me semble nécessaire d'aborder, avant de pouvoir poursuivre sur la définition que je souhaite retenir de cette notion. Dès les années 1960, la théorie des ressources sociales acquiert une visibilité et cela parallèlement à celle du *capital social* (Lin, 1995). Les chercheurs, ayant développé la théorie des ressources sociales, voient une différence fondamentale entre ces deux théories estimant que le *capital social* est à la fois trop vaste - puisque ce dernier comprend également les associations, les clubs, etc. incitant, dès lors, à mener des études sur un niveau plus macrosociologique, organisationnelle et structurale - et trop restreint - puisqu'il implique de se concentrer uniquement sur l'appartenance de l'agent à un groupe clairement établi et défini (Lin, 1995). En effet, en 1980, Bourdieu définit la notion de capital social en ces termes :

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

De par ce niveau trop macrosociologique et cette prise en considération trop vaste de ce qui peut être considéré comme une ressource (effective ou potentielle), Lin (1995) explique qu'il se développe parallèlement une théorie qui souhaite se centrer uniquement sur la notion de ressources sociales. Ainsi, les recherches prenant pour base ces dernières tentent de détecter, de façon plus microsociologique, les ressources existant dans un réseau social donné et cela dans le but de comprendre quels en sont les impacts sur l'action de l'individu (Lin, 1982). Cette théorie se veut être davantage centrée sur le bénéficiaire de la ressource. « Ces ressources [contenues dans les réseaux sociaux] peuvent être acquises (l'éducation, le prestige ou l'autorité) ou héritées (l'appartenance ethnique, le sexe, parfois la religion ou les ressources des parents) » (Lin, 1995, p. 687). Par conséquent, Lin (1995) propose de classer ces ressources en deux types : 1) les ressources personnelles et 2) les ressources sociales. Dans le premier cas, l'individu peut en disposer avec une grande liberté, ces ressources étant souvent de l'ordre du matériel. Dans le deuxième cas, il s'agit généralement de ressources immatérielles que l'individu trouve dans son environnement et qui appartiennent à son réseau (Lin, 1995). L'individu peut activer cette ressource dans un but précis et sous certaines conditions. Par ce dernier postulat, l'auteure marque une différence notable entre la théorie du capital sociale et celle des ressources sociales. En effet, il ne s'agit plus d'étudier les ressources potentielles contenues dans un réseau social, mais les ressources mobilisables spécifiquement par un individu, voire même les ressources mobilisées réellement par ce dernier. Toutefois, un problème subsiste, selon moi, dans la définition que propose Lin (1995) quant à la notion de ressource sociale.

Dans le cadre de ces deux théories, à savoir celle du capital social et surtout celle liée aux ressources sociales, cette définition n'est pas centrée uniquement sur la relation avec autrui. En effet et comme je viens de le présenter, la ressource sociale est comprise comme une ressource qui est disponible à partir de ou dans le réseau social de la personne. Celle-ci peut être de l'ordre du matériel - Lin (1995) donne l'exemple d'un vélo prêté par un ami - ou de l'ordre du relationnel et de l'interaction. En ce qui concerne ce travail, je souhaite utiliser un niveau plus fin de distinction des ressources. C'est pourquoi le terme *ressource sociale* tient compte uniquement de la composante interactionnelle. Ainsi, la ressource sociale se

différencie des autres ressources (matérielle, symboliques, etc.) par le fait qu'il s'agisse d'une personne appartenant au réseau social de l'immigrant. Par conséquent, je me permettrai d'utiliser également le terme de *personne ressource*. Cette définition restreinte du terme *ressource sociale* se rapproche davantage des théories proposées par Zittoun (2012) et Gyger Gaspoz (2013). Elle permet de déceler de façon plus fine les propriétés des différentes ressources mobilisées par l'immigrant. Je reviendrai plus en détail sur cette définition dans le courant de cet écrit (cf. point 1.3.5).

Refermant cette parenthèse définitionnelle, je constate également que les résultats des études sur les migrations montrent que l'individu qui vient s'installer dans une société, dite société d'accueil, a généralement déjà en sa possession divers réseaux et ressources qu'il peut activer afin de l'aider dans ses démarches et ses actions. Ces réseaux, transmis ou constitués au sein de ses différentes sphères d'activités, peuvent être plus ou moins formels. Les premières personnes ressources qui semblent intervenir auprès de l'immigrant sont sa famille. Ce constat rejoint les conclusions de l'étude de Dahinden (2005) qui explique que, bien souvent, dans le cas des personnes migrantes, la famille joue le rôle de transmetteur d'informations. Cela est particulièrement saillant chez les immigrants allophones (Dahinden, 2005).

Ce lien immigrant-famille est considéré par Granovetter (1973) comme un lien fort. Or, ce chercheur, s'intéressant également à articuler les niveaux macro et micro, est persuadé que mener des analyses sur un niveau interpersonnel en se focalisant sur les interactions fines entre individus est une clé essentielle pour la compréhension de phénomènes beaucoup plus macros. En 1973, il pose comme hypothèse que la force du lien influence la qualité de l'accès à l'information et constate qu'un lien faible est plus favorable à une bonne transmission de l'information qu'un lien fort. Les liens forts sont constitués des proches (familles, amis), tandis que les liens faibles sont plus de l'ordre des connaissances (Granovetter, 1973).

Les liens forts sont généralement plus fréquents, plus polyvalents et plus intimes que les liens faibles, mais ceux-ci servent à établir des ponts entre les réseaux ou encore entre les réseaux et les appareils [l'auteur entend par ce terme les administrations, les entreprises, les partis, les associations volontaires, etc.] (Lemieux, 2004, p.194).

Ainsi, les liens forts et faibles peuvent remplir des fonctions différentes auprès de la personne tout comme ces derniers peuvent, selon moi, évoluer au court du temps.

Pour terminer ce deuxième volet du cadre théorique, il me semble important de noter encore deux éléments. Du point de vue de la microsociologie, s'axant ainsi sur une perspective plus individuelle et donc interactionnelle, les recherches ont montré également que les interactions entre individus sont, dans la majeure partie du temps, des relations homophiles, donc entre personnes ayant un grand nombre de caractéristiques en commun (hiérarchie sociale, origine ethnique, etc.). Ce constat peut laisser supposer que l'immigrant va avoir également tendance à mobiliser des ressources sociales présentant des caractéristiques communes à lui, favorisant par là-même des relations de type « lien fort ». De plus, lors d'une étude sur l'accès des personnes migrantes aux informations relatives au domaine de la santé, Moret et Dahinden (2009) constatent que les canaux d'accès à l'information sont très divers et dépendent de nombreux facteurs tels que la nationalité, l'âge, les compétences linguistiques, etc. La dimension de ces réseaux peut varier du local au transnational. Ainsi, il est essentiel, lors d'une étude sur des problématiques que rencontrent les personnes immigrées de première génération dans le pays d'accueil, de tenir compte de cette diversité et de tenter de la mettre en lumière. C'est également la posture que j'adopte dans la construction de cette recherche.

1.1.3. Rapport à la langue

Aborder des questions liées à la circulation des personnes et à l'intégration de ces dernières dans un pays d'accueil implique également de s'arrêter brièvement sur le rapport aux langues et plus précisément le rapport des individus à leur langue maternelle (langue première) et à la langue d'accueil. A nouveau, il m'est possible de parler ici de rupture, cette fois linguistique, car l'immigrant allophone peut se voir confronter à une nouvelle langue qu'il ne maîtrise que peu ou pas.

Le système suisse, contrairement à la majorité des systèmes de ses pays voisins, prévoit dans son cadre légal une reconnaissance du plurilinguisme. Or, tous les plurilinguismes n'ont pas le même statut, puisque les lois suisses mettent en valeur quatre langues, dont trois officielles, à savoir l'allemand, le français, l'italien et le romanche. Historiquement, l'Etat helvétique, alors constitué en République, était unilingue puisque les cantons qui constituaient la partie romande de la Suisse étaient sous la domination de cantons alémaniques (Lüdi & Py, 1989). Les représentants siégeant à la Diète étaient tous germanophones. Ce n'est qu'avec la Constitution de 1848 et la création de l'Etat fédéral moderne que le plurilinguisme a été légitimé, donnant ses lettres de noblesses à certaines langues pratiquées par le peuple helvétique. Selon Lüdi et Py (1989), la pluralité linguistique n'est pas aussi évidente si elle est analysée au niveau plus *micro*. En effet, l'Etat suisse, de par son fonctionnement et son cadre légal, n'a que quelques villes réellement bilingues telles que Fribourg ou Bienne. Les auteurs constatent qu'à part cela, le pays est constitué de multiples régions monolingues reconnaissant officiellement une seule langue comme langue officielle. Ainsi, le canton dans lequel ma recherche est menée a pour langue officielle le français. Les personnes venant s'y installer seront en contact avec une administration dont le français est la langue officielle.

De nombreuses études scientifiques prenant pour objet ou thématique de recherches la migration se sont intéressées à l'acquisition par l'immigrant de la langue de la société d'accueil ainsi qu'au rapport et à l'équilibre à trouver entre la langue première et la langue d'accueil. Py (2000) note que ce domaine de la langue est constamment présent dans le quotidien de l'immigrant.

Le langage est au cœur de la vie quotidienne du migrant, et ceci à divers titres : expérience d'une communication parfois difficile, construction souvent laborieuse d'une compétence plurilingue, recours à de nouveaux marqueurs linguistiques d'une identité socio-culturelle en mouvement, réaction à des processus de catégorisation sociale passant par le langage, vecteur dans les réseaux de production et de diffusion de représentations sociales ou de stéréotypes sur le nouvel environnement et sur le migration elle-même. (Py, 2000, p.385)

Ainsi, lorsqu'une personne immigré dans un pays dont elle ne parle pas la langue officielle, elle doit s'attendre à faire face à une rupture linguistique. Reconnaisant l'importance du facteur *langue* dans le processus d'intégration des personnes étrangères en Suisse, la Confédération a prié les cantons de développer, dans leur programme d'intégration, un domaine spécifique à l'acquisition de la langue officielle du canton en question (ODM, 2011). Tout comme dans le domaine de l'intégration, Lüdi (1995) évoque le fait que la personne immigrée a la possibilité de développer différentes stratégies face à l'acquisition de cette nouvelle langue tels que le rejet de l'une des deux langues ou alors l'acceptation des deux langues. Je pense qu'il existe également la possibilité de voir une langue avoir plus d'importance que l'autre dans certaines sphères d'activités tels que les actes religieux, le sport, la famille ainsi que la relation à l'Etat. En outre, comme je le présenterai dans le chapitre dédié à l'administration publique, l'immigrant, en plus de devoir faire face à

l'apprentissage de la langue d'accueil, doit, théoriquement, acquérir les codes propres au langage administratif afin de répondre aux demandes de l'administration.

1.2. L'administration publique

1.2.1. Traditions administratives et caractéristiques

Au vu des éléments présentés précédemment, j'ai voulu essayer de comprendre ce qu'il se passe quand une personne immigrée de première génération arrive en Suisse et se retrouve face à l'administration. Comment l'immigrant arrive-t-il à répondre à ces demandes ? L'administration publique et les demandes qui en émanent représentent un contexte fortement ancré sur le plan national, voir même, pour la Suisse, cantonal. Ainsi, une personne immigrée, venant du Portugal, d'Espagne, de France ou encore d'Allemagne, n'a pas eu l'occasion d'acquérir les codes, les attitudes et les modes de pensées face à l'administration helvétique. C'est pourquoi, j'ai choisi de prendre comme objet de recherche la demande administrative. Dans cette deuxième partie du cadre théorique, je présenterai brièvement la construction du système administratif suisse ainsi que les caractéristiques principales de celui-ci. Je proposerai également de définir les termes *administration publique*, *demande administrative* et *agent administratif*. Et je terminerai par la présentation de l'évolution et de la démocratisation des sciences administratives et des sciences prenant pour objet l'administration.

Ainsi, si je m'intéresse, dans cette recherche, à l'administration publique suisse et à sa relation avec les personnes immigrées de première génération, c'est avant tout parce que celle-ci s'est considérablement développée et spécialisée ces dernières années (Ladner, 2013a). Le système administratif reste « le résultat de l'évolution historique d'un pays, marquée par les idées et les valeurs dominantes » (Ladner, 2013a, p. 3). Et de ce fait, représente un contexte fortement lié au territoire (pays et canton) et à l'Etat. Afin de pouvoir saisir ce contexte institutionnel duquel découle l'objet de recherches qu'est la demande administrative, je souhaite revenir brièvement sur la construction de ce système. Sans faire l'exposition de toute l'histoire de la création de l'Etat fédéral, car ce n'est pas le propos de cette recherche, il me semble important de relever certains principes-clés afin d'illustrer la tradition administrative helvétique. Cette démarche permet également de comparer cette tradition à celle des autres pays occidentaux.

Suite à une montée du libéralisme dans les années 1820-1830 puis du radicalisme, les 22 états cantonaux, lié par un nouveau pacte fédéral en 1815, développent, au sein d'une assemblée constituante les bases de la première Constitution fédérale (Ladner, 2013b). En 1848, cette dernière est acceptée par 16.5 cantons (Ladner, 2013b). L'Etat fédéral est né. Les états cantonaux deviennent par-là même des états fédérés, appelés cantons. Suite à cet événement, la fin du XIXe siècle est consacrée à développer une identité commune afin que l'Etat fédéral se consolide et devienne une Nation.

Contribuant à l'élaboration de cette identité nationale, une différenciation progressive se fait entre le niveau politique et le niveau administratif (Nay et al., 2011). L'action d'administrer des personnes n'est pas nouvelle en soi mais, auparavant, elle se faisait surtout sur le plan communal ou alors dans les congrégations religieuses. Dès la moitié du XIX^e siècle, il s'est agi à la fois d'administrer les personnes résidentes mais également de construire ce que Bourdieu (1993) appelle une représentation de l'Etat sur un niveau symbolique. L'administration publique contribue à la construction d'une idéologie de l'Etat et du fonctionnement même du service public (Bourdieu, 1993). Ainsi, lorsque Bourdieu (1993) analyse la genèse des Etats, il mentionne que ceux-ci sont le résultat d'une combinaison ou d'une concentration de plusieurs capitaux, à savoir : 1) le capital de force physique (armée et police), 2) le capital économique, 3) le capital informationnel dont le capital culturel est une dimension ainsi que 4) le capital symbolique. L'Etat travaille à une *unification théorique* en

produisant des statistiques, des recensements, des cartographies, des comptabilités, et des catégorisations d'individus. Abordant le capital informationnel, Bourdieu (1993) explique :

L'Etat contribue à l'unification du marché culturel en unifiant tous les codes, juridique, linguistique et en opérant l'homogénéisation des formes de communication, bureaucratique notamment (par exemple les formulaires, les imprimés, etc.). A travers les systèmes de classement (selon l'âge et le sexe notamment) qui sont inscrits dans le droit, les procédures bureaucratiques, les structures scolaires, et les rituels sociaux, particulièrement remarquables dans le cas de l'Angleterre ou du Japon, l'Etat façonne les *structures mentales* et impose des principes de vision et de division communs, des formes de pensée [...], contribuant par-là, à construire ce que l'on désigne communément comme l'identité nationale (ou, dans un langage plus traditionnel, le caractère national). (p. 54)

L'administration publique influence ainsi le mode de pensée et les comportements que les individus doivent adopter face à l'Etat lui-même et face à la notion d'intérêt général. Cette étape était particulièrement importante en Suisse, puisque le pays s'est construit sur le regroupement d'Etats fédérés présentant comme seul intérêt commun la défense de leur territoire face aux autres pays. Cette construction d'une idéologie implique que les agents des administrations publiques acquièrent, selon Bourdieu (1993) et Avril, Cartier et Siblot (2005) un statut particulier en tant que garant de cet intérêt public. L'une des premières caractéristiques générales que je peux, dès lors, avancer concernant l'administration publique est que celle-ci agit en suivant théoriquement le principe de « l'intérêt général » légitimé par un cadre strict que sont les bases légales ou, comme l'appelle Bourdieu (1993), le capital juridique. Ainsi, les actions de l'administration publique semblent guidées par l'Etat, ses intérêts et les lois qu'il édicte. Elle dépend également dans une large mesure du système politique du pays en question et des institutions (Ladner, 2013b). Par conséquent, l'administration publique n'est pas quelque chose de stable et statique, mais est plutôt un organe étatique influencé par de nombreux facteurs et en constant changement.

Néanmoins, comme le montrent Giaque (2013) et Painter et Peters (2010), les administrations publiques n'ont pas toutes le même degré de liaison avec le cadre légal, ne donnent pas le même statut aux agents administratifs face au citoyen et ne dépendent pas de la même façon du gouvernement. Après de nombreuses études comparatives, quatre grandes traditions administratives semblent se dessiner dans les pays occidentaux, à savoir : la tradition anglo-saxonne, la tradition « napoléonienne », la tradition germanique et la tradition scandinave (cf. tableau 1) (Giaque, 2013 ; Painter & Peters, 2010). Bien souvent, le système helvétique est classé comme système répondant aux caractéristiques de la tradition allemande ou autrichienne. Cependant, bien que cela puisse se vérifier sur certains points tels que le fédéralisme ou l'Etat de droit, de nombreuses différences existent, conférant au système helvétique un statut particulier et difficilement catégorisable dans une tradition donnée. Je vais brièvement présenter ces quatre traditions, car elles permettent à la fois de situer le système suisse, mais également de connaître certains aspects de l'administration des autres pays occidentaux depuis lesquels les personnes de première génération, actrices de cette recherche, ont émigré. La façon même de considérer l'administré et les attentes face à ce dernier divergent selon le pays de résidence. C'est pourquoi, il me semble essentiel de présenter à travers le tableau qui suit ces quatre traditions.

Tableau 1

Présentation des caractéristiques des quatre traditions administratives occidentales selon Giaouque (2013), Painter et Peters (2010) et Torres, (2004)

	Pays	Fonction publique	Relation entre Etat et société	Gouvernement
Tradition anglo-saxonne	Royaume-Uni, Irlande, Etats-Unis, Australie, Canada et Nouvelle-Zélande	Échelon hiérarchique important et élevé	Pluraliste	Gouvernement local faible. Gouvernement limité
Tradition napoléonienne	France, Espagne Portugal, Belgique Italie	Élite administrative avec statut élevé. Corps fortement hiérarchisé et formation spécifique	Interventionniste	Etat centralisé et indivisible
Tradition germanique	Allemagne, Autriche, Suisse, Pays-Bas	Formation juridique, échelons supérieurs permanents mais pouvant être publiquement partisans	Organiciste	Fédéralisme coopératif et coordination entre les niveaux de gouvernance
Tradition scandinave	Danemark, Suède, Norvège, Finlande	Statut élevé avec professionnels non politisés	Organiciste avec Gouvernement ouvert	Gouvernement décentralisé (administration et/ou politique)

Comme le montre ce premier tableau, dans la tradition anglo-saxonne il existe un rapprochement important entre l'Etat et la société (Giaouque, 2013). L'accent est davantage mis sur la notion de *communauté* (Giaouque, 2013). La tradition scandinave, quant à elle, fait se rencontrer certains points caractéristiques du modèle administratif germanique mais avec une orientation beaucoup plus marqué vers l'Etat-providence (Giaouque, 2013). Le niveau de décentralisation dépend du pays, mais le système administratif peut généralement être qualifié de participatif et consensuel, se déroulant généralement à un niveau local (Giaouque, 2013). Les agents administratifs n'ont pas un statut particulier, ni très important (Giaouque, 2013). Ils sont recrutés par voie classique et engagés selon leur compétence (Giaouques, 2013). Je ne souhaite pas développer davantage ces deux traditions, car elles ne concernent pas directement les participants ayant pris part à cette recherche.

La tradition « napoléonienne » ou de l'Europe du Sud, comme propose de l'appeler Torres (2004), s'est construite en s'inspirant du modèle légaliste français (Kickert, 1997). Le droit administratif est la clé de conception de l'action de ce modèle d'administration publique (Kickert, 1997). La loi permet ainsi l'intervention de l'Etat et sa relation avec l'administré ou le citoyen (Giaouque, 2013). Le souci principal de ce système est alors de pouvoir garantir l'égalité de traitement du citoyen tout en se basant sur l'objectif central qu'est *l'intérêt*

général (Kickert, 1997). Cette tradition se base sur un Etat central fort. « Le système napoléonien s'articule autour d'une organisation unitaire de l'Etat, très hiérarchique, sur la base d'un processus décisionnel technocratique » (Giauque, 2013, p.36). Le modèle implique également d'avoir un corps professionnel fortement homogène ayant, dans sa majorité, suivi les mêmes formations et étant recruté au moyen de divers concours (Giauque, 2013). Cette situation contribue, dès lors, à rendre floues les frontières entre politique et administration et cela malgré les instances de contrôle externes et le cadre légal très strict.

La tradition germanique, à laquelle est souvent associée la Suisse, constitue le modèle de la stratification Etat, administration, administré. « La sphère administrative, constituée d'un corps de fonctionnaires détenant une expertise, est encadré par une codification étroite et détaillée ». (Giauque, 2013, p.36). Orienté vers l'intérêt général, les agents administratifs bénéficient d'un statut particulier les plaçant directement entre les pouvoirs politiques et la société civile (Giauque, 2013). Comportant essentiellement des états fédéraux, la gestion est souvent décentralisée, mais doit répondre à un cadre constitutionnel strict (Giauque, 2013). De par cette décentralisation, il existe une certaine forme de proximité entre l'administration et l'administré (Giauque, 2013). De plus, bien que les niveaux de la politique et de l'administration soient clairement définis, certains hauts fonctionnaires peuvent être nommés grâce à leur appartenance partisane (Giauque, 2013).

Le système administratif suisse ne répond pas toujours aux critères posés pour décrire la tradition germanique. Il a en effet une définition sensiblement différente sur certains points. Tout d'abord, Giauque (2013) explique que

L'Etat suisse est marqué par une vision « organiciste » dans le sens où société civile et Etat forment une continuité, notamment dans les efforts entrepris pour assurer la représentation des différentes minorités présentes dans le pays. Ceci dit, le système politico-administratif, s'il doit être le reflet de la diversité sociétale, est un acteur souverain et qui exerce son pouvoir dans l'intérêt général, bien entendu dans le cadre de lois et règles constitutionnelles bien établies. (p. 38)

Je m'attache alors, dans les prochaines lignes, à développer trois caractéristiques de ce système qui touchent directement mon travail de recherche. Il s'agit d'abord la séparation du niveau politique et administratif, le rapport et le statut à l'agent administratif et le fédéralisme coopératif et exécutif.

En effet, comme j'ai eu l'occasion de le mentionner plus haut, l'administration et les pouvoirs politiques sont, encore aujourd'hui, bien séparés en comparaison des pays voisins (Koller, 2008). Les agents administratifs occupant les fonctions de dirigeants ne sont pas forcément du même parti politique que les chefs de Département œuvrant au niveau de l'exécutif (Ladner, 2013a). Ils peuvent néanmoins être affiliés ouvertement à un parti (Giauque, 2013). De plus, contrairement à la tradition française, par exemple, ces derniers n'ont pas fréquenté les mêmes instituts de formation. Il y a, dès lors, une « Distinction opérée entre les organes politiques procédant (directement ou indirectement) de l'élection d'une part, et l'administration qui leur est subordonnée et exécute leurs décisions d'autre part. » (Nay et al., 2011, p.5). L'administration ne peut, cependant, pas se résumer uniquement à une fonction exécutive (Ladner, 2013b). Elle œuvre également au niveau de la conception et de la normalisation, comme le note Ladner (2013b), rendant la frontière entre politique et administration un peu plus floue. Néanmoins, aux regards des différentes traditions administratives occidentales identifiées à ce jour, force est de constater que le système helvétique porte comme caractéristique une séparation plutôt claire entre le niveau politique et le niveau administratif.

La Suisse est également basée sur le principe de la démocratie directe. Celle-ci a pour conséquence d'orienter l'administration vers le citoyen. Dès lors, le statut particulier de

l'agent administratif n'est pas aussi marqué que dans les pays voisins de la Suisse (Ladner, 2013a). « L'Etat et ses fonctionnaires [appelés dans ce travail *agents administratifs*] ne sont pas mis sur un piédestal, mais abordé d'égal à égal ; l'administré est coresponsable de son fonctionnement » (Ladner, 2013a, p.4). Ainsi, contrairement à ce que Bourdieu (1993) annonçait quant au statut particulier des agents administratifs, faisant sans doute davantage référence à la tradition « napoléonienne », il semble, selon ces auteurs, que la tradition helvétique favorise la collaboration d'égal à égal entre l'administré et l'administration. Les agents administratifs sont de plus en plus engagés uniquement sur la base de leurs compétences professionnelles (Giauque, 2013). Par conséquent, les descriptions de ces dernières varient considérablement en fonction du poste vacant, diminuant ainsi la prédominance d'accès aux personnes ayant une formation en droit et des compétences légales (Giauques, 2013).

Le troisième principe clé de l'Etat suisse qui influence l'action de l'administration publique est le fédéralisme. Contrairement à certains pays voisins qui se sont développés à partir d'un passé de système monarchique (France, Espagne, Portugal), le système administratif helvétique se base sur une dynamique du bas vers le haut (Ladner, 2013b). De par son histoire, la construction de la Suisse s'est opérée par la réunion de plusieurs Etats en un Etat national. Ce mouvement implique qu'il n'y a jamais eu d'Etat central en Suisse. Par conséquent, plusieurs niveaux décisionnels et légaux existent ainsi que plusieurs niveaux administratifs. Ceux-ci sont interdépendants et doivent répondre du niveau supérieur, mais bénéficient également d'une liberté décisionnelle et légale importante. L'histoire de l'unification des Etats fédérés, les cantons, en un Etat fédéral montre également qu'il a fallu de nombreuses négociations pour parvenir à un consensus garantissant à ceux-ci de conserver une certaine souveraineté (Giauque, 2013 ; Ladner, 2013b). Le fédéralisme qui caractérise le système suisse peut être ainsi défini comme un fédéralisme coopératif et d'exécution participant à la construction de l'identité nationale (Koller, 2008).

Les conséquences du fédéralisme « débouchent sur une segmentation horizontale et verticale marquée. Il est ainsi possible de mieux tenir compte des différences sociales et culturelles et de créer des unités inférieures nettement plus homogènes. » (Ladner, 2013b, p.11). Cependant, cela implique un Etat formé de nombreuses petites unités réparties sur tout le territoire, fragmentant ainsi dans l'espace l'administration publique et créant une administration polycentrique (Koller, 2008). L'administré est essentiellement en relation avec les niveaux cantonal et communal, favorisant une certaine forme de proximité entre lui et l'Etat. Mais faut-il encore que l'administré sache où se rendre, dans quel bureau, à quel niveau, etc. Le fédéralisme implique également des variations importantes du rôle administratif des communes et des cantons (Koller, 2008). Du côté alémanique, par exemple, les communes ont un rôle plus important à jouer que du côté romand, région mettant davantage en avant la démocratie représentative et l'Etat fort (Ladner, 2013a).

De par ses différentes caractéristiques « particulières » et l'impossibilité de classer le système suisse dans une tradition précise, Giauque (2013) constate qu'il n'existe à ce jour aucun écrit scientifique prenant comme objet l'administration suisse en comparaison d'autres pays. Il propose de voir ce dernier comme une tradition hybride, à cheval entre la tradition germanique et la tradition « napoléonienne ».

Au vu des différences importantes qui existent entre les pays quant au fonctionnement et au rôle des administrations publiques, il me semble légitime d'interroger l'appropriation que les personnes immigrées peuvent faire du système administratif helvétique auquel elles sont confrontées quand elles viennent s'installer dans le pays d'accueil. Nouveaux codes, nouvelles idéologies, nouveaux comportements : autant d'éléments que la personne immigrée de première génération peut rencontrer lors de son installation dans le pays d'accueil. Est-il

possible de parler de rupture administrative venant s'ajouter à la rupture linguistique que ces personnes immigrées peuvent rencontrer lors de leur établissement? J'émetts l'hypothèse que c'est effectivement le cas. Par conséquent, cette recherche exploratoire tente de questionner ces dimensions ou le rôle que peuvent jouer ces caractéristiques dans l'établissement de la réponse à une demande administrative.

1.2.2. Définitions

Je prends comme définition de départ du terme *administration publique* « l'ensemble des organes et des personnels qui ont en charge la gestion des activités publiques, notamment d'assurer le fonctionnement des institutions publiques [...] et des services publics » (Nay et al., 2011, p.3). Cependant, comme le souligne Ladner (2013a), il est relativement difficile de pouvoir donner une définition exhaustive de ce qu'est l'administration publique afin que celle-ci satisfasse les nombreuses disciplines scientifiques qui s'y intéressent. Le système administratif suisse est souvent compris comme l'organe qui exécute et met en œuvre de façon opérationnelle les décisions politiques prises par les dirigeants d'un pays, d'une région, d'un canton ou d'une commune. Or, le système administratif, bien que prévu avant tout dans ce but, ne peut se résumer aujourd'hui à cette notion d'exécution (Ladner, 2013a). Il est aussi, de plus en plus, lié aux notions de conception et de normalisation, participant au développement des politiques publiques (Ladner, 2013a). Comme j'ai eu l'occasion de le présenter précédemment, l'administration publique ne peut se résumer à l'action d'administrer les citoyens. Elle est porteuse de codes, de lexiques et de modes de pensées qui lui sont spécifiques et qui peuvent influencer le comportement de l'utilisateur face à elle. Dans le cadre de ce travail, je vais me focaliser essentiellement sur la relation entre l'administration publique et l'utilisateur ainsi qu'au matériel permettant l'administration de ce dernier. Je n'œuvrerais pas ainsi davantage à la construction d'une définition de l'administration publique, mais je souhaite, dans les lignes qui suivent, présenter les termes utiles qui y sont associés.

Comme déjà évoqué, je m'intéresse aux demandes émanant de l'administration publique suisse. Celles-ci ayant pour but premier de récolter les informations nécessaires à l'administration des personnes résidant sur le territoire national, cantonal ou communal, elles se présentent sous différents formats (lettre, demande orale, formulaire numérique) et abordent divers contenus (impôt, permis de conduire, inscription à l'école, permis d'établissement, données personnelles générales, etc). L'utilisateur est confronté à cette « paperasse ordinaire », comme le nomme Pohn-Weidinger et Auvert (2013, p. 1), soit de façon régulière (impôt, renouvellement de permis, renouvellement du passeport) soit lors de périodes précises de l'existence (inscription à l'école, inscription et reconnaissance de l'enfant, inscription dans une commune, etc.) ponctuant ainsi son parcours de vie. La demande administrative est également la clé de contact entre le système administratif et l'utilisateur. Bien souvent, c'est par une telle demande que l'utilisateur se trouvera face à l'administration, à son fonctionnement et ses codes. Dans ce travail, j'utiliserai le terme de demande administrative pour désigner ce groupe de demandes, indépendamment du format et du contenu, émanant du système administratif public suisse.

L'*agent administratif*, terme utilisé plusieurs fois dans les chapitres précédents, est le professionnel travaillant dans les unités administratives communales, cantonales ou fédérales. De nombreux synonymes existent pour désigner ces professionnels tels que *fonctionnaire*, *agents de la fonction publique*, *agent public*, etc. Des auteurs tels que Nay et al. (2011) opèrent une distinction, essentiellement juridique, entre la nomination d'*agent* et celle de *fonctionnaire*. Dans le cadre de cette recherche, je n'aurai pas besoin de faire une distinction aussi fine, puisque l'agent administratif est le professionnel qui va à la rencontre de l'utilisateur. Or, la distinction s'opère parfois entre le fonctionnaire qui a le pouvoir de rendre la décision

et l'agent administratif qui lui est uniquement en contact de l'utilisateur sans pour autant avoir l'autorisation et la légitimité de statuer sur la demande administrative (Nay & al., 2011).

1.2.3. Sciences administratives et sciences sur les administrations

Comme annoncé dans le chapitre précédent, l'évolution et la spécialisation que subit l'administration publique ces dernières décennies font que de nombreuses recherches la prennent pour objet d'étude (Sager & Hurni, 2013). Les sciences administratives sont une discipline scientifique regroupant plusieurs approches, rattachées aux sciences sociales (Sager & Hurni, 2013). Elles existent timidement depuis le XX^e siècle (Sager & Hurni, 2013). Bien qu'encore mal connues, celles-ci peuvent néanmoins compter sur une évolution historique importante depuis les années 1970 (Sager & Hurni, 2013). Découlant des sciences camérales, les sciences administratives étaient, avant le XX^e siècle essentiellement normatives et orientées sur les aspects juridiques et légaux (Sager & Hurni, 2013). Consécutivement aux travaux de Johann Caspar Bluntschli, auteur suisse et précurseur en matière de recherche en administration publique, l'Etat a été considéré comme un organisme « vivant » dans le sens où il évolue, se transforme et réagit selon les conditions et circonstances (Sager & Hurni, 2013). Suite à ce premier volet d'études menées avant 1900, Sager et Hurni (2013) notent que les écrits traitant de l'administration publique se sont faits rares et cela jusqu'à la fin de la Deuxième Guerre mondiale. Ces deux auteurs s'intéressent particulièrement à l'histoire des sciences administratives germaniques, mais ce constat peut être appliqué également à d'autres pays. En effet, hormis les recherches et théories développées par Max Weber et quelques rares auteurs à cette époque, l'administration publique n'est plus vraiment prise comme objet de recherche au début du XX^e siècle (Sager & Hurni, 2013). Ces rares auteurs se sont toutefois intéressés à analyser le recrutement des fonctionnaires, l'ancrage des sciences administratives dans les sciences camérales ou encore la description de l'idéal-type et rationnel du pouvoir bureaucratique (Sager & Hurni, 2013).

Passée cette période, une deuxième génération d'études en sciences administratives se développe, axée cette fois essentiellement sur une approche juridique. En Suisse, dans les années 1960, c'est encore cette approche qui est privilégiée (Sager & Hurni, 2013). Il faut ainsi attendre les années 1970 pour voir se démocratiser les objets de recherche en sciences administratives. Les économistes, les sociologues, les politologues et les anthropologues prennent alors progressivement pour objet d'étude les différentes dimensions de l'administration publique (Sager & Hurni, 2013). L'intérêt est tel que des instituts et des formations tertiaires voient le jour. Je peux citer pour la Suisse la création de l'Institut de hautes études en administrations publiques (IDHEAP) dans les années 1980. Les approches d'études de l'administration publique sont nombreuses. Il s'agit de mener des études comparatives et des études organisationnelles. De nombreux textes descriptifs sont également écrits dans cette période. Les sciences politiques jouent un rôle important dans la production d'écrits concernant l'administration publique et cela jusqu'au début des années 1980 (Sager & Hurni, 2013). Or, glissant progressivement vers le paradigme de la *gouvernance*, les sciences politiques mettent de côté l'administration laissant la place aux recherches en management. Ces dernières travaillent à mettre en place des outils afin de rendre davantage efficient le système (Sager & Hurni, 2013). Je constate alors une séparation progressive de l'étude des administrations avec les études menées sur le pouvoir et la gouvernance. L'accent est davantage mis sur des aspects structurels et organisationnels. Répondant à un besoin constant de réforme de l'administration publique, car celle-ci est perçue constamment comme trop lourde, inefficace et lente, plusieurs améliorations ont été proposées par de nombreux experts (Giaque & Emery, 2008). Dans les années 1990, les approches scientifiques se sont concentrées sur l'introduction, le développement et l'évaluation de la Nouvelle Gestion Publique (NGP) (Giaque & Emery, 2008). Cette dernière a engendré un débat important à la fin du XX^e siècle concernant le statut de l'utilisateur de l'administration publique ainsi que des

conséquences sur la relation entre ce dernier et l'agent administratif. Est-il un usager, un bénéficiaire, un client ou encore un citoyen ? Chacune de ces nominations à une influence théorique sur la relation entre la personne et l'agent administratif, mais entraîne également des positions épistémologiques différentes importantes pour les recherches. De plus, je peux imaginer que les attentes des agents administratifs sont différentes selon qu'ils considèrent s'adresser à un citoyen, un simple usager ou un client. De plus, selon que l'usager se considère comme un client, un bénéficiaire ou un citoyen, l'implication de celui-ci dans le système peut sensiblement varier. Il est question ici d'analyser le statut que l'immigrant se donne face à l'administration et le statut et le rôle qu'il attribue à l'agent administratif.

Ce débat quant à la place de l'usager dans l'administration publique perdure dans la troisième génération d'études. Cette dernière débute avec le XXI^e siècle et voit l'intérêt pour l'objet de recherche *administration publique* prendre une importance considérable en Suisse. Aujourd'hui, les recherches en administration publique ne sont plus uniquement d'ordre juridique ou économique, mais peuvent aborder de nombreux domaines tels que l'histoire, la sociologie, l'anthropologie, la politologie, la psychologie contribuant, dès lors, à les faire évoluer et changer (Koller, 2008). Revenant au débat sur la place de l'usager, j'ai eu l'occasion d'aborder précédemment le fait qu'en Suisse l'agent administratif ne bénéficie pas d'un statut particulier et que les procédures administratives sont des co-constructions entre l'agent et l'administré. En accord avec Pohn-Weidinger et Auvert (2013), il est actuellement nécessaire de déplacer le curseur sur l'usager afin d'en comprendre son comportement, son rôle et son vécu face à l'administration publique. Dans leurs travaux, ces deux chercheurs analysent la construction des dossiers des administrés à partir du regard du bénéficiaire. Siblot (2005) arrive à la conclusion qu'il est nécessaire de considérer l'administré non pas comme un simple bénéficiaire, mais comme un acteur qui doit incorporer les codes et les terminologies spécifiques de ce système s'activant et participant à la construction de la réponse aux différents besoins de ce système. C'est la position de départ de mon travail de recherche. Considérant la personne immigrée de première génération comme pleinement actrice dans son rapport à l'administration, je souhaite voir comment celle-ci s'arrange pour répondre aux attentes.

1.3. Sous le regard de la psychologie et de la psychologie socio-culturelle du développement

Sous quel angle pouvons-nous dès lors appréhender la situation où une personne immigrée vers la Suisse et se trouve confrontée à un nouveau système administratif ayant ses valeurs, ses normes et ses codes ? L'immigration en soi peut induire de nombreux changements et demander ainsi une adaptation personnelle. Alors comment s'y prend une personne ? Il me semble que la situation qui constitue ma problématique est une réalité psychosociale complexe impliquant de prendre en considération à la fois les dimensions individuelles des sujets interrogés (vécus, expériences, attribution de sens, repositionnement identitaire, etc.), mais également les dimensions collectives et interpersonnelles (interactions sociales, réseaux, contextes, règles, ressources, etc.). Cependant, en prenant comme base de la problématique une situation, il s'agit d'analyser non pas uniquement le vécu de la personne, mais également la circulation des connaissances qui peut exister, le réseau social activé et les ressources à disposition. Je me situe ainsi au croisement de plusieurs disciplines scientifiques qui proposent chacune un grand nombre d'outils pour analyser cette situation. Toutefois, pour penser les multiples dimensions de cette dernière, j'ai décidé de faire appel, non pas à des outils issus des sciences administratives car celles-ci se centrent davantage sur des analyses comparatives ou sur des niveaux plus *macro* – selon les différentes recherches considérées à ce jour –, mais sur des outils développés dans le cadre de la psychologie socioculturelle. Comme présentées ci-après, ce courant de la psychologie tient compte des niveaux intra- et

interpersonnel. Dès lors, elles demandent de considérer plusieurs outils, développés à travers de nombreuses recherches en éducation et en psychologie, inspirées parfois d'autres disciplines ou perspectives scientifiques telles que l'anthropologie, la psychologie sociale ou encore la psychologie culturelle. Ce courant psychologique n'est pas un monolithe disciplinaire. Ainsi, je vais m'attacher dans ce chapitre à présenter certains outils et théories de ce courant sans en faire une liste exhaustive. Cette démarche pose, selon moi, les bases théoriques et conceptuelles cadrant mes choix méthodologiques, l'interprétation des résultats et l'élaboration de nouvelles hypothèses pour de futures recherches.

La première étape incontournable lorsque l'on aborde les questions liées à la migration est de pouvoir se positionner face au concept de *culture*. C'est pourquoi, le premier sous-chapitre est consacré spécifiquement à ce concept et à son évolution historique au sein des disciplines scientifiques telles que la sociologie, l'anthropologie et la psychologie. Cette réflexion sur le terme de *culture* rejoint également la réflexion et les constats tirés lors de la définition de la notion d'*intégration*, précédemment exposée. Le deuxième point que j'aborde est l'évolution historique et théorique qui a conduit au développement des principes de la psychologie socio-culturelle du développement. Reprenant ces derniers pour les approfondir ainsi que la théorie liée au concept de *transition* et de *rupture*, je souhaite, en développant un dernier sous-chapitre, présenter l'outil scientifique qui va me permettre de penser et d'interpréter les résultats de cette recherche, à savoir le *triangle psychosocial*.

1.3.1. *Culture*

Selon Markus et Hamedani (2010), l'histoire de l'approche socioculturelle en psychologie se base sur une idée ancienne selon laquelle les personnes et le monde social sont indissociables et doivent être obligatoirement analysés ensemble. Ainsi, un premier pan de la recherche en psychologie socioculturelle s'est intéressé à comprendre ce que cela implique de poser comme prémisse que les comportements et « l'esprit » sont socioculturellement construits (Markus & Hamedani, 2010). Très vite, la place de la culture et du monde social a fait l'objet de nombreux débats scientifiques, donnant naissance à des approches et des chemins de recherches sensiblement différents. L'opérationnalisation du concept même de *culture* a varié au cours des années, mais également selon les disciplines scientifiques. Dans la *cross-cultural psychology*, comme j'ai eu l'occasion de brièvement l'aborder en présentant les théories de Berry relatives aux stratégies d'acculturation, il s'agit de considérer l'individu comme appartenant à une culture donnée, cette dernière lui étant néanmoins extérieure. L'individu est influencé par elle, mais n'a pas le pouvoir de l'influencer à son tour. Elle est avant tout unique et, lors d'une immigration par exemple, va se confronter à une autre culture tout aussi monolithique. A l'inverse, d'autres chercheurs considèrent la culture comme appartenant pleinement à l'individu (Markus & Hamedani, 2010). Dès lors, elle est construite et constituée par ce dernier uniquement. Il existe, néanmoins, des positions intermédiaires abordant la relation individu-culture comme un processus constant d'influence et de construction mutuelles.

The psychological – typically defined as patterns of thought, feeling, and action, sometimes also called the mind, the psyche, the self, agency, mentalities, ways of being, or modes of operating – is grounded in and also fosters the sociocultural. The sociocultural – or patterns in the social world, sometimes called socialities, sociocultural contexts, social systems, the environment, social structure, or culture – is grounded in and fosters the psychological. (Markus & Hamedani, 2010, p.3).

L'utilisation et la définition du concept de *culture* sont en constante renégociation, car elles répondent avant tout aux impératifs des sciences humaines et de l'histoire (Cuche, 2010). Valsiner (2009) constate qu'il est relativement difficile de pouvoir donner une définition

stricte de ce qu'est la culture. Ce terme, découlant du mot latin *cultura*, apparaît dans la langue française à la fin du XIII^e siècle afin de désigner un champ ou une parcelle de terre cultivée (Cuche, 2010). Ce n'est qu'au XVIII^e siècle, s'inscrivant dans l'idéologie des Lumières, que la notion – toujours utilisée au singulier - va prendre le sens moderne qu'on lui connaît et se répandre progressivement dans les vocabulaires germanique et anglophone où elle recevra un écho important (Cuche 2010 ; de Dampierre, 1961). Elle s'approche alors des critères définitionnels du mot *civilisation*, mais garde un caractère plus individuel (Cuche, 2010 ; de Dampierre, 1961). Il est question, dans le sens commun de l'époque, de *cultiver l'esprit* en tant qu'effort d'éducation, de formation et d'acquisition de connaissances intellectuelles ou alors de résultats de ces mêmes efforts (de Dampierre, 1961).

La notion de culture devient concept scientifique dans le courant du XIX^e siècle, grâce à l'un des fondateurs de l'anthropologie sociale, Edward Burnett Tylor (Cuche 2010). Il définit de façon descriptive, objective mais universaliste la culture comme synonyme du terme *civilisation*. Se basant sur l'écrit de Tylor (1871), Cuche (2010) explique la vision de ce dernier en avançant que

Culture ou civilisation, pris dans son sens ethnologique le plus étendu, est ce tout complexe qui comprend la connaissance, les croyances, l'art, la morale, le droit, les coutumes et les autres capacités ou habitudes acquises par l'homme en tant que membre de la société. (p.18)

Progressivement, le caractère universaliste va être remis en question et, à la fin du XIX^e, Boas (1896) proposent de considérer non plus la culture comme entité unique et universelle, mais bien de comparer et d'analyser les différentes cultures existantes. De plus, il estime que les cultures sont du domaine de l'acquis et non de l'inné (Boas, 1896), ainsi elles s'ancrent dans un processus dynamique de construction. Il faut attendre, cependant, le XX^e siècle pour que les sciences humaines françaises s'intéressent à ce terme, lui préférant traditionnellement celui de *civilisation* (Cuche, 2010 ; de Dampierre, 1961). Durkheim, mais surtout Mauss, bien qu'attachés encore au mot *civilisation*, vont poser les bases permettant de développer le concept scientifique de culture dans les sciences humaines françaises (Cuche 2010). S'opposant aux courants de la psycho-physiologie et de l'introspectionnisme, Durkheim (1898) souhaite légitimer la création d'une discipline scientifique psychologique qui ne considère pas la conscience humaine uniquement sous l'aspect physiologique. Il la décrit alors comme

un vaste système de réalités sui generis, fait d'un grand nombre de couches mentales superposées les unes aux autres, beaucoup trop profond et trop complexe pour que la simple réflexion suffise à en pénétrer les mystères, trop spécial pour que des considérations purement physiologiques puissent en rendre compte. (Durkheim, 1898, p. 301)

Cet auteur explique qu'il est nécessaire de considérer la société pour elle-même, qu'il existe une *conscience collective* et que celle-ci exerce une influence sur l'individu. Ainsi, la culture n'est pas uniquement affaire de l'individu. C'est précisément cette *conscience collective* qui va poser les bases de réflexions de l'introduction du concept scientifique de culture bien que lui-même n'en fasse pas directement usage (Cuche, 2010) et va permettre également de mettre en lumière l'importance de considérer le monde social.

Dès lors, le concept de culture acquiert une visibilité non négligeable et de nombreuses recherches sont menées dans ce sens. Pour certains chercheurs tels que Malinowski (1936 ; 1944) - partisan d'une anthropologie fonctionnaliste -, la culture devait être considérée comme déterminante du comportement humain et ayant pour but unique de répondre aux besoins physiologiques de l'homme. Pour d'autres chercheurs de l'anthropologie (Benedict,

1934 ; Mead, 1940), il y a, dès les années 1930, une volonté de comprendre comment les cultures influencent l'individu et comment l'individu réagit à celles-ci. Dans ces recherches, il est question d'analyser la relation entre la personnalité et la-culture-s (Cuche, 2010). Pour Benedict (1934), qui s'est intéressé à développer des *types culturels*, la culture répond avant tout à un but. Pour Mead (1940), il s'agit davantage de quelque chose d'abstrait qui ne peut s'observer qu'à partir des agirs des individus. D'autres chercheurs encore perçoivent la-culture-s comme un « supra-organic level » indépendant de l'individu et répondant à ses propres lois (Kroeber, 1928, p.325). Ainsi, les discussions relatives au concept de culture questionnent à la fois la place de la-culture-s face à l'individu mais également la pluralité des cultures donnant une continuité au relativisme culturel prôné par Boas (Cuche, 2010).

Ainsi, durant toute la première moitié du XX^e siècle, de nombreux débats ont lieu essentiellement dans les pays anglo-saxons afin de mieux saisir le concept de culture et de le détacher parfois distinctement du *monde social*. Sapir est l'un des premiers à s'intéresser de façon intuitive au lien existant entre la culture et le langage, contribuant à solutionner la question relative à la place de la culture face à l'individu (Sapir, 1921/1969). Il partait du principe qu'étudier la culture signifiait s'intéresser aux interactions entre individus et, de ce fait, s'intéresser directement au langage (Sapir, 1921/1969). Bien que précurseur, Sapir et sa théorie ne vont trouver un écho chez les anthropologues et psychologues qu'à partir de la deuxième moitié du XX^e siècle. Ces derniers vont alors découvrir le rôle de la communication et des interactions en tant que génératrices de significations partagées et de construction de savoirs. Je me permets de citer ici Jérôme Bruner qui, en tant que psychologue, a souhaité recentrer l'objet d'étude de la psychologie sur la signification. Cette démarche l'a conduit à développer la psychologie culturelle en travaillant sur le langage et le récit des personnes. A noter encore, qu'au début du XX^e siècle, Vygotsky propose aussi de tenir compte du langage et des relations interpersonnelles dans la genèse et le développement de la cognition, mais que ce dernier n'a été connu en Europe et dans le monde anglo-saxon que des années plus tard (Vergnaud, 2009). C'est également dans ce courant de pensées que le contexte dans lequel se déroule les interactions va trouver une place, faisant se rencontrer le social et la culture.

Plus récemment, des chercheurs tels que Greco Morasso et Zittoun (2014) expliquent que l'établissement des personnes immigrées dans une société d'accueil a été souvent étudié sous l'angle de l'intégration. Or, comme j'ai déjà eu l'occasion de le noter, de telles recherches se basent trop souvent sur le présupposé que le groupe ou l'individu qui entre en contact avec un autre groupe ou une société d'accueil a une culture monolithique d'origine qu'il doit décider de modifier et d'adapter à la culture clairement définie de la société d'accueil.

Pour traiter de la rencontre des cultures, on a abandonné le point de vue de l'acculturation pour adopter la perspective dynamique de l'interculturalité. Il ne s'agit plus d'analyser le contact sous le jour réducteur d'un système de type dominant-dominé où le dominant réduirait quasiment mécaniquement le dominé à la conformité. On cherche à reconnaître les contributions respectives à l'aménagement de nouvelles réalités psychosociales englobant les divers acteurs en présence. (Vinsonneau, 2002, p.18).

Valsiner (2000) va plus loin encore en proposant de considérer non pas la rencontre de deux cultures – celle de l'immigrant et de la société d'accueil – mais la relation existant entre ce qu'il appelle la *culture personnelle* et la *culture collective*. La culture devient, dès lors, liée aux concepts de signification collective et de sens personnel (Zittoun, Muller Mirza et Perret-Clermont, 2006). Ainsi, Greco Morasso et Zittoun (2014) propose de se détacher d'une conception trop statique et fermée de la culture en tant que possession de la personne. Pour ces deux auteurs, ce qui importe c'est de comprendre comment concrètement la personne

mobilise les éléments culturels afin de résoudre des situations et quel sens personnel elle attribue à cela.

1.3.2. De la psychologie sociale et culturelle à la psychologie socio-culturelle du développement

J'ai eu jusque-là l'occasion de présenter l'histoire du concept scientifique *culture* en faisant référence à plusieurs psychologues tels que Bruner ou Vygotsky. Il me semble alors nécessaire de développer brièvement l'histoire et l'évolution des recherches en psychologie et en éducation qui ont abouti à l'approche socio-culturelle du développement. Lors de la révolution cognitive en psychologie, Bruner (1990/1997) explique que l'objectif premier était de pouvoir remplacer le behaviorisme par une approche qui considère davantage la signification que l'humain donne au monde et à ses actes. « Nous voulions découvrir et décrire formellement les significations que l'être humain crée au contact du monde, et émettre des hypothèses sur le processus à l'œuvre dans cette création. » (Bruner, 1990/1997, p. 18). Pour se faire, l'idée était de travailler en collaboration avec d'autres disciplines des sciences humaines (droit, histoire, philosophie, anthropologie, etc.) (Bruner, 1990/1997). Cependant, la psychologie cognitive, à la base de cette révolution, a, selon Bruner (1990/1997), progressivement perdu de vue son objet de recherche pour dévier vers les concepts d'*information*, de *traitement de l'information* et la métaphore qui compare l'esprit humain à un ordinateur. Dès lors, nombre de chercheurs s'intéressant à la genèse de la cognition et au développement n'ont pas inclus dans leurs études les facteurs culturels et sociaux (Troade, 2007). Toutefois, à quelques rares occasions, des chercheurs tels que Piaget (1966) ont relevé l'importance que ce dernier pouvait jouer dans le développement de l'intelligence. Bien que Piaget travaille dans une approche plutôt structuraliste et génétique du développement, il écrit, en 1966, que plusieurs facteurs peuvent influencer ce dernier dont les *facteurs sociaux* et les *traditions culturelles* (Troade, 2007). Par son article de 1966, Piaget semble inviter ses collègues chercheurs à se centrer davantage sur le rôle des interactions dans le développement cognitif, mais également à mener des études comparatives afin d'obtenir des indications quant à l'impact des traditions éducatives et culturelles sur celui-ci. A partir de ce point, je vais développer l'histoire dans deux directions différentes : 1) la psychologie culturelle développée par Bruner ; 2) la psychologie sociale du développement développée dans les études post-piagétienne.

L'introduction des facteurs culturels dans les études de psychologie du développement cognitif s'est faite à partir des années 1960-1970 grâce aux recherches et théories développées par le psychologue américain Jérôme Bruner (Troade, 2007). Prenant connaissance dans les années 1950 des théories développées 20 à 30 ans auparavant par Vygotsky, Bruner (1986/2000) étudie en détail le rôle que joue la culture dans les activités mentales. Tout comme Piaget, Vygotsky se centre sur une psychologie du développement et porte un intérêt marqué pour la cognition par opposition à la tradition behavioriste (Vergnaud, 2009). Néanmoins, l'approche de Piaget et celle de Vygotsky divergent sur de nombreux points. Le premier se centre davantage sur l'action tandis que le deuxième s'intéresse au langage (Vergnaud, 2009). Piaget étudie principalement l'interaction enfant-objet tandis que Vygotsky travaille sur l'interaction adulte-enfant (Vergnaud, 2009). Mais le différent principal opposant les deux hommes concerne le statut même des langages internes, socialisés et égocentriques. Pour Piaget, le langage est d'abord égocentrique avant d'être social qui, selon lui, est la marque d'un stade de développement plus avancé (Vergnaud, 2009). Tandis que pour Vygotsky, le langage social intervient avant le langage interne qui procède d'un mécanisme d'internalisation. De plus, Vygotsky estime que l'apprentissage intervient avant le développement, prenant la thèse inverse à celle de Piaget et développant, par là même, la théorie de la Zone Proximale de Développement (Vergnaud, 2009).

Bruner (1990/1997) reprend certaines considérations et théories vygotskiennes afin de proposer le courant de la psychologie culturelle. Le premier postulat de la psychologie culturelle décrite par Bruner (1990/1997) consiste à donner une place à la subjectivité comme concept explicatif.

Une psychologie sensible à la dimension culturelle (surtout si elle accorde un rôle essentiel à la psychologie populaire comme facteur médiateur) s'appuie (et doit s'appuyer) non seulement sur ce que les gens *font* réellement, mais aussi sur ce qu'ils *disent qu'ils font*, et sur ce *qu'ils disent des raisons qui les ont poussés à faire ce qu'ils ont fait*. Elle doit également prendre en compte ce que les gens disent de ce que les autres font et des raisons qui les y ont poussés. Par-dessus tout, elle doit s'intéresser à ce que les gens disent du monde où ils vivent. (Bruner, 1990/1997, p.31)

Il s'oppose, dès lors, à la pratique qui consiste à donner une plus grande validité et valeur à ce que les gens font qu'à ce qu'ils disent faire. Il replace également l'importance du langage dans la signification que les personnes donnent aux gestes et aux faits quotidiens. Formant un mouvement dialectique entre sens de la parole et sens de l'action, Bruner (1990/1997) explique que le sens de la parole est déterminé par le contexte de l'action, mais que le sens même de cette dernière ne peut être saisi que du moment où le chercheur tient compte de ce que disent les sujets de leur agissement. La notion d'action – plus précisément *d'action située* – prédomine sur la notion de *comportement*, considérant ainsi le sujet comme acteur agissant sur un principe d'intentionnalité (Bruner, 1990/1997). En posant ces bases, Bruner s'oppose aux théories behavioristes et donne quelques principes à prendre en compte dans la construction de la méthodologie d'une recherche.

Le deuxième point qu'avance Bruner (1990/1997) est la nécessité de se détacher des fausses conceptions existantes dans la relation culture-biologie, ce qui permet de placer la culture comme « cause » de l'action humaine et des significations. Les facteurs biologiques ne sont finalement plus que des éléments « contraignants » de l'action. Bruner (1990/1997) définit le concept de culture comme

Une sorte de boîte à outils, où l'homme trouve les prothèses dont il a besoin pour dépasser et parfois redéfinir les « limites naturelles » de son fonctionnement. Tous les outils humains, qu'ils soient matériels ou intellectuels, répondent à ce besoin. Il existe par exemple des limites biologiques qui restreignent la mémoire immédiate [...]. Mais nous avons construit des outils symboliques pour dépasser ces limites : ce sont les systèmes codés, les moyens mnémoniques ou les jeux de langue. (Bruner, 1990/1997, p.36)

Comme toute culture, elle repose sur des valeurs qui donnent naissance à des modes de vie et aux conceptions de la réalité qui y sont liées. (Bruner, 1990/1997, p.44)

Dans cette définition, l'auteur permet de considérer que la culture met à disposition des personnes des outils ou ressources qui jouent le rôle de prothèses et permettent ainsi aux individus de les utiliser. Les personnes n'évoluent pas dans un milieu neutre dépourvu d'aide, mais dans un environnement qui leur permet d'activer des outils afin de dépasser certaines situations et obstacles.

Tenir compte de la culture en psychologie implique de se positionner face à la notion même de réalité afin d'éviter le risque de tomber dans un relativisme culturel exprimé par Boas en 1896. Bruner (1990/1997) propose de se placer dans le paradigme constructiviste dans le sens où ce dernier considère non pas une réalité universelle, mais des réalités construites en lien avec des cultures composées de valeurs. S'opposant à la fois aux approches rationalistes et irrationalistes, cet auteur explique que les valeurs qui sous-tendent les choix de l'agir ne sont

ni des éléments que nous pouvons mobiliser comme bon nous semble, ni le produit d'individus isolés et rationnels. Ces valeurs sont du domaine du relationnel et de l'interaction (Bruner, 1990/1997).

Ainsi, la psychologie culturelle remet au centre la signification et la construction de cette dernière en tenant compte des cultures et des systèmes de valeurs les constituant. L'individu est acteur de ce processus et est en interaction avec son environnement. Ce dernier lui permet d'avoir accès à des outils, voire des ressources. Selon Bruner (1990/1997), la compréhension de l'homme passe également par l'analyse de ce qu'il dit. Le langage est ainsi la clé d'accès pour saisir les outils et l'aide que trouve un individu au sein même de sa culture pour mener à bien une action (Bruner, 1986/2000). De nombreuses études ont suivi les écrits de Bruner, se basant sur certains de ses concepts et de ses théories en les testant empiriquement. En 2008, Zittoun définit la psychologie culturelle en ces termes :

Théorique, elle s'intéresse avant tout à la manière dont les personnes confèrent du sens à leur environnement. Elle est culturelle en ce sens qu'elle part du principe que les personnes se développent par leurs interactions avec un environnement social et symbolique, fait d'autres personnes, d'objets et d'idées. Admettant l'irréductibilité du temps, elle considère que les personnes sont en constant changement. Les environnements étant également changeants, il s'agit d'examiner des transactions entre ces personnes et ces environnements. (p. 45)

En ce sens, l'individu est acteur et a besoin de conférer du sens aux actions qu'il mène et à l'environnement dans lequel il évolue.

Parallèlement au développement de la psychologie culturelle, la psychologie sociale du développement voit progressivement le jour. Elle est constituée de chercheurs post-piagétien et de chercheurs venant de la psychologie sociale. Répondant à l'appel de Piaget (1966) concernant la nécessité d'analyser l'impact des facteurs sociaux et des traditions culturelles dans le développement de l'intelligence et spécifiant une réorientation de la recherche en psychologie sociale et en psychologie génétique, ces chercheurs reprennent les théories piagésiennes en y adjoignant une composante sociale. Sans doute que ce changement peut également être attribué aux débats qui existaient entre Piaget et Vygotsky, ce dernier mettant un accent particulier dans l'étude du développement de la cognition sur la médiation culturelle et les relations interpersonnelles (Grossen & Perret-Clermont, 1984).

Ainsi, dans un premier volet de recherches, plusieurs expériences ont été menées, sous nos latitudes, afin de démontrer le rôle de l'interaction adulte-enfant ou enfant-enfant dans la réussite de la tâche et plus généralement dans le développement cognitif (Zittoun, Muller Mirza & Perret-Clermont, 2006). Comme le mentionnent Perret-Clermont, Schubauer-Leoni et Grossen (1991), les interactions sociales ont d'abord été étudiées au moyen d'expérimentations faisant se rencontrer deux enfants. Ces études, menées dans les années 1970, ont permis, par exemple, d'adapter la théorie du conflit cognitif en lui apportant une composante sociale, devenant ainsi un conflit socio-cognitif (Mugny, Doise & Perret-Clermont, 1976). D'autres expérimentations ont été mises en place afin d'analyser et de comprendre l'importance du contexte social dans le développement cognitif (Perret-Clermont, Schubauer-Leoni & Grossen, 1991). Les résultats ont montré que les situations proposées aux enfants ne sont jamais neutres de contexte, qu'elles impliquent toujours deux acteurs sociaux (enfants-enfants, adultes-enfants) qui n'ont pas forcément les mêmes statuts et que l'interprétation que fait l'enfant de la situation qui lui est présentée joue un rôle important dans la construction de la réponse à la tâche (Grossen & Perret-Clermont, 1984 ; Zittoun, Muller Mirza & Perret-Clermont, 2006). Dès lors, l'objet de recherche se modifie encore pour

se centrer sur la situation et non plus l'objet (Perret-Clermont, Schubauer-Leoni & Grossen, 1991). Les situations sont perçues alors comme :

des épisodes sociaux dans lesquels l'adulte, en tant que metteur en scène de la situation [les auteurs parlent essentiellement des situations didactiques de test], joue un rôle fondamental dans l'interprétation que l'enfant fait de la situation et du problème qui lui est présenté. (Perret-Clermont, Schubauer-Leoni & Grossen, 1991, p. 18)

Dès les années 1960, d'autres études, en psychologie interculturelle cette fois testent les théories et résultats de Piaget en faisant des expérimentations dans d'autres cadres culturels (Zittoun, Muller Mirza & Perret-Clermont, 2006). Ces chercheurs rencontrent de nombreuses difficultés tant sur le plan théorique que sur l'adaptation du matériel de recherche (traduction, etc.) (Zittoun, Muller Mirza & Perret-Clermont, 2006). La découverte est là : « la signification de la tâche n'est pas donnée en soi » (Zittoun, Muller Mirza & Perret-Clermont, 2006, p.127). La personne doit s'approprier la tâche, l'interpréter en mobilisant des ressources qu'il peut trouver dans son environnement culturel, comme l'expliquait Bruner (1990/1997) dans sa définition du terme *culture*.

En 2001, poursuivant sur la lancée de ces études en psychologie sociale du développement, Perret-Clermont développe la théorie de *l'espace de pensée*. S'interrogeant alors sur le *champ relationnel* favorisant la construction de la pensée de l'individu, l'auteure propose un modèle permettant de prendre en compte divers niveaux d'analyses empruntés tant à la psychologie qu'à la sociologie. Ce modèle est, en 2001, un essai pour penser la transmission des connaissances et l'apprentissage. Les notions d'*expérience* et de *vécu* sont alors mobilisées afin de placer l'individu comme acteur, tout en déterminant que l'« apprentissage et [les] connaissances sont des réalités à la fois individuelles et collectives » (Perret-Clermont, 2001, p.67). La circulation des connaissances devient objet de recherches. Zittoun (2009b) explique que

La question de la circulation des connaissances est absolument fondatrice de notre société. La personne humaine naît démunie, et incapable de survivre seule. Au cours des premières années de sa vie, ses proches lui transmettent les savoirs qui lui permettent de survivre, et de vivre dans un groupe de semblables. Progressivement, elle est aussi exposée aux expériences d'autres personnes, qui vivent différemment, et ailleurs dans l'espace et le temps. Ces expériences sont indispensables au développement de la personne et de son inscription au sein des collectivités humaines – et elles sont ainsi à la base des connaissances. (p. 129)

Dans l'approche socio-culturelle du développement, cette circulation implique la rencontre d'une personne avec un autre (ou un groupe) en relation avec un objet donné (Zittoun, 2009b). L'auteure explique que les recherches dans le domaine de la circulation des connaissances s'intéressent aujourd'hui à observer des situations où justement celle-ci ne va pas de soi et où il y a une *rupture* tant par rapport aux canaux de transmission de la connaissance que par rapport aux personnes qui les transmettent ou les reçoivent ou encore par rapport aux contextes plus larges (institutions) qui les canalisent. La psychologie sociale du développement rencontre la psychologie culturelle dans le sens où elle introduit les théories sur l'utilisation des « outils culturels » par les individus, les aidant ainsi à acquérir une maîtrise de leur environnement (Zittoun, Muller Mirza & Perret-Clermont, 2006). De plus,

la recherche en développement examine à présent des personnes de tout âge, faisant constamment l'expérience de situations inédites et pour lesquelles elles produisent (parfois) de nouvelles conduites. Le changement et le développement surgissent alors dans l'espace de tensions, de frictions entre les significations partagées des choses et le

sens unique et toujours à réinventer que leur attribuent les personnes. (Zittoun, Muller Mirza & Perret-Clermont, 2006, p.131)

Au regard des éléments précédemment présentés, lorsque je m'intéresse à analyser la construction des réponses aux demandes émanant de l'administration cantonale et communale par les personnes immigrées de première génération, il semble que je me retrouve à étudier une situation ancrée dans un environnement social et culturel, où la personne est actrice et interagit avec ce dernier. Cet environnement lui met à disposition des outils, voire des ressources, qu'elle peut mobiliser afin de surmonter certaines limites ou obstacles. La personne étant située dans un monde social et culturel, elle va entrer en relation avec d'autres personnes (ou groupes), ayant également une conception et des connaissances quant à l'objet *demande de l'administration publique*. Il s'agit, dès lors, non pas de s'intéresser à la réussite de la tâche qui serait la réponse adéquate à la demande, mais d'analyser la situation aussi complexe soit-elle afin de comprendre comment y circulent les connaissances et quels sont les éléments jouant un rôle déterminant dans l'accomplissement de l'action. Pour ce faire, l'importance doit être mise sur le vécu et l'expérience des personnes aussi uniques soient-elles. Ainsi, la mise en lumière de l'histoire des recherches menées dans les différents courants de la psychologie me permet d'énoncer plusieurs prémisses sur lesquels je m'appuie pour ce travail :

- 1) Le contexte social et culturel joue un rôle dans le développement de la personne ainsi que dans la construction et la circulation des connaissances ;
- 2) L'individu est acteur et constructeur de son monde. Il n'est pas uniquement soumis à des influences externes guidant ses actions, activités et comportements, il s'agit, en effet, d'un double mouvement;
- 3) L'individu construit son monde grâce à l'interaction avec autrui et avec des objets situés eux-mêmes dans des contextes et des cadres spécifiques ;
- 4) Le vécu et l'expérience de la personne jouent un rôle important et il est nécessaire de prendre en compte ce que celle-ci dit faire et non uniquement se baser sur le faire ;
- 5) Afin de préserver la complexité de la situation, il est nécessaire de prendre en considération plusieurs niveaux d'analyses ;
- 6) Il s'agit avant tout de penser en termes de processus puisque tant l'environnement social et culturel que l'individu sont en constant changement.

Dans la suite de ce chapitre, je vais ainsi présenter plusieurs théories et outils qui vont me permettre d'apporter une réponse à mes questions de recherche.

1.3.3. Penser la complexité

Si la personne construit, aux moyens d'interactions avec autrui, des connaissances, des significations et attribue du sens aux actions et à l'environnement qui l'entoure, il m'est nécessaire, dès lors, d'articuler le niveau individuel au niveau collectif afin de penser ma problématique de recherche. Doise (1982) a proposé de prendre en compte quatre niveaux d'analyse afin de penser cette complexité. Reprenant, en 2004, ces quatre niveaux, Perret-Clermont les intitule ainsi : 1) « l'individu pensant » (p.96) ; 2) « les interactions entre individus » (p.97) ; 3) « les dynamiques des positions sociales et des groupes » (p.98) ; 4) « les représentations, normes et valeurs » (p.98).

Le premier niveau est sans doute le plus commun aux études en psychologie puisqu'il s'intéresse directement au développement de l'individu en tant qu'être pensant (Perret-Clermont, 2004). Le deuxième niveau s'attache à analyser les interactions entre les personnes. Perret-Clermont (2004) explique que de nombreuses études ont été menées afin d'étudier ces relations interindividuelles dans des situations données afin de pouvoir mieux comprendre

pourquoi, par exemple, certaines interactions permettent à la personne de développer des connaissances et d'autres non. Dans le cadre de ma problématique, je vais me poser la question de savoir si une personne immigrée de première génération qui se fait aider pour remplir une demande administrative va, par la relation avec autrui, pouvoir développer certaines connaissances. Le troisième niveau incite le psychologue à étudier la position de la personne au sein du groupe. Reprenant l'exemple de ma problématique, il s'agit de savoir quel statut la personne estime avoir face à la personne qui l'aide et quelle statut elle attribue à cette dernière. « Les relations interpersonnelles prennent place au sein de dynamiques intra-groupe et inter-groupes qui sont sous-tendues par des logiques qui régissent des jeux de places, positions et statuts. » (Perret-Clermont, 2004, p.98). Pour terminer, le quatrième niveau prend en compte l'histoire de la construction de ces représentations et de ces positions. « Des normes et des valeurs, acceptées ou refusées, structurent ces relations et justifient les institutions formelles ou les us et coutumes qui les régissent. » (Perret-Clermont, 2004, p.98). Ce niveau représente les matrices de la pensée, les croyances, les outils de médiation (par exemple la langue) qui font qu'une situation est marquée socialement et a une signification particulière légitimant davantage certaines attitudes, modes de pensées et orientant dès lors l'individu (Perret-Clermont, 2004).

Ainsi, un immigrant se trouvant dans la situation de devoir répondre à une demande administrative va peut-être demander de l'aide à une ou plusieurs personnes. Ce qui implique que je doive tenir compte de ces interactions en m'interrogeant sur les conditions de leurs rencontres - tirant, dès lors, un parallèle possible avec les études de réseaux sociaux - , sur leur façon de communiquer, de s'aider mais également de tenter de saisir si cette aide a permis à l'immigrant d'acquérir de nouvelles connaissances. Dans un autre registre, je dois également pouvoir comprendre comment ils se positionnent l'un vis-à-vis de l'autre. Comment définissent-ils leur place respective? Comment définissent-ils la place de l'autre ? Comment se définissent-ils par rapport à l'administration et à la demande qui en émane ? Ces différents éléments jouent-ils un rôle dans la construction de la réponse à la demande administrative ? Pour terminer, il est question également de prendre en compte l'environnement idéologique et représentationnel qui entoure la situation.

1.3.4. Environnement, contexte, cadre et situation

Ainsi, l'individu agit intentionnellement dans un cadre et un environnement spécifique. Par ses interactions avec autrui, il peut appréhender le monde qui l'entoure, y construire un sens tout en agissant sur ce dernier. Afin de mieux saisir le contexte de ces interactions et celui qui permet à l'individu de penser, je souhaite m'inspirer encore de la réflexion que Perret-Clermont a menée dans son article de 2001 concernant la différence définitionnelle entre le *cadre*, le *contexte* et la *situation*. Dans le cas où la personne immigrée de première génération doit répondre à une demande de l'administration, plusieurs strates peuvent venir influencer son action. Tout d'abord, l'immigrant construit sa réponse dans un lieu donné qui n'est pas forcément un bureau administratif. Cela peut être chez lui ou chez une personne aidante. Ainsi, l'instant où la personne construit la réponse à cette demande présente une situation délimitée en temps et dans l'espace. Mais cette demande, tout comme l'immigrant et la personne aidante viennent de contextes plus larges et d'environnements culturels et institutionnels qui peuvent être différents.

Perret-Clermont (2001) explique que toute situation se situe avant tout dans un cadre. Ce dernier peut être perçu comme le contenant de la pensée. Dans le cadre de cette recherche, cela peut signifier à la fois le format de la demande administrative mais également les règles, normes et conditions qui régissent l'espace d'interaction entre la personne aidante et l'immigrant. Je pense qu'il est possible d'y inclure également la négociation du sens vis-à-vis

de cette demande. Ce cadre peut être également perçu comme les conditions implicites et explicites qui existent entre ces deux personnes.

En effet, le cadre a notamment des limites de lieu, de temps, et donc des règles qui définissent les frontières et qu'il faut respecter. Celles-ci ont alors des effets structurants sur la relation et sur le processus de communication et, en conséquence, sur le développement personnel. (Perret-Clermont, 2001, p. 75)

L'auteure explique qu'il est également nécessaire qu'il y ait un *gardien du cadre*. Ce cadre a également pour rôle de fournir un espace sécurisé et sécurisant pour la personne afin que celle-ci puisse s'exprimer et commettre des erreurs.

Les administrations publiques sont des institutions qui donnent un contexte spécifique à la demande. Par exemple, ces demandes ont des délais temporels pour la restitution de la réponse, elles doivent également être complétées selon certaines normes et procédures. Parallèlement, la personne aidante peut appartenir également à une institution qui va délimiter ses actions et les modalités relationnelles avec l'immigrant. Il est possible également de concevoir ce *cadre du cadre* comme regroupement des idéologies, des représentations et des croyances (Perret-Clermont, 2001). Il se situe dès lors à un niveau plus macro qui est de l'ordre des systèmes institutionnels.

Pour conclure,

Culturellement, l'environnement consiste donc en une structure qui englobe l'homme et son milieu, impliquant des possibilités, des droits et des obligations qui sont tantôt formulés rationnellement, tantôt symbolisés et personnifiés. [...]. L'environnement contient les objectifs d'actions individuelles et collectives et il est structuré, tant matériellement que symboliquement, autour de ces objectifs. (Boesch, 1996, p.29)

Ces trois concepts que sont le *cadre*, le *contexte* et la *situation*, me permettent de me focaliser sur des aspects différents de ma problématique touchant ainsi parfois aux limites, aux références ainsi qu'aux traditions intervenant dans l'action de répondre à une demande de l'administration publique. Ils me permettent également de mieux visualiser les différents niveaux dans lesquels peuvent intervenir ces limites et ces références sociales et culturelles, afin de penser la complexité de la situation.

1.3.5. Développement, transition et rupture

Dans ce travail, je prends comme position de départ que la personne qui immigre en Suisse vit un changement d'environnement géographique, culturel, contextuel, institutionnel et social. Comme j'ai pu le présenter avant, l'immigrant est agissant et, de ce fait, a les capacités pour aborder ces changements. De plus, l'environnement dans lequel il évolue peut mettre à sa disposition des outils culturels et des ressources qu'il peut mobiliser afin de trouver un soutien dans cette adaptation. Ces périodes de changement peuvent être considérées comme des périodes de transition. Cependant, et comme le soulignent Perret-Clermont et Zittoun (2002), la période de transition n'est pas forcément génératrice de développement pour l'individu. Selon ces auteures, certaines conditions doivent être remplies pour considérer qu'une transition est développementale. « Une période de transition peut être l'occasion d'un développement si une personne étend ses compétences, fait l'expérience de nouveaux rôles identitaires, de nouvelles relations interpersonnelles, lui permettant de gérer la nouveauté et d'y trouver un sens. » (Perret-Clermont & Zittoun, 2002, p. 12). Ainsi, je prends comme hypothèse de départ que l'immigration et le fait de se retrouver confronté à un nouveau système administratif forment une rupture dans la routine quotidienne de l'immigrant, le

mettant face à de nouvelles situations auxquelles celui-ci doit s'adapter. Mais poser une telle prémisse n'implique pas forcément que cette rupture soit perçue comme telle par l'immigrant. C'est pourquoi, l'un des premiers éléments qu'il me faudra analyser consiste justement à voir si cette confrontation avec un nouveau système administratif est perçue comme une rupture dans la routine de la personne.

Plusieurs ruptures interviennent lors de l'immigration et de l'insertion de la personne dans la société d'accueil. Celles-ci sont dues à des changements intrapersonnels, interpersonnels, environnementaux ou dans une ou plusieurs des sphères d'expériences de la personne. Dans sa thèse sur l'impact de l'itinérance géographique chez les adolescents expatriés, Gyger Gaspoz (2013) relève qu'il existe quatre types de ruptures. Le premier concerne l'environnement géographique et culturel. L'auteure place la rupture linguistique dans ce domaine en exposant que ces ruptures « englobent différents éléments tels que la langue, les normes et les valeurs, le climat mais aussi les infrastructures, comme les transports, ou le niveau de développement économique du pays » (Gyger Gaspoz, 2013, p.74). Le deuxième type de ruptures concerne le niveau institutionnel (changement d'école, adaptation aux nouvelles institutions, etc.). Le troisième type aborde les ruptures pouvant intervenir sur le plan interpersonnel. L'immigration implique de quitter les groupes dans lesquels la personne était investie, d'y mettre une distance, modifiant les possibilités d'interactions avec ceux-ci. L'immigrant quitte ainsi des amis, de la famille, des collègues et doit, en s'installant dans un nouveau pays, créer de nouveaux liens avec d'autres personnes. Le dernier groupe de rupture présentée par Gyger Gaspoz (2013) concerne le décalage qu'il peut exister entre l'image que la personne se fait de la situation à venir et la réalité qu'elle rencontre effectivement.

Toutes ces potentielles ruptures amènent l'individu à devoir réagir, à s'adapter et à trouver des solutions afin de surmonter la période de transition. Elles ouvrent ainsi le champ des possibles, incitant la personne à être actrice dans cette rééquilibration. Or, comme je l'ai abordé à l'entame de ce sous-chapitre, le travail de transition qui consiste à retrouver un équilibre, est développemental du moment où la personne arrive à trouver une continuité identitaire, à développer des nouvelles compétences, connaissances, savoir-faire ou savoir-être, à donner du sens à la situation et à la transition vécue (Perret-Clermont & Zittoun, 2002 ; Zittoun, 2006a).

L'environnement socioculturel dans lequel évolue l'individu est alors un facteur clé dans cette rééquilibration. En effet, il permet à l'individu de trouver plusieurs sortes de ressources afin de le soutenir dans la période d'adaptation au changement (Zittoun, 2012). Ces ressources peuvent être de l'ordre du matériel (livre, musique, récit, etc.) mais peuvent aussi être sociales (famille, amis, connaissances, etc.). Zittoun (2012) ainsi que Gyger Gaspoz (2013) révèlent qu'il existe en réalité quatre types de ressources pouvant venir en aide à la personne. Tout d'abord, cette dernière peut s'appuyer sur son expérience personnelle dans laquelle elle peut puiser des connaissances et des compétences acquises précédemment (Gyger Gaspoz, 2013 ; Zittoun, 2012). Ensuite, la société, et dans mon cas la société d'accueil de l'immigrant, peut développer un certain nombre de dispositifs afin d'accompagner les personnes dans leurs périodes de transition (Gyger Gaspoz, 2013 ; Zittoun, 2012). La troisième catégorie de ressources concernent les réseaux sociaux tels que la famille, les voisins, les amis, etc. Pour terminer, des artefacts culturels peuvent également être mobilisés par l'individu pour surmonter la période de transition (Gyger Gaspoz, 2013 ; Zittoun, 2012).

1.3.6. Triangle psychosocial

Pouvoir réunir tous les points que j'ai précédemment présentés dans un outil permettant de penser la situation que j'aborde dans cette recherche me paraît être difficile. Néanmoins, l'approche socioculturelle du développement peut amener là encore des éléments de réponses. L'outil qu'elle propose ainsi que les concepts qu'elle manipule sont particulièrement intéressants parce qu'ils demandent de rompre avec la tradition analytique qui se focalise uniquement sur le lien personne-objet pour y considérer le rôle important tenu par le monde social et culturel (Zittoun & Perret-Clermont, 2009). Plusieurs tentatives de modéliser ces interactions ont vu le jour durant le XX^e siècle. Cependant, c'est un de ces modèles spécifiquement qui est souvent utilisé en psychologie sociale et culturelle du développement (Zittoun & Perret-Clermont, 2009). En effet, dès 1984, Moscovici (1984), chercheur en psychologie sociale, a proposé le *triangle psychosocial* afin d'introduire dans le lien personne-objet cette troisième dimension qu'est le monde social. Ainsi, ce modèle triangulaire, se composant de trois pôles que sont *la personne*, *l'autre* et *l'objet*, permet de se focaliser sur les interactions existant entre eux (Moscovici, 2005). Il propose, dès lors, d'analyser les situations en termes de processus interactionnel et relationnel permettant de se distancer de l'analyse unique et statique de l'objet en termes de résultats (Moscovici, 2005).

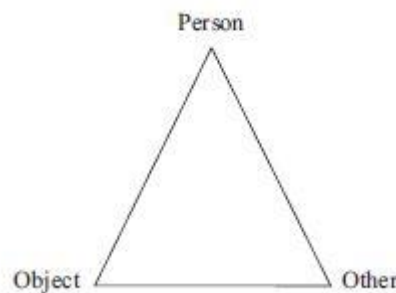


Figure 1 : Triangle psychosocial (Zittoun et Perret-Clermont, 2009, p. 389)

Le pôle *personne* (*person*) prend en compte le sujet, ses capacités, ses connaissances, ses expériences et son vécu. L'*objet* (*object*) représente la tâche à accomplir (Zittoun & Perret-Clermont, 2009). Dans le cadre de ma problématique, l'objet est la demande administrative. Celle-ci a une histoire, elle a été créée par des institutions et comporte certains enjeux. Comme j'ai pu le présenter précédemment, la personne vit dans un environnement donné où elle entre en interaction et en relation avec d'autres individus. C'est ce qui est représenté par le pôle *autre* (*other*) (Zittoun & Perret-Clermont, 2009). L'idée de ce modèle n'est pas de s'intéresser aux trois pôles directement, mais de considérer les liens qui les relient. Zittoun (2008) explique que les relations entre ces pôles sont de l'ordre du repositionnement identitaire (*person-other*), de l'apprentissage (*person-object*) et de la signification (*other-object*). Trois dimensions que j'ai mentionnées lorsqu'il s'agissait de définir si une transition est considérée comme développementale ou non.

Du point de vue du processus identitaire, représenté dans le schéma par le lien existant entre le pôle *other* et le pôle *subject*, plusieurs recherches ont été menées sur la construction de l'identité de l'individu ainsi que le maintien de l'unité de sens. Ces questions sont également liées à la dimension culturelle et sociale de l'environnement. Il est coutume de considérer aujourd'hui que l'individu a de multiples appartenances et, de ce fait, a également plusieurs facettes constituant son identité.

L'identité peut être comprise comme une dynamique évolutive, par laquelle l'acteur social, individuel et collectif, donne sens à son être ; il le fait en reliant, à travers le passé, le présent et l'avenir, les éléments qui le concernent et qui peuvent être de l'ordre des prescriptions sociales et des projets aussi bien que des réalités concrètes. (Vinsonneau, 2002, p.4)

Ainsi, lorsqu'un individu entre en contact avec une autre personne afin de pouvoir dépasser les ruptures ou la période de transition dans laquelle il se trouve, il devra, par là même, renégocier ses rôles et son statut face à la situation, à lui-même et aux autres. Ces nouvelles expériences demandent également de modifier l'image que l'on a de soi (Zittoun & Perret-Clermont, 2001).

L'acquisition de nouvelles connaissances, compétences (sociales et cognitives), savoir-faire est représentée par le deuxième lien unissant le pôle *subject* au pôle *object*. Se trouvant face à une nouvelle situation, l'individu est amené à acquérir de nouvelles connaissances, de nouveaux savoir-faire. Par exemple, dans le cas de la construction d'une réponse à une demande administrative, l'immigrant va sans doute devoir développer un savoir-faire ou des connaissances quant aux formulaires (qu'est-ce que le lieu d'origine ?, écrire son nom avec une seule lettre par carré ?). Ces connaissances peuvent être de l'ordre du théorique ou du technique (Zittoun & Perret-Clermont, 2001). De plus, comme j'ai déjà eu l'occasion de le montrer, il est également nécessaire pour l'immigrant de développer des compétences sociales telles que les codes de conduite lorsque l'on se trouve dans les bureaux de l'administration ou le langage propre à ces dernières. Ainsi,

L'acquisition de connaissances et de compétences cognitives et sociales sont profondément intriquées et dépendantes des deux autres dimensions, à savoir, de la manière dont la personne se perçoit et se définit, et de la manière dont elle inscrit ses modifications, ses compétences, son identité présente, dans une forme de récit englobant (plus ou moins clairement formulé). (Zittoun & Perret Clermont, 2001, p. 2)

Concernant la construction de la signification (niveau collectif) et le sens (personnel) de l'objet et de la période de transition, Zittoun (2008) propose de faire évoluer le triangle psychosocial en prisme sémiotique afin d'y intégrer un quatrième pôle qui est le sens personnel qu'attribue la personne à l'objet et à la situation de rupture.

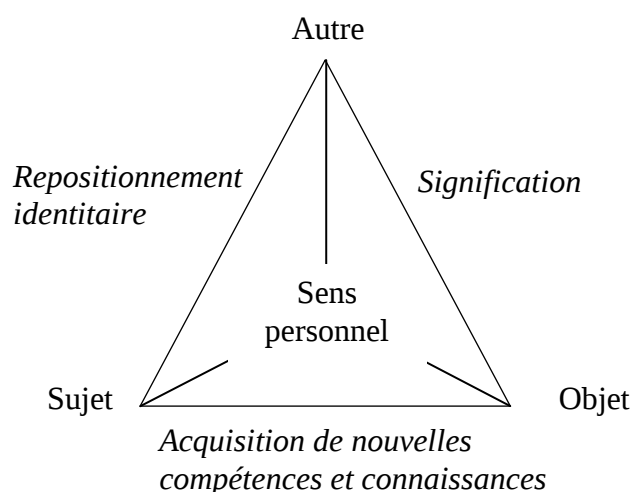


Figure 2. Prisme sémiotique (Zittoun, 2008)

Le travail d'attribution de sens est essentiel afin que la situation puisse faire progressivement partie intégrante de l'histoire de l'individu et lui permette de développer des connaissances et des compétences qu'il pourra par la suite transférer (Gyger Gaspoz, 2013).

Partie II : Problématique

M'inscrivant dans une démarche compréhensive, je cherche à comprendre ***Comment les personnes immigrées de première génération répondent-elles aux demandes administratives cantonales et communales en Suisse ?*** Cette problématique de départ implique toutefois de développer des questions de recherche plus spécifiques. En premier lieu, je m'intéresse directement au pôle *objet* du triangle psychosocial proposé par Moscovici (1984) en posant trois questions.

- 1) Sous quel format se présentent les demandes administratives ?
- 2) Quels en sont leurs contenus ?
- 3) Comment et quand sont-elles transmises aux usagers et dans quel but ?

Celles-ci permettent d'affiner les connaissances sur l'objet-même qui constitue ma situation de recherche. Un deuxième groupe de questions se portent sur les ressources dont peuvent faire appel les sujets pour répondre à ces demandes.

- 4) Quels types de ressources sont sollicités par les personnes immigrées de première génération afin de répondre aux demandes administratives ?
- 5) Comment ont-elles accès à ces ressources ?
- 6) Comment et quand les intègrent-elles dans le processus de construction de la réponse ?

Pour terminer, un dernier volet de questions concerne directement le sujet.

- 7) Quels sont les facteurs intervenant dans le processus de construction de la réponse à la demande administrative ?
- 8) Ces situations d'élaboration de la réponse engendrent-elles des processus de changements permettant une transition développementale ?

De plus, et venant s'ajouter à ces huit questions de recherche, la composante temporelle me semble être essentielle afin de saisir ce processus dans sa complexité. Hollifield (1997) déclare que l'immigrant développe plusieurs logiques successives au fil de son établissement dans un pays d'accueil. Il passe ainsi généralement d'une logique de contrôle à une logique d'intégration, phénomène présentant par là-même l'importance de considérer la relation avec l'administration publique sous un angle temporel.

Partie III : approche et procédure méthodologique

3.1. Cette recherche est...

Lorsqu'il s'agit d'aborder le chapitre relatif à la méthodologie en sciences humaines, il est complexe de le développer en quelques lignes étant donné la multitude d'approches et de paradigmes existants. Dès lors, je propose, dans cette partie, d'exposer les approches et les paradigmes sur lesquels j'ai pris appui afin de construire la recherche qui vous est présentée. Denzin et Lincoln (2011) identifient quatre temps forts dans l'élaboration et le déroulement d'une recherche. La première phase est consacrée, selon ces auteurs, au chercheur en tant qu'acteur de la recherche. La seconde situe celui-ci dans les différentes approches et

paradigmes existants afin d'opérer les choix méthodologiques en adéquation avec la problématique et le cadre théorique et conceptuel (Denzin & Lincoln, 2011). L'établissement du design méthodologique pour déterminer de quelles stratégies le chercheur s'inspire dans la construction de la procédure de récolte des données et d'analyse constitue le troisième temps fort (Denzin & Lincoln 2011). Ainsi, la quatrième phase s'applique à décrire la procédure⁶ méthodologique ainsi que les outils qui l'accompagnent (Denzin & Lincoln, 2011). Denzin et Lincoln (2011) ont également avancé un cinquième moment de l'établissement d'une recherche qui s'attache à décrire la production du texte scientifique comme un construit faisant appel à des outils tels que le langage scientifique. Ainsi le chercheur qui a un statut de *bricoleur* devient dans cette cinquième phase un « writer-as-interpreter » (Denzin & Lincoln, 2011, p.15).

Ces différentes phases de construction de la recherche constituent la structure de base de ce chapitre. Néanmoins, suivant une logique qui me semble aller davantage de soi, j'aborderai, dès le début, la deuxième phase, afin d'ancrer ce travail dans un ou deux paradigmes spécifiques. De plus, il me semble essentiel de pouvoir définir davantage l'approche méthodologique choisie avant d'en exposer la procédure. C'est pourquoi, deux adjectifs qualifiant de façon synthétique cette dernière vont être développés avant d'aborder la position du chercheur face à la recherche. Ces deux adjectifs sont « qualitatif » et « exploratoire » et posent les bases sur lesquelles est pensée la procédure méthodologique de ce travail.

3.1.1. ... inscrite dans un paradigme constructiviste

Anadon et Guillemette (2007) proposent de répondre à trois pôles de questions afin de pouvoir situer plus clairement le paradigme et l'approche méthodologique dans lequel se trouve le chercheur. Les réponses à ces questions sont avant tout construites sur la base des questions de recherches, de ce que le chercheur souhaite étudier et du cadre théorique et conceptuel déjà développé lors de ces choix- ce dernier n'étant pas forcément abouti lorsqu'il s'agit d'opérer les choix méthodologiques (Van der Maren, 2004).

Une recherche est toujours confrontée à la notion de réalité. Il est nécessaire pour le chercheur de se positionner face à celle-ci. Est-elle considérée, par exemple, comme unique et vraie ou multiple et construite ? Comment se positionner face à cette notion et comment la concevoir ? Le premier pôle de questions est ainsi ontologique (Anadon & Guillemette, 2007). Le second, relatif à des questions épistémologiques, aborde directement la question de la place du chercheur et des sujets dans la recherche et la production de connaissances qui peut en résulter (Anadon & Guillemette, 2007). L'épistémologie fait référence à l'étude de l'enracinement de la connaissance produite. Pour terminer, le pôle méthodologique s'attache, quant à lui, à voir et décrire les outils et procédures du paradigme et de l'approche en question (Denzin & Lincoln, 2011). Dans leur *handbook*, Denzin et Lincoln (2011) décrivent, dès lors, plusieurs paradigmes de recherches : le positivisme/postpositivisme, le constructivisme, le féminisme, l'éthnie, le marxisme, les *cultural studies* et les *queer theory*.

La problématique qui m'intéresse, ainsi que l'ancrage théorique et conceptuel sur lesquels je m'appuie, indiquent que cette recherche se rapproche du paradigme constructiviste. En effet, « The *constructivist paradigm* assume a relativist ontology (there are multiple realities), a subjectivist epistemology (knower and respondent co-create understandings), and a

⁶ Je fais ici une distinction entre le paradigme qui pose l'orientation générale de l'approche méthodologique et la procédure ou design méthodologique. L'approche est comprise comme le cadre général dans lequel s'inscrit la procédure méthodologique ou design méthodologique qui lui est directement de l'ordre des outils mobilisés et des actions menées, à savoir des méthodes.

naturalistic (in the natural world) set of methodological procedures. » (Denzin & Lincoln, 2011, p.13). Ce paradigme s'est développé à partir des années 1980 et contribue fortement à l'histoire de l'évolution des recherches qualitatives. Bien souvent, dans les écrits, il est opposé à celui du positivisme sur la base de trois principes fondamentaux (Charreire & Huault, 2001 ; Troadec, 2007) : 1) son opposition aux présupposés ontologiques prônés par le positivisme, 2) la co-construction des connaissances par les différents acteurs de la recherche faisant entrer dans le débat les notions de subjectivité et d'objectivité (enquêteur et enquêtés) ainsi que 3) la mise à disposition d'outils spécifiques à ce paradigme. « Les constructivistes considèrent en effet que la science ne saurait poursuivre un objectif de connaissance de la Réalité d'une part, et que cette Réalité n'est pas indépendante voir antérieure à l'observateur-chercheur » (Charreire & Huault, 2001, p.34). Je dirais même, en accord avec Denzin et Lincoln (2011), Anadon et Guillemette (2007), que le constructivisme considère qu'il existe une multitude de réalités puisque celles-ci sont construites et co-construites par l'enquêteur et l'enquêté. De plus, le contexte dans lequel s'inscrit la recherche joue également un rôle important. Ainsi, « Ce que nous appelons le monde est un produit d'un esprit dont les procédures symboliques construisent le monde » (Bruner, 1986/2000, p.119).

Cette position permet de voir le deuxième point d'éloignement par rapport au paradigme positiviste qui concerne les fondements épistémologiques et la place de la subjectivité. Le chercheur a un impact sur la recherche, tout comme sa subjectivité. Il est une partie intégrante de la recherche. Déjà en 1961, lors d'un congrès à Rome, Jean-Paul Sartre débattait avec un de ces confrères philosophe italien, Cesare Luporini, quant à déterminer ce qu'est la subjectivité et la place qu'elle devrait tenir dans les productions scientifiques. Il lui expose ainsi sa pensée.

Les exemples de connaissances scientifiques que vous donnez, on peut les résumer par cette phrase de Louis de Broglie selon laquelle l'expérimentateur fait partie de l'expérimentation, et par conséquent, pour un certain nombre de savants, je ne sais pas ce que vous en pensez, vous êtes plus qualifié que moi pour le dire, mais pour un certain nombre de savants, faire une expérience au niveau de la microphysique, c'est déjà, en s'aidant, par exemple, de grains d'énergie, modifier la chose. Donc, nous sommes bien sur ce plan d'accord, mais ce n'est pas la modifier dans son statut, c'est-à-dire que nous la modifions pratiquement, mais nous la changeons comme je peux changer ce microphone de place, ou nous lui donnons une énergie qu'elle n'avait pas, ou nous sommes capables de calculer, à la fois, sa vitesse et sa position, dans la mesure même où il y a des mouvements, mais on ne peut pas dire que nous fassions autre chose que d'intervenir comme force physique dans un monde physique, ou, si vous voulez, comme force matérielle dans ce monde matériel. (Sartre, 1961/2013, p. 78-79)

Ainsi l'implication du chercheur dans sa recherche a des répercussions sur la construction des connaissances qui en résultent. Le chercheur n'est pas neutre et est engagé dans des courants scientifiques en relation directe avec sa formation et ses intérêts ainsi qu'avec son langage.

Pour conclure, la posture constructiviste soutenant cette recherche pose comme prémisses que le chercheur et les enquêtés sont des acteurs de la construction de la connaissance et de la compréhension du phénomène étudié. Cette prémisse implique qu'il existe plusieurs réalités possibles et différemment accessibles. Cette recherche, tout comme son chercheur et les enquêtés, se situent dans un contexte donné. Ainsi, il est nécessaire de pouvoir développer une méthode favorisant la récolte des données sur le terrain, donc en milieu appelé « naturel ». La posture épistémologique de ce paradigme stipule que la connaissance est avant tout un construit, qu'elle ne peut être de ce fait parfaite (Mucchielli, 2009). Van der Maren (2004) explique ainsi que le but premier d'une recherche n'est pas de fournir une explication « vraie », mais de produire « des énoncés, des discours qui, par définition, restent provisoires

(hypothétiques) et ne sont que des approximations du fonctionnement des choses, des individus, des « objets de recherches » » (p.7). En accord avec cet auteur, je souhaite conclure ce point en ajoutant que

La recherche scientifique ne produit même pas d'explication au sens où l'explication pourrait signifier la cause fondamentale, la raison, le sens profond des événements. [...]. Elle permet seulement de mieux comprendre comment certains événements semblent s'enchaîner les uns aux autres, elle permet seulement d'identifier quels sont certains facteurs qui semblent jouer dans les événements ou dont les acteurs tiennent compte dans l'organisation spontanée ou calculée de leurs comportements. (Van der Maren, 2004, p.7)

Je tente ainsi de cerner et de mieux comprendre le vécu des personnes immigrées face à l'administration publique, de relever certains facteurs de leurs discours et de produire à mon tour un énoncé qui saura, je l'espère, présenter l'interprétation que j'ai pu construire à partir du matériel que j'ai pu récolter.

3.1.2. ... qualitative

Après avoir tracé l'orientation générale dans laquelle je me positionne pour cette recherche, il me faut développer une approche méthodologique cohérente tant avec la problématique qu'avec le cadre théorique et les principes fondamentaux exposés ci-avant. Ma question de recherche s'intéressant au processus par lequel les personnes immigrées de première génération répondent aux demandes de l'administration publique helvétique, l'approche méthodologique et la procédure qui en découle doivent permettre de révéler des éléments de ce processus sur plusieurs niveaux et angles différents afin de maintenir visible un certain degré de complexité du système étudié, à savoir celui de l'administration publique et de la relation à ses usagers. Dès lors, il s'agit également d'accéder à l'espace relationnel relatif à ce dernier tout en gardant la spécificité et la complexité des parcours individuels qui le traversent. Ma problématique ne se focalisant pas sur le résultat quant aux réponses aux demandes administratives, mais bien sur le vécu subjectif des personnes immigrées de première génération face à ces dernières et du sens qu'ils en donnent, une approche méthodologique de type qualitative me semble, dès lors, être la plus pertinente. Ce choix est porteur de nombreux prérequis sur le plan épistémologique et théorique impliquant un positionnement spécifique du chercheur face à l'approche de l'objet de recherche et de la procédure méthodologique, affinant ainsi les principes fondamentaux du paradigme constructiviste.

En accord avec Anadòn (2006), il est difficile de donner une définition précise et concise de la notion d'approches ou de recherches qualitatives. Cependant, celles-ci ont un ancrage historique riche et multidisciplinaire qui fait qu'aujourd'hui encore leurs bases épistémologiques, théoriques et méthodologiques sont connues et reconnues (Anadòn, 2006). Cet ancrage historique est d'une importance capitale, selon Denzin et Lincoln (2003 ; 2011), car la définition même de ce qu'est une approche ou une recherche qualitative varie selon l'époque de développement de cette dernière. Ces deux auteurs ont pu mettre en évidence sept temps forts de l'évolution historique des recherches qualitatives qui cohabitent encore aujourd'hui dans la recherche scientifique.

Les approches qualitatives étaient mobilisées, déjà dans la deuxième partie du XIX^e siècle, essentiellement par les anthropologues et les sociologues afin de tenter d'analyser les problématiques sociales importantes de l'époque (Anadòn, 2006). En anthropologie, la volonté était notamment de pouvoir se rapprocher de plus en plus du terrain afin de rompre avec la pratique généralisée d'analyse des écrits tels que ceux produits par les colons, les

missionnaires, etc. (Anadòn, 2006). Durant les années 1920-1930, l'approche qualitative, essentiellement basée alors sur les études de cas, se développe en grande partie grâce à l'Ecole de Chicago, s'orientant, dès lors, sur une démarche plus interprétative (Anadòn, 2006 ; Denzin & Lincoln, 2003 ; Pires, 1982). La troisième étape historique est l'effacement partiel de ces méthodes dès les années 1940. En effet, durant cette période, les méthodes de type quantitatives et les approches empiriques dominent la recherche, car celles-ci sont jugées plus fiables et se prêtant davantage à l'exercice de la généralisation des résultats et de l'objectivité (Pires, 1982). Ainsi, en sociologie, par exemple, deux modes de pensées se polarisent petit à petit. Les uns estiment que seules les approches de types quantitatives aboutissent à des résultats ayant une valeur scientifique, tandis que les autres estiment que les questionnements et les problématiques développées dans le cadre de cette discipline scientifique ne peuvent être abordés que sous l'angle de recherches qualitatives (Pires, 1982). Les études de cas ne disparaissent pas durant les années 1940-1960, mais la montée du paradigme positiviste relègue souvent les approches qualitatives à une étape exploratoire de la recherche (Pires, 1982). L'histoire des approches qualitatives ne se résume toutefois pas uniquement aux disciplines scientifiques que sont la sociologie et l'anthropologie. En réalité, les différentes étapes présentées précédemment se retrouvent également dans d'autres champs scientifiques tels que les sciences de l'éducation ou la psychologie. Bogdan et Bilken retracent, dans leur écrit de 1982, l'évolution des approches qualitatives dans le domaine des études en éducation, définissant ainsi quatre étapes d'évolution qui concordent avec les étapes présentées jusqu'ici.

La montée progressive des perspectives théoriques telles que le constructivisme, le post-positivisme ou l'interactionnisme symbolique va permettre, dès les années 1960, de voir revenir sur le devant de la scène les approches qualitatives (Anadòn, 2006). « On fait appel à ces théories interprétatives parce qu'elles partagent l'objectif de donner la parole aux différentes voix, personnes et groupes sociaux afin de les amener à prendre la place qui leur revient au sein de la société. » (Anadòn, 2006, p. 11). De nombreuses méthodes (théories enracinées, études de cas, méthodes historiques, etc.) sont développées et une certaine forme de créativité méthodologique s'installe au sein des disciplines scientifiques (Anadòn, 2006 ; Denzin et Lincoln, 2003). Il y a, dès lors, une volonté marquée de sortir de la pensée positiviste et de développer de nouvelles méthodes afin d'aborder différemment les problématiques et de laisser une place à la subjectivité des personnes et du chercheur (Mucchielli 2009, Paillé 2007, Anadòn & Guillemette, 2007). Cette période d'effervescence va progressivement laisser la place, dès les années 1980, à une période de remise en question quant à la capacité, par exemple, qu'a le chercheur de retranscrire dans ses écrits l'expérience vécue des enquêtés (Denzin & Lincoln, 2003). Des problèmes quant à la légitimité et à la validité sont posés, puisque les critères qui étaient appliqués dans les approches expérimentales ne sont plus valables dans des approches de type qualitatif (Anadòn, 2006). Il s'agit alors de définir des critères de rigueur afin d'encadrer les recherches qualitatives (Anadòn, 2006). La volonté est de pouvoir progressivement attribuer une place à l'interprétation du chercheur, à sa réflexivité et de s'éloigner des recherches de types causales (Denzin & Lincoln, 2003).

Ainsi, l'histoire du développement des approches qualitatives que je viens de brièvement énoncer permet de constater que les recherches qualitatives ont des bases solides sur le plan historique, méthodologique et théorique et qu'il existe aujourd'hui « une panoplie de procédures qui ont en commun une grande préoccupation pour la place qu'occupe le chercheur dans le processus de recherche, pour les relations qu'il établit avec les participants et pour son engagement dans la recherche. » (Anadòn, 2006, p. 15).

A ce jour, selon Anadòn (2006), il existe trois grandes orientations qui co-existent : la recherche *qualitative/interprétative*, l'approche critique et les courants postmodernes. Dans le cadre de ce travail, et suite au cadre théorique dans lequel je m'inscris, l'orientation *qualitative/interprétative* a été favorisée. Dans cette orientation, il est question de tenter de comprendre quel sens et quelles significations donnent les individus à leur parcours, leurs expériences et leur vécu (Anadòn, 2006). « Ici, on met en valeur la subjectivité dans la compréhension et l'interprétation des conduites humaines et sociales. » (Anadòn, 2006, p. 15).

Au vu des différents éléments présentés, je propose de me baser sur la définition qu'en donnent Paillé et Mucchielli (2012) en considérant l'approche qualitative et plus particulièrement son analyse comme découlant de l'esprit humain afin de donner sens au monde dans lequel il évolue. Dès lors, la notion d'interprétation est mise en avant tout comme celle de la transformation du monde. Par l'utilisation du terme « esprit », ces auteurs considèrent non pas uniquement l'intelligence conceptuelle, mais également tous les éléments en lien avec les sens humains qu'ils appellent « rapport incarné » (Paillé & Mucchielli, 2012). Ils font également une différence entre l'approche qualitative et l'analyse qualitative. En effet, selon ces auteurs, le chercheur peut se positionner dans une approche qualitative de récolte des données mais appliquer une analyse qui est davantage de l'ordre du quantitatif. Ainsi, il est possible de mélanger ces différentes approches et analyses selon les besoins de la recherche (Paillé & Mucchielli, 2012). Pour ma part, ce travail se base à la fois sur une approche qualitative et sur une analyse qualitative comme je le présenterai plus en avant dans ce travail.

Pour conclure, je noterai encore que Denzin et Lincoln (2011) vont un peu plus loin dans la définition de l'approche qualitative en expliquant que mener une recherche qualitative signifie s'inscrire dans une activité qui est ancrée dans un contexte local, un environnement et un cadre. Faire une recherche qualitative consiste, par conséquent, à traduire l'objet de la recherche et tenter de rendre visible le monde au moyen d'interprétations et de matériel spécifique (photographies, enregistrements, mémos, etc.). De par cette production de matériel et d'interprétations, le chercheur est pleinement investi dans la recherche. Il laisse une place à la subjectivité des acteurs et à sa propre subjectivité. La recherche est ainsi appréhendée comme la co-construction de l'enquêteur et de l'enquêté.

3.1.3. ... exploratoire

Le deuxième adjectif venant qualifier l'approche que je donne à cette recherche est celui d'exploratoire. En effet, peu d'écrits existent aujourd'hui concernant la problématique touchée par ce travail. Il s'agit, dès lors, de pouvoir clarifier les domaines dans lesquels des recherches futures devraient être menées. Selon Trudel, Simard et Vornarx (2007) :

La recherche exploratoire permettrait ainsi de baliser une réalité à étudier ou de choisir les méthodes de collecte des données les plus appropriées pour documenter les aspects de cette réalité ou encore de sélectionner des informateurs ou des sources de données capables d'informer sur ces aspects. (p. 39)

Ainsi, le but de ce mémoire de Master est de pouvoir mettre en lumière certaines pistes pour des recherches futures que cela soit sur le plan méthodologique ou théorique. Bien entendu, je m'attache à répondre aux questions de recherches développées dans ma problématique, mais je souhaite également présenter ces réponses surtout en soulevant de nouvelles hypothèses afin d'orienter de possibles recherches à venir dans ce domaine. Il s'agit ainsi de proposer quelques balises méthodologiques et théoriques à la problématique étudiée et non pas d'élaborer une théorie du rapport de la personne immigrée de première génération face à la demande émanant de l'administration publique. Comme annoncé dans l'introduction, l'enjeu

de ce travail est aussi de pouvoir observer si ce rapport personne immigrée de première génération - demande administrative peut être étudié sous l'angle de la psychologie socioculturelle du développement.

3.1.4. ... la construction d'un chercheur

L'approche méthodologique retenue pour ce travail implique d'analyser et d'explicitement ma position face à cette recherche. En effet, elle donne au chercheur une place importante qui ne va pas sans une réflexion approfondie de ses préconceptions, de son rôle, de l'intérêt sous-jacent à développer une telle recherche et de la place de son expérience dans la construction et la production de cette dernière (Van der Maren, 2004). Pour Denzin et Lincoln (1998), le chercheur est avant tout un bricoleur. « The *bricoleur* produces a bricolage, that is, a pieced-together, close-knit set of practices that provide solutions to a problem in a concrete situation. » (Denzin & Lincoln, 1998, p.3). La solution que ce bricoleur trouve n'est rien d'autre qu'une co-construction entre lui et les enquêtés. Ainsi, tout comme la personne qui est face à une tâche ou une situation va mobiliser des outils afin de s'aider, le chercheur a à sa disposition, de par son parcours de formation, ses différents ancrages disciplinaires, ses expériences professionnelles et de vie de nombreux outils qu'il peut utiliser dans les différentes étapes de la recherche.

Dans le cadre de ce travail, je pense qu'il est nécessaire de relever plusieurs points essentiels de mon rapport à cette recherche. Tout d'abord, et comme présenté dans le cadre théorique, j'ai un ancrage spécifique sur le plan épistémologique, théorique et idéologique. Ces approches et paradigmes sont hérités de mon cursus de formation ainsi que de mes convictions personnelles. Considérant l'être humain comme agissant en interaction avec son contexte et les situations qu'il rencontre, j'estime que ce dernier élabore des significations et du sens à ce qu'il vit et à l'environnement qui l'entoure. De plus, cette élaboration ne peut se faire qu'en interaction avec le monde ainsi qu'avec d'autres personnes. Il est alors face à un enchevêtrement de significations acquises et partagées et de sens personnel qu'il attribue aux éléments qu'il rencontre dans son parcours de vie. De façon plus large, le contexte et l'environnement dans lesquels évolue la personne ainsi que ceux dans lesquels se développent les situations influencent la construction de ces significations et du sens qu'en donne la personne. De ce fait, ils influencent également la recherche elle-même. Il existe ainsi plusieurs réalités puisque celles-ci sont avant tout construites par l'individu en interaction avec le monde social et culturel qui l'entoure. Il en va de même pour la recherche qui n'est autre que la rencontre entre un chercheur et sa subjectivité et des enquêtés avec leur subjectivité.

Cela signifie que la recherche en sciences humaines ne peut pas se contenter d'observer de l'extérieur la conduite des acteurs, car elle perdrait ce qui fait le propre du sujet humain : la réflexivité dans un système d'échanges symboliques. Cette pensée qui se pense dans une action investie de significations ne peut être atteinte que si le chercheur obtient la complicité des acteurs. En sciences humaines, le chercheur seul ne peut rien. Ce sont les acteurs qui lui livrent sa matière première. En tant qu'organisateur de sens, le chercheur n'est souvent en réalité que l'interprète, le traducteur des significations dont les premiers auteurs sont les acteurs de terrain. (Van der Maren, 2004, p. 7)

En accord avec Denzin et Lincoln (1998), la recherche n'est autre que la mise en lumière du regard particulier que pose un chercheur sur la réalité objective. « The product of the *bricoleur's* labor is a bricolage, a complex, dense, reflexive, collage like, creation that represents the researcher's images, understandings, and interpretations of the world or phenomenon under analysis » (Denzin & Lincoln, 1998, p. 4).

Or, bien que ces présupposés théoriques, épistémologiques et méthodologiques soient posés, il est, dans la pratique, relativement complexe de les rendre explicites. En tant que jeune femme non migrante terminant mon cursus universitaire et travaillant pour l'administration, il y a de nombreux domaines dans lesquels j'ai dû faire un travail de distanciation vis-à-vis de ma problématique, des analyses et des interprétations données aux résultats de ces dernières. Van der Maren (2004) explique que « le premier but de la recherche scientifique est la mise en doute, la critique, la contestation du sens commun, du bon sens, des théories et des manières de penser prônées par la majorité ou par les autorités. » (p.5). Or, il est parfois très complexe, en tant qu'étudiant, de détecter ce qui est de l'ordre du sens commun. Certains questionnements qui me semblaient aller de soi ont été menés à l'entame de la recherche. J'ai exposé à de nombreuses reprises mes idées, mes questions, mes conceptions et mes hypothèses à des collègues s'inscrivant dans le même cursus universitaire, aux colloques destinés aux mémorants afin d'obtenir l'avis de doctorants, d'assistants mais également de professeurs et lors d'entretiens individuels avec certains de ces derniers ainsi qu'avec ma directrice. Mon cursus universitaire étant construit sur deux orientations différentes, j'ai pu ainsi confronter mes idées tant avec des pairs et professeurs inscrits davantage dans des courants sociologiques qu'avec des pairs et des professeurs officiant dans le domaine de la psychologie. J'ai également privilégié cette démarche tout au long des étapes de cette recherche afin de m'assurer constamment l'apport de regards externes sur ce travail. J'ai conversé avec des professionnels de l'administration publique, mais également avec des personnes immigrées de première génération afin de confronter mes idées et mes interprétations, les résultats que je trouvais et la perception plus générale des personnes qui m'entourent. Je peux dire ainsi que j'ai fait appel à de nombreuses ressources sociales provenant de plusieurs sphères d'activités afin de m'aider à détecter mes préconceptions et de m'en distancer. Ce travail est, selon moi, le plus difficile à gérer dans la production d'une recherche car il oblige à s'interroger sur tout ce qui est produit. De plus, cela implique un investissement intense d'énergie pour mettre en mots ces questionnements, les confronter, y trouver des solutions afin de pouvoir continuer à avancer. Malgré tout ce travail d'extériorisation et de mise à distance, je constate encore aujourd'hui, en posant cette recherche par écrit, que des éléments implicites jusqu'à ce jour deviennent visibles, questionnant directement les bases méthodologiques et théoriques de mon travail. Je qualifierais cet état de perpétuel doute. Je ne souhaite pas exposer toutes les interrogations que j'ai eues durant cette recherche, mais peut-être en souligner quelques-unes qui me semblent davantage saillants.

Le premier groupe de questionnements concerne directement le choix de l'objet de recherche, soit la première étape de la mise en œuvre de celle-ci. Travaillant en tant qu'agent administratif dans une unité de l'administration publique chargée de mettre en œuvre des mesures d'encouragement à l'intégration des étrangers, ce travail est né d'interrogations que j'ai développées et que je perçois dans ma pratique professionnelle quotidienne. L'attente que j'ai face à ce travail est alors de mieux comprendre comment circule l'information entre les personnes immigrées nouvellement installées et les personnes résidentes depuis plus longtemps dans le canton pour lequel je travaille. Cette double position, à la fois d'agent administratif et de chercheur, présente selon moi des avantages et des désavantages. Du côté des avantages, je peux m'appuyer sur la connaissance d'un réseau déjà établi, me facilitant ainsi l'accès au terrain, mais cela uniquement pour certains groupes de mon échantillon. Connaissant également les agents administratifs interrogés, le rapport de confiance est plus rapidement établi, ce qui me permet de discuter plus librement des pratiques. Le risque, en revanche, est que ces derniers n'explicitent pas certains éléments partant du principe que je les comprends et que je connais le fonctionnement. Afin d'éviter cela, je suis partie du principe de relancer la discussion sur chaque élément et cela indépendamment qu'ils me paraissent aller de soi ou non. L'autre risque était d'obtenir de la part des agents administratifs interrogés

des réponses de complaisance. Cependant, ce biais peut être relativisé de par la sectorisation de l'administration. Toujours du côté des avantages, j'ai aussi une connaissance assez étendue du fonctionnement du système administratif sur le plan fédéral, cantonal et communal. Cette connaissance permet de savoir où aller creuser davantage et où il n'est finalement pas question de la problématique qui m'occupe. Néanmoins, j'ai également une préconception importante quant à l'utilité d'un tel système. En tant que citoyenne d'un pays, je considère comme important, voir essentiel de s'intéresser à la compréhension de ce système. Dès lors, de part mon travail, j'ai également cette attente face aux personnes qui viennent s'installer et qui entament un processus d'intégration. En conséquence, l'un des présupposés de base que je faisais en construisant ma problématique était que le sentiment de cette importance était partagé. De plus, dans le cadre de mon emploi, pour revenir à la question du sens commun, je pars souvent du principe qu'il y a automatiquement une évolution dans ce domaine et dans tous les autres domaines de la vie consécutivement au processus d'intégration. La base même de mon travail est de m'assurer que les mesures d'intégration soient en place pour les personnes immigrées. Dès lors, remettre en question ces différents points impliquaient de remettre en question les bases mêmes de ce qui constitue le but principal de mon emploi. Il m'a fallu plusieurs mois et de nombreuses heures de discussion pour détecter ces deux préconceptions et apprendre à les identifier dans les interprétations que je pouvais faire des données recueillies.

Du côté des désavantages, le rapport de confiance avec les personnes immigrées nouvellement installées est beaucoup plus compliqué à mettre en place car je ne suis pas perçue uniquement comme chercheuse, mais également comme agente de l'administration. Cet aspect joue un rôle particulier pour les personnes nouvellement arrivées car il semble, comme je le présenterai plus en avant, que certains enjeux sont liés à l'administration publique. Plus particulièrement, cette dernière peut être perçue comme un danger. Cette situation implique que le rapport de confiance mette plus de temps à s'instaurer. J'ai ainsi dû insister plusieurs fois sur l'anonymisation des données et des entretiens en énonçant toute la procédure prévue dans ce domaine. Parallèlement et peut-être paradoxalement, tous ont cependant accepté que les enregistrements des entretiens puissent être réutilisés pour d'autres recherches. Là encore, j'ai dû faire face à plusieurs de mes préconceptions. Je ne pensais pas, à l'entame de mon travail, que l'administration publique pouvait être réellement perçue comme une menace ou comme un danger pour les personnes. Lorsque je réfléchissais à la construction des *attestations d'enregistrement* et du contrat qui garantit l'anonymat, je me disais qu'il ne s'agissait que d'une formalité universitaire nécessaire, mais non essentielle pour les enquêtés. Or, deux phénomènes sont apparus : 1) pour les personnes ressources et immigrées, le fait que je sois en train de mener une recherche et qu'en même temps je sois agent administrative n'a pas semblé leur poser un problème quant à l'acceptation de prendre part à ce travail, 2) pour les personnes immigrées et plus particulièrement encore les personnes immigrées depuis moins de 2 ans, il me semble que cette double casquette a joué un rôle. J'ai eu beaucoup de mal à trouver des personnes prêtes à mener un entretien sur le sujet de l'administration publique dans ces deux derniers « groupes » de personnes. C'est dans l'étape de l'accès au terrain que j'ai pris conscience de la sensibilité de la problématique que je souhaitais étudier et de l'impact que pouvait jouer le fait d'être perçue avec les deux casquettes évoquées.

Avec une telle implication dans l'objet de recherche, je me devais de mener une réflexion précise et constante sur mes présupposés, mais également sur ce que les enquêtés disent et ce que je souhaite entendre dans leur réponse. En débutant ma recherche, je ne pensais pas être confronté à un tel obstacle. De par ma profession, j'ai l'habitude d'aborder la circulation de l'information et sa transmission à partir d'un certain point de vue qui n'est pas un construit scientifique et qui prend parfois des raccourcis ou qui tend à être constitué de généralisations, et par là-même, se situe plutôt dans le domaine du sens commun. Or, il m'est nécessaire de

penser ce phénomène afin de m'assurer de ne pas passer à côté de détails significatifs au niveau de l'analyse des données que je récolte. Bien que la généralisation soit un outil essentiel dans ma profession, il peut devenir un handicap important dans ma position de chercheur. Ce point de réflexion m'est apparu assez tard dans ma recherche puisque j'ai développé ces questionnements avant tout à l'étape des analyses. Or, je suis consciente que cette position a pu influencer le contenu même de mes questions et des relances faites lors des entretiens. C'est en analysant les données qu'à plusieurs reprises j'ai été surprise de ne pas observer ce que je prenais pour acquis d'un point de vue scientifique ou professionnelle. Constamment, tout au long de ma recherche je faisais des projections dans le futur pour tenter d'anticiper dans quel sens peuvent aller les résultats. Ces anticipations étaient basées sur mes connaissances scientifiques et professionnelles. Qu'est-ce que j'ai appris ? Qu'est-ce qui pourrait se passer ? Comment ? Pourquoi ? Ce sont autant de questions qui m'ont accompagnée tout au long de ce travail. Ces différents moments remettaient alors en cause toute ma recherche, car j'avais l'impression de perdre la structure même de cette dernière. Puisqu'elle est basée en partie sur ces présupposés scientifiques et du sens commun qui ne s'avèrent pas être visibles finalement dans les résultats, la recherche est-elle encore pertinente ? N'ai-je pas fait fausse route ? Comment éviter que cela se reproduise ? Je retourne à l'expression de ce doute perpétuel.

Mais le chercheur indépendamment de tous ces aspects a également une autre tâche à remplir qui est la production d'un énoncé présentant les résultats de ses analyses des données et de ses interprétations. Or, la production d'un tel écrit n'est pas chose aisée car il ne suffit pas de poser uniquement sur le papier des constats, il s'agit de refaire tout le trajet à l'envers afin de pouvoir fournir à la fin un document compréhensible, condensé et utile. Tout comme les analyses des entretiens ne peuvent présenter qu'une partie de la richesse de ce matériel, l'écrit d'un chercheur ne représente qu'une fraction de son cheminement. J'ai eu l'occasion pendant près de deux ans de mener cette recherche, de vivre avec elle, de la penser, de la construire, d'y réfléchir, de douter, de désespérer, de me réjouir, d'être surprise, de faire des rencontres, de devoir faire des choix, d'en penser son résultat final. Autant d'étapes et d'états qui ne peuvent pas être retranscrits dans leur ensemble. Pour résumer, j'ai vécu une expérience que j'ai intériorisée et à laquelle j'ai tenté de construire un sens à la fois personnel, professionnel et scientifique. Or, l'écriture d'une telle expérience n'est autre que l'externalisation de cette expérience, la présentation de ce chemin de recherche. Mais cette présentation a un but et un intérêt. En accord avec Van der Maren (2004),

Au-delà des finalités de chaque recherche, les raisons que les chercheurs ont d'entreprendre une recherche sont aussi des lieux de tensions qui ont leur impact sur l'écriture de la recherche. En effet, les raisons de l'engagement dans une recherche ne sont pas sans rapport avec les destinataires anticipés, avec les lecteurs prévus ou potentiels du rapport de la recherche. La liste des raisons peut être longue, tout comme la liste des destinataires. Pour les premières notons obtenir un diplôme qui procure un accès à un poste ou à une profession, ou tenir et maintenir un statut social dans un département en étant identifié comme chercheur plutôt que comme professeur ; ou encore obtenir les lignes du curriculum vitae indispensable à une promotion. Mais cela peut être aussi satisfaire une curiosité, un besoin, une exigence de savoir, une « pulsion épistémologique », à moins que la recherche ne soit une échappatoire qui prolonge l'adolescence en permettant de ne pas s'engager dans l'action, etc. (p. 14)

L'un des premiers intérêts que je vois est la satisfaction de pouvoir répondre à de nombreux questionnements que j'ai quant aux rapports entre les usagers et l'administration publique, qui me semblent à bien des égards générer des situations « artificielles » où les personnes me donnent l'impression parfois de jouer des rôles. Par exemple, le voisin qui en tant qu'agent administratif va tout d'un coup parler en « langage administratif » lorsque sa voisine vient se

présenter au guichet. Mais il est évident également que je souhaite que cet écrit corresponde aux standards me permettant d'accéder à un diplôme de master. Une autre de mes préoccupations est que cet écrit soit lisible, compréhensible et cohérent. Il doit aussi respecter les personnes que j'ai rencontrées et qui m'ont donné leur confiance en acceptant d'y prendre part. J'ai aussi le souci que cet écrit respecte les disciplines scientifiques dans lesquelles il s'inscrit.

De plus, il est destiné à être lu par quelqu'un (Van der Maren, 2004). Et c'est le chercheur et l'interprétation qu'il fait du cadre dans lequel il s'inscrit qui vont déterminer pour qui la recherche va être écrite. Tout d'abord, ce travail est écrit dans le but d'être lu par ma directrice de mémoire ainsi que par l'experte qui devront l'évaluer. Il a ainsi une visée scientifique dans la perspective, entre autres, d'aboutir à l'attribution d'un titre. Mais, je l'espère également, il est destiné à être lu par des pairs qui, un jour, devront aussi écrire un travail et chercheront à trouver quelques bases dans les travaux des autres étudiants. J'ai aussi souhaité que l'écriture soit compréhensible plus largement, c'est pourquoi je l'ai fait lire à une personne non universitaire ne maîtrisant aucun des concepts préalables à cette recherche. Mon idée était ainsi de pouvoir présenter un écrit accessible et compréhensible. Ainsi, le document qui est produit est également un construit du chercheur à la fois bricoleur et organisateur de sens.

3.2. Procédure méthodologique

3.2.1. *Design méthodologique général*

Après l'exposition de l'approche méthodologique dans laquelle je m'inscris, il me semble essentiel de présenter cette fois la procédure méthodologique qui a été mise en place pour cette recherche. Dans un premier temps, je souhaite aborder le *design* général de recherche, appelé également plan de recherche. Comme l'indiquent Denzin et Lincoln (2011):

A research design describes a flexible set of guidelines that connect theoretical paradigms, first, to strategies of inquiry and, second, to methods for collecting empirical material. A research design situates researchers in the empirical world and connects them to specific sites, people, groups, institutions, and bodies of relevant interpretative material, including documents and archives. (p.14).

Il s'agit, dès lors, d'exposer les différentes lignes directrices qui sous-tendent l'opérationnalisation des parties théoriques, conceptuelles et des questions de recherche sur le terrain ainsi que le mouvement inverse allant des données récoltées sur le terrain à la mise en lien avec des théories et concepts dans l'étape d'analyse. Je terminerai par présenter un des critères de rigueur auquel j'ai tenté d'être particulièrement attentive dans l'élaboration de cette recherche. La figure 3 permet d'avoir une vue d'ensemble des différentes étapes de recherches ainsi que de la procédure générale pensée pour ce travail. Néanmoins, schématiser les étapes de réalisation d'une recherche, bien qu'étant un exercice intéressant, a quelque chose d'artificiel. Selon moi, il est nécessaire de ne pas tenir compte du sens de lecture conventionnel allant de haut en bas et de gauche à droite lorsque l'on observe un tel schéma. Il s'agit davantage de reculer de quelques centimètres afin de s'imprégner d'une vue d'ensemble. Certes, dans un premier temps le chercheur va poser une problématique générale ainsi que des hypothèses spécifiques. Dans le cas de cette recherche, par exemple, j'ai pris le parti de poser une problématique relativement large car je ne savais pas exactement quelles hypothèses spécifiques pouvaient être avancées quant à un domaine tel que le vécu de la personne immigrée de première génération face à une demande administrative. J'ai fait appel à une littérature théorique, épistémologique et méthodologique pour essayer de baliser au mieux cette construction de la problématique. Néanmoins, la première esquisse de mon projet

de mémoire s'intéressait à la réussite ou non de la construction de cette réponse. J'étais ainsi centrée essentiellement sur le résultat et je souhaitais savoir si les personnes immigrées de première génération comblaient les attentes des administrations quant aux demandes. Au fil des lectures théoriques et épistémologiques, ma problématique s'est modifiée. Dépasant une vision centrée sur le résultat, j'ai commencé à repérer des facteurs qui complexifiaient passablement la simple idée de déterminer si la réponse est adéquate aux attentes ou non. Schématisant à de nombreuses reprises ma problématique et y ajoutant ces facteurs de complexification, je me suis très vite retrouvée avec une problématique non plus centrée sur des résultats, mais sur un processus. Qui plus est un processus en « poupée russe », puisque ce dernier tenait compte également des différents niveaux d'analyses. Je n'en étais alors qu'à l'établissement et au balisage de ma problématique. J'ai été, néanmoins, surprise et je m'interroge encore quant à l'évolution qu'a subie cette dernière. En effet, elle rejoignait alors de nombreux aspects et concepts acquis lors de mon cursus universitaire. Mettant un accent particulier sur l'étude des processus, de la construction du sens et des significations ainsi que de l'acquisition des savoirs et du développement humain, je me suis retrouvée au final avec une problématique ayant cette même orientation. C'est pourquoi, dans le schéma présenté à la figure 3, j'ai tenté de présenter cette co-alimentation entre, à la fois le cursus universitaire, les lectures théoriques et l'établissement de la problématique et des questions de recherche.

Désirant connaître le vécu des personnes immigrées de première génération face aux demandes administratives, plusieurs possibilités s'offraient à moi. J'aurais pu procéder en me rendant auprès d'un guichet, en demandant à mener des observations, puis en m'entretenant avec les personnes qui se sont déplacées auprès de ce même guichet. Or, bien que je ne connusse pas encore les multiples dimensions qui entouraient les demandes administratives, j'ai estimé que ce mode de procéder ne me permettrait pas de mener une étude exploratoire dans ce domaine. Sélectionner une demande et observer comment la personne la remplit au guichet était selon moi une procédure trop restrictive par rapport à la complexité du phénomène que je supposais déjà à l'époque. J'aurais pu également décider de suivre la demande et de l'accompagner ainsi partout où elle allait en menant des entretiens auprès des personnes qui sont en sa possession. Cette procédure me semble encore aujourd'hui très intéressante car elle permet de combiner à la fois l'observation relative à la pratique des sujets et l'accès direct à ce qu'ils vivent par des entretiens. Cependant, une telle procédure demande d'avoir accès à des données confidentielles que l'administration ne peut pas fournir, telles que les coordonnées de la personne ou le statut administratif de cette dernière. D'un autre côté, passer par l'usager directement impliquerait d'attendre que ce dernier reçoive une demande administrative et fasse la démarche de la remplir. Le dernier bémol qui m'a fait renoncer à cette procédure concerne la spécificité du choix de la demande. Quelle demande choisir ? Pourquoi ? Si je décidais d'en prendre plusieurs, il aurait fallu à chaque fois attendre que l'usager reçoive une demande et me contacte. Il m'a semblé que c'était une procédure trop lourde et très délicate à mettre en place dans le temps qu'il est possible d'investir dans un travail destiné à obtenir un diplôme de Master. De plus, ce mode de faire ne correspondait pas tout à fait à l'angle que je souhaitais donner à ce travail. C'est pourquoi, j'ai choisi de partir du terrain en allant mener des entretiens auprès des personnes immigrées de première génération afin qu'elles me fassent part de leur pratique et de saisir de façon exploratoire, la complexité du phénomène.

J'ai pris le parti de construire une procédure basée sur une diversification des profils des enquêtés déterminée en partie à l'entame de la construction de la recherche mais également au fil des entretiens. Ainsi, si un enquêté me parlait de certaines demandes administratives, j'essayais de m'entretenir avec un agent administratif œuvrant dans ce secteur. A l'inverse, si un agent administratif m'indiquait certaines impressions qu'il avait quant aux usagers

immigrés de première génération, je tentais d'aborder ces aspects dans les entretiens qui suivaient afin de confronter ce point de vue.

Suite à la définition de cette problématique qui reste susceptible d'être modifiée dans les prochaines étapes, il m'a fallu alors établir l'approche et la procédure méthodologique de départ. Je la nomme « de départ » car la méthodologie ne peut être posée sur le papier que du moment où la récolte des données et l'analyse de ces dernières ont été menées (Van der Maren, 2004). Avant cela, la méthodologie peut changer, évoluer selon les besoins et les obstacles rencontrés sur le terrain. Ne partant pas d'un cadre expérimental ou d'une recherche avec une approche par déduction, chaque étape de celle-ci reste susceptible de s'adapter aux réalités du terrain. C'est en tout cas la posture que j'ai favorisée durant ce travail.

Comme présenté ci-avant, j'ai décidé de procéder par entretiens. Au vu de ma problématique et de l'angle que je souhaite donner à cette recherche, j'ai fait le choix de construire un échantillon de cas multiples. Pirès (1997) oppose l'échantillonnage par cas simple à l'échantillonnage par cas multiples. Pour l'auteur, deux enjeux sont alors essentiels lorsque l'échantillon est abordé sous l'aspect du cas multiple : la diversification et la saturation. Ainsi, il s'est agi, pour ma part, de trouver au fur et à mesure de la récolte des données de nouveaux enquêtés venant compléter l'échantillon afin de pouvoir avoir une vue multi-anglée de la problématique qui m'intéresse. Néanmoins, j'ai, au préalable, distingué plusieurs caractéristiques pour sélectionner les personnes. J'aurai l'occasion de présenter ces différents aspects plus en avant dans le chapitre dédié spécifiquement à l'échantillon.

Une fois l'échantillon sélectionné, il s'agit de penser la récolte des données. Quel matériel utiliser ? Dans quel but ? Quel type de données celui-ci permet-il d'obtenir ? Autant de questions que je me suis posées afin de déterminer la procédure par laquelle j'allais récolter le matériel. Procédant par entretiens, j'ai choisi d'enregistrer au moyen d'un appareil constitué d'un boîtier d'enregistrement par minidisque et d'un micro. J'ai également construit des grilles d'entretiens afin de baliser ces derniers par les thématiques principales prises en compte dans mes questions de recherches, mais également lors de mes lectures théoriques. Ce choix d'utiliser des grilles d'entretiens a été fait pour deux raisons principales : 1) rassurer la chercheuse débutante que je suis ; 2) garder un fil rouge durant l'entretien, car la problématique est vaste. Comme je le présenterai plus en avant dans ce chapitre, faire le choix de la grille d'entretien a une implication sur la recherche et la relation qui s'instaure entre les enquêtés et le chercheur (Beaud, 1996).

Suite à la construction théorique de l'entretien ainsi qu'à la mise en place du premier cadre conceptuel et de la problématique, je me suis rendue sur le terrain afin de rencontrer les enquêtés. J'ai ainsi pu mener onze entretiens auprès de quinze personnes remplissant les conditions posées par l'un des quatre groupes de caractéristiques déterminés pour la sélection de l'échantillon. Je suis passée par plusieurs canaux - téléphone, courriel, *gatekeeper*⁷ - pour contacter les personnes et obtenir les entretiens. Une fois les entretiens menés, ils ont été retranscrits mot à mot et analysés en s'inspirant, entre autres, de la méthode de la « théorisation ancrée » proposée par Paillé (1994). La retranscription ainsi que les premières analyses se sont faites au fur et à mesure des entretiens, ce qui m'a permis d'orienter en partie la sélection des entretiens qui pouvaient suivre. Des analyses plus fines et plus approfondies des entretiens ont été menées une fois que l'entier de ces derniers a été réalisé. J'ai également récolté des documents et consigné mes remarques et mes interrogations dans plusieurs documents tels qu'un journal ou alors directement sur la grille d'entretien. Tous ces éléments

⁷ *Gatekeeper* vient de l'anglais et se définit entre autre comme « gardien » ou « point d'entrée ». J'entends par *gatekeeper* une personne-clé qui met à la disposition du chercheur son réseau, permet à ce dernier d'avoir accès à des enquêtés et de maintenir le contact avec eux.

m'ont permis dans l'avant-dernière étape du travail, de pouvoir mener des analyses détaillées des entretiens et de construire des interprétations en relation avec la littérature déjà existante.

La dernière étape de la production de cette recherche, cinquième temps fort selon Denzin et Lincoln (2011), est la mise en récit de celle-ci. Comme indiqué dans le chapitre ci-avant, le chercheur joue un rôle essentiel dans la production de l'énoncé d'une recherche. Il répond à des directives posées par le cadre dans lequel l'étude se déroule, mais il va aussi tenir compte de ses intérêts, de l'image qu'il se fait de ses futurs lecteurs, des choix qu'il a opérés tout au long de l'expérience qu'est la réalisation d'une recherche. Cette mise en mot est en partie, selon moi, une externalisation d'une expérience de vie. De plus, et comme le présente la figure 3, la production de l'écrit renvoie à chaque étape de la construction de la recherche. Le cadre théorique peut être encore étoffé, complété, ajusté, la définition de la méthodologie est affinée, les résultats sont regroupés de façon à permettre une lecture plus ou moins cohérente et compréhensible. Le texte impose de restituer la recherche de façon chronologique, présentant ainsi cette dernière sous forme d'étapes. Or, et comme le précise Rosa et Valsiner (2007), la production de la connaissance est un phénomène qu'il faut considérer davantage comme cyclique. Presque à chaque « étape », le chercheur va faire des va-et-vient entre terrain et théories. Ce processus cyclique se retrouve également de façon plus générale dans les recherches en sciences humaines, puisque la production même d'une recherche a pour but aussi d'être réfutée, d'être discutée afin de générer de nouvelles hypothèses (Van der Maren, 2004).

Les solutions du bon sens autant que les réponses scientifiques et techniques aux problèmes de la vie quotidienne apparaissent, dans bien des cas, insatisfaisantes. Il faut donc aller au-delà, « trans-gresser » les connaissances actuelles et chercher de nouvelles idées, poser de nouvelles hypothèses afin de pouvoir essayer de nouvelles solutions. Le progrès de la société et de la qualité de la vie implique que nous admettions que les connaissances actuelles sont limitées, qu'elles aboutissent parfois à des culs-de-sacs et que, ces lacunes étant reconnues, on soit capable d'opérer des ruptures pour imaginer de nouvelles connaissances et pour proposer des hypothèses originales de solutions. (Van der Maren, 2004, p.6).

Ainsi, au niveau micro de la production scientifique, il est possible de retrouver ce phénomène cyclique entre le terrain et la théorie comme le présente Rosa et Valsiner (2007), mais également sur un plan beaucoup plus macro de la production de la science comme le présente Van der Maren (2004).

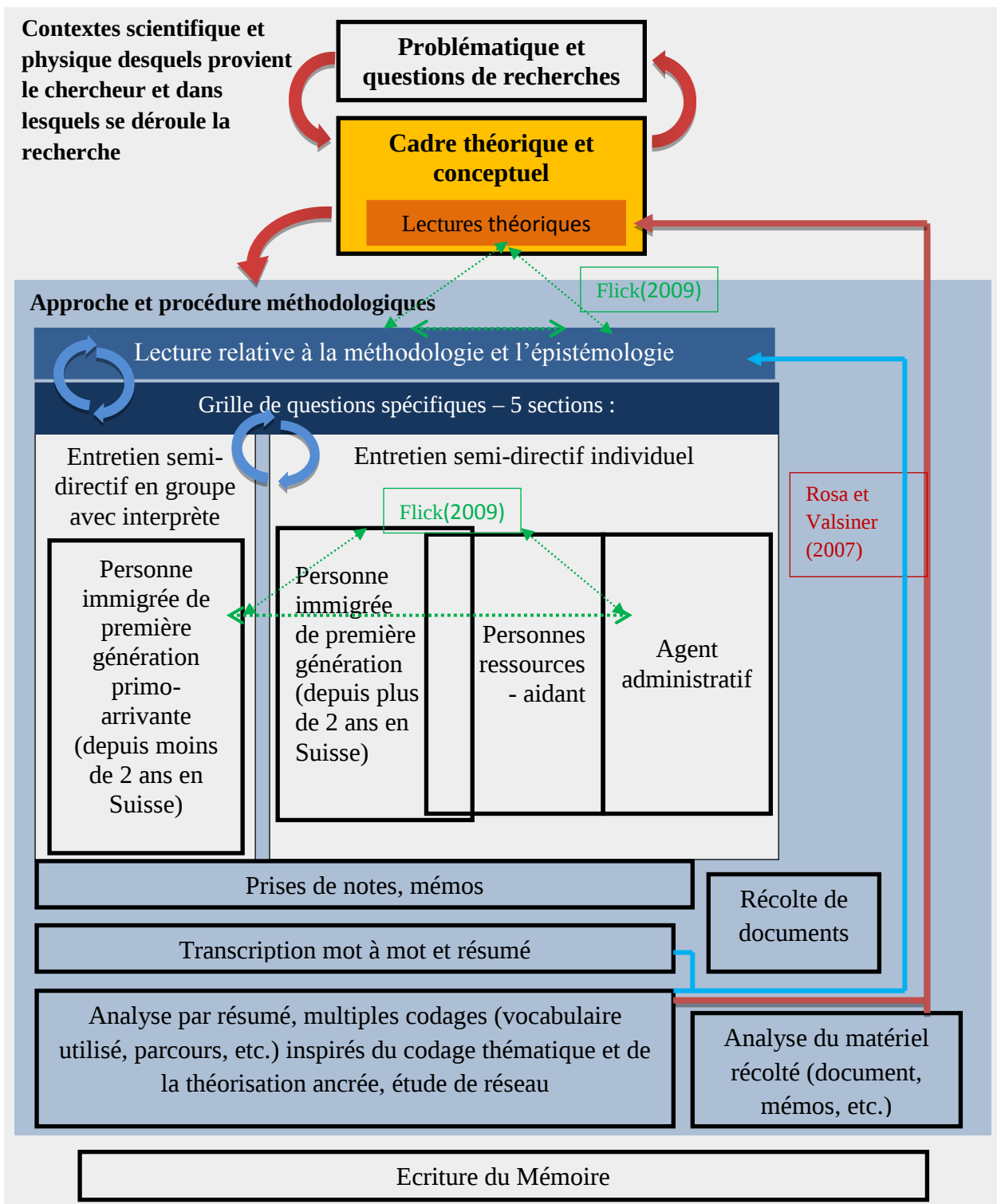


Figure 3. Schématisation du développement d'une recherche

J'ai déjà eu l'occasion de présenter de façon générale la procédure méthodologique sur laquelle se base cette recherche. Or, lorsqu'une recherche est mise en place, il est également nécessaire de s'interroger sur la validité de cette dernière. Ainsi, l'une des lignes directrices principales qui soutient l'opérationnalisation, mais également le développement général de cette recherche est une triangulation à plusieurs niveaux. Denzin proposait déjà en 1978, la notion de triangulation dans les recherches qualitatives comme critère de validation. Il distinguait alors quatre types de *triangulation* : 1) sur les données ; 2) sur les théories ; 3) sur les chercheurs et 4) sur la méthodologie et les méthodes. En effet, dans un souci de validation

des données et des recherches émanant de démarches qualitatives, le principe de *triangulation* était alors proposé comme indicateur de la validité de la recherche. Après de nombreux débats sur la faisabilité d'appliquer des critères de validation aux recherches dites qualitatives, le terme de *triangulation* acquiert une compréhension davantage tournée vers une stratégie permettant une compréhension plus pointue d'une situation (Flick, 2004). Reprenant ce point de vue, Savoie-Zajc (2003) considère la *triangulation* comme un *critère de rigueur*. Cette dernière est avant tout un outil permettant d'analyser de façon plus complète la question de recherche en multipliant plusieurs points de vue et sources différentes. Elle est avant tout un support pour penser la stratégie mise en place lors d'une recherche (Flick, 2004). Dans le cadre de ce travail, j'ai tenté à plusieurs reprises de penser la construction des différentes « étapes » de ma recherche sous une perspective de *triangulation*. Flick (2014) mentionne que faire appel à une démarche de *triangulation* demande des ressources importantes, mais que ce procédé permet également d'accéder à des données à plusieurs niveaux et sur plusieurs points de vue.

Triangulation means that researchers take different perspectives on an issue under study or more generally speaking in answering research questions. These perspectives can be substantiated by using several methods and/or in several theoretical approaches. They are, or should be, linked. Furthermore, triangulation refers to combining different sorts of data on the background of the theoretical perspectives, which are applied to the data. (Flick, 2014, p. 184)

Dans ce travail, je me suis employée tout d'abord à appliquer une *triangulation* au niveau des sources. En effet, du point de vue de la construction de l'échantillon, j'ai préféré favoriser la récolte des données auprès d'informateurs aux profils différents. De plus, hormis la récolte de données verbales grâce aux entretiens, j'ai également pu récolter et analyser des documents. J'ai également produit des notes personnelles relatant mes observations quant au contexte de l'entretien, à mes questionnements et à mes premières interprétations. Toutes ces données ont été intégrées dans l'analyse puis dans l'exposition des résultats.

J'ai aussi souhaité, quand cela s'avérait possible, procéder par *triangulation* quant aux aspects théoriques que je mobilise. Ayant une problématique touchant à plusieurs disciplines scientifiques différentes, il me semble nécessaire de mobiliser les différentes théories produites dans ces dernières et d'analyser les données par ces diverses « lunettes ». Cela me permet de voyager entre les niveaux, mais également d'amener des connaissances complémentaires afin d'enrichir mon interprétation. Néanmoins, cette manière de procéder représente également quelques dangers. Tout d'abord, faire intervenir plusieurs disciplines impliquent de pouvoir également faire concorder le vocabulaire spécifique de ces dernières. Par exemple, le terme *ressource* ne porte pas la même signification dans certains courants de la sociologie que dans le courant de la psychologie socioculturelle du développement. Dans un cas, la ressource peut exister en tant que telle, indépendamment de la personne, tandis que dans l'autre, c'est essentiellement l'utilisation d'un objet ou d'un artefact qui fait que celui-ci devient une ressource. Le deuxième danger est de tellement complexifier la situation par l'apport d'un trop grand nombre de théories, qu'il devient, selon moi, difficile de le rendre compréhensible. En effet, le travail est bien d'apporter des éléments complémentaires et non de les additionner côte à côte (Flick, 2014).

J'ai également pu mentionner qu'il existe dans cette recherche une volonté de prendre en compte la problématique à différents niveaux. Ainsi, il est possible de parler d'une « triangulation par combinaison de niveau » (Pourtois, Desmet & Lahaye, 2001, p.19). L'analyse tient ainsi compte de l'individu mais aussi du niveau collectif et du niveau institutionnel. Il existe évidemment de nombreux autres types de triangulation.

Ainsi, l'un des outils stratégiques me permettant de penser l'opérationnalisation des questions de recherches est la *triangulation*. Van der Maren (2006) pose néanmoins une question essentielle quant au fait de mobiliser de cet outil.

La triangulation ne vise-t-elle pas, pour beaucoup, à consolider la confiance du chercheur dans ses données, confiance nécessaire à l'assurance de ses conclusions ? Constructiviste dites-vous ? Si toutes recherches le sont dans le processus d'élaboration des connaissances, bien peu le sont sur le plan de l'idéal de la connaissance visée quand on examine la raison des procédés méthodologiques utilisés. En fait, le relativisme de la connaissance au projet du sujet ne peut pas satisfaire le chercheur dont l'ambition est quand même de voir ses écrits reconnus comme valides par la majorité de ses collègues, d'être cités dans leurs écrits et d'inspirer un certain nombre de pratiques sociales. Autrement dit, force est de constater que, même si l'on sait que la connaissance est construite, il y a l'espérance que cette construction corresponde de plus en plus à la réalité, même si celle-ci invalide régulièrement la prétention de la connaissance à en rendre complètement compte. (Van der Maren, 2006, p.21)

Il pose ici une question essentielle puisqu'il semble alors qu'il existe dans cet écrit un double langage qui n'est pas forcément compatible. D'un côté, le fait de s'inscrire dans un paradigme constructiviste et de l'autre, faire appel à la *triangulation* afin de multiplier les angles de vue pour comprendre plus en avant la complexité d'une situation présente un certain paradoxe. Ce qui sous-entend que ces points de vue peuvent être comparés et additionnés, donc qu'une réalité supérieure au construit de la réalité au sein de l'entretien existe. Ou si l'on veut, la dichotomie entre le processus de construction général du concept et de la théorie et les techniques méthodologiques réelles utilisées par les chercheurs (Van der Maren, 2006). J'avoue ne pas encore avoir résolu cette question épistémologique. Pour ma part, j'ai pris l'option d'envisager ces deux éléments comme deux extrémités encadrant la vision de la création de la connaissance. Je ne pense pas que le constructivisme prône un relativisme extrême au point que chaque entretien soit le construit unique d'un réel propre au moment et à la situation et dont les éléments ne pourront plus jamais se rencontrer. Or, je ne pense pas non plus que se contenter d'additionner et de multiplier les points de vue à l'extrême permette d'accéder à un réel unique, objectif et existant par lui-même. Les personnes vivent au sein d'environnements différents, interagissent avec d'autres personnes, ont accès à un certain niveau de formation, un certain style de vie, etc. Tous ces éléments ou facteurs balisent de façon large leurs expériences de vie. Ils les mobilisent à certains moments de leur existence. L'individu attribue du sens à ce qu'il vit, mais il partage également des significations avec d'autres. Chacun d'entre eux donne un sens différent à ces expériences et, à ce titre, les réels et les réalités sont tous différents. Or, le but d'une recherche telle que celle qui est présentée ici n'est pas de chercher le réel unique ou la réalité unique et vraie, mais de rendre compte de ces facteurs, de ces balises qui font qu'au sein de multiples réels et réalités, ceux-ci peuvent néanmoins avoir une influence relativement similaire sur plusieurs personnes et, dès lors, orientent ces dernières. Je pense que faire appel au paradigme constructiviste et à l'outil stratégique de la *triangulation* n'est pas un non-sens en soi. Cela permet de rester constamment attentif et conscient de ces deux extrémités en ne cherchant à aucun moment à relever le réel ou la réalité unique et objective, tout en évitant de tomber dans l'extrême relativisme. Il existe selon moi une composante partagée des réalités et des réels qui se nourrit des réalités individuelles mais également des consensus inter-individus. Il en va de même pour la production de la connaissance scientifique. Il ne s'agit pas de tenter de trouver la réalité unique du comportement humain mais d'inscrire les connaissances dans la compréhension de ces phénomènes, des changements qui interviennent au sein de ces composantes partagées de la réalité. Faire appel à la *triangulation* m'a permis, selon moi, de

ne pas rester figée à un paradigme unique, mais de garder une posture réflexive quant à ce dernier.

Pour conclure, le design méthodologique présenté à travers ces quelques lignes comprend les lignes directrices de la procédure méthodologique établie pour cette recherche, à savoir :

- 1) Procédure comprenant plusieurs types de triangulations ;
- 2) Dont l'essentiel des données sont récoltées au moyen d'entretiens semi-directifs enregistrés et soutenus par une grille d'entretien ;
- 3) Et complétée par la récolte de documents et la production de notes personnelles du chercheur ;
- 4) Faisant intervenir des enquêtés aux profils variés ;
- 5) Enquêtés ayant été contactés par différents canaux tels que le courriel, l'appel téléphonique ainsi que l'aide de *gatekeepers* ;
- 6) Dont l'analyse des données s'est faite en plusieurs temps – une première fois suite à l'entretien et une seconde fois lorsque tous les entretiens ont été menés ;
- 7) Et favorisant plusieurs angles d'analyses telles que l'analyse de réseau, l'analyse de trajectoire ainsi que l'analyse par « théorisation ancrée » (Paillé, 1994).
- 8) Dont la production de l'énoncé dépend à la fois des résultats trouvés, du cadre dans lequel s'inscrit cette recherche, de la représentation que se fait le chercheur des futurs lecteurs et de la nécessité de produire un discours compréhensible et cohérent.

Ces différents éléments sont repris dans la suite de ce chapitre afin d'être détaillés et d'y apporter quelques réflexions méthodologiques supplémentaires. Je commencerai par présenter ainsi le lieu de la recherche, ainsi que l'échantillon qui a été retenu. J'ajouterai encore quelques lignes pour expliciter la récolte des données. Je terminerai par présenter la stratégie d'analyse des données que j'ai choisie pour ce travail.

3.2.2. Lieu de récoltes des données

Cette recherche qualitative et exploratoire tenant compte des traditions administratives helvétiques, je me suis focalisée essentiellement sur les deux niveaux de base du fédéralisme, à savoir les communes et le canton. En effet, la majorité des demandes émanant de l'administration publique et des contacts avec les usagers se font à ces deux niveaux. De fait, l'utilisateur n'a que très rarement contact avec l'échelon fédéral. Les questions de recherches s'intéressant à un niveau intra- et interpersonnel et n'abordant, à aucun moment, des aspects comparatifs, le choix du terrain s'est porté sur un seul canton romand. Comme présenté dans le cadre théorique, la Constitution fédérale⁸, de par son article 3, stipule que chaque canton suisse - considéré comme Etat fédéré - est souverain dans la limite de ce que proclame cette même Constitution. Dès lors, les demandes administratives peuvent différer tant sur la forme que sur le contenu ou leur gestion selon les cantons. C'est pourquoi, le lieu de récoltes des données ne se concentre que sur un seul canton. De plus, pour des raisons d'accessibilité au terrain, il m'était nécessaire de prendre un canton que je connais bien tant par son fonctionnement administratif que par la possibilité d'avoir accès aux différents profils des sujets composant mon échantillon. C'est pourquoi, j'ai choisi de prendre comme lieu de récolte des données, le canton où j'occupe une place en tant qu'agent administratif. Cette place me permet d'être au contact de la population de nationalité étrangère résidant sur le territoire cantonal, sans pour autant impliquer que des demandes administratives soient émises du bureau pour lequel je travaille.

Ce choix du terrain peut avoir une influence non négligeable sur le déroulement de la recherche. Tout d'abord, et comme j'ai eu l'occasion de le présenter précédemment, la

⁸ Constitution fédérale du 18 avril 1999 (RS 101) (état du 3 mars 2013).

position du chercheur est à analyser précautionneusement, car le fait d'avoir à la fois la casquette d'agent administratif et d'étudiante en master faisant sa recherche pour son travail final peut influencer les résultats et le déroulement de cette même recherche. Néanmoins, cette position est également un grand avantage, car elle permet d'avoir accès au terrain, de pouvoir faire appel plus facilement à certains *gatekeepers* et de connaître plus en détail le contexte institutionnel qui entoure ma problématique.

Ma recherche se déroule ainsi dans un canton de Suisse romande où le pourcentage de population de nationalité étrangère résidant de façon permanente sur le territoire est inférieur au pourcentage de population étrangère au niveau national. Il s'agit d'un canton où les tâches administratives sont réparties entre les niveaux communal et cantonal. L'utilisateur peut avoir contact avec ces deux niveaux. Il s'agit également d'un canton plutôt rural ayant une densité de population moyenne inférieure à celle connue sur le plan national. De par son profil rural et sa densité faible, une certaine proximité existe entre les autorités et les habitants.

3.2.3. Population, échantillon et accès aux personnes

Construire un échantillon est toujours une étape délicate de la recherche. Bien que l'échantillonnage soit généralement intentionnel et pensé, il est nécessaire de rester attentif à de nombreuses dimensions. A la question « Comment construire un échantillonnage scientifiquement valide ? », Savoie-Zajc (2007) répond :

Nous dirons que l'échantillon et le processus d'échantillonnage seront établis en cohérence avec les positions épistémologiques, théoriques et méthodologiques du type de recherche entrepris. Au plan épistémologique, pour une recherche qualitative/interprétative, cela se traduira par le caractère intentionnel de l'échantillon, le chercheur voulant comprendre le point de vue de personnes « compétentes » eu égard à l'objet d'étude. (Savoie-Zajc, 2007, p.110)

Désireuse de comprendre comment les personnes immigrées de première génération répondent aux demandes de l'administration publique suisse, j'ai posé comme premier critère de sélection des participants qu'ils soient immigrants de première génération. C'est-à-dire qu'ils soient nés dans un pays étranger et venues s'installer en tant que personnes majeures sur le territoire helvétique et plus particulièrement dans le canton qui fait l'objet de mon terrain. Ce choix a été motivé par une hypothèse principale : les immigrants de première génération n'ont pas grandi dans l'idéologie étatique de la tradition administrative suisse et n'ont, sans doute, pas eu la possibilité de recevoir de leurs parents des connaissances quant à cette dernière. Pour reprendre les termes de Pohn-Weidinger et Auvert (2013), ils ont sans doute dû construire à leur arrivée une « identité administrative » (p.1).

Un deuxième critère de sélection de la population s'ajoute au fait d'être des immigrants de première génération. La Confédération, de par sa politique d'intégration, a désigné la transmission de la primo-information comme un domaine prioritaire pour les années 2014 à 2017. Ce nouveau domaine compris dans les programmes d'intégration cantonaux 2014-2017 stipule que

Toute personne arrivant de l'étranger dans la perspective de séjourner légalement et durablement en Suisse se sent bienvenue et est informée sur les conditions de vie essentielles ainsi que sur les offres en matière d'intégration.

Les immigrés qui présentent des besoins spécifiques en matière d'intégration se voient proposer des mesures d'encouragement adéquates, dès que possible, mais au plus tard une année après leur arrivée. (ODM, 2011, p.3)

Or, les voies par lesquelles arrivent les personnes immigrées sont relativement diverses et ces dernières ne seront pas encadrées de la même manière par le canton d'accueil. Une personne requérante d'asile sera accompagnée tout au long des démarches administratives par des structures cantonales ou para-étatiques. C'est effectivement le cas dans le canton qui fait l'objet de mon terrain de recherche. En contrepartie, pour une personne qui arrive par une voie qui n'est pas celle de l'asile – mariage avec un conjoint suisse ou étranger déjà établi en suisse, accords UE/AELE, regroupement familial, etc. – l'accompagnement étatique ou para-étatique est actuellement plus sporadique, voire inexistant. La personne doit, dès lors, se prendre en charge afin de répondre aux demandes de l'administration publique. Ce deuxième cas de figure m'intéresse particulièrement et, c'est pourquoi, les personnes interrogées pour ce travail ne sont pas arrivées par les voies de l'asile, mais par d'autres voies telles que les accords UE/AELE, les permis saisonniers – pour les immigrants installés depuis plus de 10 ans en Suisse – , le regroupement familial ou un mariage avec une personne suisse.

L'échantillon de la population retenu pour une recherche dépend avant tout de l'approche méthodologique prévue, à savoir, dans le cas présent, une approche qualitative (Pirès, 1997). Il ne s'agit pas d'un échantillon au sens des approches plus quantitatives, suivant des règles de constitutions relativement strictes (Pirès, 1997). Ici, l'échantillon a été composé, comme vous le constaterez dans les lignes ci-après, afin de garantir la récolte de données qualitatives – sous la forme orale – à partir d'une sélection de cas garantissant une grande diversité d'angles de vision de la situation traitée. Pirès (1997) mentionne la nécessité, si le chercheur fait le choix de procéder par un échantillonnage à cas multiples de tenir compte de deux principes, à savoir la diversification et la saturation. Ce choix s'opère entre autres en s'inspirant de la *grounded theory*, mais est également privilégié dans un grand nombre d'enquêtes par entretiens (Blanchet & Gotman, 2011 ; Pirès, 1997). Comme le cadre théorique le présente et la position d'étude exploratoire ainsi que le principe de *triangulation* l'encouragent, de nombreux angles doivent être pris en compte afin de répondre aux questions de recherche de ce travail de mémoire. Pour cela, j'ai décidé d'interroger des personnes aux profils et aux parcours variés. Il s'agit ainsi de garantir une pluralité afin d'explorer la complexité de la situation traitée (Romelaer, 2005). La limite d'une telle démarche est de se disperser en diversifiant trop fortement l'échantillon.

La constitution du corpus diversifié subit une double contrainte et résulte, en règle générale, du compromis entre la nécessité de contraster au maximum les individus et les situations et, simultanément, d'obtenir des unités d'analyse suffisantes pour être significatives. Diversifier mais non disperser. (Blanchet & Gotman, 2011, pp.50-51)

Je constate, à l'étape de la rédaction de ce travail, qu'œuvrer avec une telle diversification des profils des enquêtés est très riche, mais produit également un grand nombre de résultats qu'il est difficile parfois de faire concorder. L'addition d'une problématique relativement vaste et ouverte et cette méthode de sélection des enquêtés induit à prendre un temps considérable à analyser les données récoltées, à en tirer des résultats mais surtout à faire des liens entre ces derniers. Le travail de construction du lien entre les différents éléments ressortis est grand. A maintes reprises j'ai été découragée en me disant que cette tâche était trop importante. Ce phénomène m'a fait douter du bienfondé de la procédure méthodologique que j'ai mise en place pour cette recherche. J'avais l'impression de réellement me disperser et d'avoir des profils de personnes trop disparates pour réussir à construire une présentation des résultats cohérente avec ma problématique. Cependant, aborder une problématique avec plusieurs regards permet également d'analyser différents niveaux tels que les niveaux individuel, collectif, institutionnel. Il s'agit d'une démarche coûteuse en énergie et difficile à pouvoir faire concorder avec le temps disponible pour la production d'un mémoire. Néanmoins, cette façon de procéder permet une production riche de résultats et de pistes d'interprétation. Me

plaçant dans une perspective exploratoire, cette façon de procéder permet la production d'un nombre important de nouvelles hypothèses.

J'ai composé le premier groupe de sujets interrogés sur la base du critère *les personnes sont installées en Suisse depuis moins de deux ans*. Ce groupe, que je nommerai « nouveaux arrivants », est constitué de trois familles, soit six personnes, installées, lors de la passation de l'entretien, depuis moins de deux ans en Suisse. Ce groupe permet, selon moi, d'aborder plus aisément les premières démarches administratives auxquelles elles ont dû faire face en s'établissant dans le canton. J'estime que ces démarches peuvent être considérées comme récentes et je suppose qu'il est plus aisé pour ces personnes de s'en souvenir. Le deuxième groupe est constitué des personnes immigrées installées depuis plus de deux ans sur le territoire helvétique. Pour certaines de ces personnes, cela fait plus de 30 ans qu'elles résident en Suisse. Ce deuxième groupe permet ainsi d'avoir accès aux vécus de personnes immigrées qui ont eu régulièrement affaire à l'administration cantonale et communale. N'ayant pas la possibilité de mener à bien une étude longitudinale dans le temps imparti à un travail de mémoire, la prise en compte de ces deux premiers groupes de personnes peut me permettre de mettre en relation certains résultats afin d'émettre des hypothèses quant au développement ou non des personnes face à l'administration. Il m'a semblé judicieux de récolter des données au niveau de ces deux groupes afin de confronter les dires et de les analyser en parallèle. Ce procédé peut peut-être permettre d'en tirer quelques éléments expliquant le processus d'acquisition de connaissances relatives à l'administration publique suisse. Je tiens à noter ici l'importance à nouveau d'utiliser le terme de *personnes immigrées* et non d'*étrangers*. Les personnes qui constituent ce deuxième groupe d'enquêtés peuvent être de nationalité suisse. Il m'importe peu de faire une sélection en posant comme frontière la nationalité, puisque ce qui est déterminant, me semble-t-il, c'est davantage le parcours de vie ainsi que le parcours migratoire de la personne. Je ne me focalise pas, dès lors, sur un critère de sélection lié à la nationalité, mais bien sur le fait que ces personnes aient immigré.

Le troisième groupe d'enquêtés représente le pôle *autre* du triangle psychosocial, à savoir les personnes aidantes que j'appelle également *personnes ressources* ou du moins connues comme telles sur le territoire cantonal. Ces dernières ont des profils différents, car elles peuvent être elles-mêmes des immigrants de première génération ou alors provenir d'institutions présentes sur le territoire cantonal. En effet, ces dernières ont souvent pour objectif d'accompagner les personnes immigrantes dans leurs démarches quotidiennes. Pour terminer, j'ai également souhaité interroger des agents administratifs œuvrant sur le plan cantonal ou communal afin d'obtenir des données relatives à leur vécu et expériences face aux usagers de l'administration publique. La figure 3 schématise ces différents groupes et les replace dans le processus général de construction d'une recherche.

Lors de la construction et de la définition du corpus ou de l'échantillon, il est également nécessaire de penser l'accès à ce dernier. Blanchet et Gotman (2011) distinguent deux manières de procéder. Soit par la voie directe, soit par la voie indirecte. A l'entame de ce projet de recherche, j'avais opté pour la première solution, à savoir faire appel à des listes de bases de données et des fichiers afin d'obtenir les coordonnées de personnes et les contacter. Cette démarche, considérée comme directe, présente l'avantage de diminuer la subjectivité du chercheur dans le choix des enquêtés (Blanchet et Gotman, 2011). M'attendant à pouvoir avoir accès à certains fichiers d'habitants, j'aurais pu sélectionner directement des personnes selon les critères que j'ai précédemment énoncés, sans pour autant passer par des personnes que je connaissais. Or, l'accès à de tels fichiers implique toute une démarche administrative importante qui est couteuse en temps – selon l'échelle temporelle d'un tel travail. En effet, dû à la protection des données, les demandes administratives pour obtenir l'autorisation d'accéder à ces dernières sont conséquentes. Il faut obtenir l'aval des autorités œuvrant sur le plan exécutif, démarche qui peut prendre du temps sans forcément assurer un résultat positif.

Je me suis alors tournée vers plusieurs autres stratégies plus indirectes tout en essayant de garder au maximum une certaine diversité dans les approches.

Les modes d'accès indirects passent, à l'inverse des précédents, par l'entremise de tiers, institutionnels ou personnels. Ils ont l'avantage d'être plus contraignants pour l'interviewé, et l'inconvénient de n'être pas neutres, dans la mesure où la demande de l'enquêteur (qui est une demande de recherche) se double d'une demande tierce (amicale, sociale, institutionnelle) pouvant brouiller le cadre contractuel de communication. (Blanchet & Gotman, 2011, pp.53-54)

J'ai alors commencé par mener deux entretiens avec des personnes que j'ai connues dans le cadre de ma pratique professionnelle. Rencontrant la première personne en me rendant à mon travail un matin, je lui ai présenté mon projet de recherche et le contexte dans lequel il s'inscrit. Je lui ai demandé si elle accepterait de participer à ce projet. Je lui ai également exposé les modalités de passation à savoir un entretien enregistré. Le contact s'est fait face à face. La personne en question m'a demandé un peu de temps pour réfléchir si elle souhaitait ou non s'inscrire dans cette démarche. A la fin de la journée, je l'ai recroisée et nous avons pu fixer ensemble une date et un lieu de rencontre. Cette personne est une immigrante de première génération installée depuis trente-cinq ans en Suisse.

Le deuxième entretien, j'ai pu le mener auprès d'un agent administratif. Il a été réalisé grâce au contact que j'avais eu avec lui quelques mois plus tôt dans le cadre de mon travail. Il ne s'agit en aucun cas d'un proche, ni même d'un ami, mais vraiment d'une rencontre à une occasion précise. J'ai pris contact avec lui par courriel afin de fixer un entretien téléphonique. La semaine qui a suivi ce contact écrit, nous avons pu nous téléphoner. J'ai eu l'occasion à nouveau de lui présenter mon projet de recherche ainsi que le cursus de formation dans lequel je m'inscris. Je lui ai également exposé les modalités de passation de l'entretien et lui ai demandé de me proposer une date ainsi qu'un lieu. Le choix de cette personne m'a semblé judicieux à plusieurs égards. Tout d'abord, cet agent travaille dans la section de l'administration communale qui se charge des toutes premières procédures administratives quand une personne vient s'annoncer comme habitant de la commune. De plus, étant consciente que j'aurais beaucoup de mal à pouvoir avoir accès aux *nouveaux arrivants*, j'avais prévu également de lui demander de relayer ma démarche auprès des personnes qui viennent s'installer dans la commune. Cette technique qui appartient à la catégorie des *accès indirects* se nomme *la méthode de proche en proche* (Blanchet & Gotman, 2011). Elle « consiste à demander à un premier interviewé potentiel de désigner d'autres interviewés puis de faire la chaîne. Ce dispositif repose donc essentiellement sur la mobilisation de relations sociales. » (Blanchet & Gotman, 2011, p.54). Cette personne a ainsi accepté de m'aider et de présenter brièvement aux nouveaux arrivants répondant aux critères que j'ai préalablement fixés le fait qu'une étudiante cherchait à avoir contact avec des personnes nouvellement installées dans la commune.

Attendant le retour de cet agent administratif, je me suis approchée de la structure chargée d'accueillir les nouveaux arrivants sur le territoire cantonal. Prenant contact avec le chargé de ce projet, je lui ai exposé ma démarche et dans quel cadre celle-ci s'inscrivait. Je lui ai alors demandé si je pouvais rencontrer une des personnes chargées d'aller à la rencontre des nouveaux arrivants. A cette occasion, j'ai eu la possibilité d'obtenir une liste de ces personnes et je les ai tous, dans un premier temps, contactés par courriel. A ce titre, partant d'une démarche par *accès indirect*, je retombais dans une démarche d'*accès direct* contactant les personnes à partir d'un fichier de base de données, sans effectuer de choix préalable. Très rapidement, l'une de ces personnes – qui est également immigrée de première génération – a répondu à mon appel. Suite à un contact téléphonique et quelques échanges de *sms*, nous avons pu fixer une rencontre et j'ai eu l'occasion de mener mon troisième entretien. Deux

autres personnes de cette liste ont répondu également à mon courriel, mais j'ai pris le parti de ne pas les rencontrer puisque mon objectif était de mener des entretiens très diversifiés et non uniquement centrés sur cette structure d'aide aux nouveaux arrivants. Avec le recul, il me semble qu'il aurait été intéressant de mener un deuxième entretien avec un individu œuvrant pour cette structure d'accueil. Toutefois, le troisième entretien ayant été très riche en informations, je me suis permise de favoriser la passation d'entretiens avec d'autres profils de personnes.

Suite à une discussion que j'ai pu avoir avec un enseignant intervenant dans mon cursus universitaire, j'ai été encouragée à prendre contact avec une personne qui était connue pour s'engager à aider les personnes dans ce type de démarche administrative. Par ailleurs, par sa fonction de chercheur en éducation, il présentait également une double casquette qui me semblait intéressante. Après un contact téléphonique où j'ai eu l'occasion de présenter ma démarche ainsi que le contexte dans lequel s'inscrit ma recherche, nous avons pu fixer un rendez-vous la semaine suivante. Mon quatrième entretien a ainsi été agendé. Cependant, ce dernier a dû être écarté par la suite car l'information que j'avais reçue ne s'est pas avérée exacte. Cette personne avait l'habitude d'aider et d'accompagner les personnes requérantes d'asile dans les démarches administratives et cela dans un autre canton que celui de mon terrain. De plus, son expérience remontait à plus d'une vingtaine d'année. Ainsi, ce quatrième entretien, bien que riche en informations, n'a pas pu être considéré dans l'analyse des données.

J'ai également pris contact avec la responsable d'un centre destiné aux femmes migrantes afin de pouvoir rencontrer un professionnel œuvrant dans cette structure. J'ai été orientée vers une personne qui a pour habitude d'accompagner les femmes migrantes dans ce type de démarche. Le contact s'est fait par courriel et après avoir fixé un rendez-vous et précisé le lieu de la rencontre, j'ai eu l'occasion de mener mon cinquième entretien.

A ce point-là de ma recherche, je n'avais toujours aucune ouverture quant à la possibilité de m'entretenir avec des nouveaux arrivants. J'ai repris contact avec l'agent administratif auprès duquel j'avais développé la *méthode de proche en proche*. Il s'est avéré que les personnes ne semblaient pas vouloir participer à une telle recherche. De son côté, il n'avait pas l'autorisation de me fournir les données pour que je prenne directement contact avec ces personnes. Il ne pouvait que leur présenter mon projet, leur transmettre ma demande ainsi que mon numéro de portable et mon adresse e-mail en espérant qu'elles prennent contact avec moi. Aucune ne fit la démarche de me contacter. Je peux supposer que ce mode d'accès indirect rejoint bien le double enjeu que soulèvent Blanchet et Gotman (2011) lorsqu'ils précisent que la demande accumule dès lors celle d'un chercheur et celui d'une tierce personne. Dans ce cas précis, la tierce personne était un agent administratif auprès duquel le nouvel arrivant a dû aller se présenter. J'é mets l'hypothèse que, pour la plupart, ils ont sans doute pris mes coordonnées car l'agent administratif le leur demandait sans avoir l'intention de donner suite ou même sans avoir forcément compris de quoi il s'agissait vraiment. Avec le recul et suite à cette étude, je constate que cette approche n'était pas du tout indiquée. En effet, j'ai demandé à un agent administratif francophone de faire le lien avec des nouveaux arrivants qui ne sont pas forcément francophones afin qu'une étudiante, en l'occurrence moi, puisse mener une recherche sur la manière avec laquelle ces derniers répondent aux demandes de l'administration publique. Je peux concevoir que l'agent administratif n'était de loin pas le bon *gatekeeper* et que les nouveaux arrivants puissent présenter une réticence, en dehors du manque de temps et des raisons habituelles, à prendre part à cette étude. Elle pouvait être interprétée comme une évaluation sur leur conduite face à l'administration ou comme une démarche sur laquelle l'administration pouvait avoir un regard. Mais, il est possible également que ces personnes n'aient tout simplement par compris de quoi il s'agissait. Choissant cette approche, je n'avais pas pensé que je risquais d'imposer *aux nouveaux*

arrivants une demande supplémentaire qui pouvait alors être interprétée comme une demande venant de l'administration, puisque portée par un agent administratif. Dans tous les cas et avec le recul, il est clair que cette démarche n'est pas adéquate.

Dès lors, constatant que cela n'allait donner aucun résultat, j'ai décidé de changer une nouvelle fois de méthode. Reprenant contact avec l'enquêté du troisième entretien, à savoir la personne informant les nouveaux arrivants, ainsi qu'avec la professionnelle du centre pour femmes migrantes, je leur ai exposé mon problème afin de savoir s'ils avaient des pistes pour que je puisse entrer en contact avec ce groupe de personnes. Les deux ont proposé de m'aider en faisant eux-mêmes la démarche auprès des nouveaux habitants qu'ils rencontraient. Cette suggestion m'a interrogée et a suscité beaucoup de réflexions. D'une part, si j'acceptais, cela signifiait que je m'autorisais également à biaiser un peu ma recherche. En effet, souhaitant comprendre comment les personnes immigrées de première génération font pour construire leur réponse aux demandes administratives, il m'était difficile de concevoir de rencontrer des nouveaux arrivants par le biais d'une partie de la réponse à ma problématique, à savoir *une personne ressource*. D'autre part, si je n'acceptais pas leur proposition je craignais de n'avoir finalement aucun contact avec des nouveaux arrivants. Ce dernier élément a suffi à me convaincre de tenter le coup et de laisser ces accompagnants faire les contacts avec les *nouveaux arrivants*. Je leur ai néanmoins fourni les données de base afin que les personnes soient informées du contexte de ma recherche ainsi que de mon statut d'étudiante. Ils ont ainsi endossé le rôle du *gatekeeper*.

Pendant ce temps, j'ai pris contact avec l'Office de l'état civil par courriel afin de pouvoir m'entretenir avec un agent administratif sur le plan cantonal. A quelques reprises, dans les premiers entretiens que j'ai menés, la mention du mariage a été faite. C'est pourquoi, j'ai décidé d'approcher cet office plutôt qu'un autre. De plus, ce dernier œuvre sur le plan cantonal et il a l'occasion de rencontrer les personnes à plusieurs moments de leur vie puisqu'ils s'occupent des faits d'état civil, à savoir les naissances, les mariages ainsi que les divorces et des décès. Pour terminer, j'ai émis l'hypothèse que les statuts d'état civil dépassaient peut-être la simple frontière du pays et pouvaient ainsi donner des indications sur le plan international. Suite au contact par courriel, un agent administratif m'a proposé une date ainsi qu'un lieu pour la passation de mon sixième entretien.

Dans la cadre de ma fonction, j'ai également pu remarquer que, pour les communautés les plus grandes établies sur le canton, la composante religieuse pouvait jouer un rôle. Ainsi, je me suis approchée de la mission catholique pour les hispanophones, les lusophones et, à l'époque, les italophones. J'ai écrit également au responsable de cette mission en lui exposant mon projet de recherche afin d'obtenir un entretien téléphonique. Lors de ce dernier, j'ai pu lui exposer plus en détail le cadre de ce travail, mon statut d'étudiante ainsi que ma requête de pouvoir m'entretenir avec une personne qui aide les immigrés dans les démarches administratives. Il s'est annoncé comme volontaire pour participer à cette recherche et nous avons pu convenir d'une date ainsi que d'un lieu de rencontre.

A ce moment-là, j'ai reçu des nouvelles de la personne aidante œuvrant pour la structure pour les nouveaux arrivants. Elle m'a annoncé que deux familles étaient prêtes à prendre part à l'entretien. Ces deux familles sont installées depuis moins de 2 ans dans le canton et elle venait de les rencontrer dans le cadre de sa fonction. Deux biais s'imposent selon moi lorsque le chercheur procède par la *méthode de proche en proche*. Tout d'abord, j'ai été consciente très vite qu'avec l'aide de cette personne je rencontrerais en priorité des personnes lusophones puisque elle-même est engagée pour accueillir des personnes parlant essentiellement cette langue. Cet aspect de l'établissement de l'échantillonnage implique de restreindre le principe de diversification. J'ai ainsi eu accès à des nouveaux arrivants dont une communauté ou association était déjà établie sur le territoire. Il a été impossible d'accéder à des *nouveaux*

arrivants qui ne pouvaient pas bénéficier de l'aide d'une communauté. C'est pourquoi, à ce stade de la recherche j'ai fait le choix, bien que celui-ci se soit partiellement imposé à moi, de me centrer sur ces deux langues à savoir les personnes lusophones et les personnes hispanophones. Ce changement dans l'échantillonnage des personnes induits beaucoup d'autres changements, puisque je suis face à des migrations plus spécifiques à caractère prioritairement économique ou alors de regroupement familial. De plus, le niveau de formations des nouveaux arrivants est également moins diversifié que ce que j'espérais lors de l'élaboration théorique de l'échantillon.

Un autre aspect est venu alors s'ajouter aux difficultés précédemment citées. Qui prendre comme interprète pour communiquer au mieux avec ces personnes ? Deux choix s'offraient à moi. Le premier était de faire appel à un traducteur agréé mais inconnu des deux familles en question. L'avantage est que le traducteur n'a pas de connaissances spécifiques de la situation des deux familles et est engagé pour traduire leurs propos. Cependant, la prise de contact et l'établissement de l'espace de confiance nécessaire à un tel entretien pouvaient être plus complexes à mettre en place. Cette notion de confiance est essentielle afin de mener des entretiens de qualité qui permettent aux personnes de se sentir à l'aise et d'oser parler. Dans une telle recherche, il y a nécessairement une relation de proximité qui s'instaure. Ainsi, pour que les enquêtés acceptent de se livrer, de poser un regard sur leurs expériences et de tenter d'entrer dans un travail d'externalisation de cette dernière, il est primordial qu'une relation de confiance soit préalablement établie (Haas & Masson, 2006). Dans cette optique, il m'a semblé relativement difficile de demander à un traducteur professionnel de m'accompagner, de peur de risquer de compromettre l'établissement de cette relation de confiance. J'ai ainsi opté pour la seconde option qui s'offrait à moi, à savoir inviter le *gatekeeper* à jouer ce rôle de traducteur. L'avantage est que la relation de confiance est déjà établie entre lui et les membres de ces deux familles. De plus, il connaît déjà leur situation et peut également fournir quelques amorces mnésiques afin d'aborder des exemples concrets. En contrepartie, les enquêtés peuvent présenter une certaine retenue dans leur propos quant à l'aide qu'ils ont reçu ou les difficultés qu'ils rencontrent encore aujourd'hui face à l'administration. Avec le recul, j'opterais dans une prochaine étude pour une solution mixte. En effet, je demanderais au *gatekeeper* de m'accompagner, car il s'est avéré que ce mode d'entretien permet également de voir les dynamiques qui existent entre les personnes, de comprendre comment les gens se positionnent les uns face aux autres et d'en mener une observation. Cependant, le *gatekeeper* n'est pas formé à la traduction et donc intervient à titre personnel en omettant parfois de traduire une partie de ce que les enquêtés répondent. C'est pourquoi dans un deuxième temps, lors d'une prochaine recherche, je conseillerais de faire appel à un traducteur pour traduire les parties des entretiens qui sont en langue étrangère. Cela permettrait, à mon avis, d'avoir une vision encore plus fine des données. Je n'ai pas pensé à faire cette démarche lors de ce travail, mais avec le recul, j'estime que cette étape serait nécessaire. J'ai ainsi rencontré, lors de mon huitième entretien, les deux familles à leur domicile, puisque ces dernières habitent ensemble depuis près de six mois.

Le neuvième entretien de cette recherche a été mené auprès d'une personne fondatrice d'une association latino-américaine et hispanophone que j'ai connue par mon travail. Je savais qu'elle aidait les personnes dans leurs démarches administratives et je me suis permise de prendre contact avec elle par téléphone afin de lui exposer mon projet de recherche. Elle m'a proposée une date d'entretien ainsi qu'un lieu. Au court de cet entretien-là, elle mentionne qu'elle connaît une famille qui vient d'arriver en Suisse. Je lui ai demandé si elle pouvait me mettre en contact avec elle. Après quelques semaines d'attentes, j'ai reçu un appel de sa part qui me disait que la famille était d'accord de participer à la recherche. Procédant de la même manière que lors de la première rencontre avec les deux familles de nouveaux arrivants, j'ai proposé à cette dame de faire office de traductrice, ce qu'elle a accepté.

Dans les deux cas où j'ai demandé aux *gatekeepers* de m'accompagner, nous nous sommes rencontrés au préalable pour déterminer les conditions de leur intervention. Je leur ai exposé que la priorité était avant tout que je puisse avoir accès aux propos des *nouveaux arrivants*. Cependant, assumant le choix qui a été le mien de les prendre comme traducteurs, je leur ai également expliqué qu'ils pouvaient participer à la discussion en faisant part de leurs remarques et de leur vécu si cela leur paraissait nécessaire. Cette méthode s'est avérée très intéressante, car j'ai pu avoir accès à des exemples concrets riches et initiés par ces deux intervenants.

Le onzième et dernier entretien a été choisi suite à l'analyse des entretiens précédents. En effet, à plusieurs reprises, des situations engageant l'Office cantonal des véhicules ont été relevées telles que la reconnaissance des permis de conduire, les retraits de permis ou la mise en règle de la voiture par l'immatriculation de cette dernière. C'est pourquoi, j'ai écrit un courriel à l'Office cantonal des véhicules afin de mener un troisième et dernier entretien auprès d'un agent administratif. J'ai eu contact avec un professionnel de ce secteur administratif et nous avons pu convenir d'une date et d'un lieu d'entretien.

Comme présenté, j'ai dû user de nombreuses stratégies afin de construire l'échantillon de cette recherche et d'accéder aux enquêtés. Dans le dépôt de projet, j'avais pensé pouvoir passer par une voie directe, me semblant être une démarche plus « neutre » ou du moins une démarche où l'impact du chercheur est moins important. Cependant, suite à la réalité rencontrée sur le terrain, une adaptation a été nécessaire. L'échantillonnage respecte, selon moi, le principe de diversification prôné par Pirès (1997). Celui-ci rencontre néanmoins certaines limites. En effet, les personnes immigrées de première génération qui interviennent dans cette recherche sont toutes lusophones ou hispanophones. Il me semble essentiel, dans une prochaine recherche, de trouver d'autres stratégies pour avoir accès à d'autres groupes de la population d'immigrés de première génération. Mon échantillon comporte ainsi une homophilie linguistique qui va automatiquement avoir une influence sur les résultats. En contrepartie, ces personnes représentent deux des plus grandes communautés présentes sur le territoire du canton qui fait l'objet de cette recherche. Sur les quinze personnes interrogées huit étaient des femmes contre sept des hommes. De plus, elles se situent toutes entre trente et septante-cinq ans. Là aussi, il serait intéressant dans une prochaine étude d'accéder à des personnes qui migrent seules et avant leurs trente ans.

3.2.4. Choix de la méthode de récolte des données

Répondre aux questions de recherches exposées dans ma problématique implique de développer une récolte des données qui permette de mettre en lumière l'opinion des personnes, leurs représentations ainsi que d'accéder aux sens qu'eux-mêmes donnent à leur pratique de l'administration publique. Ce but, qui sous-tend le choix de la procédure méthodologique présentée à travers ces chapitres, découle directement du cadre théorique et de mon positionnement face à ce dernier. Considérant que les connaissances qui résultent d'une recherche sont une co-construction entre les enquêtés et l'enquêteur, il va de soi que mon souhait a été de me centrer sur le discours des personnes ou, plus exactement, sur ce que celles-ci disent qu'elles font. Il s'agit bien, dans ce travail, de saisir le vécu des personnes immigrées de première génération face aux demandes administratives et non de mener une évaluation sur la résolution d'une tâche telle que *répondre correctement à une demande administrative*. Auquel cas, j'aurais fait appel à une méthode de type expérimentale ou d'observation permettant de placer les participants dans des situations concrètes de demandes administratives. Comme le mentionne Denzin et Lincoln (2005), il n'existe pas un outil et une procédure stricte que je pourrais appliquer. Il s'agit, pour le chercheur-bricoleur, de construire une procédure méthodologique appropriée selon la problématique qui l'occupe (Denzin & Lincoln, 2005 ; Paillé & Mucchelli, 2012). Je note cependant qu'avec les premiers résultats de

cette recherche, opter pour une méthode mixte alliant la récolte de données verbales à la récolte de données observables serait une démarche intéressante dans une prochaine recherche. En effet, comme le présente Van der Maren (2006), il est nécessaire de bien distinguer ce qui est de l'ordre de la réalité, donc de la matérialité et de l'observable, de ce qui est de l'ordre du réel. Dans le cadre de la méthodologie qui est présentée ici, je me trouve davantage à mettre en évidence le réel. Il peut s'avérer cependant très intéressant de mener une recherche qui confronte ce réel à la réalité des participants.

Soucieuse de pouvoir multiplier les angles de vue quant à ma problématique, il était question au départ, lors du dépôt du projet de mémoire, de suivre pendant quelques mois un ou deux nouveaux arrivants afin d'observer en « temps réel » la construction des réponses aux demandes administratives. Cette démarche n'a pas pu être mise en œuvre, car il était très complexe, pour ne pas dire impossible, d'entrer en contact avec des nouveaux arrivants prêts à s'engager dans une perspective d'une étude longitudinale. De plus, la volonté d'observer en « temps réel » et sur le terrain naturel le processus de construction de la réponse à une demande administrative me semble aujourd'hui très complexe à développer, car cela impliquerait un contact constant avec les personnes, une mise à disposition importante du chercheur et un appareil méthodologique conséquent afin d'obtenir les indications quant aux faits et gestes des personnes. Et cela en tenant compte également de leur non-maîtrise de la langue française. Cette façon de procéder, bien que devant être une expérience intéressante et sans doute complémentaire à la procédure méthodologique proposée dans ce travail, ne me semblait pas pouvoir être réalisée durant un temps aussi restreint que le temps de production d'un travail de mémoire. Dès lors, j'ai fait le choix de m'orienter sur une récolte de données à partir d'entretiens semi-directifs structurés au moyen d'une grille.

Réfléchissant aux différents types d'entretiens existant dans les procédures de récoltes des données qualitatives, je me suis très vite intéressée à l'entretien biographique proposé par Rosenthal (2007). Cette auteure, s'intéressant à ce type d'entretien depuis 1980, propose de développer ce dernier dans le sens de pouvoir accéder à la narration de l'enquêté et à son histoire de vie. Ainsi, l'entretien débute avec une question ouverte qui est destinée à déclencher cette narration. La posture du chercheur est alors l'écoute active du récit afin de relever, plus tard, certaines situations mentionnées par l'interviewé (Rosenthal, 2007). Des relances de types « oui et que s'est-il passé ? » sont envisagées afin d'amener l'enquêté à s'ancrer davantage encore dans la narration (Rosenthal, 2007). Le but sous-jacent est, dès lors, d'amener la personne à parler de situations et de périodes concrètes qu'elle a vécues (Rosenthal, 2007). Rosenthal (2007) développe une procédure beaucoup plus détaillée que l'élément que je viens de présenter, mais il ne me semble pas pertinent, pour ce travail, de mener un entretien centré uniquement sur les aspects biographiques des enquêtés. En effet, ma problématique est relativement spécifique et demande également d'accéder à des informations concernant des thématiques telles que les ressources utilisées, les démarches entreprises, l'évolution face à l'administration, etc. C'est pourquoi, je propose de combiner la partie biographique de l'entretien avec une partie davantage centrée sur un problème comme le conçoit Witzel (2000). L'entretien centré sur un problème envisage, en effet, de faire appel à plusieurs types d'entretiens afin de les combiner et d'obtenir une meilleure vue d'ensemble (Witzel, 2000). Or, l'auteur expose également que d'autres parties de l'entretien se focalisent davantage sur certains aspects très précis de la problématique. Par conséquent, je conçois l'entretien comme un mouvement de va-et-vient entre des aspects propres à l'histoire de vie générale des personnes et des aspects pointus qui mettent l'accent sur certaines situations très spécifiques. Cet aller-retour est également à envisager entre un niveau général et un niveau que j'appellerais plus technique.

En faisant appel à une partie biographique dans l'entretien, j'ai estimé ne pas avoir besoin de faire passer au préalable un bref questionnaire. En effet, dans la procédure en quatre points que propose Witzel (2000), il est fait mention d'un questionnaire qui contribue à récolter les données de bases des enquêtés, à savoir le niveau de formation, l'âge, etc. Il me semble que la partie biographique suffit à récolter les informations relatives au statut de l'enquêté, puisqu'au moyen de quelques questions de relance, il est possible de demander un complément du récit. La dernière raison qui m'a convaincue de mettre de côté cette partie de la procédure concerne l'impact qu'une telle démarche pourrait avoir sur les participants. Travaillant à comprendre comment les personnes construisent leur réponse à une demande administrative telle que, par exemple, des formulaires, il me semble difficile, voire artificiel, d'arriver vers eux et de leur demander de remplir un questionnaire. D'autant plus si ces derniers ont une représentation de moi davantage tournée vers le fait que je travaille pour l'administration. J'ai, cependant, fait le choix de respecter les trois autres étapes de la procédure de Witzel (2000), à savoir : 1) établir des lignes directrices comme structure de base de l'entretien afin de lui donner un cadre; 2) enregistrer les entretiens et 3) établir des notes méthodologiques et des mémos suite aux entretiens.

Afin de préparer la passation de l'entretien et de le structurer autour d'éléments biographiques et d'éléments techniques, j'ai construit plusieurs grilles correspondant aux groupes qui constituent mon échantillon. Cette étape m'a permis d'établir les lignes directrices des rencontres (Witzel, 2000). De manière générale, ces grilles se composent de cinq sections. Jugeant nécessaire d'entamer l'entretien en suivant les conseils de Rosenthal (2007), j'ai développé une première section que je nommerais *éléments biographiques* en posant une question ouverte qui invite à la narration, à savoir « racontez-moi comment vous êtes arrivé-e en Suisse ? » (cf. annexe 6.3). Cette section laisse le libre choix à la personne de structurer son récit de la manière dont elle l'entend. Elle me permet d'obtenir un grand nombre d'informations, dont son parcours avant son installation en Suisse ainsi que certaines caractéristiques sociales de la personne. Les quatre autres sections sont, quant à elles, construites autour de ma problématique et des questions de recherches. Les questions qui y figurent ont été sélectionnées à la fois par les présupposés que j'avais et ma connaissance du terrain de par ma profession (observation, situations rencontrées au quotidien, etc.), mais aussi suivant l'ancrage théorique dans lequel j'évolue dans mon cursus universitaire. Ces grilles d'entretiens avaient également pour objectifs de permettre aux personnes de donner des exemples concrets et de reconstruire certaines de leurs expériences face à l'administration publique. Dans le cadre des entretiens menés auprès des personnes immigrées de première génération, l'entretien se structure ainsi :

- 1) Section 1 : *éléments biographiques et parcours de vie*.
- 2) Section 2 : *demandes administratives*. Il s'agit d'aborder la pratique actuelle des enquêtés face aux demandes administratives. Entamant par la question « est-ce vous qui répondez aux demandes de l'administration publique ? » j'essaie une amorce orientée sur la pratique. Dans un deuxième temps, je demande à la personne de me raconter comment elle construit ces réponses, comment elle s'y est prise pour s'inscrire à la commune, pour immatriculer la voiture, etc. Souvent je m'appuie sur des exemples que la personne mentionne brièvement. J'aborde ensuite avec elle les surprises et les difficultés qu'elle rencontre ou/et qu'elle a rencontrées. Je termine par lui demander comment elle réussit à résoudre les problèmes qu'elle rencontre aujourd'hui.
- 3) Section 3 : *ressources*. L'une des premières questions est de savoir si la personne fait appel à d'autres personnes pour répondre aux demandes. Dans une volonté de révéler des parties du réseau social, j'interroge l'enquêté sur l'origine du lien entre lui et cette personne qui l'aide. Comme présenté dans le cadre théorique, la ressource ne se

résume pas qu'à la personne. Elle peut également être de l'ordre matériel. C'est pourquoi je discute également avec la personne sur le matériel qu'elle mobilise pour répondre à ces demandes. Fait-elle appel à du matériel pour l'aider dans la construction des réponses ? Auquel cas d'où provient-il ?

- 4) Section 4 : *demande administrative : expériences passées*. Autant dans la deuxième section j'aborde avec l'enquêté sa relation actuelle avec les demandes administratives autant dans cette partie je souhaite parler de ses expériences passées. Je commence par lui demander de m'expliquer la première fois où il a eu contact avec une demande administrative. Plusieurs questions de relance sont prévues pour l'aider à se souvenir. Par exemple, « Lorsque vous vous êtes installé dans le canton comment se sont passés vos premiers contacts avec l'administration communale et cantonale ? » (cf. annexe 6.3). J'aborde également les difficultés qu'il a pu rencontrer ainsi que les ressources qu'il a pu mobiliser. Il s'agit également dans cette partie d'aborder son expérience dans les autres pays dans lesquels il a habité. Ce groupe de questions permet d'obtenir des indications quant à l'intérêt que les personnes portaient déjà aux faits administratifs avant de migrer.
- 5) Section 5 : *demande administrative : évolution*. Cette dernière section est construite afin de savoir si la personne se sent plus à l'aise au fil du temps ou si elle a pu développer une compréhension du système administratif. Je demande aussi comment elle définirait ce système et quelle image elle en a. Pour terminer je demande également quelle finalité ont toutes ces demandes selon elle.

Ainsi, avec ces cinq sections qui constituent également les lignes directrices des entretiens, j'ai l'occasion d'aborder plusieurs dimensions en lien avec mes questions de recherches. A tout moment des questions de relance sont prévues afin que la personne illustre ses propos et donne des exemples concrets.

La deuxième grille d'entretien que j'ai construite était destinée à poser un cadre aux rencontres que j'ai eues avec les personnes aidantes ou personnes ressources (cf. annexe 6.2). Elle se composait également de cinq sections : 1) *rencontre avec la personne demandeuse*, 2) *demandes administratives*, 3) *personnes ressources*, 4) *matériel* et 5) *évolution*. J'ai souhaité débiter l'entretien en demandant aux enquêtés de me raconter comment les personnes qu'ils aident sont venues à eux. Cette question, bien qu'ouvrant moins la narration sur le parcours de vie, permet néanmoins d'entamer un récit autour des rencontres et de la création du lien d'aide. Le sujet est aussitôt invité à s'inscrire dans une narration. Je tiens cependant à souligner que plusieurs personnes ressources sont également des personnes immigrées de première génération installées depuis plus de deux ans sur le territoire cantonal. Dans ce cas de figure, j'entamais l'entretien avec les mêmes questions que pour les nouveaux arrivants. Et ce n'est que dans un second temps que la grille destinée aux personnes ressources était abordée. Dans cette dernière, une deuxième question est également prévue afin de comprendre comment l'interviewé a endossé ce rôle de personne ressource. Tout comme je souhaitais relever au niveau du réseau les liens pouvant exister entre la personne immigrée de première génération et la personne aidante, je questionne également cette dernière sur l'origine des liens qu'elle a avec les personnes aidées. Je termine ainsi la première section en m'interrogeant sur la raison pour laquelle ces personnes se sont adressées à l'enquêté. Mon intention n'est pas de recevoir une explication technique, mais davantage de saisir les représentations qu'ont les personnes aidantes face aux personnes qu'elles accompagnent. La deuxième section débute avec une question sur la manière avec laquelle l'enquêté aide à répondre aux demandes administratives. Là encore, je mets l'accent sur la volonté d'obtenir des exemples concrets illustrant son propos. Il s'agit également d'aborder les difficultés que rencontrent les personnes qu'il aide. La troisième section concerne les ressources. En effet, j'aborde les ressources auxquelles font appel les *personnes ressources* de ce travail. Quels

sont leurs réseaux ? Font-ils appel à d'autres personnes pour les renseigner ? Font-ils office de personnes relais également pour orienter les aidés vers d'autres personnes de leur réseau ? L'utilisation de matériel pour aider les personnes immigrées est également abordée dans la cinquième section de la grille d'entretien. L'évolution quant au comportement et aux connaissances face aux demandes administratives conclut l'entretien.

La troisième et dernière grille d'entretien est destinée aux agents administratifs (cf. annexe 6.1.). Cette dernière est axée sur la compréhension du secteur administratif dans lequel ces derniers travaillent, ainsi que les demandes administratives qui peuvent émaner de celui-ci. Il s'agit toutefois de récolter également des données quant à leur vécu face aux usagers de l'administration et plus spécifiquement face aux usagers immigrés de première génération. Cette grille se compose en six sections :

- 1) *Demandes administratives* : dans le but de comprendre les procédures et les demandes qui sont prévues dans le secteur pour lequel l'agent administratif œuvre.
- 2) *Matériel de l'administration* : dans le but de comprendre les formats de ces demandes mais également le matériel qui peut les accompagner.
- 3) *Personnes ressources* : dans le but de parler de leur rôle en tant que personne ressource pour les usagers.
- 4) *Ressources des personnes* : dans le but de discuter sur l'expérience des agents administratifs quant aux personnes ressources qui peuvent accompagner les immigrés de première génération.
- 5) *Evolution* : aborde à la fois l'évolution de la pratique, mais également le sentiment que les agents administratifs ont quant à l'évolution possible des personnes dans le système administratif suisse.
- 6) *Référence aux expériences antérieures* : dans le but d'aborder avec les agents administratifs s'ils perçoivent chez les usagers une façon de s'appuyer sur des expériences antérieures en matière de procédures et de demandes administratives.

En résumé, j'ai pu construire trois grilles d'entretien différentes afin d'aborder les questions de recherches. Ces différentes grilles d'entretien sont relativement souples et ont pour but principal de constituer un fil rouge. Or, au cours des rencontres avec les sujets, j'ai pris la position de discuter avec eux et de les relancer s'il me semblait que certains points de leur discours nécessitaient d'être approfondis ou développés. De façon générale, tous les domaines prévus dans la grille d'entretien ont été abordés avec les sujets, mais pas forcément dans l'ordre développé à la base. De plus, la grille n'est pas non plus un document statique. M'accompagnant dans la démarche de recherche, celle-ci s'est affinée au cours des entretiens et des questions plus spécifiques ont été ajoutées au fil du temps. Ces nouvelles questions ont surtout permis d'obtenir des exemples plus concrets, car il est vrai que dans les premiers entretiens, les sujets n'arrivaient pas à illustrer leur propos. C'est pourquoi, par exemple, m'inspirant de la narration qu'ils développent suite à la première question, je leur ai demandé comment ils s'étaient inscrits à la commune, qui ils avaient rencontré, qui avait rempli le formulaire, etc. Au cours de ma recherche et suite aux premières analyses des entretiens, j'ai également acquis de nouvelles connaissances et une compréhension plus fine des procédures ce qui m'a permis également de relancer de façon beaucoup plus précise les sujets lors des entretiens.

Le point de réflexion qu'il est nécessaire de mener ici concerne l'utilisation de la grille d'entretien et sa présence lors de ce dernier. Pour ma part, cette grille ou guide est un élément rassurant qui m'assurait de ne pas trop m'égarer dans ma problématique. Présentant un grand intérêt pour les questions liées à la migration en général, ma curiosité risquait de me faire perdre un peu le but de l'entretien et de développer soit des entretiens extrêmement longs, soit de passer un peu à côté de mes questions de recherches. Faire appel à une grille d'entretien

m'a semblé être une bonne solution pour me permettre de rester dans une écoute active sans risquer de constamment devoir penser aux questions qui allaient suivre et que je devrais absolument poser. Elle me permet également de prendre des notes directement aux niveaux des questions qui sont posées. Car bien que les entretiens soient enregistrés, j'apprécie de pouvoir prendre des notes et des mots clés directement lors de la rencontre. C'est une façon intéressante, selon moi, de comparer par la suite ce qui m'a semblé essentiel au moment de l'entretien et ce qui ressort suite à l'analyse des données. Ainsi, faire appel à une grille d'entretien permet avant tout de rassurer le chercheur et de lui permettre à la fois de préparer sa rencontre, mais également de la baliser.

Toutefois, la construction de la grille implique de développer une chronologie dans les questions qui n'est pas forcément la plus pertinente pour les sujets. Les liens chronologiques que le chercheur établit ne sont pas forcément les liens que feraient les sujets. C'est pourquoi, selon moi, il est essentiel de rester souple face à cet outil, de façon à maintenir avant tout une relation de discussion avec l'enquêté. Il m'est arrivé plusieurs fois au cours des entretiens de poser deux fois la même question. Une première fois parce que le sujet avait mentionné un élément dans une autre section et que je l'ai relancé. Une deuxième fois, en suivant la grille, je revenais sur le sujet. Il ne me semble pas trop grave de procéder ainsi, car c'est une occasion d'approfondir encore davantage ces éléments. Cela permet aussi, et je l'ai constaté quelque fois dans les entretiens, de relever des points de contradiction dans le discours. Un deuxième point qu'il est essentiel de prendre en compte est que la présence de la grille peut jouer un rôle et modifier le rapport du chercheur à l'enquêté. En effet, selon Beaud (1996), cela peut accentuer l'asymétrie relationnelle.

Si la consigne de « préparer » la conduite d'un entretien n'est pas en soi discutable, si la présence d'un guide peut rassurer l'enquêteur (avec sa liste de questions sur la table), il reste que le guide d'entretien peut changer la relation d'enquête. Il confère notamment un caractère officiel et presque scolaire à la situation d'entretien qui la fait ainsi se rapprocher de la passation d'un examen. (Beaud, 1996, p. 239)

L'auteur ajoute que l'influence d'une telle grille d'entretien varie selon le niveau scolaire des personnes, leur capital culturel et social ainsi que leurs expériences de vie. Si l'enquêté présente un niveau certain de capital culturel et social, alors utiliser le guide d'entretien comme structure de la rencontre peut accentuer la confiance dans le chercheur et contribuer à alimenter une image de compétences quant à ce dernier (Beaud, 1996). A l'inverse, Beaud (1996) explique que la présence de la grille d'entretien peut accroître la distance sociale entre enquêteur et enquêté et renforcer « les mécanismes d'assignation statutaire » (p.239). Ce dernier point peut rendre ainsi l'établissement d'un espace de confiance plus difficile.

Il est vrai que, dans le cadre de cette recherche, j'ai fait le choix de la présence de la grille avant tout pour me rassurer et pour mon confort d'enquêteur. Or, en retournant dans mes notes méthodologiques, je constate, surtout dans le premier entretien, que cette grille a pu jouer un rôle dans l'établissement de l'espace de confiance. L'entretien a été relativement bref et la personne s'est détendue seulement vers le milieu de l'entretien, osant m'avouer alors qu'elle avait été illégale dans un autre pays. Au départ, j'ai attribué ce phénomène à la construction de la grille et de mes questions qui, sans doute, n'étaient pas encore tout à fait assez précises. Mais en analysant de plus près, il est possible que la présence même de ce document, le fait que je prenne des notes et que, de plus, l'entretien soit enregistré n'a pas dû poser les bonnes bases pour établir ce lien de confiance dès le départ. A noter encore, qu'à l'entame de l'entretien, je demandais aux personnes de signer une autorisation d'enregistrement et de stockage des données, ce qui donnait encore, selon moi, un caractère plus officiel à l'enquête. Néanmoins, lors des autres entretiens, et c'est là que je ne partage pas entièrement l'avis de Beaud (1996), il m'a semblé que présenter une démarche structurée,

construite, mais également donnant la priorité à la discussion, a joué un rôle favorable à l'établissement de cet espace de confiance. Constaté que l'entretien a été préparé, mais que la place est laissée aussi à la narration, peut, selon moi, être la clé de l'établissement de cet espace de confiance, car cela peut représenter une marque de respect face à l'enquêté. Dans cette optique-là, j'ai fait le choix de maintenir la présence physique de la grille dans mes entretiens et de m'adapter au cas par cas. Lorsque je sentais que le lien de confiance avait du mal à s'établir, je me distancais momentanément de ce guide et interagissais librement avec l'enquêté. Cette technique me semble avoir relativement bien fonctionné.

Lors de la préparation des entretiens, mais également de la passation de ces derniers, j'ai été amenée également à penser la protection de l'anonymat des personnes interrogées. En effet, et comme indiqué précédemment, la rencontre avec les enquêtés débutait par la signature de plusieurs documents permettant de poser un cadre à ces rencontres. Au total, trois documents étaient présentés à l'enquêté – les deux premiers restants en ma possession et le troisième étant destiné aux enquêtés.

- 1) Une demande d'autorisation d'enregistrer les entretiens afin que les données récoltées puissent être utilisées dans le cadre de la présente recherche;
- 2) Une demande d'autorisation de stockage du matériel récolté auprès de l'Institut de psychologie et d'éducation (IPE) de l'Université de Neuchâtel; avec la possibilité de demander à ce que les données soient rendues anonymes ;
- 3) Un document rempli par le chercheur explicitant l'engagement que ce dernier prend face à l'enquêté afin de garantir son anonymat.

Dans le cadre du deuxième document, il était également demandé aux enquêtés s'ils m'autorisaient à transmettre leur coordonnée au chercheur ou à l'étudiant désireux de travailler à nouveau sur ce matériel. De plus, pour les enquêtés ayant émis le souhait que les bandes-son stockées à l'IPE soient rendues anonymes, je leur ai demandé de ne pas remplir les lignes mentionnant leur nom, prénom ainsi que le lieu de l'entretien et y ai simplement adjoint le numéro de ce dernier. Cette précaution a été prise dans l'optique où ce document doit être stocké à l'IPE.

Lors de cette démarche de signature des trois documents, je m'appliquai également à décrire à l'enquêté la manière dont les données allaient être rendues anonymes afin que ce dernier soit informé du processus complet d'anonymisation. La première étape a été d'attribuer un numéro d'entretien à chaque rencontre de façon à n'utiliser que ce chiffre pour traiter les données. Ainsi, hormis une liste contenant la correspondance entre le numéro d'entretien, le nouveau nom attribué à l'enquêté ainsi que les coordonnées réelles de ce dernier, tous les documents enregistrés sur mon ordinateur et produit dans le cadre de cette recherche ne comportent à aucun moment la mention des données réelles de l'enquêté. De plus, et comme je viens de le mentionner, chaque enquêté s'est vu attribué un nouveau nom. Persuadée toutefois que le nom peut jouer un rôle dans l'interprétation que fait le lecteur de cet écrit, je me suis attachée à maintenir une certaine proximité entre le nom réel de l'enquêté et le nouveau que je lui ai donné. Pour ce faire, j'ai souvent fait appel à des personnes de la même origine que l'enquêté en leur demandant quels étaient les noms de famille les plus courants dans ces pays. Recevant un liste de quelques noms, je faisais ensuite mon choix et attribuais un nouveau nom, aux consonances de son pays d'origine, à l'enquêté.

La deuxième étape est intervenue lors de l'analyse des résultats et de la construction des schémas heuristiques. C'est à ce moment-là, que j'ai attribué une étiquette à trois entrées pour chaque entretien. Comme présenté précédemment, la première partie indique le statut de l'enquêtés par rapport à mon échantillon (Im, Re ou Adcant, Adcom) (cf. Tableau 2), la deuxième, destinée uniquement aux personnes immigrées de première génération, mentionne la durée d'établissement en Suisse, à savoir moins de deux ans (-2) ou plus de deux ans (+2).

Pour terminer, le dernier chiffre fait référence au numéro que j'ai attribué à chaque entretien, ces numéros étant posés selon l'ordre chronologique de passation. La mise en place de ce codage m'a également permis ainsi de sauvegarder les entretiens en n'utilisant aucun nom. De plus, il me semble également être un aide au lecteur, car il comporte directement en lui quelques données de base de l'enquête.

Dans ces deux premières étapes, seul les noms des enquêtés ont été anonymisés. Or, dans une troisième étape, intervenant lors de l'écriture de ce document, tous les extraits ont été retravaillés afin de flouter les lieux, les noms, l'âge ainsi que les nationalités. Ce travail n'a pas été fait en amont pour plusieurs raisons. J'estimais que l'introduire déjà au niveau des retranscriptions pouvait comporter un risque dans l'analyse et l'interprétation des données. En effet, en effaçant directement dans les retranscriptions ces informations, je craignais de passer à côté de certaines informations ou nuances importantes telles que le fait d'être en contact avec l'administration d'une commune à forte ou faible densité démographique ou les lieux de résidences pré-migratoire. J'ai ainsi préféré anonymiser ces parties lors de l'écriture et non lors des retranscriptions. Je suis toutefois consciente que s'il m'est demandé de transmettre mes retranscriptions, il sera alors nécessaire que je les retravaille afin de les rendre anonymes. Toutefois, je souhaitais rester le plus proche possible des données brutes lors de mes analyses et c'est la raison pour laquelle j'ai fait le choix de procéder dans cet ordre.

La deuxième raison est d'ordre pratique. En effet, consécutivement aux analyses, j'estimais être plus à même de modifier certaines informations par d'autres un peu plus vagues tout en étant davantage consciente des points importants à ne pas négliger ou omettre de transmettre au lecteur. Par conséquent, le procédé d'anonymisation s'est fait essentiellement en rendant l'information plus vague. A la place de mentionner le nom du pays d'origine, par exemple, j'indique une notion plus vague, mais suffisamment précise pour ne pas entraver la lecture et l'interprétation de cet écrit. A titre d'exemple, le Brésil devient un "pays d'Amérique du Sud". Si cela me semble nécessaire pour la compréhension, j'ajoutais des adjectifs tels que "lusophone", "non-francophone", etc. Il en va de même pour l'âge des participants qui est inscrit dans un tranche d'âge ou une période de vie telle que "proche de la retraite". Les lieux quant à eux ont simplement été effacés des extraits et remplacé par des indications comme "une commune romande" ou "un pays d'Europe".

Si les données venaient à être stockées au sein de l'IPE, il serait alors primordial de mener une quatrième étape d'anonymisation pour certaines bandes-son. En effet, des enquêtés ont donné leur autorisation quant au stockage de leurs données à l'IPE, mais ont également émis le désir que celles-ci soient rendues anonymes. C'est pourquoi, tout un travail de "brouillage" de certaines informations devrait être mené directement sur les bandes-son des entretiens. Il serait réalisé à l'aide d'un logiciel permettant de couper certaines parties – notamment lorsque des noms ou des lieux sont mentionnés ainsi que les parties en *off*. Toutefois, les couper ne suffirait pas, car je crains que l'entretien soit alors inutilisable. C'est pourquoi, il serait nécessaire, dans un second temps, de remplacer ces informations par de nouveaux passages donnant tout de même quelques indications sur la partie manquante du discours.

Pour conclure cette partie de la méthodologie, je tiens encore à soulever quelques points de réflexion. Tout d'abord, il me semble extrêmement difficile de pouvoir garantir un anonymat parfait aux enquêtés par le simple fait que chaque parcours migratoire est très spécifique. Le groupe des personnes arrivées d'Amérique du Sud, par exemple, est relativement restreint. Dès lors expliciter le parcours migratoire de l'enquête peut présenter un risque quant à cette procédure. Il est également difficile en tant que chercheur de savoir où s'arrêter dans cette dernière et de s'assurer que les parties que l'on floute ou que l'on change ne soient pas des données utiles à la compréhension et à l'interprétation de la recherche elle-même. Le problème peut également se poser en ces termes quand il s'agit de garantir l'anonymat des agents administratifs. En effet, il existe un nombre très restreint de personnes qui peuvent

correspondre au profil et cela même après avoir anonymisé les données. Je ne puis pas ôter des informations telles que les bureaux pour lesquels ils œuvrent. Cela pose dès lors la question de savoir jusqu'à quel niveau il est possible de rendre anonyme des données sans pour autant perdre des informations primordiales pour la compréhension des analyses. Il me semble avoir su trouver un juste équilibre entre ces deux aspects, toutefois cela reste encore aujourd'hui un sujet d'inquiétude que j'ai face à ce travail.

Au vu de tous ces éléments, j'ai pu mener à bien onze entretiens auprès de quinze personnes: six immigrés de première génération installés depuis moins de deux ans en Suisse, quatre immigrés de première génération installés depuis plus de deux ans en Suisse dont trois sont également des personnes ressources, trois agents administratifs et une personne ressource œuvrant au sein d'une institution. Après avoir pris contact par plusieurs canaux différents – téléphone, sms, courriel –, je leur ai laissé le libre choix de la date ainsi que du lieu. La question du lieu est essentiel selon moi pour assurer un rapport de confiance avec l'enquêté. Witzel (2000) le mentionne comme préalable au bon déroulement de l'entretien et je rejoins ses propos. Je suis partie du principe que laisser le choix du lieu à l'enquêté était une manière de m'assurer que ce dernier choisisse un lieu qui lui convienne. Je lui précisais cependant que s'il ne voyait pas d'endroit où l'entretien pouvait se dérouler, je m'en chargerais en réservant une salle de mon côté. Dans la grande majorité des cas, les personnes ont préféré proposer eux-mêmes un lieu. Pour les trois familles nouvellement installées, les entretiens se sont déroulés à leur domicile. En ce qui concerne les agents administratifs, les entretiens se sont déroulés dans leur bureau respectif. Pour les autres personnes, trois entretiens se sont déroulés sur le lieu de travail, un au domicile de l'enquêté et pour le dernier je me suis chargée de réserver une salle, car la personne ne souhaitait pas s'occuper de trouver un lieu. De façon générale, j'ai toujours été très bien reçue. Les entretiens qui se sont déroulés sur les lieux de travail ont pris un caractère un peu plus « formel » que les entretiens menés au domicile des personnes où, là, tout le monde était généralement réuni autour d'une collation. Je peux constater également cette différence lors de l'analyse des données, car les entretiens menés à domicile comportent souvent plus de parties où les personnes osent rire et faire part de quelques anecdotes. Donc, comme le précise Beaud (1996), « on voit bien que le travail d'analyse et d'interprétation d'un entretien approfondi commence bien avant l'enregistrement proprement dit de la cassette. » (p. 238) et d'ajouter que « les premiers moments de la rencontre sont stratégiques : ils marquent un climat, une « atmosphère » dans laquelle se déroulera ensuite l'entretien » (p.238).

Ainsi, lors de l'entretien, je commence par me présenter et rappeler le contexte de la rencontre. Puis je discute quelques minutes avec les personnes en leur présentant le matériel avec lequel je vais travailler. Je pose ce matériel sur la table, prêt à être utilisé. C'est une manière de faire qui, selon moi, permet aux personnes de s'habituer à la présence de l'enregistreur, du micro et de mes feuilles. Je discute avec elles de quelques termes qui encadrent ma problématique de mémoire. Par exemple, *demande de l'administration publique* signifie les demandes et documents administratifs qu'ils peuvent recevoir du canton ou de la commune. Mais je me garde de fournir des exemples qui pourraient les orienter avant même que l'entretien n'ait commencé. Pour les agents administratifs, je précise également le groupe cible de ma recherche, à savoir les personnes immigrées de première génération. Je leur indique que c'est essentiellement par rapport à ces personnes que l'entretien va se dérouler. Je termine ma petite introduction en expliquant aux sujets qu'ils ont la possibilité de me dire « ça c'est en *off* » s'ils désirent me faire part d'éléments, mais qu'ils ne souhaitent pas que ces derniers soient stockés ailleurs que pour mon usage strictement personnel. Deux personnes ont fait appel à cet élément. Procéder de cette manière permet de ne pas avoir une coupure durant l'entretien, ni dans la narration et me donne tout de même accès à des informations parfois importantes pour la compréhension et l'analyse des données. Bien que ces passages

soient inutilisables au sens qu'ils ne peuvent être cités, cette démarche permet au chercheur d'accéder tout de même à l'information. En préparant les entretiens, j'ai rencontré à plusieurs reprises des textes mentionnant des problèmes d'interruption d'enregistrement sur la demande de l'enquêté car les données lui paraissent trop personnelles ou alors de longs silences car la personne n'ose pas relever certains de ces éléments.

En psychologie sociale, quand on aborde des thèmes qui impliquent intimement la personne (ils sont nombreux) il arrive parfois que l'on touche à des questions sensibles pour l'interviewé(e). Le problème réside, alors autant dans la difficulté à amener les individus à s'exprimer, à tenter de passer outre les tabous qui s'imposent, que dans celle de l'interprétation des silences et des moments de gêne. [...]

Mais cette question de l'interdit ou du silence dans les entretiens repose aussi et surtout nous semble-t-il, sur ce à quoi le chercheur renvoie, qui nécessite aussi que nous prenions en compte la question de la confiance dans les entretiens. Le chercheur est parfois perçu comme un *alter strict*, comme celui qui peut divulguer la parole du sujet hors de l'entretien. Voilà pourquoi il arrive souvent que le magnétophone soit coupé, qu'on nous fasse signe qu'il dérange ou que l'on refuse tout bonnement de nous livrer une parole. (Haas & Masson, 2006, pp.83-85).

Je n'estimais pas que ma problématique en soi pouvait comporter des éléments très intimes ou extrêmement sensibles, cependant, la double casquette que je porte peut produire l'effet décrit par Haas et Masson (2006). Je me suis inspirée de la pratique journalistique afin de proposer la possibilité du discours en *off*. L'information est ainsi accessible pour le chercheur mais non utilisable dans la production écrite de la recherche ou pour l'utilisation de ressources secondaires par exemple. Je suis consciente que cette technique ne permet en aucun cas d'éviter ce que ces deux auteurs mentionnent, cependant, elle offre une nouvelle alternative entre le silence ou l'arrêt de magnétophone.

Suite aux discussions introductives, je propose aux sujets de me dire quand ils sont prêts à débiter l'enregistrement. Quelques-uns m'ont posé encore une ou deux questions sur des précisions telles que la durée de l'entretien, mais, dans la grande majorité des cas, l'enregistrement a débuté directement. Cet instant est toujours délicat. Savoir quand est-ce que l'on débute l'enregistrement et comment l'aborder avec les enquêtés sans modifier trop leur attitude était une question constante lors de la préparation de ces rencontres. J'ai décidé de travailler avec un vieil enregistreur minidisque car un matériel avec lequel je suis familiarisée. Il rend une qualité du son très intéressante. L'un de ces principaux désavantages est qu'il se compose d'un petit boîtier et que ce dernier est rattaché à un micro. Il représente un objet nouveau et inhabituel pour la majorité des enquêtés. J'ai longtemps réfléchi, suite à ce travail, afin de savoir s'il ne serait pas mieux de faire appel à un *smartphone*. Ce dernier est un objet devenu relativement banal selon moi et donc peut-être moins stressant pour les personnes interrogées. Or, en faisant appel à un *smartphone*, il y a le risque de recevoir un appel durant l'entretien et même si ce dernier ne sonne pas, l'écran risque de s'allumer. Personnellement, je ne me sentais pas à l'aise de faire appel à ce type de matériel d'enregistrement, mais il me semble aujourd'hui intéressant d'interroger ce choix. Il pourrait être intéressant d'analyser l'impact que peut avoir un objet d'enregistrement commun tel que le smartphone, qu'un grand nombre de personnes a aujourd'hui l'habitude de voir posé sur une table et à l'inverse la présence d'un enregistreur prévu spécifiquement à cet effet, mais qui est moins « banal ».

Comme présenté dans le chapitre précédent, j'ai pu approcher plusieurs personnes répondant aux critères préalablement établis afin de sélectionner mon échantillon. Suivant le principe évoqué par Pirès (1997) quant à l'échantillon par cas multiples et la nécessité de la diversification, les personnes ayant pris part à cette recherche ont tous des parcours de vie bien spécifiques afin que je puisse avoir accès à un panel de situations très large et de ce fait révéler la complexité de la problématique qui m'occupe dans cet écrit. Les onze entretiens ont été ainsi menés entre le printemps 2012 et le printemps 2013.

Avant de passer à la suite de cet écrit, je souhaite présenter dans les prochaines lignes les différents entretiens ainsi que certains aspects du contexte de passation de l'entretien. Ces derniers seront présentés dans l'ordre chronologique dans lequel ils ont été menés. Afin de faciliter la lecture des entretiens dans la partie destinée à la présentation des résultats, je propose de donner des dénominations brèves aux entretiens (cf. tableau 2).

Tableau 2

Présentation de la nomenclature retenue pour la présentation des entretiens

Nomenclature	Description
Im-2-no entretien	Entretien mené auprès d'une/de personne-s immigrée-s de première génération installée-s depuis moins de deux ans sur le territoire cantonal
Im+2-no entretien	Entretien mené auprès d'une/de personne-s immigrée-s de première génération installée-s depuis plus de deux ans sur le territoire cantonal
ImRe+2-no entretien	Entretien mené auprès d'une/de personne-s immigrée-s de première génération installée-s depuis plus de deux ans sur le territoire cantonal et étant devenue-s également personne-s ressource-s
Re-no entretien	Entretien mené auprès d'une personne ressource non immigrée
Adcom-no entretien	Entretien mené auprès d'un agent administratif œuvrant sur le plan communal
Adcant-no entretien	Entretien mené auprès d'un agent administratif œuvrant sur le plan cantonal

- 1) **Im+2-1** est le premier entretien de cette étude qui a été menée auprès de Mme Da Cuinta, originaire d'un pays européen. L'entretien s'est déroulé sur son lieu de travail, dans le local qu'elle occupe. Nous étions seules et ne risquions pas d'être dérangées. Cet entretien *Im+2-1* a été ainsi mené auprès d'une personne immigrée de première génération installée depuis plus de 2 ans sur le territoire suisse. Nous étions assises sur des chaises hautes l'une en face de l'autre, dans un local sans fenêtre.
- 2) **Adcom-2** correspond au deuxième entretien mené dans le cadre de ce travail. Je suis allée à la rencontre d'un agent administratif, M. Ranier, travaillant pour le contrôle des habitants d'une commune du canton. L'entretien a eu lieu dans une petite salle de réunion de l'administration pour laquelle il travaille. Nous étions assis l'un en face de l'autre à une table.
- 3) **ImRe+2-3** est l'entretien qui m'a fait aller à la rencontre de M. Teixeira, immigré de première génération et installé en Suisse depuis plus de 20 ans. Il est également engagé par une structure chargée de l'accueil des nouveaux arrivants étrangers sur le territoire cantonal. L'entretien s'est tenu dans une des salles de réunion de l'administration cantonale que j'avais réservée à cet effet. M. Teixeira n'a pas souhaité proposer un lieu pour notre rencontre. Nous étions seuls et personne ne risquait de venir perturber l'entretien.

- 4) **Re-4** est le premier entretien que j'ai mené auprès d'une personne suisse non immigrée, M. Jacquet, qui avait œuvré pour l'accueil et l'accompagnement des personnes étrangères. Cette personne m'avait été recommandée par un professeur de l'Université de Neuchâtel. L'entretien a été mené sur le lieu de travail de M. Jacquet. Néanmoins, cet entretien n'a pas pu être retenu pour l'analyse des données car la personne en question s'occupait avant tout des requérants d'asile et qui plus est pas dans le canton qui constitue le terrain de cette recherche.
- 5) **Re-5** est le deuxième entretien que j'ai mené auprès de Mme Béglin, personne œuvrant pour une structure ayant pour but d'aider et d'accompagner les femmes immigrées dans leur processus d'intégration et d'insertion sociale. L'entretien s'est déroulé dans une salle de réunion de l'institution en question. Nous étions seules et ne risquions pas d'être dérangées.
- 6) L'entretien **Adcant-6** a été mené auprès de Mme Cernier, agente administrative travaillant pour l'Office d'état civil du canton étudié. L'entretien s'est tenu dans une des salles de réunion de l'administration réservée à cet effet.
- 7) L'entretien **ImRe+2-7** a été mené auprès de M. Rinaldo, immigré d'Amérique latine ayant vécu dans plusieurs pays européens avant de s'installer dans le canton depuis 1993 en tant que missionnaire catholique. Son travail consiste à fournir un accompagnement religieux et social aux personnes immigrées parlant des langues latines ainsi qu'un soutien dans la vie quotidienne. L'entretien a été mené dans son bureau et nous avons été dérangés à une reprise par une jeune personne. L'entretien a entre autre été interrompu deux fois brièvement à cause d'un problème technique dû à l'arrêt de l'appareil d'enregistrement.
- 8) **Im-2-8** est le premier entretien que j'ai mené auprès de deux familles nouvellement installées dans le canton. La première famille est composée de M. Silva, Mme Silva et de leurs deux enfants. La seconde famille est composée de M. Almeida et de sa femme. Ces six personnes vivent sous le même toit. La famille Silva est arrivée en premier et la seconde famille l'a rejointe plus tard. Ils viennent tous de la même région et du même village. Ne maîtrisant pas la langue française, j'ai demandé à M. Teixeira de m'accompagner en tant qu'interprète. M. Teixeira a œuvré à l'accueil de ces personnes lors de leur installation et sur le mandat de la structure chargée de l'accueil des nouveaux arrivants. L'entretien s'est déroulé au domicile de ces dernières et s'est tenu en présence des quatre adultes et de M. Teixeira.
- 9) **ImRe+2-9** est l'entretien que j'ai mené auprès de Mme Guzman, immigrée de première génération d'un pays d'Amérique latine parlant espagnol. Installée en Suisse depuis les années 1980 et mariée à un Suisse, elle est aujourd'hui de nationalité suisse. Elle se met également à disposition des personnes immigrées afin de les aider et de les accompagner dans les problèmes qu'ils peuvent rencontrer dans la vie quotidienne et dans leur installation dans le canton. L'entretien a eu lieu à son domicile. Nous avons été interrompues une fois par un téléphone et une fois par son fils.
- 10) L'entretien **Im-2-10** est le deuxième que j'ai pu mener auprès d'une famille venue s'installer dans le canton en 2010. M. Rodriguez et sa femme ont trois enfants, deux garçons et une fille née en Suisse. Cette famille ne maîtrisant pas assez la langue française et ayant été mise en contact avec elle grâce à Mme Guzman, j'ai décidé de prendre cette dernière comme interprète puisqu'elle est également l'une des personnes ressources de la famille.
- 11) **Adcant-11** est le dernier entretien mené dans le cadre de ce travail. Mme Eccofoey, agente administrative auprès de l'Office cantonal des véhicules m'a reçue dans son bureau.

La récolte des données verbales a été complétée par une collecte de documents menée soit au cours de l'entretien, soit précédant ou succédant ce dernier. Souvent, il s'agissait de documents administratifs tels que des formulaires, des lettres-types ou encore des articles de loi. Un des participants a également publié sa biographie contenant ses réflexions quant à son parcours migratoire et à la condition d'*étranger* en Europe. Il m'a offert un exemplaire de son ouvrage lors de notre entrevue. Ces documents ont également fait l'objet d'une analyse globale. Néanmoins, à aucun moment je n'ai récolté des copies de demandes administratives complétées.

3.2.5. *Choix de la méthode d'analyse*

L'analyse des données d'entretiens s'est déroulée en plusieurs étapes. Lors des entretiens et suivant directement ces derniers, des notes méthodologiques ainsi que des mémos ont été produits afin de garder une trace de mon impression face à la rencontre qui s'est produite. Souvent des schémas du lieu de l'entretien et de la disposition des personnes accompagnaient ces notes. Puis dans un deuxième temps, généralement la semaine qui suivait la rencontre, j'ai réécouté attentivement et à de nombreuses reprises l'entretien afin de m'en imprégner. A ce stade de la pré-analyse, il m'est arrivé de noter des éléments qui me semblaient sur le moment importants et plus saillants dans les entretiens. J'ai également relu attentivement les prises de notes faites directement lors de l'entretien. Ces phases d'écoute des entretiens me semblent importantes pour la suite de l'analyse car c'est une manière d'enregistrer les intonations de la voix des enquêtés, leurs hésitations jusqu'à graver dans sa mémoire les lignes principales du discours de ces derniers. A partir de ce moment, je me suis penchée davantage sur l'entretien pour le retranscrire. Au départ, je pensais faire une retranscription partielle des entretiens, mais après un premier essai, j'ai constaté que l'entier de l'entretien finalement me semblait important. J'ai eu beaucoup de mal à faire un choix et sélectionner les passages qui me semblaient essentiels pour répondre à ma problématique. J'ai ainsi opté pour une retranscription mot à mot en m'inspirant de quelques règles de conventions que propose, dans son écrit de 2004, Jefferson (cf. annexe 6.4). Je n'ai cependant pas jugé utile d'appliquer à la lettre toutes les règles de retranscription, car les signes annonçant l'intonation du discours ne me semblaient pas forcément nécessaires pour la problématique qui m'intéresse dans ce travail.

A cette étape de l'analyse, s'est posée une question essentielle et qui fait l'objet de nombreux débats aujourd'hui, à savoir : faut-il analyser les données de façon manuelle ou par le biais d'un logiciel ? Des chercheurs tels que Paillé (2011) ou Brott (2002) se sont penchés sur cette question et tous deux déclarent leur préférence pour le traitement manuel des données. Pour Paillé (2011), mener des recherches qualitatives, c'est avant tout s'intéresser à une méthodologie de la proximité. L'utilisation d'un logiciel devrait dans ce cas-là répondre à la possibilité de construire et d'analyser une contextualisation complexe de la situation qui, selon lui, n'est pensable qu'au niveau de l'esprit humain (Paillé, 2011). C'est en quelque sorte un travail de l'esprit interprété par un autre travail complexe de l'esprit. Or, la recherche qualitative est avant tout une quête de sens (Paillé, 2011). Cette dernière n'est pas matérialisée dans une phrase ou dans une succession de mots, elle se révèle suite à des interprétations, des constructions et des déconstructions. Le chercheur n'a d'autre choix que de plonger tout entier dans les discours et les narrations afin de devenir l'interprète de ces derniers (Paillé, 2011). Ainsi pour Paillé (2011), le travail d'analyse se situe avant tout entre la créativité d'un artiste ou d'un inventeur et la rigueur de codification d'un technocrate, c'est pourquoi il qualifie l'analyse d'essentiellement artisanale. A l'inverse, et je rejoins le point de vue de cet auteur, le logiciel va plutôt être un architecte ou un ingénieur travaillant avec des formules préexistantes et des outils parfois trop complexes pour le but recherché. J'émettrais cependant une nuance quant au choix du logiciel en question. Paillé (2011) mène une réflexion générale sans

mentionner spécifiquement de logiciel. Or, le logiciel peut être dans certains cas un support à la pensée du chercheur, une sorte de boîte à outils vide qui permet à l'artisan de ranger et de classer son matériel de façon plus précise. Toutefois, il s'agit avant tout pour le chercheur de se plonger dans le discours ou la narration, de les fouiller afin de pouvoir révéler d'une façon pragmatique certaines interprétations qu'il est possible de faire. Il y a une volonté de placer une priorité sur la construction du sens plutôt que sur la technique (Paillé, 2011). Les arguments qui ressortent quant à l'analyse manuelle ou par logiciel sont souvent ceux que je viens de présenter. Or, n'étant pas fermée à l'utilisation de logiciel, il est vrai que j'aime travailler les données, pouvoir les manipuler (au sens physique du terme), et les présenter sous différentes formes visuelles, les schématiser, les regrouper. Le logiciel demande une aisance avec l'outil lui-même qui peut, selon moi, déplacer l'attention du chercheur sur des aspects techniques propres au logiciel lui-même et non aux données. C'est pourquoi, pour ce travail j'ai privilégié un traitement manuel des données. Ce traitement manuel, me permet de construire des schémas, des représentations également visuelles du contenu des entretiens, représentations que je peux faire évoluer dans le temps. J'ai une aisance plus grande à construire le schéma manuellement, car avec l'aide d'un logiciel, j'aurais une tendance à chercher quel bouton ou icône peut me permettre de faire telle ou telle manipulation. Toutefois, une deuxième analyse de ces mêmes données au moyen d'un logiciel pourrait apporter quelques éléments complémentaires à ma recherche. Il serait, dès lors, intéressant dans une prochaine recherche de combiner peut-être ces deux manières de procéder.

Comme j'ai déjà eu l'occasion de le mentionner, la démarche dans laquelle je m'inscris est une démarche qualitative avec une procédure méthodologique qualitative. Il en va de même pour l'analyse des données. Je ne souhaite pas mener d'analyse de contenu qui s'approche davantage d'une analyse déductive. Ici, il s'agit de privilégier une analyse qualitative s'inspirant en partie de la théorisation ancrée développée par Paillé en 1994, soit une démarche plutôt itérative et inductive. Dans certains cas, cette méthode peut être associée également à l'appellation « analyse théorique » dans le sens où elle est ancrée aux données récoltées sur le terrain. Le travail principal du chercheur est alors de coder les données, et, par un mouvement d'abstraction, d'extraire les catégories et les concepts principaux ressortant des discours des enquêtés (Flick, 2006). Ainsi, la première étape d'analyse m'a conduite à relire les transcriptions et à révéler ce que Flick (2009) appelle les *motos* des entretiens. Ceux-ci permettent de résumer en quelques mots ou en une phrase l'entretien. Souvent, je me suis basée sur les expressions des personnes ou alors sur des termes spécifiques qu'elles utilisent afin de révéler leur position face à l'administration, leur trajectoire migratoire – pour les entretiens menés avec les personnes immigrées de première génération – ainsi que leur rapport aux demandes de l'administration publique. Généralement, ces *motos* étaient accompagnés d'une explication brève de l'entretien et des éléments qui me semblent essentiels. J'ajoute également certains schémas résumant par exemple la procédure administrative ou la trajectoire migratoire.

Dans un deuxième temps, m'inspirant de la démarche par « théorisation ancrée » de Paillé (1994) ou du codage théorique (Flick, 2006), j'ai appliqué plusieurs étapes d'analyse. Ainsi, en premier lieu, j'ai codé chaque entretien.

Il s'agit simplement de dégager, relever, nommer, résumer, thématiser, presque ligne par ligne, le propos développé à l'intérieur du corpus sur lequel porte l'analyse. Le chercheur procède donc à une lecture attentive de la transcription de l'entrevue, des notes de terrain, etc. puis tente de qualifier par des mots ou des expressions le propos d'ensemble. (Paillé, 1994, p. 154)

J'ai ainsi pris mes entretiens, les ai imprimés trois fois chacun et j'ai commencé par une codification libre, sans poser de thématiques préalables. Il s'agit de procéder par *open coding* (Flick, 2006). J'ai donc mené une démarche d'analyse qui se voulait partir du cœur des données pour, dans un deuxième temps, s'élever dans un niveau d'abstraction plus important. Il va de soi que j'avais encore en tête les grilles d'entretien et que les sections que j'ai développées dans celles-ci ont eu une influence sur le codage. Il en va de même pour certains concepts ou éléments développés au niveau du cadre théorique. Néanmoins, j'ai tenté de souligner et de coder chaque mot et élément qu'il me semblait essentiel de relever en prenant le maximum de distance avec les thématiques et théories de la grille d'entretien et de mon cadre théorique. Au final, chaque entretien contient plus de deux cents codes initiaux. Il est cependant relativement complexe de savoir à quel niveau de précision il est nécessaire d'aller dans l'analyse des données. Il me semble qu'il existe toujours un niveau plus précis, plus pointu de l'analyse. Flick (2006) propose de mener des analyses approfondies spécialement sur les passages qui semblent essentiels. C'est pourquoi, pour certains passages, j'ai développé un niveau de codage plus élevé que pour d'autres. Flick (2006) explique que « the result of open coding should be a list of the code and categories that were attached to the text. » (p. 300).

Dans un deuxième temps je reprends une version imprimée et vierge des entretiens et je recommence le codage, mais cette fois en me basant uniquement sur les catégories qui ont été mises en avant dans la grille d'entretien et qui font directement référence à mes questions de recherches. Reprenant les transcriptions, je code une seconde fois les entretiens mais avec une méthode *top-down*. Pour clôturer cette première phase de l'analyse, je reporte sur un troisième exemplaire des entretiens la liste de tous les codes qui sont ressortis lors des deux méthodes. C'est cette troisième version de l'entretien qui constitue la base des étapes d'analyse qui suivent. Cette façon de procéder me semble intéressante, car elle me permet de voir émerger des dimensions, des catégories et des concepts auxquels je n'avais pas songé lors de l'élaboration du cadre de recherche, mais elle permet également de mettre en lumière certains aspects annoncés lors de recherches menées par d'autres chercheurs.

La phase de codification reste, selon moi, une étape délicate, car elle implique d'accepter de perdre certains éléments de l'entretien et de faire des choix qui peuvent avoir des conséquences directes sur les résultats. Une codification fine permet de garder un grand nombre d'éléments de l'entretien, mais ne permet en aucun cas de les conserver dans leur intégralité. Paillé (1994) propose de se poser constamment la question de savoir si les codes retenus représentent l'essentiel du discours de l'enquêté. Cette question est selon moi primordiale pour rester au plus près du discours des enquêtés. Flick (2006) va même plus loin en proposant de se poser fréquemment huit questions, à savoir : 1) quoi ou à quoi avons-nous affaire? 2) qui ou quel (s) acteur (s) est (sont) concerné(s) ? 3) comment ou quels sont les dimensions du phénomène qui sont pris en compte ici? 4) quand et où se déroule la situation mentionnée? 5) à quelle fréquence ? 6) pourquoi ou quelles sont les raisons avancées pour expliquer cette situation? 7) quelle est l'intention sous-jacente? 8) quelles stratégies sont mises en place par l'enquêté? Dans la mesure du possible et dans le temps qui est imparti à ce travail de mémoire, j'ai toujours tenté de répondre à la majorité de ces questions. Or, parfois il est cependant très complexe de prendre le temps de répondre à la totalité de ces interrogations surtout lorsque le matériel récolté est relativement conséquent.

Suite à ce travail, j'ai repris ces codes et me suis munie de grandes feuilles en format A2, une feuille pour chaque entretien. J'ai repris les entretiens code par code et j'ai construit un schéma heuristique afin de catégoriser et de regrouper les codes entre eux (cf. figure 4).

recherche de type plutôt exploratoire, engendre la production d'une grande quantité de données à analyser. Il y a le risque de s'y perdre et de ne plus réussir à rester centré sur le cœur de la question de la recherche. Il me semble qu'à plusieurs reprises il m'a fallu prendre de la distance par rapport à ce travail afin de m'assurer de garder une cohérence et une ligne claire. Il me semble toujours que cet écrit est dense et que chaque thématique abordée au niveau des résultats aurait pu à elle seule constituer l'objet d'une recherche.

L'étape d'analyse qui suit la constitution des schémas heuristiques peut s'apparenter à un travail plus pointu d'abstraction. En effet, l'explicitation des liens et des catégories dans les schémas heuristiques me permet une certaine forme d'abstraction progressive des données et la mise en relation progressive avec des théories, des concepts et des processus déjà étudiés. Cette abstraction permet alors de construire une vision plus claire et un peu plus globalisée du corpus de résultats mis en lumière par le codage des données. Elle permet notamment de considérer davantage la dimension temporelle et par là même la mise en lumière de certains aspects du processus de construction d'une réponse à une demande administrative.

A partir de cette étape, j'ai commencé à schématiser des trajectoires, à déformer et reformer le triangle psycho-social selon les éléments relevés dans les entretiens. J'ai produit un grand nombre de dessins et de schémas afin de m'approprier ces résultats, de les confronter à mes interprétations et aux éléments théoriques qui constituent le socle de connaissances de mon parcours universitaire. Cela m'a permis également de m'interroger sur le bien-fondé de mes interprétations, de les questionner ainsi que de modifier les schémas et les dessins en ajoutant certains facteurs. Il me semble que le support graphique s'est imposé à moi et que cela a été ma manière de gérer la complexité et la quantité importante de données produites. Comme si d'une certaine manière, il m'a fallu passer par une phase de généralisation « extrême », pour ensuite pouvoir me réapproprier un à un les facteurs mis en évidence au niveau des données. Cela explique également la présence de nombreux schémas et figures dans la partie de présentation des résultats qui suit.

Partie IV : Analyses des données

Dans cette quatrième partie de mon travail, je souhaite présenter les résultats des analyses menées sur les entretiens. La méthode choisie dans cette recherche ainsi que la diversité des profils des enquêtés entraînent une grande production de résultats qu'il n'a pas été simple de coordonner afin de leur donner une structure claire et cohérente. Comme j'ai déjà eu l'occasion de le présenter, la procédure d'analyse des données s'inspire de la *théorisation ancrée* (Paillé, 1994). C'est-à-dire qu'il s'agit avant tout de partir des données, de les coder finement et d'en extraire progressivement des éléments susceptibles d'être significatifs pour la construction des réponses à ma problématique jusqu'à pouvoir accéder à la constitution d'une théorie et de nouvelles hypothèses de recherches (Paillé, 1994). Dès lors, la présentation des résultats peuvent se scinder en deux parties distinctes. Les cinq premières sections s'attachent à exposer les résultats obtenus pour chaque pôle du triangle psychosocial. Je propose dans un premier temps de présenter brièvement les quatorze enquêtés en mettant l'accent sur leur trajectoire de migratoire et leur rapport à l'administration. Dans un deuxième temps, il s'agit d'exposer les résultats quant à l'objet *demande administrative*. Cette deuxième section m'amène à répondre aux premiers groupes de questions de recherches que j'ai annoncées dans ma problématique. Je me permets déjà à cette étape de mentionner quelques éléments interprétatifs. La troisième section aborde le statut particulier des agents administratifs et leur perception de la situation. J'expose entre autre leur vision du système administratif, le rôle et les missions qu'ils estiment remplir ainsi que leur perception de l'usager et de ses devoirs. La quatrième partie s'intéresse davantage au pôle *autre* ou *autrui* du triangle psychosocial

puisque j'y présente les différentes médiations qui peuvent intervenir entre le *sujet* et l'*objet*. Il s'agit ainsi de répondre au deuxième volet des questions de recherches exposées dans ma problématique. Pour terminer, cette première partie des résultats, j'aborde également les ruptures et difficultés attendues, mais également celles exprimées par les personnes immigrées de première génération.

La deuxième partie de la présentation des résultats, contenue dans la sixième section de ce chapitre, concerne la mise en lien de tous les facteurs énoncés dans les sections précédentes. Il s'agit ainsi d'aborder clairement la question retenue pour ma problématique ainsi que de traiter de la notion de développement et d'évolution face à l'administration publique. Cette construction de la présentation des résultats découle des analyses que j'ai menées sur les entretiens et sur les documents récoltés. Comme annoncé, il s'agit avant tout d'une recherche exploratoire, c'est pourquoi les résultats présentés ci-après prennent souvent la forme d'hypothèses qu'il serait intéressant d'approfondir lors de prochaines recherches.

Avant de passer à cette présentation, je tiens encore à clarifier un point. Consécutivement aux analyses, et comme je l'ai brièvement abordé, j'ai pu constituer des nébuleuses de codes et d'extraits des entretiens constituant plusieurs catégories. Tout au long de cet écrit, je me suis attachée à proposer un maximum d'extraits des entretiens afin de pouvoir, certes illustrer les analyses, mais également rester le plus fidèle possible aux propos des enquêtés. Le choix de ces extraits a été motivé par trois raisons ou souhaits:

- 1) Permettre aux lecteurs d'avoir accès, le plus souvent possible, aux données primaires;
- 2) Lui transmettre les exemples qui me semblent être les plus illustrant du résultat obtenu;
- 3) Mettre en relation, lorsque cela est possible, plusieurs extraits de différents enquêtés concernant une même catégorie.

Ce dernier point me semble essentiel. Bien qu'il est important d'analyser et d'interpréter certains extraits spécifiquement afin d'en proposer une interprétation permettant de construire un fragment de réponse à ma problématique, il me semble également primordial de confronter les extraits entre eux. Cette démarche ne s'inscrit en aucun cas dans une perspective de comparaison, car là n'est pas la démarche de ce travail, mais bien de pouvoir compléter les propos, les nuancer ou alors émettre de nouvelles interprétations et hypothèses.

4.1. Trajectoire des enquêtés

Cette première partie des résultats est destinée à présenter de façon générale, et dans l'ordre où ont été réalisés les entretiens, la trajectoire des personnes interviewées selon les éléments qu'elles ont apportés tout au long des entretiens. Je présente également les phrases clés et les *motos* que j'ai retenus lors de l'analyse afin de donner quelques indications quant à leur manière d'appréhender l'administration publique ainsi que les demandes qui en émanent. Il s'agit d'une première description des enquêtés. Souvent, la trajectoire a aussi été retranscrite au moyen d'un schéma afin d'obtenir une vue d'ensemble de cette dernière et de pouvoir la mettre en parallèle avec les trajectoires des autres enquêtés (cf. annexe 6.5). Ce schéma reprend certains points plus saillants que les enquêtés ont mis en avant. Bien entendu, comme tout schéma, il s'agit d'un résumé tenant compte du sexe de la personne, des périodes de migration et de non-migration, des différents statuts légaux qu'elle a eus au cours de sa trajectoire de vie ainsi que des changements d'état civil tels que le mariage ou le divorce. Les schémas permettent également de mettre en avant les éléments à partir desquels les personnes se définissent. Par exemple, certains mettent l'accent sur les statuts légaux (illégaux, permis B, permis C, etc.) tandis que d'autres s'attardent davantage sur leurs fonctions professionnelles ou leurs rôles au sein d'une communauté.

En ce qui concerne les agents administratifs interrogés ou les personnes ressources provenant d'associations et d'institutions, les entretiens n'ont porté que relativement rarement sur leur trajectoire de vie. Il s'agit alors pour moi de présenter brièvement leur représentation du métier qu'ils font ainsi que celle qu'ils ont de l'administration. Je transmettrai également certaines données caractéristiques telles que la tranche d'âge ou les années de services pour les enquêtés qui les ont mentionnées lors de leur entretien.

4.1.1. Mme da Cuinta (Im+2-1)

Mme da Cuinta est la première personne que j'ai rencontrée dans le cadre de cette recherche. Elle est installée depuis plus de trente-cinq ans en Suisse et travaille pour une agence de nettoyage. C'est une femme proche de la retraite.

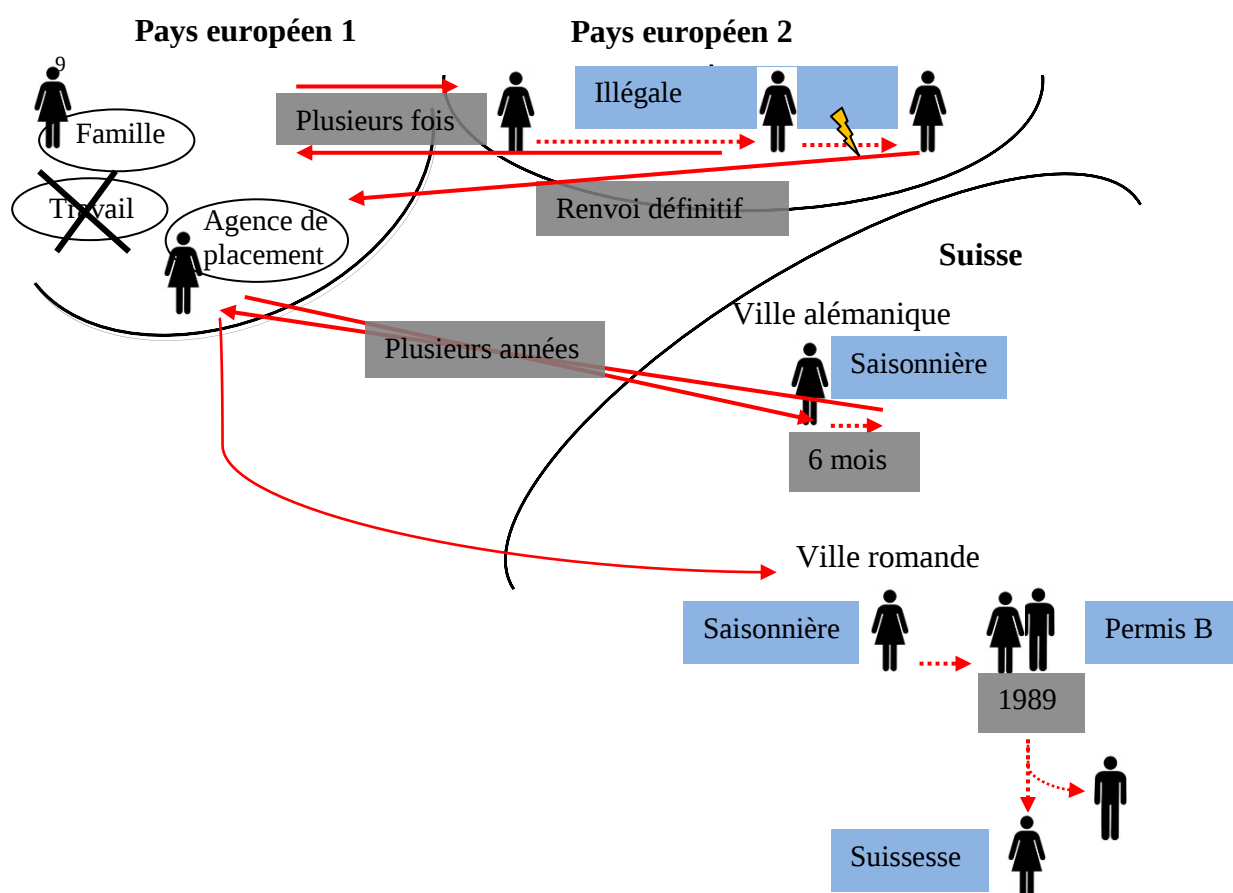


Figure 5. Trajectoire migratoire de Mme da Cuinta (Im+2-1) (cf. annexe 6.5)

La figure 5 présente les grandes lignes de la trajectoire migratoire qui l'a conduite en Suisse. Elle déclare avoir migré de son pays d'origine (pays européen 1) « parce qu'on est dans une famille pauvre et puis qu'il y avait beaucoup de difficultés à trouver du travail [...] » (Extrait 1, Im+2-1, ligne 18-19). Toujours selon elle, elle a fait le choix d'immigrer d'abord dans un autre pays européen (pays européen 2). Au cours de l'entretien, et non dans la première partie destinée à la narration de son parcours migratoire, elle m'indique également après un long temps d'hésitation qu'elle a beaucoup travaillé au noir et restait souvent plus de temps dans la ville de ce premier pays d'immigration que ne lui permettait son visa. Elle a ainsi rencontré des problèmes lorsqu'« ils ont vu dans le passeport la date quand je suis entrée et la date que

⁹ Source des pictogrammes: <http://www.signaclinic.com/plaque-braille-wc-femmes-signaletique-braille-relief-accueil-24251-5866-2-1.z.fr.htm>

je suis sortie et puis là ils m'ont chopée, ils m'ont posé des questions. » (Extrait 2, Im+2-1, lignes 259-260). Elle est renvoyée de ce pays européen. Entendant parler de la Suisse par des personnes dans son pays d'origine qui venaient travailler en tant que saisonniers, elle se fait recruter par une agence de placement officiant dans une des villes du pays d'origine de Mme da Cuinta afin de venir travailler en tant que saisonnière en Suisse. Elle déclare ne connaître personne qui était déjà installé sur le territoire helvétique, mais être venue avec près de 200 saisonniers. Restant six mois puis devant repartir, elle retourne travailler plusieurs années dans une ville suisse alémanique. Puis elle est affectée dans une ville du canton romand qui fait l'objet de cette recherche. Elle y rencontre un homme, l'épouse à la fin des années 1980 et obtient le permis B. Elle divorce, mais reste en Suisse. Elle est aujourd'hui binationale, car elle a obtenu la nationalité helvétique.

Mme da Cuinta m'explique qu'elle ne connaissait personne installée en Suisse, mais qu'en tant que saisonnière elle était épaulée par les patrons pour lesquels elle travaillait. Les *motos* que j'ai retenus consécutivement aux analyses sont : *je me débrouille, je fais confiance, sécurité et sûreté, être en ordre et à jour*. A de nombreuses reprises, elle exprime devoir se débrouiller face à l'administration et aux demandes. Parallèlement à cela, elle utilise des expressions pour m'indiquer qu'elle juge s'en sortir plutôt pas mal. Comme si elle faisait au cas par cas et que c'était à elle de trouver les stratégies, mais que finalement ça se passait plutôt bien. A de nombreuses autres reprises, elle exprime faire confiance aux personnes qui l'aident dans ses démarches. Elle ne va pas chercher à vérifier leur travail en allant demander un deuxième avis par exemple. Toutes les stratégies qu'elle développe pour répondre aux demandes tournent souvent autour d'un mot d'ordre *être en ordre et à jour*. Elle m'explique avoir eu certains ennuis avec les impôts et tient à mentionner qu'elle est maintenant en ordre.

Mme da Cuinta : Ben vu que j'avais beaucoup de problèmes avec mes impôts avec mon ex hein, et on avait beaucoup de retard avec les impôts et tout, vu qu'il [un voisin et ami] savait ma situation que je me séparais et tout, c'est lui qui s'est proposé de me donner un coup de main et puis là je m'en sors très bien. [rire] D'ailleurs je suis en ordre [rire]. Je suis à jour.

(Extrait 3, Im +2-1, lignes 160-164)

Le dernier élément qui caractérise de façon générale Mme da Cuinta sont les termes *sûreté* et *sécurité*. Entrant en résonance avec la question de *faire confiance*, Mme da Cuinta exprime l'importance que les personnes qui l'aident sachent garder des secrets. Elle leur demande souvent *pour être sûre* comme le montre l'extrait 4. « C'est des personnes je pense, c'est des personnes de confiance et puis bon il y a des choses, il y a des secrets, c'est une sécurité pour moi aussi d'être sûre à quoi répondre après c'est ça » (Extrait 4, Im+2-1, lignes 72-74).

4.1.2. M. Ranier (Adcom-2)

M. Ranier est un agent administratif qui officie en tant que responsable d'un bureau de contrôle des habitants d'une ville romande. Ayant fait son apprentissage dans un même bureau mais pour une autre commune, il est ensuite passé dans le secteur privé avant de venir occuper sa place actuelle au contrôle des habitants, il y a moins de 10 ans. Il se situe dans la tranche d'âge 35-45 ans.

Suite à l'entretien que j'ai pu mener avec M. Ranier, je constate qu'il est relativement fier du système administratif helvétique et du travail qu'il fait pour ce dernier. Les mots-clés retenus à son encontre sont : *assez simple, système bien fait et bien pensé, usager comme constructeur du dossier, loi*. En effet, à de nombreuses reprises il utilise le mot *simple* ou *simplement* pour

qualifier des procédures administratives. Par exemple, m'expliquant la procédure d'inscription d'un nouvel habitant dans la commune, il rétorque :

M. Ranier : Ouais alors en fait c'est assez simple depuis qu'il y a l'espace Schengen qui est en vigueur, qui a simplifié passablement les échanges entre pays. Donc pour un européen, il doit simplement se présenter avec un passeport, trois photos d'identité, son contrat de travail, et puis il est tenu de nous fournir également dans les semaines qui suivent ben son arrivée une assurance maladie suisse.

(Extrait 5, Adcom-2, lignes 40-45)

S'inscrivant dans la continuité de cette citation, M. Ranier exprime à plusieurs reprises que le système administratif suisse est bien pensé et construit de façon à régler les nombreuses situations possibles. Nombre de ces expressions relatives aux procédures administratives vont également dans le sens de faire se révéler les cadres légaux sous-tendant ces dernières. En notant que souvent il est confronté à la méconnaissance des personnes quant à ce cadre légal et au fait que les procédures varient selon le profil des personnes immigrées.

Pour terminer, M. Ranier laisse entendre que c'est l'utilisateur qui construit son dossier d'administré et que son travail est de récolter ce dernier, mais également de soutenir si nécessaire l'utilisateur dans la démarche. En analysant ces données, il donne l'impression de vouloir l'échange avec l'utilisateur mais également de tenir un rôle de gardien de la bonne procédure.

4.1.3. M. Teixeira (ImRe+2-3)

M. Teixeira, âgé entre 50 et 60 ans, a immigré en Suisse à l'âge de 21 ans.

M. Teixeira : J'avais déjà la famille ici. J'avais mon papa qui était déjà : (.) il travaillait dans la construction à [nom de la ville romande], puis moi j'ai eu un petit souci on ne va pas dire au niveau familial mais heu (.) ouais j'ai eu une aventure avec une collègue d'école, une aventure qui n'a pas fonctionné, puis après bon pour m'éloigner un peu de ce problème je me suis (.) mon papa était en Suisse, je lui ai demandé de venir. Au départ c'était juste pour entre guillemet oublier un tout petit peu ce qui s'était passé, puis pour finir ma fois j'ai fini par rester. [rire]

(Extrait 6, ImRe+2-3, lignes 7-13)

Comme le montre ce sixième extrait, il connaissait déjà des personnes installées en Suisse et est directement venu travailler dans la construction, domaine dans lequel oeuvrait également son père. Les motifs annoncés pour expliquer sa migration concerne une aventure qu'il a eue dans son pays d'origine (pays européen 1) et qu'il a souhaité pouvoir momentanément oublier.

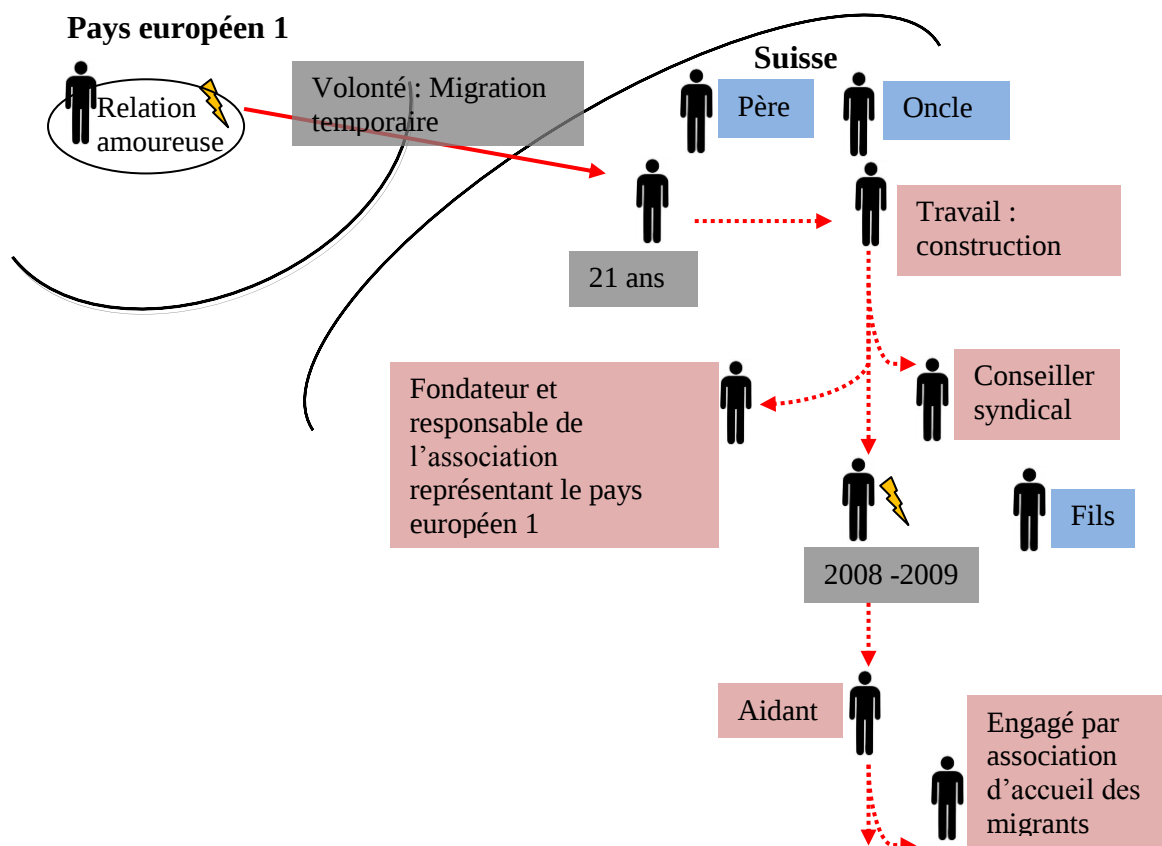


Figure 6. Trajectoire migratoire de M. Teixeira (ImRe+2-3) (cf. annexe 6.5)

M. Teixeira parle toujours au « nous » lorsqu'il fait mention des personnes venant de son pays d'origine (pays européen 1). Il est très engagé pour sa communauté puisqu'il est l'un des fondateurs d'une association destinée à sa communauté et qu'il est également reconnu par l'Etat comme personne de référence pour accueillir les immigrants arrivant aujourd'hui sur le territoire cantonal. A ce titre, il est engagé, depuis près de 3 ans, dans une association destinée à cet effet qui a été mise en place et qui est encore subventionnée par l'Etat. Il est également impliqué en politique sur le plan communal essentiellement. Il a un fils qui est installé en Suisse et qui a fait toutes ses classes dans le canton où se déroule ma recherche. Il apporte comme explication à son implication dans la société le fait d'être quelqu'un de curieux qui aime comprendre les choses.

Les *motos* que j'ai pu retenir vis-à-vis de M. Teixeira sont : *norme et être à jour, période mauvaise déclenche l'aide, expérience, met à disposition sa personne*. Le premier terme fait référence à son objectif quand il aide les personnes immigrées face à l'administration publique. Parlant souvent de droits et d'obligations lorsqu'il décrit son rôle, il déclare : « Mais normalement quand je conseille quelqu'un, je conseille les gens pour qu'ils soient bien dans les normes sans beaucoup de frais :: sans avoir beaucoup de frais. » (Extrait 7, ImRe+2-3, lignes 349-351). Tout au long de l'entretien, je constate qu'il exprime mettre réellement sa personne au service des autres. Lorsque je parle de « sa personne », je ne fais pas référence uniquement à la dimension physique de son corps lui permettant d'écrire des lettres mais également à la dimension psychique. Il met à disposition également son réseau, ses connaissances en mobilisant les expériences qu'il a déjà pu avoir. Il se décrit comme un « informateur ». Il explique également qu'il y a moins de 10 ans, il a dû subir une opération qui l'a contraint à rester sans travailler un bon nombre de mois. C'est à ce moment-là, selon lui, qu'il a commencé à aider les personnes dans leurs démarches administratives. Pour lui, le système suisse est différent du système administratif de son pays d'origine et il décrit un

certain nombre d'avantages que ce premier a sur le deuxième. Il donne l'impression d'avoir une assez grande compréhension du système pour y trouver les failles et « jouer » avec celles-ci.

4.1.4. Mme Béglin (Re-5)

Mme Béglin, suisse d'une trentaine d'année, travaille pour un centre d'accueil destiné aux femmes migrantes. Elle décrit les buts de ce centre comme « une plateforme tournante entre toutes les structures existantes pour pouvoir orienter au mieux les personnes qui en ont besoin en fonction de leurs besoins. » (Extrait 8, Re-5, lignes 36-39). A ce titre, elle aide également les femmes dans différentes démarches administratives. Mme Béglin parle de ces dernières et des pratiques des femmes migrantes face à celles-ci sous l'angle de difficultés et de problèmes à résoudre. Elle souligne également que le centre, et par extension elle-même, ne sont pas les principaux piliers de cette aide. Généralement, ils n'interviennent que lorsqu'il y a des enjeux importants ou des situations de crises. Elle distingue au sein même des faits administratifs ce qu'elle appelle « l'administratif banal » (Extrait 9, Re-5, ligne 85) des situations importantes ou de crises. Tout comme elle marque une distinction dans le processus d'autonomie des personnes entre les actions quotidiennes (courses, poste, etc.) et les faits administratifs qu'elle estime être une « étape supérieure » dans le processus d'autonomie de la personne dans la société (Extrait 10, Re-5, ligne 604). Pour elle, toute demande comporte un enjeu plus ou moins important mais qui a un impact sur la vie des personnes. M'expliquant le cas d'une mère qui est venue auprès d'elle pour remplir un formulaire destiné au placement de son enfant dans une école spécialisée, elle m'explique la procédure et conclut par :

Mme Béglin : donc en fait ouais d'un formulaire tout d'un coup il y a un monde qui s'écroule quoi. Voilà et puis ben on a fait ça plusieurs fois pour pouvoir lui expliquer vraiment et puis ben à la fin c'est moi qui ai rempli le formulaire.

(Extrait 11, Re-5, lignes 345-349)

Elle explique également la nécessité de pouvoir construire un climat de confiance avec les personnes qui viennent demander de l'aide et la volonté qu'ils ont au niveau du centre de rendre autonome la personne face à l'administration.

Les *motos* que j'ai retenus quant à l'analyse de cet entretien sont : *pilier, capital confiance, enjeux de la demande, multiples difficultés*.

4.1.5. Mme Cernier (Adcant-6)

Mme Cernier travaille depuis moins de 10 ans comme agent administratif de l'état civil. Située dans la tranche d'âge allant de 30 à 40 ans, elle a d'abord œuvré dans le domaine public de la sécurité de proximité, avant de se reconvertir auprès de l'Office cantonal de l'état civil. Suite à l'analyse de l'entretien, j'ai pu constater que Mme Cernier a une approche très légaliste et procédurière de son rôle en tant qu'agent administratif. Elle se positionne réellement comme une gardienne de la procédure et utilise à de nombreuses reprises les termes de *convocation, prouver* et *contrôle*. Les *motos* retenus à son encontre vont dans ce sens. Il s'agit des mots-clés : *organes de contrôle, particularités des cas, existence administrative, usagers constructeur du dossier* et *territorialité des faits administratifs*.

Rejoignant certaines parties du discours de M. Ranier, Mme Cernier note également la difficulté qu'elle rencontre à la méconnaissance des personnes quant au cadre légal qui sous-tend la procédure administrative. Cette dernière s'applique, selon elle, au cas par cas selon le profil de la personne et de la demande qu'elle peut avoir. S'occupant de l'enregistrement des faits d'état civil tels que les mariages, les divorces ou les naissances, elle explique que la

personne a une existence administrative. M'énonçant la procédure d'enregistrement d'une naissance elle mentionne que

Mme Cernier : En principe ça joue bien dans le cadre de naissance c'est vraiment c'est vraiment rare que ça ne joue pas, parce que les gens : (.) portent une attention particulière quand même à l'enregistrement de leurs enfants. Parce que si on ne l'inscrit pas, c'est :: l'enfant n'existe pas. Alors pour eux ça ce n'est pas forcément facile à accepter.

(Extrait 12, Adcant-6, lignes 237-242)

Pour avoir cette existence administrative, l'utilisateur est responsable de transmettre tous les documents et annexes nécessaires à l'établissement des faits d'état civil. C'est à lui de s'assurer également que ses dossiers soient à jour dans les autres pays, dont son pays d'origine afin qu'il puisse transmettre le cas échéant des documents valides. Mme Cernier donne également l'impression que les procédures menées dans la cadre de cet office sont statiques et ne sont pas destinées à évoluer ou à être modifiées. Elle parle également plusieurs fois des frontières de l'administration publique. Ne s'occupant que des faits d'état civil suisse, elle m'expose la procédure de personnes immigrées qui se marient en Suisse en me relatant que :

Mme Cernier : Maintenant si :: ils font la suite nous on enregistre le mariage on n'est pas sensé savoir s'ils font le nécessaire pour faire l'enregistrement après dans leur pays hein. Parce que nous on n'a pas d'obligation d'informer que les gens se sont mariés.

(Extrait 13, Adcant-6, lignes 264-267)

Ce cloisonnement de l'administration peut, selon elle, poser quelques problèmes au niveau de la cohérence des documents si les usagers ne sont pas attentifs à cela. Ainsi, suite à cet entretien je constate que Mme Cernier estime que l'utilisateur est tenu de maintenir à jour ses différents dossiers et que l'agent administratif a avant tout pour rôle de s'assurer que les dossiers suisses concernant cette personne soient complets lorsque l'office les accepte. A quelques reprises, elle explique également avoir le rôle d'informer, mais ce discours n'est pas dominant au niveau de l'entretien.

4.1.6. M. Rinaldo (ImRe+2-7)

M. Rinaldo est le doyen des enquêtés de cette recherche. Missionnaire chrétien établi dans le canton depuis près de 20 ans, il se dit amer et las face à l'aide à apporter dans le domaine de l'administration publique. Il a entre autre migré dans de nombreux pays soit en tant qu'émigrant, soit également en tant qu'exilé.

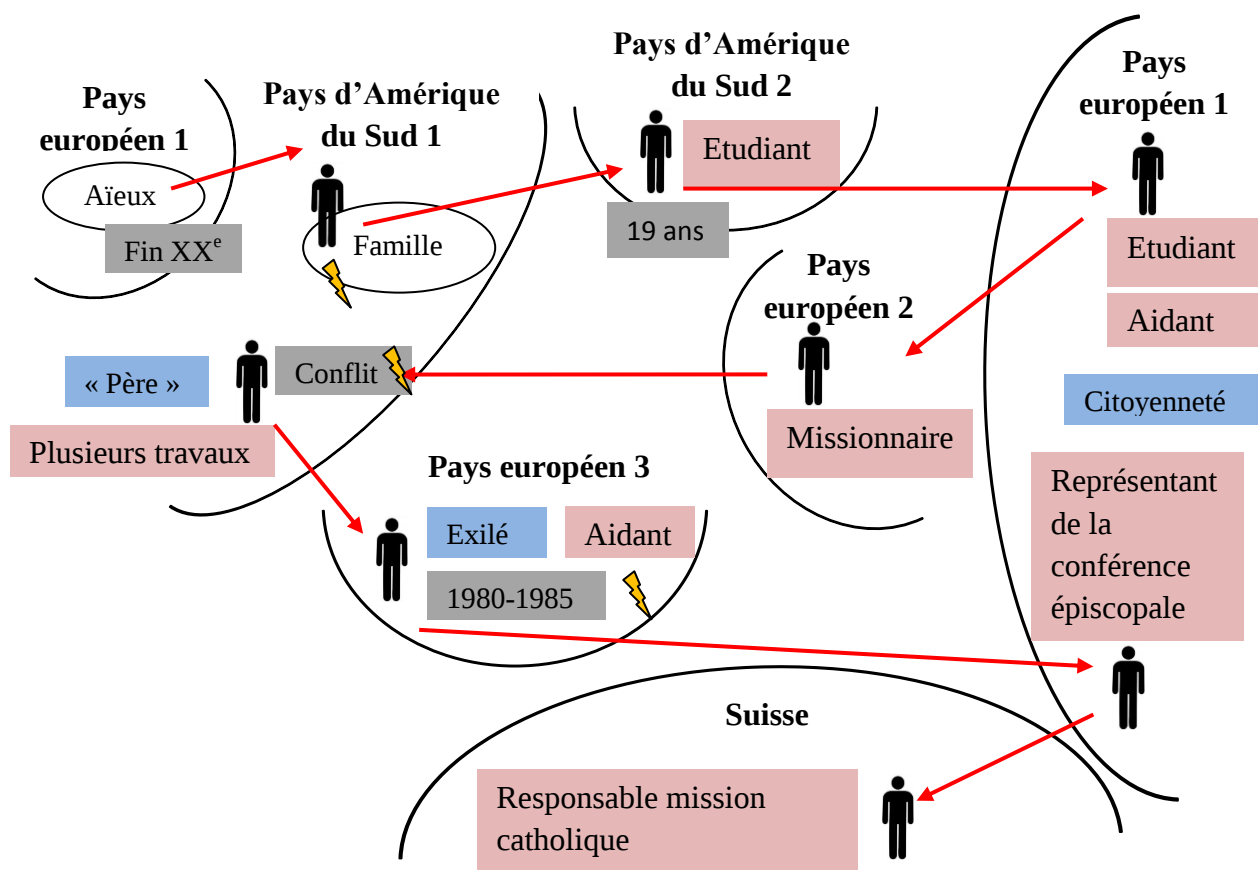


Figure 7. Trajectoire migratoire de M. Rinaldo (ImRe+2-7) (cf. annexe 6.5)

Né dans un village d'Amérique du Sud parlant espagnol, il est issu d'une famille dont les grands-parents étaient venus s'y installer depuis un pays européen (pays européen 1). La langue familiale était dès lors un dialecte de ce dernier et l'espagnol ne représentait, pour ses parents, que la deuxième langue. Dû à cette forte migration provenant de ce pays européen à la fin du XX^e siècle dans la région où il est né, il explique que près de la moitié des personnes parlaient ce même dialecte. A 19 ans, il quitte ce pays d'Amérique du Sud pour aller étudier la philosophie dans un autre pays de ce continent (pays d'Amérique du Sud 2) et termine ses études dans le pays de provenance de ces aïeux (pays européen 1).

M. Rinaldo : Et alors j'ai passé plusieurs années [nom d'un pays d'Amérique du Sud], après j'ai fini mes études en [nom du pays européen d'origine de ses aïeux], après [nom de ce pays européen] j'ai dû :: aller en [mention d'un autre pays européen], après il y a eu dans mon pays les problèmes de militaires, et mon frère a disparu alors je suis retourné pour prendre un peu la :: charge des filles de la famille.

(Extrait 14, ImRe+2-7, lignes 31-35)

Il explique devoir endosser pendant quelques années le statut de père de substitution pour ses neveux. Il travaille dans plusieurs domaines avant d'être exilé dans un troisième pays européen où il va œuvrer à aider les demandeurs d'asiles dans leurs procédures d'obtention des permis. Consécutivement à des problèmes de santé, il va retourner dans le premier pays européen dans lequel il a résidé, là où il avait fait ses études, et va continuer à aider les immigrants dans leurs démarches administratives. Il officie également comme responsable régional de la conférence épiscopale. Il termine son récit en annonçant qu'au final il est arrivé en Suisse et que cela fait près de 20 ans qu'il est responsable d'une mission catholique pour

les hispanophones et les lusophones. Il se décrit également comme un écrivain reconnu particulièrement dans le pays d'origine de ses aïeux (pays européen 1).

Les *motos* retenus suite à l'analyse de l'entretien sont : *une lassitude, degrés de problèmes administratif, cosmovision, savoir-faire*. Comme déjà indiqué au début de cette partie, M. Rinaldo se dit un peu amer et las de l'aide à apporter aux personnes quant aux demandes administratives. Faisant ces démarches depuis de nombreuses années il préfère aujourd'hui orienter les personnes vers des personnes compétentes et davantage au fait de l'évolution de la société. Il note cependant qu'il fait une distinction dans la réorientation entre les problèmes administratifs qu'il juge « normaux » et ceux qui demandent une attention plus grande. Il aborde également la question des *cosmovisions (Weltanschauen)* au sens de représentations ou de vision du monde. Abordant la question de l'administration, M. Rinaldo part sur l'explication de la renégociation de la cosmovision personnelle lorsque la personne est confrontée à un nouveau système, un nouveau cadre.

M. Rinaldo : Alors il y a une chose très importante, c'est le plus important de tout, nous avons parlé du paradigme je préfère toujours parler de cosmovisions. C'est un peu la traduction de l'allemand heu :: *Weltanschauen*. Chaque personne a une cosmovision personnelle. C'est-à-dire quand on naît, on voit après tout pendant l'enfance :: on commence à récolter beaucoup de données qui forment un peu le paradigme de cosmovision personnelle. Quand vous arrivez dans un autre pays alors vous vous trouvez avec un autre cosmovision, un autre paradigme

Int : Mmh [approbatif]

M. Rinaldo : Mais on ne l'accepte pas complètement, on la confronte toujours avec la propre cosmovision. Alors on crée, cela serait l'intéressant de l'étrangerité, on crée toujours un *feedback* continu. C'est-à-dire, moi en tant que :: avec ma cosmovision je vois la cosmovision de l'autre alors je :: je l'interprète. Avec l'autre cosmovision, je reprends aussi ma propre cosmovision et je la critique aussi et comme ça on va, on a toujours plus d'armes que les personnes qui ne sortent jamais de :: de leur pays.

(Extrait 15, ImRe+2-7, lignes 238-255)

La manière dont il explique ce processus d'adaptation de la *cosmovision* sous-tend toute son approche du système suisse, y compris celui de l'administration publique. Or, il situe les démarches administratives sur un plan du *savoir-faire*. Il n'est pas nécessaire, selon lui, de chercher à comprendre le pourquoi des demandes administratives ni les causes qui ont entraîné la mise en place de celles-ci.

M. Rinaldo : l'administration bureaucratique il n'y a pas de motifs. Les motifs sont les motifs de celui qui a fait la démocratie et heu : les motifs c'est arriver à quelque chose qui soit pratique à la fin. Et alors le chemin peut être complètement différent dans un pays ou un autre.

(Extrait 16, ImRe+2-7, lignes 559-562)

Ayant expérimenté un grand nombre de systèmes administratifs au cours de sa vie, il explique qu'il existe des différences de comportements, de procédures et de pratiques mais que la bureaucratie reste quelque chose qu'on doit se contenter de faire.

4.1.7. Famille Silva et Famille Almeida (Im-2-8)

Le huitième entretien que j'ai pu mener au cours de cette recherche m'a fait aller à la rencontre de quatre personnes, ou plutôt de deux familles (Silva et Almeida) installées depuis moins de deux ans en Suisse. Je propose de présenter leur trajectoire migratoire sur un seul schéma puisqu'elles sont entremêlées et cela dès le projet de migration de la famille Almeida.

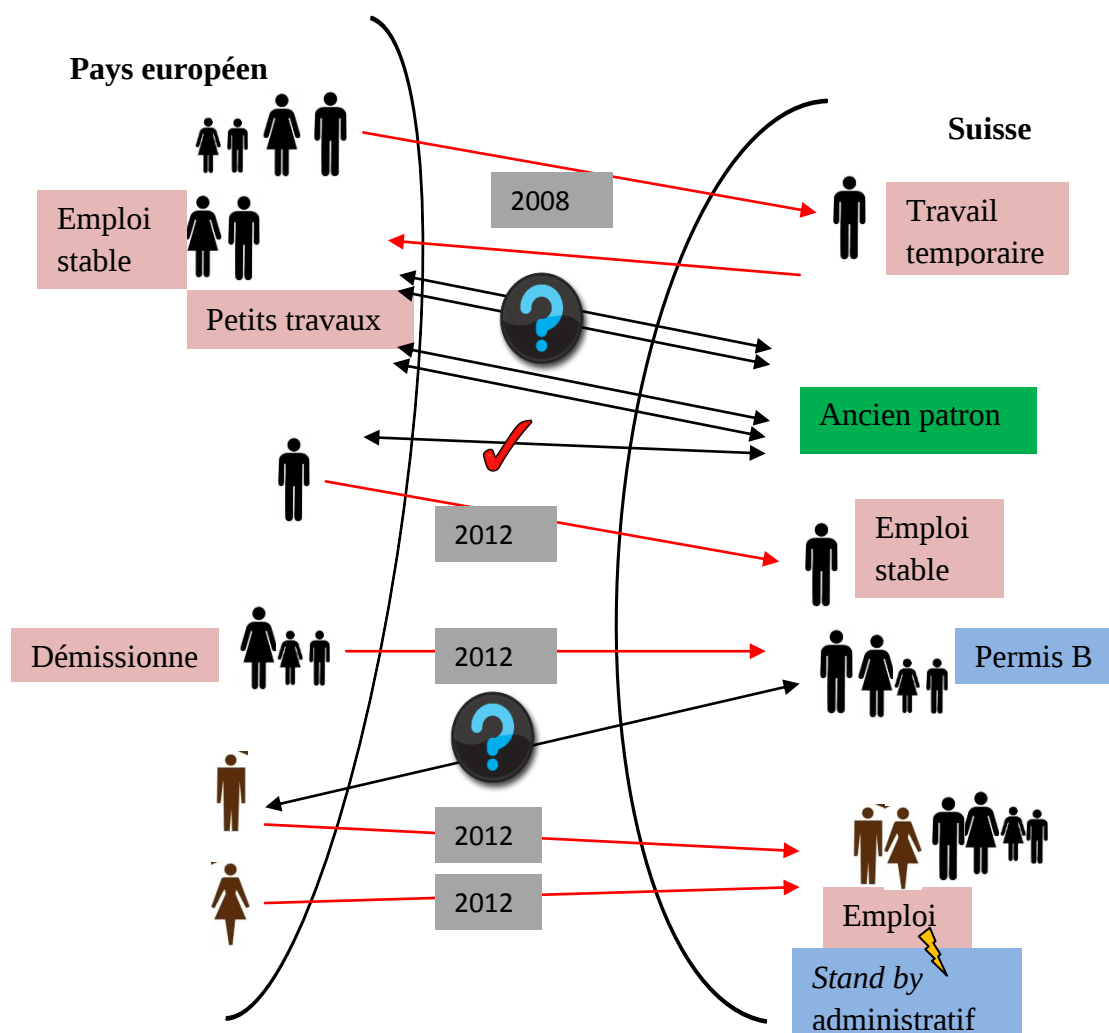


Figure 8. Trajectoire migratoire des familles Silva (noir) et Almeida (brun) (Im-2-8) (cf. annexe 6.5)

La famille Silva, en noir sur la figure 8, est composée du mari et de son épouse ainsi que de deux enfants. Le mari est le premier à être venu s'installer en Suisse. Auparavant, il avait déjà fait un bref séjour en Suisse mais était reparti en croyant que la situation dans son pays d'origine (pays européen 1) s'était améliorée. Dans ce dernier, sa femme, Mme Silva, avait un emploi fixe et lui, depuis son retour, a enchaîné les « petits boulots ». M. Silva a toujours gardé un contact avec son ancien patron en Suisse et l'appelait souvent pour savoir s'il avait un travail à lui proposer. Généralement la réponse était négative. Néanmoins, un jour, le patron a pu répondre par l'affirmative et M. Silva est revenu en Suisse. Son frère et l'épouse de ce dernier résident déjà dans le canton et le frère travaille pour le même patron. S'installant dans un premier temps seul, M. Silva a ensuite fait venir sa femme et ses deux enfants.

Actuellement, M. Silva travaille pour ce patron et Mme Silva a trouvé un emploi de conciergerie dans une école.

Les *motos* retenus pour la famille Silva sont : *facilité, vérification, personnes ressources*. M. et Mme Silva n'expriment pas de réelles difficultés face aux demandes administratives. Ils estiment arriver à se débrouiller afin d'être en ordre et dans les normes. Or, dans cet entretien, les personnes à qui la famille demande de l'aide sont très présentes, que ce soit la belle-sœur, M. Teixeira ou encore la fille. Ces personnes ressources sont constamment énoncés du moment où une demande administrative est explicitée. Lorsqu'on demande à Mme Silva quand est-ce qu'elle fait appel à l'une des personnes ressources tels que M. Teixeira, elle répond qu'elle fait toujours appel à M. Teixeira pour comprendre et vérifier. A noter qu'à aucun moment dans l'entretien, la famille Silva exprime une réelle compréhension des procédures administratives. Ils les abordent d'ailleurs de façon très vague et général sans pouvoir exposer de cas précis.

Après leur installation, la famille Almeida, composée de M. Almeida et de son épouse, a pris contact avec la famille Silva. Lors de l'entretien, ils m'ont expliqué qu'ils se connaissaient déjà puisque la maman de M. Almeida était la garde-enfants pour la famille Silva. M. Almeida est venu d'abord seul s'installer chez les Silva à la fin de l'année 2012. Avec l'aide de ces derniers, il a fait des recherches d'emplois. M. Almeida a trouvé une place auprès d'un entrepreneur portugais dans le domaine de la construction et sa femme l'a rejoint en fin d'année 2012. A la période de l'entretien les deux familles vivaient toujours sous le même toit suite à des complications que M. Almeida a rencontré au niveau de son travail et de la procédure d'inscription à la commune. En effet, le patron en question s'était dit prêt à prendre en charge les démarches administratives. Après l'avoir employé deux fois quinze jours, ce dernier n'a pas réglé le salaire des quinze derniers jours à M. Almeida et ne lui a plus donné de nouvelles. M. Almeida rencontre alors M. Teixeira par l'entremise de la famille Silva. Ce dernier va l'inciter à aller s'inscrire à la commune et à mettre en poursuite son ancien employeur. Actuellement, M. Almeida est toujours sans emploi et vit chez la famille Silva. Il est en « *stand by administratif* » le temps que sa situation s'éclaircisse. C'est-à-dire qu'à l'heure de l'entretien ce dernier n'a pas obtenu le permis de séjour.

Les *motos* retenus pour la famille Almeida rejoignent ceux de la famille Silva hormis pour la notion de facilité. Il s'agit des *motos* suivant : *être en ordre, personnes ressources, attente*. En effet, la famille Almeida tout comme la famille Silva n'arrivent que difficilement à expliciter une situation concrète de demande administrative. Souvent, c'est avec l'aide de M. Teixeira que je peux avoir accès à des situations qu'ils ont vécu. Ils ont une volonté d'être en ordre, mais sont actuellement en attente sans trop savoir ce qui les attend. A chaque fois qu'une situation administrative est abordée, il y a également la mention des personnes qui aident. Dans la majorité des cas, ces personnes aidantes sont la famille Silva ou M. Teixeira.

4.1.8. Mme Guzman (ImRe+2-9)

Mme Guzman est venue s'installer en Suisse suite à la rencontre de son ami en Amérique du Sud. Cette dernière, travaillant alors dans la capitale d'un pays d'Amérique latine, prévoyait de faire un voyage en Suisse pour aller voir une amie qui venait d'accoucher et rencontre son futur époux au sein de l'agence de voyage.

Mme Guzman : Et puis ::: voilà je l'ai connu par hasard dans un agence de voyage. Il s'est fait voler complètement tout, il y avait quelqu'un qui lui avait donné un narcotique en [nom du pays d'Amérique latine] et ils ont tout piqué, tout tout. J'ai été à l'agence de voyage parce que je ::: il y avait une amie qui habitait à [nom d'une commune en suisse romande] :: ici en Suisse et puis :: elle venait d'accoucher, elle

m'a dit « si tu veux passer des vacances bon marchés tu viens, tu me garde de temps en temps mon gosse et comme ça je te paye un peu et tu prends des billets pour aller en train ». Alors je suis allée à l'agence de voyage, et puis lui il est arrivé plus tard, mais on dirait que c'était un SDF parce que :: [rire]

Int : [rire]

Mme Guzman : Mais ouais parce qu'il avait pas :: [nom de la capitale du pays d'Amérique latine en question] c'est une ville :: on est trop bien habillé et :: ouais : costard, cravate et tout ça : et puis lui il avait :: un grand pantalon avec un tout petit t-shirt, il était complètement blanc, complètement blanc, transparent à cause des narcotiques, il avait (.) des savates sans chaussette. Dans une ville à 2'600 mètre de hauteur [rire]

Int : [rire]

Mme Guzman : Donc très froid. Alors moi je l'ai connu comme ça et puis :: au début moi je l'ai vu et puis (..) moi j'ai eu un peu de honte. Parce que ::: il y a des choses qui se passent comme ça en [nom du pays d'Amérique latine] et :: c'est pas le premier et ce n'est pas le dernier, alors de le voir comme ça :: sans chaussure et tout ça ::: (..) toutes les choses qui se sont passées :: parce que bon lui il venait avec quelqu'un qu'il a connu en [nom du pays d'Amérique latine], c'était un couple. Et de loin ::: je ne sais pas :: c'était deux personnes de l'Université alors :: ils sont venus avec lui :: et puis moi quand je l'ai vu comme ça, je lui ai offert une soupe ::: je lui ai dit « vous voulez une soupe ? » et puis il avait peur ::: il avait peur de :: qu'est-ce que j'allais lui donner encore je ne sais pas quoi, alors je lui ai dit « bon ben vous prenez une soupe et puis avec vos copains on prend un café et puis voilà ». C'est comme ça qu'on est parti les quatre ::, le monsieur avec sa copine et puis moi je suis partie avec lui. Et puis la dame à l'agence de voyage ::: elle était un petit peu affolée, elle a dit « ça fait peur » et je ne sais pas quoi mais non je crois pas que ça va arriver quelque chose, et puis en plus bon c'était le centre de [nom de la capitale du pays] et puis :: c'était pas :: il y a plein de monde, là. Alors c'est comme ça que je l'ai connu à [nom de la capitale]. [...] Parce que normalement lui il était là (pause) sans passeport,

Int : Ouais

Mme Guzman : Et sans argent. (...) et puis sans :: les travel-chèque il venait à la banque et puis la banque, elle les donnait si elle avait un papier d'identification. Il allait à l'ambassade pour demander un passeport et puis l'ambassade lui a dit oui mais ça coûte une quantité d'argent. Alors ce n'était pas gratuit.

Int : Ouais

Mme Guzman : Alors bien sûr ils ont donné un papier mais là-bas en [nom du pays d'Amérique latine] ::: on peut faire un papier n'importe comment. Alors la banque ::: elle a pas accepté et puis lui il était dans un cercle vicieux. Alors bon :: au début je l'ai connu comme ça, je :: au début je l'ai connu aussi ::: ce jour-là je ne l'ai pas laissé aller à ::: à l'hôtel :

(Extrait 17, ImRe+2-9, lignes 15-67)

Cet extrait explicite assez bien le niveau de détails de la première partie de l'entretien avec Mme Guzman, partie liée à la narration de la biographie de la personne. Il me semble également qu'elle a l'habitude de raconter cette rencontre avec son futur époux.

Après cette rencontre, elle le rejoint dans un autre pays d'Amérique latine sept mois plus tard, changeant sa destination de voyage prévu à la base pour aller en Suisse. Ils y restent 10 mois. Elle quitte entre temps son emploi. Ils émigrent dans un troisième pays d'Amérique du Sud pendant près de six mois avant de retourner chacun dans leur pays d'origine respectif. Ce n'est qu'un peu plus tard, lorsque lui a retrouvé du travail en Suisse, qu'il lui demande de venir le rejoindre. Ce qu'elle fait.

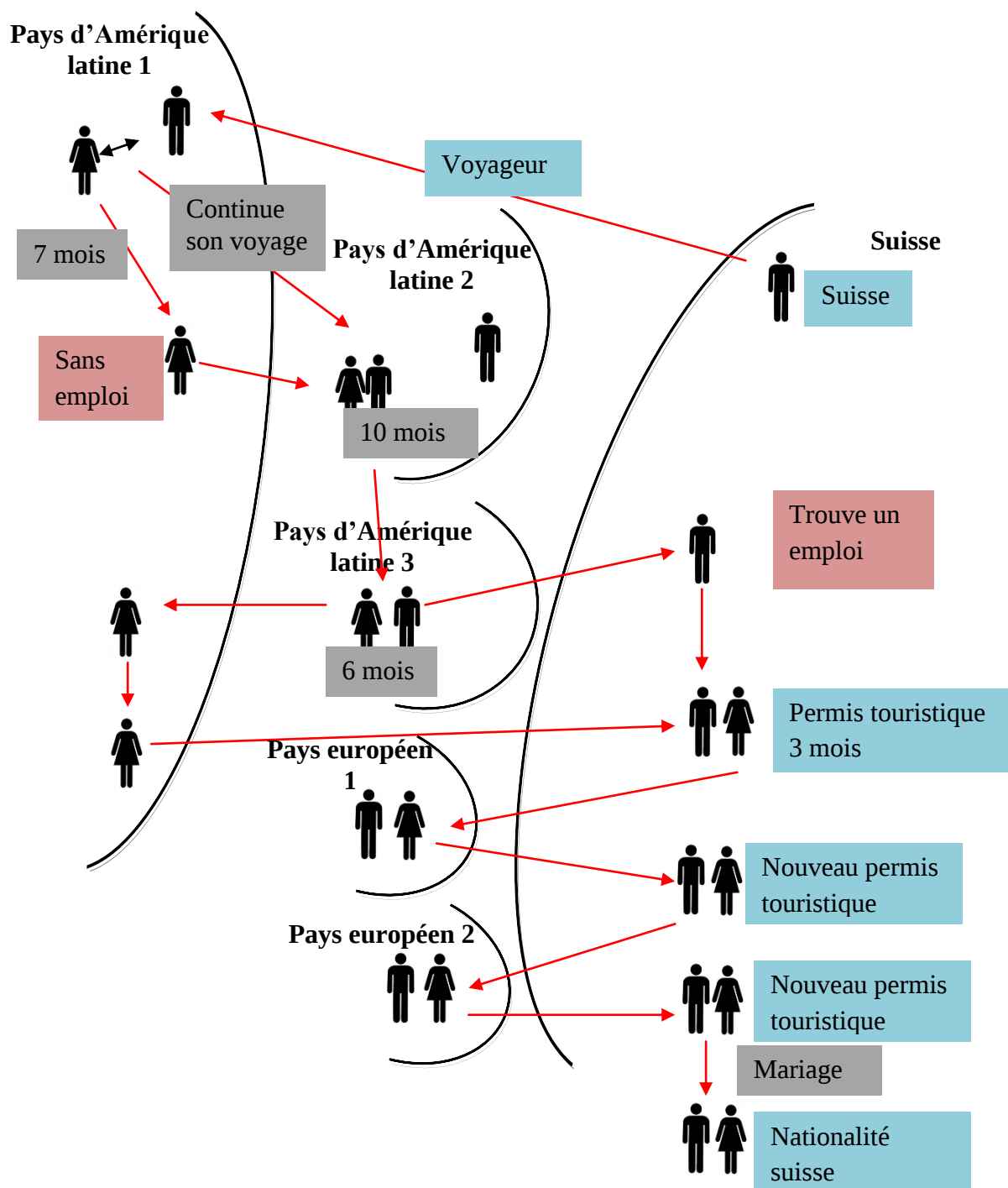


Figure 9. Trajectoire migratoire de Mme Guzman (ImRe+2-9) (cf. annexe 6.5)

A cette époque, Mme Guzman m'explique qu'il n'y avait pas besoin de faire une demande de visa préalablement, il suffisait de faire timbrer son passeport en entrant dans le pays et cela donnait une autorisation d'y rester trois mois en tant que touriste. C'est pourquoi, afin de prolonger le permis touristique, Mme Guzman et son conjoint ressortent de Suisse à deux

reprises en se rendant dans des pays européens limitrophes à celle-ci (cf. figure 9). Arrivée à l'échéance du troisième permis touristique et craignant de se faire prendre, elle décide avec son conjoint de se marier afin qu'elle obtienne la nationalité suisse.

Mme Guzman : Alors :: c'est-à-dire que :: il est arrivé un moment que je ::: que je :: je :: j'avais encore la visa mais (pause) ça me manquait encore trois mois et puis je devais sortir et puis je ne savais pas si je :: je ne sais pas quoi :: après un certain temps je devais retourner. Et à ce moment-là, j'étais pas encore sans visa mais je me sentais fautive, j'avais peur, je regardais la police, je transpirais et en plus j'étais ::: à ce moment-là j'étais en règle mais ::: je :: je savais que c'était bientôt périmé. Alors mon mari en :: en regardant ça me dit :: tu sais quoi : on va se marier comme ça on est libre. Et voilà, on s'est marié.

(Extrait 18, ImRe+2-9, lignes 270-278)

Mme Guzman a actuellement entre 40 et 50 ans et s'est installée en Suisse il y a environ vingt ans. Elle est aujourd'hui sans emploi et travaille dans une structure d'occupation destinée aux personnes au chômage. Depuis son arrivée en Suisse, elle ne s'est jamais occupée des demandes administratives, ce rôle revenant à son mari. Or, elle est également considérée comme une personne ressource dans sa communauté et aide les nouveaux arrivants dans leur démarche face à l'administration publique, comme je le présenterai avec la famille Rodriguez. Elle s'est notamment construit, au fil des années, un réseau qu'elle met à disposition de ces personnes. Elle a également été l'une des fondatrices d'une association destinée aux latino-américains.

Ainsi les *motos* retenus à son encontre sont: *ici et là-bas, intérêt, curiosité, facilité, vecteur d'information*. En effet, tout au long de l'entretien, Mme Guzman compare le système administratif en Suisse et celui qu'elle a connu dans son pays d'origine. Elle révèle les différences existantes ainsi que les éléments qui n'existent pas du tout dans le deuxième système cité tels que le « lieu d'origine » ou le changement de nom lors du mariage. Elle explique également avoir deux noms différents. Quand elle est en Suisse, elle porte le nom de son mari, mais, dans tous les papiers en lien avec son pays d'origine, elle reste enregistrée sous son nom de jeune fille. J'aurai l'occasion de revenir sur cette différence d'identité-papier. Néanmoins, cette remarque peut être mise en lien de celle faite par Mme Cernier quant à la responsabilité de l'usager de suivre son dossier et de les faire concorder d'un pays à l'autre. Le deuxième élément que relève Mme Guzman touche directement à l'intérêt qu'elle porte au système, mais surtout à pouvoir aider sa communauté. Pour elle, se mettre à la disposition des autres c'est d'une certaine manière rendre ce qu'elle a reçu à son arrivée. Je note l'intérêt qu'elle porte au système administratif grâce à plusieurs phrases au cours de l'entretien où elle m'explique qu'avant la procédure administrative prévoyait telle chose et que maintenant ce n'est plus le cas. Cette notion d'intérêt est également soulignée dans le discours de Mme Guzman par la notion de curiosité. Parlant de son expérience de l'administration, elle explique pourquoi elle s'engage :

Mme Guzman : [...] D'abord :: d'abord parce que je pensais que j'avais le moyen de :: un peu de rendre la monnaie à:: pas aux personnes qui me sont aidées parce qu'à la fin :: non, mais peut-être d'autres personnes qui n'ont pas la chance que moi j'ai eu. C'est : c'est :: (.) c'est surtout ça hein. Et puis je connais beaucoup de personne qui :: peut-être j'avais :: (..) il y avait pas de choses qui étaient assez claires et puis en plus il y a des personnes qui dit « ah mais là on ne sait pas comment ça marche là-dedans, on voit pas comment est-ce que :: comment est-ce qu'il choisit, et :: oui comme est-ce qu'il choisit les choses, comment est-ce qu'il dicte ces lois comme ça, si on n'est pas dedans ». Alors je pense c'est ma curiosité :: ça m'a ramené dedans.

Int : Mmh [approbatif] donc le fait de comprendre le système suisse vous intéressait ?

Mme Guzman : Dedans. oui d'aller :: surtout d'abord c'est la curiosité, savoir comment est-ce que ça marche, après :: d'être là-bas pour dire non c'est pas vrai, il ne faut pas : dire qu'ils font comme ça arbitrairement sinon :: il y a :: il y a des chemins à suivre quoi.

(Extrait 19, ImRe+2-9, lignes 678-695)

Elle entrevoit ainsi son rôle comme un vecteur d'information ou, comme je le décrirai, un pont pour favoriser la compréhension du système. Or, j'ai pu constater que bien qu'elle estime à plusieurs reprises que ce n'est pas compliqué et que ça a été assez facile pour elle, son discours relève très souvent une ambiguïté dans la distinction entre ce qui est de l'ordre de l'administratif, du politique et de la loi.

4.1.9. Famille Rodriguez (Im-2-10)

La famille Rodriguez est la troisième famille nouvellement arrivée que j'ai eu l'occasion de rencontrer dans le cadre de ce travail. M. Rodriguez, originaire d'un pays d'Amérique latine, a d'abord migré une première fois dans un pays européen où il a obtenu la nationalité. Mme Rodriguez est également originaire du même pays d'Amérique latine que M. Rodriguez et a également émigré dans le même pays européen. Ces deux personnes s'y sont rencontrées et y sont restés près de 12 ans. Muni de la nationalité européenne, M. Rodriguez a eu la possibilité de migrer en Suisse, ce qu'il fait en 2012, avant de faire venir sa famille dans un deuxième temps. Il a pu migrer en Suisse grâce à un ami originaire du même pays d'Amérique latine que lui et qu'il a connu également dans le pays européen de résidence. En effet, ce dernier a pu, selon M. Rodriguez, le recommander auprès de son employeur en Suisse, ce qui lui a permis de trouver une place de travail. Ainsi, le projet migratoire a pu se concrétiser. Afin de faire venir sa femme et ses enfants, il repart auprès d'eux se marier. Quelques mois plus tard, toute la famille est réunie en Suisse. Depuis, un troisième enfant a vu le jour en Suisse. M. Rodriguez travaille toujours à plein temps et c'est Mme Rodriguez qui a la charge de s'occuper des démarches administratives de la famille.

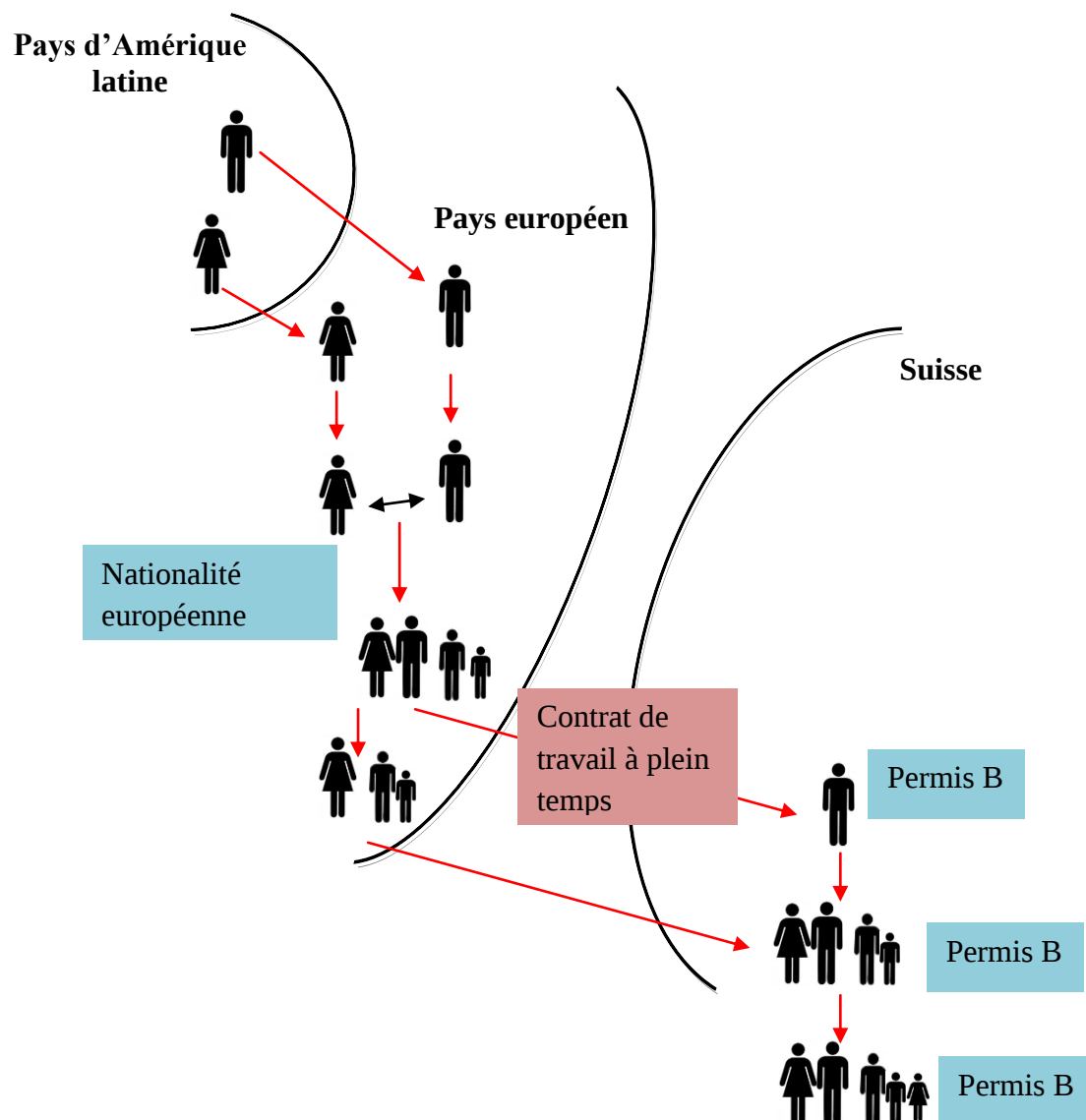


Figure 10. Trajectoire migratoire de la famille Rodriguez (Im-2-10) (cf. annexe 6.5)

Les *motos* retenus pour cette famille sont : *opportunité, pas de complications, expérience*. En effet, à plusieurs reprises dans le discours de la famille Rodriguez, je peux saisir qu'ils prennent les opportunités qui se présentent. Que cela soit pour l'emploi, mais également pour l'aide au niveau de l'administration. Par exemple, c'est en se rendant à une fête dans la ville où ils résident qu'il rencontre des personnes qui, dans un deuxième temps, vont pouvoir les aider dans leur démarche. Sous ce mot *opportunité* je peux supposer qu'il y a aussi cette compréhension de l'importance que peut jouer le réseau, c'est pourquoi ils s'attachent à le développer. De façon générale, ils expliquent également ne pas avoir rencontré trop de complication quant aux faits administratifs et estiment le système administratif du pays européen où ils résidaient plus complexe. Mme Rodriguez estime que sa principale difficulté est, à l'heure actuelle, l'incapacité de communiquer en langue française. Les interrogeant, dès lors, sur cette impression de facilité, Mme Guzman, traductrice engagée pour cet entretien, me rapporte les dire des époux.

Traducteur (Mme Guzman) : lui il dit que normalement il y a les papiers :: ils ont donné deux trois papiers :: formulaires à la :: au canton, : au contrôle des habitants, c'était assez facile à remplir, il n'y avait pas de complications, et puis c'est aussi l'expérience qu'il avait d'abord avec l'administration [du pays européen où ils ont résidé] que bon :: là-bas au début c'était un petit peu plus compliqué pour lui, mais ici : en arrivant ici il savait déjà à peu près la démarche qu'il fallait faire. Alors : c'était pas compliqué.

(Extrait 20, Im-2-10, lignes 133-140)

Cette notion d'expérience et de pratique d'un autre système administratif est assez présente dans le discours de cette famille. Ainsi, M. Rodriguez estime avoir eu plus de difficultés à « découvrir » le système de son ancien pays de résidence que le système helvétique. Il explique cela par le fait d'une plus grande expérience de l'administration. Je peux ainsi tirer un parallélisme avec les discours de M. Rinaldo et de M. Teixeira. Je conclus cette présentation d'entretien en notant encore que M. Rodriguez se dit prêt à aider aussi les nouveaux arrivants, action qu'il a déjà pu mettre en pratique en accueillant dans sa maison un ami. Il explique, tout comme l'a fait Mme Guzman lors de son entretien, que c'est une manière de pouvoir rendre ce qu'il a reçu à son arrivée.

4.1.10. Mme Ecofey (Adcant-11)

Mme Ecofey est agent administrative depuis près de 20 ans. Ayant travaillé plus de dix ans dans le domaine de l'égalité homme-femme, elle œuvre actuellement au sein de l'Office des véhicules. Dans la majorité des propos qu'elle tient quant à son environnement professionnel et à sa perception du rôle d'agent administratif, Mme Ecofey rejoint les propos de Mme Cernier. Elle décrit, en effet, le système administratif essentiellement d'un point de vue légal et procédurier. Elle fait également le constat que l'une des difficultés principales auxquelles elle doit faire face, hormis la non-maîtrise de la langue, est la méconnaissance du cadre légal suisse. Logiquement, les *motos* retenus pour cet entretien sont : *cadre légal, standardisation, simplicité*.

Mme Ecofey explique que son service souhaite donner une orientation client très forte. Or, à de nombreuses reprises ce propos est contredit par le fait qu'elle décrive le système essentiellement en termes de standardisation.

Mme Ecofey : Non. Bon faut bien vous imaginer que nous on a 60'000 clients, des files d'attente jusque dehors, 40'000 téléphones par année, donc voilà je veux dire. [rire]

Int : [rire]

Mme Ecofey : On a une certaine standardisation qui fait qu'on ne peut pas :: après c'est clair que. :: quelqu'un qui a besoin d'une information nous on les oriente vers les interprètes [nom du service d'interprétariat], on leur donne cette information-là, notamment pour toute la problématique des échanges de permis on leur signale systématiquement qu'ils peuvent s'adresser à [nom du service d'interprétariat], qu'il y a des interprètes à disposition et qu'il faut qu'ils aillent voir vers ces interprètes pour être sûrs qu'ils aient bien compris.

(Extrait 21, Adcant-11, lignes 261-272)

A plusieurs reprises cette notion de standard est présente dans l'entretien de Mme Ecofey. Celle-ci s'accompagne également d'une très forte présence du champ lexical du droit. L'utilisateur est dès lors perçu comme quelqu'un qui est tenu de respecter ce cadre légal

notamment en fournissant toutes les informations nécessaires pour l'établissement des faits administratifs. Ces propos rejoignent ceux des deux autres agents administratifs. Mme Ecofey est également en accord avec M. Ranier pour dire que le système est simple et qu'il n'y a pas, hormis la maîtrise de la langue, de réelles difficultés rencontrées dans l'établissement des faits administratifs. Elle explique d'ailleurs qu'une compréhension minimale de la langue française suffit à remplir les demandes émanant de l'administration. Je retrouve, dans l'analyse de cet entretien, ce sentiment de simplicité et d'allant de soi que j'avais déjà eu l'occasion de détecter dans l'entretien avec M. Ranier.

4.2. Demandes administratives

Cette deuxième section de présentation des résultats tente de répondre à mon premier groupe de questions de recherche, à savoir :

- 1) Sous quel format se présentent les demandes administratives ?
- 2) Quels en sont leurs contenus ?
- 3) Comment et quand sont-elles transmises aux usagers et dans quel but ?

Ainsi, je ne vais pas directement toucher au vécu des personnes ni à un niveau psychologique, mais plutôt exposer des résultats d'analyses qui permettent de mieux cerner le cadre et le contexte dans lequel les personnes s'inscrivent lorsqu'elles répondent à une demande administrative. Comme le présentent un grand nombre d'études et de recherches dans les domaines de la circulation des connaissances, de la construction de sens ainsi que des processus d'acquisition des connaissances et des savoirs, une situation ou une action ne peut être détachée de son contexte, de son cadre et de son environnement. Tenter de comprendre et de saisir ces derniers, c'est, selon moi, se donner une chance de pouvoir analyser une situation sur plusieurs niveaux. C'est également relever certains facteurs qui ne sont pas directement visibles si le chercheur mène une étude uniquement focalisée sur les niveaux intra- et interindividuel. De plus, dans le cadre de cette recherche, la demande administrative constitue le pôle *objet* du triangle psychosocial, pôle faisant partie intégrante de la situation étudiée. Il s'agit dès lors de décrire cet objet, ses caractéristiques et d'établir certaines hypothèses quant à son impact sur le processus de construction de la demande administrative.

Lors de l'analyse des données, un grand nombre de codes ont été générés non pas directement en lien avec la situation de répondre à une demande administrative, mais plutôt sur l'administration au sens beaucoup plus général. Je peux supposer que cela peut être en partie dû à la construction pas encore assez fine de la grille de questions et à une problématique relativement large. Cependant, je pense que cette prolifération de codes peut également trouver une part d'explication dans le sens que tentent de construire les personnes face au système administratif et leur volonté de saisir davantage ce contexte et ce cadre. Comme le mentionnent Haas et Masson (2006) mener un entretien c'est avant tout permettre à l'enquêté de dialoguer avec lui-même sur un sujet qu'il n'a pas l'habitude d'externaliser. Ainsi, ces codes et surtout leur contenu linguistique peuvent être une indication de ce processus de construction de sens non pas uniquement face à la demande administrative mais bien face également au système duquel découle celle-ci.

D'autres codes ont été posés directement en lien avec la définition de l'objet *demande administrative*. Ces derniers peuvent être répartis en trois thématiques, à savoir : 1) la dimension spatiale de la demande, 2) le format et le contenu de celle-ci, 3) la finalité de la demande. Dans un premier temps, je vais exposer les éléments concernant la dimension spatiale rattachée à la demande administrative. Alors que celle-ci n'était pas contenue dans les questions de recherche, elle est devenue saillante suite à la procédure de codage par *open coding*. Dans un deuxième temps, je vais davantage expliciter les formats et les contenus des

demandes administratives et cela sur la base des dires des enquêtés mais également des différents documents que j'ai eu l'occasion de récolter au cours des entretiens. Pour terminer, je développerai une troisième dimension fera référence aux finalités de cette demande.

4.2.1. La dimension spatiale

L'analyse des entretiens, mais également des sites internet des différents offices cantonaux et communaux ainsi que des documents récoltés lors des entretiens ont montré que l'administration publique utilise de nombreux canaux afin de faire parvenir leurs demandes aux usagers. Ce résultat d'analyse concorde avec les éléments développés au niveau du cadre théorique. Un premier aspect relatif aux demandes émanant de l'administration publique peut être, dès lors, mis en avant. Il s'agit de la dimension spatiale d'une demande administrative. En effet, il semble exister plusieurs lieux où ces demandes sont reçues. Dans le cadre des entretiens menés auprès des agents administratifs (Adcom-2, Adcant-6, Adcant-11), je constate que la personne immigrée de première génération reçoit des demandes en se déplaçant aux guichets des administrations ou en la recevant directement à son domicile. Cette prise de contact est soit initiée par l'utilisateur, soit est une demande explicite de l'administration, comme le présente Mme Ecofey.

Int : Et puis peut-être de manière très concrète ces demandes ou ce processus : prenons l'exemple du véhicule, d'un véhicule importé c'est des demandes essentiellement par écrit, sous forme de formulaire, sous forme orale ? Comment ça se passe ?

Mme Ecofey : Alors :: les personnes étrangères : en principe elles viennent au guichet. Ils se déplacent et puis ils demandent les : les renseignements à :: un collaborateur ou à une collaboratrice. On a aussi pas mal de téléphone mais je dirais :: que de manière générale il y a d'abord un contact direct plutôt qu'un écrit. La difficulté avec l'écrit c'est qu'ils ne maîtrisent pas suffisamment la langue.

Int : Oui. Et puis là :: quand ils viennent au guichet, ils viennent spontanément au guichet au fait ou ::

Mme Ecofey : [oui]

Int : [c'est vous qui les :: ah ben non vous ne pouvez pas savoir]

Mme Ecofey : [Non non. Alors non nous :: ils savent qu'ils doivent venir chez nous faire ces changements :: enfin ça ça c'est encore une autre problématique, c'est l'information à travers les communautés et puis :: sinon il se peut que dans certains cas : des véhicules qui circulent depuis un certain temps avec des plaques étrangères soient signalés par les douanes auquel cas à ce moment-là :: ben nous on prend contact avec le détenteur en lui spécifiant qu'il doit mettre son véhicule en ordre, le dédouaner et mettre l'immatriculation du canton.

Int : Et cette prise de contact elle se fait par ::

Mme Ecofey : Par écrit

(Extrait 22, Adcant-11, lignes 28-54)

Comme le montre cet extrait, le lieu de réception de la demande peut varier. L'analyse des entretiens montre alors une première bimodalité au niveau de la réception des demandes – guichet ou domicile. Il n'en va pas de même pour le lieu de la construction de la réponse à ces demandes. En effet, celle-ci peut se faire directement au domicile de la personne immigrée de première génération (Im-2-8 ; ImRe+2-3), mais aussi dans des lieux propres aux personnes ressources (ImRe+2-3 ; Re-5).

M'expliquant la situation d'une personne qu'il aide, M. Teixeira me raconte :

M. Teixeira: [...] Bon j'ai un cas : bon ça fait : je crois que c'est la troisième quatrième année qu'il : qu'il retombe au chômage, il fait sa période de travail il retombe au chômage, et puis à chaque fois c'est moi qui doit l'aider à :: dans toutes les démarches. Même l'IPA [Indications de la Personne Assurée] le petit formulaire pour la caisse de chômage et moi j'ai déjà dit « écoute je t'en fais un : je te fais une copie et pour les autres mois suivant c'est pareil tu mets la croix au même endroit c'est pareil »

Int : [Ouais

M. Teixeira : [C'est pareil. Alors il vient chez moi pour que je la remplisse.

[...]

M. Teixeira : [...] il aime bien venir chez moi il boit une bière et puis on discute un peu je :: je pense que c'est :: et puis en même temps il ramène sa feuille pour que je la remplisse quoi.

(Extrait 23, ImRe+2-3, lignes 756-776)

La prise d'informations et la démarche de réponse à une demande administrative peuvent aussi se faire directement sur le lieu de l'administration. M. Ranier (Adcom-2), chargé de l'inscription des nouveaux habitants pour une commune, explique que le formulaire d'annonce est généralement rempli au guichet de l'administration communale. Or, ce n'est pas toujours le cas pour d'autres demandes. Ainsi, l'analyse des données fait ressortir un phénomène qu'il me semble intéressant de relever. La réception d'une demande administrative est envisagée par les enquêtés de façon bimodale, cependant la dimension spatiale de la construction de la réponse est quant à elle multimodale comme le montre la figure ci-après.

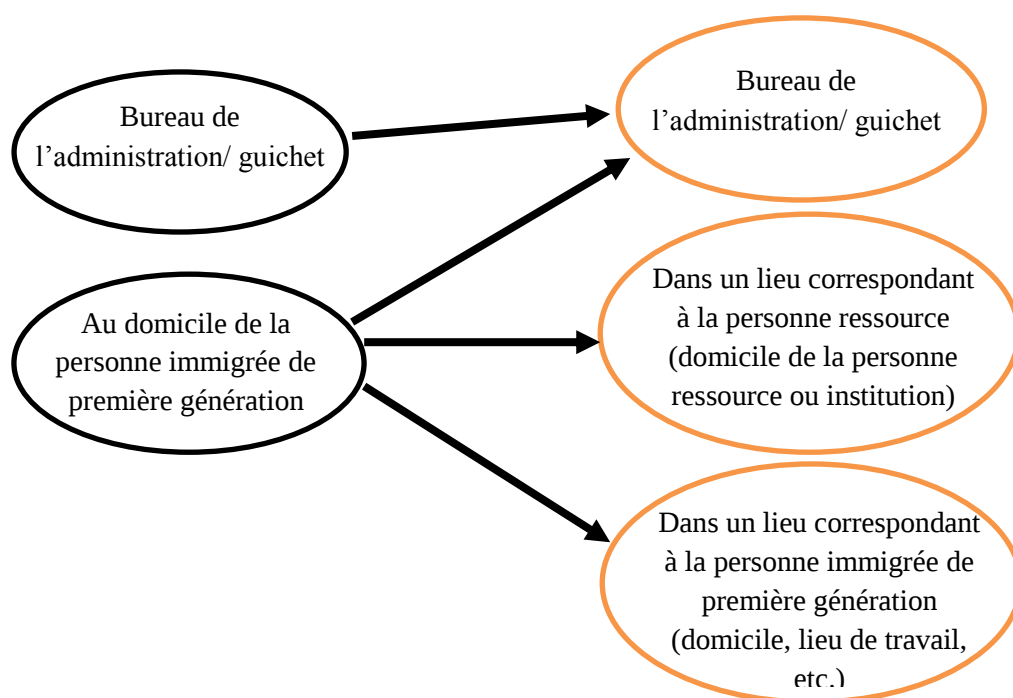


Figure 11. Présentation des différents lieux de réception d'une demande administrative (en noir) et des lieux de construction de la réponse à ces demandes (orange).

La demande administrative est un objet qui, selon moi et au vu des résultats, peut être, durant son traitement, en déplacement, passant d'un lieu à l'autre. Comme le montre la figure 11,

bien que les entretiens annoncent les lieux de réception de la demande comme bimodal, à savoir le bureau de l'administration ou le domicile de la personne concernée, les lieux de construction de la réponse à la demande administrative, eux, peuvent se diversifier. Ainsi, les flèches établies dans la figure 11 représentent schématiquement les déplacements énoncés dans les entretiens. Il est également intéressant de constater qu'une demande reçue au niveau d'un guichet de l'administration semble souvent être traitée directement sur place (Adcom-2, Adcant-11). Il y a, ainsi, une notion d'immédiateté qui semble plus prépondérante dans ce cas de figure. Le schéma tiré de l'analyse des données peut laisser paraître également que l'enquêté, recevant sa demande à la maison, pourrait avoir davantage de possibilités dans les stratégies de réponse à la demande. Cela peut s'expliquer entre autre, et c'est une hypothèse que je fais, par le fait que la personne est inscrite dans plusieurs groupes ou sphères d'activités qui font que plusieurs possibles s'offrent à elle (Aebischer et Oberlé, 2012). J'utilise ici le conditionnel, car il me semble clair que ces possibles ne dépendent pas uniquement de cette dimension spatiale, ni du potentiel que la demande comporte en elle d'être en déplacement, mais bien également de choix et de stratégies que met en place la personne pour répondre à celle-ci. Par conséquent, cela peut, à mon avis, jouer un rôle dans les mobilisations des ressources et dans les stratégies volontaires ou non de réponse à la demande. Lors de l'entretien Re-5, Mme Béglin me présente le cas d'une maman qui a reçu à son domicile, de la part de l'administration, le formulaire de placement de son enfant dans une école spécialisée. Munie de ce formulaire, cette dame s'est rendue à l'institution pour laquelle Mme Béglin travaille afin d'obtenir de l'aide. Ils ont pu fixer plusieurs rendez-vous afin que Mme Béglin, certes, aide à remplir le formulaire, mais surtout explique les enjeux d'une telle demande. Ainsi, la demande a été reçue au domicile de la personne qui l'a apportée dans l'institution où travaille Mme Béglin pour être remplie. Dans un troisième temps, Mme Béglin m'explique qu'une fois le formulaire complété par ses soins, elle l'a remis à la dame pour que celle-ci en discute avec son mari et appose sa signature. La réponse à la demande se finalise ainsi chez l'usager. Cet exemple est assez marquant, selon moi, car il est possible de s'imaginer que la situation aurait été sans doute différente si lors d'une entrevue à l'administration auprès du Service de l'enseignement, ce couple avait reçu le formulaire. La stratégie aurait été différente, le temps à disposition aurait été différent et surtout le cadre général de discussions relatives à la demande aurait été différent. Mon but n'est pas ici d'établir laquelle de ces situations est la plus adéquate pour la personne, mais de noter, selon ce que les analyses semblent montrer, que la dimension spatiale de la demande, indépendamment de sa forme ou de son contenu va influencer le processus de construction de la réponse.

Me basant sur les études menées par Bonetti (1993) quant aux espaces et aux habitats comme bricolages imaginaires, je me permets d'émettre l'hypothèse que l'étape de transmission de la demande administrative peut jouer un rôle sur la détermination même de la stratégie que la personne immigrée de première génération peut mobiliser pour y répondre. En effet, Bonetti (1993) explique que les espaces et les lieux ne sont pas des objets inertes et vides de sens.

Bien que chacun transporte d'un lieu à l'autre ses façons d'agir, ses valeurs, ses sentiments et ses pensées profondes, ses conduites sont influencées par l'espace dans lequel elles se déploient, elles s'actualisent de manière spécifique selon les lieux qui leur servent de cadre. (Bonetti, 1993, p.16)

En observant ces résultats, il est possible d'avancer que la demande administrative comporte en elle une potentialité à être déplacée dans l'espace et que ce dernier peut, en étant porteur d'un certain cadre, influencer les conduites de l'usager ainsi que sa « stratégie » de mobilisation des ressources et de construction de la réponse. Cette hypothèse fait échos aux réflexions de Perret-Clermont (2001) quant à l'*espace de pensée*. Bien que cette auteure se détache un peu de l'aspect physique du concept d'espace, elle met en avant que toute situation se trouve être placée dans un cadre.

En effet, le cadre a notamment des limites de lieu, de temps, et donc des règles qui définissent les frontières et qu'il faut respecter. Celles-ci ont alors des effets structurants sur la relation et sur le processus de communication et, en conséquence, sur le développement personnel. (Perret-Clermont, 2001, p. 75)

Bonetti (1993), donnant un ancrage plus physique à la notion d'espace rejoint cependant l'idée proposée de Perret-Clermont (2001) en notant que les espaces ont une histoire, des significations qui dépendent de leur conception, mais qu'ils donnent également la possibilité à chacun d'y projeter le sens qu'ils y donnent. Ainsi, l'espace est un lieu de bricolage où se rencontrent des limites physiques – spatiales mais également temporelles-, des règles, des significations partagées mais également les éléments de sens propre aux personnes qui l'occupent le temps d'une situation donnée. Tous les espaces cependant ne favorisent pas le développement de la pensée. Consécutivement à ce constat, il est essentiel, selon moi, de tenir compte du lieu de réception de la demande. Aebischer et Oberlé (2012) explique notamment que certains lieux ainsi que certains systèmes de pensées et d'actions ont une tendance à emprisonner l'individu dans des comportements et des conduites souhaités sans pour autant laisser la possibilité d'élaborer du sens autre que la signification commune et d'accepter de possibles autres comportements. J'aurai l'occasion de revenir sur ce point lorsque j'aborderai plus en détail le système administratif et l'attente des agents administratifs quant aux conduites et aux productions des usagers. Pour l'heure, je peux constater que ces différentes modalités de réception des demandes est saillant dans le discours des enquêtés et qu'il découle sur une exemplification de différentes stratégies mises en place selon l'une ou l'autre de ces modalités.

Il est donc envisageable de penser que la construction d'une réponse à une demande peut varier selon le lieu, car ce dernier oriente la personne vers des espaces relationnels spécifiques qui sont plus ou moins hiérarchisés. Selon l'architecture du bâtiment, la représentation symbolique collective et individuelle qu'il mobilise ainsi que, comme le mentionne Aebischer et Oberlé (2012), l'espace relationnel qu'il permet ou non vont entraîner des différences aux niveaux des codes et des règles, autrement appelés de façon plus indistincte des valeurs, des normes, des modes de pensées et des conduites. Par conséquent, le lieu contribue à établir et indiquer à la personne les codes et les règles qui s'y appliquent.

Mais le lieu peut avoir une autre fonction qui, cette fois, agit directement sur le statut de la personne. En prenant l'exemple de l'architecture scolaire, Aebischer et Oberlé (2012) constatent que

Même l'architecte des lieux contribue au rappel et au renforcement des relations entre les gens et aux règles qui les gouvernent. Par exemple, l'architecture scolaire, qui, contrairement à l'architecture militaire ou religieuse, est une invention récente de l'histoire, est influencée par la pédagogie. En effet, dans le cadre scolaire, l'enfant ou l'adolescent devient un élève et apprenant. (p.167)

Si, je reprends les différentes modalités relevées par l'analyse des données, je peux aisément supposer que le statut ou le positionnement de la personne va changer selon qu'elle se trouve dans les locaux de l'administration ou à son domicile. Dans le premier cas de figure et suivant l'exemple d'Aebischer et Oberlé (2012), la personne devrait entrer dans un espace relationnel en tant qu'utilisateur de l'administration. Cet espace relationnel a une plus grande propension à être hiérarchisé. Dans le deuxième cas de figure, la personne se trouve à son domicile et, dès lors, n'est pas soumise aux mêmes règles et codes. Comme j'aurai l'occasion de le développer plus en avant dans ce travail, en passant les portiques de l'administration, il est attendu de la personne qu'elle soit un usager comme les autres.

Suite aux résultats d'analyse des données et aux théories mettant en évidence le rôle que peut jouer la dimension spatiale, je me suis interrogée sur l'impact que celle-ci peut avoir. J'ai tenté de le détecter dans le discours des enquêtés entre une réponse construite directement dans un lieu tel que l'administration ou un lieu tel qu'une association ou encore au domicile de la personne. Il s'agit d'une variation du cadre de la situation – entendu par là une variation des espaces relationnels possibles mais également des règles et des codes s'appliquant à la situation - et de l'activité des personnes. Ces différents lieux engendrent des cadres de communication différents, mais également des attitudes et des codes divers. Je prends pour exemple le cas que Mme Béglin (Re-5) donne lorsqu'elle présente un accompagnement qu'elle a dû faire pour deux personnes qui devaient se rendre au guichet de la commune. Lorsque Mme Béglin expose une situation où elle se rend à la commune avec deux femmes afin de régler une demande administrative, elle explique l'échange bref qui se passe entre l'agent administratif et ces dernières. Il y a très peu d'échange, une dame reste même silencieuse jusqu'à ce que le fait administratif soit réglé et, à ce moment-là, elle murmure un « merci » (Re-5, lignes 548-564). Mme Béglin explique que la démarche d'aller à la commune, de se retrouver au guichet et d'entrer dans le bâtiment de l'hôtel de ville qui, selon elle, « en impose » (Re-5, lignes 582-583), a joué un rôle dans la situation. En revanche, lorsque Mme Béglin m'explique plus loin dans l'entretien la démarche qu'elle a faite pour aider une mère à remplir le formulaire de placement de son enfant en école spécialisée, l'analyse montre un changement de cadre. Certes, il ne s'agit pas de la même demande et les enjeux sont différents, mais il est également fait mention de se permettre de prendre plusieurs heures pour bien expliquer la situation et remplir le formulaire. L'impact du lieu sur la définition du cadre est encore plus flagrant si je prends l'exemple que me donne M. Teixeira (cf. extrait 23). Dans la mesure où la réponse se construit chez lui, il y a cet échange plus souple où les personnes partagent un verre et discutent d'autres aspects de la vie parallèlement à la construction de la réponse à la demande administrative. A ce moment, les espaces relationnels engagés pour construire la réponse sont différents.

Ce premier constat ressorti de l'analyse des données soulève tout un pan de discussions relatif aux conditions favorisant l'acquisition de connaissances, de savoirs mais également la construction du sens de la situation elle-même. S'il est fait abstraction de la question de la réussite ou de l'échec de la réponse à la demande administrative, puisque généralement l'échec n'est pas envisageable du côté de l'utilisateur, mais que la demande peut aboutir à une décision négative de la part de l'administration, il pourrait être intéressant de mener plus en avant des recherches quant à l'impact que peuvent avoir ces différents lieux sur la construction même du dossier de l'utilisateur et sur le développement de connaissances mais également de l'*identité administrative* de ce dernier. Des études et des réflexions telles que celles menées par Latour (2007) vont dans ce sens en mettant en avant les obstacles que peuvent présenter l'architecture même des lieux avec un guichet. Comme le relève Latour (2007) dans son exemple sur le guichet d'une poste, l'interaction qui a lieu est uniquement et essentiellement canalisée sur le fait administratif. Ce qui n'est pas le cas peut-être pour d'autres lieux de construction de la réponse. L'exemple de M. Teixeira est parlant. La personne vient chez lui et partage une bière. Sans doute qu'ils discutent également de beaucoup d'autres sujets n'ayant pas cours directement avec la demande. Ainsi, menant une réflexion sur l'hygiaphone, Latour (2007) explique que

Les objets n'apparaissent plus que sous trois modes : l'outillage invisible et fidèle, la superstructure déterminante, l'écran de projection. Comme outils, ils transmettent fidèlement l'intention sociale qui les traverse sans rien recevoir d'eux et sans rien leur donner. Comme infrastructures, ils sont reliés entre eux formant une base continue de matière, sur laquelle se trouve ensuite coulé le monde social des représentations et des signes. Comme écrans, ils ne peuvent que refléter le statut social et servir de support

aux jeux subtils de la distinction. Dans notre exemple de tout à l'heure, le guichet prendra successivement ces trois rôles. Comme outil, l'hygiaphone servira seulement à empêcher les postillons d'atteindre la guichetière, et sa fonction s'épuisera d'elle-même sans porter sur l'interaction, sinon pour la faciliter ou pour la gêner. Comme infrastructure, l'hygiaphone se reliera directement aux murs, aux partitions, aux ordinateurs pour composer un monde matériel qui moulera ensuite complètement le reste des relations comme un gaufrier le ferait d'une gaufre. Enfin, considéré comme un simple écran de projection, le même hygiaphone n'aura ni verre, ni bois, ni orifice, ni matière, il deviendra signe, se distinguera des glaces, des portillons, des baies vitrées, des bureaux paysagers, pour signaler la différence de statut ou pour signifier la modernisation du service public. (Latour, 2007, p.47)

M'étant essentiellement basée sur une méthodologie centrée sur le discours des enquêtés, je n'ai pas récolté de données permettant d'aller plus en avant dans ce premier facteur influençant la construction de la réponse à une demande administrative. Afin d'analyser cet aspect spécifique plus en détails, il serait nécessaire, soit de mener des observations au sein des différents lieux ou alors de faire parvenir la même demande administrative une fois au domicile d'une personne et une fois auprès de l'administration directement et d'observer de façon beaucoup plus expérimentale les deux modalités de passation. Cette expérience ne devrait cependant pas se centrer sur le résultat puisque la demande administrative n'admet qu'une seule réponse valide, mais davantage sur la construction du sens que fait l'usager de cette demande ainsi que sur le type de médiation que propose la personne aidante. Il serait également intéressant d'analyser sur le plan purement du processus de construction de la réponse. La dernière méthode qui serait intéressante de mettre en place et pourrait venir compléter ces observations, serait de mener une étude de réseau sur la demande administrative elle-même afin de suivre cette dernière dans les lieux où elle est mobilisée. Cela permettrait d'analyser plus finement le comportement et l'activation de ressources, peut-être différentes selon les lieux, mais également les codes, les règles et les changements sur le plan des espaces relationnels. Je peux imaginer que la préparation de la personne varie également sensiblement selon qu'elle reçoive une demande auprès de l'administration ou alors chez elle. Ces éléments ressortent également des analyses, lorsque j'étudie les entretiens des agents administratifs.

Je ne souhaite pas, dans ce chapitre, développer davantage ce point car il trouve des résonnances dans les chapitres qui suivent et sera donc repris. L'hypothèse de départ relative à cette notion de dimension spatiale est ainsi de dire que le lieu de réception de la demande administrative et le lieu de construction de la réponse a une influence tant sur le cadre que sur les espaces relationnels possibles ou encore sur la personne immigrée de première génération (statut, positionnement, stratégie d'établissement de la réponse, etc.). Cette dimension est, selon moi, importante, car elle se retrouve dans la majorité des entretiens, présentant des petits marqueurs de lieux.

4.2.2. Le format

Un deuxième aspect lié aux demandes administratives concerne le support de la demande elle-même. Lors de l'analyse des données, de nombreux supports différents ont été mentionnés. Il y a tout d'abord la demande orale, reçue au guichet ou par téléphone (Adcom-2, Adcant-6, Adcant-11, ImRe+2-9, Im-2-8, ImRe+2-3, Im-2-10). Il existe également la demande écrite sous forme de formulaires, de questionnaires ou de lettres (Im+2-1, Re-5, Adcant-6, Adcant-11, Adcant-2, ImRe+2-9, Im-2-10). Cependant, même s'il existe des demandes orales, celles-ci sont généralement accompagnées ou succédées par une demande écrite de type formulaire ou questionnaire. Dans la catégorie des demandes écrites, j'ai également été surprise de voir apparaître le support *sms*. En effet, lors de ma rencontre avec les familles Silva et Almeida

(Im-2-8), j'ai appris qu'un agent administratif communal utilisait le support *sms* afin de transmettre des demandes administratives.

Int : Et si vous en receviez une aujourd'hui une ::: lettre qui vous demande par exemple des photos passeport etc. vous vous y prendriez comment pour répondre ? Vous appelleriez directement :::

Traducteur [M. Teixeira] transmet la question.

Mme Silva prend la parole et répond.

M. Teixeira : Alors le dernier contact ça n'a pas été par lettre mais par *sms* parce que :: ils ont pris de bonnes relations avec la dame de la commune.

Int : Ah génial [rire]

Mme Silva: oui [rire]

M. Teixera : et s'il y quelque chose parfois ::: elle envoie des *sms*, comme par exemple c'était pour ::: aller chercher ses permis [montre le permis de résidence] parce qu'il l'a déjà [désigne M. Silva], mais pour les enfants et puis la dame tout dernièrement elle a envoyé un *sms* pour qu'ils apportent les photos.

Int : Ok. Quand vous avez reçu le *sms*, il était en français ?

Mme Silva : oui oui

[...]

Int : C'est la première fois que j'entends qu'on reçoit un message :::

[rire autour de la table]

M. Teixeira : non j'avais déjà ::: elle m'a déjà montré des *sms* de la dame de la commune. C'est vrai que :: souvent elle n'envoie pas de lettres, elle envoie des *sms*. Ils ont ::: pris une bonne connaissance avec cette dame et puis voilà. C'est une manière comme une autre de communiquer.

(Extrait 24, Im-2-8, lignes 410-446)

Bien que parfois le *sms* soit utilisé pour annoncer l'arrivée d'un document que la personne peut aller chercher, comme l'indique l'entretien Im-2-8, il est cependant plus rare que celui-ci soit mobilisé pour exprimer directement une demande telle que de devoir fournir certaines pièces au dossier de l'utilisateur. Après avoir vu le *sms* en question, j'ai pu constater que le message n'était pas un envoi standard, mais plutôt qu'il se rapprochait davantage d'un envoi privé avec un langage plus familier ou moins formel. Ce constat entre en résonnance avec les dires de Mme Silva lorsque celle-ci explique avoir de bons contacts avec cet agent administratif. L'entretien Im-2-8 s'est déroulé dans un village à densité de population très faible (moins de 500 habitants) ne comptant au final qu'un nombre très restreint d'agents administratifs. Il est possible, selon moi, d'expliquer l'utilisation du support *sms* comme moyen de transmission de la demande administrative de par la proximité des usagers et des agents de l'administration. En effet, lors de ma visite sur le site internet de la commune en question, j'ai pu constater que les heures d'ouverture de l'administration sont très restreintes et qu'il est mentionné comme numéro de contact un téléphone portable, numéro qui a servi à l'envoi du *sms* en question.

Cet aspect est essentiel à relever car il met en lumière la position difficile que peuvent avoir à tenir les agents administratifs, position que je développerai plus en avant dans le texte. En effet, chacun des agents administratifs ont une trajectoire de vie qui leur est propre. Ils peuvent habiter le même village que les usagers, être leur voisin et de ce fait, nouer des

relations particulières avec certains d'entre eux. C'est effectivement le cas pour cet agent administratif. Or, il est attendu des agents administratifs, comme le soulève Dardy (1997), qu'ils respectent une certaine distance avec l'utilisateur lorsqu'ils sont en fonction. Il y a parfois ainsi le développement d'un discours schizophrénique entre ce qui est attendu de l'agent administratif lorsque ce dernier est derrière le guichet et le fait que ce dernier soit peut-être un voisin ou une connaissance. Dubois (1999) dans sa recherche traitant de la relation au guichet des Caisses d'allocation familiale en France, relève cette ambiguïté du discours et du rôle de l'agent administratif. L'auteur parle alors de deux corps de l'agent, à savoir le fait que ce dernier soit la personnification de l'institution qu'il représente et à la fois un individu susceptible d'empathie, de compassion et ayant sa propre trajectoire de vie. Ici, je peux constater que l'agent administratif maintient cette familiarité, ce qui va jouer également un rôle, selon moi, sur le cadre et la perception générale du contexte de la situation de la demande. L'agent administratif fait le pas lui-même d'établir des codes et des règles différents de celles auxquelles nous pouvons nous attendre. Peut-on dire alors qu'il dévie de son rôle de *gardien du cadre* ou bien est-ce parce que justement il est *gardien du cadre* qu'il peut se permettre cette manipulation ? Sans poser de jugement sur cette façon de procéder, il est possible de supposer que cette démarche a peut-être contribué, par exemple, à ce que Mme Silva se sente déjà apte à accompagner Mme Almeida pour son inscription à la commune alors qu'aucune des deux femmes ne maîtrise le français et que Mme Silva n'a pas elle-même rempli son inscription à la commune lorsqu'elle est arrivée (Im-2-8, lignes 227-228). Dans ce cas de figure, il existe, selon moi, un cadre et un contexte institutionnel fort relatif à l'administration, qui préexistent en partie à l'espace relationnel établi entre l'agent administratif et l'utilisateur. Néanmoins, il y a également une part de négociation interne du cadre et de ce contexte propre à l'interaction des personnes et au sens qu'elles-mêmes attribuent à la situation. Je reviendrai sur ces différents points au moment de présenter la représentation qu'ont les agents administratifs interrogés de leur mission et de leur rôle.

Pour revenir au format des demandes, dans la grande majorité des cas, ce dernier est de type « traditionnel », réglé dans le cadre de la procédure et découlant directement d'un vocabulaire technique centré sur les besoins de l'administration. M. Ranier explique :

M. Ranier : [Oui c'est tout par écrit, c'est une lettre on a des lettres-types pour tous les cas de figure heu :: et puis on envoie toujours (.) on a toujours une trace écrite pour qu'on ait un suivi parce que je ne vous cache pas que dans certains cas : ben nos lettres restent : en vain, parce que :: ils n'ont peut-être pas la même :: les mêmes : ouais ils ne sont pas si : si rigoureux que certains, (.) et puis on doit passablement ben heu :: les relancer. (.) Donc on est obligé d'avoir un suivi sinon on a beaucoup de dossiers qui seraient :: qui resteraient en :: en suspens.

(Extrait 25, Adcom-2, lignes 135-141)

Seule Mme Ecofey (Adcant-11) a mentionné le format électronique au cours de l'entretien. En effet, le canton auprès duquel s'est déroulée ma recherche est équipé d'un guichet électronique où il y a la possibilité de compléter certains formulaires directement en ligne. Il semble cependant que les enquêtés interrogés n'y ont pas forcément recours et préfèrent le format papier, car aucune personne immigrée de première génération interrogée n'a fait mention de ce mode de construction de la réponse à la demande.

De nombreuses études en psychologie se sont intéressées à déterminer l'impact que peut avoir le format et le contenu de la tâche sur sa résolution. Je peux citer par exemple les études menées sur la tâche de Wason qui ont montré à quel point la variation du matériel, selon qu'il soit plus ou moins familier, peut influencer la résolution de cette dernière (Grosset, Barouillet & Misuraca, 2004). Ici, la tâche pourrait être comprise comme la demande administrative. Ainsi, cette dernière peut se présenter sous plusieurs formes (formulaires, lettres, demande

orale, etc.). Cela détermine également un format de réponse et une action de construction de la réponse différents tels que compléter le formulaire ou prendre contact avec le secteur administratif en question ou encore envoyer des documents pour compléter le dossier. Mme Béglin explique, lors de son entretien, que rien que le fait de savoir qu'il faut placer une lettre par carré pour remplir le formulaire peut poser des problèmes à certain usager qui n'ont pas l'habitude d'un tel format (Re-5, ligne 416). J'émet l'hypothèse que plus le format des formulaires et des lettres sont proches de ceux présents dans le pays d'émigration plus il peut être facile, selon moi, pour la personne à les compléter et à y répondre. Cette hypothèse peut également trouver un fondement dans une notion que je développerai plus en avant dans la présentation des résultats qui est celle proposée par Gyger Gaspoz en 2013, à savoir la « routine » de l'itinérance.

4.2.3. Le contenu

Quant au contenu de la demande administrative, il peut être très varié et se base essentiellement sur les besoins qu'a l'administration. Ce dernier constat ne va cependant pas toujours de soi. M. Ranier (Adcom-2) me donne l'exemple du formulaire d'inscription à la commune. Ce dernier a, selon lui, très peu évolué et est, toujours selon lui, relativement identique d'un canton à l'autre. Lorsque je lui demande de m'expliquer la procédure qui est demandée aux personnes immigrées lors de l'inscription à la commune ce dernier m'explique également la construction du formulaire et son contenu.

M. Ranier : [Parce que c'est eux surtout en ce moment : par rapport au problème que certains pays ont notamment la :: ben le Portugal, l'Espagne on a beaucoup d'afflux de ces communautés-là et puis ils viennent simplement et puis on a un questionnaire pour étrangers qui se présentent sous cette forme-là [sort le questionnaire d'une feuille transparente] qui n'a pas bougé depuis x année, pour preuve c'est qu'on voit encore :: s'il y a une visite médicale qui a été : passée, ça c'était à l'époque des années soixante, mais on utilise toujours le même et puis c'est sur cette base de ce questionnaire-là que l'on fait la demande auprès du Service de la population du canton. (.)

Int : Et puis :: alors là vous m'avez dit ils n'ont pas changé depuis x d'année, comment ils sont construites en fait : est-ce qu'il y a une logique qui permet justement à l'administration de :]

M. Ranier : [Alors là oui effectivement, il y a une première partie qui est plus destinée au contrôle des habitants, ce sont ce qui est lié à la filiation, les données propres en fait aux ressortissants étrangers, (..) c'est surtout sur cette partie-là que nous on va inscrire l'étranger dans notre : registre des habitants, ensuite on a une partie familiale pour voir si la personne est mariée et si elle a des enfants, donc ça c'est plus porté sur la personne :: enfin : aux affaires familiales si on peut dire, puis la seconde partie c'est plus technique, c'est par rapport aux papiers que la personne a déjà. C'est si elle a déjà fait un séjour en Suisse, si elle a déjà obtenu un permis de séjour chez nous (.) ou ailleurs dans un autre canton. (.)

Int : D'accord

M. Ranier : [Donc essentiellement. (.)

Int : Et ça c'est un :: questionnaire construit au niveau du canton [nom du canton]: ou de la commune ?

M. Ranier : Ah ben c'est du canton

Int : C'est du canton ?

M. Ranier : C'est du canton, mais je peux vous dire que la plupart des cantons il est construit si ce n'est esthétiquement, c'est les mêmes questions parce que c'est imposé par la Confédération (.)

(Extrait 26, Adcom-2, lignes 56-89)

Cet extrait illustre très bien les différents niveaux décisionnels qui interviennent dans la construction même de la demande administrative. J'ai eu l'occasion d'indiquer dans le cadre théorique que le système administratif suisse se base sur un principe de fédéralisme de coopération. Le contenu de la demande en est, selon moi, un exemple. Dans le cadre de l'inscription d'un nouvel arrivant, la commune récolte les informations de la personne au moyen d'un formulaire standardisé commun à toutes les communes et établi par le canton. Or, ce n'est pas à la commune qu'incombe la capacité d'établir la décision. Cela se fera essentiellement sur le plan fédéral avec une participation cantonale. Il y a donc une distance entre l'organe qui récolte les informations nécessaires à la validation de la réponse à la demande administrative et l'organe qui va statuer sur cette dernière. Je constate ainsi, par extrapolation, que l'usager n'a pas accès aux décideurs ou plus exactement aux personnes qui vont établir la décision, mais uniquement à l'agent administratif que je nommerais « récolteur d'information ». Selon les demandes, la décision sera de la responsabilité du canton ou de la Confédération. Cependant dans un grand nombre de formulaires que j'ai pu prendre en considération pour ce travail, rares sont ceux qui impliquent une décision sur le plan communal. Ainsi, le contenu de la demande est déterminé par les besoins de ceux qui sont à la source de la décision avec quelques aménagements pratiques sur les autres plans. M. Ranier m'explique, par exemple, qu'il a ajouté, au niveau de la commune, une rubrique « numéro de téléphone ». Cette dernière n'est pas demandée sur les plans cantonal et fédéral, mais elle semble utile – notamment dans le suivi du dossier de l'usager - sur un niveau plus local tel que celui d'une commune. La demande administrative de par son contenu est constituée, selon moi, des besoins de plusieurs niveaux institutionnels et donc porte en elle, toujours selon moi, les règles et les codes de ces institutions.

Ce constat de la distance existante entre la prise de décision, l'établissement de la réponse et la construction du formulaire est très intéressant sur plusieurs points. Comme il y sera souvent fait mention dans ce travail, répondre à une demande administrative n'est pas uniquement remplir un papier. Je constate, dans mon interprétation des résultats et rejoignant les constats de Dardy (1997), que le processus de réponse passe par l'acceptation ou du moins la conformation de l'usager concernant le fait que l'Etat statue sur sa demande uniquement à partir d'informations récoltées et reconnues valides par ce même Etat. Il s'agit d'une certaine forme d'atomisation du parcours de vie de la personne. Ce terme d'atomisation est repris de l'idée qu'avance Piazza (2000) lorsqu'il étudie la construction des identités au sens de l'identité administrative du citoyen. Retraçant les premières étapes de l'établissement de l'identité de l'individu en le résumant à des données strictes telles que l'âge, la taille, la couleur des yeux, l'auteur explique comment tout le système d'identification des individus et de classements de ces derniers a pu voir le jour. Destiné en premier lieu à gérer les détenus dans une préfecture parisienne, le développement de l'anthropométrie et la généralisation de la méthode à tous les citoyens permet d'exercer un contrôle non plus coercitif, mais une certaine forme de pouvoir symbolique (Piazza, 2000).

Un point reste aujourd'hui en suspend suite à la présentation de ce résultat. Dans le cadre de l'établissement de ma problématique, j'ai stipulé m'intéresser aux demandes intervenant sur les plans cantonal et communal. Or, il me semble que cette manière de formuler n'est pas heureuse. Est-il question de demandes où la décision dépend du niveau cantonal ou communal ou s'agit-il de demandes où les informations sont récoltées à ces deux niveaux ? Je penche dans le cas de cette étude à considérer davantage la deuxième option. Néanmoins, il semble

clair que pour une prochaine étude il est primordial de préciser ce point et d'analyser les conséquences que peuvent avoir le choix de tenir compte que d'une dimension de la demande administrative, à savoir son étape de réponse.

Il est intéressant de noter également que, dans le cas du formulaire d'inscription à la commune par exemple, des rubriques semblent ne plus être utiles suite au changement du cadre légal et y figurent néanmoins toujours. Je me permettrai ici une interprétation et quelques suppositions. Grâce à l'exemple que donne M. Ranier, je constate que la demande administrative est une forme de construction successive prenant en compte les besoins des administrations oeuvrant à plusieurs niveaux. Ces trois plans (fédéral, cantonal et communal), ont en commun des catégories spécifiques auxquelles doivent répondre les personnes afin qu'une décision puisse être prise en conformité du cadre légal¹⁰. Ce dernier évolue dans le temps sans pour autant impliquer une modification des catégories présentes dans les formulaires ou une révision du formulaire. Les acteurs semblent être conscients de la non-utilité de la rubrique « visite médicale » sans pour autant modifier le contenu du formulaire. Or, et c'est peut-être l'explication de la non-évolution du formulaire, il est difficile de comprendre dans le discours de M. Ranier qui est en charge de mettre à jour le formulaire.

Ainsi la demande administrative a, selon moi, une temporalité qui lui est propre. Elle est influencée par les modifications du cadre légal et des besoins des différents niveaux de l'administration sans pour autant être en parfaite concordance. Il est difficile de savoir si cela peut avoir un impact direct sur l'élaboration de la réponse puisque dans le cas présenté par M. Ranier la demande est directement complétée sur place par l'agent. Or, il est légitime de s'interroger sur l'impact qu'un tel constat peut avoir pour des demandes qui sont reçues au domicile des usagers. Cela peut présenter deux situations d'études intéressantes :

- 1) Ce cas de figure ne se présente pas au niveau des demandes reçues au domicile de l'utilisateur. Cela signifierait, dès lors, qu'au niveau de l'administration, il y a une distinction claire qui est faite entre les demandes reçues à domicile qui doivent être « à jour », l'agent administratif étant estimé ainsi, selon moi, comme le responsable de ce qui est utile ou non de compléter dans une demande.
- 2) Ce cas de figure peut aussi se rencontrer dans les demandes reçues au domicile de l'utilisateur. Dans ce cas, comment s'adapte la personne quand il lui est demandé de fournir des informations inutiles pour l'administration ? Et auquel cas, est-ce que le savoir de ce qui est utile ou non de répondre dans un questionnaire se « cristallise » quelque part ailleurs qu'auprès des agents administratifs ?

Dans le cadre des deux autres entretiens menés auprès des agents administratifs, le constat est également présent que la demande administrative n'a pas évolué ces dernières années. Cela revient, selon moi, à avancer que les indications dont ont besoin les administrations afin de catégoriser les usagers n'évoluent que très faiblement.

L'analyse des entretiens des trois agents administratifs ainsi que l'analyse des documents que j'ai pu récolter montrent également que les demandes administratives de type formulaire contiennent plusieurs parties différentes tels que le montre l'extrait 26. Ces parties semblent relativement standardisées à tous les formulaires. Comme le présente le tableau 3, généralement elles débutent toute par une partie de description de la personne, puis si nécessaire une partie descriptive de la condition familiale de la personne. Pour terminer, une troisième partie est consacrée aux données spécifiques relatives au fait administratif pour lequel la demande est nécessaire.

¹⁰ Je maintiens la notion de cadre légal au singulier, car bien souvent un des trois niveaux institutionnels est prédominant. De plus, le niveau « inférieur » est tenu de respecter au minimum le cadre légal du niveau supérieur. C'est pourquoi je maintiendrai dans ce travail la notion de cadre légal au singulier.

Tableau 3

Présentation des parties composant une demande administrative

Descriptions	
Partie 1 : données personnelles de l'utilisateur	Données générales concernant la personne et sa situation (nom, prénom, adresse, date de naissance, lieu d'origine, sexe, no de téléphone, etc.)
Partie 2 : données sur la situation de la personne	Données et informations sur la situation familiale (nom, prénom du conjoint, des enfants, dates de naissances, etc.)
Partie 3 : données relatives au fait administratif spécifiquement	Données spécifiques au fait administratif pour lequel la demande est adressée à la personne (choix du nom de la famille, anciens employeurs, no de l'ancien permis de conduire, nom de l'ancienne école, etc.)

Bien que le contenu de la demande ainsi que son format puisse varier, le fait est que cette diversité reste encadrée par les contraintes imposées au niveau du système. En effet, le format privilégié sera généralement un écrit du type lettre standardisée ou formulaire afin de pouvoir en garder des copies dans les dossiers des usagers, autrement appelés des « traces écrites ». Le contenu est également standardisé d'une certaine manière et cela selon les besoins des différents niveaux administratifs, mais également selon les standards des autres demandes, afin que, selon moi, la pièce administrative complétée dans un secteur de l'administration puisse être utilisée comme preuve dans d'autres secteurs de l'administration. Pour exemple, il n'est pas concevable de ne demander que le nom de la personne, tout comme il n'est pas concevable que la personne fournisse une photo de famille où il porte des lunettes solaires lorsqu'une photo lui est demandée. Il n'est pas non plus concevable de demander à la personne d'inscrire son prénom qu'il utilise dans la vie de tous les jours si celui-ci ne correspond pas à son prénom inscrit sur ses papiers d'identités, papiers produits au niveau de l'administration. Il existe ainsi tout un réseau de contraintes directement lié à la production de la demande administrative, à son format et à son contenu.

4.2.4. La finalité

Les éléments présentés ci-avant permettent de toucher à un autre domaine de la demande administrative, à savoir ses finalités. Dans le cadre de l'analyse des données, j'ai pu constater que ces finalités divergent en partie selon que l'enquête soit un agent administratif ou un usager. Si je prends d'abord les propos des agents administratifs, je peux constater que la finalité première de la demande est de pouvoir constituer et maintenir à jour le dossier de l'utilisateur ainsi que les registres informatiques. M. Ranier, par exemple, m'expliquant la construction de la demande administrative, fait référence à l'une de ses finalités.

M. Ranier : [Alors là oui effectivement, il y a une première partie qui est plus destinée au contrôle des habitants, ce sont ce qui est lié à la filiation, les données propres en fait aux ressortissants étrangers, (...) c'est surtout sur cette partie-là que nous on va inscrire l'étranger dans notre : registre des habitants, ensuite on a une partie

familiale pour voir si la personne est mariée et si elle a des enfants, donc ça c'est plus porté sur la personne en en ::: enfin au : aux affaires familiales si on peut dire, pis la seconde partie c'est plus technique c'est par rapport aux papiers que la personne a déjà, c'est si elle a déjà fait un séjour en Suisse, si elle a déjà eu obtenu un permis de séjour chez nous (.) ou ailleurs dans un autre canton. (.)

(Extrait 27, Adcom-2, lignes 72-80)

Il traite explicitement de la demande afin de pouvoir inscrire la personne dans le registre des habitants. Il en va de même lorsque j'interroge Mme Cernier qui, à plusieurs reprises, mentionne comme finalité première de la demande d'inscrire la personne dans le registre de l'Etat civil.

Mme Cernier : Parce que la naissance c'est pas sur une :: c'est pas une demande des gens hein la naissance c'est quand l'enfant est né à l'hôpital on reçoit une notification de la naissance qui vient de l'hôpital, et puis nous on est tenu dans les trois jours d'inscrire l'enfant. Sur la base de ça on doit déjà regarder si les personnes sont dans le registre informatisé de l'Etat civil, si ce n'est pas le cas quand c'est des étrangers on les convoque, on leur donne un délai pour pouvoir fournir les documents nécessaires à la mise dans le système.

(Extrait 28, Adcant-6, lignes 108-114).

Mme Cernier : [Jusqu'à présent je n'ai pas constaté de difficultés particulières, apparemment ça roule dans le sens où j'ai l'impression que les gens savent plus ou moins : bon doivent discuter entre eux parce que souvent ben on a un ami qui est déjà passé par-là donc :: des fois il y a des questionnements par rapport aux papiers qu'ils doivent fournir, alors là il faut leur donner un peu des explications. Quand ils disent mais pourquoi est-ce que je dois donner mon acte de naissance, pourquoi je dois fournir mon acte de :: de mariage :, alors après une fois qu'on :: leur explique et puis qu'on leur dit que c'est dans le but de les mettre dans le système de l'état civil suisse, qu'on le fait une fois et puis qu'après il n'y aura plus si d'autres naissances viennent par la suite ce ne sera plus nécessaire de le faire, ça se passe plutôt bien.

(Extrait 29, Adcant-6, lignes 162-175)

Cette inscription de la personne dans le système ou le registre est accompagnée d'une deuxième finalité exprimée par les trois agents administratifs interrogés, à savoir la constitution du dossier de l'usager et le fait de produire une trace écrite. Mme Ecofey, parlant d'un projet de brochure d'informations destinée aux associations étrangères établies dans le canton, avance ce principe de traitement du dossier consécutif à la demande d'apport de documents et de constitution du dossier.

Mme Ecofey : Ca c'est un projet vraiment qui me tient à cœur parce que je suis convaincue qu'avec ça on améliore ben le confort ::: des personnes qui viennent nous voir parce qu'elles savent déjà des documents qu'elles ont besoin ::: on gagne quelque part une ou deux étapes dans le processus. Et puis pour nous ben ::: on y gagne également dans le confort dans le traitement des dossiers parce que :: on vient directement avec un dossier complet.

(Extrait 30, Adcant-11, lignes 109-116)

Dès lors, un des enjeux de la demande administrative est de pouvoir traduire d'une certaine manière la personne physique en des données administratives utilisables pour l'Etat. La vie de l'administré, ou plutôt des fragments de sa vie sont retranscrits en termes techniques, catégorisant ce dernier et lui attribuant d'une certaine manière une place « administrative » au

sein de la société. En d'autre terme, l'administré et sa vie deviennent résumé et classé en de nombreux fragments et catégories. Comme le présente Weller (1994) lors de sa recherche sur l'administration relative à la Sécurité Sociale,

Ainsi, les techniques bureaucratiques de la relation de service consacrent, à la Sécurité Sociale, les registres réglementaires et productifs de la relation. Ils participent à reconstruire l'usager en « cas » juridique et en « dossier » et rejettent une autre définition possible, celle de l'usager en tant que « personne ». L'architecture du guichet, du formulaire ou des imprimés prie l'usager de demeurer à l'extérieur de l'administration, au seuil de traitement et de service qu'il ne pénètre pas. (Weller, 1994)

Ce mode de procéder, bien que n'étant pas ressorti aussi spécifiquement de l'analyse des entretiens, a été étudié par plusieurs auteurs ces deux dernières décennies (par exemple Dardy, 1997 ; Weller, 1994). Il participe entre autre à la création d'une *identité administrative*, que Dardy (1997) appelle aussi *identité-papier*, fragmentée dans les différents secteurs administratifs et dont l'usager est le garant de la cohésion. Cette finalité a en soi une certaine forme de violence puisque l'usager n'a pas le choix de construire cette identité. S'intéresser ainsi aux personnes immigrées de première génération, c'est s'intéresser à des personnes pour qui cette *identité administrative suisse* n'existe pas avant leur arrivée. Je précise le terme *suisse*, car comme annoncé lors du cadre théorique, les faits administratifs sont profondément ancrés sur le territoire national. Mme Cernier m'en donne un exemple parlant lors de notre rencontre.

Mme Cernier : En gros on resaisit les gens d'après les registres et puis après ben ça c'est :: élargi parce que ben : tous ces gens ont des faits d'Etat civil, des mariages, des naissances : des reconnaissances, donc c'est au moment où il y a un fait d'Etat civil qu'ils entrent dans le registre. Alors après on peut aussi distinguer des :: incohérences, on a quelques cas où par exemple un ressortissant étranger se marie chez nous (.) divorce (.) et : divorce ici chez nous en Suisse, on l'inscrit donc on fait le divorce, il est divorcé dans le système, il va se remarier à l'étranger et il ne nous le communique pas. (..) Et puis tout d'un coup il y a une incohérence parce que par exemple il revient vivre ici et il aimerait faire venir sa femme. Il dit mais :: moi je me suis remarié.

Int. : Mmh [approbatif]

Mme Cernier : Donc là aussi il est tenu de se mettre à jour par rapport à son :: à son état civil parce nous si on nous le communique pas on n'est pas sensé le savoir.

(Extrait 31, Adcant-6, lignes 292-307)

Anticipant sur le chapitre qui va suivre, je peux aisément supposer à ce stade des résultats et au vu des apports théoriques que, répondre à une demande administrative n'est pas uniquement inscrire des éléments sur une feuille ou fournir un document. Il s'agit de produire une identité et de la faire évoluer. « L'inscription n'est donc pas une métaphore. Qui n'est pas inscrit n'est pas seulement « marginal » - catégorie propre à la culture écrite, qui définit des *marges* -, mais se trouve radicalement privé d'existence. » (Dardy, 1997, p. 226). Ce constat que fait Dardy (1997) dans son écrit a pu être également observé lors des entretiens.

Mme Cernier : [En principe ça joue ça joue bien dans le cadre de naissance c'est vraiment c'est vraiment rare que ça ne joue pas parce que les gens ::: (.) portent une attention particulière quand même à l'enregistrement de leur:: de leurs enfants. Parce que si on ne l'inscrit pas, c'est ::: l'enfant n'existe pas. Alors pour eux ça ce n'est pas forcément facile à accepter.

(Extrait 32, Adcant-6, lignes 237-242)

Ainsi, l'une des finalités de la demande administrative est alors de faire exister du point de vue du droit, mais également de l'administration et de toutes les structures qui en dépendent la personne au sein de la société. L'hypothèse que je peux poser ici est que cet aspect de la demande administrative peut influencer la motivation et l'intérêt de la personne à s'engager ou non dans la construction de la réponse à cette même demande administrative. Dans le cas que présente Mme Cernier, il semble que l'intérêt des personnes soit, selon elle, accru par cet aspect. Mais je peux m'imaginer dans d'autres cas que des personnes ne se satisfassent pas de voir la trajectoire de leur vie réduite à quelques fragments et catégories sur lesquels se base l'administration pour évaluer leur « cas ». A ce titre, l'écrivain Erik Orsenna (2003) a tenté lors de l'écriture de son roman *Madame Bâ* d'explorer ce réductionnisme administratif. Bien entendu, il ne s'agit là aucunement d'un apport scientifique, mais il est intéressant de constater, selon moi, que ce réductionnisme existe et est perçu également dans le domaine littéraire. Il y a une certaine forme de conscience de la violence de ce phénomène.

L'un des impacts que je peux imaginer à ce mode de création d'une telle identité administrative fragmentaire et de tels dossiers peut être perçu comme l'action de se conformer au système d'accueil et cela même si le conformisme en question n'est que de l'ordre de la complaisance (Aebischer & Oberlé, 2012). Or, se conformer implique également une certaine forme de distanciation quant aux autres groupes d'appartenances effectifs de la personne (Aebischer & Oberlé, 2012). Ainsi, les finalités des demandes administratives annoncées par les trois agents administratifs interrogés impliquent également des enjeux au niveau de l'individu, de ses appartenances, de son identité. L'individu n'a d'autre choix que de se conformer et de participer à ce réductionnisme administratif.

Il existe également des conséquences au niveau des agents administratifs et de la perception de leur mission et de leur rôle. En effet, la création de dossiers a également un impact direct sur les agents administratifs. J'ai eu l'occasion d'exposer le fait que l'agent administratif a deux facettes (Dubois, 1999), le rôle et le statut de représentation de l'Etat et l'individu réel qui peut être le voisin ou une connaissance de l'usager. La production d'un dossier et la vérification de la véracité des documents produits suivent la logique de la preuve (Dardy, 1997). Or cette logique impose que « pour ouvrir un dossier, les employés doivent exiger les justificatifs de ceux qui sont souvent leurs voisins ou amis, comme s'ils ne les connaissaient pas, et ne consentir qu'à reconnaître leurs visages de papiers » (Dardy, 1997, p.228).

Cependant, si je m'en tiens aux entretiens menés auprès des personnes immigrées de première génération, la conscience de ces mécanismes ne semble pas exister, ou du moins à aucun moment ils n'ont été exprimés. Lorsque j'interroge par exemple Mme da Cuinta (Im+2-1) sur les raisons de telles demandes, elle déclare tout d'abord comprendre. Puis réitérant ma question en lui demandant ce qu'elle en comprend, elle avoue ne pas comprendre le rôle que tiennent ces demandes dans le système suisse. Beaucoup d'enquêtés prennent la même posture en déclarant qu'il ne sert à rien de comprendre, il faut se contenter de faire (par exemple ImRe+2-7, ImRe+2-9, Im-2-10). D'un autre côté, les notions « d'être à jour » ou « d'être en ordre » reviennent également souvent au fil des entretiens de Mme da Cuinta (Im+2-1) et de M. Teixeira (ImRe+2-3). La famille Rodriguez (Im-2-10) exprime également ces éléments lorsqu'elle parle de leur installation dans le canton. Ainsi, je constate une certaine forme d'impuissance face aux faits administratifs. En effet, pour la plupart des enquêtés, ils expriment le fait de ne pas avoir le choix, de se contenter de devoir faire. Dans le même temps, certains expriment néanmoins cette conscience de devoir être en ordre et donc d'avoir un suivi de leurs dossiers administratifs.

De plus, bien qu'aucune personne immigrée de première génération n'ait pu exprimer la finalité de ces demandes pour l'Etat, la plupart m'explique la finalité de la demande administrative par rapport à elles, à savoir l'acquisition d'un nouveau droit, d'un nouveau statut consécutivement à la réponse à ces demandes. Cette finalité a également été soulevée

par les trois agents administratifs avec lesquels je me suis entretenue. Mme da Cuinta (Im+2-1) déclare plusieurs fois au cours de l'entretien et notamment lorsqu'elle aborde son mariage avoir obtenu consécutivement au fait d'Etat civil *mariage* le droit au permis B. Passant ainsi d'un statut de saisonnier au statut de résident permanent. M. Ranier explique que répondre « correctement » à la demande permet d'accéder à un permis de travail ou à un permis de séjour ou encore à un renouvellement de permis. Mme Cernier parle du droit à faire venir son conjoint en Suisse. Il est également fait mention par Mme Silva ou par la famille Rodriguez du droit d'accéder à l'école pour les enfants consécutivement à la réponse au formulaire d'inscription. Ainsi, par l'action de répondre à la demande administrative des conséquences réelles interviennent dans la vie des usagers tels que l'acquisition de nouveaux statuts, l'accès à certaines structures et institutions ou de nouveaux droits. Les personnes immigrées de première génération deviennent ainsi des *ayants droit*.

Pour conclure, ces différentes finalités sont, selon moi, le revers de la même pièce au niveau du système administratif suisse. Comme présenté dans le cadre théorique, le système administratif suisse est basé sur l'Etat de droit. Ainsi et comme le souligne Dardy (1997) :

Dans les services des Hôtels de Ville, l'identité des ayants droit fait l'objet d'une véritable obsession : il faut constamment produire des pièces pour prouver qu'on a « droit à » accéder à un logement, un secours ou tout simplement inscrire ses enfants à l'école. (p.228)

Cette demande de produire des pièces administratives d'identification est souvent adressée aux personnes sous la forme de demande administrative. Du moment où l'utilisateur se conforme à répondre à la demande, il peut alors devenir, si le cadre légal le prévoit comme tel, un ayant droit. A noter que, bien souvent, la prise de décisions ne se fait pas au niveau de l'agent administratif qui réceptionne la réponse ou le dossier. J'aurai l'occasion de revenir sur ce point dans le chapitre suivant.

Lors de l'exposition de ma problématique, je m'étais essentiellement fixée sur le format et le contenu comme éléments influençant le processus de construction de la demande. Or, grâce à l'*open coding*, j'ai pu constater que cette dimension de l'enjeu et de la finalité de la demande semble réellement centrale. Indépendamment de l'action même d'élaborer la réponse ou de réunir les documents demandés, de nombreux autres mécanismes interviennent obligeant la personne immigrée de première génération à s'inscrire dans cette identité administrative qui est déterminée par des codes et des catégories plus ou moins spécifiques au pays d'accueil. La demande a également une signification et une inscription sociale. L'exposition de ces finalités laisse également entrevoir que le système s'autoalimente et qu'il n'est possible de répondre à une demande administrative que par la présentation d'autres documents administratifs préalablement obtenus (livret de famille, carte d'identité, permis B ou C, permis de conduire, etc.). Etant profondément ancré dans le niveau national, ce fonctionnement de l'administration part du principe qu'il existe dans tous les pays les documents administratifs nécessaires à l'établissement d'un dossier en Suisse. Or, ce n'est pas forcément le cas et j'aurai l'occasion de le présenter lorsque j'aborderai les différentes ruptures auxquelles doivent faire face les personnes immigrées de première génération. Pour l'heure, l'hypothèse que je peux tirer de ce groupe de résultats est que les enjeux plus ou moins implicites qui accompagnent une demande administrative ont une influence sur le processus de réponse à ces demandes. Toujours sur la base d'une hypothèse, ces influences peuvent opérer à plusieurs niveaux, à savoir :

- 1) l'affectif et de l'émotionnel : par exemple, la peur de ne pas devenir un ayant droit

- 2) l'imaginaire¹¹ et la projection: par exemple, l'élaboration mentale de possibles acquisition de nouveaux droits et d'amélioration de sa condition vie. A ce titre, M. Ranier fait référence à ces projections dans l'avenir des usagers lorsque quelques semaines avant le renouvellement des permis, des usagers ou les personnes qui les aident prennent contact avec lui pour savoir s'ils ont accès au permis C. A ce moment plusieurs questions se posent : quels en sont les avantages par rapport au permis B ?

M. Ranier : [Mais on a souvent des téléphones par exemple quand par exemple les personnes doivent renouveler leur permis de séjour, j'en reviens toujours à ces permis parce que c'est là qu'on : qu'on a des contacts : périodiques avec eux :, deux trois semaines avant qu'ils reçoivent leur formulaire de : de renouvellement on a deux trois téléphones, des fois ils appellent : ben : deux trois fois dans la semaine pour se dire mais attention là est-ce que j'ai le droit au permis C ? Qu'est-ce que ça m'apporte ? Est-ce que c'est vrai que : j'ai mes assurances auto qui descendent si je passe au permis C au niveau des : des *casco* complètes ? Par exemple, c'est des exemples tout bêtes mais on a souvent ces questions. Et puis à partir de là ils nous demandent aussi à partir de quand on pourra se naturaliser maintenant qu'on aura le permis C. Ça déclenche un : un : une multitude de questions qui à mon avis font que ben: que ça les fait un petit peu s'intéresser au système.

(Extrait 33, Adcom-2, lignes 407-418)

- 3) l'identitaire : son positionnement face à l'administration, l'obtention d'un nouveau statut, la création d'un soi administratif, le fait de devenir un *ayant droit*.
4) le social : par exemple, en s'ancrant dans un processus de conformisme face au système administratif du pays d'accueil.

4.3. Agents administratifs, ce qu'ils pensent...

La troisième section des résultats qui concerne toujours l'éclaircissement du contexte dans lequel se trouve les personnes immigrées de première génération devant répondre à une demande administrative, touche directement aux agents administratifs et à la perception qu'ils ont de leurs pratiques. Comme j'ai déjà eu l'occasion de l'indiquer dans l'établissement de la procédure méthodologique, je suis allée à la rencontre de trois agents administratifs. Rejoignant les éléments soulignés dans la section précédente des résultats concernant spécifiquement la demande administrative, j'ai souhaité aller à la rencontre de ces derniers afin de converser avec eux sur leurs pratiques quotidiennes, mais également sur leurs vécus face aux personnes immigrées de première génération. J'émettais comme hypothèse implicite à l'entame de ce travail que les agents administratifs pouvaient être l'une des figures possibles complétant le pôle *autrui* du triangle psychosocial de Moscovici (1984). Or, cette hypothèse s'est très vite avérée non valide de par les résultats de cette recherche, comme je le montre plus loin dans ce travail. C'était néanmoins une des raisons pour lesquelles j'avais également décidé de mener des entretiens avec des agents administratifs.

Bien que cette étude ne soit pas focalisée sur le vécu de ces professionnels, il me semble essentiel de ne pas rester figée à la vision unique de l'utilisateur, mais d'essayer de tenir compte des acteurs pouvant intervenir dans le système de façon plus générale. L'administration publique est souvent dépeinte, dans les études et les recherches la concernant, comme une

¹¹ J'entends par imaginaire la définition que proposent Aebischer et Oberlé (2012) : « La dimension imaginaire se développe à partir de l'incomplétude et du manque, et vise à combler l'écart entre ce qui existe et ce qui est souhaité. Certes, les hommes peuvent se réfugier dans l'imaginaire et rêver leur vie au lieu de la construire. Mais l'imaginaire ne comporte pas qu'un caractère d'irréalité, il implique aussi une dimension de potentialité tel que ce qui n'est pas encore réel est entrevu comme pouvant le devenir. » (p.123)

instance d'application des lois (Ladner, 2013a). Lors de la présentation détaillée des *motos* de chaque enquête, ce terme de loi ainsi que le champ lexical qui s'y rapporte était effectivement très présent et cela d'autant plus dans le discours des trois agents administratifs (Adcom-2, Adcant-6, Adcant-11). Or, comme le précise Meier et Hawes (2006) « la bureaucratie, du fait qu'elle interprète les lois votées par des institutions élues et les applique à des cas particuliers, jouit d'un pouvoir discrétionnaire. » (p. 265). Ce constat rejoint les propos de Ladner (2013b) exposé dans le cadre théorique. L'administration ne se limite pas uniquement à un fait d'application des lois, mais détient également un pouvoir interprétatif et décisionnel important. Ainsi, cette notion d'application à des cas particuliers entre en résonance avec mon travail, puisque c'est notamment à l'échelle de l'agent administratif et de l'utilisateur que peut se concrétiser la rencontre de l'Etat avec le particulier. Dans une situation où la personne immigrée de première génération nouvellement arrivée va s'inscrire à la commune – l'une des premières démarches qui est exigée vis-à-vis du nouvel arrivant – celle-ci va aller à la rencontre de l'agent administratif en charge du secteur *contrôle des habitants* de ladite commune. Selon ces aspects théoriques, il est légitime de supposer que l'agent administratif fait alors partie intégrante de la situation de construction de la réponse à la demande administrative. Il peut façonner plus ou moins le contexte et le cadre de cette situation et peut se voir, toujours sous l'ordre d'une supposition, attribuer le rôle du gardien du cadre de cette situation, notion proposée par Perret-Clermont dans son écrit de 2001 sur l'espace de pensée. Dans d'autre cas de figure, l'agent administratif peut être plus invisible ou intervenir de façon plus indirecte dans la construction de la réponse à la demande. Il ne se trouve, dès lors, plus directement impliqué dans la construction du cadre de la situation, mais davantage au niveau du contexte. C'est pourquoi, il m'a semblé primordial d'inclure le discours des agents administratifs dans ce travail de recherche, car ils me paraissent jouer un rôle tant dans l'établissement et le maintien des limites, des règles, des normes appliquées aux situations qui m'intéressent, que dans le support aux personnes immigrées.

Suite aux analyses des entretiens menés auprès de ces agents administratifs, j'ai pu relever deux grands domaines de thématiques. Le premier concerne la représentation qu'ont ces agents face à l'administration ou plus exactement au système dans lequel ils travaillent. Le second aborde la représentation qu'ils ont de leur mission en tant qu'agents administratifs. Il s'agit également d'aborder les attentes qu'ils ont face aux usagers. Au-delà de simplement clarifier certains facteurs pouvant être attribués à l'environnement et au contexte, il me semble également intéressant de pouvoir, dans un deuxième temps, comparer la vision qu'ont les agents administratifs et la perception des usagers et des personnes ressources. Cette mise en rapport peut, selon moi, faire intervenir des nouvelles dimensions jouant un rôle dans le processus de construction d'une réponse à une demande administrative. Je tiens encore à noter que la chronologie de présentation des trois thématiques qui suivent ne doit pas être comprise comme une volonté de ma part de tirer des liens de causalité linéaire, à savoir de conclure que c'est parce que les agents ont telle vision de l'administration publique que leur mission se délimite d'une certaine manière et donc que leur façon de considérer l'utilisateur découle de ces deux domaines précédents. En réalité, le phénomène est beaucoup plus complexe et ces trois thématiques sont liées et s'influencent mutuellement, mais non, selon moi, dans une chronologie ou une direction de causalité linéaire spécifique. Le choix de présentation des données est essentiellement motivé par l'esthétisme et l'accessibilité à la compréhension du texte.

4.3.1. ... de l'administration publique

L'analyse des entretiens a mis en évidence plusieurs aspects quant à l'image que se font les trois agents administratifs du système pour lequel ils travaillent. Tous parlent entre autre du lien existant entre le cadre légal et leur activité. Pour Mme Cernier, le lien entre l'administration et le cadre légal suisse se traduit par des phrases indiquant l'obligation qu'elle a d'inscrire les personnes dans le registre de l'Etat civil ou l'obligation qu'ont les personnes immigrées de première génération de fournir un dossier complet. Elle insiste notamment sur le fait qu'il y a une obligation pour les personnes de composer avec l'administration, puisque sans existence administrative elles ne pourraient bénéficier des prestations et services publics, mais également des documents légitimant la personne au sein de l'Etat-nation (cf. extrait 28).

De plus, et comme le montre l'extrait 28 de ce document, je constate que plusieurs fois des notions d'obligation liées au droit mais également à l'application de la procédure sont avancées par l'enquêtée. Or, la distinction entre ce que le droit édicte et l'interprétation de ce droit dans des procédures n'est pas, selon moi, détectable dans le discours des trois agents administratifs. Droit, lois et procédures semblent être des notions relativement interchangeables dans le discours des enquêtés. Mme Cernier se dit être tenue de faire certaines procédures et cette obligation est également reportée par elle en tant qu'agent administratif sur l'administré. Elle utilise alors de mots tels que « convocation » ou « contrôle ». Cette remarque, que je retrouve également chez M. Ranier et Mme Eccofoy, rejoint les éléments présentés dans le cadre théorique. Giaques (2013), mais également Painter et Peters (2010), décrivent le système administratif helvétique comme un système orienté vers l'Etat de droit. Dès lors, ce système exerce une certaine forme de pouvoir sur l'administré imposant des procédures mais également de répondre aux demandes qui lui sont adressées (Giaques, 2013). Le message ou l'idéologie sous-jacente qui sont véhiculés, selon moi et en accord avec ces auteurs, c'est que la demande et plus généralement la procédure administrative permettent à l'utilisateur d'acquérir un droit ou un nouveau statut administratif. Ce constat est présent également dans les trois entretiens des agents administratifs. Beaucoup d'études en sociologie de l'Etat se sont intéressées à analyser cette distinction entre loi et construction de la décision prise à la fin d'une procédure administrative (Galligan, 1986). Laurens (2008) explique notamment que bien souvent les décisions sont esthétiquement présentées comment étant en parfaite continuité de l'ordre juridique. Or, cet auteur note également qu'en menant des recherches spécifiquement sur l'établissement de ces décisions et des notes informelles prises par les décideurs, le constat laisse entrevoir que de nombreux autres facteurs viennent influencer les prises de décisions.

Cependant, l'explication de cette non-distinction entre procédure et droit a également été relevée par Dubois (2009) dans son étude sur les agents administratifs en France concernant l'attribution des aides sociales. En effet, l'agent administratif qui est en contact avec l'utilisateur ne participe généralement pas ou peu aux décisions relatives à l'établissement de la procédure. Il n'a, selon Dubois (2009), généralement qu'un faible bagage juridique à son actif, ce qui peut expliquer que dans les trois entretiens menés dans ce travail, il n'y a pas une réelle distinction qui s'opère entre la procédure et la loi de laquelle découle cette dernière.

Bourdieu (1993) explique que l'Etat travaille à une certaine forme d'unification de codes linguistiques et juridiques en « opérant l'homogénéisation des formes de communication, de bureaucratie notamment (par exemple les formulaires, les imprimés, etc.) » (p. 54). Cet auteur résume assez bien les éléments soulevés par l'analyse des entretiens. Les trois agents administratifs parlent en termes « d'être tenu de.. », « de devoir », mais aussi d'obligation, développant grandement le champ lexical du droit dont l'utilisation très fréquente de l'adverbe « légalement » comme l'illustre l'extrait qui suit.

Mme Eccofoy : Alors pour nous le formulaire :: il doit : nous donner toutes les informations dont nous avons légalement besoin pour :: pouvoir :: donner la prestation administrative.

Int : Mmh [approbatif]

Mme Eccofoy : Donc ça veut dire qu'on doit pouvoir identifier clairement la personne, on doit avoir ses coordonnées précises, date de naissance, etc. on doit clairement identifier sa demande parce qu'on doit savoir ce qu'elle veut et puis heu :: on doit avoir une photographie, on doit avoir une signature de manière à ce que : légalement on puisse ensuite accomplir la prestation qui peut être effectivement ben heu :: un permis de conduire, et si ça concerne un véhicule ben il faut toutes les données sur le véhicule pour s'assurer qu'il soit en conformité avec le droit suisse pour qu'on puisse régulièrement et légalement l'immatriculer en plaque suisse.

(Extrait 34, Adcant-11, lignes 189-202)

Cette utilisation constante du terme « légalement » ou « légal » se retrouve dans les trois entretiens. Ces derniers s'accompagnent souvent également de phrases mettant en lumière des expressions et des référents linguistiques spécifiques au domaine de l'administration. Cela me fait penser à une forme de langage propre à l'administration.

Toutefois, cette omniprésence du lien entre loi et procédure administrative ainsi que la forme du langage qu'utilisent les agents administratifs peuvent également trouver une explication dans l'idéologie ou la signification partagée de ce que doit être l'administration publique. Basée sur des principes d'*intérêts généraux* et d'*égalité du citoyen*, comme j'ai eu l'occasion de le présenter lors du cadre théorique, il est attendu de l'administration qu'elle soit impartiale et qu'elle n'applique que la loi. Cette manière de présenter les choses comme découlant exclusivement du cadre légal se voit confronter parfois, lors des entretiens avec les agents administratifs, à des autres phrases telles que « Du coup ben on leur a donné un délai supplémentaire en leur disant ben dès que vous aurez le document ben vous nous recontacterez et on fera l'enregistrement de la naissance » (Extrait 35, Adcant-6, lignes 218-221).

De plus, lorsque les agents administratifs interrogés font appel à des termes tels que « devoir faire », « être tenu de... », etc. il est également possible de faire référence à la norme. Cette dernière peut être liée à ce qui est réellement attendu de l'agent administratif quant à sa mission - des directives et des documents explicitant cela sont parfois établis- ou alors de la représentation et du sens que ce dernier donne à son travail. Ce sens peut alors tenir compte des significations partagées existant au sein d'une société quant à l'administration et aux professionnels qui y travaillent.

J'ai néanmoins été étonnée de ne pas trouver, dans les entretiens, d'explication plus fine du système administratif suisse et de son rôle dans le fonctionnement de l'Etat. J'avais, peut-être à tort, comme idée d'extraire progressivement une explication de plus en plus généraliste du système administratif et du fonctionnement de l'Etat. Or, suite à l'analyse des entretiens, je suis forcée de constater, que cette distanciation de l'expérience concrète et du secteur spécifique pour lequel travaille l'agent administratif ne s'est pas produite. L'explication peut se trouver dans une mauvaise construction de la grille d'entretien. Mais je me rends compte que Siblot (2005) se heurte au même constat sur la difficulté de converser d'une façon globale et généralisée sur les administrations et leur place dans le fonctionnement étatique. Je serai tentée de dire que l'administration ne peut être abordée que par le biais de l'expérience et de l'action de la personne ou plus généralement, comme le propose Siblot (2005), par la relation qui se construit entre l'usager et le secteur administratif en question.

Les explications des trois agents administratifs restent ainsi ancrées au niveau de leur section administrative, voire parfois de sections adjacentes où les faits administratifs qu'ils produisent peuvent avoir des conséquences sur d'autres faits. J'irais même jusqu'à affirmer qu'il reste dans une explication ancrée dans leur secteur et avec un regard très ethnocentrique attribuant les difficultés que rencontrent les personnes immigrées de première génération uniquement à une question de la maîtrise de la langue et de la méconnaissance du droit suisse. Cependant, à aucun moment un code a été généré dans l'analyse des entretiens qui fasse références à une explication de l'administration dans le fonctionnement de l'Etat, ni au lien existant entre administration et décision politique. L'explication de l'administration est souvent produite par la mention d'autres faits administratifs. L'administration s'explique par l'administration.

C'est ici le deuxième point que je souhaite soulever quant à la perception du système administratif suisse. Hormis l'ancrage légal fort que perçoivent les trois agents administratifs interrogés, il semble que l'administration, indépendamment d'être constituée de plusieurs sections ou secteurs, agit un peu comme une toile qui s'auto-alimente. En effet, l'inscription à la commune ou l'inscription d'un nouveau-né dans le registre de l'Etat civil est une étape administrative en soi. Or, comme le présente Mme Cernier (Adcant-6), c'est une étape nécessaire si les parents souhaitent ensuite pouvoir obtenir un passeport ou inscrire l'enfant à l'école. Ainsi, plusieurs fois au cours des entretiens l'explication d'un fait administratif ou la description de la finalité d'une demande administrative passe par la prise en compte de ce que ceux-ci peuvent permettre de faire en termes d'autres faits administratifs. Il en va de même pour l'acte de mariage où il est nécessaire de donner son acte de naissance, ce qui implique d'avoir été consigné dans un registre dès sa naissance. Celui-ci permet ensuite de pouvoir faire un passeport par exemple. Ainsi, le fait administratif n'est pas isolé et propre à un secteur de l'administration mais peut être utile pour des faits administratifs futurs. Les trois agents administratifs sont pleinement conscients de ces liens qui peuvent exister entre les secteurs administratifs et les explicitent parfois de façon très claire dans leur discours.

Mme Cernier : Ben j'ai eu un cas ce matin même un couple qui devait venir inscrire leur enfant. L'enfant est né : c'était au mois de décembre l'année passée ce qui est long parce qu'on laisse jamais aussi longtemps pour inscrire une naissance, ce qui est arrivé c'est que quand on a reçu la notification ben au mois de décembre de l'hôpital on a évidemment immédiatement écrit à ces gens en leur expliquant ce qu'ils devaient fournir comme documents. Ces gens n'étaient pas informatisés donc ils devaient amener leur acte de mariage parce qu'ils étaient mariés, leur acte de naissance, ils sont nés à l'étrangers :: et puis leurs papiers. Donc : ces gens nous ont contactés en nous disant « mais écoutez l'acte de mariage c'est bon on l'a, par contre : on a un souci par rapport à l'acte de naissance de l'époux » qui était apparemment un peu plus compliqué à obtenir. Du coup ben :: on leur a donné un délai supplémentaire en leur disant ben « dès que vous aurez le document vous nous recontacterez et on fera l'enregistrement de la naissance ». Après ce qui est arrivé c'est que ça a pris un peu plus de temps que prévu :, là du coup ben on a commencé à avoir un peu des téléphones, parce que la commune se demandait pourquoi l'enfant n'était toujours pas inscrit, eux était pressé de leur côté par rapport aux assurances et autres, et puis finalement ils ont pu obtenir l'acte de naissance de l'époux qui nous manquait, parce que sur l'acte de mariage :: si l'acte de mariage avait été complet on aurait pu utiliser uniquement ça, mais il n'y avait pas la filiation complète, et puis ben finalement il l'a eu : il m'a appelé hier, et ce matin il est venu on a fait l'enregistrement des parents ::

(Extrait 36, Adcant-6, lignes 205-230)

Cet extrait précède celui où Mme Cernier (Adcant-6) explique que sans l'acte administratif l'enfant n'existe pas et ne peut, dès lors, pas bénéficier des services de l'Etat prévus pour les ayants droit. Ce point rejoint ainsi les éléments présentés dans le cadre de l'explication des finalités des demandes administratives. Ressortant des discours des trois agents administratifs mais également des études menées par Dardy (1997), le système administratif et les procédures font exister l'usager sur le plan légal en lui permettant d'accéder au statut d'ayant droit. C'est essentiellement par l'acte administratif que la personne peut acquérir les bons « papiers » lui donnant accès aux services et droits conformément à son statut administratif. De plus, et comme j'aurai l'occasion de l'aborder plus en avant lorsque je traiterai des missions de l'agent administratif, les trois enquêtés travaillant pour l'administration s'expriment également en indiquant travailler à partir de documents écrits, établis par d'autres administrations. Cet aspect du système administratif est également saillant dans les études et réflexions menées par Dardy (1997), bien que celles-ci s'ancre davantage sur le sol français.

Les administratifs disent travailler d'abord sur des traces écrites- papiers, chiffres, formulaires, dossiers – qu'ils estiment fiables et objectives. L'accumulation et la confrontation de ces pièces constituent leur première « technique de travail » : c'est une technique de lecture régie par la logique de la preuve. Le fonctionnement d'une administration de proximité, du type relais mairie, peut s'en trouver faussé. Pour ouvrir un dossier, les employés doivent exiger les justificatifs d'eux qui sont souvent leurs voisins ou amis, comme s'ils ne les connaissaient pas, et ne consentir qu'à reconnaître leurs visages de papiers. (Dardy, 1997, p.228)

Ainsi, comme le présente jusque-là les résultats, les agents administratifs décrivent le système administratif comme régi sur une logique de la preuve, du contrôle et étant interdépendant d'autres secteurs de l'administration. Au vu de ces discours, il semble clair que l'Etat opère une certaine forme de pouvoir sur les agents administratifs, tout en leur en attribuant également un face aux administrés. En interprétant le discours général des agents administratifs quant au système administratif, j'ai l'impression, et cela est de l'ordre de la supposition, que ces derniers voient le pouvoir de l'Etat comme unidirectionnel, donnant accès à des services et des droits et dont l'usager doit simplement se conformer en répondant aux demandes qui lui sont adressées ou en étant acteurs eux-mêmes de la demande d'acquisition du droit. Ce discours sous-entend que l'Etat détient les ressources permettant à l'usager de vivre dans la société. Il est compris par ressources : les services, les richesses, etc. Or, cette vision unilatérale du pouvoir a été remise en cause par Moscovici (1976/1991) ainsi que Turner (2005) lors des études menées par exemple sur la construction des *identités sociales*. Ces théories fragmentent ainsi cette explication unilatérale du pouvoir, pour la développer davantage sur l'angle de la volonté collective de parvenir à une société visant un but partagé. La gestion des droits et des ressources ressortent alors non plus comme une cause du pouvoir, mais bien comme une conséquence de cette volonté commune. Ces aspects explicatifs du système qui sous-tend également l'idéologie démocratique, selon moi, ne semblent pas être présents dans le vécu des agents administratifs et les missions qu'ils estiment avoir. Dans le cadre du système administratif, il y a, selon moi, cette double dimension qui entre en ligne de compte à savoir d'un côté le besoin et la volonté que l'usager se conforme au système en place et la volonté de construire et de maintenir la visée collective ou plus généralement le *contrat social* (Aebischer & Oberlé, 2012). Le fait qu'au niveau des discours des agents administratifs il n'existe pas réellement la présence de cette deuxième dimension peut s'expliquer de différentes manières, dont celle de la séparation volontaire des concepteurs des lois et de professionnels qui doivent les appliquer (Aebischer & Oberlé, 2012). Cette explication rejoint alors les éléments présentés dans le cadre de l'analyse de la demande administrative lorsqu'il a été question de constater que le lieu de production de cette dernière, le lieu de transmission et le lieu de prise de décision ne sont pas les mêmes. L'agent administratif ne se percevant, dès lors, plus que comme une personne qui applique la loi et la

procédure mais qui n'en ait pas le concepteur. Je reviendrai sur ces derniers éléments lorsque j'aborderai plus spécifiquement la perception qu'ont les agents administratifs de leur mission.

Deux points viennent encore compléter la description que font les agents administratifs du système administratif. Tout d'abord, le système administratif est prévu pour la population suisse, comme l'indique Mme Cernier (Adcant-6) et Mme Ecofey (Adcant-11). De ce fait, celui-ci est fortement ancré dans les frontières helvétiques établissant des liens inégaux suivant les pays. Par exemple, dans le domaine de l'Etat civil des accords sont passés entre l'Italie et la Suisse afin de faire correspondre les registres.

Mme Cernier : Alors le mariage [sourir] bon en principe ça joue aussi assez bien. Maintenant nous on enregistre le mariage on n'est pas sensé savoir s'ils font le nécessaire pour faire l'enregistrement auprès dans leur pays hein. Parce que nous on n'a pas d'obligation d'informer que les gens se sont mariés. C'est-à-dire un :: italien qui vient se marier chez :: bon l'Italie c'est un mauvais exemple parce qu'on a une convention [rire] donc :: l'Italie on doit :: on doit informer. Mais :: la France, par exemple, un Français qui viendrait :: un Français qui viendrait se marier ici, on va le marier alors ils sont enregistrés dans le système en tant que mariés mais on n'enregistre :: on n'informe pas son pays d'origine. Donc si lui-même ne le fait pas et ben il va rester célibataire dans son pays.

(Extrait 37, Adcant-6, lignes 263-275)

A plusieurs reprises dans les entretiens de ces trois agents administratifs, je retrouve cette notion d'ancrage national de l'administration.

Un dernier aspect ressort également des entretiens et a déjà été avancé lors de la présentation des différents enquêtés. Pour M. Ranier, Mme Cernier et Mme Ecofey, le système suisse est simple, standardisé et rapide. Ce sont en effet les adjectifs qui reviennent le plus fréquemment. Je constate également un certain sentiment de satisfaction face à ce système. Ce constat reste cependant de l'ordre de l'interprétation, car à aucun moment un enquêté n'a explicitement parlé de fierté. Or, tous les trois pensent que le système est bien pensé. A l'exemple de M. Ranier (Adcom-2) qui stipule que ce système est pensé également pour permettre aux personnes étrangères d'évoluer jusqu'à atteindre le cadre légal prévu pour la population suisse.

M. Ranier : [Ouais ouais. Ouais je pense que : du moment qu'ils ont un :: quand ils [les personnes immigrées de première génération] arrivent, ils ont la plupart un permis de courte durée (..) et puis ces gens, ils ne savent pas s'ils vont rester ou pas, c'est provisoire donc je pense qu'ils ne s'immergent pas. On essaie de ne pas trop s'intégrer sachant que si ça se trouve dans six mois ils repartent. Après il y a la notion de changement de type de permis : certains, ils vont passer au permis B, (..) ça a des nuances :: probantes par rapport au permis L [permis de courte durée]. Ensuite, ils passent au permis C où là il n'y a plus d'impôt à la source (..) et puis, ils payent ensuite des impôts enfin :: comme vous et moi, par le biais d'une taxation ordinaire, donc le système fait que :: ils sont obligés de se renseigner pour savoir quelles incidences ça aura le fait d'avoir passé trois, quatre, cinq, dix ans en Suisse. Donc après, il y a le droit de vote qui entre en matière, il y a une possibilité de se naturaliser, et plus ils arrivent dans :: ben dans les années et plus ils savent qu'ils pourraient obtenir certaines choses en mieux si on peut dire, avec les connaissances qu'ils pourraient avoir. Il y a notamment le fait que s'ils parlent bien le français maintenant il y a cette notion-là, ils peuvent obtenir le permis C, avant le permis C, ils ne le donnaient pas systématiquement enfin si il le donnait systématiquement après tant d'années, maintenant il y a un contrôle qui se fait pour savoir s'ils sont intégrés et puis qu'ils parlent bien la langue. Donc je pense que ça les pousse quand

même un peu et puis, je pense qu'effectivement les personnes qui arrivent maintenant dans trois, quatre ans s'ils sont encore là je pense qu'on (.) qu'on devrait avoir une :::

Int : [Donc ce que vous êtes en train de dire entre guillemet c'est qu'il y a une réflexion de l'administration ::: dans l'administration publique elle-même pour faire entre guillemet progresser la personne ?

M. Ranier : [Oui

Int : [Dans l'apprentissage du système ?

M. Ranier : [Oui si on peut dire ouais.

Int : Ouais ?

M. Ranier : Ouais. Moi je pourrais ::: Ouais je n'aurais pas peur de l'affirmer ! Effectivement, je trouve que le système est quand même assez bien :: bien ficelé (.) pour faire que les gens doivent s'intéresser pour mieux s'intégrer. En tout cas d'un point de vue purement administratif hein après ::: au niveau de la société etc ça c'est quand même un autre débat, mais je pense que ça aide quand même ces différents paliers qu'il y a.

(Extrait 38, Adcom-2, lignes 371-404)

Cet extrait est intéressant à plusieurs égards. Il montre, selon moi, la confiance que M. Ranier place dans le système pour lequel il travaille. De plus, il est question également ici d'une intégration administrative qui, selon cet enquêté et rejoignant certains propos des deux autres enquêtés, peut se distinguer de l'intégration au niveau de la société. Il dénote également l'ancrage national, voir régional relatif aux faits administratifs puisque seul la langue officielle du canton est considéré par l'agent administratif. Pour terminer, il y a cette notion d'évolution vers un idéal qui est la situation administratif d'un Suisse. Or, reste-t-il encore à définir précisément cet idéal d'un point de vue administratif. J'aurai l'occasion de revenir plus loin sur cette question lorsque j'aborderai les attentes qui existent face à la personne immigrée de première génération. Néanmoins, avec cet extrait, je touche au cœur même de l'idéologie administrative selon laquelle il existe un traitement égal pour tous. Ce constat entre en résonnance avec ce qu'avancent Gerco Morasso et Zittoun (2014) lorsqu'elles abordent la question de l'intégration. Cette vision de l'administration que propose M. Ranier est certes, à mon avis très répandue, mais ne tient compte à aucun moment des nombreuses différences intervenant dans ce système. J'ai pu en mettre quelques-unes en évidence lorsque j'ai présenté les demandes administratives, leur format et leur contenu. Je suppose que cette vision est également soutenue par l'idée que l'administration est une application stricte de la loi. Or, l'administration n'est justement pas qu'une application de la loi, elle se traduit par des procédures qui sont mis en œuvre par des agents administratifs interagissant avec des usagers. Dans cet extrait de l'entretien avec M. Ranier, l'utilisateur semble être un simple réceptacle de la volonté de l'administration. Ce constat se fait aussi au niveau des deux autres entretiens menés auprès des agents administratifs.

4.3.2. ... de leur mission

La perception que ces trois enquêtés ont du système administratif pour lequel il travaille trouve un écho également dans leur manière de définir leur mission. L'analyse des données met en évidence la nécessité de prendre en compte deux axes: 1) dirigé vers l'Etat et 2) dirigé vers l'utilisateur. Ces deux orientations peuvent donner l'impression d'un double langage, ou une forme de discours schizophrénique comme le présente Dardy dans son étude de 1997. Plusieurs chercheurs ont ainsi pu mettre en évidence cette bimodalité. Dubois (1999), dans sa recherche traitant de la relation au guichet des Caisses d'allocation familiale en France, parle

de cette ambiguïté du discours en décrivant alors les deux corps de l'agent, à savoir le fait que ce dernier soit à la fois la personnification de l'institution qu'il représente et à la fois un individu susceptible d'empathie, de compassion et ayant sa propre trajectoire de vie. J'ai déjà eu l'occasion de mentionner ce phénomène, en présentant les formats de la demande administrative et le choix d'un certain agent de faire appel au support *sms*. Le tableau 4 présente pour les trois agents administratifs les différents termes utilisés pour décrire la perception qu'ils ont de leur mission. Ce tableau est composé de trois entrées, à savoir une pour chaque agent administratif interrogé.

Je peux constater qu'il y a effectivement ce double langage qui est présent et qui veut à la fois être tourné vers l'utilisateur afin de l'épauler dans ses démarches et à la fois être un organe de contrôle pour l'Etat. Ce tableau montre bien la distinction qui existe entre la fonction de contrôle qu'ont les agents administratifs et la volonté de donner une orientation davantage de service au client développée ces dernières années dans le domaine de l'administration (Giauques & Emery, 2008). Ainsi lorsque Ladner (2013b) décrit l'agent administratif comme relativement égalitaire par rapport à l'utilisateur dans le système helvétique, je ne peux pas être entièrement en accord avec lui. L'agent administratif a le pouvoir de contrôle et à ce titre peut exercer une certaine pression sur l'utilisateur.

Tableau 4

Présentation des termes utilisés pour décrire leur mission en tant qu'agent administratif. En noir, les missions s'orientant davantage vers l'Etat et en bleu, celles s'axant davantage sur l'utilisateur.

M. Ranier (Adcom-2)	Mme Cernier (Adcant-6)	Mme Eccofoy (Adcant-11)
- Réceptionner les documents nécessaires à l'établissement du dossier de l'utilisateur; - Contrôler les documents ; - Transmettre le dossier à l'instance administrative supérieure (Service de la population par exemple) ; - Recueillir les informations concernant l'utilisateur ; - Inscription dans le registre des habitants ; - Assurer un suivi au niveau de la demande et du dossier de l'utilisateur ; - Fournir des documents administratifs pour d'autres faits administratifs ; - Transmettre certains documents relatifs à la vie dans le canton ; - Compléter la demande administrative ; - Transmettre la demande administrative à l'utilisateur ; - Echanger avec l'utilisateur ; - Expliquer et lui transmettre des informations et explications nécessaires au guichet ou par téléphone ; - Transmettre aux utilisateurs leurs permis une fois la décision prise au niveau fédéral et établit au niveau cantonal ; - Conserver les traces écrites ;	- Situer la demande des utilisateurs ; - Fixer des rendez-vous aux utilisateurs ; - Transmettre les formulaires relatifs au fait d'état civil ; - Contrôler si tout est bien en ordre ; - Convoquer les utilisateurs ; - Expliquer la procédure ; - Gérer les dossiers des utilisateurs ; - Archiver les documents comme trace écrite ; - Contrôler les annexes fournis par les utilisateurs ; - Récupérer les preuves que l'utilisateur est bien célibataire par exemple; - Inscrire, informatiser ou mettre les personnes dans le registre d'état civil ; - Octroyer des délais si nécessaire ; - Fournir les indications aux instances supérieures ; - Donner des explications quant aux documents que les utilisateurs doivent fournir ; - Réceptionner les notifications de l'hôpital en ce qui concerne les naissances ; - Transmettre aux pays avec lesquels la Suisse a un accord l'annonce de changement d'état civil des personnes ; - Marier les personnes ; - Etablir le divorce ; - Contrôler que les futurs époux se connaissent ;	- Respecter les accords passés avec les différents pays ; - Réceptionner les personnes au guichet ; - Renseigner les utilisateurs ; - Répondre aux appels téléphoniques des utilisateurs ; - Effectuer les changements conformément à la demande ; - Transmettre les formulaires ; - Remplir les formulaires ; - Vérifier que le dossier est complet ; - Appliquer le cadre légal suisse ; - Convoquer les utilisateurs ; - S'assurer que le formulaire donne toutes informations dont le service à légalement besoin ; - Identifier la demande de l'utilisateur ; - Refuser les dossiers incomplets ; - Faire signer le formulaire ;

Des chercheurs tels que Siblot (2010) ou Auvert (2013) se sont spécifiquement intéressés à observer la position des agents administratifs par rapport aux usagers. Siblot (2010), ayant mené des observations auprès d'une structure administrative entre 1999 et 2002, trouve également ce double langage dans le discours des agents administratifs. Elle attribue ce résultat au fait que l'agent administratif peut se positionner de façon différente face à sa pratique selon l'importance qu'il attribue ou non au contact avec les usagers. Est-ce une composante essentielle de son travail ou n'est-ce qu'une composante secondaire ?

Les relations aux habitants peuvent devenir l'enjeu d'un travail de positionnement social qui se traduit ainsi par des oscillations dans les attitudes à l'égard du public. Ainsi, la mise à distance du public des grands ensembles n'exclut pas des formes de sympathie et les discours de méfiances coexistent avec des propos bienveillants. (Siblot, 2010, p.106)

En reprenant le tableau 4, je constate qu'il est possible d'observer à la fois une volonté de distance, mais également cette volonté de l'agent administratif d'être présent et de se rendre disponible pour l'utilisateur. A ce titre par exemple, tous les agents m'ont déclarés qu'au niveau de leur service il y avait la possibilité de communiquer en plusieurs langues (anglais, allemand, espagnol, voire portugais). Ce qui selon eux réduit également les problèmes que les usagers peuvent rencontrer. Fait étonnant cependant, et j'y reviendrai dans le chapitre dédié aux ruptures, aucune personne immigrée de première génération interrogée n'a fait mention d'aller se renseigner directement auprès des agents administratifs.

Siblot (2010) indique également que la perception de la mission par l'agent administratif dépend du comportement de l'utilisateur, mais également du contexte de travail dans lequel il évolue ainsi que de son parcours professionnel. Mais cette perception est également influencée par la place de l'agent administratif dans la hiérarchie. Ainsi, un agent administratif tel que M. Ranier, pour qui il n'est pas possible de statuer sur les demandes, peut davantage trouver de valorisation à se centrer sur le contact avec l'utilisateur que sur son rôle de contrôle. Toutefois, le fait de ne pas avoir accès à la partie décisionnelle de la demande, peut également diminuer la distance qu'il perçoit avec l'utilisateur et dès lors il est possible qu'il surinvestisse cette mission de contrôle. Dans le cadre des trois entretiens menés M. Ranier semble, selon moi, avoir un discours davantage tourné vers l'utilisateur que les deux autres enquêtés qui sont beaucoup plus légaliste.

Le dernier élément qui ressort fortement de ce tableau 4 concerne les attentes qui reposent sur l'utilisateur de l'administration. J'ai jusqu'ici souvent fait mention de cette relation de service, or, il est temps de la remettre en question. En effet, une relation de service impliquerait d'avoir plusieurs choix à disposition, ce qui n'est pas le cas lorsque la personne immigrée de première génération reçoit une demande administrative. Auvert (2013) explique que la démarche administrative n'est en aucun cas une relation de service, mais une entrée dans le droit et les procédures.

La trajectoire d'accès au droit des usagers des politiques publiques varient selon leur degré de socialisation au droit et aux institutions, et selon le ressenti subjectif d'une éligibilité et de la conscience du droit. Mais elles convergent toutes lors du dépôt de dossier auprès d'une administration ou lors du passage au guichet. C'est à ce moment-là qu'une demande de droit se concrétise. (Auvert, 2013, p.2)

Ainsi, le rapport à l'administration est entendu non pas comme une relation de service entre usager et administration, mais bien comme une relation d'accès au droit de ce même usager. Le tableau 4 montre à quel point il est attendu de l'utilisateur qu'il construise et qu'il s'implique dans la création et le maintien à jour de son dossier d'administré. La mission des agents étant dans ce cas d'aider l'administré à fournir ce qui lui est demandé et d'en contrôler

l'aboutissement. Cette implication dans la construction du dossier implique de l'administré de devoir prouver son identité par d'autres papiers émanant d'autres administrations (Auvert, 2013). Toutefois, dans la cadre de personnes immigrées de première génération, ces preuves sont à aller chercher auprès d'autres systèmes administratifs qui ne fournissent pas forcément le document en question, puisque chez eux, peut-être qu'il n'existe pas. Construire un dossier signifie aussi construire une identité administrative, fragmentée dans les différentes administrations, et s'assurer de garder une cohérence entre tous ces fragments (cf. extrait 31). Je tenais à relever ce dernier point qui me semble essentiel pour la suite de la présentation des résultats.

J'ai pu constater lors de l'analyse de ces entretiens que les agents administratifs estiment intervenir à plusieurs reprises auprès des usagers. Une première fois, ils interviennent en adressant la demande, une seconde lors d'une rencontre avec l'utilisateur, une troisième dans le contrôle de la réponse de ce dernier et finalement lors de l'attribution d'un document lui ouvrant de nouveaux droits. Ces différentes phases ou moments de contact entre l'utilisateur et l'agent administratif peuvent se produire de façon plus ou moins étalés dans le temps. Sans compter que l'agent administratif opère également sur l'utilisateur, sans être en contact direct avec ce dernier, puisqu'il va classer le dossier, le transmettre plus loin, entrer les données du formulaire dans des bases de données informatiques, etc.

4.4. Difficultés et ruptures perçues

Suite à ces deux premiers volets qui contribuent à décrire et interpréter les résultats propres au cadre, au contexte et à l'environnement dans lequel se situe le processus de construction d'une réponse à une demande administrative, je souhaite, dans ce chapitre, m'ancrer davantage au niveau de la personne immigrée de première génération et de son vécu. Dans un premier temps, je vais m'attacher à décrire les difficultés perçues par ces dernières lorsqu'il s'agit d'aborder ce processus de construction de la réponse. Je ferai la distinction entre les ruptures attendues - provenant par exemple d'autres recherches, du cadre théorique ou de mes présupposés - des ruptures exprimées par les enquêtés, appelées ruptures perçues. Cette distinction est essentielle, car, comme le présente Zittoun (2009a), une rupture peut être observable de l'extérieur sans pour autant que la personne l'interprète comme telle. En effet, j'ai pu avancer dans le cadre théorique que l'immigration peut entraîner un certain nombre de changements chez la personne : changement d'univers linguistique, changement de normes, de valeurs, de réseau social, etc. Or, si cette personne porte davantage attention aux éléments qui présentent une certaine forme de continuité dans son parcours, alors il est possible qu'elle n'interprète pas tous ces éléments comme des ruptures. C'est justement cette interprétation qui, selon Zittoun (2009a), va permettre entre autre d'analyser une période de transition et plus spécifiquement une transition développementale.

En effet, il est fait mention des notions d'*équilibre* et de *déséquilibre*. Ces dernières sont mobilisées pour expliquer le changement et plus généralement le développement de l'individu. J'ai eu l'occasion, dans le chapitre du cadre théorique *développement, rupture et transition* (cf. point 1.3.5.), d'aborder les liens spécifiques qui peuvent se tisser entre ces trois notions selon le courant de la psychologie socioculturelle du développement et plus spécifiquement selon Zittoun et Perret-Clermont. Ces deux auteures estiment qu'il est essentiel de parler de rupture du moment où la personne la considère et la perçoit comme telle (Zittoun, 2006a). L'individu est alors amené à s'adapter afin de résoudre ce que Bruner (1986/2000) appelle la situation-problème et de rendre cette dernière routinière ou habituelle. Cette résolution passe alors souvent pas la mobilisation d'objets et de personnes présentes dans l'environnement de la personne faisant face à ces ruptures. Elle fait alors appel à des ressources.

Ainsi, ce processus ou mécanisme, passant de la rupture à la phase de transition dans laquelle la personne cherche des solutions, implique la mobilisation d'objets et des personnes pour en faire des ressources et la construction consciente ou non des solutions qui permettent à la personne d'atteindre un « système » rééquilibré peut aboutir parfois au développement de cette dernière. Cette notion de conscience est essentielle pour des auteurs tels que Perret-Clermont ou Zittoun, car elle délimite clairement ce qui est de l'ordre d'une transition développementale pour la personne. En effet, « une période de transition peut-être l'occasion d'un développement si une personne étend ses compétences, fait l'expérience de nouveaux rôles identitaires, de nouvelles relations interpersonnelles, lui permettant de gérer la nouveauté et d'y trouver un sens » (Perret-Clermont et Zittoun, 2002, p.12).

Lorsque je pose comme problématique de comprendre comment les personnes immigrées de première génération répondent à une demande administrative et que mes questions de recherche concernent les ressources et le développement possible des personnes en terme d'apprentissage, d'identité ou de construction de sens, il me semble aller de soi de d'abord traiter les difficultés et les changements que celles-ci rencontrent et perçoivent. Lors de l'analyse des données, un grand nombre de codes ont été produits, abordant directement les difficultés que les personnes disent rencontrer face aux demandes administratives. Ce chapitre de résultat va me permettre d'ensuite traiter des ressources que les personnes mobilisent pour surmonter ces difficultés et ces problèmes. J'entends ainsi par rupture dans ce travail les éléments qui posent problème aux personnes immigrées de première génération.

Comme indiqué dans le cadre théorique, il existe plusieurs formes de ruptures qui interviennent à différents niveaux (Gyger Gaspoz, 2013 ; Zittoun, 2006a). Lors de l'analyse des données, j'ai pris en considération trois niveaux essentiellement :

- 1) la rupture sur le plan géographique et culturel (changement au niveau de la langue, des normes et des valeurs par exemple) ;
- 2) la rupture sur le plan institutionnel (changement d'institution et de système);
- 3) la rupture sur le plan interindividuel et social (changement au niveau du réseau à disposition de la personne par exemple).

La première rupture est de type linguistique et s'inscrit ainsi sur le premier plan décrit précédemment. Celle-ci était annoncée et attendue de ma part et s'est révélée fortement présente dans les codes générés lors de l'analyse des entretiens. La deuxième rupture est, selon moi, à cheval entre le premier et le deuxième niveau, car il s'agit de référent spécifique au domaine de l'administration publique. Celle-ci n'est pas directement liée à une rupture linguistique, mais davantage à des référents qui sont inconnus pour la personne immigrée. Cette rupture n'était pas forcément attendue de ma part mais a été révélée grâce à l'*open coding*. J'avais également émis l'hypothèse selon laquelle la personne immigrée de première génération changeait de système administratif en migrant et ainsi m'attendais à observer une rupture en lien avec le système administratif suisse et ses outils. Il s'agit dès lors d'une rupture sur le deuxième plan présenté précédemment. Cette rupture ou ce changement est effectivement identifié par les enquêtés sans pour autant être interprété comme une réelle difficulté. J'aurai l'occasion de présenter ces résultats dans le troisième sous-chapitre qui suit. Pour terminer et s'intéressant à un échantillon de personnes immigrées, je m'attendais également à trouver une rupture sur le plan interindividuel. Or, comme je le détaillerai plus en détail, aucun code n'a été généré dans ce sens au niveau de l'analyse. Ainsi, cette rupture n'est pas perçue par les enquêtés dans le domaine qui fait l'objet de ma problématique.

4.4.1. Linguistique

Comme annoncé lors de l'exposition du cadre théorique, quatre domaines de ruptures ont été présentés selon la classification que propose Gyger Gaspoz (2013) dans sa thèse. Le premier se réfère, selon cette auteure, aux changements pouvant intervenir dans l'environnement géographique et culturel de la personne. En effet, lorsqu'une personne migre, les ruptures peuvent intervenir notamment du point de vue linguistique. Comme le prévoit de nombreuses études dans le domaine de la migration, l'une des premières ruptures à laquelle le chercheur peut s'attendre est, dès lors, une rupture linguistique.

Suite à l'analyse des données, je constate que c'est effectivement la première difficulté qui est mise en avant par les enquêtés. Tous les entretiens sans exception, qu'ils concernent les personnes immigrées établies depuis moins de 2 ans ou depuis plus de 2 ans, les personnes ressources ou les agents administratifs, tous soulignent cette rupture. Ce constat rejoint l'affirmation de Py (2000) qui stipule que cette question linguistique est constamment présente dans la vie quotidienne des migrants. Cette difficulté ne se cantonne pas au rapport de la personne avec l'administration publique, mais peut trouver des répercussions dans un nombre considérable de domaines de la vie quotidienne. Au vu des termes utilisés par les différents enquêtés, il semble clair qu'une rupture existe à ce niveau-là.

Cette rupture linguistique est décomposée en plusieurs niveaux. Je peux ainsi citer deux niveaux qui ressortent des entretiens, à savoir : 1) la compréhension et 2) l'expression/communication. Si je me réfère aux entretiens menés auprès des personnes immigrées de première génération installées depuis moins de deux ans en Suisse ainsi qu'aux parties des entretiens des personnes immigrées installées depuis plus de deux ans en Suisse traitant directement de leur propre établissement dans le canton, je constate que la rupture linguistique est importante, puisque les personnes arrivent généralement sans connaître la langue française. Dans le cas des trois familles installées depuis moins de deux ans, aucune, selon mon expérience sur le terrain, n'arrive encore à formuler des phrases en français. Par conséquent, pour la famille Almeida la rupture se situe autant sur le plan de la compréhension générale que sur le plan de l'expression et de la communication. Dans le cas de la famille Silva, installée dans le canton depuis un peu plus longtemps que les Almeida, il semble qu'une distinction progressive se fasse entre ces deux niveaux :

Int . : Ouais. Et la difficulté c'est que la langue ou ::: il y a d'autres petites difficultés ::?

Le traducteur pose la question.

Mme Silva commence sa réponse par un non et poursuit.

Traducteur (M. Teixeira): Non c'est dans la compréhension.

Mme Silva reprend.

Traducteur (M. Teixeira): Elle elle :: elle peut ::: elle parle :: elle parle pour elle, mais elle comprend ::: elle comprend mais après :: le retour, le retour il se fait pas parce qu'il y a la difficulté ::: c'est facile à assimiler mais après pour ::: c'est compliqué c'est compliqué pour s'exprimer.

(Extrait 39, Im-2-8, lignes 636-646)

La position que présente Mme Silva quant à ses difficultés dans la langue française rejoint également celle de son mari. En ce qui concerne la troisième famille, la famille Rodriguez, la femme avait déjà, en arrivant en Suisse, quelques bases de la langue française. Cette dernière

étant en charge du domaine administratif pour la famille, explique rencontrer des problèmes essentiellement dans le domaine de l'expression.

Traducteur (Mme Guzman): Alors : [nom du mari], il dit que : normalement si c'est sa femme qui fait tous les concernant parce que : elle reste ici à la maison et puis elle fait toutes les démarches, mais pour elles elle :: elle pense que c'est :: il y a des choses qui sont assez compliquées.

Int. : Et c'est quelle chose qui est compliquée pour vous ?

La femme répond.

Traducteur (Mme Guzman) : Alors elle dit normalement ils ont donné ces moments que :: vous vous exprimez le plus vite possible et pour elle c'est un petit peu compliqué. C'est pour ça que pour elle c'est un petit peu compliqué la langue. Parce que :: d'ailleurs elle elle comprend bien, elle écrit bien, elle lit mais : elle n'arrive pas à s'exprimer comme il faut.

(Extrait 40, Im-2-10, lignes 268-280)

Lorsque ce couple parle de leurs expériences administratives dans le pays européen où ils résidaient, il les qualifie de faciles, compréhensibles et allant de soi. Or, lorsqu'il aborde l'administration helvétique, il explique leurs difficultés essentiellement par la non-maîtrise de la langue française. Les interrogeant sur leur pratique de l'administration de ce pays européen et en me basant sur le cas de l'inscription de leur premier enfant au niveau de l'état civil, le couple me répond en ces termes :

Traducteur (Mme Guzman): alors : là-bas c'était toute la démarche :: plus facile à cause de la langue. Simplement parce que c'était sa langue maternelle et puis toutes les choses étaient assez facilement compréhensibles et puis: il arrivait facilement à savoir qu'est-ce qu'il doit faire :: qu'est-ce qu'il doit faire. Alors ici c'est à cause de la langue que c'est :: c'est un petit peu compliqué, mais :: madame elle dit que :: aussi c'est :: c'est pas compliqué c'est facile aussi. Hein ? ici ?

Traducteur demande à Mme Rodriguez.

Celle-ci répond.

Traducteur (Mme Guzman): oui oui c'est facile aussi. Mais pour elle s'est surtout à cause de la langue. Qu'il y avait un petit peu la barrière de la langue, et puis c'est :: il y a des choses qu'il arrivait pas à savoir.

(Extrait 41, Im-2-10, lignes 373-386)

Ainsi, en analysant spécifiquement les propos des trois familles immigrées de première génération, je peux conclure que les enquêtés perçoivent des difficultés au niveau de la langue. De plus, il semble que la rupture linguistique dans sa dimension *compréhension* se résout plus rapidement que la dimension *communication et expression*. A noter que cette dernière peut avoir des conséquences, qui sont encore maintenant de l'ordre de la supposition, sur la perception de rupture relationnelle ou sur le plan interpersonnel, comme le mentionne Gyger Gaspoz (2013). Il est question ici de la difficulté par exemple à tisser des liens avec des habitants suisses résidents dans le canton et ne maîtrisant pour la plupart que la langue française. Cet aspect peut également se traduire, selon moi, par un ralentissement ou un frein à la constitution d'un réseau social incluant la population suisse. Je peux constater dans les différents entretiens menés pour cette recherche que peu d'enquêtés établis depuis moins de

deux ans mentionnent des personnes suisses dans leur réseau d'aide, que cela soit des agents administratifs, des voisins ou des collègues de travail. L'hypothèse que je peux alors poser face à ce constat est que la rupture linguistique et la phase de transition relative à cette rupture ne semblent que très peu favorable au développement d'un réseau social incluant des populations suisses. Le dernier élément que déclare Mme Rodriguez dans l'extrait précédent montre également que la rupture linguistique peut avoir des conséquences sur l'accès aux informations. Ainsi, il peut y avoir un impact sur la dimension interpersonnelle et relationnelle ainsi que sur l'accès à l'information.

Au niveau des personnes ressources ayant elles-mêmes immigrées en Suisse, je constate que la difficulté linguistique est également présente. M. Teixeira (ImRe+2-3) identifie très clairement la langue comme principale source de difficultés des personnes nouvellement arrivées face aux demandes administratives. Or, il relativise également l'impact de cet obstacle en déclarant :

M. Teixeira : Ouais parce que les gens qui arrivent ils ont toujours cet handicap de la langue. C'est pour ça. Alors : bon il y en a qui au bout de : de quelques temps ils :: ils osent y aller tout seul quoi. Il y en a des gens qui n'ont pas peur de se lancer même si :: c'est pas : c'est pas juste comme ils s'expriment, mais : ils ont pas peur (.) comme il y en a d'autres que ça fait une éternité qui sont là et puis ils ont toujours peur quoi.

(Extrait 42, ImRe+2-3, lignes 655-660)

Lors de cet entretien, j'ai également pu relever un troisième impact de cette rupture linguistique sur les personnes immigrées. Cela touche à la fois à l'accès à l'information, mais également à la pratique de l'administration et des demandes administratives.

M. Teixeira : C'est comme par exemple : il y a même des gens qui:: une fois que j'ai :: je prends contact dans le cadre de [nom de l'association d'accueil des nouveaux arrivants] ils s'en souviennent même plus qu'ils ont rempli le formulaire. Alors c'est après coup que « ah oui, c'est vrai que j'ai rempli quelque chose ». Et c'est après coup parce que sinon la plupart ne s'en souviennent pas. Et la commune et le contrôle des habitants ils donnent ça et puis parfois ils ne comprennent même pas qu'est-ce que :: qu'est-ce que :

Int : [qu'ils remplissent ?

M. Teixeira : [qu'est-ce qu'ils remplissent quoi.

(Extrait 43, ImRe+2-3, lignes 745-752)

Ainsi, cette rupture linguistique peut également trouver des échos dans le domaine de l'administration publique. Les deux extraits de M. Teixeira révèlent également le sentiment de peur qui peut intervenir pour les personnes immigrées. Dans le cadre de cet entretien, il lie ce dernier à la dimension linguistique, mais j'aurai l'occasion de montrer que ce sentiment de peur est présent également dans d'autres domaines qui concernent l'administration publique.

M. Rinaldo (ImRe+2-7) note également cette barrière de la langue. Or, tout comme M. Teixeira, il nuance ses propos en estimant que bien que perçues comme telles par les immigrants, les difficultés linguistiques rencontrées peuvent aussi être arrangeantes pour les personnes lorsqu'il s'agit de l'administration publique. Il explique avoir rencontré dans le cadre de sa pratique des personnes qui voyaient cette non-maîtrise de la langue comme un avantage leur permettant de rester dans ce rapport d'aide.

M. Rinaldo : Mmh :: Bon la difficulté il y a :: quelque fois c'est un peu aussi les problèmes de la :: langue. C'est une difficulté dans une certaine façon. C'est une difficulté pour comprendre, mais quelque fois c'est utilisée en tant que :: possibilité d'être incompris d'être :: je ne sais pas comment dire : de ne pas être pris complètement en :: en dépit de :: (..)Parce que ouais ouais je ne comprends pas certainement la personne qui s'occupe de ça doit :: penser qu'il y a quelque chose qu'il doit aider aussi. Ce n'est pas toujours une complication.

(Extrait 44, ImRe+2-7, lignes 206-214)

Mme Guzman (ImRe+2-9) annonce également avoir rencontré des difficultés avec la langue française. Cette difficulté n'était cependant pas directement liée à l'administration puisque dans la grande majorité des cas elle ne s'en occupait pas. Ses remarques peuvent ainsi rejoindre l'énoncé de Py (2000) sur l'impact de la langue dans la vie quotidienne des migrants. En effet, l'administration publique et les faits administratifs sont perçus comme ayant des conséquences et des enjeux importants, donnant accès à des droits. Or, et là je me positionne à nouveau du côté de la supposition, lorsqu'il s'agit de couple binationaux suisse-étranger, l'administratif est souvent pris en charge par la personne de nationalité suisse, maîtrisant notamment bien la langue français. Ca a été le cas pour Mme da Cuinta et pour Mme Guzman. Dès lors, il est intéressant de se demander si le fait de maîtriser plus ou moins bien la langue a un impact sur la stratégie au sein de ces couples de répartir les tâches administratives.

Une troisième dimension de la rupture linguistique a été mise en avant par Mme da Cuinta (Im+2-1). En effet, cette dernière maîtrise actuellement bien la langue française et semble se sentir à l'aise pour, par exemple, mener notre entretien dans cette langue sans la présence d'un traducteur. Elle arrive ainsi à comprendre et à s'exprimer en français. Or, lorsqu'elle aborde les difficultés qu'elle rencontre encore aujourd'hui face à l'administration, il s'agit avant tout d'obstacles intervenant sur des termes spécifiques à l'administration. J'ai eu l'occasion à plusieurs reprises de mentionner les codes, les normes et les règles spécifiques à l'administration publique. Il existe notamment des codes et des règles propres au langage administratif. Mme da Cuinta parle alors de problème au niveau du vocabulaire de certaines lettres. Lorsque je l'interroge sur les difficultés qu'elle rencontre, cette dernière me répond :

Mme da Cuinta : Moi je pense : je pense plutôt le vocabulaire parce que oui je sais bien (.) ouais je sais encore lire le français, je veux dire pas bien bien mais il y a encore des mots que j'ai un petit peu de mal comme des phrases alors voilà c'est ça qui me met en doute.

(Extrait 45, Im+2-1, lignes 81-84)

Et d'ajouter que « Ouais bon souvent il y a des mots que je ne comprends pas et que je demande ce que ça veut dire ça m'arrive. » (Extrait 46, Im+2-1, lignes 88-89).

La non compréhension d'un mot peut être dû à deux éléments : 1) soit c'est un mot qui n'est pas fréquemment utilisé dans le langage de tous les jours et se réfère davantage à un vocabulaire spécifique utilisé au niveau des administrations ; 2) soit c'est au niveau du référent même auquel est lié le mot que la difficulté se trouve. Afin d'illustrer le premier cas de figure énoncé, je propose de prendre l'exemple que M. Ranier me donne concernant une femme immigrée ayant reçu une lettre du contrôle des habitants lui demandant une indication complémentaire concernant les papiers qu'elles devaient fournir pour prouver qu'elle avait bien contracté une assurance ménage (papier essentiel pour l'inscription de la personne comme nouvel habitant de la commune).

M. Ranier : [Alors moi j'ai eu le cas d'une assurance ménage (...) parce qu'on doit aussi regarder les assurances ménages-incendies :: et puis dans la lettre par exemple on demande ::: « nous serions gré de bien vouloir nous apporter une copie de la police d'assurance ménage incendie ». Et puis là la personne on a reçu un coup de téléphone deux jours après, c'était une cousine qui avait dit « oh mais écoutez j'ai quelqu'un qui est venu et puis il a mal compris et puis il semblerait que s'il ne donne pas un document, il y a la police qui vient ». Pour faire simple. Alors qu'en fait on demandait simplement une attestation de : d'assurance, et puis c'est surtout sur des petits mots comme ça que : qu'il peut y avoir des confusions et des :: (.) et des petits malentendus en fait.

(Extrait 47, Adcom-2, lignes 214-223)

Cet exemple illustre un problème de compréhension lié au terme « police d'assurance ». Il est possible que la personne sache de quel document il s'agit, sans pour autant le comprendre sous la terminologie « police d'assurance ». Or, les difficultés mises en évidence à travers ces quelques lignes peuvent aussi trouver une résonnance non pas dans une rupture qui est de l'ordre du linguistique, mais plutôt de l'ordre du référent. C'est pourquoi je propose de l'aborder dans le sous-chapitre qui suit. Je peux également émettre l'hypothèse que la non-maîtrise de la langue peut fragiliser la personne et avoir des conséquences dans le domaine émotionnel et affectif, comme lors de l'extrait 42 que donne M. Teixeira avec le sentiment de peur. Dans le cas que présente M. Ranier, il est aisé d'imaginer que la personne a pu ressentir une certaine crainte.

La rupture linguistique découlant de changements géographiques et culturels est effectivement présente dans le discours des enquêtés. Elle est souvent accompagnée de spécifications plus fines comme des difficultés au niveau de la compréhension ou alors de la communication ou encore plus finement au niveau de certains termes précis. Bien qu'annoncée comme difficulté, elle semble porter en elle également certains avantages, comme celui de rester constamment assisté dans les procédures administratives. Ainsi les stratégies mises en place par les enquêtés afin de rééquilibrer cette perception de rupture peuvent être différentes selon le sens qu'ils en donnent. Certains, comme l'indique M. Teixeira, tenteront d'acquérir rapidement la langue française car ils perçoivent cette rupture comme gênante voir handicapante. Tandis que d'autres vont attribuer un sens plus positif à celle-ci et voir l'occasion de se faire aider et de tisser et maintenir des liens comme l'exprime M. Teixeira et M. Rinaldo. Or, la non-volonté de dépasser cette difficulté linguistique ne peut en aucun cas se résumer à ces deux éléments. Il y a également des enjeux identitaires forts qui doivent être considérés.

Je tiens ainsi à émettre une hypothèse différenciée allant dans le sens de cette dernière remarque. Billiez (1985) mentionne, suite à une étude menée auprès de la population migrante, que la langue indépendamment de son caractère communicationnel et relationnel comporte également en elle une composante identitaire forte. Au vu de ce constat, il est possible d'émettre l'hypothèse que certains immigrants ne désirent pas s'engager dans l'acquisition de la langue française pour une raison identitaire telle que par exemple la peur de s'éloigner et de se distancer de la culture qu'ils considèrent être la leur. Cette rupture peut, dès lors, également avoir, selon moi, des conséquences à la fois dans le domaine affectif et émotionnel de par la fragilisation que peut entraîner la non-maîtrise langagière. Adami (2011) relève cet aspect de la rupture linguistique consécutive à une migration en parlant d'*insécurité langagière*.

En effet, elle [l'insécurité langagière] ne concerne pas des situations de diglossie ou bien des situations d'incertitude autour de l'usage de la forme standard normée mais une situation de langue dominante unique et hégémonique. Si les locuteurs ont le choix

d'utiliser une autre langue que la langue dominante, ce choix reste confiné à des sphères sociales très restreintes. [...]. Il n'y a donc pas d'insécurité linguistique dans la mesure où le choix s'impose et où la référence à la norme n'est pas l'aspect essentiel. En revanche, il y a insécurité langagière pour les locuteurs qui ne maîtrisent pas la langue dominante, ou en tous cas qui ne possèdent pas de répertoires langagiers suffisamment étendus et diversifiés dans cette langue. (p.52)

La citation qui précède est relativement éclairante. En effet, j'ai eu l'occasion de présenter la perception des agents administratifs quant à la capacité, dans leur secteur, de communiquer en plusieurs langues différentes (espagnol, allemand, anglais, etc.). Or, quand j'analyse les données des personnes immigrées de première génération, pas une fois il n'est fait mention de ce « plurilinguisme » des agents administratifs. Ainsi, il peut exister une divergence de perception entre ces deux groupes d'enquêtés. Au vu de ce qu'avance Adami (2011), j'émet l'hypothèse que le système administratif helvétique est perçu par les personnes immigrées interrogées comme uniquement francophone, faisant écho à cette langue dominante, unique et hégémonique. Cette perception peut alors renforcer, dans le domaine de l'administration publique, l'impression de rupture linguistique des personnes immigrées et l'insécurité qu'elles peuvent ressentir face à ce système.

4.4.2. Référent

Comme indiqué, la rupture linguistique n'est pas la seule rupture à avoir été mise en lumière lors de l'analyse des données. En effet, il semble exister, dans le domaine de l'administration publique, une rupture en matière de référent linguistique. Mme Guzman (ImRe+2-9) est la seule à avoir mentionné cette difficulté en faisant référence spécifiquement au « lieu d'origine ». Je note cependant que l'extrait 47 présenté par M. Ranier peut également concerner un problème de référent linguistique, mais cela reste à l'état d'hypothèse n'ayant pas davantage d'indication sur la situation mentionnée. Me narrant les démarches administratives qu'elle a dû réaliser pour se marier avec son conjoint suisse, Mme Guzman m'explique :

Mme Guzman : Parce que moi j'étais :: je ramenaient les choses de mon pays, j'allais à l'ambassade aussi, l'ambassade de [nom d'un pays d'Amérique latine] et : mais en réalité la grande partie s'est faite directement avec les papiers qu'on a en [nom d'un pays d'Amérique latine], parce qu'il y a des choses qu'en [nom d'un pays d'Amérique latine] ça n'existait pas. Comme :: comment ça :: le lieu d'origine :: chez nous ça n'existe pas.

Int : Ça n'existe pas ?

Mme Guzman : Ça n'existe pas. C'est l'origine de vous, c'est l'endroit où vous êtes né. Mais pas de votre parent. Ça n'a rien à voir. Mais c'est ::: c'est dommage parce que si :: à cause de ça on peut suivre un petit peu la trace des des des :: familles :: des :: des ancêtres quoi.

Int : La filiation ?

Mme Guzman : Exactement. Mais :: nous on a pas ça.

Int : Ouais

Mme Guzman : Je viens d'une famille :::

Int : [Mais alors c'était difficile pour vous alors de comprendre ce que l'on vous demandait ::: de de donner comme papiers ?

Mme Guzman : Comme papier ? oui oui oui parce que moi on me ::: on me disait le lieu d'origine, mais je disais [ville d'Amérique latine] mais :: de votre parent mais :: ben ::: non ça n'existe pas et ::: comment on dit : attestation de ::: de ::: que vous habitez dans la ville non ? Attestation de lieu non ?

Int : Attestation d'habitation ?

Mme Guzman : Oui et puis :: on n'avait pas ça non plus. C'est ::: c'est des choses totalement différentes.

(Extrait 48, ImRe+2-9, lignes 282-312)

Un grand nombre de faits administratifs et de demandes administratives impliquent, en Suisse, de fournir une attestation du lieu d'origine (Britt et Rubin, 2013). Or, une telle demande ne peut pas faire sens pour les personnes immigrées venant s'installer en Suisse, selon moi, et comme le montre l'extrait ci-avant, puisque, selon toute vraisemblance, cette catégorie administrative est une spécificité helvétique (Britt et Rubin, 2013). Cette dernière est étroitement liée au droit de cité helvétique ainsi qu'à l'état civil de la personne. Je note que Mme Guzman lie davantage cette catégorie administrative à la possibilité de garder une trace de la filiation des personnes. Cette notion de « lieu d'origine » est introduite dans le courant du 18^e siècle. La commune d'origine était alors déterminée par le lieu de résidence du patriarche et se devait de recenser dans un recueil les faits administratifs relatifs aux familles (Britt et Rubin, 2013). Profondément ancré dans l'histoire et la mise en place de l'administration helvétique, le lieu d'origine se retrouve encore aujourd'hui dans un grand nombre de formulaires de l'administration publique suisse tels que ceux utilisés lors des faits d'Etat civil (Britt et Rubin, 2013). Il est également mentionné sur les cartes d'identité et participe à l'identification du citoyen résidant en Suisse (Britt et Rubin, 2013). Il est rattaché à son droit de cité. J'ai pu constater que cette notion pose problème lorsqu'il s'agit de fournir les documents que l'administration demande, mais également lorsque le fait d'état civil est établi.

Mme Guzman : Alors:: bon pour ::: pour la démarche c'était lui [son futur mari] qui faisait la démarche. En plus c'était rigolo parce qu'on :: on est allé à son lieu d'origine c'était [nom d'un village du canton] et puis on allait à [nom d'un village du canton] :: si ici c'est petit là-bas c'est encore plus petit.

Int : [plus petit ?

Mme Guzman : Oui oui. Et puis:: il y a quelque chose que c'était marqué dans :: dans mon acte de :: de mariage que j'ai pas compris et puis:: des personnes de ma famille qui m'ont dit :: ça :: enregistrée à :: [nom d'un village du canton] :: exactement pour la famille de mon mari qui habitait à Paris qui est venue chercher ses racines. Ils sont allés à [nom d'un village du canton] et ils ont donné mon acte de mariage c'était marqué que je suis :: de :: comment ::: alliance pour filiation. J'ai rien compris. Pour filiation.

Int : Par filiation ?

Mme Guzman : Par filiation. Oui.

Int : C'est le :::

Mme Guzman : [Mariage par filiation. J'ai dit :: c'est quoi ça ? Je ne sais pas ils ont écrit ça.

(Extrait 49, ImRe+2-9, lignes 388-405)

Cet extrait montre que même si elle a pu répondre à la demande administrative afin de fournir les documents nécessaires à l'établissement du fait d'état civil *mariage*, cette notion ne semble pas faire sens pour elle-même. En Suisse, lors du mariage de Mme Guzman, l'épouse prenait le droit de cité du mari et était dès lors affiliée à la commune d'origine de ce dernier. Fait marquant, la femme en se mariant pouvait changer de lieu d'origine tout comme lors du divorce elle pouvait reprendre son lieu d'origine de départ. Lors du premier extrait, il semble néanmoins qu'elle estime ce lieu d'origine comme une bonne démarche pour maintenir un lien avec l'histoire paternelle. Trois hypothèses sont alors possibles. Dans le premier cas, elle arrive à faire sens que le lieu d'origine est lié à la filiation avec le père, mais n'arrive pas à saisir le fonctionnement qui fait qu'une fois mariée cette filiation est fragmentée pour être également rattachée à celle du mari. Dans l'autre cas de figure, Mme Guzman arrive à expliquer la signification générale du lieu d'origine sans pour autant réussir à l'appliquer dans son propre cas de figure. La dernière hypothèse est que Mme Guzman interprète ce lieu d'origine comme une spécificité du système administratif qui lui est demandé de compléter pour pouvoir avoir le droit de se marier. La compréhension même de ce qu'est le lieu d'origine n'est dès lors plus aussi central et devient un outil que l'Office de l'état civil a besoin pour prononcer le mariage. Cette question m'interpelant, j'ai pu discuter avec des collègues immigrés qui suivent le même cursus universitaire que moi, quant à leur rapport avec cette notion de lieu d'origine. Il est intéressant de noter que c'est sans doute la première explication que j'ai donné qui serait à considérer, à savoir que le lieu d'origine est avant tout compris comme un outil administratif pour suivre la filiation des personnes. Une collègue me faisait le parallélisme avec la politique des additions des noms de famille au Portugal.

Je souhaite encore mettre en parallèle une remarque de Mme Cernier, agente administrative officiant pour l'Office cantonal de l'Etat civil, qui peut accentuer encore cette impression de rupture au niveau du référent. Mme Cernier exprime alors les difficultés qu'elle rencontre parfois dans sa pratique professionnelle consécutivement à une mauvaise connaissance du cadre légal suisse.

Mme Cernier : Quoique des fois on a (..) [bruit] des cas où des gens viennent avec des permis C ou des :: voilà établis depuis très longtemps ici peut-être même nés ici, et puis souvent ils viennent nous demander leur certificat d'état civil. Alors là, on leur dit mais il faut demander dans votre pays d'origine, je ne peux pas moi établir d'état civil pour un ressortissant italien, qui est peut-être né ici et a toujours vécu ici on est d'accord, mais (..) le certificat d'état civil seul le lieu d'origine, donc le pays d'origine peut stipuler que la personne est :: célibataire, mariée, veuve ou divorcée.

(Extrait 50, Adcant-6, lignes 332-340)

Cet extrait montre, selon moi, deux éléments essentiels : 1) l'administration est fortement ancrée dans les frontières nationales et peut présenter, dans ce mode de fonctionnement, des obstacles importants à l'acquisition des droits des personnes n'ayant pas une trajectoire administrative essentiellement suisse ; 2) l'agent administration centré sur les procédures fait preuve dans cet exemple d'ethnocentrisme vis-à-vis des faits administratifs puisqu'il lui indique d'aller chercher son certificat de naissance dans un lieu qui ne fait sens qu'en Suisse, à savoir le lieu d'origine de la personne. Or, sans doute que le certificat d'état civil ne se perçoit pas dans les mêmes lieux selon les pays.

Plus généralement, M. Rinaldo souligne l'impact qu'a cette rupture du référent sur la langue d'origine. « Nous :: en tant que :: étrangers nous utilisons les paroles d'une façon complètement différentes parce que il y a des réalités dans des nouveaux pays que n'existent pas dans mon pays. » (Extrait 51, ImRe+2-7, lignes 268-271). Il m'explique alors que des mots sont ajoutés au vocabulaire de la langue d'origine pour pouvoir converser sur ces éléments. Ainsi, souvent le mot choisi est soit celui qui existe dans la langue française, soit

une traduction littérale du terme dans la langue d'origine. Dans le cadre de l'administration publique peu de mots et de référents semblent concernés par cette construction et cette évolution de la langue. Il serait cependant très intéressant dans une prochaine étude de se centrer sur la notion de « lieu d'origine » et d'observer comment les personnes immigrées s'approprient ce terme et si elles le reconstruisent dans leur langue première afin de l'expliquer à de nouveaux arrivants.

4.4.3. Rupture face au système administratif

Hormis la rupture linguistique et la rupture en matière des référents, j'ai eu l'occasion d'avancer l'hypothèse, lors de l'exposition du cadre théorique, que les immigrants en Suisse doivent également percevoir une rupture sur le plan du système administratif, de son fonctionnement et des outils qu'il utilise. Selon les études menées au niveau des sciences administratives, le système helvétique peut être distingué de celui de la France, du Portugal, de l'Italie ou encore des pays du Nord. Cette distinction se fait au niveau de la relation plus ou moins proche entre les décideurs politiques, les gouvernements et l'appareil administratif ainsi qu'au niveau de la relation agent administratif-usager. En analysant dans un premier temps les entretiens menés auprès de Mme Béglin ainsi que des trois agents administratifs, je constate que ces enquêtés expriment les difficultés que rencontrent les personnes quant au système administratif suisse. Ils parlent alors d'une mauvaise compréhension du cadre légal, d'une difficulté à remplir correctement les formulaires ou encore à fournir les annexes nécessaires à l'établissement de la décision. Or, ils notent également que de façon générale cela se passe relativement bien malgré quelques aller-retour afin de fournir un dossier complet.

La perception de cette rupture me semble être également présente dans les entretiens menés auprès des personnes immigrées de première génération. La rupture a pu être relevée partiellement au niveau de l'analyse des données. Cependant, cette rupture s'exprime à différents niveaux et n'est pas accompagnée, selon moi, d'une impression de difficultés particulières. Comme j'ai pu l'indiquer à plusieurs reprises lors de la présentation des trajectoires migratoires de personnes et des *motos* qui les accompagnent, l'analyse des entretiens, bien souvent, montre que les enquêtés parlent de leur relation à l'administration comme quelque chose ne présentant pas grandes difficultés.

Il est peut être nécessaire de poser au préalable de la présentation des résultats une réflexion quant à l'utilisation de la notion de *rupture* qui ne doit en aucun cas être perçue comme une difficulté, mais bien comme un changement dans la routine quotidienne de la personne, comme le présentent Perret-Clermont et Zittoun (2002). L'analyse des ruptures pourrait souvent être confondue de manière plus ou moins forte avec la notion de difficultés que rencontre une personne. Or, dans le cadre de la rupture administrative, j'ai été surprise de constater que les enquêtés perçoivent réellement un changement dans le système et son fonctionnement, dans les procédures, dans le droit et dans les faits administratifs sans pour autant y adjoindre une impression d'être en difficulté. Comme j'ai pu le mentionner également, la rupture la plus prépondérante dans le discours des enquêtés est celle perçue sur le plan linguistique. Cette dernière est fortement liée à une impression de difficulté et les enquêtés l'expriment dans ce sens.

Lors de mon analyse, à plusieurs reprises, je suis passée à côté de la rupture administrative car j'étais focalisée sur cette notion de perception de la difficulté ou du problème. Or c'est en refaisant plusieurs fois les analyses et en procédant par *open coding* que les éléments que je présente dans les lignes qui suivent ont pu être mis en lumière.

Du côté des nouveaux arrivants, très peu de discours ont été générés sur les différences entre les systèmes administratifs des autres pays et le système helvétique. Les trois familles

s'accordent à déclarer que les systèmes sont différents et fonctionnent différemment. Quelques-uns notent par exemple que le système suisse est beaucoup plus exigeant, plus « carré ». Mis à part ces quelques éléments, très peu de codes ont pu être produits concernant cette rupture. Plusieurs hypothèses peuvent être envisagées pour expliquer cette absence de discours et cela sur plusieurs niveaux :

1) Niveau méthodologique :

- a. La qualité de la traduction n'est pas suffisante pour avoir accès à toutes les nuances du discours des personnes interrogées, auquel cas il serait nécessaire dans une prochaine étude de faire appel à des interprètes professionnels ou de combiner deux étapes de traductions.
- b. Il est également possible que la grille d'entretien n'est pas suffisamment fine pour accéder à de telles informations. Toutefois, je doute que cette explication soit réellement valide car de nombreuses questions relatives à l'explicitation de cas concrets sont présentes et les personnes immigrées de première génération nouvellement installées présentent également une difficulté à expliciter ces derniers.

2) Niveau intrapersonnel :

- a. Les personnes immigrées de première génération nouvellement installées n'arrivent pas à extérioriser leurs expériences et à construire un discours les concernant.
- b. Ces personnes immigrées de première génération nouvellement installées ne sont pas encore assez « avancées » dans leur processus de transition pour exprimer les changements qu'ils perçoivent et le sens qu'ils en donnent concernant le système administratif suisse ou plus généralement ne perçoivent pas encore de réellement changement autre que le fait de dire que ce sont des systèmes différents. Cette remarque me semble intéressante dans le sens où la rupture linguistique est vraiment nettement prépondérante dans les discours et il serait intéressant d'interroger des personnes arrivées dans les cinq dernières années et ayant résolu en partie cette difficulté-là. Cela pourrait donner quelques indications supplémentaires. Dans le cadre de cette hypothèse toute fois, il semble que la compréhension du système administratif ainsi que l'autonomisation face à ce dernier ne soit pas une priorité en soi.
- c. Ces personnes immigrées de première génération nouvellement installées sont davantage centrées sur une continuité et ne perçoivent dès lors pas de rupture. Cette hypothèse me semble nettement moins plausible, car les enquêtés expriment le fait qu'ils se situent dans un autre système. A ce titre, M. Teixeira vient invalider cette hypothèse en explique que les personnes se sentent réellement vulnérables face au système et que généralement elles ont peur. Il déclare par exemple devoir aller souvent fouiller dans les corbeilles à papier des personnes qu'ils aident, car au départ la majorité des demandes sont jetées à la poubelle. Il donne comme explication alors la peur de devoir y répondre.

3) Niveau interindividuel :

- a. Ces personnes immigrées de première génération nouvellement installées arrivent en Suisse en ayant déjà un réseau construit. Ce réseau les aide dans les premières démarches sans pour autant exiger d'elles une compréhension de la situation. Il me semble que cette hypothèse est très intéressante. Il se pourrait en effet que dans un premier temps les personnes ne soient pas directement confrontées au système administratif suisse qui est pris en charge dans son entier par les personnes ressources, comme je le montrerai plus en avant dans ce document. Dès lors, ce n'est que plus tard, que la perception de la rupture peut se faire.

De toutes les hypothèses avancées pour expliquer ce phénomène, la dernière me semble particulièrement intéressante. En effet, dans le discours des nouveaux arrivants il y a ce constat général que le système est différent. Donc il y a la perception, selon moi, d'un changement. Or, dans leur discours, tous expliquent qu'à leur arrivée, ils n'ont pas répondu aux demandes administratives, mais que c'est tout un réseau d'aide qui a pris ce pan à sa charge (famille, voisin, patron, etc.). Ainsi, je peux supposer que c'est dans un deuxième temps que la personne peut être confrontée et prendre conscience de difficultés spécifiques au système administratif helvétique. Cette hypothèse est soutenue par les propos de Mme da Cuinta (Im+2-1) qui m'explique qu'avant son divorce, c'était son mari, qui est né et a grandi en Suisse, qui se chargeait de répondre aux demandes administratives. Ce n'est qu'une fois divorcée qu'elle a été confrontée au système helvétique et qu'elle a dû mettre des stratégies en place pour répondre aux demandes. De plus, je peux supposer également que c'est en s'intéressant davantage au système et en le maîtrisant que les personnes immigrées de première génération arrivent à distinguer les différences et à les expliciter. Je remarque cela en notant une différence de construction du discours entre les nouveaux arrivés, Mme da Cuinta et les personnes qui sont devenues des personnes ressources telles que M. Teixeira, Mme Guzman ou M. Rinaldo. Forcé d'émettre ainsi une ultime hypothèse qui rejoint la citation d'Adami (2011) concernant *l'insécurité langagière*. En effet, à plusieurs reprises M. Teixeira note que les personnes qu'on lui attribue dans le cadre de son travail d'accompagnant des nouveaux arrivants sont généralement craintives par rapport aux demandes administratives. Le cadre administratif étant relativement strict et la demande administrative n'acceptant qu'une seule forme de réponse, faisant de la norme un aspect relativement central, cela peut représenter à nouveau une forme de dominance hégémonique ne donnant pas l'impression aux personnes immigrées de premières générations d'avoir le choix. Ainsi, me basant sur l'idée qu'avance Adami (2011) quant à *l'insécurité langagière*, j'é mets l'hypothèse qu'il peut exister une *insécurité face au système administratif*. La question est de savoir alors si cette insécurité est également présente auprès des personnes installées depuis plus de deux ans en Suisse.

En ce qui concerne les entretiens menés auprès des personnes installées depuis plus de deux ans en Suisse et les personnes ressources, les discours se font plus précis et relèvent quelques différences perçues dans le fonctionnement du système administratif. Ces changements sont de plusieurs ordres : 1) du point de vue du fonctionnement même de l'administration, 2) du point de vue des agents administratifs.

En ce qui concerne le fonctionnement de l'administration, toutes les personnes immigrées de première génération installées depuis plus de deux ans en Suisse estiment que le système helvétique et son fonctionnement diffèrent de ce qu'ils ont connus dans les autres pays. Ils diffèrent notamment sur le plan de la procédure telle que le présente Mme da Cuinta (Im+2-1) lorsqu'elle parle de la récolte des impôts. Ayant eu de nombreuses difficultés avec les impôts en Suisse, cette dernière explique préférer le système d'imposition à la source qui est effectif dans son pays d'origine. Néanmoins, cette enquêtée n'exprime pas forcément plus en détail de différences particulières dans le système administratif. Je peux constater que la notion de difficulté devient un peu plus saillante lorsque la personne immigrée de première génération est déjà installée et maîtrise la langue française. Par exemple, Mme da Cuinta lie, au début de son discours, les difficultés qu'elle rencontre face à l'administration avec des problèmes linguistique. Or, lorsqu'elle parle de son divorce, qui semble être une rupture dans son parcours de vie, elle explique que cela a impliqué également de devoir prendre en main l'administratif. Ainsi, la rupture administrative qu'elle n'avait pas forcément perçue ou dont elle n'avait pas forcément conscience à son installation en Suisse, elle l'a découverte consécutivement à une autre rupture dans son parcours de vie.

En termes de fonctionnement toujours, M. Teixeira ainsi que Mme Guzman et M. Rinaldo expriment le fait que le système suisse est certes plus exigeant et rigoureux, mais est également plus rapide et efficace. Interrogeant M. Teixeira sur ses expériences antérieures dans son pays européen d'origine, il me répond :

M. Teixeira : Non c'est complètement différent, c'est complètement différent et puis ici le système va beaucoup plus vite [rire]

Int : D'accord(.) heu dans quel sens ?

M. Teixeira : Dans quel sens, que les choses elles se traitent ::: plus rapidement que chez nous parce que là ça traîne hein (.) même encore aujourd'hui les choses ont évolué, ça traîne quand même quoi(.)

Int : Donc vous parlez des décisions ou de la manière de]

M. Teixeira : [Ouais des décisions de de de de demandes parce que là pour :: pour assurer une voiture il faut compter 15 jours 3 semaines ici on : on a la proposition aujourd'hui et aujourd'hui même on va chercher les plaques. (.) Ca va quand même assez vite quoi.

(Extrait 52, ImRe+2-3, lignes 61-74)

Et ajoute lors de l'entretien avec les familles Silva et Almeida :

Traducteur (M. Teixeira): [avis du traducteur] Ils sont un peu plus stricts ici ::: ils ont ::: ici ils demandent plus de choses mais c'est ::: peut-être ::qu'elle a dit la dame ::: que c'est peut-être pour notre bien quoi. C'est-à-dire que ::: heu :: même en exigeant plus ici, ils arrivent à aller plus vite que :: [rire]

[rire des autres autour de la table]

Traducteur (M. Teixeira): on on on dirait qu'ici ils vont :: dans une 125 :: une moto et puis chez nous il vont dans une ::: 100 centimètre cube.

(Extrait 53, Im-2-8, lignes 508-515)

Ces différentes remarques posent un regard sur l'organisation même de l'administration. Ces enquêtés expliquent que beaucoup plus de documents leurs sont demandés en Suisse, mais qu'en même temps cela ne présente pas une gêne pour eux puisque les décisions se prennent plus rapidement que dans leur pays respectif. Cette rapidité est liée également dans les entretiens de ces trois enquêtés au fait de devoir se rendre essentiellement dans le même lieu pour procéder aux faits administratifs. Cette impression peut être induite par deux phénomènes. Tout d'abord, le canton qui fait l'objet de cette recherche présente une densité de population relativement faible, ce qui implique que la majorité des faits administratifs se passent au niveau communal ou alors au sein de la capitale. Mais cette impression peut également s'expliquer par le fédéralisme de coopération que j'ai déjà eu l'occasion de mentionner à plusieurs reprises. En effet, souvent les demandes administratives sont transmises par la commune où réside l'utilisateur. Ainsi, ce dernier a essentiellement contact avec sa commune avant de prendre contact avec d'autres instances administratives supérieures. Ces pratiques ne sont cependant pas généralisées à toutes les demandes. Néanmoins, il est très rare que l'utilisateur doive se déplacer dans la capitale helvétique, Berne, pour des faits administratifs, ce qui n'est pas le cas dans d'autres pays. Ainsi, le fait que le canton soit relativement petit - et par là même les distances sont également courtes - et que l'organisation de l'administration se fasse sur un principe de fédéralisme coopératif peut, selon moi, expliquer cette impression de proximité et de rapidité.

Les termes de « carré » ou « strict » reviennent également souvent dans les entretiens des enquêtés. Ils sont entre autre liés au fait que pour établir un fait administratif un grand nombre de documents et d'informations sont demandés. Ce constat rejoint les explications amenées par les trois agents administratifs. Mme Guzman étant au chômage actuellement explique les difficultés qu'elle a rencontrées en remplissant le formulaire :

Mme Guzman : C'est là qu'on doit faire une quantité de papiers et il y a beaucoup de questions sans ::: sans pieds ni têtes c'est vrai :: il y a des choses ::: (.)

Int : De quel style par exemple ?

Mme Guzman : Ben comme ouais, ils te demandaient une quantité de :: [sourir] il y a des questions qu'on ne sait pas comment répondre, il y a des questions toujours relationnées avec :: oui le travail oui mais des choses qu'on ne sait pas comment on doit répondre.

Int : Mais là c'est des questions qui sont sur un formulaire ?

Mme Guzman : Oui tout sur un formulaire. Oui oui tout sur un formulaire. Franchement des fois on ne sait pas comment répondre.

Int : Quand vous dites « on » c'est vous et votre mari ?

Mme Guzman : Oui oui parce que je lui ai dit :: je lui ai demandé :: lui il m'aidait à remplir le formulaire parce que je ne comprends pas. Il y a des choses « anciens patrons » et tout ça, et l'ancien patron ça te remonte jusqu'aux sources mais c'est incroyable mais bon tout ça pour dire que tu n'as pas le droit. Mais bon faut faire la démarche.

(Extrait 54, ImRe+2-9, lignes 1139-1154)

Cet extrait montre également que le fait d'être personne immigrée de première génération n'est pas une explication unique de la difficulté que peut rencontrer une personne face à l'administration. Or, cet extrait montre également que cette rigueur dans l'analyse des situations des personnes ainsi que les informations qui sont demandées ne sont pas toujours comprises par les personnes. Liant cette rigueur au système administratif suisse, je constate dans la dernière phrase de Mme Guzman qu'il y a la notion de conformisme de complaisance qui apparaît (Aebischer & Oberlé, 2012). « Dans ce cas, le conformisme est utilitaire. L'individu souhaite « ne pas avoir d'histoires » ou « avoir la paix », il se conforme pour pouvoir préserver l'approbation du groupe sur lui, et continuer d'y être accepté. » (Aebischer & Oberlé, 2012, p.66). Je peux également observer un certain sentiment de résignation.

M. Rinaldo, tout comme Mme Guzman, mettent également en avant un autre principe qui diverge entre le système administratif helvétique et le système des autres pays dans lesquels ils ont résidé. M. Rinaldo m'explique, au cours de l'entretien, les démarches et les stratégies qu'il devait mettre en place pour faire avancer les dossiers des personnes qu'il aidait en Italie.

M. Rinaldo : Pour faire les papiers. Mais en Italie c'est comme ça. Si ::: avant d'aller dans une commune mener quelqu'un j'ai demandé à un de mes amis s'il y avait quelqu'un qu'il connaissait, quelque qu'il soit (.) le concierge même ou quelqu'un qui travaillait dans la commune, et alors avant de :: de partir je parlais avec lui, et c'était [rire] et c'était [rire] c'était pour faire le chemin. Au moins dans ce temps on a parlé beaucoup de la :: (pause) dans la ::: on a eu aussi le grand mouvement parce qu'on pensait on parlait des commissions qu'on payait et puis en Italie c'est toujours comme ça. On doit toujours des faveurs à quelqu'un hein

(Extrait 55, ImRe+2-7, lignes 125-134)

Cette remarque de M. Rinaldo rejoint également les dires d'un autre enquêté qui a souhaité, sur ce sujet-là, continuer l'entretien en *off*. Cet enquêté explique ne pas avoir de permis de conduire en Suisse, car bien que détenteur d'un permis de conduire dans son pays d'origine, il n'est pas certaines d'avoir les capacités réelles pour conduire. En effet, dans son pays d'origine, il y avait la possibilité d'acheter des papiers administratifs tels que des permis de conduire et de payer le cas échéant des personnes pour passer les examens à sa place. C'est de cette manière que l'enquêté a procédé pour obtenir son permis de conduire. M. Teixeira explique également que dans sa pratique au niveau de son pays d'origine (pays européen), il passait souvent par des personnes de contact pour accélérer les procédures. Il avoue que dans ce pays européen, c'est toujours utile d'avoir des contacts avec des « personnes bien placées ». Néanmoins, ces trois enquêtés n'expriment pas ces possibilités au niveau de l'administration suisse. M. Teixeira explique qu'en Suisse c'est intéressant d'avoir des contacts bien placés afin de trouver les réponses et les indications rapidement. Néanmoins, cela n'aide pas à accélérer la prise de décision.

Ces dernières remarques montrent également qu'il peut exister une rupture dans la stratégie que l'utilisateur doit mettre en place pour obtenir les droits dans les différents systèmes administratifs. M. Rinaldo explique ce phénomène en indiquant qu'au final tenter de comprendre la raison d'une demande administrative est vain. Chaque pays développe son propre système et il suffit de s'y conformer.

M. Rinaldo : C'est ça. Le pourquoi ça n'existe pas. On doit faire et c'est tout. Heu :: logiquement dans la ::: dans l'administration heu : bureaucratique il n'y a pas de :: de motifs. Les motifs sont les motifs de celui qui a fait la démocratie et heu : les motifs c'est arriver à quelque chose qui soit pratique à la fin. Et alors le chemin peut être complètement différent dans un pays ou un autre. Mais comme vous dites on ne pense pas on pense on doit faire et c'est tout.

(Extrait 56, ImRe+2-7, lignes 557-563)

Ce dernier extrait montre également que les stratégies que ces trois enquêtés ont développées au niveau de ces autres pays n'ont pas pu être d'une grande aide en ce qui concerne les attitudes à adopter face à l'administration helvétique. Je tiens néanmoins à nuancer un peu les propos et tenter d'émettre l'hypothèse que si ces pratiques ne sont pas révélées dans les entretiens des nouveaux arrivants, c'est peut-être parce que les systèmes de ces pays ont également changé dans ce domaine. Les faits rapportés par les trois enquêtés datent aujourd'hui de plus de quinze ans généralement. Bien entendu cette remarque reste à l'état d'une hypothèse. Ces différents extraits présentent également le fait que les codes, les valeurs et les normes admises au niveau des appareils administratifs changent d'un pays à l'autre et peuvent aussi changer, selon moi, dans le temps. Ce qui demande également à l'utilisateur une adaptation quant à ces changements.

Si je reviens sur la question de l'*insécurité face à l'administration*, je peux constater, et cela est du domaine de l'interprétation, que les personnes immigrées de première génération devenues personnes ressources n'expriment plus vraiment de craintes face à ce système. Je note également, toujours selon mon interprétation, qu'ils expriment davantage de stratégies possibles à mettre en place ainsi qu'une marge de manœuvre plus grande due notamment à leur connaissance du système, comme le montre l'extrait qui suit :

M. Teixeira : Heu : pas tout à fait, pas tout à fait parce qu'ils estiment que c'est :: les charges fiscales en Suisse elles sont peut-être trop lourdes. Elles sont un peu trop lourdes [rire] mais après j'essaie d'expliquer parce que moi-même j'ai rempli : je fais des déclarations d'impôts : bon je ne fais pas pour tout le monde, je fais pour

quelques personnes, amis, même pour le permis B. Il y a des gens qui ne savent pas que même pour le permis B on peut faire quelque chose. [rire]

Int : D'accord

M. Teixeira : Si on peut faire. Par exemple je ::: pour donner un exemple, un permis B par exemple je suis :: vous êtes mon patron, je suis l'employé, on est en train de remplir des formulaires, un contrat de travail : tout, mais :: il y a certaines choses qu'un patron il ne pose pas :: il ne demande pas à l'employé comme par exemple si celui-ci il a un troisième pilier A, déductible aux impôts, s'il a un crédit, et puis après la fixation de l'employé ::: de de de :: quand il retient ses impôts c'est comme si l'employé il était sur place, parce qu'il y en a qui font vingt trente quarante kilomètres, il y en a d'autres qui ont une pension alimentaire et puis tout cela est déductible aux impôts, alors on doit écrire au [nom du village] au Bureau des personnes morales et des personnes physiques avant le 31 mars et puis demander une remise sur certaines bases.

(Extrait 57, ImRe+2-3, lignes 555-571)

Cette insécurité face à l'administration a également une autre conséquence que M. Teixeira voit dans sa pratique de personnes ressources. En effet, la vulnérabilité que ces personnes immigrées de première génération nouvellement arrivées peuvent avoir peut être utilisée contre eux. M. Almeida en a fait l'expérience avec son patron qui lui avait annoncé s'occuper de l'entier des formalités administratives. Ne connaissant pas bien le système, M. Almeida a découvert deux mois après son arrivée qu'il n'était toujours pas déclaré et qu'il avait ainsi effectué un travail en tant qu'illégal. N'ayant plus de nouvelles de son patron, il se trouve actuellement dans une situation délicate qui est qualifiée par M. Teixeira de *standby administratif*. Un autre exemple m'est fourni par M. Teixeira concernant les agents d'assurances. Cette catégorie ne touche pas directement à l'administration publique pourtant cet exemple reste parlant. Comme indiqué par M. Ranier, il est nécessaire pour faire une inscription à la commune de présenter la police d'assurance ménage. Or, M. Teixeira m'explique que certains assureurs engagent des personnes de la communauté en échange de commission afin d'exploiter la mauvaise connaissance du système suisse.

Int : Et puis alors les personnes que vous avez rencontrées vous avez ::: il y a des personnes qui ont déjà fait appel à :: justement d'autres personnes pour les aider et puis qui les ont mal orientées et puis du coup elles arrivent vers vous :::?

M. Teixeira : Ouais et puis après on doit refaire entre :::

Int : [Ouais ?

M. Teixeira : Ca m'embête quoi on doit refaire toute sa merde. Ca m'a :: ca m'est : ça m'est arrivé d'avoir un couple ici à [nom d'une commune du canton], il y en a un qui a réussi à filer une assurance ménage RC civile individuelle à la femme, une assurance ménage RC individuel à l'homme, alors c'est-à-dire qu'il y avait les deux personnes dans le même logement assurées. Donc s'il aurait fait une familial ça leur coûterait moins cher et puis ils étaient assurés même les gosses s'il y en avait.

(Extrait 58, ImRe+2-3, lignes 502-512)

Ces quelques extraits montrent la conséquence directe que peut avoir la rupture sur le plan administratif. De plus, et comme j'aurai l'occasion de revenir plus en avant dans ce travail, la méconnaissance des personnes immigrées face au système administratif peut également être exploitée par d'autres acteurs sociaux.

La deuxième dimension concernant les ruptures relatives au système administratif est celle qui s'opère dans la relation directe avec les agents administratifs. Tant Mme Guzman que M. Teixeira expliquent qu'il existe une différence importante également au niveau de l'attitude des agents administratifs. Ce constat est également présent sporadiquement dans l'entretien mené auprès de la famille Rodriguez. M. Teixeira déclare que « Oui bon heu c'est-à-dire que ::on ::: chez nous :: les personnes qui travaillent dans : dans dans des bureaux ils tirent beaucoup plus la gueule qu'ici quoi » (Extrait 59, ImRe+2-3, lignes 79-80). Et ajoute plus loin dans l'entretien, qu'en Suisse le contact avec les agents administratifs est plus cordial. Ce constat est partagé par M. Rinaldo et Mme Guzman.

Pour conclure ce troisième sous-chapitre dédié aux ruptures administratives, je dirais qu'il y a effectivement la perception d'un changement de système. Or, la finesse de l'explicitation de ce changement varie, selon moi, en fonction de la maîtrise qu'a la personne de ce système. Ce n'est pas parce que la personne ne sait pas exprimer ces changements qu'elle ne les perçoit pas. Il me semble évident, au vu des analyses, que les personnes immigrées de première génération sont conscientes de ce changement dans le système administratif, dans son fonctionnement et dans les stratégies qu'ils peuvent mettre en place. J'aimerais à ce stade développer un point de réflexion en extrapolant de ces différents constats. Au niveau de mes notes prises au fil des entretiens mais également lors des analyses, j'ai pu constater que souvent j'interprétais ce rapport au système administratif comme évoluant de façon différente selon chacun des enquêtés. De manière générale, tous avouent rencontrer avant tout une rupture linguistique. Les difficultés que les nouveaux arrivants rencontrent face à l'administration semblent, dès lors trouver un sens dans ces difficultés linguistiques. Ils constatent néanmoins, et comme j'ai pu l'annoncer, un changement dans le système et les procédures, sans pour autant en exprimer une difficulté. Serait-il dès lors envisageable de penser qu'une rupture s'étendant à plusieurs sphères d'activité de la personne, telle que la rupture linguistique, puisse évincer d'une certaine manière la perception d'autres ruptures ou d'autres difficultés beaucoup plus ancrées à des domaines très précis tel que l'administration publique? C'est un questionnement que je développe à travers ce document car j'ai pu constater que la perception de la rupture administrative peut intervenir consécutivement à la résolution par exemple de cette rupture linguistique.

4.4.4. Rupture sociale

Je me suis également demandé lors de l'analyse des entretiens si les personnes exprimaient une rupture au niveau de leur réseau social. Aucun code n'a été généré dans ce sens. En effet, la grande majorité des enquêtés interrogés expliquent être arrivés via un réseau établi sur lequel ils pouvaient compter à leur arrivée. A aucun moment des enquêtés ont fait référence à la perte de personnes ressources qui les aidaient sur le plan administratif dans leur pays d'émigration ou la perte d'un tout autre réseau. Ce phénomène est intéressant selon moi car il a tendance à aller à l'encontre de ce qu'il est coutume de penser lors qu'il s'agit d'étudier les ruptures liées à la migration. Ce constat peut s'expliquer néanmoins de plusieurs manières. Tout d'abord, ma problématique s'intéressant à un objet qui est fortement ancré sur le territoire national helvétique, il est possible que les personnes ne tirent spontanément que peu de parallélisme entre la pratique qu'ils avaient dans leur pays d'émigration et la pratique qu'ils développent ici en Suisse. De plus, ma grille d'entretien se focalisait davantage sur cette dernière laissant peu de place finalement au réseau intervenant auprès des personnes dans leurs expériences antérieures. Ce qui est néanmoins intéressant de noter, c'est qu'à aucun moment les enquêtés ne semblent exprimer une rupture sur le plan social.

4.4.5. Réflexions quant à la perception de la rupture

Tous les enquêtés ne perçoivent pas les mêmes difficultés et les mêmes ruptures lorsqu'il s'agit de l'administration publique. L'une des explications peut, selon moi, se trouver dans la « routine » de l'itinérance. Si je prends l'exemple de M. Rinaldo qui a migré dans de nombreux pays et qui était chargé, dans certains d'entre eux, d'accompagner les immigrants dans leurs procédures administratives, je constate qu'il mentionne une certaine forme d'aisance face à l'administration suisse. Il déclare même avoir une certaine lassitude à l'égard de l'aide qu'il peut fournir aux personnes dans le domaine de l'administration publique. Concernant la rupture linguistique, par exemple, il la constate auprès des personnes qu'il aide, mais ne l'exprime jamais lorsqu'il aborde son propre parcours de vie. Pour lui, le vocabulaire administratif finit par se ressembler d'un pays à l'autre. Ainsi, l'une des hypothèses que je peux exprimer à ce stade du travail est que la perception d'une rupture relative à l'administration publique peut être influencée par la trajectoire migratoire de la personne et par son contact avec les administrations publiques. Il peut exprimer ainsi une certaine forme de continuité qui fait que la rupture n'est pas perçue comme telle. Il est dès lors possible de s'interroger s'il est possible de parler encore de rupture.

Il y a peut-être un autre aspect qu'il serait intéressant de distinguer et d'étudier plus en avant : l'impact du parcours migratoire pourrait être d'autant plus important si celui-ci a amené la personne à expérimenter plusieurs systèmes administratifs différents. Ainsi, continuant mon raisonnement, je m'interroge quant au fait que l'expérimentation répétée de ruptures relatives au parcours migratoire, mais également aux différents systèmes administratifs pourraient, au fil du temps, atténuer la perception de ces ruptures et peut-être accélérer la phase d'adaptation à ce système. Il s'agit bien entendu d'un questionnement et non d'une affirmation de ma part.

Un autre élément qui peut intervenir dans la perception de la rupture peut s'expliquer par l'environnement et le contexte dans lequel intervient la situation. Dans le cadre de ma problématique et comme j'ai pu l'indiquer, les enquêtés repèrent le changement de système sans pour autant mentionner, dans un premier temps, une impression de difficultés face à ce changement. La rupture existe, mais n'est pas forcément accompagnée par un sentiment de déséquilibre et de difficultés. Je pose comme hypothèse que le contexte migratoire et du pays d'accueil influence cette perception de la rupture et de la difficulté. En effet, comme présenté dans le cadre des trajectoires de migration, tous les enquêtés sont arrivés par un réseau et donc j'ai pu constater que bien qu'ils ne se renseignent pas avant de venir et qu'ils explicitent très clairement le changement de système, il n'exprime pas cependant de difficultés quant à ce nouveau système. J'émet l'hypothèse que si le contexte ou l'environnement offre la solution avant même que la rupture soit éprouvée alors cette situation peut avoir des conséquences sur le processus de construction de la réponse, mais également sur le développement des compétences dans ce domaine précis.

J'ai également exprimé le fait que la rupture doit être considérée non pas uniquement sous la perception d'une difficulté, mais également sous la perception d'un changement ou d'un déséquilibre dans les pratiques routinières. Or, qu'en est-il lorsqu'il y a la perception d'un gain ? En effet, dans le cadre de ces entretiens et malgré les nombreux éléments que les enquêtés mettent en avant concernant les changements perçus au niveau du système administratif, ils expriment également leur contentement de ce système et l'impression d'être face à un système qui présente de nombreux avantages en comparaison de ceux qu'ils ont connu. Ce sentiment de gain peut-il influencer la perception de la rupture ? Ou est-il une conséquence de la perception de cette dernière s'inscrivant davantage dans la construction de sens face à ce nouveau système administratif ? C'est à ce jour un questionnement que je n'ai pas encore pu résoudre.

Ce qui semble certains pour ma part, c'est que la perception d'une rupture ainsi que la capacité à l'explicitement clairement dans un discours construit sont deux éléments différents qu'il est nécessaire de prendre en compte lors de telles analyses. J'estime au vu des résultats avancés que les personnes rencontrent une rupture sur le plan du système administratif, même si celle-ci n'est pas aussi bien détaillée que l'expression de la rupture linguistique par exemple. Je réitère cependant ma question quant au fait de savoir si une rupture s'étendant à plusieurs sphères d'activités de la personne, telle que la rupture linguistique peut masquer d'une certaine manière la détection de difficultés autres relatives à des domaines plus pointus tels que celui de l'administration publique.

4.5. Médiation par des ressources sociales et institutionnelles

J'ai présenté à l'entame de ce projet de mémoire l'orientation spécifique qui soutient cette recherche, à savoir l'orientation socioculturelle du développement. Comme annoncé dans le cadre théorique, cette orientation prend comme base le fait que l'être humain a un besoin existentiel de conférer du sens aux événements qu'il vit (Zittoun, 2005). Cette construction influence également son rapport au savoir, aux personnes ainsi qu'au monde (Zittoun, 2005). Lors d'un parcours migratoire, il est possible que les personnes rencontrent des ruptures ou des changements qui peuvent également entraîner une rupture de sens. Dès lors, il s'agit d'examiner ce qui peut les amener à retrouver un équilibre. Ainsi, l'environnement culturel et social devient un facteur clé pour permettre une rééquilibration du système. Dans le cadre de l'objet de recherche qui m'intéresse ici, j'ai pu mettre en évidence plusieurs ruptures que la personne immigrée de première génération vit lors de son insertion en Suisse et plus spécifiquement, lors de ses relations avec le système administratif et les outils développés par ce dernier, à savoir les demandes administratives.

Zittoun (2005, 2006b) s'est intéressée dans ses travaux à analyser les différentes ressources que peut mobiliser la personne afin de dépasser les difficultés qu'elle rencontre et de construire ce rapport au sens. Cette chercheuse distingue ainsi quatre catégories :

- 1) les ressources matérielles;
- 2) les ressources personnelle, propre aux connaissances et aux vécus des personnes – l'aspect cognitif est également contenu dans cette catégorie ;
- 3) les ressources sociales et institutionnelles ;

Me basant sur les théories développées par cette chercheuse, je présente dans cette cinquième section des résultats, les analyses en matière de ressources mobilisées par les enquêtés pour s'aider à répondre aux demandes administratives. Je parle de mobilisation de la ressource, car Zittoun se distingue d'autres courants de recherche en expliquant qu'un objet ou un artefact devient ressource pour la personne du moment où cette dernière la mobilise en tant que telle. Ce positionnement peut s'approcher de celui de Charlot (1997) qui explique que l'activité humaine est en lien avec le concept même de *mobilisation*. Ainsi, « mobiliser c'est mettre des ressources en mouvement. » (Charlot, 1997, p.67). Cet aspect de mise en mouvement est essentiel car elle implique que les personnes inscrites dans le système soient actrices ou plutôt actives. Il y a ainsi une raison pour laquelle, selon moi, certains éléments de l'environnement sont mobilisés et d'autres non.

Cette cinquième section de présentation des résultats est ainsi centrée sur le deuxième volet de questions de recherches présentées lors de l'exposition de ma problématique. Considérant l'importance que tiennent les ressources dans des situations telles que la construction d'une réponse à une demande administrative, j'ai posé trois interrogations en lien avec les ressources:

- 1) Quels types de ressources sont sollicités par les personnes immigrées de première génération afin de répondre aux demandes administratives ?
- 2) Comment ces personnes ont-elles accès à ces ressources ?
- 3) Comment et quand les intègrent-elles dans le processus de construction de la réponse ?

A partir de ces trois questions, j'ai décidé d'aborder ces ressources en me basant essentiellement sur la dernière catégorie proposée par Zittoun (2005, 2006b), à savoir les *ressources sociales et institutionnelles*. Ce choix est motivé par les résultats d'analyse qui ne font mention que des ressources sociales et institutionnelles dans la construction de la réponse à une demande administrative. Dans le chapitre suivant j'aurai l'occasion de revenir sur des ressources personnelles, telles que la mobilisation des expériences antérieures ou les connaissances déjà acquises. Mais à la vue des analyses, il me semble davantage pertinent de me focaliser essentiellement dans ce sous-chapitre sur la question des ressources sociales et institutionnelles.

4.5.1. Les ressources sociales et institutionnelles sollicitées et leur accès

Comme indiqué en introduction, ce sont essentiellement au niveau des ressources sociales et institutionnelles que les personnes font référence lorsque je les interroge sur l'aide et les stratégies qu'elles ont mis en place pour répondre aux demandes administratives.

Consécutivement à l'analyse des entretiens plusieurs personnes ressources sont mentionnées par les enquêtés (cf. figure 12). En effet, comme l'indique la figure 12, il existe une certaine diversité dans les réseaux des personnes immigrées de première génération. J'ai construit la figure 12 en classant les personnes ressources qui ont été citées selon qu'elles appartiennent plutôt à la catégorie des ressources sociales de la personne ou plutôt à la catégorie des ressources institutionnelles. J'ai également placé les quatre personnes ressources de mon échantillon afin de pouvoir mieux les situer dans leur intervention auprès des personnes immigrées de première génération. Certaines de ces personnes ressources pourraient ainsi être classées dans plusieurs groupes c'est pourquoi des flèches leur ont été adjointes. Je tiens encore à noter que cette figure est une représentation statique et ne tient pas compte de l'évolution dans le temps. En réalité, ces différentes personnes ressources n'interviennent pas au même moment dans le parcours de vie des personnes immigrées de première génération. J'aurai l'occasion de revenir sur ce point plus en avant dans l'écrit.

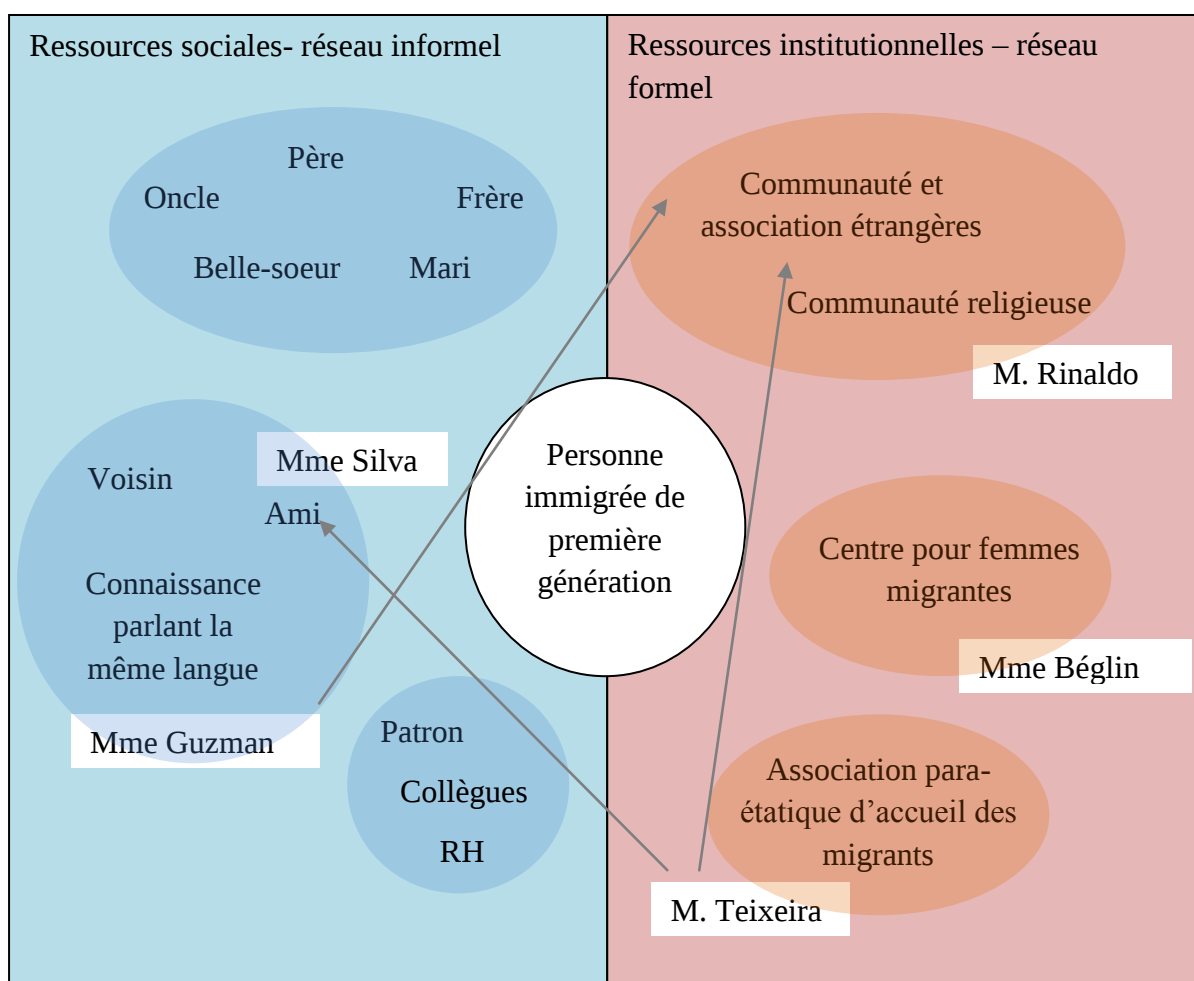


Figure 12. Réseau des personnes ressources mentionnées par les personnes immigrées de première génération.

Lors des entretiens avec les personnes immigrées de première génération installée depuis moins de deux ans en Suisse, je peux constater que les trois familles sont arrivées en connaissant déjà quelqu'un établi dans le canton faisant l'objet de cette recherche. M. Silva, par exemple, connaissait à la fois son ancien patron ainsi que son frère, travaillant pour le même patron et resté en Suisse. Il a pu compter sur l'appui de son frère, mais surtout de sa belle-sœur pour remplir les premières démarches administratives. Consécutivement à son inscription à la commune, M. Teixeira a reçu la notification de l'arrivée d'un nouvel habitant dans le canton. En tant qu'employé de l'association en charge de l'accueil des nouveaux arrivants pour le canton, il a pris contact avec M. Silva afin de pouvoir le rencontrer et lui transmettre les informations nécessaires à son établissement et son insertion dans le canton. Cette prise de contact s'est faite dans la langue vernaculaire de M. Silva. Dans un deuxième temps, Mme Silva ainsi que leurs deux enfants sont venus rejoindre M. Silva. Là encore, c'est la belle-sœur de ce dernier qui s'est occupée de l'inscription à la commune mais également de l'inscription des enfants à l'école.

Traducteur (M. Teixeira) : C'est-à-dire que bon :: elle avait quelques heu :: notions de comment ça se passait parce que :: ils ont déjà : passé :: ils ont déjà passé ici, et puis heu :: niveau commune tout ça ils ont : ils ont eu l'aide de :: de cette personne, (..) déjà pour faire les changements de :: de domicile parce qu'il s'est enregistré à [nom d'une commune] avant et après ils se sont enregistrés à la commune ::

Int : De [nom de la commune d'établissement actuel]?

Traducteur (M. Teixeira) : de [nom de la commune d'établissement actuel]. Et puis heu :: pour l'école du garçon et puis la fille c'est pareil c'était cette personne de la famille qui les a :: qui l'ont accompagné pendant heu :: les trois visites qu'ils ont fait à la commune, et puis entre temps les choses elles sont rentrées dans les normes et :: elles ont suivi son cours.

(Extrait 60, Im-2-8, lignes 197-210)

M. Teixeira est intervenu dans un deuxième temps et reste encore aujourd'hui la personne ressource pour tout ce qui concerne les faits administratifs de cette famille.

Traducteur (M. Teixeira) : :: bon : j'avais pris le premier contact avec :: monsieur [désigne M. Silva] avant les vacances d'été, l'année passée, entre temps les vacances sont arrivées, lui il n'est pas parti mais par contre c'est : (.) son épouse et les enfants qui sont :: rentrés. Alors il y avait des gens qui :: qui les ont aidé dans le :: dans les premières démarches qui sont restées aussi. Personnes de sa famille quoi. Sa belle-sœur [désignant Mme Silva] :: c'est eux :: c'est eux en mon absence quand je suis rentrée au [pays européen d'origine de M. Teixeira], c'est eux qui ont aidé pour inscrire les :: les enfants à l'école, pour : la commune tout :: tout ce commerce.

Int : Mmh [approbatif]

Traducteur (M. Teixeira) : et : une fois rentré de vacances, je les ai pris en charge et puis depuis ils n'ont eu à faire à personne d'autres quoi.

(Extrait 61, Im-2-8, lignes 172-186)

Cette dernière remarque présente, cependant, un changement de pratique et une prise de décision de M. Teixeira puisque son accompagnement prévu dans le cadre de la structure para-étatique pour laquelle il travaille ne prévoit qu'un seul et unique entretien avec les nouveaux arrivants. Or, M. Teixeira dépasse volontairement ce cadre et espère aujourd'hui être davantage dans un rapport d'amitié avec ces personnes. Je ne suis néanmoins pas certaine que la famille Silva ait noté cette différence.

En ce qui concerne la famille Almeida, comme j'ai déjà pu le présenter lors de l'établissement de leur trajectoire migratoire, ils sont arrivés en Suisse en connaissant déjà la famille Silva. En effet, la maman de Mme Almeida était la garde-enfant de la famille Silva. Ainsi, M. Almeida est venu directement s'installer chez les Silva. Ce sont ces derniers qui l'ont aidé à trouver un emploi. Mme Almeida est également arrivée quelque temps après et est venue s'installer avec son mari chez les Silva. Mme Silva et sa fille ont alors aidé la famille Almeida à aller s'inscrire à la commune comme le précise M. Teixeira « Alors je lui ai passé les consignes et puis comme elle :: comme la fille elle se débrouille pas mal, elle a accompagné sa maman avec monsieur à la commune. Ils ont fait le nécessaire : Si vous me permettez » (Extrait 62, Im-2-8, lignes 235-238). Actuellement, M. Teixeira est la personne ressource également pour la famille Almeida et aide M. Almeida à régler les différents qu'il a avec son ancien patron.

La famille Rodriguez est venue s'installer en Suisse car M. Rodriguez a obtenu un emploi auprès d'un patron pour lequel travaillait un ami de son origine qu'il a connu en Espagne. Ainsi, il avait déjà en sa possession un contrat de travail lors de son établissement. Contrairement à M. Almeida, le patron de M. Rodriguez a fait le nécessaire pour inscrire son employé à la commune. Lorsqu'ils ont voulu faire le regroupement familial, M. Rodriguez a fait appel à d'autres personnes que son employeur.

Traducteur (Mme Guzman) : Alors : normalement la première personne qui a pu les aider, : c'était une dame [originaire du même pays d'Amérique du Sud que la famille Rodriguez] qui habite à [nom d'une commune du canton] : et puis ::: après c'était une personne qui faisait un peu de gestion : gestionnaire : gestionnaire de papiers : à [nom de la capitale du canton] et puis lui : il fait toutes les traductions et tout :: concernant les papiers. Mais : c'est-à-dire qu'il y avait toujours quelqu'un qui lui donnait un coup de main pour arriver à : à remplir ces papiers-là.

Int : Vous l'avez connu comment cette dame ? C'est :: c'était une amie ::?

M. Rodriguez : si.

Traducteur traduit.

L'homme répond. La femme intervient.

Traducteur (Mme Guzman): Alors c'est merci à la manifestation comme toutes les manifestations qu'il y a ici au [nom du canton], : au [nom de la manifestation], ils ont trouvé des personnes qui c'était des latino-américain, et c'est là qu'ils ont commencé à avoir des contacts parce que ça faisait déjà un an qu'il habitait ici et puis :: il savait rien du tout, il avait pas contact rien du tout. Alors c'est à cause de ça que :: qu'ils sont arrivés à avoir : un peu ::: un peu à la rencontre des personnes latines et puis :: pour pouvoir les aider.

(Extrait 63, Im-2-10, lignes 149-171)

Dans ce soixante quatrième extraits, il est possible d'observer plusieurs éléments. Tout d'abord la langue que parlent les personnes est un facteur déterminant pour sélectionner les personnes ressources lorsque la personne immigrée de première génération est allophone. De plus, je constate également que le réseau de la famille Rodriguez est resté longtemps très restreint et que c'est grâce à une manifestation qu'ils ont pu repérer les personnes parlant leur langue et de ce fait nouer des contacts. Il est intéressant de noter cet aspect, car cet exemple montre également que les personnes immigrées de première génération ne vont pas auprès des agents administratifs pour se renseigner quant aux demandes administratives. Lors des entretiens des trois agents, ils ont mentionné pouvoir au sein de leur service communiquer facilement en plusieurs langues. Or, M. Rodriguez n'approche pas les agents administratifs pour se faire aider dans ses démarches. Il avoue être resté une année sans réellement avoir de contact et d'aide avant de pouvoir tisser des liens avec des personnes maîtrisant sa langue et étant également latino-américain. Cette mobilisation de la personne ressources est très intéressante et peut expliquer pourquoi les agents administratifs ne figurent à aucun moment comme personnes ressources des immigrants nouvellement arrivés. La famille Rodriguez font la connaissance de Mme Guzman par l'intermédiaire de ces personnes rencontrées lors de la manifestation. Depuis elle est devenue également l'une des personnes ressources de ce couple et les aide surtout en mettant à disposition son réseau.

Le premier constat que je peux faire en analysant les entretiens des immigrants nouvellement installés est que rares sont les personnes qui ont annoncé comme personne ressource quelqu'un travaillant sur le plan institutionnel. Hormis M. Teixeira qui est allé à la rencontre de la famille Silva consécutivement à une volonté de l'Etat, les personnes immigrées de première génération semblent rester au sein d'un réseau très réduit de personnes qu'ils ont généralement connu avant leur établissement en Suisse (famille, patron ou ami). La figure 13 présente ainsi l'état des possibles en matière des réseaux consécutivement à l'analyse des entretiens des personnes immigrées de première génération nouvellement arrivées. Cette figure montre que les premières démarches administratives sont essentiellement soutenues par

un réseau provenant de *ressources sociales*. Dans un deuxième temps, et peut-être mesure spécifique au canton étudié, les immigrants nouvellement installés peuvent avoir accès à une *ressource institutionnelle*. Je me pose encore aujourd'hui la question s'il est exact d'appeler celle-ci ressource puisque ce n'est pas l'immigrant qui la mobilise mais bien l'Etat. Cette démarche est intéressante car elle permet à la personne immigrée de première génération d'avoir accès à une personne ressource avec lequel elle a un lien faible. Ainsi, selon les théories de Granovetter (1973) établies concernant la recherche d'emploi, ce type de lien semble être à l'origine d'une transmission de meilleure qualité de l'information puisque la relation est orientée vers les connaissances. Ces personnes envoyées par l'Etat ont en réalité comme mission principale de transmettre le socle de base des informations pouvant être utiles à l'installation des personnes sur le territoire cantonal. Or, et c'est la raison pour laquelle j'ai inclus dans la partie bleue de la figure 13 une bande orange, M. Teixeira ne se cantonne pas à la transmission de ces informations et continue à suivre ces personnes en dehors de son activité prévue dans le cadre de cette structure d'accueil. Il exprime notamment vouloir transformer le lien faible de départ en un lien plus fort, devenant *de facto* une ressource sociale et non plus une ressource institutionnelle. Toutefois, les personnes immigrées qu'il aide peuvent rester au stade de la perception du lien faible et continuer à le considérer comme une ressource institutionnelle. J'ai également ajouté une autre bande bleue dans le troisième temps des démarches administratives consécutivement aux résultats trouvés dans l'entretien de la famille Rodriguez. Il indique ainsi que le réseau peut s'étoffer en partie au fil du temps. Toutefois, ces résultats concordent avec les résultats présentés par Dahinden (2005) lorsqu'elle annonce que c'est essentiellement des proches et plus précisément des membres de la famille qui ont la fonction de transmetteur de l'information. Je noterais cependant l'importance que joue également, dans le cadre des communautés étudiées dans ce travail, le monde de l'emploi dans la gestion des demandes administratives.

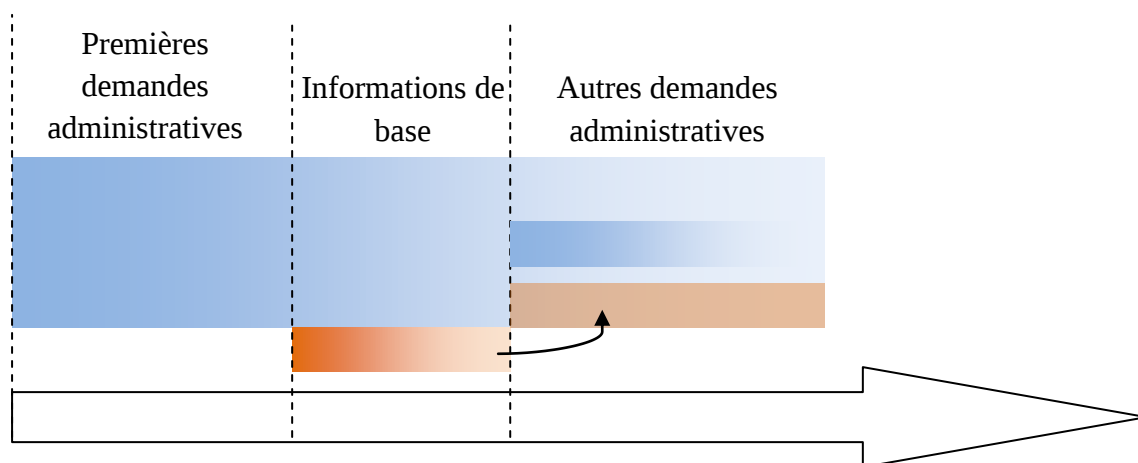


Figure 13. Intervention des personnes ressources pour les immigrants installés depuis moins de 2 ans en Suisse selon un axe de temporalité et qu'elles s'inscrivent dans la rubrique *ressources sociales* (bleu) ou *ressources institutionnelles* (orange).

Cette configuration des réseaux est également effective pour les personnes immigrées de première génération installée depuis plus de deux ans. A une différence près que la structure d'accueil n'existait pas. M. Teixeira a ainsi pu bénéficier essentiellement de l'aide de son père et de son oncle déjà établis dans la même commune que lui. Mme Guzman a pu bénéficier et bénéficie toujours de l'aide de son mari en matière d'administration publique. Mme da Cuinta a été aidée en premier lieu par son patron lorsque celle-ci était saisonnière. Dans un deuxième temps, c'est son mari qui s'est occupé des demandes administratives. Comme déjà mentionné, ce n'est que suite à son divorce qu'elle a dû trouver de nouvelles personnes ressources pour

l'épauler. Ainsi, elle se fait aider aujourd'hui par son patron, mais également par un agent administratif. Ce dernier gère pour elle ses déclarations d'impôt. Toutefois, cet agent administratif ne peut en aucun cas figurer du côté des ressources institutionnelles. En réalité, elle a fait appel à cette personne pour d'autres raisons que sa fonction professionnelle.

Int : Comment par exemple, pour les impôts, comment vous êtes arrivées à connaître la personne qui vous aide aujourd'hui ?

Mme da Cuinta : Parce que c'était une ancienne voisine heu : un ancien voisin ouais [rire] et puis : (...) ouais c'était des amis aussi hein, (...)

Int : Donc vous avez eu la chance d'avoir un voisin :::

Mme da Cuinta : [Ouais. Ben ouais c'était un voisin et puis voilà c'était des bons amis déjà et puis lui il travaillait aussi là-dedans [rire]

Int : Et il travaille de manière générale pour aider des personnes justement ?

Mme da Cuinta : [Non non, non c'est que moi.

Int : Et puis là vous :::

Mme da Cuinta : [Ben vu que j'avais beaucoup de problème avec mes impôts avec mon ex hein, et on avait beaucoup de retard avec les impôts et tout heu vu qu'il savait ma situation que je me séparais et tout c'est lui qui s'est proposé de me donner un coup de main et puis là je m'en sors très bien. [rire] D'ailleurs je suis : je suis en ordre [rire]. Je suis en jour.

(Extrait 64, Im+2-1, lignes 150-164)

Le fait de travailler dans le domaine semble n'être qu'un plus pour Mme da Cuinta, mais non la caractéristique principale. Pour elle, et elle l'annoncera plus en avant dans son entretien, ce qui compte c'est que cette personne sache garder des secrets et soit une personne de confiance sur laquelle elle peut compter.

En ce qui concerne les personnes qui sont devenues ressources, le constat est tout autre. Je peux relever, en effet, qu'elles bénéficient d'un réseau de contact nettement plus étoffé que celui présenté par les immigrants nouvellement installés ou par Mme da Cuinta. Elles mobilisent autant des *ressources institutionnelles* en prenant directement contact avec des agents administratifs, des professionnels travaillant dans des organismes étatiques ou para-étatiques afin de, certes, remplir leur demande pour certains, tels que M. Rinaldo ou M. Teixeira, mais également de pouvoir aider les autres personnes immigrées. Lorsque je les questionne sur la construction de leur réseau d'aide concernant les demandes administratives ils me l'expliquent par plusieurs éléments caractéristiques :

- 1) Tant Mme Guzman que M. Teixeira et M. Rinaldo ont été ou sont à la tête d'une association étrangère. Mme Guzman a été l'une des fondatrices d'une association étrangère officiant au niveau d'un district du canton. M. Teixeira a également été à l'origine de la création d'un des centres pour les personnes ayant le même pays européen d'origine que lui. Quant à M. Rinaldo il est encore à la tête d'une mission religieuse oeuvrant sur le territoire cantonal.
- 2) Ils annoncent tous s'inscrire dans plusieurs sphères d'activités qui leur permettent d'étoffer ce réseau et d'entrer en contact avec des personnes qu'ils ne connaissent pas. Mme Guzman par exemple fait partie actuellement d'une commission cantonale, M. Teixeira s'est engagé sur le plan de la politique locale, mais a travaillé également pour

des syndicats. Il a également connu certaines personnes de son réseau d'aide grâce au fait que son fils pratiquait du football dans un club.

- 3) Ils annoncent également que la maîtrise de la langue française, l'expérience et la compréhension du système administratif fait qu'aujourd'hui ils n'ont pas peur de mobiliser des *ressources institutionnelles* afin de leur permettre d'aider les personnes à remplir les demandes administratives.

Ainsi, en s'inscrivant dans des nouvelles sphères d'activités, ils semblent avoir la possibilité d'étoffer considérablement leur réseau comme le présente la figure 14. Reprenant la présentation de la figure 13, j'ai ajouté dans le cadre de la figure 14 les ressources que ces trois personnes immigrées de première génération déclarent mobiliser dans le cadre de leur activité d'aide aux immigrants. Je constate que les possibilités qu'ils annoncent sont nettement plus diversifiées. Je constate également que les *ressources institutionnelles* sont nettement plus représentées dans cette figure 14. Elles semblent être mobilisées de façon ponctuelle selon les demandes.

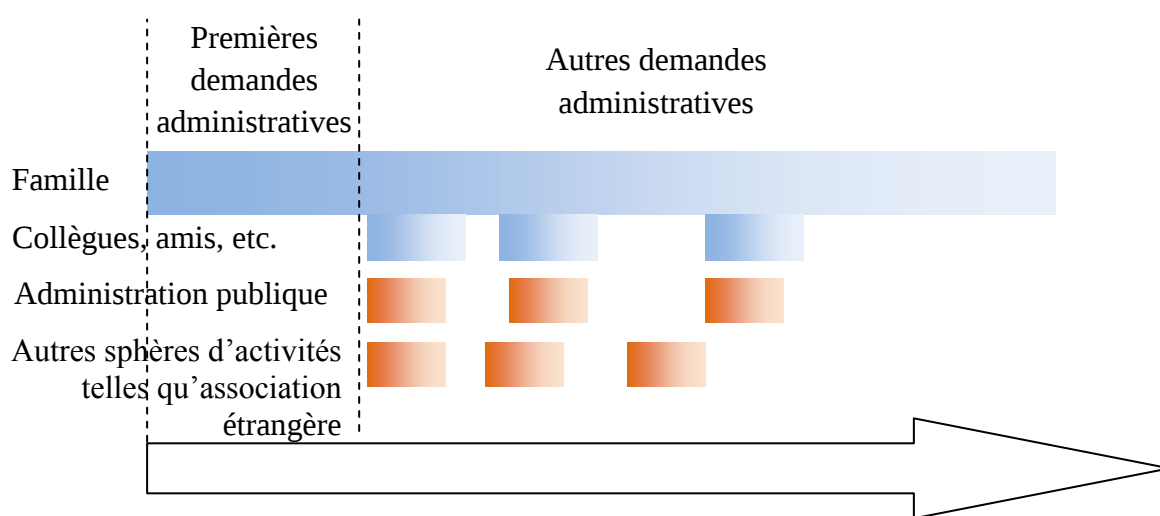


Figure 14. Réseau des personnes aidant les immigrants dans leur démarche administrative selon un axe de temporalité et selon qu'elles s'inscrivent dans la rubrique *ressources sociales* (bleu) ou *ressources institutionnelles* (orange).

Cette notion de mobilisation ponctuelle est également relevée par Mme Béglin. En effet, elle déclare que, dans le cadre du centre pour femmes migrantes dans lequel elle officie, les personnes immigrées de première génération s'adressent à elle avec des demandes administratives précises uniquement du moment où ces demandes sortent de la demande administrative ordinaire ou lorsque les personnes ne peuvent, pour une raison ou une autre, faire appel à leur réseau habituel.

Mme Béglin : Les personnes de Schengen :: de l'espace Schengen : elles arrivent à travers un réseau déjà. Elles n'arrivent pas toute seule. Elles ont soit quelqu'un du « bled » qui est déjà là soit le mari soit la femme la cousine heu : ou quelqu'un qui était ici il y a vingt ans. Donc elles ont heu : une connaissance déjà de :: elles ont un pilier, on parlait de pilier avant qui les permettent de les aider . Souvent, il y a quelqu'un dans leur entourage qui est là pour répondre à leurs questions.

Int : D'accord

Mme Béglin : Et puis dans cette situation-là à part quand c'est des choses qu'elles ne peuvent pas dire heu : à une personne :: enfin elles ont : une personne de leur famille,

où elles ne peuvent plus en parler avec leur mari à ce moment-là elles viennent vers nous. Donc c'est pour ça que ce sont des situations de crises. Mais sinon tout ce qui est administratif banal et tout elles ont dans leur entourage des personnes ressources.

(Extrait 65, Re-5, lignes 73-86)

Dans ce cadre-là, par exemple, Mme Béglin me mentionne le cas déjà cité précédemment d'une maman qui devait remplir le formulaire d'inscription pour le placement de son enfant dans une école spécialisée.

Rejoignant les dires des trois agents administratifs, l'extrait de Mme Béglin présente également cette conscience que les personnes immigrées de première génération ne font que rarement appel à leur institution pour les demandes administratives. Revenant sur ce constat, M. Ranier avoue même que ce mode de fonctionnement enlève une partie du travail de l'agent administratif.

M. Ranier : Oui probablement ! Des termes qu'on mentionne ne sont peut-être pas toujours : ouais très simples on va dire au niveau du :: du vocabulaire, heu :: mais là aussi : souvent : des personnes qui reçoivent ces lettres et puis qui ne comprennent pas elles se rendent chez un ami : un membre de la famille et puis ben elles se présentent avec cette personne.

Int : D'accord

M. Ranier : Donc c'est presque pas nous enfin ça nous, enfin ils nous enlèvent un peu du travail c'est que : c'est qu'ils se présentent d'abord chez une autre personne de leur communauté et puis ensuite après ils viennent et puis en principe tout est :: tout à déjà été traduit avant, si on peut dire.

(Extrait 66, Adcom-2, lignes 202-211)

Pour conclure ce sous-chapitre consacré à la mobilisation des ressources sociales et institutionnelles par les personnes immigrées de première génération, je peux avancer que ces personnes arrivent généralement en ayant des connaissances pouvant les épauler dans leurs premières démarches administratives. Ces connaissances sont souvent des proches, des amis ou des patrons. Il s'agit davantage de liens forts au sens développé par Granovetter (1973). Une mesure spécifique voulue au niveau des autorités cantonales a néanmoins été mise en place afin d'assurer une transmission des informations de bases. Ce réseau peut plus ou moins rester stable au cours des années sans s'étoffer davantage comme le montre l'exemple de Mme da Cuinta. Or, ce réseau peut également grandement se diversifier et j'ai pu le constater essentiellement auprès des personnes qui deviennent à leur tour des personnes ressources. Le fait sans doute de devoir comprendre plus finement le système, de devoir tenir le rôle « d'expert » peut influencer cette création du réseau autour des connaissances du système administratif. Cette dernière remarque est encore aujourd'hui de l'ordre de l'hypothèse. Les réseaux plus formels, comme présentés dans le cadre théorique grâce aux travaux de Catani et Palidda (1987), réseaux que j'ai associés aux *ressources institutionnelles* proposés par Zittoun, sont mobilisés de façon beaucoup plus sporadique par les personnes immigrées de première génération. Il semble également qu'ils le sont qu'en cas de non disponibilité, de non possibilité ou de non compétences des autres acteurs du réseau de la personne. Néanmoins, ces ressources institutionnelles sont davantage mobilisées par les personnes ressources elles-mêmes. Ce phénomène peut être lié à la trajectoire que Coulon (2004) a explicitée suite à son étude auprès d'étudiants de l'université. En effet, il cherchait à comprendre comment une personne s'insère dans un groupe passant de novice à membre à part entière. Il explicite ainsi plusieurs phases qui conduisent la personne à devenir un connaisseur des règles, des

implicites, des codes de conduites et des valeurs propres à ce groupe. Je reviendrai sur ce point dans la dernière section de présentation des résultats. Mais il semble déjà à cette étape-là qu'un mouvement s'opère tant sur le plan identitaire que sur le plan des connaissances et des savoirs ainsi que sur la création de sens pour des personnes telles que M. Teixeira, Mme Guzman ou encore M. Rinaldo.

4.5.2. Choisir une ressource sociale ou institutionnelle : quels critères et quels impacts sur le processus de construction de la réponse ?

La question qui fait suite à la présentation des ressources mobilisées est de comprendre en quoi ces dernières sont utiles aux personnes immigrées de première génération. En d'autres termes, qu'est-ce qui fait que ce sont ces ressources sociales qui sont mobilisées par les personnes immigrées de première génération pour les aider à répondre aux demandes de l'administration publique ?

Avant de présenter les « critères » de sélection influençant la mobilisation de la ressource sociale, je tiens à noter que, parfois, le premier contact ne se fait pas volontairement, mais s'impose en quelque sorte à la personne immigrée de première génération. En effet, que cela soit un voisin bien intentionné qui décide d'anticiper les démarches administratives quant à l'obtention de la nationalité parce qu'il travaille pour une commune (exemple donné par Mme Guzman quant à la manière dont elle a acquis la nationalité suisse), ou une personne mandatée spécifiquement par l'Etat ou encore des membres d'une famille ou des patrons qui font les démarches administratives avant même que la personne soit au courant qu'il faut les faire interrogent justement cet activation de la personne face à une ressource sociale disponible. Contrairement à une ressource matérielle, la ressource sociale est vivante et donc pense et peut s'activer d'elle-même par anticipation des besoins imaginés que la personne pourrait avoir. Faut-il dès lors parler de deux types de *ressources sociales* différents ? Ou ne pas utiliser le terme de *ressource* dans le cas des premières démarches administratives où finalement la personne immigrée de première génération ne semble intervenir que par sa présence et l'imposition d'une signature sur un document qui ne fait pas sens ? Je caricature et grossis volontairement un peu le trait, mais c'est un questionnement central dans ce travail de recherche. J'ai pu présenter déjà les propos de M. Teixeira qui explique que souvent lorsqu'il prend contact avec les personnes, elles ne savent pas ce qu'elles ont déjà rempli comme formulaires. Ou les constats de M. Ranier qui explique avoir contact généralement avec les proches des personnes et remplir lui-même les formulaires en ne demandant qu'une signature. Certes, et comme le montre les analyses des entretiens, des personnes interviennent dans ces premières étapes administratives, mais ces dernières ne sont pas forcément mobilisées par la personne à qui s'adresse ces demandes. Dans toutes les recherches développées par Zittoun (2005, 2006a, 2006b, 2009a), cette notion d'action volontaire de mobilisation ou d'utilisation de la ressource est présente. Dès lors, il est essentiel, selon moi, de noter que souvent, dans le cadre des premières démarches administratives telles que l'inscription à la commune ou l'inscription à l'école des enfants, le *sujet* n'est que rarement en contact avec la demande administrative et l'action d'y répondre. C'est un peu comme si le triangle psychosocial présenté dans le cadre théorique n'était pas aussi équilibré qu'il n'y paraît (cf. figure 15). En effet, souvent un lien plus ou moins fort relie le pôle *sujet* et *autrui*, tout comme le pôle *autrui* et *objet*. Toutefois, le lien entre *sujet* et *objet* semble quasi inexistant. Un quatrième pôle pourrait d'ailleurs être ajouté à cette situation si je me base sur l'inscription de la personne immigrée de première génération à la commune, celui d'*agent administratif*. Il s'agit d'un autre *autrui* qui n'a pas directement de lien avec le *sujet*, mais qui est lié de façon très forte à l'*objet*. Cet ajout a été mis en bleu dans la figure 15 afin de pouvoir identifier les modifications sur le triangle psychosocial (en noir). J'ai également ajouté le pôle *agent administratif* se trouvant au même niveau que le pôle *autrui*.

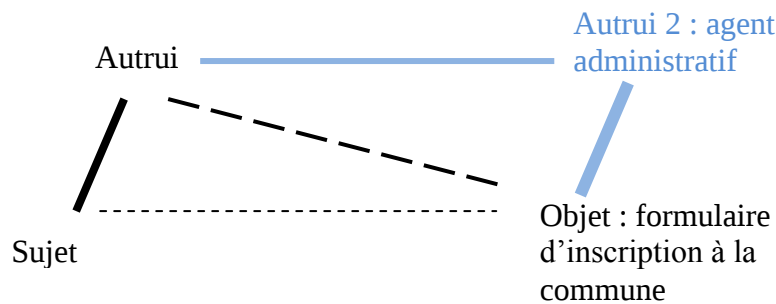


Figure 15. Triangle psychosocial (noir) et ajout du pôle *autrui 2* (bleu) effectif lors de la construction de la réponse au formulaire d'inscription à la commune.

Ainsi, comme premier constat ressortant de l'analyse des entretiens, il s'avère que dans certaines situations, surtout dans les premières étapes administratives, le rôle du *sujet* paraît plus passif et cela également pour l'activation ou non des personnes ressources à disposition. J'ai l'impression, et je me trouve ici dans la zone des hypothèses et des interprétations, que ces dernières ont une potentialité à s'autoactiver afin de guider la personne immigrée de première génération dans ses premières démarches et de lui indiquer ce qu'elle doit faire. Ces situations ne signifient pas, selon moi, qu'il ne se passe rien au niveau du *sujet*. Cependant, il ne s'agit pas du domaine de l'action observable. L'exemple de Mme Silva peut être éclairant. C'est sa belle-sœur qui l'a inscrite à la commune. Or, quand elle aide la famille Almeida et cela grâce aux indications fournies par M. Teixeira et la traduction assurée par sa fille, elle dit également avoir déjà vécu cette étape et que, du coup, cela ne lui faisait pas peur. Je peux alors m'interroger si lors des démarches administratives où les personnes n'interviennent pas, elles restent tout de même actives en observant et tentant de saisir les codes de conduites, les démarches à adopter, etc. En effet, ces situations me font davantage penser au fait que l'autrui, de par sa maîtrise la langue et son expérience d'« être déjà passé par là » se positionne d'une certaine manière comme un « sachant » ou un « expert », bien que ce mot soit à mon sens trop fort pour la décrire. De plus et c'est le constat que je fais suite aux analyses des entretiens, le *sujet* attribue également cette place à l'autrui qui l'accompagne. Le *sujet* se retrouve ainsi dans une relation asymétrique tant entre lui et l'autrui, à qui il attribue, et cela sera présenté également plus loin dans l'écrit, un statut de compétent, qu'entre lui et la demande en comparaison de la relation d'autrui face à la *demande*.

Ces relations asymétriques ont été étudiées à de nombreuses reprises dans les travaux de Mugny, Perret-Clermont, Grossen, par exemple. (Bourgeois & Nizet, 1999). Bourgeois et Nizet (1999) s'intéressant particulièrement à l'impact de ces asymétries dans la formation d'adultes notent que de telles situations ne peuvent aboutir que rarement à apprentissage de la part de la personne dominée, à moins que la personne dominante ou reconnue comme telle n'impose pas d'entrée son propre point de vue et laisse ainsi le *sujet* tenter de répondre par lui-même à la réponse. Or, dans le cadre d'une demande administrative, la personne ne se situe pas dans une tâche avec une visée d'apprentissage, ce qui selon moi peut encore accentuer davantage ce blocage au niveau de l'acquisition de connaissances relatives au système suisse. A mon sens et comme il a déjà été présenté, lorsque la réponse à la demande administrative se complète directement dans les locaux de l'administration ce cas de figure ne se présente que très rarement, pour ne pas dire jamais, dans le sens d'une réduction de cette asymétrie. Je me permets de déclarer cet élément au vu de la définition que donnent les agents administratifs quant à leur mission. M. Ranier le montre bien puisque ce n'est même pas finalement *autrui* qui répond à la demande, mais lui-même. Ainsi, ce dernier a le loisir

d'imposer sa manière de faire et d'aborder une telle demande, accentué encore par l'imposition de la manière de faire de l'accompagnant (*autrui*) qui est plus ou moins en conformité avec celui de l'agent.

Hormis cet aspect d'anticipation des personnes ressources sur les démarches administratives que doivent faire les personnes immigrées de première génération, plusieurs critères sont ressortis des analyses concernant le choix des personnes ressources. Tout d'abord, il y a la notion de la maîtrise de la langue. Tant pour les trois familles nouvellement installées que pour Mme Guzman ou M. Teixeira lors de leur installation, les ressources sociales mobilisées impliquaient la maîtrise de la langue française, langue officielle du canton dans lequel se déroule cette recherche. La maîtrise de la langue ne s'arrête pas uniquement au français, il faut également que ces personnes offrent la possibilité de pouvoir communiquer dans la langue première de la personne qui active ces ressources sociales. Ce critère s'estompe néanmoins au fil du temps lorsque la personne trouve un équilibre nouveau en apprenant la langue du pays d'accueil, comme le montre l'entretien de Mme da Cuinta. Je tiens à noter ici que cet apprentissage de la langue du pays d'accueil ne va pas de soi et qu'il procède d'un processus de transition relatif à la rupture linguistique engendré par la migration. Certaines personnes immigrées restent dans la non-maîtrise de la langue du pays d'accueil pour de multiples raisons que je peux concevoir tant sur le plan intrapersonnel (identité, capacité cognitive, etc) que sur le plan social (socialisation unique dans la communauté d'origine, etc.). Dans le cadre de ce travail cependant, toutes les personnes immigrées rencontrées sont dans le processus d'apprentissage de la langue française ou ont déjà « résolu » cette rupture qu'ils identifient tous comme une difficulté. Ainsi, le critère de sélection de la ressource sociale selon la maîtrise des langues peut, petit à petit, perdre en importance au fil du temps. Il reste néanmoins l'un des premiers critères mentionnés par les familles Silva, Almeida et Rodriguez lorsqu'il s'agit de décrire les personnes ressources auxquels ils font appel.

Toutefois, j'ai eu l'occasion d'exposer qu'au niveau des administrations il y a également cette capacité annoncée à communiquer en plusieurs langues différentes. Ce n'est pas pour autant que les agents administratifs sont mobilisés comme ressources sociales. Cela a pu être expliqué par la représentation qu'ont les personnes immigrées de première génération quant à l'administration et aux professionnels qui y travaillent. Mais une deuxième explication est possible et est avancée par deux autres critères de sélection des ressources sociales : 1) la confiance, 2) le rôle de pré-contrôle et de vérification.

Reprenant les entretiens des personnes immigrées de première génération, je constate que la notion de confiance est un élément clé. Comme j'ai déjà eu l'occasion de le mentionner, la demande administrative peut être accompagnée d'émotions faisant référence à la peur ou mettant en lumière une certaine forme d'insécurité. Ainsi, lorsque les personnes décrivent le profil des personnes ressources qu'elles mobilisent, il est fait mention de cette notion de confiance. Mme da Cuinta décrit en ces termes le profil des personnes ressources qu'elle mobilise:

Mme da Cuinta : C'est des personnes je pense c'est des personnes de confiance et puis et puis bon il y a des choses il y a pas de secrets pour c'est une sécurité pour moi aussi d'être sûre à quoi répondre après c'est ça.

(Extrait 67, Im+2-1, lignes 72-749)

Cette notion de confiance est, selon moi, centrale dans le processus de construction de la réponse à une demande administrative et dans l'apprentissage qui peut en résulter. Mme Béglin constate également que la personne ressource intervenant auprès de l'immigrant

détient un pouvoir important sur ce dernier et cela essentiellement parce qu'une grande confiance est attribuée.

Mme Béglin : Non je crois que la personne ressource c'est une personne qui a un grand capital confiance :: de :: ouais ouais inévitablement elle sait. La personne qui : qui parle le français elle a elle endosse un statut plus particulier dans toute la communauté.

(Extrait 68, Re-5, lignes 100-103)

Mme Béglin lie ainsi la notion de confiance à la notion de savoir stipulant qu'en accordant sa confiance, la personne immigrée de première génération estime également que la personne qui fait l'objet de cette confiance détient le savoir, un savoir qu'elle-même n'a pas. Ce mariage des deux notions semble, selon moi, attribuer *de facto* un statut d'« expert » à la personne ressource et un statut de « novice » à la personne vers qui s'oriente l'aide.

Origgi (2009) aborde cette notion de confiance au travers des relations interpersonnelles. La confiance sous-tend, pour cette auteure, le contrat relationnel entre deux personnes. Pour elle, « croire les autres pour acquérir de l'information est un choix rationnel et autonome qui repose sur une prise en compte de la compétence et la bienveillance de nos informateurs » (Origgi, 2009, p.35). « La responsabilité individuelle de tenir sa parole crée donc un lien profond entre les personnes ; celui qui nous trompe sort d'un contrat moral de confiance implicite qui règle notre vie sociale » (Origgi, 2009, p. 30). Ainsi, la notion de confiance qui s'instaure entre deux personnes implique une relation symétrique de la promesse où l'un s'engage à répondre aux attentes de l'autre qui lui donne en contrepartie sa confiance (Origgi, 2009). Je ne partage pas ce dernier point qu'avance l'auteur, car les expériences de M. Almeida face à son patron, par exemple, ne semble pas aller dans le sens d'une relation symétrique. La notion de confiance est liée, selon moi, à une relation de pouvoir qui peut s'instaurer entre deux personnes. Dans des cas idéaux, je soutiens ce qu'avance Origgi (2009) concernant le contrat de confiance entre deux personnes. Or, recevoir la confiance de quelqu'un c'est également obtenir un certain statut qui place la personne de confiance dans une situation de domination. Reprenant la liaison que Mme Béglin fait entre la notion de confiance et celle de savoir, et se rapportant également aux dires d'Origgi (2009) quant au fait que l'acquisition de certaines informations peuvent se faire en croyant simplement les autres, force est de constater que la personne à qui est adressée la confiance obtient *de facto* un statut d'« expert » ou de personne qui détient un savoir que je n'ai pas. Quéré (2009) abonde dans ce sens lorsqu'il parle des différents types de confiance considérés dans les relations interpersonnelles. Il parle ainsi de la confiance comme une attitude active de la personne face à des situations précises et à une autre personne (Quéré, 2013).

Si je sépare la notion de confiance de celle de savoir, alors une autre partie des analyses des entretiens devient visible, celle de l'*espace de l'erreur*. En effet, les enquêtés interrogés estiment que la personne ressource est compétente dans des domaines tels que l'administration ou la maîtrise de la langue ou dans l'expérience qu'elle a déjà eue avec les demandes administratives helvétiques. M. Teixeira rapportant les propos de Mme Silva (Im-2-8) qui m'explique qu'elle garde toutes les demandes administratives qui arrivent chez elle afin de les montrer à M. Teixeira. Lorsque je lui demande pourquoi elle fait cela, il est fait mention de cette notion de pouvoir vérifier, d'avoir un contrôle quant à la compréhension qu'elle a de la demande. Cette notion de vérification et de contrôle est également présent dans le discours de Mme da Cuinta (Im+2-1). Cette dernière avoue avoir peur de ne pas comprendre et du coup de faire appel à des personnes ressources pour vérifier qu'elle fait juste ou qu'elle a bien compris l'objet de la demande. Cette attente que la personne ressource fasse un contrôle quant à la compréhension des personnes est un élément qui, selon moi, est très intéressant. Ce phénomène apparaît comme un pré-contrôle, une vérification avant de

transmettre la réponse à l'administration. J'émet l'hypothèse que cette démarche permet d'ouvrir un espace où les erreurs sont encore possibles. Il est autorisé de ne pas comprendre. Il est possible de se tromper sans subir les conséquences directes liées à l'enjeu sous-jacent de la demande administrative ou d'avoir un impact sur la décision. C'est ce que j'appelle l'*espace de l'erreur*. Perret-Clermont et Zittoun (2002) parlent de cette marge d'erreur comme une composante pouvant contribuer à favoriser le développement de la personne. Parlant des composantes spatiales et temporelles pouvant contribuer à favoriser le « travail développemental », ces auteures expliquent :

En veillant au maintien de ces composantes, il est peut-être possible de soutenir la capacité des personnes à travailler leur expérience et à construire de la signification, à lier présent et passé, à développer des projets personnels, à se redéfinir et à s'engager dans des apprentissages. (Perret-Clermont & Zittoun, 2002, p.4)

Ces composantes sont notamment le cadre social, la qualité des rapports interpersonnels ainsi que cette marge d'erreur (Perret-Clermont & Zittoun, 2002). Il me semble que par rapport à cette remarque, les enquêtés dépassent la simple idée de se laisser guider. S'ils souhaitent que la personne ressource vérifie, cela signifie qu'il y a quelque chose à vérifier et ce quelque chose doit être produit par la personne elle-même. Peut-on à ce stade parler d'apprentissage ? Selon la réflexion que mène Perret-Clermont (2001) sur l'espace de pensée il semble qu'utiliser la notion d'apprentissage est encore prématuré. En effet, Perret-Clermont (2001) explique :

Parfois un réseau de contraintes oblige l'individu à reproduire fidèlement une pensée qui n'est pas la sienne de façon aliénante : nous ne parlerons pas d'« apprentissage » dans ce cas-là. Une transmission ne peut être réussie sans un acte d'appropriation, un part de « réinvention » ou de création. (p. 66)

Toutefois, et j'émet là encore une hypothèse, cette création d'un *espace d'erreur* peut également être une stratégie consciente ou non de distanciation de ce réseau de contraintes. Ainsi, certes, la réponse à une demande administration doit être standardisée et convenir à l'administration, mais le processus pour y arriver peut différer. Je retourne ainsi sur les éléments avancés quant à l'impact de la dimension spatiale de la demande administrative. Je m'interroge dès lors sur le fait qu'il soit possible que cet *espace d'erreur* et ce temps de vérification souhaité par la personne immigrée de première génération lorsqu'elle mobilise une ressource sociale soient différents selon que la réponse se construise directement dans les locaux de l'administration ou à l'inverse dans d'autres espaces où ce réseau de contraintes est moins présents et moins visibles.

Je me suis laissé un peu emporter quant à l'impact que pourrait avoir les critères de sélection des ressources sociales. Or, il semble clair, au vu des résultats et des réflexions développés que la personne immigrée de première génération ne reste pas forcément passive dans cette construction de la réponse à la demande et à des attentes quant aux personnes qui peuvent l'aider. Je note également cette asymétrie existant dans la relation personne aidée- personne ressource. Cette asymétrie est souvent perçue comme pouvant bloquer le développement de connaissances (Mugny, Butera, Quiamzade, Dragulescu & Tomei, 2003). Toutefois, je constate également que, parmi les enquêtés, certains ont pu développer des connaissances très fines du système administratif helvétique m'interrogeant dès lors sur les conditions favorables à cette acquisition. Je tiens encore à noter qu'au vu de la perception qu'ont les personnes immigrées de première génération face aux ressources sociales qu'elles mobilisent, il y a cette perception que la personne ressource sait et est compétente. Cette asymétrie dans la relation personne ressource-personne immigrée de première génération ayant besoin d'aide peut dès

lors conduire, selon moi, à ce que Mugny, Butera, Quiamzade, Dragulescu et Tomei (2003) appellent la dépendance informationnelle. Cette dernière intervient

Lorsque la source dispose d'une haute compétence et la cible d'une faible compétence, l'incompétence relative de la cible la placerait dans une situation de dépendance vis-à-vis de la source compétente quant à la validité des points de vue. Une dynamique d'imitation en découlerait, sans autre forme d'élaboration, en l'occurrence sans généralisation ou transfert. C'est une sorte de « désinvestissement sociocognitif » qui empêcherait la cible d'intégrer réellement ce que la source propose, soit que l'individu ne s'en sent pas capable, soit qu'il se satisfait de cette imitation, la crédibilité de la source conférant la validité à son jugement » (Mugny, Butera, Quiamzade, Dragulescu & Tomei, 2003, p. 476)

4.5.3. La fonction et la mission de la personne ressource

Reprenant les résultats et réflexions précédemment cités, je constate que la personne ressource est une personne clé dans la transmission de l'information, mais également des connaissances. En effet, comme l'indique Bourgeois et Nizet (1999), il appartient en partie au formateur de contribuer à réduire la relation asymétrique avec son apprenant. Or, Bourgeois et Nizet (1999) travaillent dans un contexte de réflexion où les tâches comportent une orientation tournée vers l'apprentissage. Dans le cadre de cette recherche, ce n'est effectivement pas toujours le cas. Ainsi, il me semble intéressant de voir comment se positionnent les personnes ressources face à leur mission d'aidant. Du côté des personnes ressources interrogées plusieurs éléments sont avancés quant aux raisons et aux missions qu'elles estiment remplir en occupant cette fonction d'aide. Pour Mme Guzman et M. Teixeira, il y a tout d'abord des raisons personnelles qui ressortent des entretiens :

- 1) L'intérêt de vouloir comprendre le système et la curiosité qu'ils ont face à ce dernier.
- 2) La volonté de redonner ce qu'eux-mêmes ont reçu lors de leur établissement.
- 3) Accroître son employabilité comme présenté dans l'extrait qui suit.

M. Teixeira : Vous savez moi : (.) moi je ne sais pas tout. C'est comme je dis à certaines personnes qui :: vous imaginez pas le tas de questions que ces gens ils me posent aussi. Il y a déjà si je connais la réponse je la donne, j'ai pas peur si je connais la réponse je la donne mais si je ne suis pas sûr je :: de ce que je vais dire, je dis à la personne écoute je note ta question, je sais où je dois m'adresser pour avoir une réponse et aussitôt que j'ai une réponse je te la donne. Et puis bon :: moi j'ai déjà été confronté à beaucoup de trucs, et puis je suis quelqu'un qui a :: qui a une très grande capacité de stocker des choses. Parce que moi j'estime que savoir ça n'occupe pas de :: ça n'occupe pas de place. On peut stocker je peux vous dire qu'en ce moment je suis en train de faire un bilan de compétences, il me manque deux séances pour le finir et puis moi-même j'imaginais pas le tas de trucs qu'on stocke là-dedans [pointe son crâne du doigt]. Donc je suis en train de ::: et puis : des fois c'est par curiosité que j'apprends des trucs parce que moi j'aime savoir. S'il y a quelque chose qui m'intéresse j'essaie d'aller jusqu'au fond pour ::: pour savoir tout le contenu et puis sinon d'autre fois c'est : le pur hasard quoi.

(Extrait 69, ImRe+2-3, lignes 847-861)

Dans cet extrait, je peux constater qu'il y a la motivation de vouloir apprendre et également le travail conscient exprimé de vouloir « stocker » des connaissances. Toutefois, il y a également la notion de plaisir lorsqu'il aborde la question de satisfaire sa propre curiosité. Cette attitude semble également lui permettre d'accroître son employabilité puisque ce sont des éléments qu'il peut ensuite mobiliser dans d'autres contextes.

Il y a également une volonté d'engagement face à sa propre communauté. M. Teixeira note, par exemple,

M. Teixeira : Je :: j'ai déjà aidé pas mal de gens et puis j'estime que : je peux continuer à aider. Je pense que :: mon objectif c'est que les gens qui arrivent maintenant ou mais ceux-là qui sont là depuis quelques années, même on va dire ceux-là que ça fait quarante ans qu'ils sont là ces gens ne viennent pas me voir ou c'est : pour qu'on fasse un repas entre amis ou trucs comme ça, mais : je voudrais que ces gens ils puissent avoir des conditions qu'ils n'avaient pas quand je suis arrivé en Suisse parce qu'avant c'est vrai moi je ne vous cache pas que :: quelqu'un qui est arrivé qui est directement venu travailler dans le bâtiment, au moment où je suis arrivé en Suisse [nom de l'habitant de son pays d'origine] qui arrivait sa destination c'était le paysan. 90% soit t'étais un maçon t'étais quelqu'un qui pouvait travailler comme comme maçon dans le bâtiment sinon ta destination c'était quatre année chez le paysan après tu avais ton permis B et après tu allais peut-être soit dans la construction soit dans une usine. Moi je suis allé directement dans le bâtiment.

(Extrait 70, ImRe+2-3, lignes 937-949)

Mais les positions que prennent les personnes ressources face au système administratif et à leur mission d'aidant sont selon moi interdépendantes. En effet, au cours des analyses j'ai pu constater que les quatre personnes ressources que j'ai pu rencontrer, à savoir M. Teixeira, Mme Guzman, M. Rinaldo et Mme Béglin ont tous une approche différente de la façon d'aider les personnes au niveau du système administratif. Comme j'ai pu le présenter lors de l'exposition des trajectoires migratoires, M. Rinaldo a un rapport très fonctionnel au système administratif et aux demandes qui en émanent. Lors de l'entretien, je lui demande de m'expliquer un peu les motifs qui accompagnent les demandes administratives et comment il les explique aux personnes qui viennent lui demander de l'aide.

M. Rinaldo : C'est ça. Le pourquoi ça n'existe pas. On doit faire et c'est tout. Heu :: logiquement dans la ::: dans l'administration heu : bureaucratique il n'y a pas de :: de motifs. Les motifs sont les motifs de celui qui a fait la démocratie et heu : les motifs c'est arriver à quelque chose qui soit pratique à la fin. Et alors le chemin peut être complètement différent dans un pays ou un autre. Mais comme vous dites on ne pense pas on pense on doit faire et c'est tout.

(Extrait 71, ImRe+2-7, lignes 557-563)

Cet extrait me fait ainsi pensé que M. Rinaldo est dans un rapport utilitaire à l'administration et se place davantage dans une sorte de « conformisme de complaisance » (Aebischer & Oberlé, 2012, p. 66). Aebischer et Oberlé (2012) parlent ainsi d'une manière de se conformer uniquement d'un point de vu utilitaire sans pour autant entraîner un changement dans les croyances de la personne. Cette forme de conformisme intervient, selon eux, essentiellement lorsque la personne se positionne dans une relation de pouvoir par rapport à la situation ou au groupe. Reprenant la remarque de Perret-Clermont (2001) quant à l'apprentissage, il me semble clair que M. Rinaldo ne se positionne pas dans un rapport d'apprentissage. Il se place ainsi davantage dans un rapport de maîtrise fonctionnelle du système que du côté de la compréhension de ce dernier.

Il a cependant développé certains savoir-faire qui lui permettent de fonctionner dans le système et d'épauler également de façon fonctionnelle les personnes. Je nuance cependant mon propos car il est difficile au vu des données récoltées lors de l'entretien de savoir si M. Rinaldo a développé cette perception au fil du temps ou s'il a toujours perçu l'administration et ses outils ainsi. Ce qui semble néanmoins intéressant de noter c'est que dans une telle

perception du système, il me semble compliqué d'envisager son apport à une personne immigrée de première génération ayant besoin d'aide comme un apport orienté vers l'apprentissage et la compréhension du système.

Mme Guzman perçoit sa mission de façon un peu différente que celle exposée par M. Rinaldo. Pour elle, il s'agit d'aider les personnes dans le système et cela d'un point de vue fonctionnel – essentiellement en mettant à disposition son réseau ou en accompagnant les personnes dans les locaux des administrations – sans pour autant travailler à la compréhension profonde de ce même système. L'analyse montre qu'elle est tournée certes dans un rapport d'apprentissage pour elle-même, sans pour autant, lorsqu'elle décrit sa mission d'aidante adopter cette posture vis-à-vis des personnes. J'interprète ces résultats comme la volonté de Mme Guzman de s'approcher du système administratif et de vouloir une certaine forme de reconnaissance de la part de ce dernier. Elle m'explique par exemple avoir postulé pour être employée par l'association d'accueil des migrants. Aebischer et Oberlé (2012) parlent alors de « conformisme par identification » (p.67). « Dans ce cas, le sujet désire maintenir ou établir des relations positives avec un groupe qui l'attire, qui est important pour lui. Le sujet croit éventuellement ce qu'il affiche, mais ce qui lui importe, c'est sa relation au groupe. » (Aebischer & Oberlé, 2012, p.67). Toutefois, elle déclare également lorsqu'elle aborde son rapport à l'administration :

Mme Guzman : [Oui oui et puis pour moi qui : on vient d'Amérique du Sud, on est un petit peu plus heu : spontané. On fait les choses comme ça maintenant et de voir des choses comme ça trop méthodique et trop carré c'était un peu compliqué. Je me disais ben ::: qu'est-ce que ça va être ma vie :: des choses comme ça que tu dois aller faire tout tout et maintenant quand je rentre en [nom du pays d'origine] je ne me retrouve pas je trouve que c'est :::

Int : [Trop spontané ?

Mme Guzman : Trop spontané.

Int : Pour l'administration ou ::

Mme Guzman : [Pour tout pour tout

Int : [ou de manière générale ?

Mme Guzman : [Pour tout. Alors :: on : c'est incroyable mais je suis [adjectif relatif à la nationalité du pays d'origine] mais je ne suis plus de [nom du pays d'origine] je suis d'ici. Je m'habitue aux choses d'ici. Je dois faire comme ça ici et maintenant la manière qu'on :: de tout. Alors c'est incroyable mais c'est comme ça. Au début ça fait peur ah :: qu'ils sont compliqués ah :: que ::: et après à la fin c'est rien. On apprend à faire comme ça [rire]

(Extrait 72, ImRe+2-9, lignes 543-560)

Cet extrait pourrait laisser supposer qu'elle a « digéré » - pour reprendre les termes de Perret-Clermont (2001)- certaines composantes qu'elle identifie comme étant des attributs du système helvétique et de la vie. Toutefois, elle reste dans cette notion du « faire ». Dans son accompagnement des personnes ayant besoin d'aide, Mme Guzman garde ainsi, selon moi, ce rapport fonctionnel à la demande administrative.

En contrepartie, M. Teixeira et Mme Béglin ont quant à eux un rapport beaucoup plus orienté sur l'apprentissage et la transmission de connaissances que les deux enquêtés précédents. M. Teixeira, par exemple, s'approche davantage d'un « conformisme d'intériorisation » (p. 67)

comme le décrivent Aebischer et Oberlé (2012). « Dans ce cas, le conformisme ne vient ni du contrôle social, ni de la visibilité d'un groupe valorisé, mais du fait que le contenu évoqué par la source d'influence est intégré dans le système de valeurs du sujet. » (Aebischer et Oberlé, 2012, p.67). Au cours de l'analyse, je remarque à plusieurs moments que M. Teixeira adopte parfois le langage des agents administratifs que j'ai rencontré. Il parle par exemple « d'ouverture de dossiers » lorsqu'il aborde le fait que de nouveaux arrivants lui sont attribués, ou « d'agender des rendez-vous ». De plus, et je trouve ce point très intéressant, c'est le seul des enquêtés qui mentionne également les finalités de la demande administrative en invoquant le cadre légal, le fait de devenir un ayant droit.

M. Teixeira aborde également sa mission de personne ressource comme un appui aux personnes mais pas uniquement. Le tableau 5 présente la majorité des codes qui ont été générés lors de l'analyse concernant la définition de sa mission de personne ressource.

Tableau 5

Sélection de codes concernant les missions de M. Teixeira en tant que personne ressource

Codes	Descriptif
22	Montrer le chemin
14	Servir d'informateur
32	Informers les gens
57	Accompagner à la caisse chômage
62	Donner des renseignements
67	Faire les téléphones
102	Aider pour mettre en poursuite un patron
117 et 118	Expliquer la situation
120	Préparer une lettre
142	Accompagner à la commune
147	Conseiller les gens pour qu'il soit bien dans les normes
151	Expliquer les procédures
162	Se renseigner sur les offres et les possibilités
168	Trouver des personnes pour accompagner (quand lui ne peut pas)
186	Quand on sent que les gens commencent à être prêts on se retire petit à petit. Pas brusquement, on essaie de s'écarter.
195	Refaire ce que les autres personnes ressources ont mal fait et protéger les personnes des dérives
244	Orienter si l'on ne sait pas
248	Mettre à disposition sa personne

Le code 186 me paraît particulièrement intéressant, car hormis la diversité des actions et des missions qu'il exprime tout au long de l'entretien, il y a cet aspect d'accompagner la personne vers une autonomie et une compréhension du système suffisante pour qu'elle n'ait plus besoin de lui. Cette remarque intervient à quelques reprises dans son entretien telle que lorsqu'il m'explique qu'il sent que certaines personnes vont se débrouiller rapidement seules tandis que d'autres auront plus de difficultés. J'interprète ce résultat comme le fait de s'orienter vers un rapport d'apprentissage face au système. Lui-même tout au long de son entretien exprime l'importance de connaître le système et il m'expose une grande partie du réseau qu'il s'est constitué au fil de ses expériences afin de trouver les informations. J'ai l'impression, mais cela reste du domaine de la supposition, qu'il essaie de placer les personnes également dans ce positionnement face au système. Pour M. Teixeira, ce qui compte c'est d'être en ordre et

dans les normes— il répète ces termes à de nombreuses reprises. Toutefois pour être en ordre et dans les normes il est nécessaire de comprendre, selon lui.

Mme Béglin, oeuvrant pour un centre destiné aux femmes migrantes, est également dans ce rapport à l'apprentissage. Je ne suis pas en mesure de distinguer cependant si c'est son positionnement personnel ou les pratiques professionnels souhaitées dans le cadre de ce centre. Néanmoins, elle m'explique qu'au niveau du centre ils utilisent les formulaires administratifs comme support de cours pour l'acquisition du français. Lors de ces cours, ils invitent les femmes immigrantes à remplir des formulaires tout en leur présentant les secteurs auxquels sont rattachés ces derniers. La demande administrative devient dans ce cadre-là outil d'un cours de langue française. Indépendamment de cet aspect, Mme Béglin m'explique qu'elle a aussi pour mission d'accompagner les personnes et de les aider à remplir les demandes administratives. Toutefois, pour elle remplir la démarche administrative n'est que la pointe de l'iceberg. Abordant une situation où une maman est venue la trouver avec le formulaire d'inscription à une école spécialisée pour son enfant, Mme Béglin met l'accent sur l'enjeu de la demande et la finalité lorsque la décision sera rendue. Ainsi, elle m'explique qu'à partir d'une demande tout un monde peut changer et qu'elle a pour mission d'explicitier ces changements aux personnes. Cette notion d'enjeu a un impact direct sur sa mission de personne ressource. En effet, au cours de l'entretien elle m'explique accompagner les personnes immigrées aux magasins comme elle le ferait pour l'administration. Or, lorsque l'on aborde la question de l'autonomie, elle avoue laisser très rapidement les personnes aller faire leur course seule alors que ce n'est pas le cas pour l'administration. Après avoir plusieurs fois demandé ce qui induisait cette différence, elle mentionne cette notion de conséquences et d'enjeux différents.

Je constate également qu'elle se donne pour mission de transmettre les codes de comportements à adopter lorsque les personnes se trouvent engagés dans une actions relative à l'administration.

Mme Béglin : C'est au cas par cas. Parce que :: ben il y a des personnes :: (..) on imagine nous que ::: enfin il y a l'enjeu : du savoir. Est-ce que : est-ce qu'il faut vraiment leur expliquer ou pas ? Si :: pourquoi on fait ça mais c'est sûr que si il y a des questions qui viennent par rapport ::: (...) Ah le formulaire de l'assurance maladie (..) le formulaire de l'assurance maladie c'est un gros cheval de bataille ouais. Mais on n'a dit qu'on parlait pas de trucs fédéraux quoi mais :: je pense on va toujours fixer l'objectif d'une personne en fonction de où elle en est et on essaie de la tirer un peu plus en avant. Alors il y a des personnes qui ne sont pas du tout dans la notion de savoir être et puis d'autres on va leur dire « mais écoutez quand vous êtes en train de remplir ce formulaire s'il vous plaît arrêtez de mâcher votre chewing-gum quoi ». Vous ne pouvez pas être à un guichet comme ça.

(Extrait 73, Re-5, lignes 505-517)

Cet extrait 73 est essentiel sur un autre point. En effet, les propos de Mme Béglin font échos au fait de créer un espace de confiance – terme utilisé par Mme Béglin – et d'apprentissage permettant à la personne d'aller un peu plus loin dans ses apprentissages. Dans cet extrait, Mme Béglin véhicule l'idée selon laquelle l'apprentissage est médiatisé par d'autres personnes. Elle rejoint en partie ainsi l'idée soutenue par le courant de la psychologie socioculturelle du développement qui stipule que l'apprentissage et l'acquisition de connaissance se fait au moyen d'interaction sociale avec autrui.

4.6. Comment les personnes immigrées de première génération répondent-elles aux demandes émanant de l'administration publique helvétique ?

Plusieurs points et résultats ont pu être révélés dans ce travail. Ils appartiennent à des niveaux différents et peuvent donner l'impression de ne présenter que peu de liens entre eux. C'est pourquoi je souhaite terminer la présentation des résultats par un chapitre qui reprend ces points et qui essaie, par un travail d'interprétation et de mise en relation avec le cadre théorique, d'explicitier certains liens et de revenir sur les hypothèses qui peuvent être intéressantes de considérer dans de prochains travaux. Ce chapitre est également l'occasion de tenter de répondre au dernier volet de mes questions de recherches ainsi qu'à la problématique générale de ce travail qui consiste à comprendre, au moyen d'une recherche exploratoire, comment les personnes immigrées de première génération construisent leur réponse aux demandes émanant de l'administration publique cantonale et communale. Ainsi, les deux questions de recherches qu'il me reste à aborder concerne :

- 9) Quels sont les facteurs intervenant dans le processus de construction de la réponse à la demande administrative ?
- 10) Ces situations d'élaboration de la réponse engendrent-elles des processus de changements permettant une transition développementale ?

Je tiens à noter qu'il ne me sera pas possible de répondre en exposant la totalité du processus de construction de la réponse, car les niveaux d'analyses et la complexité de ce dernier est trop grand. De plus, il demanderait de mener des recherches très spécifiques sur chacun des éléments relevés dans ce travail. Toutefois, l'objectif pour moi est de mettre en relation les facteurs trouvés et d'avancer des questions, des hypothèses et des interprétations qui peuvent permettre de considérer sous différents angles cette élaboration de la réponse et plus généralement cette relation avec l'administration publique.

4.6.1. Quels sont les facteurs intervenant dans le processus de construction de la réponse à la demande administrative ?

Au départ de ce travail, je pensais pouvoir trouver une réponse relativement simple à cette question exposée dans ma problématique, me disant qu'il serait probable que je puisse dessiner les grandes lignes du processus d'élaboration de la réponse. Je pensais, sans doute naïvement, que choisir un objet que je considérais comme profondément soumis à des contraintes environnementales et contextuelles strictes pouvait atténuer la complexité sous-jacente de ce processus. Or, au vu de l'ampleur de ce document écrit, je constate que ce n'est pas le cas. Menant une recherche à caractère exploratoire, ce travail m'a permis de mettre en évidence des fragments de ce processus. Or, ce dernier est beaucoup plus complexe qu'il n'y paraît à la base et fait intervenir un grand nombre de facteurs pouvant l'influencer et intervenant à des niveaux différents. Aborder l'administration publique implique de devoir tenir compte des réseaux de contraintes se dessinant sur plusieurs plans qui, de plus, sont interdépendants et s'influençant mutuellement. Les facteurs mis en évidence dans ce travail peuvent être classés dans ces différents plans. Je vais ainsi reprendre le triangle psychosocial proposé par Moscovici (1984) pour penser ces facteurs et les visualiser dans la situation qui m'intéresse. J'ajouterais à ce triangle un cadre comme le propose Perret-Clermont et Zittoun (2009). Mais je me permettrais également d'ajouter un deuxième cadre afin de bien pouvoir distinguer ce qui est de l'ordre du cadre propre à la situation de réponse à la demande administrative de ce qui est de l'ordre de l'environnement ou du contexte général, appelé par Perret-Clermont (2001) le « cadre du cadre » (p.73) (cf. figure 16). A noter encore que s'intéresser aux facteurs d'influence implique de se centrer selon moi sur les pôles du triangle.

Lorsque dans la deuxième partie de ce sous-chapitre je me focaliserai davantage sur la notion de transition, alors je prendrai en considération les liens connectant les différents pôles.

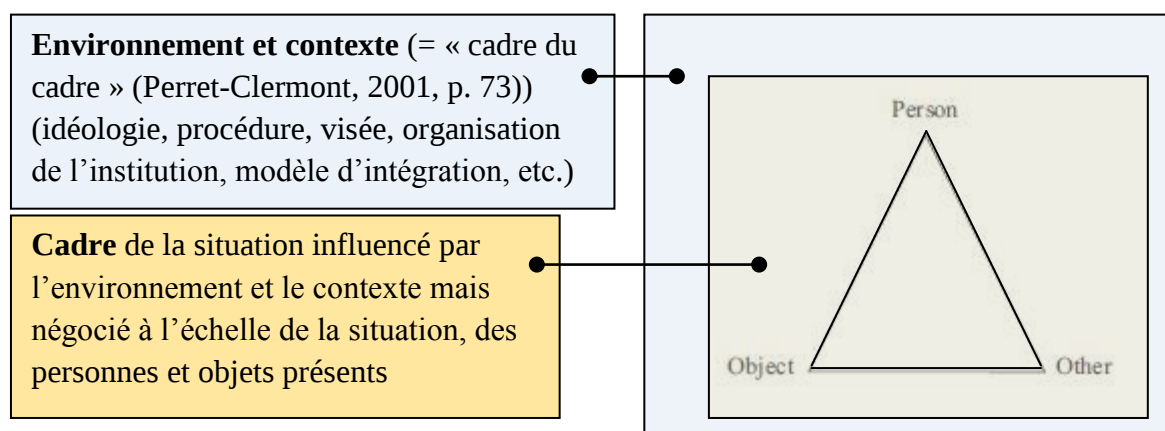


Figure 16. Triangle psychosociale additionné de deux cadres, l'un représentant le cadre situationnel et l'autre l'environnement et le contexte général.

Pôle objet

Ce travail m'a permis de mettre en lumière certains facteurs inhérents au pôle *objet* pouvant venir l'influencer. Je ne vais pas développer à nouveau l'entier des résultats dans cette partie mais m'axer davantage sur une vision plus globale. Comme l'analyse des entretiens a pu le souligner, la demande administrative ne peut se résumer à une simple feuille de papier à laquelle les personnes immigrées de première génération doivent répondre. Cette dernière est également un outil d'un système, dépendant de réseaux de contraintes, portant une ou plusieurs significations socialement partagées, admises et reconnues par ce même système (cf. figure 16). Ainsi, la demande administrative s'inscrit à des niveaux multiples qu'il est nécessaire de prendre en compte lorsqu'il s'agit de vouloir l'étudier. En effet, prendre en compte ces niveaux permet également d'analyser et de considérer le rôle de l'institution dans le processus de construction de la réponse à cette demande ainsi que le rapport qu'ont les personnes inscrites dans la situation face à l'administration.

Les résultats ont montré que plusieurs formats sont possibles pour l'établissement d'une demande administrative. Ces formats sont multiples mais restent cependant dans un cadre relativement strict, édicté par la logique de la "trace écrite". Ainsi, les supports privilégiés sont des formats écrits qu'il est possible de classer dans le dossier de l'utilisateur. Cette logique a été étudiée par des auteurs tels que Siblot (2002) ou Weller (1994) qui ont mis en évidence l'idéologie et la représentation de l'Etat qui la sous-tendent. De plus, la demande administrative a également un contenu qui est relativement standardisé, comme j'ai pu le montrer par exemple au niveau des formulaires. Ce contenu est déterminé souvent au niveau décisionnel, donc au niveau des personnes qui pensent et établissent les procédures administratives en adéquation avec le cadre légal, niveau qui n'est pas toujours identique à celui d'où est récolté la réponse à la demande. Or, le contenu peut être également complété par ces agents lorsqu'ils ont besoin, pour leur propre pratique, d'informations non-nécessaires à la prise de décision. Ce dernier point note qu'il y a une standardisation du contenu également parce qu'il y a une standardisation au niveau de l'Etat des catégories et informations utiles à la prise de décision. Répondre à une demande administrative participe au fait de voir sa trajectoire de vie réduite à des informations de types : nom, prénom, âge filiation, état civil.

Ainsi, et comme le décrit Weller (1994), le travail administratif participe à fragmenter la vie de l'utilisateur et de classer ces fragments selon les besoins du fonctionnement de l'administration.

Ainsi, les techniques bureaucratiques de la relation de service consacrent, à la Sécurité Sociale, les registres réglementaires et productifs de la relation. Ils participent à reconstruire l'utilisateur en « cas » juridique et en « dossier » et rejettent une autre définition possible, celle de l'utilisateur en tant que « personne ». L'architecture du guichet, du formulaire ou des imprimés prie l'utilisateur de demeurer à l'extérieur de l'administration, au seuil de traitement et de service qu'il ne pénètre pas. (Weller, 1994)

Ces démarches de fragmentation et de réduction de la vie de l'utilisateur en dossier et catégories découlent de l'idéologie qu'un Etat tel que l'Etat helvétique doit s'assurer du traitement égalitaire de ses citoyens et de l'intérêt général qu'il annonce protéger (Bourdieu, 1993). En se basant sur les mêmes catégories, les mêmes indications afin de statuer sur la demande d'acquisition ou de renouvellement d'un droit, l'idée véhiculée peut être celui de la volonté de traiter équitablement chaque cas. Or, des recherches s'intéressant aux prises de notes non-officielles faites lors du travail de prise de décision ont montré que la prise de décision n'est pas aussi objective qu'il n'y paraît et que celle-ci dépend également des agents administratifs, de la perception qu'ils ont de leur fonction et de nombreuses caractéristique propre leur condition d'humain (Laurens, 2008).

Un troisième et dernier aspect de ces demandes a également pu être mis en lumière et concerne les finalités et les enjeux de ces dernières. En effet, la demande administrative est construite par des professionnels oeuvrant sous le couvert de l'Etat afin de faire appliquer des lois en les interprétant et les inscrivant dans des procédures. Ces demandes, outils de récoltes des informations standardisées pour tous les usagers, sont également une façon de créer une identité administrative de l'utilisateur et ainsi de l'obliger à participer à la construction de son identité papier.

Tous ces aspects présentés au niveau du pôle *objet* peuvent, selon moi, jouer un rôle dans le processus de construction de la réponse. Le format, le contenu, la perception des finalités et des enjeux ainsi que les attentes réelles mais implicites de l'institution sont autant d'éléments venant construire la situation qui fait l'objet de ce travail.

Pôle *autrui*

A l'entame de ce travail, j'avais supposé que les agents administratifs pourraient être des personnes tenant le rôle de cet *autrui* dans le processus d'élaboration de la réponse. Or, comme l'on montré les résultats, ces derniers sont le plus souvent en dehors du cadre situationnel. Il me faut alors distinguer deux situations distinctes : 1) lorsque la réponse est élaborée dans les locaux de l'administration publique et 2) lorsque la demande administrative est reçue au domicile de la personne immigrée de première génération. Dans le premier cas de figure, l'agent administratif a une place dans le cadre de la situation, il participe à l'élaboration de la réponse, puisque bien souvent c'est même lui qui remplit physiquement les formulaires pour les usagers. Dès lors, il me semble que la figure 16 devrait évoluer d'une certaine manière et ne plus tenir compte de la figure triangulaire, mais d'un parallélogramme comme présenté lors de la figure 17. Ainsi l'outil pour penser ces situations devraient faire selon moi la distinction entre l'*autrui 1* et l'*autrui 2*. L'*autrui 1* est généralement une personne ressource que l'immigrant a mobilisée dans son réseau – ou comme les résultats l'ont également montré n'a pas été mobilisée par l'immigrant, mais a pu s'autoactiver par anticipation des besoins de l'immigrant- et l'*autrui 2* qui est imposé par la situation et la procédure prévue par l'institution au niveau de l'environnement et du contexte.

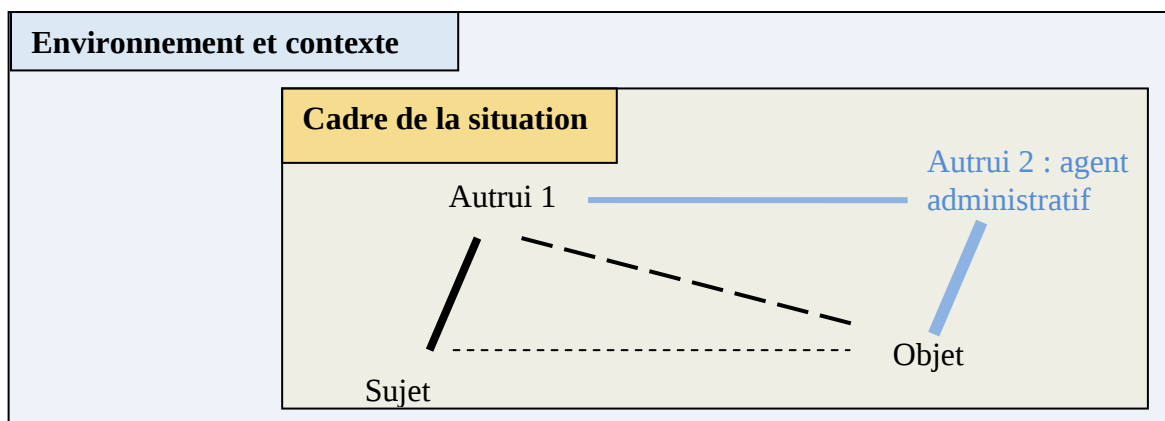


Figure 17. Parallélogramme psychosocial présentant la situation d'une réponse à une demande administrative dans les locaux de l'administration et tenant compte du cadre de la situation, de son contexte et de son environnement ainsi que de la présence de l'autrui 2 en tant qu'agent administratif.

J'ai émis l'hypothèse que le lieu de réception de la demande peut jouer un rôle dans la construction de la réponse tout comme le lieu de construction de cette dernière. En effet, le cadre situationnel peut varier et les possibles à disposition ne sont plus les mêmes. A ce titre une deuxième hypothèse d'ordre plus général peut également venir compléter ce quatrième point. J'ai eu l'occasion de parler dans le cadre théorique de la notion de *gardien du cadre* exposé par Perret-Clermont dans son écrit de 2001. Lors d'une situation où une personne allophone se rend accompagné d'une personne ressource dans les locaux de l'administration pour répondre à une demande, il serait intéressant d'observer si le rôle du gardien du cadre est attribué uniquement à l'agent administratif ou si, comme dans le concept de *parentalité*, le rôle du *gardien du cadre* peut être séparé en sous-division et dès lors être de la responsabilité de personnes différentes. Ainsi, dans la situation énoncée plus juste avant, il se pourrait que la personne ressource tout comme l'agent administratif se partage ce rôle de *gardien du cadre*.

Dans le deuxième cas de figure, à savoir la réception d'une demande administrative à domicile, cet *autrui 2* ne semble plus vraiment intervenir directement dans le cadre de la situation. En effet, comme le montrent les résultats, l'agent administratif n'est jamais mobilisé comme ressource sociale pour les enquêtés ou du moins s'il l'est c'est parce qu'il va faire partie du réseau personnel de l'immigrant en tant que voisin, ami, etc. Dès lors, il devrait être possible d'analyser cette situation à nouveau sous l'angle du triangle psychosocial. Cependant, un aspect de la situation risquerait peut-être d'échapper au chercheur. En analysant, la perception qu'ont les agents de leur mission et mettant cela en parallèle du fait que les immigrants interviewés ne font pas appel aux agents administratifs comme personnes ressources, force est de constater que ces derniers restent présents et influencent la situation indirectement. En effet, en tant que personne évaluant le produit final qu'est la réponse à la demande, il serait selon moi intéressant de voir apparaître cet acteur non pas directement dans le cadre de la situation, mais en toile de fond, comme évaluateur du produit construit dans cette situation, à savoir la réponse à la demande.

Ce qui semble clair aux niveaux des éléments avancés précédemment, c'est que selon le lieu de réception de la demande administrative impliquant la présence ou non de l'agent administratif dans la situation, le processus d'élaboration de la demande va être influencé. La présence de l'agent administratif implique de construire une interaction avec une personne qui

est à la fois représentant de l'Etat et ainsi soumis à des contraintes en termes de rentabilité, de résultats, de logique de la vérification et de preuve et à la fois humain ayant ses propres expériences, son propre vécu, ses représentations de ce que doit être sa mission, etc.

Indépendamment de la place que tient l'agent administratif dans le processus de construction de la réponse, le pôle *autrui* est aussi constitué des *ressources sociales* mobilisées ou non par l'immigrant afin de l'aider à résoudre la situation-problème. Comme indiqué ces *ressources sociales* peuvent provenir d'un réseau informel ou formel selon que la personne ressource œuvre au sein d'une institution –appelée alors dans ce travail *ressource institutionnelle*. Granovetter (1973) dans son étude sur l'accès aux informations concernant l'emploi mentionnait déjà le fait que les liens faibles unissant la source et la cible étaient meilleurs dans la transmission des informations que les relations de liens forts. Or, bien que je pense que cela puisse être le cas avec par exemple M. Teixeira et les personnes intervenant au niveau de l'association d'accueil des migrants, il y a un autre facteur selon moi qui va influencer davantage la manière d'aborder le processus de construction de la réponse à la demande et qui va peut-être également orienter ce processus vers des notions d'apprentissages et d'acquisition des connaissances. En effet, selon moi, la représentation qu'ont ces personnes ressources de leur mission mais également de l'administration et de la capacité du sujet peut jouer un rôle essentiel, et là je suis dans le domaine de l'hypothèse, quant à l'acquisition de connaissances et de compétence dans ce domaine. J'avais pris pour exemple l'approche fonctionnaliste de M. Rinaldo en comparaison de l'approche orientée vers la compréhension du système que peut proposer M. Teixeira. Le pôle *autrui* en tant que ressource sociale est certes présent pour aider la personne à construire la réponse, mais va également lors de telles situations pouvoir transmettre des explications quant aux codes de conduites, aux normes, aux comportements attendus incitant ainsi la personne immigrée de première génération à accéder à la signification collective du système administratif suisse, mais également lui donnant des éléments qu'elle peut intérioriser et digérer pour en construire son propre sens. Ainsi, selon que la personne ressource en question considère l'action de répondre à une demande d'un point de vue purement fonctionnel parce que « c'est ce qui est demandé et qu'il faut le faire » ou à l'inverse comme une chance d'acquérir de nouvelles connaissances et d'étendre son réseau, le processus même de construction de la réponse se verra modifié, selon moi. Ce phénomène est relevé par Mugny, Butera, Quiamzade, Dragulescu et Tomei (2003) lorsqu'ils abordent la *dépendance informationnelle* qui peut découler d'une situation d'asymétrie où la source obtient le statut de personne qui sait. J'ai l'impression, mais là je suis de nouveau dans le domaine de la supposition, qu'une personne ressource ayant une visée fonctionnaliste risque davantage d'imposer sa vision à l'immigrant qu'une personne ressource tournée vers l'apprentissage et la connaissance.

Je tiens encore à noter que durant tout le travail, j'ai essentiellement axé le rapport du sujet ou d'autrui face à l'objet sous les termes de conformisme. Or, il est selon moi nécessaire de nuancer ce propos en abordant la relation *autrui-sujet*. En effet, dans la majorité des entretiens, j'ai pu constater plusieurs niveaux de conformisme face à l'*objet* demande administrative et plus généralement au système administratif. J'interprète ce constat essentiellement par le fait que la demande administrative ne laisse pas le choix à l'utilisateur d'être complétée ou non. Dès lors, ce conformisme peut s'expliquer par ce qu'avance Siblot en 2002 lorsqu'elle parle d'une certaine forme de fatalisme face à l'administration. L'utilisateur se trouve ainsi face à une tâche où l'erreur n'est pas réellement envisageable et où l'ancrage social est fort. Si l'erreur est envisagée cela irait dans le sens d'une sanction par la décision de non-droit. Ainsi, il est légitime et pertinent de considérer entre autre les liens unissant *sujet-objet* et *autrui-objet* sous l'angle du conformisme. Ce phénomène a également un impact sur la façon qu'auront *autrui* mais également le *sujet* de se positionner face au système administratif et à leur manière d'aborder le processus de construction de la réponse à une

demande administrative. Or, la relation *autrui-sujet* n'est pas automatiquement de l'ordre du conformisme pur, mais peut également impliquer des dimensions de sociabilité – où la situation est envisagée davantage comme une co-construction entre pairs - et cela notamment lorsque l'*autrui* et le *sujet* envisagent ce processus de réponse à une demande administrative comme l'occasion d'acquisition de nouvelles connaissances et de construction de sens (Chartier, 2003).

Pôle sujet

Au niveau du pôle *sujet* plusieurs éléments ont également pu être mis en avant. Tout d'abord, chaque *sujet* présenté au cours de ce travail a une trajectoire migratoire et une histoire de vie qui lui est propre. Pour la plupart, ils ont déjà pu expérimenter d'autres systèmes administratifs. Ces expériences passées peuvent être mobilisée lors de la situation d'élaboration d'une réponse à une demande administrative – c'est ce que Zittoun (2006a) nomme des *ressources personnelles*. Si je reprends l'exemple de M. Rinaldo qui a été à la rencontre de plusieurs systèmes administratifs, le fait d'être en Suisse et d'être confronté au système helvétique n'est pas perçu comme une rupture ou une difficulté. Il est davantage centré sur la continuité qu'il peut repérer entre les différents systèmes. De ce fait, son rapport à l'administration, mais également aux outils que cette dernière utilise va être influencé par ces expériences passées.

De plus, le sujet présente également d'autres ressources personnelles telles que notamment des capacités cognitives. Mme Béglin et M. Teixeira le présentent bien dans leur entretien, toutes les personnes n'ont pas les mêmes capacités pour s'autonomiser face à l'administration. Ils annoncent ainsi dans leur mission ce devoir de détecter où en sont les personnes et jusqu'où ces dernière peuvent aller. L'intérêt de la personne pour ce domaine peut jouer un rôle tout comme son sentiment de compétence ou les émotions qu'elle éprouve face à la situation ou à l'institution génératrice de cette situation. Ainsi plusieurs facteurs propres au sujet vont venir influencer sa stratégie quant à l'élaboration de la réponse à une demande administrative.

Par conséquent, lorsqu'il s'agit de déterminer les facteurs pouvant intervenir lors du processus de construction de la réponse, je constate qu'ils sont nombreux et qu'ils peuvent intervenir sur des plans très divers (idéologique, contextuel, interpersonnel, intrapersonnel). Ce travail a permis d'en révéler certains et de pouvoir émettre des hypothèses quant à leur impact sur ce processus. Toutefois, il serait nécessaire à partir de cette étude qui se voulait exploratoire, d'approfondir certains des éléments avancés dans ce travail afin de les mettre à l'épreuve d'autres contextes, d'un autre échantillon ou tout simplement d'affiner encore leur définition.

4.6.2. Les situations d'élaboration de la réponse engendrent-elles des processus de changements permettant une transition développementale ?

J'arrive ainsi à l'avant dernier chapitre de ce travail qui consiste à observer si des situations telles que celles considérées à travers ces lignes peuvent entraîner des phases de développement chez la personne. Comme présenté à l'entame de ce projet de mémoire, j'ai choisi d'analyser ma problématique sous un angle socioculturel. Cette orientation définit la transition développementale comme une période induisant un repositionnement identitaire sur le plan social et symbolique de la personne (Perret-Clermont & Zittoun, 2002 ; Zittoun, 2008). Ensuite, elle considère également que ce repositionnement et la phase de transition impliquent l'acquisition de nouvelles connaissances, nouveaux savoir-faire (Perret-Clermont & Zittoun, 2002 ; Zittoun, 2008). Pour terminer, et c'est le troisième changement qui intervient dans le cadre d'une transition développementale, cette dernière permet également la construction de sens et de signification permettant une rééquilibration du système (Perret-Clermont & Zittoun,

2002 ; Zittoun, 2008). En effet, comme annoncé dans le cadre théorique, cette orientation socioculturelle prend comme base le fait que l'être humain a un besoin existentiel de conférer du sens aux événements qu'il vit (Zittoun, 2005). Cette construction influence également son rapport au savoir, aux personnes ainsi qu'au monde (Zittoun, 2005). Lors d'un parcours migratoire, il est possible que les personnes rencontrent des ruptures et des changements qui peuvent également entraîner une rupture de sens. Dès lors, il s'agit d'examiner ce qui peut les amener à retrouver un équilibre. Ainsi, l'environnement culturel et social devient un facteur clé pour permettre une rééquilibration du système. Dans le cadre de l'objet de recherche qui m'intéresse ici, j'ai pu mettre en évidence plusieurs ruptures que la personne immigrée de première génération vit lors de son insertion en Suisse et plus spécifiquement, lors de ses relations avec le système administratif et les outils développés par ce dernier, à savoir les demandes administratives. Toutefois, après la présentation des résultats, il est légitime de savoir si la personne peut présenter des phases de développement face au système administratif helvétique.

Le premier point que je peux noter ici concerne la perception de la rupture sur le plan administratif. Comme abordé lors de la présentation des résultats, la perception de cette rupture n'est pas forcément effective chez tous les enquêtés. Or, pour des auteures telles que Perret-Clermont ou Zittoun, c'est par la perception d'une rupture que la personne va pouvoir consciemment s'engager dans une phase de transition qui aboutira peut être à son développement. Je souhaiterais exposer ici une hypothèse que je fais quant à la perception de la rupture administrative. Je pense que contrairement à la rupture linguistique qui peut être dépassée « une fois pour toute », la rupture administrative peut être perçue à plusieurs reprises dans la trajectoire de vie d'une la personne immigrée de première génération. En effet, tous les enquêtés ont déclaré être conscient du changement de système administratif produit lors de la migration. Or, comme je l'ai présenté, les difficultés rencontrées sont interprétées, dans un premier temps et pour la grande majorité sous l'aspect linguistique. Ainsi la phase de transition peut se focaliser sur la résolution de cet aspect linguistique, sans pour autant détecter des difficultés qui ne dépendent pas de ce domaine. Ces dernières peuvent alors être perçues dans un deuxième temps, une fois que la personne prend conscience que la maîtrise de la langue ne lui permet d'expliquer toutes les dimensions de la rupture. Ensuite, la personne peut vivre d'autres ruptures dans sa vie qui la confrontent à nouveau à la rupture administrative. Je peux donner ici l'exemple de Mme da Cuinta qui consécutivement à son divorce a dû faire face à nouveau à une rupture administrative, devant alors trouver de nouvelle stratégie et un nouvel équilibre dans ce domaine. Ainsi, la transition peut être considérée selon moi à deux niveaux bien distincts. Sur un plan micro, chaque demande administrative présentant une rupture dans l'allant de soi des pratiques et des significations que l'utilisateur pourrait percevoir comme une rupture et donc engendrer une phase de transition. A un niveau beaucoup plus macro, j'ai l'impression que la phase de transition relative aux changements du système administratif et à l'adaptation de la personne face aux outils de cette dernière peut durer des mois, voire des années. Dans le cadre de ce travail, la méthodologie choisie ne me permet pas d'avoir suffisamment de données exploitables pour déterminer si le processus d'élaboration de la réponse à une seule demande administrative peut présenter un développement chez la personne. Or, à l'inverse les données récoltées dans le cadre de ce travail me permettent davantage d'analyser une phase de transition relative à ce changement de système perçu sur un niveau plus *macro*.

Me basant sur l'écrit que Zittoun a fait en 2008 abordant l'impact des institutions sur les transitions, je constate que l'administration publique n'est pas en soi une institution favorisant l'aspect développemental des transitions que les personnes peuvent vivre et cela sur plusieurs points, selon moi :

- 1) L'administration promeut un discours unique, une seule formulation possible au niveau des réponses et ne considère comme valide que les éléments culturels qu'elle-même légitime et reconnaît ;
- 2) Elle ne semble pas non plus favoriser la transférabilité des savoirs et connaissances développées à son encounter ou lors des expériences antérieures qu'ont pu avoir les personnes immigrées de première génération ;
- 3) Les agents administratifs ne semblent pas estimer avoir pour mission de faire comprendre aux personnes le fonctionnement de l'administration.

Ce dernier point mérite peut-être d'être nuancé, car l'Etat a mis en place une association d'accueil des migrants afin de permettre cette transmission d'information et de mettre en contact des personnes ressources pouvant établir des relations constructives avec les immigrants nouvellement installés. Cet aspect pourrait venir atténuer mes dires précédents si l'association en question prévoyait un suivi sur une longue durée. Or, son but premier est que les personnes employées dans cette association aillent à la rencontre une seule fois du nouvel habitant afin de lui transmettre toutes les informations que l'Etat juge utile de transmettre. Cet aspect ne permet pas, selon moi, de considérer l'administration comme une institution favorisant le développement des personnes.

Malgré que l'institution en question ne favorise pas ces transitions, forcé de constater que des personnes, à l'image de M. Teixeira ou de Mme Guzman, par exemple, ont su développer des connaissances, acquérir un statut reconnu par cette même administration et par leur communauté, développer un réseau et construire du sens à la fois à leur pratique de personne ressource mais également au système administratif suisse, comme j'ai pu l'exposer tout au long des résultats. Je pense ainsi qu'il est possible de considérer qu'il existe une phase développementale spécifiquement ancrée dans le domaine de l'administration publique. Je ne suis cependant pas en mesure de déclarer que c'est le cas à l'échelle de la demande administrative.

Partie V : En guise de conclusion

5.1. Intérêt de la recherche

Comme ce travail le présente, une demande administrative ne se résume pas à un papier à remplir, mais comporte en elle de multiples dimensions sur lesquelles il est intéressant de se pencher. Elle permet également d'aborder une multitude de domaines tels que la résolution d'une tâche et ses facteurs l'influençant, la construction et la circulation des connaissances, la constitution des réseaux ou encore les mobilisations des ressources. A l'entame de cet écrit, j'avais décrit les buts et les intérêts qui m'animaient quant au fait de conduire cette recherche.

Tout d'abord, j'avais annoncé des intérêts en tant que professionnelle oeuvrant pour l'administration. Dans ce sens, je pense que ce travail est très important car il met en lumière les facteurs, mais également les stratégies que les personnes immigrées de première génération mettent en place pour faire face aux demandes administratives. Tout au long de cet écrit, j'ai eu l'occasion de rapporter les propos de trois agents administratifs relatifs à leurs expériences avec la population immigrante. M. Ranier a expliqué par exemple que la commune pour laquelle il travaille avait essayé de faire traduire les formulaires administratifs, pensant rendre plus accessible ces derniers. Or, cette pratique a été un échec. Consécutivement à cette étude, je comprends mieux pourquoi et je peux davantage interroger la tendance qui existe aujourd'hui au sein des administrations à proposer de plus en plus de brochures et de matériel traduits. En effet, suite à ce travail, il est légitime de se demander si

investir le temps et les moyens financiers dans la formation des personnes identifiées comme *personnes ressources* ne serait pas plus avantageux et plus efficient. Mener cette recherche m'a permis de développer un regard différent sur les mesures qu'il est possible de proposer ainsi que sur le décalage qui semble exister entre la perception des agents administratifs et la perception ainsi que le vécu des personnes immigrées de première génération. J'ai à ce titre de nombreuses questions qui ont vu le jour consécutivement aux résultats et hypothèses que j'ai formulés. J'aurai l'occasion d'y revenir dans la dernière partie du travail.

Cette recherche m'a permis également de prendre de la distance face au sens commun et aux généralisations qui peuvent être faits dans mon cadre professionnel. Pendant tout le courant de mon cursus universitaire, j'ai dû apprendre à faire des concessions sur les méthodes et les théories scientifiques afin de pouvoir fonctionner dans ma profession. Ces concessions impliquaient notamment d'accepter une plus grande généralisation fondée parfois davantage sur ce que l'on croit savoir et non sur des faits ou le vécu des personnes. Or, et c'est également l'intérêt qu'a pour moi ce travail, j'ai eu l'occasion d'aborder ma pratique avec le regard du scientifique, d'interroger ma profession, d'en quelque sorte déconstruire les pratiques à partir d'un autre point de vue qu'est celui des sciences. Cette démarche a été très pénible, dans le sens où elle implique de toujours se situer dans le doute et le questionnement, d'interroger ce que l'on pense avoir acquis, mais elle m'a permis de m'enrichir grandement et d'aborder ma profession de façon sensiblement différente.

Concernant les administrations, je pense que ce travail explicite de nombreux éléments qui peuvent présenter un intérêt dans l'amélioration de la circulation de l'information. Je suis assez convaincue que la place des personnes ressources est encore à étudier et à valoriser. Cet aspect interactionnel de la transmission de l'information, mais également les concepts et théories proposés dans le domaine de la psychologie socioculturelle peuvent être d'une grande aide dans cette réflexion et la compréhension des pratiques et du vécu des personnes immigrées de première génération. A noter également qu'avec la structure d'accueil de cette population que propose le canton dans lequel j'ai mené ma recherche semble également montrer que ce dernier tient compte du rôle prépondérant que jouent les personnes ressources. Or, le regard scientifique permet justement de faire un pas supplémentaire dans la réflexion en s'interrogeant par exemple sur le type de circulation des connaissances que l'Etat souhaite développer ou encore sur les « degrés » ou modalité d'apprentissage et d'autonomie qu'il désire. Il peut également être une aide à la mise en place de formation de ces personnes ressources. Tout en tenant compte que ces visées restent sur le plan du général puisque, comme le montre ce travail, les composantes individuelles et interindividuelles sont très présentes. Toutefois, ces réflexions s'inscrivent dans le contexte et l'environnement qui entourent les situations administratives. Celles-ci permettent ainsi de rendre conscient et explicite certains phénomènes, certaines pratiques, comportements ou modes de pensée. Cela a été le cas pour moi, car étudier l'administration et les personnes immigrées de première génération m'a permis notamment de rendre explicite certaines dimensions et facteurs dont je n'avais pas conscience.

D'un point de vue scientifique, je pense que ce travail peut également présenter quelques intérêts. En ce qui concerne les sciences administratives, ce travail montre qu'il est difficile de pouvoir penser et étudier les procédures, le management administratif ou encore le système en ne les observant que sur des plans *macro*. En effet, et comme le montre ce travail, l'administration helvétique se joue pour beaucoup sur les niveaux les plus proches de la population et de ce fait implique de devoir, selon moi, considérer le principe de proximité et ses effets. De plus, s'intéresser aux usagers et donc à ceux pour qui les faits administratifs sont destinés permet de mettre en lumière des facteurs et des résultats impossibles à penser sous le regard unilatéral de l'agent administratif. J'estime que ce travail à montrer également l'importance d'aborder de tels systèmes au moyen d'un regard interdisciplinaire, car ce

dernier permet d'en conserver toute la complexité. Je suis consciente cependant que ce n'est pas l'objet « demande administrative » qui est central dans toutes les réflexions que je pose ici, mais davantage la rencontre du « monde » administratif avec le « monde » des usagers. La demande administrative est alors une clé d'entrée pour étudier ces phénomènes, permettant de poser des situations de départ.

En ce qui concerne l'apport pour la psychologie socioculturelle, je dirais que celui-ci est moins évident au premier abord. Toutefois, les situations présentées dans le cadre de cet écrit permettent de mettre en lumière l'importance de tenir compte d'éléments plus larges que les niveaux inter- et intraindividuels. De plus, s'intéresser à l'administration permet de prendre comme objet d'étude des situations inscrites très spécifiquement dans des environnements et des contextes relativement saisissables. A noter encore que ce travail a montré, selon moi, que s'intéresser à de telles situations permet de les aborder sous plusieurs angles qui correspondent pour beaucoup aux objets développés dans ce courant de la psychologie. Cela permet également d'avoir accès à des situations qui ne sont pas directement ancrées dans des tâches quotidiennes, mais qui ne sont non plus pas dirigées vers une intentionnalité d'apprentissage. Ce travail a ainsi permis de faire le lien entre des concepts de la psychologie socioculturelle et d'autres concepts tels que le conformisme, le pouvoir, la confiance, etc. Il s'agit, toujours selon moi, d'un terrain très intéressant pour mettre à l'épreuve les théories développées telles que le triangle psychosocial, l'espace de pensée, les transitions, les ruptures, la résolution des tâches, l'impact du contexte, du cadre et de l'environnement ainsi que l'interaction entre personnes ressources et personnes aidées.

5.2. Limites et points critiques

Les limites de ce travail sont nombreuses comme j'ai déjà eu l'occasion de le soulever tout au long du chapitre méthodologique ainsi que plus sporadiquement tout au long de ce travail. La première limite que je vois est le temps. En effet, s'inscrivant dans un travail de master, le temps à disposition est limité et balisé. Il implique au niveau de l'étudiante que je suis d'apprendre à accepter l'imperfection. Ayant choisi une problématique relativement vaste, mais je pense que cela reste valable pour tout travail de recherche, j'ai dû apprendre à accepter de ne pouvoir aller toujours plus en profondeur dans l'immensité théorique et expérimentale existante dans les disciplines considérées à l'échelle de ce travail. De plus, la problématique proposée reste selon moi trop vaste et devrait, pour des travaux ultérieurs s'affiner et se centrer davantage sur certains points spécifiques considérés dans les nombreuses hypothèses ponctuant la présentation des résultats. A cette problématique relativement vaste, s'est additionnée une méthodologie qui garde ouverte de nombreux possibles. De par une recherche exploratoire et qualitative, la masse de données récoltées a souvent été difficile à analyser, et cela dû essentiellement à la richesse de ces dernières. Je suis actuellement tiraillée entre l'impression qu'il serait nécessaire de mener des entretiens non directifs de par les arguments qui ont été avancés quant à l'utilisation d'une grille d'entretien et de les combiner avec des périodes d'observations. Selon moi, pour de prochaines recherches, une procédure méthodologique prenant en compte l'observation peut aider dans deux directions : 1) si elle est choisie en combinaison d'entretiens d'auto-confrontation cela pourrait aider les enquêtés à mieux expliciter leur pratique mais également leurs ressentis et leur vécu face à la tâche de répondre à une demande administrative (Clot, Faïta, Fernandez & Scheller, 2000) ; 2) pouvoir se détacher de la vision unique de l'enquêté afin de combiner cette dernière à l'observation effective des pratiques et des interactions.

Je souhaite également noter ici que le choix de la problématique additionnée à une telle méthodologie m'a fait un peu glisser du côté de l'analyse du rapport usager-administration et de dévier de l'objet de recherche qui était à la base la demande administrative et la

construction de la réponse à cette dernière. Une méthodologie centrée également sur des récoltes de faits observables m'aurait permis sans doute d'obtenir davantage d'exemples concrets permettant de centrer encore davantage le résultat sur le processus d'élaboration de cette réponse. En effet, j'ai pu constater que d'une certaine manière et à de nombreuses reprises je n'ai pas pu aller assez en profondeur en donnant des exemples très concrets tirés de la pratique des personnes. J'étais consciente de ce risque au départ de la recherche et j'avais ajouté justement au sein de mes grilles d'entretien des questions de relance demandant aux enquêtés de me fournir des exemples concrets. Or, j'ai été confrontée à la difficulté des enquêtés à exprimer et extérioriser au moyen d'un discours construit leur pratique face aux demandes administratives. Ce constat me ramène à considérer ce que Bruner (1990/1997) avance lorsqu'il déclare

Une psychologie sensible à la dimension culturelle (surtout si elle accorde un rôle essentiel à la psychologie populaire comme facteur médiateur) s'appuie (et doit s'appuyer) non seulement sur ce que les gens *font* réellement, mais aussi sur ce qu'ils *disent qu'ils font*, et sur ce *qu'ils disent des raisons qui les ont poussés à faire ce qu'ils ont fait*. Elle doit également prendre en compte ce que les gens disent de ce que les autres font et des raisons qui les y ont poussés. Par-dessus tout, elle doit s'intéresser à ce que les gens disent du monde où ils vivent. (Bruner, 1990/1997, p.31)

Dans ce travail, j'ai souhaité privilégier l'axe de la parole des enquêtés sur leur pratique et ce qu'ils construisent comme signification au contact du système administratif. Toutefois, afin de pouvoir arriver réellement à saisir le processus plus finement, il est primordial, selon moi, de combiner cet angle de recherche avec l'observation de ce que les personnes font réellement.

Je me suis également longtemps interrogée sur la pertinence de la recherche menée pour ce travail. Les courants choisis étaient-ils les plus adéquats ? Présentaient-ils une pertinence dans le cadre d'une situation ancrée telle que celle engendrée par la réception des demandes administratives ?

La question n'est pas de savoir si la recherche est ceci ou cela. Les questions sont de savoir, d'une part, si nos résultats de recherche apportent des réponses aux questions qui se posaient avant la recherche et, d'autre part, si ces réponses ont du sens dans le contexte où les questions ont été posées. Subsiste aussi la question de savoir si la démarche, allant des questions au sens des réponses, a une valeur en termes de connaissances nouvelles. Et cela, avec quel degré de fiabilité dans la réduction de l'incertitude ? Avec quelle marge d'erreurs et de communicabilité ? Avec quelle identification du type de reconnaissance apportée ? (Van der Maren, 2006, p.21).

Au fait, la question de la pertinence de la recherche, de sa contribution au développement des connaissances, n'a de sens qu'une fois la recherche terminée, quand on peut analyser de manière critique les adaptations conceptuelles, techniques et méthodologiques auxquelles on a été forcé de sacrifier pour, en tenant compte des contraintes du terrain, mener la recherche à son terme. Evidemment, on doit alors accepter le risque d'avoir mené une recherche dont on devra reconnaître qu'elle ne mène à pas grand-chose. Et l'on ne peut pas se réfugier derrière le prétexte d'un paradigme choisi, avant d'entreprendre la recherche, pour légitimer l'absence de productivité, la banalité des résultats et des conclusions. (Van der Maren, 2006, pp.22-23)

En termes d'ouverture aux possibles, je pense que cette recherche permet de soulever quelques points intéressants tant du côté de la migration que de l'apprentissage de connaissances et du développement de la personne. Or, je remarque également que cette largesse dans la problématique impose de ne pouvoir aller en profondeur de tous les sujets

avancés à ce jour dans ce travail et que c'est dans le cadre de futures recherches que les hypothèses produites aujourd'hui dans ce document pourront dans un deuxième temps générer peut-être de nouvelles connaissances ou des réorientations sur le plan théorique. Je reste néanmoins persuadée que s'intéresser à un objet tel que la demande administrative, objet profondément ancré dans le pays d'accueil et dont sa production est cadrée et orientée non pas vers la volonté de générer des apprentissages, mais plutôt de gérer les citoyens au niveau d'un Etat reste très intéressant pour mettre à l'épreuve certaines théories existantes aujourd'hui.

Une autre limite à ce travail réside dans l'échantillon. Il est concevable de s'interroger d'abord sur la pertinence de poser la distinction entre personne immigrée de première génération et le citoyen résident en Suisse de façon plus générale. Toutefois, ce point me semble s'être résolu au cours de la présentation des résultats. Certes, il est concevable d'estimer que toute personne confrontée à l'administration publique peut rencontrer des difficultés. Néanmoins, la composante migratoire me semble tout de même tenir un rôle dans les stratégies qui peuvent être mises en place afin de s'adapter au nouveau système, de faire circuler les informations et les connaissances. Non, ma réflexion quant aux limites de l'échantillon se rapproche de celle faite pour la problématique. J'ai pris le parti dès le départ de favoriser un échantillon composé de profils très différents avec le risque cependant de n'avoir qu'un représentant dans certaines caractéristiques telles que c'est le cas pour Mme da Cuinta qui est la seule personne de l'échantillon à ne pas être devenue une personne ressource dans le domaine administratif. Cette diversité d'échantillons permet ainsi d'aborder la problématique sous de nombreux angles générant des résultats très divers. Toutefois, cela m'a empêchée de pouvoir approfondir certaines thématiques. J'étais dès lors contrainte à rester aux stades des suppositions et de l'énonciation d'hypothèses.

Les limites peuvent également se situer dans la passation de l'entretien. Ce travail m'a montré que mener un entretien implique de pouvoir s'adapter à tous les imprévus. Par exemple, le temps à disposition pour l'entretien peut être changé à la dernière minute. Lors de mon entretien avec M. Rinaldo par exemple, ce dernier avait oublié, en fixant la date de l'entretien qu'il devait donner une messe. C'est pourquoi, bien que je lui avais demandé de prévoir un temps allant de une heure à une heure trente, le temps effectif à disposition n'était que d'une cinquantaine de minutes. Les problèmes techniques pouvant intervenir au niveau du matériel d'enregistrement sont également des éléments externes auxquels il est nécessaire de pouvoir s'adapter. Ainsi, mener une recherche implique selon moi que le chercheur sache également s'adapter aux situations et cela d'autant plus dans une posture constructiviste où l'entretien est perçu comme la co-construction de connaissances et de savoir. Kvale (2007) l'exprime très bien lorsqu'il compare ainsi le travail de recherche à un voyage ou le chercheur à un voyageur. Ce dernier construit les connaissances et les savoirs au fil des rencontres qu'il peut faire et des recherches qu'il mène. Or, cette posture du chercheur n'est pas toujours évidente à considérer lorsqu'on se retrouve à devoir gérer le temps, le magnétophone, la grille d'entretien et de plus ne pas paraître trop anxieux ou stressé à l'idée que si l'entretien se passe mal alors nous n'aurions pas les données nécessaires et utiles pour nous permettre de répondre à notre problématique. Toutefois, avec le recul, Kvale (2007) ne mentionne pas que le voyage est un voyage de plaisance ! Et il est vrai que lorsque l'on arrive à prendre du recul après un entretien et analyser ce qu'il s'est passé, on se rapproche de l'impression d'avoir voyagé. Ces remarques entrent en résonance également avec la notion de chercheur-bricoleur (Denzin & Lincoln, 1998).

La recherche est un voyage dont le chercheur est un voyageur, certes, mais elle n'est pas moins un voyage en compagnie d'enquêtés. De ce fait, la question du respect de ce dernier et de l'éthique se pose. Ces enquêtés nous invitent chez eux, nous confient une partie de leur vécu, parfois des choses qu'ils estiment être délicates ou relativement secrètes. Il ne s'agit pas dès lors d'arriver en tant que chercheur, de mener l'entretien avec un maximum de distance et

de repartir muni des données qui peuvent nous intéresser. Il s'agit réellement d'une rencontre et je dois le dire d'une rencontre où au fil de l'entretien des rapports de confiance s'établissent. Ces rencontres et moments échangés ont été, pour ma part, à la base de la volonté de tenter de rester au plus proche de leur propos, de ce qu'eux m'ont amené. Bien entendu, en tant que chercheuse je me réfèrais également aux codes déontologiques. Toutefois ce contact avec l'enquêté où lui comme moi sommes investis dans un moment de partage autour d'une thématique renforce ce sentiment de « devoir » et de « préservation » - le mot est peut-être un peu fort - de son propos. C'est pourquoi, tout au long de l'analyse des questions telles que « est-ce vraiment ce qu'il a voulu dire ? », « est-ce que je rapporte bien ses propos ? » m'ont accompagnée.

Ce point soulève la dernière notion que je souhaiterais aborder pour conclure cette partie réflexive, à savoir la notion de *généralisation*. En choisissant de mener une analyse par *théorisation ancrée* (Paillé, 1994) se pose automatiquement la question de la généralisation des propos. Il est question ici de deux types de généralisation : 1) au niveau des propos, mais également 2) à l'application des résultats de recherche à des contextes qui ne sont pas contenus dans cette recherche précise. Je pense avoir travaillé à la généralisation des propos en tentant de les faire résonner constamment avec d'autres recherches ou d'autres théories produites dans d'autres contextes. La généralisation des propos, que Paillé (1994) considère également comme l'extraction progressive d'une théorie, est nécessaire, selon moi, lorsque l'on fait une recherche. Elle fournit l'espace nécessaire au chercheur pour qu'il puisse y inclure sa vision, les liens qu'il fait entre ce qu'il a acquis dans son histoire de vie - en tant qu'étudiante pour ma part mais également en tant qu'être humain et que professionnel de l'administration publique - et ce que lui apportent ses rencontres avec les enquêtés. Sans ce travail de généralisation des propos, la recherche resterait à un niveau purement descriptif, voir même à l'exposition unique des transcriptions des entretiens. Ce premier niveau de généralisation permet ainsi d'amener de nouvelles hypothèses, de nouvelles pistes de recherches. Je la conçois un peu comme la construction finale à laquelle j'ai pu parvenir en fonction de l'objet de ma recherche mais également du cadre de contraintes, de règles dans lequel elle s'inscrit. Cette construction peut être le point de départ de l'envie de construire d'un autre chercheur qui à son tour aura l'occasion d'infirmer ou de confirmer certains propos tenus ou certaines hypothèses amenées. J'en arrive ainsi au deuxième niveau de généralisation qui lui s'attache davantage à la transférabilité de la recherche. Le travail de recherche ne vise pas la réplication perpétuelle du même travail dans le même contexte. D'ailleurs, dans une posture constructiviste, il semble très complexe de concevoir qu'une recherche puisse être répliquée. Dès lors, il y a la nécessité que certains points au moins de ce travail puissent être transférables dans d'autres contextes. Cela me semble être le cas lorsque j'aborde par exemple les résultats quant à l'espace de confiance et l'espace d'erreur, la dimension temporelle s'exerçant sur la mobilisation des *ressources sociales et institutionnelles* sous-entendant par là que c'est d'abord la famille et les proches, soit des personnes intervenant dans le réseau informel et dans une relation de lien fort au sens de Granovetter (1973) qui aident les personnes immigrées de première génération, l'impact de la rupture linguistique, le processus de transition et de développement des personnes qui font le choix d'être disponible en tant que *ressources sociales*, etc. Cette transférabilité est appelée ainsi par (Ritchie et Lewis, 2003) une « généralisation inférentielle » (p.264).

5.3. Propos conclusifs et ouverture

A travers ce travail, j'ai tenté d'aborder la relation qui peut exister entre l'administration publique helvétique et les personnes immigrées de première génération qui sont venues ou qui viennent s'installer sur le territoire helvétique. Un grand nombre de résultats et d'hypothèses qui découlent de ce travail pourraient, selon moi, être observés dans d'autres groupes de

personnes telles que les suisses ou les personnes réfugiées. Néanmoins, je maintiens, au vu de ce travail, que s'attacher spécifiquement aux personnes immigrées de première génération permet de révéler certains aspects spécifiques de la relation entre l'utilisateur et l'administration publique. De plus, cela permet également d'analyser sous un angle spécifique le construit de l'identité administrative dès son commencement en Suisse.

En choisissant de m'inscrire dans une orientation de type psychologie socioculturelle du développement, je prenais comme position que

Pour pouvoir penser, agir et interagir avec autrui, une personne doit pouvoir construire des significations à ce qui lui arrive, c'est-à-dire conférer une intelligibilité aux situations qu'elle vit, dans son quotidien comme dans des situations exceptionnelles, tout au long de sa vie. Que ces situations aient pour elle des significations ne répond pas seulement à un besoin quasi-existential ; c'est surtout une condition de sa capacité à se lier avec autrui, à apprendre, à travailler. (Zittoun, 2004, p. 13)

Or, et c'est là tout l'intérêt de prendre à mon avis l'administration comme environnement de recherche. Cette construction de signification, et plus particulièrement de sens, me semble difficilement détectable auprès des personnes, mais également auprès des agents administratifs eux-mêmes. J'ai encore l'impression après ce travail, et c'est la raison pour laquelle j'avais eu envie de tenter l'expérience de m'intéresser à l'administration, que cette dernière pourrait présenter un cas limite de ce positionnement relatif à la construction de significations et à la transmission de connaissances. S'intéresser à l'administration m'a permis de tenter d'introduire également les notions de pouvoir, de conformisme et de les faire résonner – sans doute de façon dissonante - avec les notions de processus, de significations et de construction de sens.

L'analyse des entretiens a permis de mettre en lumière un grand nombre d'hypothèses pour de futures recherches, répondant ainsi à ma volonté de mener avant tout une recherche exploratoire. Ainsi, afin de saisir davantage le processus de construction de la réponse, mais également la relation des personnes immigrées de première génération de nouvelles études peuvent être menées sur plusieurs niveaux:

- 1) L'environnement et le contexte (le « cadre du cadre ») en s'attachant à analyser davantage la construction et l'impact que peuvent avoir le lieu, le format, le contenu et la perception des finalités ainsi que la symbolique liée à l'institution dans la construction de savoirs relatifs à la demande administrative, à l'administration mais également dans les modalités d'apprentissage qu'ils permettent ou non.
- 2) La migration en analysant plus en avant les ruptures, les trajectoires, la construction et le maintien des réseaux relatifs à ces situations ;
- 3) Sur le plan interindividuel en se focalisant davantage sur la tâche « répondre à une demande administrative » et observer la transmission de certains savoirs ou connaissances, l'activation des ressources ainsi que le développement de certains comportements tels que le conformisme, etc.
- 4) Sur le plan individuel en analysant davantage le sens que développe la personne face aux demandes administratives mais également face au système plus général.

En effet, si je reprends le premier point, ce travail a montré que la demande administrative est porteuse de codes, de valeurs et de multiples dimensions provenant notamment des institutions qui sont intervenues dans sa construction. Elle est également dépendante des procédures la concernant et des acteurs la manipulant. Je ne vais pas reprendre tout le chapitre relatif à ce premier domaine de résultats, mais plutôt m'attarder un peu sur les pistes futures que j'ai pu mettre en avant tout au long de cet écrit. Il s'agit ainsi de faire un bref rappel des directions dans lesquelles pourraient partir de futurs travaux de recherches.

La première hypothèse qui a été posée concerne la potentialité de déplacement que comporte la demande. Elle est également directement liée à la dimension spatiale. Ainsi, j'ai émis l'hypothèse que le fait que la demande puisse être déplacée dans de nombreux lieux et cela au-delà de la sphère administrative constitue un facteur favorable pour le développement de connaissances. En effet, j'ai déjà pu relever que le lieu de construction de la réponse à une demande administrative peut jouer un rôle dans le développement de la compréhension que peut avoir l'administré à son égard. Bien entendu, cela n'est pas le seul facteur à entrer en ligne de compte. Par extrapolation, j'émetts comme seconde hypothèse que le processus de construction de la réponse à une demande administrative n'est pas le même selon que la personne reçoive et remplisse celle-ci au sein de l'administration ou la reçoive à son domicile. Afin d'étudier ce phénomène, il serait dès lors très intéressant de trouver une demande administrative qui puisse être remplie soit à l'administration, soit au domicile de la personne et étudier l'impact de ces lieux sur le processus de construction de la réponse. Je pense notamment aux demandes émanant de l'Office des véhicules, car ces dernières peuvent autant être reçues à domicile, trouvées sur internet ou encore être transmises au guichet. A noter encore, que si une étude est menée dans ce sens, il est primordial, selon moi, d'analyser pourquoi une telle demande présente un tel potentiel de mobilité. Est-ce que cela provient consciemment de la mise en place d'une procédure ou au contraire est-ce qu'il n'y avait pas de volonté particulière ? Ce premier groupe d'hypothèses peut permettre, à mon avis, d'étudier également les variations du « cadre du cadre » (Perret-Clermont, 2001, p.73) et ainsi affiner peut-être les connaissances quant à son influence sur la résolution de la tâche, mais également sur le développement de connaissances et les modalités d'apprentissage. A ce titre, une dernière hypothèse ou question peut venir compléter ce groupe en se focalisant davantage sur le « gardien du cadre ». En effet, est-ce que la fonction de « gardien du cadre » peut être partagée en plusieurs personnes (par exemple l'agent administratif et la personne ressource) ? Il me semble que cela peut être le cas lorsque l'on sort du modèle du triangle psychosocial pour aller davantage vers un modèle avec plusieurs pôles *autrui*. De plus, est-ce que devoir se positionner de façon consciente ou inconsciente en tant que « gardien du cadre » implique *de facto* une influence sur l'approche que choisit la personne pour aider l'immigrant de première génération dans son processus d'élaboration de la réponse ?

J'ai eu l'occasion de développer également dans le deuxième chapitre des résultats le rôle que peut jouer le format, le contenu et les finalités de la demande quant à sa résolution. Ainsi, un deuxième groupe d'hypothèses a vu le jour. Tout d'abord j'ai pu annoncer comme supposition que le format, le contenu, mais également la finalité de la demande administrative ont une influence sur sa résolution mais également sur les stratégies que les personnes vont développer pour y parvenir et l'intérêt qu'ils vont lui porter. Répondre à une demande administrative implique également de participer à la fragmentation de son identité afin de pouvoir entrer dans les catégories prévues par l'Etat. Il s'agit ainsi de participer à la constitution de sa propre identité administrative. Dès lors, j'ai supposé que les personnes n'ont pas conscience de participer à cette fragmentation de leur parcours de vie et serais intéressée à approfondir ce point. Toutefois, cette fragmentation peut, selon moi, influencer également la représentation de l'administré quant au système et aux possibilités qu'il a d'agir.

En ce qui concerne les agents administratifs, j'ai pu constater que, rarement, ils étaient mobilisés comme *personne ressource* par les immigrants de première génération. Cela peut être l'une des premières hypothèses à vérifier dans une future étude. De plus, ces derniers semblent développer un double langage qui, à la fois, les fait s'orienter vers l'usager et, à la fois, le fait se positionner en tant que gardien du cadre institutionnel et du cadre légal. Cet aspect pourrait être très intéressant à analyser en tentant notamment d'observer l'influence que peut avoir ce double langage sur l'espace relationnel - comprenant l'agent administratif,

l'usager et parfois une personne ressource - qui soutient le processus d'élaboration de la réponse à la demande administrative.

Une autre voie pour de futures recherches suit davantage le concept de rupture et de transition. L'une des premières questions qui ressort de ce travail est de savoir si une rupture étendue à un grand nombre de sphères d'activité telle que la rupture linguistique peut masquer momentanément la perception d'autres ruptures plus *micro* telles que la rupture administrative. Auquel cas, quel rôle cela peut-il avoir sur la stratégie que la personne va développer face à l'administration ? Cette question me semble légitime car l'un des premiers critères de sélection des personnes ressources est que celles-ci puissent converser à la fois en français et dans la langue vernaculaire de la personne immigrée de première génération. Or, si cette dernière était davantage consciente de la rupture administrative, ferait-elle le même choix ? En d'autres termes, est-ce que la perception quasiment hégémonique de la rupture linguistique conditionne la stratégie que met en place l'immigrant et, de ce fait, le réseau d'aide qu'il déploie concernant l'administration publique ?

Une autre question touchant cette fois-ci à la rupture de référent peut être amenée. En effet, à quelques reprises, j'ai pu constater que la rupture ne se situait pas au niveau linguistique mais davantage au niveau du référent. Dans ce cas précis, il me semble extrêmement intéressant d'analyser de façon très *micro* comment les personnes ressources expliquent ces termes aux personnes aidées. Y a-t-il création de nouveaux mots dans la langue d'origine ? Existe-t-il une traduction littérale ? Ainsi, il s'agit ici de se focaliser sur un aspect très précis, tel que le « lieu d'origine » par exemple, et d'analyser l'interaction entre personnes ressources et personnes aidées qui découle de l'explication de ce terme. Ce travail pourrait permettre de saisir davantage les dynamiques d'interaction, les différentes modalités d'apprentissage selon le profil de la personne ressource, mais également la circulation des connaissances entre ces deux acteurs et la construction de sens qui peut en résulter.

Pour terminer ce deuxième domaine d'hypothèses lié aux ruptures, je souhaite exposer celle qui est apparue lors de l'analyse de la rupture administrative. J'ai pu constater avec l'entretien de M. Rinaldo, par exemple, que la perception de la rupture administrative est influencée par le parcours des personnes face aux autres administrations. Ainsi, cet enquêté avait beaucoup migré et expérimenté de nombreuses administrations. Son constat est que le vocabulaire et les demandes se ressemblent au final. Ainsi, l'hypothèse que je fais est que l'expérience répétée de la rupture administrative atténue progressivement la perception de cette dernière. Pour traiter de ce sujet, je propose de tenir compte des théories en lien avec la routine de l'itinérance (Gyger Gaspoz, 2013).

Pour conclure avec l'énonciation des hypothèses pouvant conduire à de futurs travaux, je souhaite encore faire mention de celles proposées dans le cadre de l'étude des personnes ressources. J'ai pu constater dans ce travail que la grande majorité des enquêtés arrivent via un réseau. Ce dernier est avant tout composé de ressources sociales représentant des liens forts (famille, patron, amis, etc.). Il serait intéressant de voir si ce constat se confirme lorsque l'on étudie des personnes qui viennent des pays de l'Est. Comme j'ai déjà eu l'occasion de le dire, cette recherche se base avant tout sur des personnes venant des communautés latines, s'inscrivant dans les flux migratoires les plus importants pour la Suisse romande. Or, qu'en est-il pour des personnes arrivées des pays nordiques ou de l'Est ? De plus, toujours dans cet ordre d'idée, je me suis interrogée sur la différence entre ce qui est compris sous le terme de *ressource* par Zittoun et ce premier réseau de personnes accueillant l'immigrant. Ce dernier mobilise-t-il réellement ces ressources ? Ou alors serait-il nécessaire d'employer un autre terme ? Si c'est le cas, il me semble très intéressant de pouvoir mener une étude sur la différence existant entre ce premier réseau et la mobilisation d'autres personnes ressources par l'immigrant. Et dans une étape encore plus avancée, il me semble important d'analyser ce

qui a poussé l'immigrant à mobiliser cette nouvelle ressource. Est-ce dû à la perception d'une nouvelle rupture, ou au désinvestissement de premier réseau, etc. ? Il est possible qu'un facteur temporel entre en ligne de compte.

La mobilisation des personnes ressources ne se fait pas au hasard selon moi. Certes, il me semble qu'il y a une part de « hasard », mais les personnes immigrées de première génération ont également émis certains critères dont celui de pouvoir faire confiance à la personne. Dans ce cas de figure, je serai particulièrement intéressée à approfondir cette notion et l'impact qu'elle a sur le développement de la pensée et du savoir. Je suppose que cette confiance à un rôle à jouer dans les modalités d'apprentissage possible face au système administratif. Celle-ci a été couplée également à la notion de pouvoir. Je suppose alors qu'elle a également un impact sur l'espace relationnel et la négociation des statuts des différents acteurs.

Pour terminer, je vais reprendre encore une hypothèse qui me semble vraiment prometteuse. La transition face au système administratif peut être étudiée à l'échelle d'un parcours de vie. En effet, des études longitudinales se centrant essentiellement sur le parcours de vie des personnes ressources telles que Mme Guzman ou M. Teixeira peuvent s'avérer très intéressantes dans l'analyse de la construction des réseaux, la construction de sens et dans de nombreux autres domaines compris dans le courant de la psychologie socioculturelle.

Au vu de tous ces éléments, j'estime que l'étude de l'administration et de ses usagers a une place à prendre dans le courant de la psychologie socioculturelle. Elle permet de fournir de nouveaux terrains et de développer de nouvelles hypothèses, mais également de mettre à l'épreuve les théories déjà existantes. Je concluais ce travail de Master par une citation de Madame Bâ, fidèle compagne de ce travail, atténuant mes doutes et me permettant de prendre de la distance lorsque je me sentais me noyer sous les vagues de la complexité. S'adressant au Président de la France durant la construction de la réponse au formulaire 13-0021, Madame Bâ s'exclame :

Que sauriez-vous de moi si je me contentais de l'état civil et de sa maigre exactitude : je m'appelle Marguerite Dyumasi, épouse Bâ, née le 10 août 1947, à Médine, cercles de Kayes ?

Il vous manquerait l'essentiel, ma relation familiale avec le patriarche Abraham, les pouvoirs *nyama* de ma caste Nomous, les folies incontrôlables de mon fleuve Sénégal et bien d'autres révélations propres à vous éclairer sur la nature véritable de cette Africaine qui se présente à vous, fille, femme, mère et grand-mère. Comment, sans me connaître, pouvez-vous décider de me fermer ou de m'ouvrir les portes de la France ?

[...]

La vie est une, Monsieur le Président. Qui la découpe, en trop petits morceaux n'en peut saisir le visage. Que sait du désert celui qui ne regarde qu'un grain de sable ? (Orsenna, 2003, pp.22-23)

Références

- Adami, H. (2011). Parcours migratoire et intégration langagière. In J. M. Manigante (Ed.), *L'intégration et la formation linguistique des migrants : état des lieux et perspectives* (pp. 37-54). Arras : Artois Presses Université.
- Aebischer, V., & Oberlé, D. (2012). *Le groupe en psychologie sociale* (4^e éd.). Paris, France: Dunod.
- Anadon, M. (2006). La recherche dite « qualitative » : de la dynamique de son évolution aux acquis indéniables et aux questionnements présents. *Recherches qualitatives*, 26(1), 5-31.
- Anadon, M., & Guillemette, F. (2007). La recherche qualitative est-elle nécessairement inductive ? *Recherches qualitatives, Hors-série* (5), 26-37.
- Avril, C., Cartier, M., & Siblot, Y. (2005). Les rapports aux services publics des usagers et agents des milieux populaires: quels effets des réformes de modernisation? *Sociétés contemporaines*, 58, 5-18.
- Beaud, S. (1996). L'usage de l'entretien en sciences sociales, Plaidoyer pour l' « entretien ethnographique », *Politix*, 9(35), 226-257.
- Benedict, R. (1934). *Patterns of culture*. New-York, NY: First-Mariner Books.
- Berry, J. W. (1980). Acculturation as varieties of adaptation. In A. Padilla (Ed.), *Acculturation: theory, models and some new findings*. Boulder, CO: Westview Press.
- Berry, J. W. (2005). Acculturation: Living successfully in two cultures. *International Journal of Intercultural Relations*, 29, 697-712.
- Berry, J. W., & Sam, J. (1997). Acculturation and adaptation. In J.W. Berry, M. H. Segall, & C. Kagitçibasi (Eds.), *Handbook of cross-cultural psychology* (pp.291-326). Boston, MA: Allyn & Bacon.
- Billiez, J. (1985). La langue comme marqueur d'identité. *Revue européenne de migrations internationales*, 1(2), 95-105.
- Blanchet, A., & Gotman, A. (2011). *L'entretien : l'enquête et ses méthodes* (2^e éd.). Paris, France: Armand Colin.
- Boas, F. (1896). The limitations of the comparative method of anthropology. *Science*, 4(103), 901-908.
- Boesch, E. E. (1996). *L'action symbolique fondements de la psychologie culturelle*. Paris, France: L'Harmattan.
- Bogdan, R., & Biklen, S. K. (1982). *Qualitative research for education: an introduction to theory and methods*. Boston, MA: Allyn & Bacon.
- Bonetti, M. (1993). *Habiter. Le bricolage imaginaire de l'espace*. Paris, France: Hommes et Perspectives.

- Bourdieu, P. (1980). Le capital social. *Actes de la recherche en sciences sociales*, 31, 2-3.
- Bourdieu, P. (1993). Esprits d'Etat [Genèse et structure du champ bureaucratique]. *Actes de la recherche en sciences sociales*, 96-97, 49-62.
- Bourgeois, E., & Nizet, J. (1999). *Apprentissage et formation d'adultes*. Paris, France: Presses Université de France.
- Britt, C., & Rubin M. A. (2013). *Les Suisses attachés à leur lieu d'origine*. Retrieved from http://www.swissinfo.ch/fre/societe/Les_Suisses_attaches_a_leur_lieu_d_origine_.html?cid=34873436#element34874724
- Brott, P. E. (2002). My journey with grounded theory research. In B. Merriams (Ed.), *Qualitative Research in Practice. Examples for Discussion and Analysis* (pp.160-167). San-Francisco, CA: Jossey-Bass Editions.
- Bruner, J. (1997). ... *Car la culture donne forme à l'esprit. De la révolution cognitive à la psychologie culturelle* (Y. Bonin, Trad.). Paris, France : Editions Eshel. (Reprinted from *Acts of Meaning*, 1990, Cambridge, MA : Harvard University Press).
- Bruner, J. (2000). *Culture et mode de pensée. L'esprit humain dans ses œuvres* (Y. Bonin, Trad.). Paris, France: Retz. (Reprinted from *Actual Minds, Possible Worlds*, 1986, Cambridge, MA: Harvard University Press).
- Catani, M., & Palidda, S. (1985). Les réseaux associatifs italiens en France et les jeunes. *Revue européenne de migrations internationales*, 1(2), 143-160.
- Cesari-Lusso, V. (2001). *Quand le défi est appelé intégration. Parcours de socialisation et personnalisation des jeunes issus de la migration*. Berne, Suisse: Peter Lang.
- Charlot, B. (1997). *Du rapport au savoir : éléments pour une théorie*. Paris, France: Anthropos.
- Charreire, S., & Huault, I. (2001). Le constructivisme dans la pratique de recherche: une évaluation à partir de seize thèses de doctorat. *Finance Contrôle Stratégie*, 4(3), 31-55.
- Chartier, D. (2003). Les styles d'apprentissage : entre flou conceptuel et intérêt pratique. *Savoirs*, 2(2), 9-28.
- Clot, Y., Faïta, D., Fernandez, G., & Scheller, L. (2000). Entretiens en autoconfrontation croisée : une méthode en clinique de l'activité. *Pistes-Réflexion sur la pratique*, 2(1), 1-8. Retrieved from <http://pistes.revues.org/3833>.
- Coulon, A. (2004). Becoming a member by following the rules. In A.-N. Perret-Clermont, C. Pontercorvo, L.B. Resnick, T. Zittoun, & B. Burge (Eds.), *Joining Society, Social Interaction and Learning in Adolescence and Youth* (pp. 109-116). Cambridge, England: Cambridge University Press.
- Cuche, D. (2010). *La notion de culture dans les sciences sociales* (4^{ème} ed.). Paris, France: la Découverte.
- Dahinden, J. (2005). *Prishtina-Schlieren. Albanische Migrationsnetzwerke im transnationalen Raum*. Zürich, Suisse: Seismo.

- Dardy, C. (1997). L'identité-papier. *Les cahiers de médiologie*, 2(4), 225-331.
- De Dampierre, E. (1961). Note sur "Culture" et "Civilisation". *Comparative Studies in Society and History*, 3(3), 328-340.
- Denzin, N.K. (1978). *The research act: A theoretical introduction to sociological methods*. New York, NY: McGraw Hill.
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (1998). *The landscape of qualitative research. Theories and issues*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Denzin, N. K. & Lincoln, Y. S. (2003). *Strategies of qualitative inquiry*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Denzin, N. K. & Lincoln, Y. S. (2005). Introduction: The discipline and practice of qualitative research. In N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (Eds.). *The SAGE handbook of qualitative research* (3^{ème} ed., pp. 1-32). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Denzin, N.K. & Lincoln, Y. S. (2011). *The SAGE handbook of qualitative research* (4^{ème} ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Doise, W. (1982). *L'explication en psychologie sociale*. Paris, France: Presses Universitaires de France.
- Dubois, V. (1999). *La vie au guichet. Relation administrative et traitement de la misère*. Paris, France: Economica.
- Dubois, V. (2009). Le paradoxe du contrôleur. Incertitude et contrainte institutionnelle dans le contrôle des assistés sociaux. *Actes de la recherche en Sciences sociales*, 3(178), 29-49.
- Durkheim, E. (1898). Représentations individuelles et représentations collectives. *Revue de Métaphysique et de Morale*, 6(3), 273-302.
- Facchinetti, T. (2012). La notion d'intégration dans le droit suisse des migrations et dans les réformes en cours (LEtr, LAsi, LN). In C. Amarelle (Ed.), *L'intégration des étrangers à l'épreuve du droit suisse. Fondements et applications pratiques* (pp.61-79). Berne, Suisse: Stämpfli Editions SA.
- Flick, U. (2004). Triangulation in qualitative research. In U. Flick, E. von Kardoff & I. Steinke (Eds.), *A companion to qualitative research* (pp. 178-183). London, England: Sage Publications.
- Flick, U. (2006). Coding and categorizing. In U. Flick (Ed.) *An introduction to qualitative research* (2^{ème} ed., pp.295-329). London, England: Sage Publications.
- Flick U. (2009). *An introduction to qualitative research* (4^{ème} ed.). London, England: Sage Publications.
- Flick, U. (2014). Triangulation. In U. Flick (Ed.). *An introduction to qualitative research* (5^{ème} ed., pp. 182-192). London, England: Sage Publications.
- Fortin, S. (2000, septembre). Pour en finir avec l'intégration... [Document de travail du Groupe de recherche ethnicité et société de l'Université de Montréal]. Retrieved from

- Gaffiot, F. (1989). *Dictionnaire latin français abrégé*. Paris, France: Hachette.
- Galligan, D. J. (1986). *Discretionary Powers. Legal Study of Official Discretion*. Oxford, England: Clarendon Press.
- Giauque, D. (2013). L'administration publique fédérale suisse en comparaison internationale : à la recherche d'une tradition administrative. In A. Ladner, J.-L. Chappelet, Y. Emery, P. Knoepfel, L. Mader, N. Soguel, & F. Varone (Eds.), *Manuel d'administration publique suisse* (pp. 31-46). Lausanne, Suisse: Presses polytechniques et universitaires romandes.
- Giauque, D., & Emery, Y. (2008). *Repenser la gestion publique. Bilan et perspectives en Suisse*. Lausanne, Suisse: Presses polytechniques et universitaires romandes.
- Granovetter, M. S. (1973). The Strength of Weak Ties. *American Journal of Sociology*, 78(6), 1360-1380.
- Greco Morasso, S., & Zittoun, T. (2014). The trajectory of food as a symbolic resource for international migrants. *Outlines-Critical Practice Studies*, 15(1), 28-48.
- Green, N. (1990). L'histoire comparative et le champ des études migratoires. *Annales. Economies, Sociétés, Civilisations*, 45(6), 1335-1350.
- Grosset, N., Barrouillet, P., & Misuraca, R. (2004). Développement du raisonnement conditionnel et tâche de sélection de Wason. *L'année psychologique*, 104(1), 51-81.
- Grossen, M., & Perret-Clermont, A.-N. (1984). Some elements of a social psychology of operational development of the child. *The Quarterly Newsletter of the Laboratory of Comparative Human Cognition*, 6, 51-57.
- Grossen, M., & Perret-Clermont, A.-N. (1994). Psychosocial perspective on cognition development: construction of adult-child intersubjectivity in logic tasks. In W. D. Graaf, & R. Maier (Eds.), *Sociogenesis Reexamined* (pp. 243-260). New York, NY: Springer.
- Gyger Gaspoz, D. (2013). *Une jeunesse au souffle de la mobilité internationale répétée. Etude exploratoire et descriptive de l'impact de l'itinérance géographique sur le développement à l'adolescence* (Thèse de doctorat, Neuchâtel, Institut de psychologie et éducation). Retrieved from <http://doc.rero.ch/record/32030?ln=fr>
- Haas, V. & Masson E. (2006). La relation à l'autre comme condition à l'entretien. *Les cahiers internationaux de psychologie sociale*, 3(71), 77-88.
- Hily, M.-A. & Mihaylova, D. (2004). La notion de "réseaux sociaux" en migration. *Hommes & Migrations*, 1250, 6-12.
- Hollifield, J. F. (1997). *L'immigration et l'Etat-nation à la recherche d'un modèle national*. Paris, France: L'Harmattan.
- Holtzer, G. (2000). La désignation des populations issues de l'immigration dans le discours institutionnel européen: évolution des représentations (1970-1990). In P. Centlivres & I.

- Girod (Eds), *Les défis migratoires. Colloque CLUSE, Neuchâtel 1998*. Zürich, Suisse: Editions Seismo.
- Jefferson, G. (2004). Glossary of transcript symbols with an introduction. In G. H. Lerner (Ed.), *Conversation analysis. Studies from the first generation* (pp.13-31). Philadelphia, PA: John Benjamins B.V.
- Kickert, W. (1997). Public governance in the Netherlands: An Alternative to Anglo-American "Managerialism". *Public Administration*, 75, 731-752.
- Koller, C. (2008). La fonction publique en Suisse: analyse géopolitique d'un fédéralisme à géométrie variable. *Pyramides*, 15(1), 1-39.
- Kroeber, A. L. (1928). Sub-Human Culture Beginnings. *The Quarterly Review of Biology*, 3(3), 325-342.
- Kvale, S. (2007). *Doing interviews*. London, England: Sage Publications.
- Ladner, A. (2013a). Introduction. In A. Ladner, J.-L. Chappelet, Y. Emery, P. Knoepfel, L. Mader, N. Soguel & F. Varone (Eds.), *Manuel d'administration publique suisse* (pp. 3-6). Lausanne, Suisse: Presses polytechniques et universitaires romandes.
- Ladner, (2013b). Etat, système politique et accomplissement des tâches. In A. Ladner, J.-L. Chappelet, Y. Emery, P. Knoepfel, L. Mader, N. Soguel & F. Varone (Eds.), *Manuel d'administration publique suisse* (pp. 31-46). Lausanne, Suisse: Presses polytechniques et universitaires romandes.
- Latour, B. (1994). Une sociologie sans objet? Remarques sur l'interobjectivité. In O. Debary et L. Turgeon, *Objets & Mémoires* (pp.37-58). Paris, France/Québec, Canada: Editions de la Maison des sciences humaines/Presses universitaires de Laval.
- Laurens, S. (2008). Les agents de l'état face à leur propre pouvoir. Eléments pour une micro-analyse des mots griffonnés en marge des décisions officielles. *Genèse*, 3(72), 26-41.
- LeBras, H. (2012). *L'invention de l'immigré*. La Tour d'Aigues, France: Editions de l'Aube.
- Lemieux, V. (2004). Réseaux sociaux et médiation. In L. Guilbert (Ed.), *Médiations et francophonie interculturelle* (pp. 193-199). Québec, Canada : Les Presses de l'Université Laval.
- Lin, N. (1982). Social resources and instrumental action. In P. V. Marsden, N. Lin (Ed.), *Social structure and network analysis* (pp.131-145). Beverly Hills, CA: Sage Publications.
- Lin, N. (1995). Les ressources sociales: une théorie du capital social. *Revue française de sociologie*, 36(4), 685-704.
- Loi sur les Etrangers, RS 142.20 (2005, décembre). Retrieved from <http://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/20020232/index.html>.
- Lüdi, G. (1995). Parler bilingue et traitements cognitifs. *Intellectica*, 20(1), 139-156.

- Lüdi, G. & Py, B. (1989). La Suisse: un laboratoire pour l'étude de la dynamique des langues en contact. *Langage et société*, 50-51, 87-92.
- Malinowski, B. (1936). Culture as a determinant of behavior. *The Scientific Monthly*, 43(5), 440-449.
- Malinowski, B. (1944). *A Scientific Theory of Culture, and Other Essays*. Chapel Hill, CA: University of North Carolina Press.
- Manço, A. (1999). *Intégration et identité. Stratégies et positions des jeunes issus de l'immigration*. Bruxelles, Belgique : De Boeck.
- Markus, H. R., & Hamed, M. Y. (2010) Sociocultural Psychology: The Dynamic Interdependence among Self Systems and Social Systems. In S. Kitayama & D. Cohen (Eds.), *Handbook cultural psychology* (pp. 3-39). New York, NY: The Guilford Publications.
- Mead, M. (1940). Social Change and Cultural Surrogates. *Journal of Educational Sociology*, 14(2), 92-109.
- Meier, K. J., & Hawes, D. P. (2006). Le lien entre la représentativité passive et active de l'administration. *Revue française d'administration publique*, 2(118), 265-279.
- Mokoukoko, R., & Pasquier, D. (2008). Stratégie d'acculturation : cause ou effet des caractéristiques psychosociales ? L'exemple de migrants d'origine algérienne. *Les cahiers internationaux de psychologie sociale*, 79(3), 57-67.
- Moret, J., & Dahiden, J. (2009). *Vers une meilleure communication. Coopération avec les réseaux des migrants*. Berne, Suisse: Commission fédérale pour les questions de migration.
- Moscovici, S. (1991). *Psychologie des minorités actives* (A. Rivière, Trad.). Paris, France: Presses Universitaires de France. (Reprinted from *Social influence and social change*, 1976, London, England : Academic Press).
- Moscovici, S. (2003). Introduction. Le domaine de la psychologie sociale. In S. Moscovici (Ed.), *Psychologie sociale* (2^{ème} ed., pp.5-22). Paris, France: Presses Universitaires de France.
- Moscovici, S. (2005). Le regard psychosocial. *Hermès*, 1(41), 14-24.
- Mucchielli, A. (2009). *Dictionnaire des méthodes qualitatives en sciences sociales* (2^{ème} ed.). Paris, France: Presses Universitaires de France.
- Mugny, G., Butera, F., Quiamzade, A., Dragulescu, A., & Tomei, A. (2003). Comparaisons sociales des compétences et dynamiques d'influence sociale dans les tâches d'aptitudes, *L'année psychologique*, 103(3), 469-496.
- Mugny, G., Doise, W., & Perret-Clermont, A.-N. (1976). Conflit de centration et progrès cognitif. *Bulletin de Psychologie*, 29(4-7), 199-204.

- Nay, O., Carcassonne, G., Dreyfus, F., Duhamel, O., Laroche, J., Siméant, J., & Surel, Y. (2011). *Lexique de science politique. Vie et institutions politiques* (2^{ème} ed.). Paris, France : Dalloz.
- Noiriel, G., & Barats C. (1998). La construction des identités de papier : entretien avec Gérard Noiriel. *L'immigration en débat*, 36, 57-68.
- Office fédéral des migrations, (2010). *Politique suisse en matière d'intégration : Principes*. Retrieved from http://www.bfm.admin.ch/content/bfm/fr/home/themen/integration/politik/grundsaeetze_ziele.html.
- Office fédéral des migrations (2011). *Encouragement spécifique de l'intégration : une tâche commune Confédération-cantons. Document-cadre du 23 novembre 2011 en vue de la conclusion des conventions programmes selon art. 20a LSu*. Retrieved from <https://www.bfm.admin.ch/content/dam/data/bfm/integration/foerderung/kip/grundlagen-kip-f.pdf>
- Office fédéral des migrations (2013). *Ausländerstatistik Ende August 2013. Statistique des étrangers à la fin août 2013*. Retrieved from <https://www.bfm.admin.ch/content/dam/data/migration/statistik/auslaenderstatistik/2013/auslaenderstatistik-2013-08-f.pdf>
- Orsenna, E. (2003). Madame Bâ. Paris, France: Fayard/Stock.
- Origgi, G. (2009). Confiance, autorité et responsabilité épistémique. Pour une généalogie de la confiance raisonnée. In C. Lobet-Marais, R. Lucas, & B. Six (Eds.). *Variations sur la confiance. Concepts et enjeux au sein des théories de la gouvernance* (pp.23-36). Bruxelles, Belgique: Peter Lang
- Paillé, P. (1994). L'analyse par théorisation ancrée. *Cahiers de la recherche en sociologie*, 23, 147-181.
- Paillé, P. (2007). La recherche qualitative une méthodologie de la proximité. In H. Dorvil (Ed.), *Problèmes sociaux. Tome III. Théories et méthodologies de la recherche*. Québec, Canada: Presses de l'Université du Québec.
- Paillé, P. (2011). Les conditions de l'analyse qualitative. Réflexions autour de l'utilisation des logiciels, *SociologieS*. Retrieved from <http://sociologies.revues.org/3557>
- Paillé, P., & Mucchielli, A. (2012). *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales*. Paris, France: Armand Colin.
- Painter, M. & Peters, B. (2010). Administrative traditions in comparative perspective : families, groups and hybrids. In M. Painter et B. Peters (Eds.), *Tradition and Public Administration* (pp. 19-30). New York, NY : Palgrave Macmillan.
- Perret-Clermont, A.-N. (2001). Psychologie sociale de la construction de l'espace de pensée. In J. J. Ducret (Ed.), *Constructivisme : usages et perspectives en éducation (actes du colloque)* (pp. 65-82). Genève, Suisse: Département de l'Instruction Publique : Service de la recherche en éducation.
- Perret-Clermont, A.-N. (2004). Articuler le niveau individuel et collectif. *Nouvelle Revue de Psychologie Sociale*, 3, 94-102.

- Perret-Clermont, A.-N., Schubauer-Leoni, M. L. & Grossen, M. (1991). Interactions sociales dans le développement cognitif : nouvelles directions de recherche. *Cahiers de la Psychologie*, 29, 17-39.
- Perret-Clermont, A.-N., & Zittoun, T. (2002). Esquisse d'une psychologie de la transition. *Education permanente*, 1, 12-15.
- Piaget, J. (1966). Nécessité et signification des recherches comparatives en psychologie génétique. *International Journal of Psychology*, 1, 3-13.
- Piazza, P. (2000). La fabrique « bertillonienne » de l'identité. Entre violence physique et symbolique. *Labyrinthe*, 6. Retrieved from <http://labyrinthe.revues.org/453>.
- Piérat, G. (2013). *Handicap, migration et famille. Enjeux et ressources pour l'intervention interculturelle*. Genève, Suisse: Edition ies.
- Piguet, E. (2005). *L'immigration en Suisse depuis 1948 une analyse des flux migratoires*. Zürich, Suisse: Seismo.
- Pires, A. (1982). La méthode qualitative en Amérique du Nord : débat manqué (1918-1960). *Sociologie et sociétés*, 14 (1), 16-29.
- Pires, A. (1997). *Echantillonnage et recherche qualitative : essai théorique et méthodologique*. In J. Poupart, J.-P. Deslaurier, L.-H. Groulx, A. Laperrière, R. Mayer. & A. Pires (Eds.), *La recherche qualitative. Enjeux épistémologiques et méthodologiques* (pp. 113-169). Montréal, Canada: Gaëtan Morin.
- Pohn-Weidinger, A. & Auvert, A.-J. (2013). Saisir l'Etat à travers la constitution des dossiers par l'administré. *Congrès AFSP*, 1-19.
- Pourtois, J.-P., Desmet, H. & Lahaye, W. (2001). *Les points charnières de la recherches scientifiques formation ressources et éducation* [Support de cours de la Faculté de Psychologie et des Sciences de l'éducation de l'Université de Mont-Hainaut]. Retrieved from http://www.renforce.net/mardif/Methodo/Methodologie_M2r.pdf
- Prodolliet, S. (2010). *L'intégration : un moyen de parvenir à l'égalité des chances ou un instrument de mesure pour prendre des sanctions ? Déclaration de principe et recommandations de la Commission fédérale pour les questions de migration*. Berne, Suisse: Bundespublikationen.
- Py, B. (2000). Langage et migrations. Changements de langue et langage du changement. In P. Centlivres & I. Girod (Eds.), *les défis migratoires. Colloque CLUSE, Neuchâtel 1998* (pp.385-393). Zürich, Suisse: Seismo.
- Quéré, L. (2009). Les rationalités de la confiance. In C. Lobet-Maris, R. Lucas & B. Six (Eds.), *Variations sur la confiance. Concepts et enjeux au sein des théories de la gouvernance* (pp. 37-56). Bruxelles, Belgique: Peter Lang
- Quéré, L. (2013, février). *La confiance comme attitude pratique*. Exposé présenté au Séminaire de Jean-Philippe Heurtin à l'Université de Strasbourg, Strasbourg, France: Institut Marcel Mauss-CEMS. Retrieved from http://cems.ehess.fr/docannexe/file/3022/strasbourg_2013.pdf

- Redfield, R. , Linton, R., & Herskovits, M. (1936). Memorandum on the study of acculturation. *American Anthropologist*, 38, 149-152.
- Ritchie, J., & Lewis, J. (Eds.) (2003). *Qualitative research practice. A guide for social science students and researchers*. London, England: Sage Publications.
- Romelaer, P. (2005). L'entretien de recherche. In P. Roussel & F. Wacheux, *Management des ressources humaines. Méthodes de recherche en sciences humaines et sociale* (pp.101-139). Bruxelles, Belgique: de Boeck.
- Rosa, A., & Valsiner, J. (2007). General Conclusions. In J. Valsiner & A. Rosa (Eds.), *The Cambridge Handbook of Sociocultural Psychology* (pp.692-707). Cambridge, England: Cambridge University Press.
- Rosenthal, G. (2007). Biographical research. In C. Seale, G. Gobo, J.F. Gubrium & D. Silverman. *Qualitative research practice* (pp.48-64). London, England: Sage Publications.
- Rudmin, F.W. (2003). Critical history of the acculturation psychology of assimilation, separation, intergration and marginalization. *Review of General psychology*, 7(1), 3-37.
- Sager, F. & Hurni, P. (2013). Histoire des sciences administratives en Suisse. In A. Ladner, J.-L. Chappelet, Y. Emery, P. Knoepfel, L. Mader, N. Soguel & F. Varone (Eds.), *Manuel d'administration publique suisse* (pp. 47-62). Lausanne, Suisse: Presses polytechniques et universitaires romandes.
- Sapir, E. (1969). *Anthropologie. Tome 2: culture* (C. Baudelot & P. Clinquart, Trad.). Paris, France: Editions de Minuit. (Reprinted from [plusieurs articles de l'auteur], 1921).
- Sartre, J.-P. (1961/2013). *Qu'est-ce que la subjectivité ?* Paris, France: Les Prairies Ordinaires.
- Savoie-Zajc, L. (2003, novembre). Les critères de rigueur de la recherche qualitative/interprétative : du discours à la pratique, *Communication présentée dans le cadre du Colloque annuel de l'ARQ*, Trois-Rivières, Canada.
- Savoie-Zajc, L. (2007) Comment peut-on construire un échantillonnage scientifiquement valide ? *Recherches qualitatives, Hors Série*(5), 99-111.
- Siblot, Y. (2002). Stigmatisation et intégration sociale au guichet d'une institution familière : le bureau de poste d'un quartier populaire. *Sociétés contemporaines*, 3(47), 79-99.
- Siblot, Y. (2005). Les rapports quotidiens des classes populaires aux administrations : analyse d'un sens pratique du service publique, *Société contemporaines*, 58, 85-103.
- Spire, A. (1999). De l'étranger à l'immigré [la magie sociale d'une catégorie statistique]. *Actes de la recherche en sciences sociales*, 129, 50-56.
- Streiff-Fenart, J. (1987). Eléments de réflexion pour une définition de la notion d'intégration. *Revue de l'Occident musulman et de la Méditerranée*, 43, 61-66
- Torres, L. (2004). Trajectories in public administration reforms in European Continental Countries. *Australian Journal of Public Administration*, 63(3), 99-112.

- Troadec, B. (2007). *Psychologie culturelle. Le développement est-il culturel?* Paris, France: Belin.
- Trudel, L., Simard, C., & Vornarx, N. (2007). La recherche qualitative est-elle nécessairement exploratoire? *Actes du colloque. Recherches qualitatives, Hors-série* (5), 38-45.
- Turner, J. C. (2005). Explaining the nature of power: A three-process theory, *European Journal of Social Psychology*, 35(1), 1-22.
- Valsiner, J. (2000). *Culture and human development*. London, England: Sage Publications.
- Valsiner, J. (2009). Cultural psychology today: Innovations and oversights. *Culture Psychology*, 15(1), 5-39.
- Van der Maren, J.-M. (2004). *Méthodes de recherche pour l'éducation* (2^{ème} ed.). Bruxelles, Belgique : de Boeck.
- Van der Maren, J.-M. (2006). De la construction subjective de l'esprit à la révélation objective du réel, mais le réel est-il réalité? *Recherches qualitatives en sciences humaines et sociales : acte de colloque*, 5, 18-25.
- Van der Maren, J.-M. (2010, octobre). Ecrire en recherche qualitative et le conflit des paradigmes. *Recherches qualitatives (actes du colloque ARQ)*, 11,4-23, Trois-Rivières, Canada.
- Vergnaud, G. (1989). La formation des concepts scientifiques. Relire Vyotski et débattre avec lui aujourd'hui. *Enfance*, 42 (1-2), 111-118.
- Vergnaud, G. (2009). On n'a jamais fini de relire Vygotski et Piaget. In Y. Clot (Dir.) *Avec Vygotski* (2^{ème} ed., pp. 65-68). Paris, France: La Dispute.
- Vinsonneau, G. (2002). Le développement des notions de culture et d'identité : un itinéraire ambigu. *Carrefours de l'éducation*, 2(14), 2-20.
- Weller, J.-M. (1994). Les troubles de la communication : analyse d'une politique d'amélioration de la relation administrative de service. *Politique s et management public*, 12 (4), 1-29.
- Witzel, A. (2000). The Problem-Centred Interview. *Forum Qualitative Social Research*. 1(1), 1-9. Retrieved from <http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/1132/2522>
- Zittoun, T. (2005). *Donner la vie, choisir un nom. Engendrement symboliques*. Paris, France: L'Harmattan.
- Zittoun, T. (2006a). *Insertions. A quinze ans entre échec et apprentissage*. Berne, Suisse: Peter Lang SA.
- Zittoun, T. (2006b). *Transitions. Development through symbolic resources*. Greenwich, England: InfoAge.

- Zittoun, T. (2008). Learning through transitions: The role of institutions. *European Journal of Psychology of Education*, 23(2), 165-181.
- Zittoun, T. (2009a). Dynamics of life-course transitions – a methodological reflection. In J. Valsiner, P. C. M. Molenaar, M. C. D. P. Lyra & N. Chaudhary (Eds.), *Dynamic Process Methodology in the Social and Developmental Sciences* (pp. 405-430). New-York, NY: Springer.
- Zittoun, T. (2009b). La circulation des connaissances: un regard socioculturel. *Revue Economique et Sociale (Bulletin de la Société d'Etudes Economiques et Sociales)*, 67 (2), 129-138.
- Zittoun, T. (2012). Psychologie des transitions : des ruptures aux ressources. In P. Curchod, P.-A. Doudin & L. Lafortune (Eds.) *Accompagner les transitions du préscolaire à l'université* (pp.263-279). Québec, Canada: Presses de l'Université du Québec.
- Zittoun, T., Muller Mirza, N., & Perret-Clermont, A.-N. (2006). Quand la *culture* entre dans les recherches en psychologie du développement. *Enfance*, 2, 126-134
- Zittoun, T., & Perret-Clermont, A.-N. (2001, octobre). Contribution à une psychologie de la transition, *Congrès international de la Société suisse pour la recherche en éducation (SSRE) de la Société suisse pour la formation des enseignantes et enseignants (SSFE)*, Aarau, Suisse.
- Zittoun, T. & Perret-Clermont, A.-N. (2009). Four social psychological lenses for developmental psychology. *European journal for psychology of education*, 24(2), 387-403.

Annexes

6.1. Grille d'entretien destinée aux agents administratifs

No d'entretien				Remarques
Lieu d'entretien				
Intervenant		Homme	Femme	
Année dans l'administration				

Explication et vocabulaire alternatif

Demande émanant des administrations publiques : demandes administratives, demandes que votre service (département, bureau) envoie aux personnes, exemple formulaire à remplir, feuille à compléter, lettre, etc.

Personne immigrée de première génération : personne de nationalité étrangère ayant vécu un parcours migratoire.

- *Consciente que ces nominations n'ont pas exactement la même signification, l'idée est ainsi de pouvoir expliquer clairement aux participants des entretiens le « profil » des personnes qui m'intéressent dans le cadre de cette étude.*

Domaine	Questions		Remarques
Demande administrative	Pouvez-vous m’expliquer quelles sont les demandes administratives que vous adressez généralement aux personnes issues de la migration ?		
	Relance	Quelles sont les demandes orales que vous adressez aux personnes ?	
		Quelles sont les demandes écrites ?	
		Pouvez-vous m’en présenter quelques-unes ?	
	Comment sont-elles construites ? Pouvez-vous m’en présenter quelques-unes précisément ?		
	Quel-s but-s visent-elles ? Quelles sont leurs fonctions?		
	Relance	Pour quelles raisons avez-vous besoin de ces demandes ?	
		Pourraient-elles se faire sous une autre forme, dans un autre format ?	
	Quelles attentes avez-vous face aux réponses que doivent vous rendre les personnes ? Par rapport aux demandes que vous venez de me présenter quelles sont les attentes par exemple ?		

	Pouvez-vous me dire si ces demandes administratives ont évolué avec le temps ?		
	Relance	Quels ont été les changements apportés ?	
		Pourquoi n'ont-elles pas évoluées ? Conviennent-elles ainsi?	
Matériel de l'administration	Les demandes émanant de votre administration sont-elles accompagnées de matériel (lettre, etc.) ?		
		Lorsque vous envoyez des demandes administratives par courrier ou courriel sont-elles accompagnées de matériel ?	
		Quel type de matériel ?	
		Ce matériel a-t-il était modifié au fil du temps ? Pourquoi ?	
	Proposez-vous du matériel pour aider les personnes à répondre aux demandes administratives ?		
		Si une personne ne comprend pas certains éléments de la demande pouvez-vous lui proposer du matériel ?	
Personnes ressources	Les personnes migrantes à qui vous envoyez ces demandes rencontrent-elles des difficultés face à celles-ci ?		
	Relance	Avez-vous un exemple précis ? (quelles étaient les difficultés qu'a rencontré la dernière personne qui est venue vous poser des questions ?)	
		Quel type de difficultés ?	
		Comprennent-elles les enjeux, attentes et les fonctions de ces demandes ?	
		Est-ce que ce sont des difficultés spécifiques qu'elles rencontrent (sur certains points précis de la demande)?	
	Viennent-elles vers vous pour obtenir de plus ample information et réussir à construire leur réponse ?		
	Les personnes viennent-elle une seule fois avec toutes leurs questions ou reviennent-elles vers vous plusieurs fois ? Avez-vous des exemples précis pour illustrer vos propos ?		
	Relance	Ont-elles besoin de revenir plusieurs fois ?	
		Pourquoi ont-elles besoin de revenir plusieurs fois ?	
		Leurs questions évoluent-elles au fil des fois où elles viennent vers vous ?	
	Est-ce que des personnes aidant les personnes de nationalité étrangère prennent contact avec vous afin d'obtenir certains renseignements relatifs à la demande administrative?		
	Relanc	Racontez-moi comment se passe le contact avec ces personnes qui aident les personnes de nationalité étrangère ?	

		Pouvez-vous me raconter un exemple précis où une telle situation s'est présentée ?	
Ressources des personnes		Les personnes qui souhaitent avoir des renseignements viennent-elles accompagnées d'autres personnes ?	
	Relance	Dans quel cas généralement viennent-elles accompagnées ?	
		Qui sont les personnes qui les accompagnent ? (proche, interprètes, etc.)	
		Les personnes qui souhaitent obtenir des renseignements viennent-elles avec du matériel (dictionnaire, etc.) ?	
	Relance	Dans quel cas généralement viennent-elles accompagnées ?	
		Quel type de matériel prennent-elles avec ?	
		Les personnes qui souhaitent avoir des renseignements oublient-elles de prendre certains éléments de la demande qui vous seraient utiles pour leur répondre ?	
Evolution		Sentez-vous qu'il existe une évolution dans les pratiques des personnes et dans leur réponse ? (la personne apprend-elle au fil du temps à être autonome face à ces demandes?)	
		Avez-vous des exemples précis pour illustrer ce que vous venez de me dire ?	
		Est-ce que leur manière d'aborder une demande administrative change-t-elle dans le temps ?	
		Est-ce qu'une personne arrive petit à petit à remplir ces demandes de manière autonome?	
Comparaison et référence aux expériences antérieures		Les personnes qui ont besoins d'aide pour répondre aux demandes administratives font-elles références à leur expérience passée et au fonctionnement d'administrations publiques étrangères ?	
		Pouvez-vous me donner des exemples précis ?	

6.2. Grille d'entretien destinée aux personnes ressources

Je tiens à noter que pour les personnes qui sont à la fois immigrées de première génération et à la fois considérées comme personne ressource, je me suis déplacée à l'entretien muni d'un document ayant la grille d'entretien ci-dessous précédé par la grille présenté à l'annexe 6.3.

No d'entretien				
Intervenant	Homme		Femme	
Habitant le canton				

Explication et vocabulaire alternatif

Demande émanant des administrations publiques : demandes administratives, demandes que votre service (département, bureau) envoie aux personnes, exemple formulaire à remplir, feuille à compléter, lettre, etc.

Personne immigrée de première génération : personne de nationalité étrangère ayant vécu un parcours migratoire.

- *Consciente que ces nominations n'ont pas exactement la même signification, l'idée est ainsi de pouvoir expliquer clairement aux participants des entretiens le « profil » des personnes qui m'intéressent dans le cadre de cette étude.*

Domaine	Questions		Remarques
Rencontre avec la personne	Racontez-moi comment les personnes que vous avez aidées ou que vous aidez sont venues à vous ?		
	Relance	Comment en êtes-vous arrivé à aider ces personnes dans la construction de leurs réponses à des demandes administratives ?	
		Les connaissiez-vous déjà avant qu’elles vous demandent de l’aide?	
		Les avez-vous rencontrées pour une autre raison que leur demande d’aide ?	
		Sont-ce elles qui ont pris directement contact avec vous ?	
		Pouvez-vous me raconter un exemple précis où vous avez été mis en contact avec une personne qui avait besoin d’aide ?	
	Pourquoi ces personnes sont-elles venues vers vous?		
	Pourquoi ont-elles demandé de l’aide ?		
	Relance	Est-ce pour valider leur réponse?	
		Est-ce parce qu’elles ne comprennent pas certains détails relatifs aux demandes?	
		Est-ce, selon vous, parce qu’elles ne comprennent pas la fonction, la logique de l’existence de ces demandes ?	
Demandes	Pouvez-vous me raconter comment vous avez aidé		

administratives	ou vous aidez ces personnes à répondre aux demandes de l'administration publique ?	
	Relance	Racontez-moi une des situations que vous avez vécue durant laquelle vous avez aidé une personne?
		Comment s'est déroulé la dernière fois où vous avez aidé quelqu'un ?
		Les personnes ont-elles des demandes précises relatives à ces demandes ?
		Comment se passe vos rencontres avec ces personnes?
		Comment procédiez-vous pour aider ces personnes ? Pouvez-vous me raconter un cas précis ?
	Selon vous quelles sont les difficultés que les personnes que vous aidez rencontrent face aux différentes demandes administratives ?	
	Relanc	Leurs difficultés (s'il y a difficulté) sont-elles centrées sur certains points précis de la demande?
Personnes ressources	Selon vous, que provoque ces demandes chez les personnes les recevant ? (en terme de sentiment, d'image de la Suisse, etc.) Pouvez-vous me donner des exemples précis ?	
	Selon vous, les personnes comprennent-elles la fonction de ces demandes ? Connaissent-elles les attentes de l'administration ?	
	Les personnes qui ont pris contact avec vous ont-elles fait appel à d'autres personnes pour les aider?	
	Relance	Ces aides viennent-elles compléter les demandes que les personnes vous font ou est-ce pour avoir une confirmation de ce que vous leur dite (croisement des sources)? Pouvez-vous me donner quelques exemples vécus ?
		Ces autres personnes ont-elles orienté le demandeur vers vous?
	Avez-vous vous-même dû faire appel à des personnes pour vous aider dans la construction de ces réponses?	
		Dans quel cas précis avez-vous fait appel à d'autres personnes ?
	Avez-vous orienté les personnes que vous aidez vers d'autres personnes?	
	Relance	Vers quelles personnes (institutions, etc.) les avez-vous orientées?
		Connaissiez-vous ces personnes ou institutions avant d'orienter les personnes ou avez-vous dû vous informer avant de pouvoir les orienter ?
	Les personnes vous demandant de l'aide vous ont-elles présentées d'autres personnes ?	

	Relance	Sont-elles venues avec des personnes de leur famille ?	
		Sont-elles venues accompagnées d'un interprète ?	
Matériel	Avez-vous eu l'occasion de proposer du matériel aux personnes que vous aidez afin qu'elles puissent construire leur réponse ?		
	Relance	Quel type de matériel avez-vous pu leur proposer ?	
		Pouvez-vous me décrire le matériel que vous avez proposé ?	
		Où avez-vous eu ce matériel ? Comment vous l'êtes-vous procuré ?	
	Avez-vous fait appel à du matériel pour vous aider à suivre ces personnes ?		
	Relance	Quel type de matériel ? Pouvez-vous me le décrire précisément ?	
		Où vous êtes-vous procuré ce matériel ?	
	La demande administrative était-elle accompagnée d'un document (lettre, etc) ?		
	Relance	La personne présentait-elle des difficultés face au matériel qui accompagnait la demande ?	
	Les personnes vous ont-elles demandé du matériel ?		
	Sont-elles venues avec du matériel ?		
Evolution	Avez-vous eu l'occasion de suivre certaines personnes sur plusieurs demandes administratives différentes ?		
	Avez-vous remarqué une évolution dans la démarche de ces personnes à construire des réponses aux demandes administratives ?		
	Relance	Comprennent-elles mieux les enjeux sous-jacents aux demandes administratives ?	
		Développent-elles un réseau pour demander des informations relatives à ces demandes ?	
Comparaisons et retour sur les expériences antérieures	Les personnes que vous avez aidé ou que vous aidez font-elles référence à leur expérience passée en matière d'administration publique ?		
		Peuvent-elles tirer des parallèles entre ce qu'elles ont déjà vécu dans d'autres pays ?	
		Pouvez-vous me donner quelques exemples précis ?	

6.3. Grille d'entretien destinée aux immigrants nouvellement installés

Je tiens à noter que pour les personnes qui sont à la fois immigrées de première génération et à la fois considérées comme personne ressource, je me suis déplacée à l'entretien muni d'un document ayant la grille d'entretien ci-dessous précédé par la grille présenté à l'annexe 6.3.

No d'entretien				
Intervenant		Homme	Femme	
Année en Suisse				
Année dans Canton				
Parcours				
	ET			
	CH			

Domaine	Questions	Remarques
Parcours de vie	Racontez-moi comment êtes-vous arrivé en Suisse ?	
	Relance Dans quel-s pays avez-vous vécu auparavant?	
	Relance Pourquoi êtes-vous venu vous installer en Suisse ? Et dans cette région ?	
	Relance Connaissez-vous déjà des personnes installées en Suisse ? et dans ce canton? Cette commune ?	
	Etes-vous venu seul ? Avez-vous une famille ?	
	Comment vous êtes-vous installé ?	
Demandes administratives : présent	Est-ce vous qui répondez aux demandes émanant des administrations publiques (de la part de la commune ou du canton) ?	
	Racontez-moi (le plus en détail possible) comment vous construisez vos réponses à ces demandes ? Pouvez-vous me donner un exemple précis ?	
	Relance Vous recevez une demande administrative, comment vous y prenez-vous pour y répondre ?	
	Relance Possibilité de donner un exemple précis.	

		Faites-vous face à certaines difficultés lorsqu'il vous est demandé de répondre à ces demandes ?		
		Relance	Est-ce que ces difficultés sont spécifiques à un type de demandes ou est-ce que ce sont des difficultés générales que vous rencontrez ?	
			Pouvez-vous me raconter une situation que vous avez vécue ?	
		Racontez-moi comment vous arrivé à résoudre ces difficultés ?		
	Personnes ressources	Faites-vous appel à des personnes lorsque vous devez répondre à des demandes administratives? Pouvez-vous me raconter une situation précise où vous avez fait appel à une ou des personnes ?		
		Comment avez-vous connu ces personnes ?		
		Comment vous aident-elles exactement?		
		Est-ce qu'il y a d'autres personnes qui vous aident à répondre à ces demandes ?		
	Matériel	Faites-vous appel à du matériel pour vous aider à construire ces réponses ?		
		Relance	D'où provient ce matériel ?	
			Vous l'a-t-on transmis ?	
			Existe-il d'autres objets, manuels, qui vous aident à répondre ?	
Demandes administratives : passé		Pouvez-vous m'expliquer comment s'est passé la ou les première-s fois où vous avez dû répondre à des demandes administratives?		
		Relance	Lorsque vous vous êtes installé dans le canton comment se sont passés vos premiers contacts avec les administrations communales et cantonales ?	
			Quelle a été la première demande que vous avez reçue ?	
			Avez-vous rencontré des difficultés pour y répondre ? Lesquelles ?	
		Racontez-moi comment vous avez fait face à ces différentes demandes ? Comment avez-vous construit vos réponses ? Pouvez-vous me raconter un exemple concret ?		
	Personnes ressources	Est-ce que des personnes vous ont aidé lorsque vous avez dû construire vos premières réponses?		
		Relance	Comment avez-vous connu ces personnes ? Sont-ce des proches?	
			Des agents administratifs (personne travaillant dans les administrations) vous ont-elles aidé ?	
	Matériel	Est-ce que vous avez fait appel à du matériel pour vous aider ?		
Demande administrative : évolution		Avez-vous l'impression qu'il est plus facile pour vous de répondre à ces demandes maintenant ? Racontez-moi pourquoi ?		
			Qu'est-ce qui vous paraît plus simple selon	

		vous?	
		Racontez-moi l'image que vous avez de la Suisse lorsque vous devez répondre à une demande de l'administration ?	
		Que ressentez-vous lorsque vous devez répondre à ces demandes ?	
		Est-ce que cela vous a permis de vous faire une idée sur le fonctionnement de la société suisse ?	
		Avez-vous toujours eu cette image ?	
		A quoi servent ces demandes selon vous ?	
Expériences antérieures		Quelles sont leurs fonctions?	
		Dans les autres pays où vous avez vécu ou dans votre pays d'origine à quelle sorte de demandes administratives aviez-vous l'habitude de répondre ? Pouvez-vous m'en décrire une précisément ?	
		Comment y répondiez-vous ?	
		Deviez-vous faire appel à des personnes pour vous aider ou à du matériel ?	
		Est-ce que vous avez pu faire appel à des expériences que vous avez déjà vécues dans d'autres pays dans lesquelles vous avez habité ?	
		Pouvez-vous me donner un exemple précis ?	
		Qu'est-ce qui était semblable à l'administration suisse ?	
		Pourquoi pensez-vous que ces éléments sont semblables à l'administration suisse ?	
		Comment procédiez-vous dans les autres pays dans lesquels vous avez habité ?	
		Procédez-vous de la même manière pour répondre aux demandes administratives dans votre pays d'origine et ici en Suisse ?	
		Qu'est-ce qui est semblable et qu'est-ce qui change ? Pourquoi selon vous ?	
		Aviez-vous pensé avant d'arriver en Suisse à comment allait être le système administratif?	
		Est-ce que quelqu'un vous en avait parlé ?	
		Aviez-vous fait appel à du matériel pour vous renseigner sur l'administration suisse ?	
		Est-ce que certains éléments ou pratiques vous ont-elles surprise ? Pourquoi ?	
		Pouvez-vous me donner un exemple précis ?	
		Cela vous a surpris par rapport aux expériences que vous avez pu vivre précédemment ?	

6.4. Normes de retranscription

Conventions de transcription inspirées de Jefferson (2004)

- [Un crochet = un chevauchement
- (.) Parenthèses avec un ou plusieurs points au centre = pause dans le discours où chaque point représentant environ à 1s.
- (pause) Parenthèse avec le mot « pause » = une pause dans le discours dépassant les 3s.
- : Un ou plusieurs deux points = allongement de syllabe (plus il y a d'allongement plus il y a de deux points qui se suivent)
- [] Crochets ouverts et fermés = indication du chercheur
- « » Guillemets = lorsque l'enquêté introduit un discours dans son discours

J'ai également utilisé la ponctuation traditionnelle tel que le point, la virgule (lorsque la voix du l'enquêté était ascendante) ou le point d'interrogation

6.5. Symboles utilisés pour la présentation des trajectoires



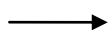
Pictogramme d'homme ou femme représentant l'enquêté ou l'un des enfants selon le sexe de la personne concernée.



Déplacement de la personne (soit physiquement, soit temporellement)



Rencontre entre deux personnes



Contact mais sans déplacement physique (contact téléphonique)



Événement identifié comme une rupture dans le parcours. S'intéressant à la trajectoire migratoire des personnes ce symbole ne s'applique pas pour les ruptures engendrées par la migration.



Indication relative au statut professionnel de la personne



Indication relative au statut légal de la personne (permis B, permis C, etc.)



Indication temporelle



Frontière