



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

# Vers une meilleure communication

Coopération avec les réseaux de migrants



**Commission fédérale pour les questions de migration CFM**  
Documentation sur la politique de migration

---

© 2009 Commission fédérale pour les questions de migration CFM

**Mandants**

Commission fédérale pour les questions de migration CFM  
Office fédéral des migrations ODM  
Office fédéral de la santé publique OFSP

**Auteurs**

Joëlle Moret, Janine Dahinden en collaboration  
avec Jean-Christophe Loubier, Véronique Meffre et Dominik Weber  
Maison d'analyse des processus sociaux – MAPS, Université de Neuchâtel

**Rédaction**

Simone Prodolliet / Sylvana Béchon

**Photo de couverture**

© ODM/BFM, Michael Sieber

**Graphisme et impression**

W. Gassmann SA, Bienne

**Distribution**

OFCL, Vente des publications, CH-3003 Berne  
[www.bundespublikationen.admin.ch](http://www.bundespublikationen.admin.ch)  
Art.-N° 420.922.F

Commission fédérale pour les questions de migration CFM  
Quellenweg 9  
CH-3003 Bern-Wabern  
Tél. 031 325 91 16  
[www.ekm.admin.ch](http://www.ekm.admin.ch)

# Vers une meilleure communication

Coopération avec les réseaux de migrants

Joëlle Moret, Janine Dahinden

Septembre 2009



# Table des matières

	<b>AVANT-PROPOS</b>	<b>5</b>
<b>1</b>	<b>INTRODUCTION</b>	<b>6</b>
	1.1 Mandat et questions de recherche	6
	1.2 Structure du rapport	7
<b>2</b>	<b>CONTEXTE THÉORIQUE</b>	<b>8</b>
	2.1 Les réseaux de migrants au service des politiques d'intégration et de promotion de la santé	8
	2.2 Diffusion et réception des informations	12
<b>3</b>	<b>BONNES PRATIQUES ET TYPOLOGIE DES MODES DE COOPÉRATION</b>	<b>16</b>
	3.1 Qualification et professionnalisation des organisations de migrants	16
	3.2 Organes consultatifs	16
	3.3 Intégration des réseaux de migrants dans les structures publiques	17
	3.4 Réseaux de compétences	18
	3.5 Personnes-clés et multiplicateurs	18
	3.6 Dimensions d'analyse de la typologie	19
<b>4</b>	<b>DIFFUSION ET RÉCEPTION DE L'INFORMATION</b>	<b>20</b>
	4.1 Types et pertinence des sources d'information	20
	4.2 Les acteurs de l'information	26
<b>5</b>	<b>MISE EN PERSPECTIVE: LES ENJEUX</b>	<b>29</b>
	5.1 Hétérogénéité des populations migrantes et diversification des réseaux et des canaux d'information	29
	5.2 Identification des canaux de transmission	30
	5.3 Relations fortes et homophilie ethnique	31
	5.4 La force des contacts personnalisés	32
	5.5 Logique «ethnique» et logique «thématique»	33
	5.6 Gestion des relations entre autorités et réseaux de migrants	34
<b>6</b>	<b>MISE EN PERSPECTIVE: LES ACTEURS</b>	<b>36</b>
	6.1 Associations de migrants	36
	6.2 Autres associations et réseaux thématiques	38
	6.3 Personnes-clés	41
	6.4 Personnes migrantes employées dans les institutions suisses	43
	6.5 Professionnels privés: médecins, avocats et employés de pharmacie	44
	6.6 Réseau familial et amical proche	46
	6.7 Médias et internet	46
<b>7</b>	<b>CONCLUSION</b>	<b>49</b>
<b>8</b>	<b>NOTES</b>	<b>51</b>
<b>9</b>	<b>LITTÉRATURE</b>	<b>52</b>



# Avant-propos

A qui vous adressez-vous lorsque quelque chose vous préoccupe? Comment vous informez-vous lorsque vous avez un problème de santé, que vous recherchez un appartement ou un emploi ou que vous avez des questions concernant les finances et les assurances? D'instinct, vous vous tournez vers les personnes qui font partie de votre environnement proche, aux membres de votre famille ou à des amis très proches. Vous vous renseignez peut-être aussi sur internet. Pour les questions de santé, vous consultez votre médecin de famille ou s'il s'agit d'un petit problème, vous vous adressez à une pharmacie. Les médias, tels que la télévision, la radio ou les quotidiens peuvent également être utiles. Ce n'est qu'ensuite que vous vous adressez à un service spécialisé.

La découverte du comportement de la population pour tout ce qui concerne les questions relevant du quotidien est en soi banale. Mais du point de vue des autorités, elle constitue un défi particulier pour la diffusion d'informations. Comment les autorités doivent-elles s'adresser au public pour garantir que les informations qu'elles diffusent atteignent les groupes cible visés? La Commission fédérale pour les questions de migration CFM, l'Office fédéral des migrations ODM ainsi que l'Office fédéral de la santé publique OFSP se sont posé cette question, tout particulièrement à propos de la population migrante.

Dans le mandat d'étude confié à l'Université de Neuchâtel, il s'agissait avant tout de connaître la manière d'obtenir une meilleure collaboration entre les autorités et les organisations défendant les intérêts des migrantes et des migrants. Différents modèles de coopération peuvent en effet entrer en considération. L'étude renvoie à de bons exemples, tant en Suisse qu'à l'étranger.

Collaborer avec des organisations de migrants constitue assurément l'une des possibilités pour atteindre des groupes spécifiques de la population migrante. Il convient cependant de considérer que seule une partie des immigrés est organisée en associations et que les personnes-clés et les services spécialisés dans le domaine de l'intégration n'atteignent que certains cercles de personnes bien définis. Par ailleurs, les expériences faites par les organisations d'immigrés révèlent qu'on s'adresse volontiers à elles pour transmettre à leurs membres des informations des autorités. En revanche, leurs prestations de service sont souvent trop peu reconnues, et souvent

pas honorées. Autrement dit, bien que ces coopérations semblent être des partenariats, elles s'avèrent souvent unilatérales.

L'enquête quantitative de personnes albanophones et turques au sujet de leurs propres canaux d'informations a révélé de manière significative que les organisations de migrants ainsi que les communautés d'intérêts jouent certes un rôle dans la transmission d'informations, mais qu'elles n'ont pas l'importance que l'on pourrait supposer. Les sources d'informations sont constituées par les réseaux personnels que sont la famille, les amis, les spécialistes, tels que les pharmaciens, les médecins et les avocats ainsi qu'internet et d'autres médias. L'enquête réalisée auprès des Suisses interrogés en tant que groupe de référence a révélé un fait étonnant: les autochtones et les immigrés ne se différencient que très peu dans leur manière d'obtenir des informations!

Cette perspective est très réjouissante du point de vue de la politique d'intégration. Elle démontre en effet que les immigrés se comportent en fait comme les Suisses. Contrairement à ce qui était supposé, à savoir qu'il fallait créer des canaux spécifiques pour l'information de la population migrante, les résultats de l'étude entreprise nous démontrent que la diffusion d'informations destinées aux migrantes et aux migrants doit être aussi différenciée que pour la majorité de la population.

Il s'agit donc à l'avenir non seulement de conclure des partenariats avec les organisations d'immigrés, mais également d'intégrer les réseaux personnels qui ont été sous-estimés jusqu'à ce jour. En fait, il convient de prendre mieux en considération le rôle, parfois négligé, des personnes spécialisées pour l'aménagement d'une politique d'information adéquate touchant tous les segments de la population.



**Francis Matthey**, président de la Commission fédérale pour les questions de migration

# 1 Introduction

## 1.1 Mandat et questions de recherche

La population migrante comme la population résidente d'origine suisse sont toutes deux insérées dans – ou en contact avec – un nombre important de réseaux variés. Membres de la famille et amis, voisinage et connaissances, réseau professionnel, réseau associatif, réseau institutionnel ou encore politique, constituent une multiplicité d'ancrages potentiels et souvent complémentaires. Certains de ces réseaux sont orientés localement, d'autres ont plutôt une orientation transnationale, dépassant les frontières des Etats-nations. Certains réseaux sont très formalisés tandis que d'autres le sont moins. Certains réseaux ont une fonction avant tout émotionnelle alors que d'autres sont avant tout utilitaires.

La présente étude s'intéresse aux multiples relations qui lient les migrantes et les migrants vivant en Suisse à leurs compatriotes, à la population résidente suisse en général, aux institutions et administrations de l'Etat, et à la société civile, dans une perspective bien spécifique. Il s'agit de saisir lesquels, parmi ces nombreux réseaux, sont suffisamment pertinents, solides et efficaces pour être à même de faire office de «ponts» entre les populations migrantes et les autorités étatiques en particulier dans le cadre de politiques d'intégration et de promotion de la santé.

En effet, la Confédération s'interroge depuis plusieurs années sur la manière dont elle peut améliorer, dans le cadre de ses politiques d'intégration et de promotion de la santé, la coopération avec les réseaux des populations migrantes. L'institut SFM/MAPS de l'Université de Neuchâtel a, dans ce contexte, été mandaté par la Commission fédérale pour les questions de migration (CFM), l'Office fédéral des migrations (ODM) et l'Office fédéral de la santé publique (OFSP) pour mener une étude sur l'importance des réseaux de migration dans les politiques de santé publique et d'intégration.

Pour les offices fédéraux, la question de la collaboration avec les réseaux de migrants se pose de différentes manières. L'OFSP aimerait, dans la mise en œuvre de sa stratégie «Migration et Santé», coopérer d'une manière plus systématique et approfondie avec les réseaux de migrants. Il leur manque toutefois la conceptualisation d'une telle coopération.

De leur côté, la CFM et l'ODM se posent les questions suivantes: comment accéder à la population migrante dans la diffusion des informations, quels sont les canaux d'information les plus pertinents qui pourraient être mis à contribution dans le cadre d'un travail d'intégration? Cette question a gagné encore plus d'actualité depuis que le récent rapport sur l'intégration a montré qu'il existait un déficit d'information parmi certains segments spécifiques de la population migrante (ODM 2006).

Au vu des intérêts diversifiés des mandants de l'étude, trois ensembles de questions ont été formulés, auxquelles la recherche vise à répondre.

1. Quelles formes de coopération avec des réseaux de migrants sont imaginables dans la promotion de la santé et de l'intégration? Quels réseaux en particulier sont idéaux et potentiellement bénéfiques pour quels domaines thématiques?
2. Quels sont les canaux d'information les plus pertinents pour les populations migrantes? Comment se présentent les stratégies d'information de ces personnes quand une question ou un problème surgit? Quelles sources sont mobilisées par quel type de population et pour quel type d'information?
3. Comment devrait se présenter la coopération avec différents réseaux de migrants et d'autres canaux d'information pertinents? Quels buts peuvent viser ces partenariats et quels en sont les potentiels? Quelles sont les tensions qui en découlent et les défis à relever?

Le but principal de l'étude est d'élaborer les bases scientifiques permettant de formuler des recommandations à l'égard des mandants fédéraux sur la manière d'implémenter des politiques publiques d'intégration et de promotion de la santé fondées sur des partenariats avec divers réseaux de migration. Il va de soi que les résultats sont valides pour d'autres politiques publiques que celles sur lesquelles sont centrées l'étude.

Les associations de migrants (associations ethniques, nationales ou religieuses) constituent le type de réseau migrant le plus souvent érigé en partenaires des



autorités dans leurs politiques touchant aux populations migrantes. Cette étude entend élargir la réflexion à d'autres types de réseaux, pas toujours aussi formalisés ou visibles que les associations de migrants, mais tout aussi pertinents dans leur fonction intégrative.

La population migrante se caractérise de manière croissante par une forme de «super diversité» (Vertovec 2007), en termes de nationalités d'origine, de langues parlées et de religions pratiquées, mais également en termes de génération de migration, de niveau socioculturel, ou encore de statut légal de séjour. Faire justice à cette hétérogénéité de la population migrante signifie multiplier les «portes d'entrée» ou les «ponts» vers les différents segments qui la composent.

## 1.2 Structure du rapport

Le rapport s'ouvre par une introduction théorique (chapitre 2) qui contextualise dans un premier temps les débats sur les réseaux de migrants dans les politiques publiques. Cette introduction discute en particulier le rôle des associations de migrants et la manière dont ces réseaux spécifiques sont mis en avant – souvent aux dépens d'autres réseaux de migrants – tant dans le contexte politique que dans la littérature scientifique. La discussion théorique se poursuit avec une réflexion sur les différents angles d'approche permettant de conceptualiser la diffusion et la réception de l'information par les populations migrantes.

Les chapitres 1 et 2 sont consacrés aux principaux résultats de l'étude, dans une forme résumée. Celle-ci était au départ composée de trois modules de recherche, dont chacun a fait l'objet d'un rapport de travail distinct qui en présente les résultats de manière détaillée<sup>1</sup>.

Dans le premier volet de l'étude, différents modes de coopération avec des réseaux de migrants ont été étudiés dans le cadre d'une comparaison internationale. Quatre études de cas, en Suisse (St-Gall et Lausanne) et à l'étranger (région de Rhénanie-du-Nord-Westphalie, en Allemagne, et Birmingham, en Grande-Bretagne), ont été réalisées. Le chapitre 3 résume les résultats principaux de ce module.

Le deuxième volet traite quant à lui des déterminants de la diffusion et de la réception des informations, dans la perspective des personnes concernées. Au travers d'une enquête auprès de migrantes et de migrants turcs et albanophones, il s'est agi de clarifier quels canaux d'information sont les plus pertinents, quelles sources d'information sont créditées d'une plus grande confiance. L'enquête auprès de ces deux populations migrantes a dans un deuxième temps été complétée par une enquête

similaire menée auprès d'un groupe de contrôle de personnes suisses non-migrantes. L'intérêt est porté vers l'importance des organisations de migrants (plus ou moins) formalisées, des personnes-clés, des relations interpersonnelles, et d'autres acteurs et canaux pertinents dans les processus de diffusion de l'information. Les résultats font l'objet du chapitre 4.

Un troisième module a été consacré à une étude de faisabilité d'une base de données des associations de migrants et des personnes-clés en Suisse. Les résultats de cette partie bien spécifique de l'étude ne sont pas inclus dans ce rapport, même si on en trouve certains éléments au fil des différents thèmes abordés.

Les chapitres 5 et 6 reprennent les résultats des différents volets de la recherche de manière transversale. Dans le chapitre 5, les enjeux majeurs liés aux partenariats que les autorités sont amenées à créer avec différents réseaux de migrants sont présentés. Le chapitre 6 décrit de manière détaillée les acteurs de la diffusion de l'information qui ont pu être identifiés au cours de l'étude. Les potentiels et les défis liés aux partenariats avec chacun de ces acteurs, ou réseaux d'acteurs, sont également discutés.

## 2 Contexte théorique

Il est utile, pour commencer, d'introduire quelques-unes des prémisses théoriques dans lesquelles se sont ancrées nos réflexions. Celles-ci vont dans deux directions. La première vise à décrire comment certains réseaux de migration deviennent des partenaires des politiques publiques, en particulier dans le domaine de l'intégration et de la santé, en mettant l'accent sur les potentiels de telles actions mais aussi sur les défis rencontrés. La deuxième perspective théorique est orientée vers les réseaux d'information, de leur diffusion à leur réception par les populations ciblées, en l'occurrence les populations migrantes.

### 2.1 Les réseaux de migrants au service des politiques d'intégration et de promotion de la santé

Lorsqu'on évoque les réseaux de migrants, on pense en premier lieu aux nombreuses organisations de natures très diverses créées par les migrants eux-mêmes. Cependant, les migrants forment également d'autres types de réseaux, que ce soit avec des institutions locales ou des non-migrants. Parfois ils mettent également en place des réseaux de compétences qui reposent davantage sur l'aspect technique que sur l'aspect ethnique. Enfin, les migrants ont leurs réseaux personnels qui se caractérisent par une mosaïque de relations et de personnes et ne se réduisent pas seulement à des contacts avec des personnes de la même famille ou groupe ethnique (Dahinden 2005; Gurak et Caces 1992). Malgré cette diversité de types de réseaux possibles, la littérature spécialisée se limite souvent à l'analyse des organisations ethniques de migrants; les aspects théoriques et empiriques des autres formes de réseaux n'étant que rarement examinés. Cela vaut en particulier pour le débat qui nous occupe: quel rôle les réseaux de migrants jouent-ils au regard de la politique d'intégration ou de santé, et comment les réseaux de migrants peuvent-ils être intégrés de manière optimale à la politique publique? Cette question sera examinée dans une perspective théorique au présent chapitre. A cette fin, nous nous référerons à la littérature ainsi qu'aux expériences internationales.

#### Quel potentiel d'intégration pour les réseaux de migrants? De la théorie de l'assimilation à la perspective transnationale

La stimulation des identités collectives reposant sur des critères nationaux, ethniques, religieux ou

régionaux est un phénomène étroitement lié au processus de migration. Par conséquent, on observe que dans tous les pays du monde concernés par la migration, les migrantes et les migrants se fédèrent au sein d'associations (Moya 2005). Les tentatives de typologisation de ces regroupements ne reflètent pas suffisamment la réalité, car ces organisations s'inscrivent souvent dans une dynamique très active, tant pour leur création et leur dissolution que pour la transformation de leur morphologie. Leur apparition et leur structure dépendent à la fois de facteurs inhérents aux sociétés desquelles ils proviennent que des opportunités que leur offrent les sociétés qui les accueillent (Thränhardt 1989; Weiss et Thränhardt 2005). Lorsque certains gouvernements soutiennent explicitement la formation d'associations ethnonationales de migrants dans leur pays d'origine, cela peut accélérer la formation de telles associations, comme ce fut le cas pour les Italiens (Fibbi 1995) et les Yougoslaves (Baumberger 2005) en Suisse dans les années 1970. Dans certains cas, l'absence d'infrastructures religieuses spécifiques peut favoriser la constitution d'organisations de migrants appartenant à certaines confessions, comme les associations musulmanes en Suisse.

En fonction de la structure de leurs membres, on peut distinguer les organisations homogènes et hétérogènes en termes d'origine; il y a des clubs sportifs comme des organisations religieuses – la gamme étant quasi inépuisable (Dahinden 2000).

La sociologie de la migration s'intéresse au potentiel d'intégration de tels regroupements depuis plus de 100 ans. Robert Park par exemple, un sociologue des migrations de la première heure et représentant éminent de l'école de Chicago aux Etats-Unis, voyait l'intégration à la propre communauté («community») comme un facteur essentiel de l'intégration des immigrants (Park et al. 1967 [1925]). Il considérait la formation de «cities within cities», dans lesquelles les gens de même origine et de même condition sociale se rencontrent et échangent des idées, comme des domaines naturels («natural areas») qui sont à même de compenser les tendances dangereuses que constituent l'individualisation et la perte de repères générées par la migration (ibid:10). Quelques décennies plus tard, Elwert (1982) posait une thèse semblable. Il considérait

l'intégration des immigrants dans leurs contextes sociaux au sein de la société d'accueil comme un facteur positif pour l'intégration, car elle génère la conscience de soi et du savoir quotidien, renforce l'identité et rend les migrants aptes à agir en tant que groupe sur la scène politique. En conséquence, l'on a vu se développer un discours fortement polarisé et parfois simplificateur – notamment dans l'espace germanophone – discours dans lequel les organisations de groupes d'immigrés furent soit ouvertement montrées du doigt (ou le furent de manière latente) avec l'allégation de favoriser la « désintégration » et « le repli sur soi »; soit considérées comme une forme d'empowerment, et donc idéalisées. Esser en particulier (1980) mit en évidence les dangers de l'auto-ethnisation et des limitations de la mobilité, reprochant aux organisations d'immigrants de pratiquer une « orientation sur le pays d'origine », ce qu'il décrivit comme un obstacle à l'intégration. En d'autres termes, tandis que les uns formulaient le postulat selon lequel les réseaux migratoires regroupés en associations représentent une ressource au sens du capital social (Bourdieu 1980; Portes 1998) et une participation, les autres rétorquaient qu'elles sont problématiques parce qu'elles mènent à la formation d'isolats sociaux.

Plus récemment, ce débat a été approfondi et nuancé (Bolzman et al. 1988; Fibbi 1985). En effet, au regard du contexte d'une société pluralisée et diversifiée, qui est également une réalité aujourd'hui en Suisse, le débat qui était polarisé et se référait à une conception de l'intégration et de la société civile axée uniquement sur la société suisse ou allemande, est devenu obsolète. C'est avant tout le changement de point de vue, allant d'une perspective d'assimilation à une perspective de transnationalisme qui a permis une nouvelle interprétation de la présente thématique. Car depuis que la perspective du transnationalisme a pris pied dans les sciences sociales et que s'est imposée l'idée selon laquelle la migration ne constitue pas une rupture avec la région d'origine, mais apporte bien plus une multitude de nouvelles relations et interactions, qui tissent des liens entre les personnes au-delà des frontières nationales, les organisations de migrants sont considérées sous un jour nouveau (Schiller et al. 1992; Vertovec et Cohen 1999; Waldinger et Fitzgerald 2004). Les migrants construisent de multiples identités et réseaux qui vont au-delà des frontières de l'Etat-nation. Les organisations de migrants ont souvent de telles stratégies duales et transnationales. Elles entretiennent des liens avec des institutions correspondantes dans le pays d'origine (orientation sur le pays d'origine) tout en étant axées sur la participation sociale dans le pays d'accueil (orientation sur le pays d'accueil). Cette question de l'orientation ne doit en aucun cas s'inscrire dans un modèle de développement dans

lequel il ne reste à la fin du compte qu'une seule et unique orientation des migrantes et des migrants sur la Suisse (Sökefeld 2005), comme ce fut le cas dans les premiers modèles d'assimilation (Gordon 1964).

L'élément central de ce débat est que les réseaux de migrants sont presque toujours réduits à leur dimension ethnonationale. Les organisations de migrants ne sont généralement perçues que sous cet aspect et, bien souvent, dans leurs efforts au sein de ces organisations, les migrantes et les migrants suivent également cette logique<sup>2</sup>. Et c'est justement ce facteur qui peut poser problème à bien des égards, en particulier lorsqu'il s'agit de collaborer avec le gouvernement et les administrations.

#### **Organisations et autres réseaux de migrants et collaboration avec l'Etat**

Dans un premier temps, cantonnons-nous à la discussion sur les organisations de migrants et laissons les débats sur les autres formes de réseau au second plan. A ce stade, se pose la question du potentiel que recèlent les organisations de migrants.

Il semble incontestable que les organisations de migrants constituent des acteurs importants de la société civile. On entend par société civile le domaine de la société qui se développe à travers l'engagement autonome de ses citoyens et de leurs regroupements, de manière plus ou moins indépendante de l'influence de l'Etat – même si cette notion revêt des connotations différentes selon les disciplines. De tels liens et affiliations à des groupes avec différentes fonctions sont d'une grande importance pour l'intégration de la société, car ils sont à même de permettre une participation et une orientation actives. Les organisations de migrants sont de tels acteurs de la société civile; elles reposent sur le bénévolat et dépassent le cadre familial. Fennema (2004) ainsi que Fennema et Tillie (1999, 2000) ont montré dans leurs études dans quelle mesure les organisations bénévoles de migrants jouent un rôle dans la société civile et ils ont mis en évidence que de telles organisations génèrent de la confiance sociale, qui peut se transformer en confiance politique et conduire à une plus grande participation politique.

Au-delà de cela, les organisations de migrants peuvent être considérées comme des formes d'action collective qui permettent aussi de développer une pratique politique, économique et sociale (Schrover et Vermeulen 2005). Les organisations de migrants sont des groupements d'intérêts et ont une fonction sociale de prestation de services. Elles peuvent faire office de porte-voix pour leurs membres, permettant aux migrantes et aux migrants de plaider pour leur propre cause, sans être représentés.

Les représentants des associations peuvent faire connaître les intérêts, les problèmes mais également les désirs de leurs membres; ils peuvent influencer sur la politique en tant que groupes de pression. Ils sont capables de mettre en place des actions collectives, par exemple pour des entreprises commerciales («ethnic business»). Ainsi, les associations de migrants peuvent s'adresser directement aux instances ou aux décideurs politiques, représenter leurs intérêts collectifs ou du moins tenter de se faire entendre.

Dans le même temps, les organisations de migrants sont souvent le trait d'union entre les organismes sociaux, les institutions et les administrations (Thränhardt 2005); la formation d'organisations de migrants est en général intrinsèquement liée à la mise en réseau avec les institutions locales.

Du point de vue de l'Etat, de telles organisations sont également très utiles. En effet, lorsqu'un programme ou une politique s'adresse à des migrants, on s'aperçoit rapidement que ces derniers ne forment pas une masse homogène, mais une mosaïque colorée et diversifiée de personnes avec des parcours, des origines, des âges, des caractéristiques familiales et des critères socio-professionnels très différents. Dès lors, au vu de cette pluralité, à qui faut-il s'adresser lorsqu'on veut appliquer une politique ou un programme? Les organisations de migrants permettent d'intégrer ces migrants très différents dans un tout cohérent, on pourrait presque dire en réduisant la complexité. Les services publics peuvent s'adresser aux différentes communautés<sup>3</sup> comme à une entité par le biais des associations, qu'il s'agisse des Turcs, des Serbes, des femmes de couleur ou des musulmans. On comprend ainsi qu'elles jouent le rôle de passerelle.

Les associations de migrants, ou plutôt leurs présidents et dirigeants – en bref leurs «community leaders» en anglais – offrent aux gouvernements la possibilité d'avoir un seul interlocuteur pour une communauté donnée.

Néanmoins un certain nombre d'aspects problématiques pouvant résulter de la coopération des organes de l'Etat avec de telles organisations de migrants et leurs «community leaders» ont été avancés. Une grande part des défis concerne la question de la représentativité, plus exactement ce que nous aimerions qualifier ici de «politique de représentation ethnique»<sup>4</sup>.

Dans le cadre de leur collaboration avec les associations de migrants, les administrations et autres instances privilégient souvent les associations ou les communautés ethniques les plus importantes et les plus formalisées, c'est-à-dire celles qui sont établies et dont les réseaux avec les acteurs locaux sont déjà en place. Les services de

l'Etat expriment souvent le désir d'avoir affaire à des organismes faitiers, afin de réduire le nombre d'interlocuteurs. Une telle pratique peut donner une image déformée de la réalité pour plusieurs raisons. Ce sont en effet les petites associations peu formalisées qui constituent la forme la plus répandue d'organisations de migrants en dehors des regroupements familiaux. Ces regroupements plus informels sont par nature très difficiles à atteindre et se distinguent nettement des associations formalisées; leurs structures dirigeantes et objectifs sont différents, ainsi que la composition de leurs membres (Weiss et Thränhardt 2005). En d'autres termes, toutes les personnes migrantes ne s'engagent pas dans des structures formalisées, comme cela est d'ailleurs le cas pour les Suisses. Des études menées dans différents pays montrent clairement que ce sont surtout les hommes d'un bon niveau de formation, issus de la première génération de migration qui s'engagent dans de telles associations fortement formalisées. Selon une étude publiée récemment, seuls 14% des postes formels au sein des associations de migrants à Amsterdam et Berlin sont occupés par des femmes (Vermeulen 2006). Dans les 16 000 organisations d'étrangers inscrites au registre central fédéral allemand (Hunger 2005), la répartition est comparable. Dans le même temps, la littérature spécialisée semble unanime sur le fait que le rôle des migrantes ne se reflète en aucune manière dans ces chiffres. Comme dans les organisations d'autochtones, les femmes travaillent plutôt au sein même des organisations; elles exécutent des travaux moins spectaculaires et s'engagent davantage dans des rassemblements informels. Elles peuvent participer à un petit groupe de femmes qui se rencontrent régulièrement avec leurs enfants tous les mercredis après-midi dans un centre communautaire, et cela depuis des années, sans pour autant créer d'association, ou à des associations de femmes clairement définies (Weiss et Thränhardt 2005). La deuxième caractéristique propre aux associations de migrants est qu'on y rencontre peu de membres issus de la deuxième ou de la troisième génération. En bref, la couche sociale (mais surtout l'instruction), le sexe et l'âge ont une influence sur la structure de telles associations (Schrover et Vermeulen 2005).

Ainsi se pose naturellement la question de savoir «qui» les représentants des associations et des communautés représentent en fait? De qui, de quels membres ou de quels réseaux sont-ils le porte-voix? Atteint-on principalement des hommes d'un bon niveau de formation, intéressés par la politique et issus de la première génération d'immigrants par le biais des associations et des «community leaders»?

De manière générale, il en va de même pour les réseaux ethniques: qu'en est-il des petits groupes de migrants qui n'ont pas encore pris pied et dont le degré

d'organisation est très faible? Trouveront-ils accès aux instances de l'Etat, sauront-ils désigner des «community leaders» aptes à se faire entendre par le gouvernement? Il y a en outre des groupes de migrants qui ont tendance à moins s'organiser en réseaux ethniques que d'autres; dans le contexte suisse cela concerne notamment les migrantes et les migrants de fraîche date.

Le fait de s'adresser en priorité à des associations formalisées et à des communautés ethniques établies peut encore avoir d'autres effets secondaires. Lorsque les instances de l'Etat coopèrent toujours avec les mêmes associations, représentants ou «community leaders», cela signifie que certains thèmes atteignent les autorités par ce canal. C'est-à-dire que, d'une certaine manière, les représentants pratiquent l'«agenda setting» – ils hiérarchisent les questions à traiter. Ils informent les autorités des spécificités de leur communauté, de leurs problématiques ou fournissent des explications. Il y a peut-être des sujets qui ne se retrouvent pas dans l'ordre du jour des instances en charge de l'intégration ou de la prévention parce que certaines associations ou parties d'une communauté n'ont pas su se faire entendre. Il peut également arriver que ce soient toujours les mêmes personnes, bien établies, qui se fassent entendre. Cela peut aussi tenir au fait que les autres associations sont trop petites ou trop informelles, mais aussi qu'elles ne partagent peut-être pas l'orientation des autorités – ou au contraire la remettent en question. Elles ont peut-être une autre conception de la prévention ou de l'intégration, voire même une autre orientation politique (voir Vertovec 1999a au sujet de ces problèmes et de problèmes analogues en Grande-Bretagne).

Mais il ne s'agit pas que de se faire entendre par les organes d'Etat ou de hiérarchiser les questions à traiter, mais très concrètement d'accéder à des financements. L'accès à ces ressources financières a lieu sur la base de l'appartenance à des groupes ethnonationaux. Ce qui signifie, pour grossir le trait, que comme migrant, il faut appartenir à un groupe ethnonational pour accéder à des ressources financières, et que ce groupe doit se distinguer par un «problème d'intégration» spécifique. Autrement, il est difficile d'accéder à des financements ou à des fonds destinés à la promotion de l'intégration.

Ce raisonnement de «groupist thinking» – comme nous nommons cette tendance en nous référant à Brubaker (2004) – que tiennent les responsables politiques, consistant à répartir les migrants en catégories homogènes essentialisées, généralement classées par origine ethnique, est tenu par les migrants eux-mêmes. Dans la littérature spécialisée, on parle d'auto-ethnisation et d'allo-ethnisation (Bukow et Llaryora 1998). Cette dynamique engendre certains aspects d'une politique

identitaire qui nécessite un sujet concret, sans quoi elle perd son fondement. Ce raisonnement, à son tour, s'inscrit dans un champ d'interactions entre les multiples parcours et la pluralité des migrants; dans le meilleur des cas, il s'agit d'un «essentialisme stratégique» (Fraser et Honneth 2003) que l'on pourrait poursuivre.

A l'étranger, on trouve de nombreux exemples dans lesquels de telles conditions ont conduit à une dynamique spécifique de «formation de groupes». Ces conditions pourraient être la force motrice qui mène à la création d'associations et de communautés généralement basées sur des critères ethniques et constituent un problème pour tous les migrants qui ne souhaitent pas se subordonner à un tel «groupe» associé à une problématique spécifique (Anthias et Yuval-Davis 1992). Ces approches renferment implicitement l'idée selon laquelle les identités (plurielles) de l'être humain pourraient se réduire à une seule identité – ce que Sen (2006) a appelé une «solidarist approach to human identity».

Une autre question qui se pose dans ce contexte concerne concrètement la position des représentants de ces associations. Comment les «représentants» («key speakers», «personnes-clés», «community leaders») sont-ils désignés? Ces personnes sont-elles démocratiquement élues au sein des associations ou occupent-elles ce poste parce qu'elles sont particulièrement bien connectées avec les institutions locales (suisse)? Les responsables des programmes ou de la politique menée leur ont-ils confié ce rôle, même indirectement? La Grande-Bretagne offre de nombreux exemples montrant comment des systèmes de népotisme, patronage, aide mutuelle, faveurs, et de manipulation de réseaux sociaux sont en relation avec la fonction de ces «ethnic brokers» (Vertovec 1999b).

Il convient enfin d'évoquer un dernier élément, qui peut surgir comme élément perturbateur dans ce rapport idéal entre responsables de programmes et associations de migrants au sens d'organisations de la société civile: les associations de migrants se trouvent souvent dans des situations précaires. Ainsi le syndrome de l'association de «présidents», c'est-à-dire des organisations qui sont portées par des personnages infatigables et simultanément débordés est connu dans les associations travaillant de manière peu professionnalisée. Ce mode d'administration – généralement assuré par un homme – est souvent apprécié pendant une certaine période, tant par le président que par les membres, mais finit généralement par faire naître un nombre croissant de doléances de part et d'autre. Ces dernières concernent souvent l'excès de pouvoir et le manque de transparence de la direction d'une part, et l'inactivité des membres d'autre part. Dans de telles circonstances, la participation au travail d'intégration est difficile. En d'autres termes, les organisations de

migrants partagent les plaintes de nombreuses organisations à but non lucratif – y compris des associations suisses – selon lesquelles la promotion classique des projets est peu efficace pour les parties impliquées. Pour les associations de migrants purement bénévoles, le simple fait de présenter avec succès une demande de subvention constitue déjà une épreuve de force (Jungk 2005).

Que signifient ces constatations? La reconnaissance, la promotion et la coopération avec des associations de migrants ont une importance essentielle pour l'organisation d'une société d'immigration et d'une société post-moderne marquée par la diversité, qui mise sur la participation et l'activation des individus qui la composent. Nous avons ici un regroupement des ressources de la société civile et des associations d'entraide qui possèdent un fort potentiel au regard du travail d'intégration et de prévention, mais également des processus de l'ensemble de la société. Les argumentations d'assimilationnisme doivent être considérées comme dépassées. Il arrive que de tels regroupements prennent, dans certains cas, la forme d'isolats sociaux ou de structures de type mafieux – et ne peuvent répondre aux exigences de la société civile –, mais cela reste une exception.

Il faut néanmoins se garder d'avoir une vision romantique ou teintée d'idéologie, car la participation à la société civile est complexe. L'implication d'organisations de migrants crée des tensions, si bien qu'il n'est pas possible de donner une recette générale quant à la forme que doit prendre la collaboration entre autorités et associations de migrants au service de politiques publiques de santé et d'intégration. Il convient bien plus d'avoir conscience de ces tensions et de réfléchir à une stratégie appropriée et à la conception d'une collaboration adéquate. En outre, d'autres formes de réseaux de migrants doivent également être prises en considération dans les réflexions.

## 2.2 Diffusion et réception des informations

En plus de ces questionnements fondamentaux liés aux relations entre les autorités publiques et les réseaux de migrants, il nous semble également pertinent de présenter des réflexions théoriques d'un autre ordre: il s'agit dans ce sous-chapitre de conceptualiser l'accès à l'information de la population migrante. Trois écoles de pensée différentes ont guidé nos analyses dans le domaine de la diffusion et de la réception des informations.

### Relations sociales et diffusion des informations: l'analyse de réseaux

Les recherches sur les réseaux, ou l'analyse classique des réseaux, nous offrent un premier ensemble d'hypothèses en ce qui concerne la diffusion d'informations

(Scott 1991). Ce courant de la théorie scientifique s'intéresse à la qualité des relations impliquées dans la diffusion de l'information (Schweizer 1996).

La remarque importante selon laquelle il ne faut pas s'intéresser qu'aux liens forts («strong ties») dans les réseaux, mais également aux liens faibles («weak ties») est due à Mark S. Granovetter (1973). Il a reconnu qu'un segment cohésif d'un réseau est lié à un effet paradoxal. Dans les réseaux qui se caractérisent par une densité élevée et des relations fortes, les membres d'une telle «clique»<sup>5</sup> interagissent de manière très intensive, mais s'isolent aussi du monde extérieur du fait de ces fortes relations internes et ne sont pas suffisamment intégrés dans l'ensemble du réseau. Les relations intenses ont tendance à diviser le réseau en agglomérats locaux dissociés, tandis que les relations faibles franchissent les barrières locales pour nouer des relations à l'extérieur. Ainsi, un cercle dense, à maillage serré, assure certes toutes les formes de soutien à ses membres. Mais un tel cercle sera moins apte à affronter une menace extérieure qu'un réseau aux mailles plus lâches et donc plus étendu, parce qu'il aura plus de mal à vaincre l'isolement du groupe au sein duquel la cohésion est forte. L'accès aux informations (important par exemple pour la recherche d'un emploi) est meilleur dans un réseau constitué de relations faibles que dans un réseau de relations fortes, qui se scinde en différents segments isolés.

Granovetter définit la notion de liens forts de la manière suivante: «the strength of a tie is a (probably linear) combination of the amount of time, the emotional intensity, the intimacy (mutual confiding), and the reciprocal services which characterize the tie. Each of these is somewhat independent of the other, though the set is obviously highly intercorrelated» (1973: 1361).

Les relations faibles se définissent donc par l'absence de telles composantes. Dans ce contexte, le voisinage ou les connaissances constituent un exemple de liens faibles, alors que l'amitié est un exemple de lien fort.

Les réseaux dans lesquels la plupart des acteurs sont impliqués sont constitués à la fois de liens forts et faibles. Les liens faibles jouent un grand rôle au regard de la mobilisation du soutien et de l'accroissement des chances de réussite des acteurs dans la mise en œuvre de leurs plans d'action. Plus l'acteur individuel dispose de liens faibles, en particulier de ceux qui font office de passerelle entre des parties dissociées d'un réseau, plus ses chances de succès sont importantes. La thèse de Granovetter n'exclut pas que les liens forts puissent aussi jouer un rôle important dans la vie sociale, mais ceux-ci présentent tout simplement d'autres potentiels. A travers une série

d'exemples vraisemblables, Granovetter a montré que les liens forts fragmentent un réseau global, tandis que les liens faibles jettent des ponts entre les parties dissociées du réseau global, tout en augmentant ainsi les chances de succès de l'action des acteurs. Cela vaut en particulier lorsque les acteurs ont besoin d'informations, ce qui est important pour la présente thématique.

Les résultats de l'étude classique de Granovetter (1973) relative à la recherche d'emploi, l'ont finalement conduit à sa thèse de la force des liens faibles. Dans l'une des premières études de réseaux ayant trait à la mobilité professionnelle, il est arrivé à la conclusion que les chances d'obtenir une nouvelle information sur un emploi à pourvoir sont plus élevées lorsque les informations émanent d'un lien faible. De plus, il a démontré que les personnes qui changent d'emploi et qui ont obtenu les informations décisives sur leur nouvelle place par le biais d'une relation professionnelle avaient obtenu une rémunération plus élevée que celles dont la principale source d'information avait été les relations amicales ou familiales. Pour les contacts relatifs aux informations sur les emplois, les liens faibles dominaient, même lorsque la quantité et la fréquence des contacts étaient occasionnelles à faibles. 56% des personnes interrogées qui ont obtenu des informations sur un nouvel emploi par un contact personnel ne voyaient cette personne que de manière occasionnelle (plusieurs fois par an, mais moins de deux fois par semaine).

Granovetter a mis ces résultats en relation avec des études de diffusion, qui soulignent également l'importance des liens faibles. Les liens faibles relient typiquement les «cutpoints», c'est-à-dire les passerelles qui permettent aux informations de circuler entre des «clusters» étroits de groupes homogènes. Il existe ainsi un rapport inversement proportionnel entre la disposition d'une personne de contact à aider à la recherche d'un emploi et son utilité factuelle. Les personnes qui sont proches ont une grande serviabilité les unes envers les autres, mais fournissent rarement de nouvelles informations utiles. Inversement, les personnes moins proches sont peut-être moins motivées pour apporter leur aide à la recherche d'un emploi, mais disposent d'informations importantes et intercèdent plus fréquemment en faveur du candidat ou de la candidate que les relations aux liens forts (Jansen 1999). En conclusion, on peut constater que les personnes appartenant au cercle des liens faibles disposent d'autres informations sur le plan qualitatif, mais surtout d'informations plus intéressantes, que les personnes du cercle proche.

Avec ses travaux, Burt (1982) poursuit sur la lancée de la différenciation des liens forts et faibles de Granovetter, mais il élargit l'analyse et le potentiel de la théorie

des réseaux à de nombreux aspects nouveaux. Comme Granovetter, il s'attache à l'aspect de l'information au sein des réseaux sociaux et part du principe que, pour ce qui touche à l'obtention d'informations les meilleures possibles, l'important n'est pas uniquement le nombre de relations d'un acteur, mais aussi la diversité de ces relations. En particulier, les contacts ne doivent pas être redondants. Selon Burt, les relations sont redondantes lorsqu'elles conduisent – indirectement – toujours vers les mêmes tierces personnes, sans apporter de nouvelles informations. Lorsque les acteurs entretiennent plusieurs relations dans un sous-groupe cohésif au sein d'un réseau social, celles-ci sont redondantes et superflues du point de vue de l'obtention efficiente d'informations, car un seul contact primaire permet déjà d'avoir accès aux informations que détient la clique. Burt définit la notion centrale de son approche par le terme de trou structurel («structural hole») en tant que vide au sein d'un réseau global, qui est comblé par les relations non redondantes: «Nonredundant contacts are connected by a structural hole. A structural hole is a relationship on nonredundancy between two contacts» (1992: 18).

Burt note que ce n'est pas la qualité de lien faible qui est un avantage, mais bien plus le fait que les acteurs se trouvent dans une position leur permettant de faire le lien entre plusieurs «clusters», c'est-à-dire de relier plusieurs sous-groupes cohésifs. Ils comblent ainsi un trou structurel. Cependant, de tels ponts au-dessus de trous structurels sont toujours des liens faibles.

On reproche aujourd'hui à Granovetter comme à Burt de s'être trop cantonnés à la structure et d'avoir négligé les aspects culturels dans leur analyse. Or il apparaît que les facteurs culturels ont également une influence sur la diffusion des informations (Emirbayer et Goodwin 1994; Mizruchi 1994). Car enfin, les réseaux sociaux sont aussi toujours des réseaux de significations («networks of meaning») (White 1992): la raison pour laquelle on s'adresse à certaines personnes pour des questions données et pour laquelle on leur fait confiance a toujours un motif culturel. Cet aspect est important pour la problématique qui nous occupe. En effet, il ne s'agit pas seulement de savoir quels sont les canaux d'information les plus efficaces, mais également de savoir à quelles personnes on accorde du crédit ou de la confiance pour des questions aussi sensibles que celles de l'intégration et de la santé.

Différentes études indiquent que ces hypothèses relatives aux réseaux, principalement issues de la sociologie américaine, ne s'appliquent peut-être pas à une situation de migration. Dahinden (2005) a relevé des indices selon lesquels les liens forts assurent souvent des fonctions d'information chez les migrantes et les migrants albanophones et la diffusion des informations est légè-

rement différente. Parallèlement, il faut tenir compte du fait que, dans un tel contexte, la question de la confiance pourrait se poser d'une manière fondamentalement différente.

### La diffusion d'informations et le rôle des inégalités sociales

---

D'un autre côté, nous savons par la recherche que dans le domaine de la santé, la transmission ou la réception des informations sont toujours en relation avec une «health literacy», soit des compétences en matière de santé<sup>6</sup>, et que les compétences personnelles, l'intégration sociale, et en particulier le capital de formation (Bourdieu 1986) ainsi que la situation socio-économique constituent des facteurs d'influence importants. Les personnes qui disposent de peu de compétences en matière de santé par exemple ont du mal à comprendre les informations orales et écrites des spécialistes de la santé et à agir selon leurs recommandations. Les personnes avec une des compétences insuffisantes en matière de santé ont plus de peine dans leurs rapports à la santé publique. Les mesures préventives et de promotion de la santé ne peuvent connaître des succès à long terme que si elles tiennent compte de la compétence des individus en matière de santé (Health Care Communication Laboratory 2005). En ce sens, la question de la diffusion de l'information n'est pas spécifique aux migrantes et aux migrants, mais doit être mise en relation directe avec les inégalités socio-économiques et les inégalités de formation en général.

On peut ainsi se demander en règle générale comment faire parvenir des informations et des prestations de services à des cercles de population peu formés, à faibles revenus, et comment la situation se complique lorsqu'il s'agit de migrantes et de migrants qui ignorent la langue locale.

### Campagnes nationales d'information et de sensibilisation: la perception des personnes concernées et du «produit»?

---

Finalement, la question de la diffusion optimale des informations et de la réception des contenus se pose pour toutes les campagnes d'information et de sensibilisation initiées par l'Etat. C'est en particulier dans le domaine de la santé que de telles campagnes constituent une part importante du travail; dans le domaine de l'intégration elles sont encore peu répandues. Nous aimerions néanmoins émettre quelques remarques à ce sujet. La communication en matière de santé adopte presque toujours une approche de marketing social, qui permet de suivre des directives indispensables pour que de telles

campagnes ne manquent pas leurs objectifs. L'approche de marketing social, développée à l'origine par Philip Kotler et Gerald Zaltmann il y a plus de 30 ans, se base sur l'opinion selon laquelle la vente d'idées ou d'informations suit les mêmes principes que pour d'autres produits matériels. Cette approche privilégie l'identification des désirs et des besoins des personnes plutôt que la démarche consistant à les convaincre «d'acheter» ce qui existe déjà. «Rather than dictating the way that information is to be conveyed from the top-down, public health professionals are learning to listen to the needs and desires of the target audience themselves, and building the program from there» (Kline Weinrauch 1999).

Il s'agit de planifier et de mener à bien une campagne sur la base de principes éthiques. Si l'on ne tient pas suffisamment compte de ces aspects, il peut arriver que la transmission des informations ne passe pas ou même qu'elle ait des effets contraires. Dans un tel cas, une campagne de santé, par exemple, se dément elle-même. Cela s'expliquerait par le fait que la population ne se sent pas prise au sérieux, pas interpellée, ou qu'elle a été mal informée (Stemmler et Cattacin 2003). Dans une population de migrants, ce danger est d'autant plus grand que, au-delà des problèmes de langue, la perception de l'importance de la santé ou de la prévention peut être différente.

En règle générale, l'approche du marketing social suit les règles de ce qu'on appelle le «mix marketing», qui comprend (au moins) cinq éléments: «product, price, promotion, place, public». Ceux-ci constituent une aide à la structuration pour définir l'objet de l'analyse de marketing social. Il s'agit d'étudier quelle perception les personnes concernées ont de ces éléments. Dans ce contexte, il faut voir les questions auxquelles il s'agit de répondre, comme la question des canaux d'information qui sont au centre de cette étude. L'élément «place» (lieu) par exemple est étroitement lié à la question de l'information: «'place' describes the way that the product reaches the consumer. For a tangible product, this refers to the distribution system--including the warehouse, trucks, sales force, retail outlets where it is sold, or places where it is given out for free. For an intangible product, place is less clear-cut, but refers to decisions about the channels through which consumers are reached with information or training. This may include doctors' offices, shopping malls, mass media vehicles or in-home demonstrations. Another element of place is deciding how to ensure accessibility of the offering and quality of the service delivery. By determining the activities and habits of the target audience, as well as their experience and satisfaction with the existing delivery system, researchers can pinpoint the most ideal means of distribution for the offering» (Kline Weinrauch 1999).



Les résultats du monitoring de la santé renvoient au fait que les migrantes et les migrants se fient à quatre sources pour ce qui a trait aux informations sur la santé (Rommel et al. 2006): les journaux ou magazines, la télévision, le médecin de famille ou les amis et la famille. L'Internet, les brochures d'information et les livres sont cités moins souvent. Ces médias représentent des formes de diffusion de moyenne portée. Ceci sera nuancé par nos propres résultats. Selon les indications des personnes interrogées, les groupes d'entraide et les divers services de conseil et d'information – y compris les services d'information des assurances-maladie – sont d'une importance marginale. Les questions soulevées par notre étude vont plus loin: nous ne savons pas à quels canaux les migrantes et les migrants se fient pour quelle catégorie d'informations essentielles en matière de santé et d'intégration – ou quels sont ceux qui leur inspirent particulièrement confiance. Il s'agit donc de recueillir des éléments pour savoir quels sont les canaux d'information qui paraissent les plus dignes de confiance; et il s'agit de définir quelle est la perception des intéressés à l'égard du problème et du «produit». Car enfin, l'un des problèmes centraux dans ce domaine est que l'on n'atteint pas le groupe cible parce que les informations ne sont pas «vendues» d'une manière conforme aux besoins.

# 3 Bonnes pratiques et typologie des modes de coopération

Nous avons, dans un premier temps, visé à établir une typologie des «bonnes pratiques» des modes de coopération avec différents réseaux de migration que nous avons pu identifier sur la base de notre recherche.

## Démarche méthodologique

Cette typologie est fondée sur quatre études de cas menées en Suisse et à l'étranger: les villes/régions étudiées sont Birmingham (Angleterre), la Rhénanie-du-Nord-Westphalie (Allemagne), et Lausanne et Saint-Gall pour la Suisse. Dans chacune de ces villes/régions, entre six et huit entretiens personnels ont été menés avec divers experts (représentants des autorités locales, d'ONG actives dans le domaine de l'intégration ou de la santé publique, de réseaux de migration partenaires, etc.). Ces études de cas ont été complétées par une analyse de la littérature disponible.

Sur cette base, cinq idéal-types, c'est-à-dire des modèles analytiques supposant une nécessaire simplification de la réalité, ont été définis. Ceux-ci ne sont pas directement liés à une ville ou région en particulier, même s'ils sont illustrés par des exemples tirés des différentes études de cas.

## 3.1 Qualification et professionnalisation des organisations de migrants

Dans ce type, les autorités d'une région ou d'une ville optent pour une politique active de qualification et de professionnalisation des associations de migrants dans l'idée de faire de celles-ci des fournisseurs de service («service providers») en matière d'intégration ou de santé publique. Ces associations de migrants deviennent ainsi prestataires de service auprès des membres de leur communauté, définie selon des critères ethniques ou nationaux, voire religieux. Elles bénéficient d'un accès à des populations parfois difficiles à atteindre qui les prédispose à délivrer des services tels que conseils sociaux et légaux, cours de langue, sensibilisation des parents aux questions d'éducation, sensibilisation dans le domaine de la promotion de la santé, etc. La région allemande de Rhénanie-du-Nord-Westphalie a par exemple implémenté une telle politique (Jungk 2005).

Un élément fondamental, dans cette perspective, se trouve dans le *capacity building* (acquisition et renforcement de compétences) souvent utile aux associations pour être à même de fournir les prestations qui sont attendues d'elles. Les compétences en question peuvent concerner le contenu des prestations, mais aussi l'organisation et le développement de l'organisation elle-même (par exemple recherche de fonds, gestion et comptabilité, mise en réseau institutionnelle, stratégie de communication, etc.).

Une association de migrants peut fournir de telles prestations indépendamment des autorités locales ou le faire dans le cadre d'un mandat de prestation, c'est-à-dire en collaboration étroite avec les instances étatiques et en fonction des besoins établis par ces dernières.

Les associations de migrants, en tant qu'acteurs de la société civile, fonctionnent normalement de manière bénévole, fournissant des services gratuits à leurs membres. Néanmoins, dès lors qu'elles sont appelées à jouer un rôle plus important de prestataires de services, rôle formalisé dans le cadre d'une coopération étroite avec les autorités d'une ville ou d'une région, la dimension bénévole cesse d'être une évidence. Dans la perspective d'une contribution régulière, stable et à long terme de la part d'associations de migrants qui ont acquis des compétences et une expérience précieuses, la mise à disposition de ressources financières devient nécessaire.

Les études de cas ont pourtant montré que si une coopération étroite avec certaines organisations de migrants était un atout considérable dans la délivrance de prestations en matière d'intégration ou de santé publique, il existe un danger d'instrumentalisation de ces associations. L'argument de l'«engagement citoyen», souvent entendu, n'est pas recevable pour justifier le recours totalement ou partiellement gratuit à ces partenaires qui méritent une reconnaissance adéquate de leurs contributions.

## 3.2 Organes consultatifs

La création de structures consultatives représentatives des migrantes et des migrants d'un lieu constitue l'un des moyens les plus formels d'établir un partenariat

entre autorités locales et population migrante. Le plus souvent, ces structures sont fondées sur l'origine ethnique ou nationale des membres qui les composent et sont censées représenter les communautés étrangères les plus importantes au plan local (Gsir et Martiniello 2004). Parce qu'elles représentent des interlocuteurs faciles à identifier et déjà organisés, les associations de migrants sont dans de nombreux cas l'unité de base de la désignation ou de l'élection des membres d'un organe consultatif.

Deux catégories principales d'organes consultatifs peuvent être différenciées. La première est constituée de commissions à caractère clairement politique, réunissant un certain nombre de représentants de la population étrangère (et, dans certains cas, d'acteurs politiques et administratifs locaux) dans le cadre d'une commission, par exemple extraparlamentaire. Une telle commission représente ainsi la voix de la population migrante auprès des autorités, dans la perspective d'une participation démocratique. La ville de Lausanne et celle de Birmingham ont toutes deux connu ce type d'organes consultatifs (voir Ruiz et Assima 2001 pour le cas lausannois; Smith et Stephenson 2005 en ce qui concerne Birmingham).

La deuxième catégorie d'organes consultatifs concerne les fédérations d'associations locales de migrants. Ces fédérations ont un statut d'association et non d'organe politique comme c'est le cas pour les commissions extraparlamentaires. Elles sont généralement soutenues par les autorités locales qui les considèrent comme leurs interlocuteurs légitimes représentatifs de la population migrante, même si leur poids politique est variable. Au-delà de ce travail de représentation des intérêts de la population migrante auprès des autorités (rôle politique), les fédérations d'associations en viennent souvent à proposer aux populations qu'elles représentent un certain nombre de prestations en matière d'intégration ou de santé publique, devenant ainsi pourvoyeuses de services et de projets divers destinés aux migrantes et aux migrants. Le Forum pour les étrangers et étrangères de Lausanne et le Dachverband Stimme-*sg* à St-Gall sont deux exemples suisses de telles organisations faitières.

Les organes consultatifs de migrants ont ainsi une composante citoyenne (au sens large) et constituent un mécanisme d'inclusion politique de personnes ayant dans la plupart des cas un accès limité aux droits politiques (droit de vote et d'éligibilité), de même qu'ils donnent une voix à des groupes souvent socialement désavantagés et faiblement représentés dans les structures officielles. Ce type de structures pose toutefois certaines questions au niveau de la représentativité des membres qui les composent, censés représenter des «communautés ethniques ou nationales» entières alors que celles-ci

sont par essence hétérogènes. En outre, l'organe consultatif ne doit pas faire office de mécanisme d'inclusion alibi qui justifierait la passivité des autorités à l'égard d'autres initiatives (Bauböck et al. 2006). Malgré ses avantages, il ne devrait par exemple pas exister aux dépens de l'accès des étrangers à des droits politiques complets. Enfin, il reste une structure parallèle qui ne doit pas occulter l'importance de l'inclusion de réseaux et de personnes migrantes dans les structures et processus décisionnels habituels.

### 3.3 Intégration des réseaux de migrants dans les structures publiques

L'idée qui sous-tend ce type de politiques est de rendre les structures publiques représentatives de la diversité et de la complexité de la population locale. La diversité dont il faut rendre compte peut concerner aussi bien le genre que l'origine nationale ou ethnique, l'orientation sexuelle ou la religion des habitants d'un lieu. Dans ce cas, il s'agit non pas de travailler en collaboration avec des réseaux de migrants, mais bien d'intégrer les migrantes et les migrants dans les structures de l'administration et des institutions étatiques, ainsi que dans les projets. Il y a ainsi une volonté de ne pas créer de structures parallèles constituées uniquement de migrants travaillant pour les migrants.

L'ouverture des institutions, le but visé, comprend deux axes. Cette ouverture doit se faire d'une part vers l'extérieur, en rendant accessibles les divers services publics aux populations migrantes. Mais elle doit également se faire à l'intérieur, grâce à une composition du personnel des services administratifs et étatiques qui soit représentative de la diversité de sa population (Thomas et Ely 1996; Wüest-Rudin 2005).

L'instrument principal pour atteindre cette fin est ce que l'on connaît sous l'anglicisme «*diversity mainstreaming*» («*approche intégrée de l'égalité des chances*» dans sa version française) qui vise à combattre, à tous les échelons de la société, les inégalités sociales. Les processus décisionnels politiques devraient tous adopter une telle orientation, mais d'autres manières concrètes de faire ont été dévoilées par les études de cas. Le soutien (financier) de projets destinés aux populations migrantes par l'Etat à condition qu'ils soient conceptualisés, gérés et menés par une équipe intégrant des migrants, ou encore l'inclusion de chercheurs issus de la migration dans les études visant à identifier les problèmes et les solutions concernant cette population en sont des illustrations. L'inclusion de représentants migrants dans les différentes structures locales de décision (commissions extraparlamentaires ou groupes de travail par exemple) en est une autre.

## 3.4 Réseaux de compétences

Cet idéal-type est plus récent et ne fait pas partie des modèles couramment mentionnés dans le contexte suisse, alors que c'est plus fréquemment le cas en Grande-Bretagne (pour le cas de Birmingham, voir par exemple Afridi et Warmington 2006). L'idée fondamentale tient ici dans la mise en réseau de différentes personnes ou associations émergeant du terrain: celle-ci, focalisée autour d'intérêts communs et de compétences spécifiques, a pour but de renforcer le pouvoir potentiel de segments de la population dont l'influence est autrement limitée. La création de liens entre population migrante et autorités (réseaux verticaux) passe ici par le renforcement des liens entre différentes communautés et différents groupes au sein de ces communautés (réseaux horizontaux) (Fennema 2004).

Il ne s'agit pas de créer des réseaux représentatifs, en termes d'ethnicité, de la population (entre autres migrante) locale, mais bien de regrouper des personnes ou des associations partageant des intérêts et des préoccupations communes. Le but est de créer des lieux de dialogue où peuvent se discuter les problèmes rencontrés et les solutions qui pourraient y être apportées, du point de vue des personnes directement concernées (connexion horizontale), puis de faire remonter ces suggestions vers les lieux de décision (connexion verticale).

L'action de ces réseaux, le plus souvent locale (voire micro-locale) peut avoir deux orientations: ils peuvent agir au niveau politique (rôle d'interface entre population migrante et autorités en faisant remonter certaines revendications), mais aussi prendre une fonction de prestataires de services grâce à des compétences spécifiques qui leur permettent d'offrir des services spécialisés destinés aux migrantes et aux migrants. La taille et le degré de formalisation de ce type de réseaux est très variable, et il n'est pas rare, notamment en Grande-Bretagne, qu'une structure intermédiaire (associative le plus souvent) soit appelée à le coordonner, à soutenir son développement et à favoriser sa reconnaissance par les autorités et services administratifs locaux. La composante du «capacity building» s'inscrit ici dans une perspective plus politique que celle décrite dans le premier idéal-type: il s'agit d'offrir au réseau les moyens de s'autonomiser et de se construire en tant que partenaire – entre autres politique – crédible et légitime.

Ces réseaux ne naissent ainsi pas de la volonté des autorités qui souhaitent un partenaire représentatif des populations migrantes clairement identifiable, mais bien de l'initiative de certaines personnes ou groupes appartenant à ces populations migrantes (approche «bottom-up»). Les acteurs étatiques et administratifs ont néan-

moins un rôle à jouer, notamment en créant les conditions favorables à la création de tels réseaux, mais surtout en permettant à ces réseaux d'être efficaces (c'est-à-dire d'exercer de l'influence sur les décideurs politiques) (Vertovec 1996, 1999a).

## 3.5 Personnes-clés et multiplicateurs

Sans prétendre à une définition universellement acceptée, les personnes-clés sont des personnes ayant un parcours migratoire et ayant acquis certaines compétences dont elles souhaitent faire profiter d'autres personnes migrantes, de même origine ethnique ou nationale le plus souvent, dans le cadre d'actions ou de projets spécifiques.

Le statut de personne-clé est lié à certaines caractéristiques spécifiques: en plus de compétences professionnelles spécifiques (interprétariat ou médiation interculturelle, compétences en matière de santé, par exemple), ces personnes démontrent des qualités personnelles (volonté d'un engagement citoyen et social entre autres) et sociales (accès à un réseau à la fois institutionnel suisse et au sein de certaines populations migrantes). C'est donc l'articulation de ces différentes ressources qui constitue l'atout principal des personnes-clés.

Différents rôles peuvent être endossés par ces personnes, dont les principaux sont: la médiation ou l'interprétariat interculturel; la transmission d'informations vers des populations que certains messages n'atteignent que difficilement; le mentorat (soutien individuel et démonstration des possibilités de succès par l'exemple); et enfin l'apport d'une expertise spécifique.

Bien qu'elles soient parfois intégrées à un réseau plus formalisé, ces personnes interviennent le plus souvent de manière individuelle sur demande des institutions. Leurs prestations, si elles sont dans certains cas reconnues formellement et financièrement (c'est généralement le cas de l'interprétariat), sont aussi parfois considérées comme des «services rendus» de façon ponctuelle. L'utilisation d'un «carnet d'adresses» de personnes-clés est chose courante parmi de nombreux acteurs institutionnels, mais n'est pas systématiquement accompagnée d'une réflexion aboutie sur la contribution effective de ces personnes.

Les attentes à l'égard des personnes-clés sont généralement élevées, mais leur contribution n'est au final pas toujours reconnue à sa juste valeur. En outre, leur potentiel est parfois sous-exploité, ces personnes étant par exemple cantonnées à offrir des prestations ponctuelles dans le cadre d'actions ou de projets conceptualisés et gérés par d'autres. Mieux insérée dans les projets et réseaux, la contribution de ces personnes pourrait prendre pleinement la signification qu'elle mérite.

### 3.6 Dimensions d'analyse de la typologie

Le schéma suivant (Figure 1) représente de manière synthétique les cinq idéal-types décrits plus haut.

Ces différents réseaux de migrants sont composés d'acteurs individuels ou collectifs dont l'engagement vise à améliorer la situation d'une partie de la population résidente en Suisse. Ils ont pour particularité d'avoir des liens privilégiés avec les institutions locales et de bénéficier de crédibilité et de confiance auprès de certains segments de la population migrante: c'est sur cette double insertion que leur légitimité repose.

Au-delà de ces ressemblances, les différents types peuvent être analysés en fonction des dimensions suivantes, chacune formant un continuum d'analyse et non une opposition distincte entre deux extrêmes:

1. Représentativité du réseau fondée sur l'ethnicité ou la nationalité de ses membres vs représentativité fondée sur les intérêts et compétences développées par rapport à une thématique.
2. Travail de lobby (représentation des intérêts des populations migrantes auprès des instances administratives et étatiques) vs prestations de services (offre de services destinée aux populations migrantes difficilement accessibles par les autorités).
3. Structure formelle vs réseau informel.
4. Initiative émanant de services administratifs ou étatiques («top-down») vs initiative émanant du terrain («bottom-up»).
5. Volontariat vs prestations rétribuées.

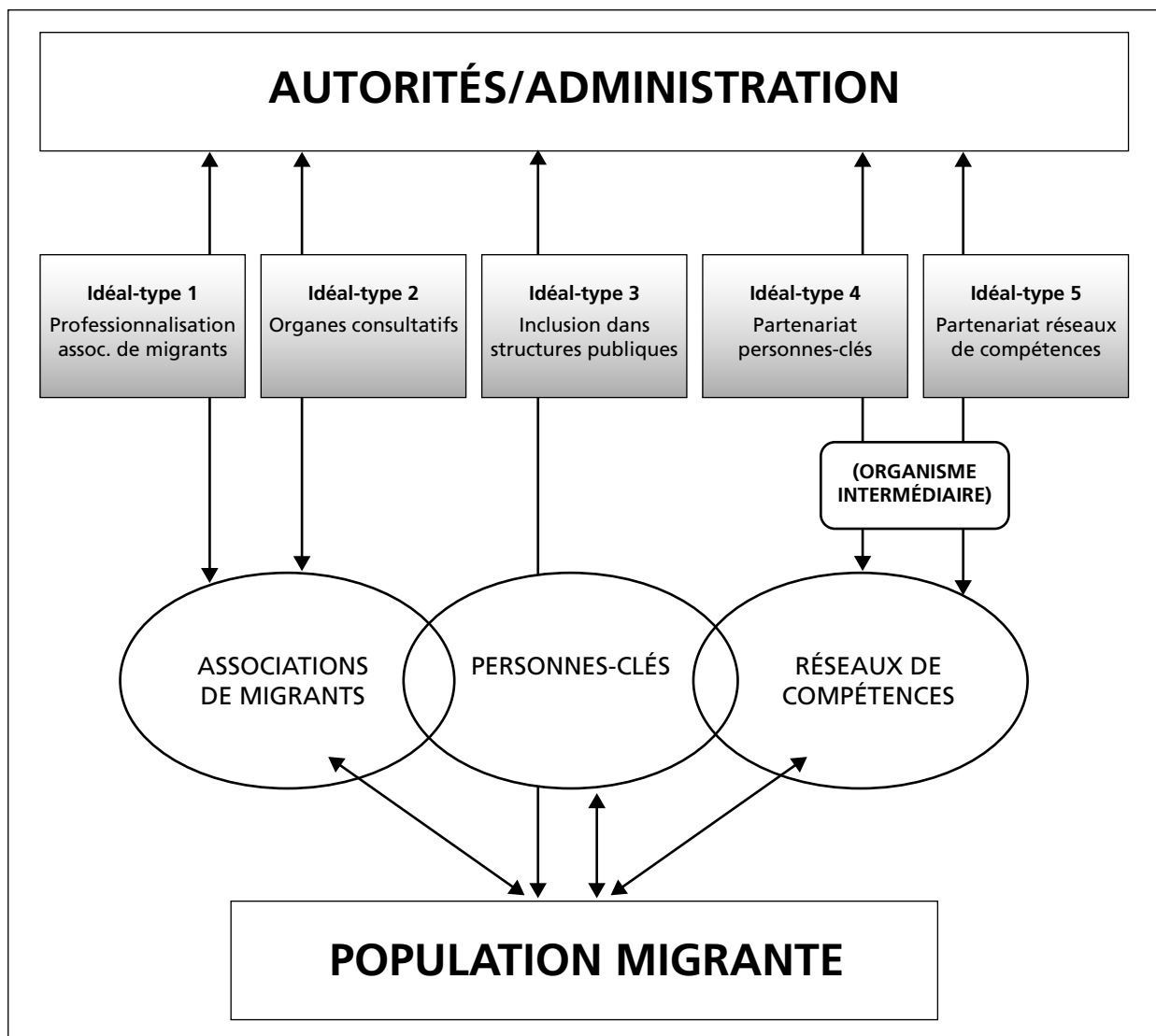


Figure 1: Typologie des modalités de partenariat entre autorités et population migrante

# 4

## Diffusion et réception de l'information

### Démarche méthodologique

Alors que le premier volet de l'étude est plutôt orienté vers le point de vue des instances étatiques et administratives, la deuxième partie s'intéresse à la transmission et à la réception de l'information du point de vue des populations (en particulier migrantes) elles-mêmes. Il s'agit ici d'appréhender les canaux de diffusion les plus pertinents aux yeux de (certaines) populations migrantes en s'intéressant à leurs stratégies d'information dans différents domaines.

L'enquête a été menée en deux temps. Une enquête téléphonique standardisée a d'abord été menée auprès d'un échantillon de 600 migrantes et migrants de la première génération résidant en Suisse romande et en Suisse alémanique. Deux groupes ont été sélectionnés comme population d'étude: des migrants de nationalité turque (y compris des Kurdes) d'une part, des personnes albanophones d'ancienne Yougoslavie (essentiellement du Kosovo) d'autre part<sup>7</sup>. Les données quantitatives ont été complétées par des informations qualitatives obtenues lors de trois «focus-groups» (groupes de discussion) dont les participants, hommes et femmes, sont des personnes-clés et des experts turcs et albanophones.

La deuxième étape a consisté en l'ajout d'un groupe de contrôle composé de 300 personnes suisses non migrantes auxquelles les mêmes questions ont été posées, après qu'elles ont été adaptées. La mise en miroir des données concernant les populations migrantes avec celles récoltées auprès de l'échantillon suisse est précieuse parce qu'elle permet de distinguer les pratiques et comportements des populations migrantes en question, ou au contraire de les relativiser, voire de les «déculturaliser».

En plus d'informations sociodémographiques, les thèmes suivants ont été abordés tant dans l'enquête standardisée que dans le cadre des focus-groups:

- les pratiques associatives et le rôle joué par les diverses associations par rapport à la transmission de l'information;
- les sources d'information principales auxquelles il est fait appel en cas de problème concret lié à la santé ou à l'intégration (plus précisément lors de la recherche d'un emploi ou d'un logement et lors de difficultés financières ou administratives);
- le rôle joué par les différents types de médias suisses ou étrangers dans la transmission de messages de prévention en matière de santé;
- les caractéristiques du réseau personnel proche, c'est-à-dire des personnes consultées pour des «affaires importantes»;
- la confiance accordée aux différents canaux d'information potentiels.

Les résultats principaux des différentes sections de l'enquête sont présentés dans ce chapitre. Les sources d'information auxquelles les répondants recourent quand ils sont confrontés à différents problèmes sont d'abord décrites. Les canaux d'information les plus pertinents sont ensuite discutés séparément.

### 4.1 Types et pertinence des sources d'information

Les personnes ou institutions auxquelles les répondants s'adressent en cas de problème ne sont pas les mêmes selon les problématiques soulevées.

Commençons par le domaine de la santé (voir Figure 2, Figure 3 et Figure 4). Les personnes turques, kosovares et suisses ne se différencient pas dans les sources d'information auxquelles elles font prioritairement appel quand elles sont confrontées à une question d'ordre médical, grave ou légère. Le médecin de famille constitue la personne de référence principale. Les focus-groups ont démontré que son rôle dépasse souvent le simple cadre médical. Le médecin inspire une confiance que d'autres institutions sont loin d'éveiller; il est attendu de lui une écoute qui va au-delà des problèmes médicaux et une éventuelle réorientation vers les structures adéquates liées aux problématiques (le plus souvent sociales) évoquées.

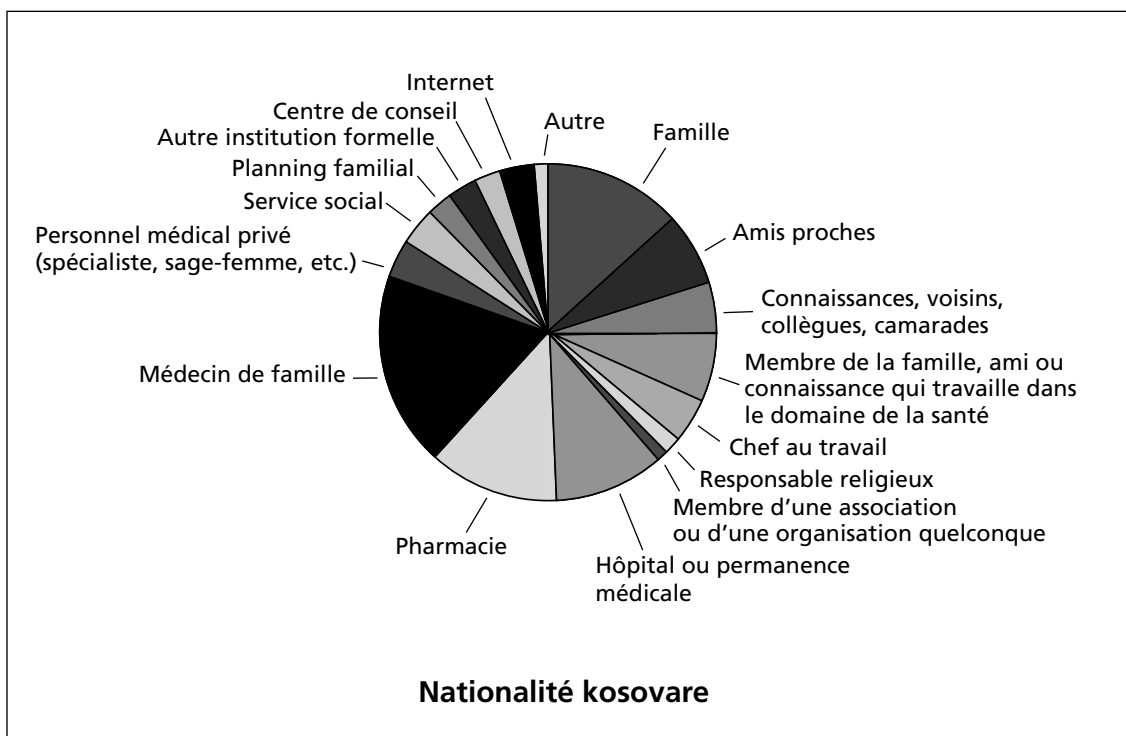


Figure 2: Sources d'information consultées dans le domaine de la santé par les répondants d'origine kosovare

Note: La question posée était: «Au cours des deux dernières années, il est sans doute arrivé que vous soyez confronté(e) à une question liée à la santé (qu'il s'agisse d'un problème peu important ou grave). Dans cette situation, j'aimerais savoir à qui vous vous êtes adressé(e) pour savoir quoi faire. Je vais vous lire une liste et vous demander, pour chaque catégorie, si vous y avez fait appel.» Plusieurs réponses sont possibles.

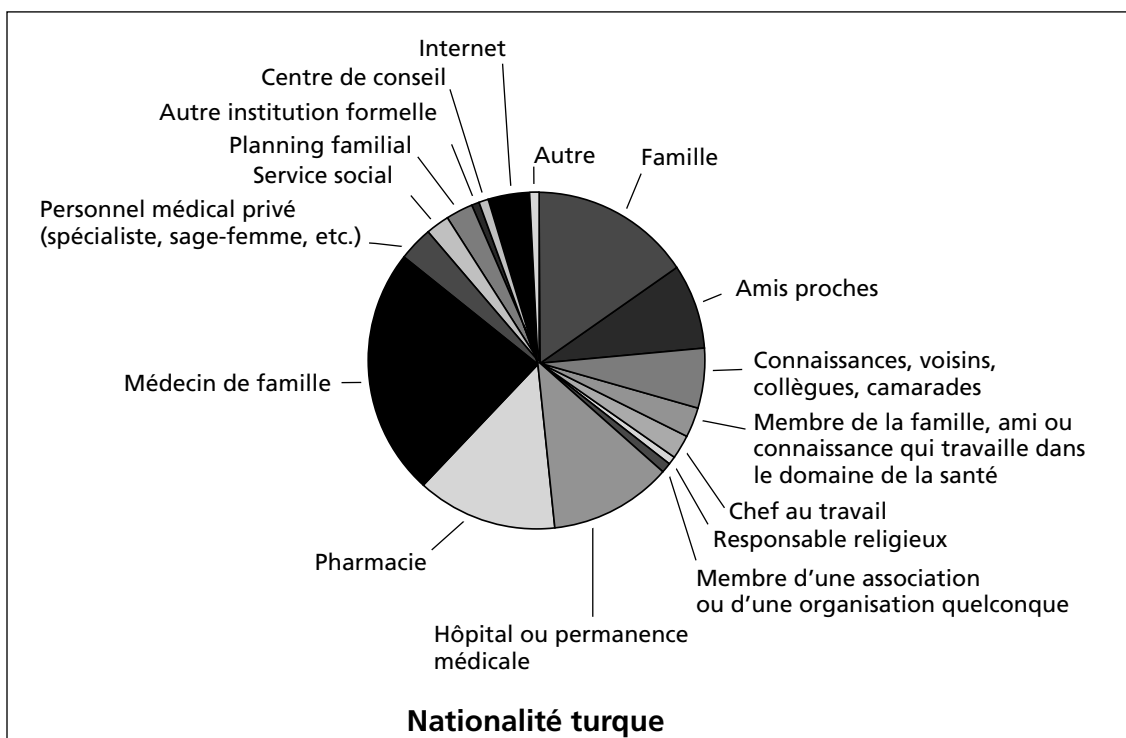


Figure 3: Sources d'information consultées dans le domaine de la santé par les répondants d'origine turque

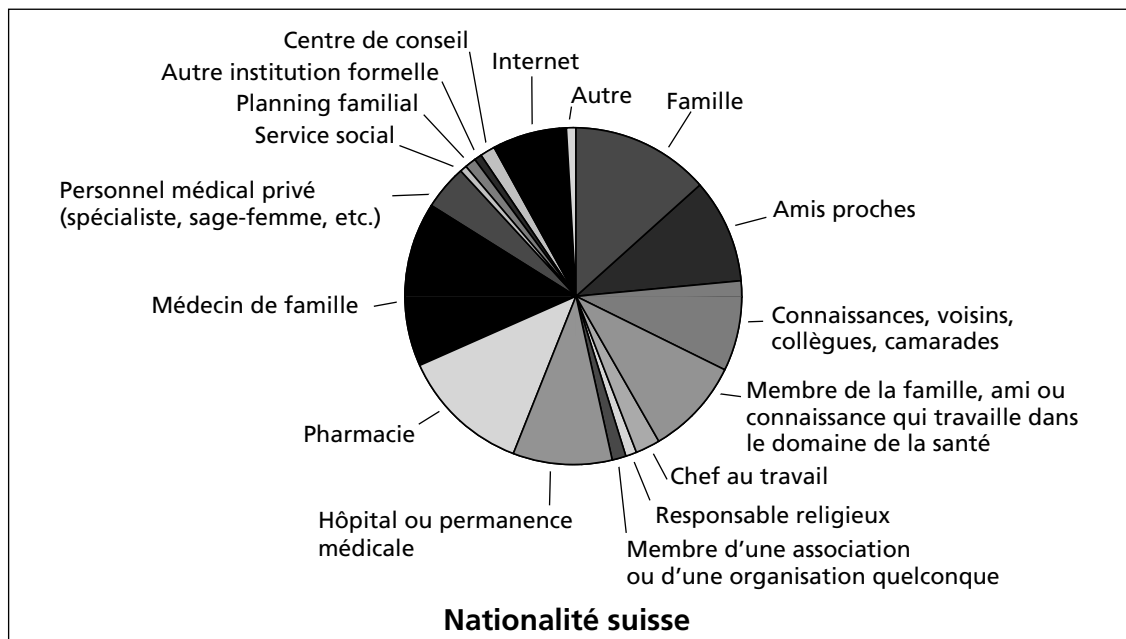


Figure 4: Sources d'information consultées dans le domaine de la santé par les répondants d'origine suisse

Les membres de la famille constituent, toujours pour les trois groupes, la seconde source d'information en matière de santé.

Les pharmacies (et dans une moindre mesure les hôpitaux et permanences médicales) représentent un lieu d'information fréquemment cité, en particulier par les femmes et les jeunes. Les avantages principaux de la pharmacie résident dans son accessibilité, son caractère informel et l'anonymat qu'elle offre. Nul besoin de rendez-vous, et les conseils et services d'un pharmacien sont moins chers qu'une visite médicale.

Dans leur recherche d'un logement ou d'un emploi, les albanophones, les Turcs et les Suisses ne recourent pas tout à fait aux mêmes canaux d'information (voir Figure 5, Figure 6 et Figure 7). Alors que les premiers font d'abord appel aux membres de leur famille pour les aider dans leurs recherches, les Turcs comme les Suisses recourent avant tout à internet et aux médias suisses. La famille et le réseau amical ne sont mentionnés qu'en deuxième position par ces répondants.

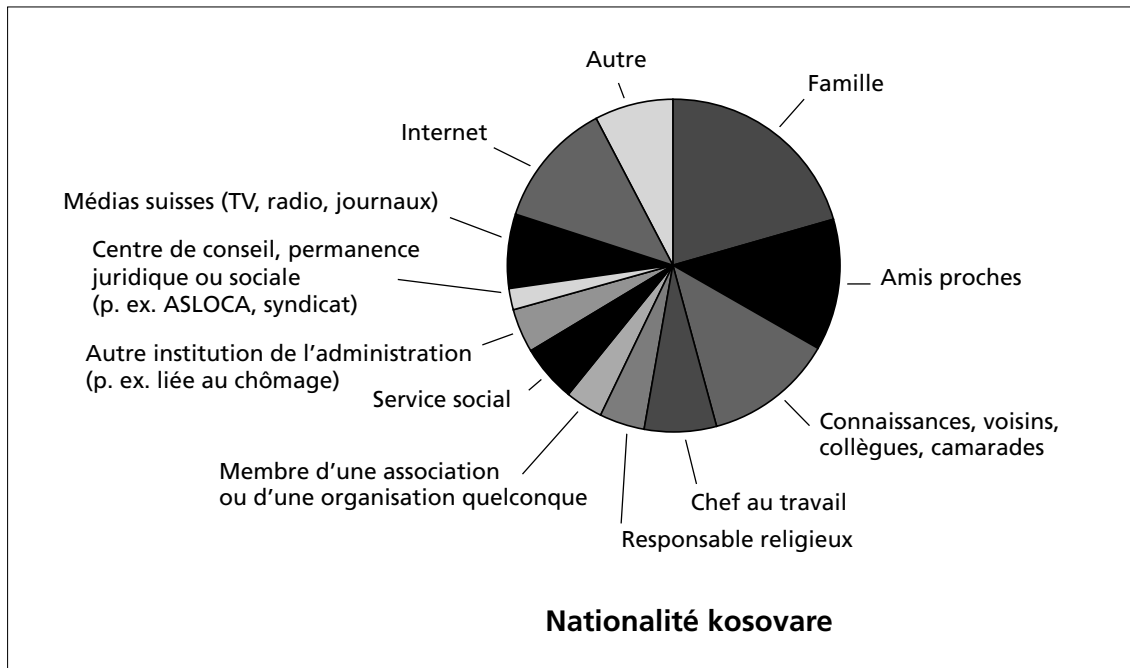
Toutefois, le pourcentage de personnes recourant aux membres de leur famille et aux amis proches sont relativement similaires dans les trois groupes. Les Turcs et les Suisses semblent ainsi diversifier leurs sources d'information, puisqu'ils consultent encore plus régulièrement internet ou les médias locaux que leur réseau personnel. Les Kosovars, en revanche, en limitant les canaux auxquels ils recourent, limitent aussi leurs chances d'accéder à l'information.

En cas de problème administratif, financier ou légal, la famille constitue – encore une fois – la principale source d'information, que ce soit parmi les personnes turques et albanophones ou parmi les Suisses (voir Figure 8, Figure 9 et Figure 10). Les amis proches, ainsi que les connaissances, voisins ou collègues sont également considérés par les trois groupes (à des degrés légèrement divers) comme des références importantes en la matière. Les personnes du réseau personnel (famille, amis ou connaissances) actives dans un domaine administratif ou financier constituent une catégorie intéressante: tout comme pour le domaine de la santé d'ailleurs, elles font partie des personnes importantes pour les répondants du Kosovo et de Suisse, mais pas pour les personnes turques.

Si tous les groupes privilégient d'abord leur réseau social (proche ou lointain), les sources d'information institutionnelles ou privées viennent ensuite et diffèrent selon les nationalités. Alors que la population albanophone montre une légère préférence pour l'avocat privé, les Suisses placent leur confiance dans internet. La population originaire de Turquie se tourne quant à elle plutôt vers le service social, ce qui est aussi le cas des femmes suisses. D'ailleurs, les femmes des trois groupes sont plus nombreuses que leurs compatriotes masculins à considérer le service social comme un lieu d'information pour des questions financières, légales ou administratives.

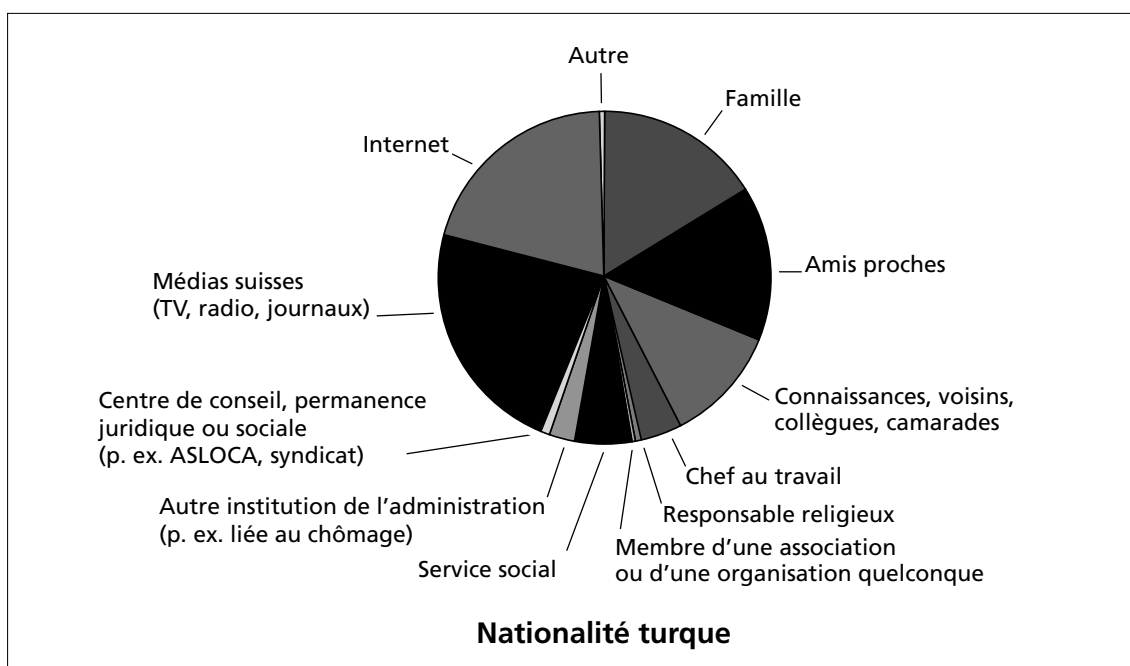
L'avocat constitue un cas intéressant. Les hommes, mais surtout les femmes du Kosovo considèrent ce spécialiste comme une personne de référence importante; de même, ce sont les migrantes et les migrants ayant





**Figure 5:** Sources d'information consultées lors de la recherche d'un logement ou d'un emploi par les répondants d'origine kosovare

Note: La question posée était: «Au cours des dernières années, il est sans doute arrivé que vous deviez chercher un nouveau logement ou un nouvel emploi. Dans cette situation, j'aimerais savoir à qui vous vous êtes adressé(e) pour savoir quoi faire. Je vais vous lire une liste et vous demander, pour chaque catégorie, si vous y avez fait appel.» Plusieurs réponses sont possibles.



**Figure 6:** Sources d'information consultées lors de la recherche d'un logement ou d'un emploi par les répondants d'origine turque

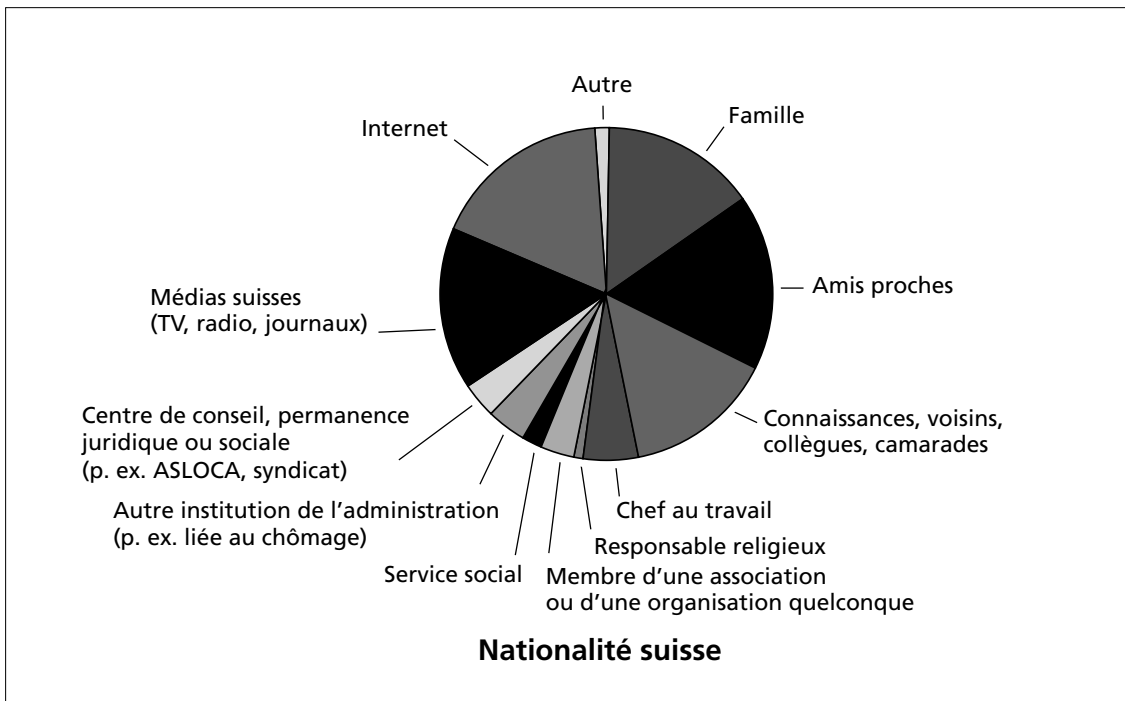


Figure 7: Sources d'information consultées lors de la recherche d'un logement ou d'un emploi par les répondants d'origine suisse

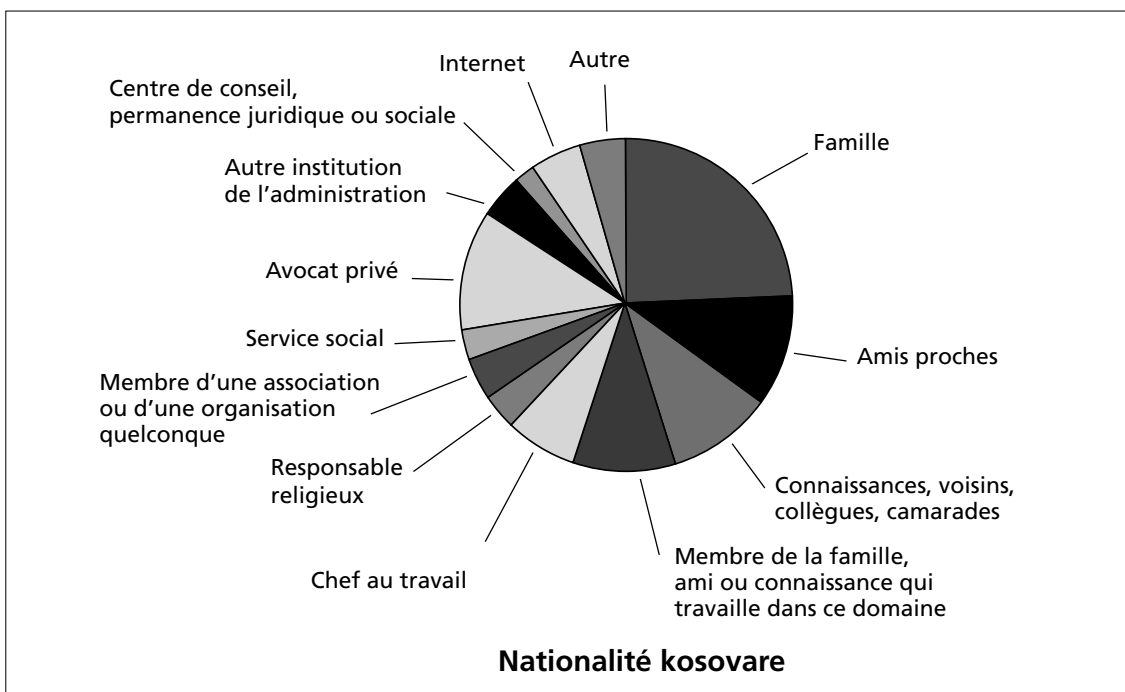
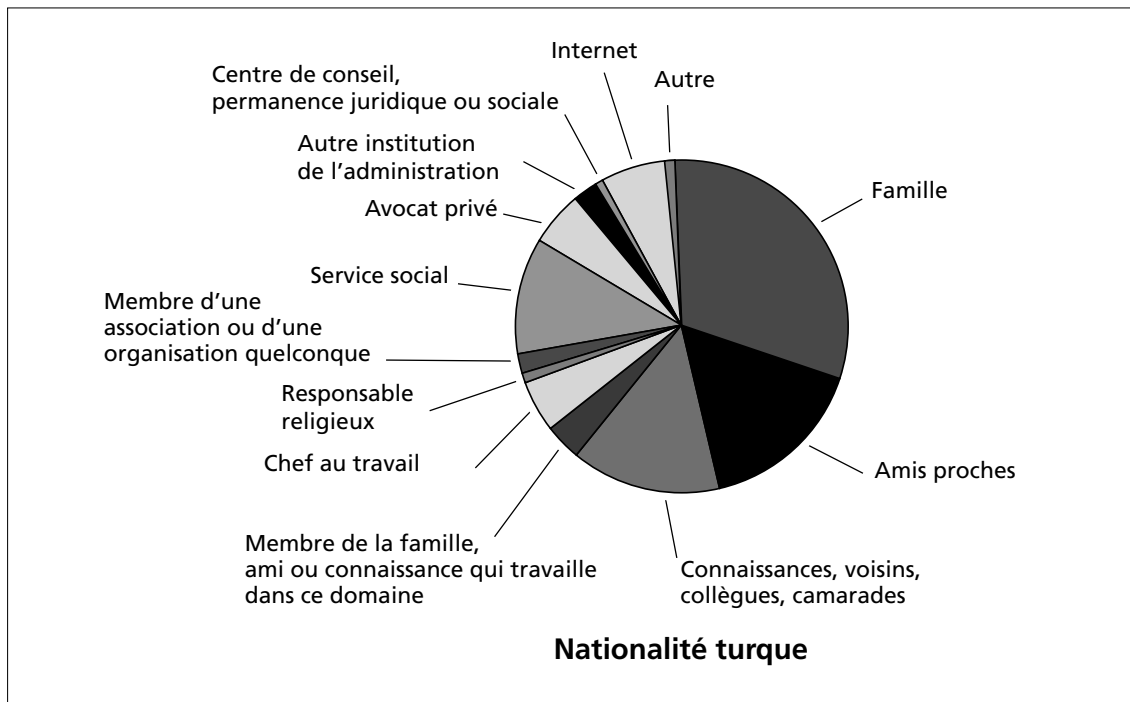


Figure 8: Sources d'information consultées dans le domaine des finances, assurances et lois par les répondants d'origine kosovare

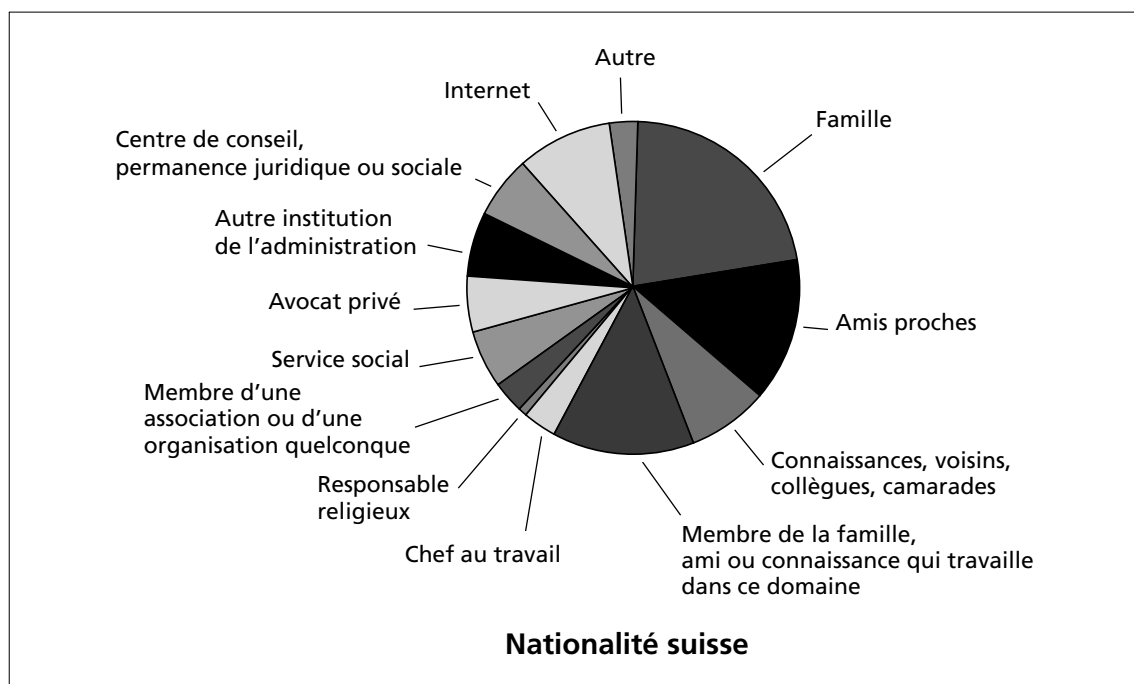
Note: La question posée était: «Au cours des deux dernières années, il est sans doute arrivé que vous soyez confronté(e) à un problème concernant des questions financières (par exemple impôts, subsides, bourses, etc.), des assurances (caisse-maladie, etc.) ou encore des lois spécifiques. Dans cette situation, j'aimerais savoir à qui vous vous êtes adressé(e) pour savoir quoi faire. Je vais vous lire une liste et vous demander, pour chaque catégorie, si vous avez fait appel.» Plusieurs réponses sont possibles.

effectué la majeure partie de leur formation dans leur pays d'origine qui la sollicitent le plus souvent. La confiance qui lui est accordée est associée au prestige de sa profession (comme le médecin), au sentiment de sécurité qu'elle procure, et au fait que ses services sont

payants. En effet, le sentiment qu'un service rémunéré donne droit à une plus grande considération et aboutit ainsi à un meilleur résultat semble être à la hauteur de la méfiance qu'inspirent les structures proposant un encadrement et des conseils gratuits.



**Figure 9:** Sources d'information consultées dans le domaine des finances, assurances et lois par les répondants d'origine turque



**Figure 10:** Sources d'information consultées dans le domaine des finances, assurances et lois par les répondants d'origine suisse

## 4.2 Les acteurs de l'information

Les résultats de l'étude montrent que les informations ayant trait à l'intégration ou à la santé sont diffusées et transmises par une large palette d'acteurs. Les principaux méritent qu'on s'y arrête brièvement.

### Le réseau personnel proche: la famille et les amis

La famille constitue un lieu privilégié de transmission de l'information. Elle est en effet la première source d'information pour les questions financières ou administratives et la deuxième source d'information pour les questions de santé, et ceci pour l'ensemble des répondants, quelle que soit leur origine nationale. En ce qui concerne la recherche d'un emploi ou d'un logement, c'est également à elle que s'adressent prioritairement les personnes albanophones, mais elle ne vient respectivement qu'au 3<sup>ème</sup> ou 4<sup>ème</sup> rang pour les Turcs et les Suisses.

Les amis proches sont légèrement plus importants pour les Suisses que pour les deux autres groupes. Ils constituent la deuxième source d'information pour les questions de logement et d'emploi, de même que pour les questions financières (idem, dans ce dernier domaine, pour les Turcs). Les répondants du Kosovo ou de Turquie (pour les problèmes de logement ou d'emploi) ne les placent qu'en 4<sup>ème</sup> position. En ce qui concerne les questions liées à la santé, les amis proches restent importants sans être centraux: ils constituent la 4<sup>ème</sup> (groupe suisse) ou la 5<sup>ème</sup> (groupes turc et kosovar) source d'information la plus importante.

L'étude montre ainsi que le réseau personnel proche constitue une référence autant pour les populations migrantes que pour les personnes non migrantes.

Dans une autre phase de l'enquête, nous nous sommes intéressés de près au réseau social le plus proche des répondants, en leur demandant quelles sont les trois personnes auxquelles ils s'adressent en cas de question importante à discuter, et comment ces personnes peuvent être caractérisées. Il s'avère que 90% de ces personnes sont des membres de la famille et des amis. Parmi la population kosovare, la famille constitue l'essentiel du réseau proche, tandis que les amis et la famille se retrouvent à parts égales chez les Turcs. Les Suisses se situent entre les deux, avec une petite majorité de membres de la famille. Toutefois, quelle que soit l'origine ethnique ou nationale des répondants et le type de problème rencontré, une confiance plus grande est accordée aux membres de la famille qu'aux amis.

Une importante homophilie en termes ethniques apparaît dans le réseau des migrants: les trois quarts des personnes auxquelles ils font appel sont en effet des compatriotes, qu'il s'agisse de membres de la famille, d'amis

proches ou de connaissances plus éloignées. Ces groupes se caractérisent ainsi par des relations fortes et homogènes en termes ethniques, faisant émerger l'image de groupes cohésifs mais déconnectés des autres sous-groupes de la société, ce qui conduit à leur marginalisation en termes d'accès à l'information. Si l'on trouve cette même homogénéité ethnique dans l'analyse du réseau des répondants suisses, celle-ci ne peut pas être interprétée de la même manière. Dans un contexte où la population (c'est-à-dire l'ensemble dans lequel une personne va «choisir» ses relations) est majoritairement suisse, on peut en effet s'attendre à ce que le réseau social soit composé majoritairement de personnes suisses.

L'analyse des réseaux montre enfin que les personnes du réseau de référence ont, de manière générale, atteint un meilleur niveau de formation que ceux et celles qui les ont citées.

### Les médias et internet

Les médias et internet constituent deux sources d'information prioritaires dans la recherche d'un emploi ou d'un logement, mais uniquement parmi les populations turques et suisses, nettement moins parmi les albanophones. Certaines caractéristiques socio-démographiques influencent l'utilisation de ces médias: les personnes jeunes, non mariées, sans enfant, avec un niveau de formation élevé et actives professionnellement au niveau tertiaire y sont plus enclines que les autres. La même chose est valable pour les migrantes et les migrants vivant en Suisse depuis longtemps.

Internet est également utilisé comme source d'information pour les questions de santé ou de finances, mais dans une mesure différente. Près de 40% des Suisses y font appel dans leur recherche d'informations sur la santé, mais seule une minorité de migrants ont des pratiques similaires. En ce qui concerne les problèmes d'ordre financier ou administratif, il apparaît que les Suisses (hommes et femmes) et les hommes turcs ont fréquemment recours à internet. Parmi la population migrante, les femmes ont deux fois moins recours à cette source d'information que les hommes.

Une autre partie de l'enquête s'est intéressée de manière spécifique à l'impact des médias (de différents types) en matière de prévention de la santé. Il en ressort qu'il s'agit d'un moyen efficace de transmission de ce type de messages (voir Figure 11).

La télévision est le média le plus apprécié des personnes migrantes de l'échantillon, suivie des journaux, puis de la radio. Les Suisses, en revanche, montrent une préférence pour la radio, suivie de près de la télévision, puis des journaux.

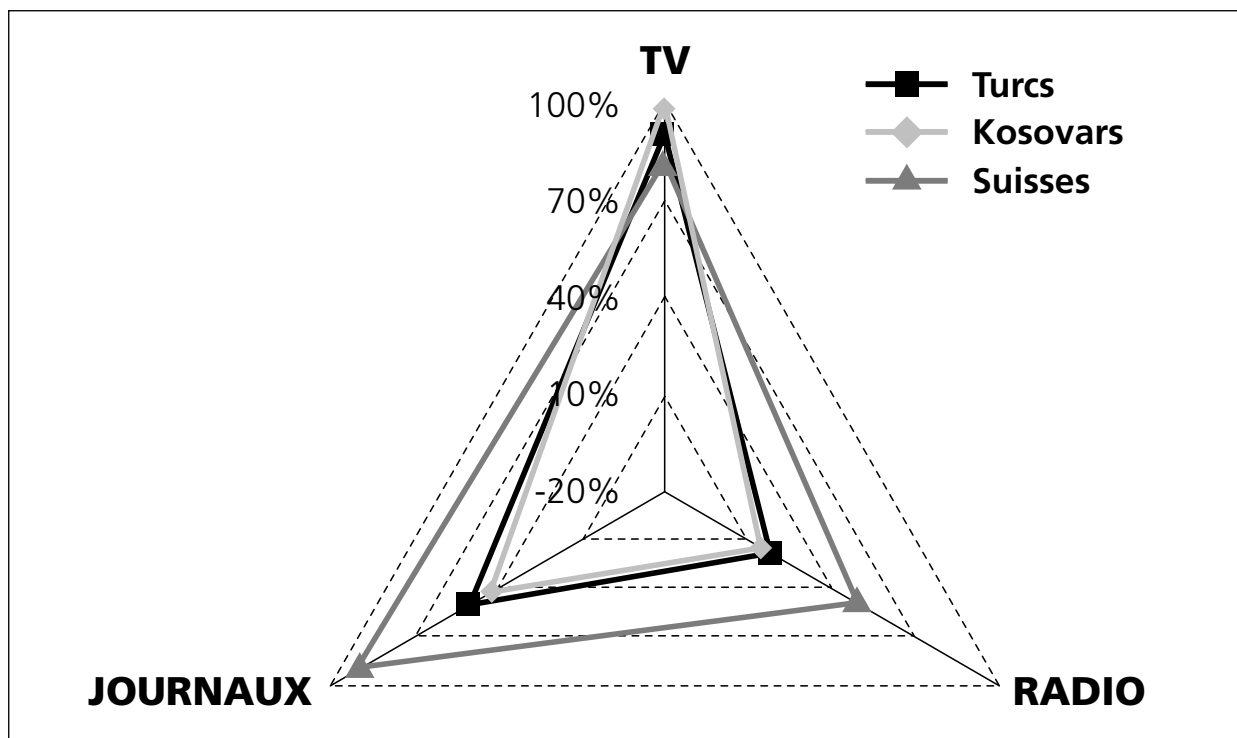


Figure 11: Types de médias dans lesquels les répondants ont vu, lu ou entendu un message de prévention de la santé

Note: La question posée était: «Au cours des douze derniers mois, vous souvenez-vous avoir lu, vu ou entendu un message de prévention de la santé, dans l'un des médias suivants? Ces messages peuvent par exemple concerner les domaines suivants: arrêter de fumer, faire plus de sport, manger plus sainement, etc.» Plusieurs réponses sont possibles.

Les médias diffusés depuis le pays d'origine ont plus de succès que les médias suisses auprès des deux groupes de migrants. Parmi les personnes albanophones, ce sont 79% qui mentionnent les premiers, contre 71% pour les seconds. Parmi les répondants de Turquie, 80% font référence aux médias de leur pays d'origine, contre seulement 56% pour ce qui est des médias suisses.

Si cette préférence pour les médias diffusés dans le pays d'origine est valable pour l'ensemble des personnes interrogées, ce résultat est encore plus marqué pour les personnes plus âgées et moins bien formées, ainsi que parmi les familles avec enfants. Les médias suisses, en revanche, atteignent plus souvent les personnes jeunes, avec une formation post-obligatoire, ainsi que les migrantes et les migrants ayant de bonnes connaissances linguistiques de la langue locale et ayant effectué leur formation en Suisse.

Les répondants se sont également prononcés sur leurs préférences par rapport à des messages de type écrit, oral ou visuel (dessin ou image). Il s'avère que tous ne sont pas sensibles de la même manière aux différents types de messages. Toutefois, les messages écrits obtien-

ent les faveurs des trois groupes et ont de manière générale de bonnes chances d'être vus. Les albanophones placent à égalité les messages oraux ou écrits. Les Turcs, en revanche, préfèrent les messages écrits, puis les messages visuels tels que dessins ou images, et enfin les messages oraux. Les Suisses plébiscitent les messages écrits, suivis des messages oraux, puis visuels.

#### Les personnes-clés

Les données quantitatives offrent quelques informations sur le rôle des personnes-clés, bien que leurs caractéristiques restent peu aisées à saisir dans le cadre d'un questionnaire standardisé. Il apparaît ainsi que ces personnes jouent un certain rôle pour les populations albanophones. Les répondants turcs, quant à eux, se montrent très peu enclins à faire appel aux personnes-clés, qu'il s'agisse de médiateurs interculturels, de personnes du réseau personnel faisant partie d'une association ou experts dans un domaine, ou encore de responsables religieux ou de chefs au travail.

Les informations obtenues dans le cadre des focus-groups reflètent l'importance des personnes-clés, en particulier par contraste avec les institutions suisses. Les

contacts informels avec des personnes de même origine et bien informées ont souvent la faveur de personnes qui n'ont pas le capital culturel et social suffisant pour accéder aux structures officielles. Les personnes-clés jouent un rôle non négligeable quand il s'agit de s'informer au préalable sur un lieu de conseils ou une soirée d'information, par exemple, et de confirmer après coup la validité des informations transmises à ces occasions. Elles jouissent ainsi le plus souvent d'une grande confiance et d'une certaine crédibilité auprès de ces populations, pour autant qu'elles y aient accès.

### Les institutions suisses

---

La confiance envers les institutions suisses (services administratifs, centres de conseils ou permanences, services sociaux, bureaux de placement, etc.), qu'elles soient étatiques ou non, est limitée, même si elle est un peu plus grande parmi les albanophones de l'échantillon que parmi les Turcs. Dans ce domaine, les données ne permettent malheureusement pas de comparaison avec la population suisse. La mauvaise réputation de telles institutions dans le pays d'origine des migrants, le manque d'information sur l'offre existante, et la crainte (ou l'expérience vécue) de ne pas y être bien reçu constituent autant de barrières d'accès à ces institutions.

### Les associations

---

L'analyse des pratiques associatives des répondants montre une très grande diversité dans le type d'associations fréquentées.

Parmi les migrantes et les migrants, un peu moins de la moitié des personnes interrogées fréquente une association ou un groupe, les personnes célibataires avec ou sans enfant étant plus enclines à un tel comportement que les autres. Chez les Suisses, ce sont les trois quarts qui disent appartenir à au moins une association. Les associations les plus souvent mentionnées sont, dans l'ordre: les lieux de rencontre, les clubs sportifs, les groupes d'activités artistiques ou culturelles, les groupes de parents d'élèves, les associations de quartier et les associations religieuses. Si les trois populations montrent un certain intérêt pour ces différents types d'associations, l'association religieuse recueille des suffrages particulièrement importants auprès de la population turque, alors que les syndicats obtiennent les faveurs des albanophones avant tout. Les Suisses se distinguent quant à eux par leur intérêt, non partagé par les autres, pour les associations d'étudiants et les associations professionnelles.

Quant aux associations de migrants, souvent considérées avec enthousiasme par les autorités publiques, elles ne sont explicitement fréquentées que par une

minorité des répondants turcs et kosovars. Il est toutefois évident qu'une partie des autres associations mentionnées pourrait être définie comme association ethnique, en particulier parmi les associations religieuses ou culturelles. Ceci est confirmé par le fait qu'environ la moitié des répondants migrants faisant partie d'une association (quelle qu'elle soit) affirme que la majorité des membres partagent leur origine ethnique ou nationale.

En résumé, si les personnes migrantes ne fréquentent que rarement des associations qualifiées d'«associations de migrants», elles sont nombreuses à fréquenter d'autres associations considérées comme lieux de loisirs ou de socialisation (centres de rencontres, associations sportives, groupes artistiques, etc.) ou comme lieux de discussion de problématiques bien spécifiques (associations de parents d'élèves, associations de quartier, etc.).

# 5

## Mise en perspective: les enjeux

Les résultats des différents volets de l'étude mettent en lumière diverses dimensions des questions qui ont guidé la recherche. Il s'agit à présent de réunir ces différentes perspectives afin de dégager les enjeux principaux qui sous-tendent les partenariats entre institutions étatiques et réseaux de migrants ou d'autres canaux centraux de l'information. Cette partie d'analyse transversale se décline en deux chapitres principaux. Le premier (chapitre 5) a pour but de discuter les caractéristiques les plus marquantes de ces partenariats, qu'ils soient établis dans le domaine de la santé publique ou de l'intégration. Le deuxième chapitre (chapitre 6) analyse en détail chaque acteur potentiel de ces partenariats, faisant apparaître ses forces mais également les défis qu'il faut s'attendre à devoir relever.

### 5.1 Hétérogénéité des populations migrantes et diversification des réseaux et des canaux d'information

L'étude aboutit au constat clair que les voies d'accès aux populations migrantes doivent être multipliées et diversifiées. En effet, ces populations sont par définition hautement hétérogènes par rapport à leur position dans la société, à leurs caractéristiques socio-économiques, à leur niveau d'éducation, etc. Il ne suffit pas de différencier les groupes en fonction de leur origine nationale ou ethnique; d'autres dimensions interviennent, en particulier le genre et la classe sociale, et ces différentes catégories s'entremêlent dans des relations complexes (sur le principe d'intersectionnalité, voir Anthias 2001; Yuval-Davis 2006).

En ce qui concerne le genre, il apparaît par exemple que les sources consultées en cas de problème ne sont pas systématiquement les mêmes pour les hommes et pour les femmes. Reprenons quelques résultats concrets: dans le domaine de la santé, les femmes vont plus facilement chercher des informations auprès d'un pharmacien que les hommes. Par contre, quand une question d'ordre financier ou administratif surgit, les hommes consultent deux fois plus souvent internet que les femmes, tandis que ces dernières font plus souvent appel à un avocat. De plus, parmi les groupes migrants et non-migrants, les femmes sont plus nombreuses que les hommes à avoir recours au service social comme source d'information. Il semblerait que les femmes cherchent de préférence à

obtenir les informations recherchées auprès de personnes avec lesquelles elles sont en contact direct, alors que les hommes se tournent plutôt vers des sources plus impersonnelles.

En ce qui concerne les associations fréquentées par les répondants, on remarque par exemple que les hommes montrent une préférence pour les associations sportives ou les lieux de rencontres, alors que les femmes participent plus volontiers à des groupes de parents d'élèves, à des groupes de femmes ou encore à des associations culturelles ou artistiques. De plus, l'analyse des personnes ressources des migrants albanophones montre que les femmes ne s'adressent que très rarement à des associations de migrants, contrairement aux hommes pour qui ces associations représentent parfois des lieux d'information pertinents pour des questions liées à l'intégration. De manière plus générale, la littérature indique que les fonctions formelles tenues au sein de réseaux organisés, comme les associations de migrants, sont souvent l'apanage des hommes, tandis que les femmes leur préfèrent des activités au sein de groupements plus informels (et avec une moindre visibilité politique) (Schrover et Vermeulen 2005).

Ces différences de comportements et d'attitudes à l'égard des sources d'information existantes sont importantes dans la prise de décision quant aux canaux à privilégier pour atteindre différents segments des populations migrantes.

Similairement, le capital social et culturel (Bourdieu 1979, 1983) (en particulier le niveau de formation et les compétences linguistiques) et la situation socio-économique des personnes exercent une influence sur leurs comportements en matière d'information. Le concept de «compétences sanitaires» rend compte de ces différences de comportements en matière de santé (Forschungsbereich Health Literacy: Health Care Communication laboratory 2005), et peut être transposé dans d'autres domaines, ceux de l'intégration entre autres. Si les personnes les mieux formées peuvent être atteintes par les biais de messages écrits, il n'en va pas de même pour les personnes dont le niveau de formation est moins élevé. De même, les résultats de l'enquête montrent clairement que les médias diffusés en langue d'origine des migrants

sont particulièrement appréciés par les personnes dont le niveau de formation est peu élevé, tandis que les médias suisses et internet sont plus souvent utilisés par les migrants les mieux formés.

Les réflexions sur les canaux d'information les plus pertinents ne peuvent être réduites à la question migratoire et être résolues par une simple adaptation culturelle ou linguistique des messages. Elles doivent également prendre en considération les différences et inégalités sociales et économiques, et le niveau d'éducation des populations ciblées.

Qu'il s'agisse de l'origine nationale ou ethnique, du genre, du niveau d'éducation, de la classe socio-économique ou d'autres caractéristiques sociodémographiques, ces dimensions doivent impérativement être incluses dans l'analyse des populations ciblées. L'hétérogénéité des populations migrantes justifie le recours aux théories du «marketing social» (voir introduction théorique, chapitre 2.2.) qui postulent qu'il est nécessaire de comprendre les fonctionnements et représentations des personnes que l'on souhaite atteindre plutôt que de leur imposer une manière de faire déjà existante (Kline Weinrauch 1999). En clair, un canal d'information et un mode de transmission d'un message peuvent être efficaces pour toucher certains segments de la population, mais totalement rater leur cible s'ils sont appliqués tels quels à d'autres.

L'implication de ces constatations se situe dans la nécessité de diversifier les canaux d'information et de multiplier les réseaux de migrants avec lesquels des partenariats sont établis. Seule une politique de complémentarité permet d'atteindre au mieux les différentes catégories des populations ciblées.

## 5.2 Identification des canaux de transmission

Au travers de l'étude, il est donc apparu que les canaux qui servent à la diffusion et à la transmission d'information sont variés et ne se limitent nullement aux réseaux les plus formels. Sept types d'acteurs ou de canaux d'information ont été identifiés qui occupent tous une place importante, mais dont les caractéristiques diffèrent fortement:

- les associations «classiques» de migrants (ethno-nationales ou religieuses);
- les regroupements, associations et autres réseaux thématiques de migrants;
- les personnes-clés;

- les personnes migrantes employées dans les institutions suisses;
- certains professionnels: médecins, avocats, employés de pharmacie;
- le réseau personnel proche: membres de la famille et amis;
- les médias et internet.

Chacun de ces canaux est spécifique en ce qui concerne les types de population pour qui il est pertinent, les domaines d'action (intégration, santé) dans lesquels il peut être efficace, et les types de partenariats dans lesquels il pourrait trouver sa place.

De plus, chacun occupe une ou plusieurs fonctions qu'il est important de distinguer. Dans tous les cas, les canaux (personnes ou réseaux) dont il est question servent de pont entre d'une part les instances étatiques ou administratives, et d'autre part des populations migrantes, en particulier celles qui sont le plus difficilement accessibles. Trois fonctions principales peuvent être distinguées:

- La diffusion d'informations  
Les canaux mentionnés permettent, de manière générale, la diffusion d'informations ciblées en matière d'intégration ou de santé publique (entre autres) aux populations migrantes. L'information circule à partir des sources institutionnelles officielles en direction des personnes que les autorités ont de la peine à atteindre, le plus souvent grâce à une forme de proximité géographique, culturelle, linguistique ou religieuse.
- La prestation de service  
Dans certains cas, un acteur ou un réseau s'engage de manière plus active, en offrant une véritable prestation en matière d'intégration ou de santé. Il peut s'agir de projets ponctuels (soirées d'information sur un thème particulier, avec éventuellement la présence d'interprètes interculturels, par exemple) ou de prestations régulières (centre de conseils pour migrants, par exemple). Ce type de contribution a une autre ampleur, en termes de ressources investies, qu'une simple (et néanmoins importante) transmission d'informations. Toutefois, l'information circule ici encore depuis les autorités en direction des populations migrantes, et plus rarement en sens inverse.
- La fonction de lobby  
Un réseau peut toutefois être amené à jouer un rôle



	Canaux d'information	Niveaux d'action
1	Associations de migrants	Diffusion d'informations Prestation de service Lobby
2	Regroupements, associations et réseaux thématiques	Diffusion d'informations Prestation de service Lobby
3	Personnes-clés	Diffusion d'informations Prestation de service (Lobby)
4	Personnes migrantes dans les institutions suisses	Diffusion d'informations Prestation de service (Lobby)
5	Professionnels privés (médecins, avocats, employés de pharmacie)	Diffusion d'informations (Prestation de service)
6	Réseau personnel proche (famille et amis)	Diffusion d'informations
7	Médias et internet	Diffusion d'informations

**Tableau 1:** Résumé des canaux d'information identifiés et des fonctions qu'ils occupent

Note: Entre parenthèses se trouvent les fonctions secondaires.

de transmission dans le sens inverse et prendre ainsi le caractère d'un groupe d'intérêts, voire d'un groupe de pression. Il s'agit cette fois de faire «remonter» les informations vers les lieux de décision et de prendre ainsi une part active à la définition de l'agenda politique. Ces informations sont des «diagnostics» (état des lieux des problèmes qui concernent les populations qu'ils représentent) et/ou des propositions de solutions telles qu'elles sont imaginées par les personnes concernées. Cette fonction a ainsi une forte composante politique, ce qui n'est pas le cas des deux fonctions décrites plus haut.

Le tableau ci-dessus (Tableau 1) reprend les sept canaux d'information identifiés et les fonctions potentiellement occupées par chacun.

Chacun de ces canaux d'information fait l'objet d'une description détaillée dans le chapitre 6. Toutefois, et avant de continuer, une remarque s'impose. Il était question, au départ, des réseaux de migrants avec lesquels les autorités, avant tout fédérales, peuvent imaginer travailler dans le cadre de partenariats. L'accent a ainsi été mis sur les réseaux composés essentielle-

ment de personnes migrantes. Toutefois, l'une ou l'autre des sources d'information pertinentes du point de vue des populations étudiées ne sont pas exclusivement composées de migrants. C'est le cas des professionnels privés et des médias et d'internet, qui constituent des canaux d'information potentiellement importants et qu'il s'agit de ne pas négliger dans les partenariats à établir.

### 5.3 Relations fortes et homophilie ethnique

L'étude questionne le type de relations mobilisées par les personnes migrantes (et non-migrantes) dans leur recherche d'information et pour résoudre les problèmes qui leur tiennent à cœur.

Les études «traditionnelles» sur les réseaux, en particulier celles de Granovetter (1973) et de Burt (1982) et, pour le contexte migratoire, de Hagan (1998), ont démontré que les relations dites «faibles» (connaissances, voisinage, etc.) offraient de meilleures chances de succès dans la recherche d'informations, par exemple en matière d'emploi ou de logement, que les relations «fortes» (parenté et amis proches) car elles permettent de multi-

plier les sources – et donc le nombre – d’informations. Les relations fortes, caractérisées entre autres par une intensité émotionnelle, une réciprocité et une certaine intimité, sont plus limitées en termes de sources d’information différenciées: leur force réside dans leur potentiel de solidarité et de réciprocité, voire de support social, mais pas dans l’accès à l’information qu’elles permettent.

Nos résultats laissent penser qu’il est nécessaire de différencier les sources d’information en fonction du type d’information recherchée. Les trois domaines que nous avons inclus appellent des réponses différentes de la part des répondants. Reprenons brièvement ces résultats. Les questions de santé sont réglées d’abord auprès du médecin de famille, ensuite auprès du réseau proche, et ceci par les trois groupes. La recherche d’un logement ou d’un emploi est quant à elle menée par le biais d’internet et des médias d’abord, et du réseau personnel proche ensuite, par les répondants de Turquie et de Suisse, tandis que les albanophones font prioritairement appel à leur réseau social, famille et amis. Enfin, les problèmes de type administratif, financier ou légal sont d’abord discutés avec les personnes du cercle proche par tous.

En bref, et bien qu’à des degrés divers selon le type de problème rencontré et le groupe (nationalité) concerné, les personnes migrantes et non migrantes mettent largement à contribution les relations fortes de leur réseau. Celles-ci sont surtout importantes quand il s’agit de questions qu’on pourrait qualifier de personnelles (problème de santé, problème administratif ou financier) et un peu moins quand le problème est plus technique (recherche d’un emploi ou d’un logement). Toutefois, le groupe des albanophones fait preuve d’un recours plus intensif à la famille et aux amis puisque ces personnes constituent également la référence prioritaire pour des questions moins personnelles ou émotionnelles (recherche d’un emploi ou d’un logement).

Ces résultats sont par ailleurs consistants avec d’autres études menées récemment qui tendent à démontrer que les analyses «traditionnelles» de réseau ne s’appliquent pas de la même manière à certaines populations migrantes, en particulier celles qui se trouvent dans des situations de marginalité (voir par exemple Dahinden 2005b pour les populations albanophones en Suisse).

La question de la confiance, qui peut-être interprétée comme une forme de capital social (Coleman 1990; Putnam 2000), est centrale pour comprendre ces comportements: celle-ci s’avère nettement moins grande, pour les populations interrogées, quand il s’agit de personnes moins proches et moins connues que face aux personnes côtoyées régulièrement. A cela s’ajoutent les difficultés d’accès à des personnes (ou institutions) plus éloignées, difficultés qui

sont l’expression d’une forme d’exclusion voire de marginalisation de ces populations. Des attitudes discriminatoires ou stigmatisantes (supposées ou réelles) à l’égard de ces populations de la part de gérances, d’employeurs potentiels, voire d’administrations ou d’institutions diverses, expliquent – aux côtés des aspects linguistiques – partiellement le recours à un réseau homogène ethniquement et composé avant tout de personnes proches<sup>8</sup>.

L’analyse des réseaux personnels des personnes interrogées montre une préférence marquée pour les personnes de même origine ethnique ou nationale. Une très grande confiance est ainsi accordée par les Turcs et les Kosovars à leurs compatriotes pour toutes les questions qui les concernent personnellement, même si les Kosovars ont tendance à accorder une crédibilité légèrement plus grande aux personnes ou institutions suisses que les migrants turcs. Comme nous l’avons dit, le réseau personnel des répondants suisses est également très homogène ethniquement, ce qui est – au moins partiellement – dû à d’autres raisons.

Deux types de réflexion doivent dès lors être envisagés: la première concerne l’amélioration de l’accès de ces populations marginalisées aux institutions et aux personnes détentrices des informations nécessaires, la seconde un travail plus intensif pour atteindre les membres des familles et des réseaux amicaux (majoritairement co-ethniques) là où ils se trouvent. Nous reviendrons sur ces pistes d’action plus loin.

#### **5.4 La force des contacts personnalisés**

L’étude montre également que les relations mises à contribution par les groupes de migrants en question (et par les Suisses – mais parfois dans une moindre mesure) sont très souvent caractérisées par la recherche de contacts personnalisés ayant lieu dans un contexte plutôt informel. La pharmacie, par exemple, fait partie des lieux fréquemment cités en ce qui concerne la recherche d’information en matière de santé: la possibilité de s’y rendre sans rendez-vous et l’anonymat qu’elle offre sont ses principaux atouts. De même, les personnes-clés sont plus facilement abordées dans la rue ou à leur domicile que dans le cadre d’une fonction officielle qu’elles pourraient exercer. Cette préférence pour des relations et des lieux informels n’est pas exclusive (la confiance accordée au médecin en est une preuve parmi d’autres), mais elle marque là encore le manque de confiance et la crainte que peut inspirer ce qui paraît trop institutionnalisé.

Pour les autorités qui souhaitent atteindre ces populations, il s’agit alors de prendre en considération le caractère informel de certains réseaux et de créer des formes de partenariats qui prennent en compte cette caractéristique d’informalité.

### 5.5 Logique «ethnique» et logique «thématique»

La question de la légitimité d'un partenaire par rapport à la population qu'il représente est centrale dans les questions qui nous occupent ici. Cette question constitue un enjeu majeur dès qu'il s'agit d'ériger en partenaire légitime un réseau de personnes, celles-ci étant censées représenter l'ensemble d'une population (ici: la population migrante). Les caractéristiques sur lesquelles est fondée cette représentativité peuvent être diverses, même si elles ne font pas toujours l'objet d'une réflexion et que la nationalité se présente bien souvent comme le critère objectif le plus commode.

Il apparaît que les liens entre populations migrantes et autorités se déclinent selon deux logiques principales, l'une qui peut être qualifiée d'«ethnique», l'autre de «thématique». Ces deux idéal-types sous-tendent les logiques de représentativité des réseaux de migrants.

Dans la logique «ethnique», un des critères fondamentaux est l'origine ethnique ou nationale des membres d'un réseau qui tirent leur légitimité du fait qu'ils représentent une «communauté» définie, elle aussi, en termes ethniques. Ces groupes définis en termes ethniques sont ainsi compris a priori comme l'unité pertinente de l'action sociale et humaine. Un organe consultatif, par exemple, doit être représentatif des principales «communautés» migrantes locales, et se faire de manière équilibrée (pas trop de représentants d'un groupe donné par rapport à d'autres). D'autres critères entrent évidemment en compte, le genre étant de plus en plus souvent une donnée fondamentale. Les partenariats avec les associations de migrants se situent dans cette même logique puisque leurs délégués sont appelés à représenter un groupe défini ethniquement.

Cette manière de constituer un réseau, bien qu'utile et pertinente dans certains cas, n'en comporte pas moins le danger d'essentialiser un groupe en fonction de son origine ethnique ou nationale, au détriment de l'hétérogénéité des membres qui composent ce groupe (différences de genres, de générations, d'intérêts, etc.). La question de la représentativité se pose alors: comment une ou deux personnes peuvent-elles représenter l'ensemble d'une «communauté» par définition hétérogène?

La logique «thématique», quant à elle, construit un réseau non pas à partir de l'origine nationale ou ethnique des personnes qui le constitue, mais à partir des intérêts et des compétences de ces personnes. Une préoccupation commune pousse un certain nombre d'individus à se regrouper pour faire entendre leur voix; ces

personnes deviennent les représentantes, à titre individuel et non pas au nom d'un collectif ethnique, d'une population confrontée à un problème spécifique. Ce type de réseaux est souvent actif à un niveau très local. La logique sous-jacente voudrait d'ailleurs qu'il ne soit pas uniquement composé de migrantes et de migrants, mais de personnes qui ont, en un lieu donné, des soucis et des intérêts communs. Ce type de regroupement a un caractère moins durable et fixe qu'un réseau «ethnique» (comme une association de migrants), mais il permet de dépasser une certaine essentialisation de l'origine ethnique ou nationale.

Le contexte politique et démographique voit apparaître des groupes de migrants et des segments de la population défavorisée de plus en plus divers. Cette hétérogénéité grandissante, cette «super-diversité» (Vertovec 2007) enlève une partie de sa pertinence à l'approche de la représentation «ethnique» et ouvre la voie à des perspectives d'engagements multiples et transversaux, entre autres au travers de réseaux diversifiés de compétences (Vertovec 1996).

Comme cela a été discuté, l'analyse montre que les migrantes et les migrants des deux groupes étudiés ont une confiance élevée envers les personnes de même origine ethnique ou nationale, ce qui plaide en faveur de politiques publiques engagées dans une logique ethnique. Parallèlement, l'ethnicité reste jusqu'à aujourd'hui un des critères fondamentaux autour duquel se construit la relation de l'Etat à la population migrante et non-migrante: la catégorisation en fonction de l'origine nationale tend à simplifier le choix des interlocuteurs représentant cette population très hétérogène. Cette représentation est largement sous-tendue par la logique de l'Etat-nation comme élément de base de la pensée politique (et scientifique) moderne (Beck 2002; Wimmer et Glick Schiller 2002).

Cette logique, pour importante qu'elle soit, ne doit pas être la seule sur laquelle les politiques publiques se fondent. Les études de cas en Suisse et à l'étranger ont en effet montré qu'une logique «thématique» remplace dans certains cas avantageusement la logique «ethnique», et il s'avère le plus souvent que les deux logiques trouvent toute leur pertinence dans la complémentarité. Les résultats de l'enquête ont démontré une importante participation des personnes migrantes à diverses associations qui peuvent être qualifiées de thématiques (association de parents d'élèves, syndicat, association de quartier, etc.). Le recours aux personnes-clés constitue, quand il remplit certaines conditions, un autre exemple intéressant de cette complémentarité. Ces personnes sont généralement appelées à intervenir pour les compétences spécifiques qu'elles peuvent mettre à contribution, mais également parce que leur origine ethnique ou nationale

leur permet de faciliter le lien et le contact avec certaines personnes (action au niveau individuel) ou groupes de la population (action au niveau collectif).

Un élargissement du paradigme ethnique, encore largement prioritaire et bien souvent considéré comme l'unique porte d'entrée vers les populations migrantes, s'impose. En s'ouvrant à d'autres logiques de représentativité, et en particulier à la logique thématique, les autorités augmentent leur potentiel d'inclure des partenaires compétents dans leurs politiques publiques et d'accéder à des segments hétérogènes des populations qu'elles souhaitent atteindre.

### 5.6 Gestion des relations entre autorités et réseaux de migrants

Le degré de formalité des différents réseaux varie largement: alors que le réseau familial, par exemple, repose sur des liens avant tout informels, une fédération d'associations de migrants nécessite, pour fonctionner, un degré élevé de formalisation, qui comprend une structure, des statuts officiels et des responsabilités clairement réparties entre les différents membres.

Parallèlement, certains réseaux sont explicitement destinés à servir d'interface entre les populations qu'ils représentent et les autorités, alors que d'autres existent en dehors de toute finalité de la sorte.

En ce qui concerne les associations et groupements, ainsi que les personnes-clés, un partenariat entre l'un de ces acteurs migrants et une instance officielle peut être initié soit par l'un soit par l'autre. Plusieurs cas de figure existent: le plus souvent, l'initiative vient des autorités locales ou nationales qui considèrent la nécessité d'établir un dialogue avec les populations migrantes via leurs représentants (approche top-down). Dans d'autres cas, l'initiative vient d'en bas et c'est l'un de ces réseaux qui manifeste son ambition de prendre part aux débats qui le concerne et de faire mieux entendre sa voix (approche bottom up). Bien entendu, il s'agit encore une fois là de situations idéal-typiques qui ne font pas justice à l'espace de négociation nécessaire à de tels partenariats. Les acteurs étatiques ne créent le plus souvent pas de toutes pièces un réseau partenaire, mais mettent plutôt à contribution un réseau déjà existant, en soutenant éventuellement son développement dans une direction donnée. De même, pour qu'une initiative «du terrain» puisse se développer positivement, elle doit rencontrer un contexte politique et institutionnel favorable.

Des dimensions qui viennent d'être décrites il en découle un certain nombre de défis auxquels les autorités se doivent d'être attentives.

Il est tout d'abord utile de répéter l'importance centrale du contexte politique et institutionnel qui structure les opportunités offertes à un réseau de migrants, quel qu'il soit, pour développer ses activités. Le degré de réceptivité des acteurs gouvernementaux et institutionnels aux revendications émises par les groupes au pouvoir limité et la mise à disposition de moyens de s'organiser de manière efficace sont ainsi des dimensions fondamentales de cette «structure des opportunités politiques» (Schrover et Vermeulen 2005; Soysal 1994).

Un contexte favorable suppose ainsi que des réseaux aient la possibilité non seulement d'être fondés, mais aussi d'avoir un accès aux lieux de décision et d'être considérés comme suffisamment sérieux pour devenir des partenaires crédibles. Un soutien au développement de ces réseaux (notamment sous la forme de «capacity building»), un financement des structures et/ou des activités et, enfin, une reconnaissance effective de leur contribution, font partie de ces conditions. Deux tensions majeures (et partiellement liées) émergent de ce tableau.

La première concerne l'indépendance des réseaux de migrants vis-à-vis de l'Etat. Leur caractéristique principale étant de constituer un pont entre une population le plus souvent marginalisée et les lieux où se concentre majoritairement le pouvoir, il est fondamental que ces réseaux bénéficient d'une crédibilité tant d'un côté que de l'autre. Si gagner la confiance d'acteurs institutionnels n'est pas toujours chose aisée, obtenir ou conserver celle des migrantes et des migrants que l'on est censé représenter l'est encore moins. L'étude montre clairement qu'une certaine méfiance existe parmi les populations turque et kosovare à l'égard des institutions suisses, et encore plus à l'égard de celles qui sont associées (de manière justifiée ou non) à l'Etat. Pour cette raison, il est primordial que les réseaux de migrants bénéficient d'une grande indépendance vis-à-vis des structures étatiques. On se trouve alors confrontés à une double exigence: d'un côté celle d'un soutien étatique permettant une action efficace de ces réseaux et de l'autre celle d'une indépendance sur laquelle ces réseaux doivent nécessairement être bâtis pour pouvoir déployer tout leur potentiel.

La deuxième tension importante se joue entre une logique de professionnalisation des activités des réseaux de migrants et une logique d'engagement volontaire et bénévole que l'on peut attendre des membres de tels réseaux. En tant qu'acteurs de la société civile, les membres de ces réseaux (associations de migrants ou autres groupes) s'engagent personnellement pour améliorer les conditions de vie de groupes auxquels ils appartiennent ou dont ils se sentent proches. On a affaire à une logique d'«engagement citoyen», avec sa pertinence et ses dynamiques propres qui doivent continuer d'être

valorisées. En même temps, quand l'Etat cherche à déléguer certaines activités destinées aux populations migrantes (intégration ou promotion de la santé entre autres) à ces réseaux, il est nécessaire de faire appel à une autre logique de reconnaissance. Du moment que certaines personnes, associations ou réseaux deviennent des prestataires de service pour l'Etat, l'on a affaire à des partenariats de type professionnel. La tension dont il est question ici concerne le seuil, difficile à situer avec précision, à partir duquel l'engagement citoyen ne peut plus justifier l'utilisation non rémunérée de personnes de bonne volonté pour effectuer des tâches qui sont de la responsabilité des acteurs étatiques ou administratifs.

Les tensions décrites ici mettent en lumière un danger inhérent à toute politique publique fondée sur des partenariats avec des acteurs de la société civile, celui de l'instrumentalisation des partenaires. Les associations, groupements et personnes qui contribuent à ces politiques le font souvent sur une base plus ou moins informelle, dans la continuité d'activités bénévoles qu'elles exercent depuis longtemps; en outre, leur participation est souvent ponctuelle, selon les besoins des acteurs institutionnels. L'illustration la plus marquante de ce phénomène est l'utilisation, fréquente parmi les acteurs du domaine de l'intégration ou du domaine 'migration et santé', d'un «carnet d'adresses» de personnes-clés issues des communautés étrangères. Les demandes qui leur sont adressées peuvent concerner la participation (ponctuelle) à un projet, l'ouverture de leur propre réseau personnel (par exemple pour une recherche), un simple conseil «culturel» ou linguistique, etc. Autant d'activités qui sont indispensables aux différents acteurs qui font appel à ces personnes, mais qui ne sont pas toujours reconnues à leur juste valeur. La volonté de certains délégués cantonaux de centraliser les registres tant des associations de migrants que des personnes-clés, et ainsi de garder un contrôle sur les demandes qui leur sont soumises, va dans le sens d'éviter leur surcharge et l'instrumentalisation potentielle qui en découle. L'étape suivante consiste à formaliser (au moins partiellement) la rétribution de ces prestations diverses. Par ailleurs, une réflexion plus globale qui viserait à inclure ces partenaires dans l'ensemble des projets, et pas uniquement ponctuellement lorsqu'un problème spécifique surgit, est nécessaire.

Cela soulève finalement la question de la continuité des partenariats. Trop souvent, un changement politique ou l'arrêt d'une structure de financement signifie la fin des activités d'un groupe ou d'un réseau à qui il avait parfois fallu du temps pour gagner un fonctionnement efficace. La perte de compétences et d'acquis qui découle du manque de gestion durable des partenariats peut être très dommageable.

# 6

## Mise en perspective: les acteurs

Pour accéder aux populations migrantes les plus difficiles à atteindre, leur faire parvenir les informations nécessaires et entendre leurs voix, différents types de collaborations peuvent être implémentés avec des partenaires variés. Sept canaux d'information principaux ont été identifiés, qu'il s'agit maintenant de décrire, en partant de constatations pour définir les potentiels qu'un partenariat avec chacun d'entre eux peut déployer, mais également les défis qui en découlent.

### 6.1 Associations de migrants

#### Constats

Il existe, en Suisse comme dans d'autres pays d'immigration, de très nombreuses associations de migrants, dont la composition, le fonctionnement, les buts et activités notamment, présentent des différences importantes. Associations culturelles, clubs de rencontres, associations religieuses, sportives ou politiques, associations de parents, de personnes âgées ou de jeunes, les types d'associations de migrants ne manquent pas (pour une liste détaillée des types d'associations, voir par exemple Hunger 2005; Waldrauch et Sohler 2004). Ces associations entretiennent souvent des relations étroites avec le pays d'origine, dans la perspective d'un engagement transnational, mais les liens qu'elles tissent sont aussi souvent dirigés vers le pays d'installation (Dahinden et Moret 2008). En Suisse, ces associations jouent depuis longtemps un rôle important dans l'intégration des populations migrantes (voir par exemple Fibbi 1995b) et certaines sont devenues des partenaires incontournables des autorités locales, en tant que représentantes des groupes nationaux ou ethniques dont elles sont issues.

Dans le contexte de la société d'accueil, les associations de migrants jouent des rôles divers, avant tout dans les domaines directement liés à l'intégration, mais parfois aussi dans des projets de santé publique. Au plan local, si des contacts formalisés existent de plus en plus souvent avec les acteurs de l'intégration (délégués à l'intégration, centres de compétences en matière d'intégration), ce type de liens n'existe que plus rarement avec les institutions actives dans le domaine de la santé publique.

D'ailleurs, nombreux sont les cantons à avoir créé des bases de données plus ou moins sophistiquées qui recensent les associations de migrants actives localement. Ces registres, tenus à jour par des acteurs du domaine de l'intégration, sont le plus souvent mis à disposition de tiers divers, mais il s'avère qu'ils sont peu utilisés par les acteurs de la santé publique, par exemple les délégués cantonaux à la promotion de la santé.

C'est ce type de groupes, organisés le plus souvent le long de lignes ethno-nationales ou religieuses, qui sont le plus souvent appelés à servir d'intermédiaires vers les populations qu'ils représentent par les autorités. En d'autres termes, les informations transmises vont le plus souvent du haut vers le bas, de la diffusion d'informations diverses à leurs membres à la proposition de services spécifiques destinés à certaines populations cibles, dans une logique d'«effet multiplicateur». Dans certains cas, pourtant, le rôle des associations prend un tour plus politique, en particulier quand celles-ci s'engagent dans des organes consultatifs ou qu'elles s'organisent en fédération d'associations dans le but de faire valoir leurs intérêts et ceux des populations qu'elles représentent.

Ces différentes fonctions en font des acteurs particulièrement importants pour les politiques publiques de différents domaines, et pas uniquement dans les champs thématiques spécifiques aux populations migrantes.

Malgré l'intérêt grandissant des autorités à créer toutes sortes de partenariats avec ces acteurs qui présentent l'avantage d'être déjà organisés, il faut noter que, du point de vue des populations que ces associations sont censées représenter, l'intérêt n'est pas toujours aussi marqué. Les personnes turques et albanophones qui constituent les groupes de l'étude ne fréquentent en effet que rarement ce type d'associations, et les personnes en qui elles ont confiance n'y sont généralement pas liées non plus. De plus, à leurs yeux, ces associations représentent moins souvent des lieux d'information que des occasions de contacts sociaux divers. Ces constatations ne sont pas applicables à la population migrante dans son ensemble,

mais le fait que ces groupes, particulièrement précaires et marginalisés, ne voient pas nécessairement dans «leurs» associations ethniques des sources d'information prioritaires mène à une réflexion forcée sur leurs limites. Par contre, et cet aspect sera développé dans le chapitre 6.2, ces populations sont relativement fréquemment en contact avec d'autres types d'associations, pas toujours aussi formelles ni organisées autour du critère ethnique.

### Potentiels et défis

Les associations de migrants représentent un partenaire incontournable de toute politique publique visant à entrer en contact avec les populations migrantes. Elles bénéficient de nombreux atouts qui expliquent l'attention dont elles font l'objet de la part des autorités et autres acteurs de l'intégration (ou de la santé publique). Le fait que ces associations constituent des **acteurs déjà structurés et organisés** est le premier de ces avantages, même si le degré de formalisation varie, des associations aux statuts clairement définis aux groupements plus informels. Il est possible d'identifier ces partenaires relativement aisément, et de les insérer dans des listes ou registres en définissant les caractéristiques de chacune. Le succès des bases de données de ces associations ces dernières années est un signe de l'intérêt porté à ce type d'acteurs.

De plus, les associations sont menées par des personnes ayant une **volonté d'engagement citoyen**, une motivation d'agir dans certains buts et selon certains idéaux. Elles représentent ainsi une partie de la société civile faisant partie de cette sphère publique qui se situe en dehors des contraintes de l'Etat, des liens familiaux et de l'économie de marché (Fennema 2004).

Les associations de migrants jouent donc déjà un rôle actif sur le terrain et les **expériences** qu'elles ont accumulées dans divers domaines constituent un avantage supplémentaire d'établir des partenariats avec elles. Plusieurs de ces associations endossent par exemple la responsabilité d'informer leurs membres de ce qui peut les concerner ou les intéresser, notamment en matière de réglementations juridiques, d'offres d'intégration ou de promotion de la santé, d'activités diverses.

En ayant **accès à un large réseau** de personnes migrantes et étant à même, grâce à ces contacts fréquents et étroits, de connaître les expériences vécues et les problèmes rencontrés, ces associations constituent des intermédiaires particulièrement intéressants.

Les nombreux avantages dont elles jouissent les mènent à pouvoir endosser des rôles dans les trois niveaux d'action mentionnés plus haut (transmission

d'informations, prestation de service et relais politique). D'une part, elles bénéficient généralement d'une grande crédibilité auprès de leurs membres, ce qui augmente la portée des messages qu'elles leur transmettent et des services qu'elles leur offrent. D'autre part, elles trouvent auprès de certains acteurs étatiques un accueil favorable et deviennent ainsi les représentantes légitimes d'une certaine population, difficile d'accès: elles ont ainsi les moyens de faire remonter les problèmes et revendications qu'elles peuvent y observer, leur rôle prenant alors une tournure plus politique.

Malgré l'importance des associations de migrants dans les politiques publiques, il est un certain nombre de limites, voire de dangers, auxquels il est indispensable d'être attentifs.

Tout d'abord, il est essentiel de réfléchir à la question de la **représentativité** des associations de migrants et de leurs responsables. La tentation est grande de considérer qu'en s'adressant aux principales associations de migrants, on s'adresse à la population migrante en général, mais cela peut s'avérer délicat. Comme le font fort justement remarquer Schrover et Vermeulen, «governments of the host society can use immigrant organisations to mould immigrants into a coherent community. This makes it possible to address the community, and hold it responsible for its members» (2005: 826). L'enquête auprès de migrants turcs et kosovars a clairement montré, comme l'avaient déjà fait d'autres études, que ces populations sont loin d'être entièrement organisées en associations, le statut socio-économique et le genre n'étant pas les moindres des facteurs déterminants les pratiques associatives (Moya 2005).

En réalité, la question de la représentativité se pose à deux niveaux. Lorsqu'une (ou plusieurs) associations sont choisies pour être les «porte-parole» de la communauté, définie en termes ethniques, nationaux ou religieux, dont elles sont issues, il faut se garder d'imaginer qu'elles représentent réellement l'ensemble de cette «communauté». Comme cela a été discuté plus haut (voir chapitre 5.5), un groupe de personnes originaires d'une même région ou d'un même Etat, ou partageant une religion, est par trop hétérogène pour pouvoir être représenté par un petit nombre de personnes. Un homme de la première génération, bénéficiant d'une formation élevée et maîtrisant la langue locale, ne peut que difficilement représenter l'ensemble des hommes et des femmes, des jeunes et des plus vieux, des personnes de la première et de la deuxième génération, des chômeurs et des travailleurs, des analphabètes et des universitaires, etc., même s'il partage avec eux une même appartenance ethnique, nationale ou religieuse.

Non seulement il n'est pas représentatif, mais encore il risque d'utiliser ses responsabilités en tant que «représentant» à son propre profit (voir par exemple Vertovec 1996). Au deuxième niveau se pose la question d'un groupe d'associations considérées comme représentantes de l'ensemble des populations migrantes d'un lieu, voire d'un pays, par exemple lorsqu'elles se regroupent dans une association faitière d'associations de migrants. Certains groupes ethniques ou nationaux ont plus tendance que d'autres à s'associer en structures formelles; d'autres s'associent à certaines périodes de leur histoire migratoire et moins à d'autres. Par exemple, si les associations d'Albanais du Kosovo ont été nombreuses et actives durant les années 1990, elles ont aujourd'hui perdu leur importance (Dahinden 2005b; Dahinden et Moret 2008).

L'enquête menée auprès d'un échantillon de migrantes et de migrants et les focus-groups ont permis d'observer que les pratiques associatives sont bien ancrées parmi les migrants, mais qu'elles ne se limitent pas aux associations «classiques» de migrants, ethniques, nationales ou religieuses. Cet associationnisme «diversifié» doit faire l'objet d'une réflexion approfondie: il en sera question dans le chapitre 6.2.

Un deuxième défi à relever concerne le fait que le travail avec les associations de migrants tend le plus souvent à la création de *structures parallèles* spécifiques à ces populations. Les problématiques auxquelles sont confrontés les migrantes et les migrants sont en grande partie les mêmes que celles que rencontrent d'autres groupes de la population, en particulier les groupes les plus marginalisés. La création d'offres et de services exclusivement destinés aux populations migrantes n'est pas toujours pertinente. Le rôle politique des associations migrantes (par exemple dans le cadre d'organes consultatifs) peut encore plus souffrir de ce piège: en étant actives dans des structures spécifiques, ces personnes sont en même temps souvent éloignées des réels lieux de décision. Le danger de n'exercer qu'une fonction alibi dans un simulacre de participation ne doit ainsi pas être sous-estimé (Bauböck et al. 2006).

Troisièmement, *des problèmes de compatibilité* peuvent se poser lorsque des associations composent avec différentes fonctions, en particulier celle de prestataire de service et celle d'acteur «politique». La première est en effet souvent liée à des financements étatiques, au moins partiels, tandis que la seconde doit pouvoir s'affranchir de toute dépendance aux autorités. Quand une structure est financièrement soutenue par l'État, elle ne peut plus jouer son rôle politique avec indépendance et il est ainsi nécessaire de distinguer clairement ces deux rôles et les financements qui vont avec.

Enfin, les dérives liées à *l'instrumentalisation* du travail effectué par les associations constituent une problématique centrale (voir chapitre 5.6.). D'une certaine manière, c'est le succès même des associations qui les mène à leur perte! Les qualités qui en font des partenaires idéaux pour les autorités (acteurs engagés bénéficiant d'un bon accès au terrain et jouant déjà un rôle intégratif pour leurs membres) ont pour effet qu'elles peuvent aisément endosser les responsabilités qui leur sont confiées. Des attentes considérables sont placées sur elles justement parce qu'elles se montrent déjà largement compétentes. Il devient alors aisé de compter sur la bonne volonté et la motivation des membres de ces associations pour qu'elles deviennent des prestataires de service «à bon marché». Dans le même ordre d'idées, en confiant trop fréquemment à ces associations la mission de transmettre des messages et informations diverses à leurs membres, apparaît le risque de surcharge, et par conséquent d'une perte d'impact des messages. Il est donc nécessaire de penser la contribution des associations dans le cadre d'une action coordonnée et de réfléchir à une reconnaissance réaliste des responsabilités qu'elles endossent.

## 6.2 Autres associations et réseaux thématiques

### Constats

Si les associations de migrants, au sens le plus classique du terme, sont nombreuses et appréciées, les pratiques associationnistes des migrants de ce pays dépassent ce cadre précis. L'enquête auprès d'un échantillon de migrants kosovars et turcs a montré que pas loin de la moitié des personnes interrogées (46% pour les Turcs et 42% pour les Kosovars) fréquente un groupe ou une association (en tant que membre actif ou passif). Par comparaison, les Suisses interrogés dans le cadre de l'enquête sont 76% à déclarer faire partie ou fréquenter au moins une association<sup>9</sup>.

Toutefois, l'«association de migrants» en tant que telle n'a été mentionnée que rarement en regard d'autres types d'associations, en particulier les «lieux de rencontre», les associations ou clubs sportifs, les associations de parents d'élèves, les associations religieuses, les syndicats, les groupes d'activités artistiques ou culturelles, les associations de quartier et enfin les associations ou groupes de femmes. A quelques différences près, les personnes non migrantes de l'échantillon fréquentent les mêmes associations que les migrants. En outre, les associations mentionnées par les répondants d'origine turque ou ceux d'origine kosovare ne sont homogènes en termes ethniques que dans 44% des cas.



Ces constats mènent aux conclusions suivantes: d'une part, les partenariats avec les associations sont pertinents et doivent être promus, d'autre part il est nécessaire de les ouvrir à la diversité des associations fréquentées par les migrantes et les migrants.

La distinction entre association de migrants et autres associations est souvent difficile, et nombreux sont les groupes «thématiques» à être étroitement liés à une nationalité, une ethnicité voire une religion précise. Un groupe de parents d'élèves turcs, un club de foot kosovar ou encore une association de femmes musulmanes ne sont que quelques exemples de ces associations de migrants qui regroupent des personnes d'une même origine en fonction d'intérêts ou de caractéristiques communes. Ces associations sont la plupart du temps connues et reconnues des acteurs de l'intégration actifs sur le terrain au niveau local. Les bases de données les plus complètes des associations de migrants les incluent.

Une étape supplémentaire consiste à dépasser ce paradigme purement «ethnique» et à entamer une réflexion sur les pratiques associatives des migrants qui ne sont pas reliées à leur groupe d'origine. Si une moitié des associations fréquentées par les Kosovars et les Turcs de l'enquête est homogène ethniquement, c'est que l'autre moitié est fondée sur d'autres critères de regroupement. Ces critères étant généralement, comme pour toute personne membre d'une association, le partage d'intérêts, de préoccupations ou de caractéristiques communes. On retrouve ici les deux logiques, ethnique et thématique, décrites plus haut (chapitre 5.5).

Les groupements dont il est question dans ce chapitre peuvent être de différents types et occuper des fonctions diverses.

Les associations, qu'elles soient purement «thématiques» ou qu'elles aient également une composante ethnique, jouent un rôle important dans la transmission d'informations puisque leurs membres s'y retrouvent autour de problématiques bien spécifiques. Les associations de parents d'élèves constituent ainsi un canal intéressant pour tout message en lien avec l'éducation ou les enfants de manière plus générale. De même, les groupes de femmes peuvent être un moyen efficace de transmettre des informations spécifiquement adressées aux migrantes.

En poussant la réflexion un peu plus loin, ces réseaux thématiques peuvent devenir des réseaux de compétences. En regroupant des personnes aux intérêts communs, ils mettent potentiellement ensemble un certain nombre de connaissances et de compétences qui peuvent être mises à contribution. Ces réseaux, alors for-

malisés, prennent parfois une fonction de prestataires de service destinés aux populations migrantes, ou à certaines d'entre elles. Un tel réseau existe par exemple à St-Gall: le «Fachteam für Süd-Ost-Europa Fragen» est formé de professionnels originaires d'Europe du Sud-Est qui mettent leurs compétences au service des institutions locales, dans des domaines comme l'interprétariat interculturel, des projets divers liés à l'intégration et à la promotion de la santé, des soirées d'informations et de débats. Il ne s'agit plus ici d'une association ouverte à tous, mais plutôt d'un pool de compétences mises à disposition des autorités dans leurs activités destinées aux populations migrantes. Cet exemple permet également d'illustrer comment logiques thématique et ethnique peuvent s'équilibrer et se compléter.

Enfin, un regroupement de personnes autour de problématiques communes, que cela soit dans le cadre d'un réseau même largement informel ou au sein d'un groupe fortement structuré, peut se constituer à un moment en groupe de pression représentant des intérêts spécifiques. Dans le cadre d'un organe consultatif, par exemple, la logique de représentativité ethnique est encore une fois renversée au profit d'une perspective où ce sont les compétences qui deviennent le critère central, avant l'origine ethnique ou nationale des individus.

En Suisse, la perspective thématique a du mal à s'imposer, tant la logique ethnique est encore prégnante dès qu'il s'agit de populations migrantes. D'autres expériences, notamment en Grande-Bretagne, montrent toutefois l'intérêt d'impliquer, dans les politiques publiques au niveau tant local (voire micro-local) que national, des réseaux constitués autour d'intérêts communs. Au stade actuel, un travail de soutien à la création et/ou au développement de tels réseaux serait bénéfique, en parallèle avec une valorisation et une visibilité de leur potentiel.

#### Potentiels et défis

En prenant acte de la diversité des pratiques associatives des migrants, la *palette des partenaires potentiels* s'élargit, en même temps que les populations auxquelles il est ainsi possible d'accéder. Il est tentant de ne travailler qu'avec les associations les plus visibles et les mieux organisées, mais si le but est d'atteindre des populations par ailleurs difficilement accessibles, le risque est grand de n'y parvenir que partiellement. Les groupes de femmes sont par exemple souvent peu formalisés et ne cherchent pas forcément à se faire connaître: il y a ainsi des chances qu'ils ne soient jamais répertoriés dans les bases de données des associations de migrants. En cherchant à identifier les groupes auxquels les migrantes et les migrants participent, qu'ils soient fortement structurés ou non, qu'ils soient thé-

matiques et/ou ethniques, il est mieux rendu justice à l'hétérogénéité des populations migrantes de notre pays.

Le changement de paradigme dont il est question dans ce chapitre prévoit donc le passage d'une logique où l'ethnicité est le critère fondamental à une logique où ce sont les intérêts et les compétences qui comptent avant tout. Selon certains auteurs britanniques, «people's opinions should be sought because of what they know or what they do rather than because of a particular <colour> or <faith>» (Afridi et Warmington 2006: 17). Cela signifie également une prise de distance avec une vision qui, dans ses manifestations les plus extrêmes, confine au paternalisme, pour tendre vers une **valorisation des compétences** des partenaires. On peut suggérer qu'en considérant une association ou un réseau comme un regroupement de connaissances et d'expertises, les risques d'instrumentalisation sont limités puisque la logique du partenariat est plus d'ordre «professionnel». C'est dans tous les cas ce que démontre l'exemple du «Fachteam für Süd-Ost-Europa Fragen» cité plus haut. L'idéal qui guide une telle perspective, en particulier quand il s'agit d'organismes destinés à être des prestataires de service, est bien celui d'une autonomisation des associations ou réseaux partenaires.

La **création de liens horizontaux** fait également partie des potentiels de partenariats avec ces acteurs bien spécifiques. Certaines études ont montré que les membres des associations ethniques sont très bien connectés entre eux, mais beaucoup moins bien connectés à l'extérieur du groupe ethnique (Fennema 2004; Fennema et Tillie 2000). Le soutien de réseaux fondés autour d'intérêts communs participe d'un idéal de cohésion sociale et d'intégration dans le sens qu'il promeut des groupes qui créent des liens interethniques au lieu de jouer uniquement sur la continuité de liens intracommunautaires.

Les associations et réseaux thématiques peuvent être mis à **contribution dans des domaines variés**, de l'intégration à la promotion de la santé en passant par une palette de politiques publiques. Il est par exemple apparu que les acteurs de la santé publique considéraient rarement les associations de migrants comme des partenaires potentiels de leurs actions; ils pourraient avoir un avis différent face à des réseaux de compétences spécialisés dans les questions de santé, ou simplement particulièrement intéressés par ces thématiques. Hormis peut-être en ce qui concerne le rôle moins actif de transmission d'informations, les réseaux appelés à intervenir ne sont pas les mêmes dans les différents domaines. La logique thématique exige une nécessaire spécialisation. Cela implique que des partenariats «clé en main» n'existent pas et que chaque acteur institutionnel doit identifier ses partenaires

privilegiés sur le terrain; en même temps, l'efficacité des actions ne peut que gagner de cette spécialisation.

Les associations et autres réseaux que nous avons qualifiés de «thématiques» ont pour eux toute une série d'atouts. Pourtant, le développement de partenariats avec de tels groupements ne va pas sans difficulté.

Le premier défi consiste à **identifier les groupements pertinents** pour chaque type d'action. Cette difficulté apparaît surtout quand il s'agit de constituer une liste des associations, par essence moins visibles et souvent peu formalisées, avec lesquelles les migrantes et les migrants, en particulier parmi les groupes les moins accessibles, sont potentiellement en contact. Il s'agit de trouver qui et où sont ces groupements, et qui les fréquente. Ce travail délicat et complexe doit idéalement être mené par des acteurs locaux car seuls une connaissance fine du terrain et des contacts permanents avec les populations concernées le rendent possible.

**L'informalité** de certains de ces groupements constitue ainsi à la fois une difficulté et leur force principale: chercher à les structurer signifierait les vider de leur essence et des fonctions qu'ils jouent. Toutefois, tout partenariat exige des relations au moins partiellement formalisées, ne serait-ce que dans la définition des personnes de contacts du réseau: de là naît une des tensions importantes du travail avec ce type de groupes.

En tenant compte du caractère «bottom-up» de ce type de réseaux, c'est-à-dire où le réseau créé sur le terrain cherche une reconnaissance de la part des autorités en tant que partenaire, d'autres tensions surgissent. Lorsqu'un groupement ou un réseau thématique cherche à jouer un rôle plus actif, que ce soit en tant que prestataire de service ou en tant que groupe de pression ou acteur politique, il peut se heurter à un contexte peu favorable à ce type de proposition. Si des partenariats avec ce type d'acteurs sont envisagés, les autorités locales ou nationales sont devant la responsabilité de créer des conditions donnant à ces groupes la possibilité de naître, de se développer et de fonctionner. Toute la difficulté réside dans la **gestion d'une apparente contradiction**: d'une part, ces réseaux ont besoin de conditions favorables et donc d'un certain soutien étatique, d'autre part ils ne peuvent naître que de l'initiative du terrain et nécessitent une grande indépendance vis-à-vis des autorités pour fonctionner de manière crédible.

Il est donc nécessaire que les autorités qui souhaitent travailler avec de tels acteurs entament des réflexions approfondies sur la manière dont le contexte institutionnel peut favoriser la création et le développement de tels réseaux tout en ne s'impliquant qu'à distance dans leurs

modes de fonctionnement. Une structure intermédiaire, indépendante mais dotée de ressources financières et humaines suffisantes, peut résoudre partiellement cette tension, en proposant le soutien nécessaire à une association ou à un réseau qui souhaite concrétiser une action. En Grande-Bretagne, les fondations privées sont traditionnellement très actives et endossent parfois ce type de responsabilités. En Suisse, où le contexte est différent, on peut imaginer que des ONG, des œuvres d'entraide ou certaines associations financées par différents biais soient appelées à intervenir dans ce champ.

Le fait qu'une association ou un réseau soit thématique et non plus ethnique ne résout pas pour autant la **question de la représentativité**. En imaginant une structure consultative où les personnes sont élues (ou même recrutées) en fonction de leurs compétences et pas selon le critère ethnique ou national, la représentativité des populations migrantes n'est pas nécessairement assurée. Une critique concerne l'élitisme d'une telle approche, une autre la difficulté des critères présidant à la sélection des «représentants» (Afridi et Warmington 2006). Malgré tous les avantages théoriques, l'implémentation pratique de réseaux fondés sur les compétences ne va pas sans difficultés.

Toutefois, le défi principal reste celui du **changement de paradigme** lui-même, ou plutôt de l'ouverture à une logique différente que la seule logique ethnique, si profondément ancrée dans les mentalités et les pratiques en Suisse.

### 6.3 Personnes-clés

#### Constats

Les personnes-clés sont dans tous les discours, de celui des administrations à celui des ONG, des chercheurs aux décideurs politiques, mais elles ne font que très rarement l'objet de littérature scientifique ou administrative<sup>10</sup>. Elles constituent des partenaires privilégiés pour de très nombreux acteurs et participent à des politiques publiques dans des domaines très divers, mais une réflexion systématique à leur égard fait largement défaut.

Le statut spécial des «personnes-clés» vient du fait qu'elles réunissent des compétences à la fois professionnelles, personnelles et sociales, et qu'elles bénéficient d'une bonne réputation et d'une crédibilité tant auprès des populations migrantes dont elles sont issues qu'auprès des institutions et instances étatiques qu'elles côtoient (pour plus de détails, voir le chapitre 3.5 qui traite spécifiquement des personnes-clés). Le rôle qu'elles jouent illustre bien la manière dont les deux logiques,

ethnique et thématique, interagissent: la contribution de ces personnes est liée à leurs compétences et connaissances dans certains domaines, mais elles sont le plus souvent appelées à intervenir dans des actions (individuelles ou collectives) destinées à leur communauté ethnique, nationale ou linguistique d'origine.

Il n'est pas aisé de démontrer directement l'importance des personnes-clés pour les personnes interrogées dans le cadre de l'enquête auprès des populations turque et kosovare. Certains types de personnes ressources ont été discutées, mais celles-ci n'ont pas systématiquement été définies par leur nationalité. Par exemple, si les médiateurs interculturels, les responsables religieux ou les chefs au travail jouent un certain rôle pour les migrants albanophones (et pour les Suisses), il n'en va pas de même pour les personnes turques qui n'y accordent pas le même crédit. La catégorie des «membres de la famille, amis ou connaissances actifs dans un domaine spécifique» obtient le même type de résultats: elle est plus souvent mentionnée comme une source d'information importante par les Kosovars (et les Suisses) que par les Turcs.

Il apparaît de plus que le degré de confiance accordé aux personnes de même origine est bien plus élevé que celui qui est accordé aux personnes ou institutions suisses. Il est par exemple fréquent qu'une information obtenue auprès d'institutions suisses soit vérifiée auprès d'un compatriote considéré comme averti. Toutefois, c'est avant tout dans l'informalité des relations et dans l'oralité de la transmission des informations que s'exprime l'intérêt des migrantes et des migrants à l'égard de ces «personnes-clés». Celles-ci sont préférablement contactées dans la rue ou chez elles, dans le cadre d'une conversation personnelle, voire amicale, que dans le cadre officiel des fonctions qu'elles occupent potentiellement. Elles semblent ainsi plus considérées comme des personnes proches culturellement et linguistiquement, et particulièrement bien informées, que comme des professionnels qui mettent leurs compétences à disposition de la collectivité. Cela ne va pas sans poser des conflits de rôles et de loyauté parmi ces personnes-clés.

Mais la question de la formalisation des contributions de ces personnes ne s'arrête pas là. Pour les professionnels et les institutions également, la frontière entre activités officielles et contacts informels avec les personnes-clés est ténue. Si elles sont souvent appelées à participer à un projet spécifique, à y amener leur expertise, ou à offrir une prestation dans un contexte bien précis, elles interviennent aussi souvent de manière spontanée et informelle, à la demande des institutions. Chacune de ces personnes fait en outre partie d'un ou de plusieurs réseaux institutionnels avec lesquels elle entretient des contacts personnels, plus ou moins formalisés.

L'action de ces acteurs est essentiellement unidirectionnelle: leur rôle consiste en effet avant tout à transmettre des informations et à offrir certaines prestations aux populations migrantes. Dans le cadre de leurs interventions, il arrive bien entendu que les personnes-clés soient amenées à transmettre également des informations et à proposer des conseils aux institutions demandeuses. Ce rôle reste la plupart du temps limité et dépasse rarement l'aspect «anecdotique» pour prendre une tournure «politique» d'influence des lieux de décision. Il arrive toutefois que différentes personnes-clés soient regroupées en un réseau d'experts créé par une institution pour participer au développement de ses stratégies et actions destinées aux populations migrantes. Ce type de réseau rappelle, dans ses spécificités, les réseaux thématiques mentionnés plus haut (chapitre 6.2): il en diffère essentiellement dans le fait que les personnes sont ici mises en réseau par l'initiative de l'institution demandeuse et non dans une dynamique «bottom-up».

Contrairement aux associations de migrants, essentiellement actives en matière d'intégration, les personnes-clés sont également présentes dans des projets liés aux politiques de santé publique. Les mêmes personnes ne sont toutefois pas forcément actives dans les différents domaines, chacune ayant ses compétences spécifiques et étant insérée dans ses propres réseaux.

Certaines bases de données des associations de migrants tentent également d'enregistrer des personnes-clés, non sans poser un certain nombre de problèmes pratiques. Selon quels critères inclure ces personnes? Quelles caractéristiques devraient les définir? Et comment mettre efficacement de telles listes à disposition d'autres acteurs? Sans compter les questions légales liées à la protection des données qui ne sont le plus souvent pas thématiques, malgré leur pertinence.

#### Potentiels et défis

Les personnes-clés combinent de nombreuses et précieuses qualités qui font d'elles des partenaires centraux de toute politique publique d'intégration ou de promotion de la santé. La plupart des acteurs institutionnels l'ont d'ailleurs compris, et il n'est nul besoin de plaider la cause de ces acteurs spécifiques pour démontrer leur importance.

Au travers de leurs expériences, ces personnes ont accumulé des **compétences et des connaissances variées**. D'une part, elles bénéficient d'un accès facilité à certains réseaux parmi les populations migrantes qu'elles côtoient. Leur propre expérience migratoire, ainsi qu'une proximité linguistique et culturelle, constituent leurs principaux atouts dans ce domaine. D'autre part, elles

ont une bonne connaissance des fonctionnements et des réseaux institutionnels en Suisse, auxquels elles ont le plus souvent un accès privilégié. Conjugées avec des compétences techniques ou professionnelles spécifiques, ces qualités expliquent la **crédibilité** dont elles jouissent auprès des deux groupes d'acteurs. Personnes migrantes et institutions suisses y font souvent appel, selon des modalités et pour des raisons qui diffèrent, mais dans la même reconnaissance de leur intérêt.

En agissant comme «pont» entre ces deux mondes, les personnes-clés sont une **alternative à la création de structures parallèles** destinées aux migrantes et aux migrants. Leur action se situe le plus souvent au sein d'institutions existantes qui cherchent le moyen de rendre leurs services accessibles à ces populations difficiles à atteindre. Dans ce sens, les personnes-clés participent à une certaine ouverture des institutions. Il faut toutefois éviter les amalgames: toute personne migrante travaillant dans une institution suisse n'est pas une personne-clé, raison pour laquelle cette catégorie d'acteurs bien spécifique fait l'objet du chapitre suivant (chapitre 6.4).

Pourtant, la mesure du potentiel des personnes-clés n'a pas encore été prise.

Si les attentes à l'égard de ces personnes sont le plus souvent importantes, **leurs ressources ne sont pas suffisamment exploitées**. L'apparente contradiction de cette constatation se résout simplement: d'une part, ces personnes sont souvent sollicitées pour résoudre un problème concret, d'autre part, c'est plus rarement qu'elles sont appelées à intervenir de manière systématique dans la totalité d'une action. Ce mécanisme est bien illustré par la manière dont sont menés nombre de projets. Prenons l'exemple d'une soirée d'information destinée aux parents migrants: le projet est développé par une institution ou une association suisse, qui ne fait appel à des personnes-clés que dans la phase finale, par exemple pour servir d'interprètes pendant l'événement. L'expérience, les connaissances et les compétences accumulées par ces «simples» interprètes auraient sans doute permis l'élaboration d'un projet bien plus pertinent si ces personnes avaient été parties prenantes de l'ensemble et n'avaient pas seulement été appelées à intervenir comme acteurs externes pour une tâche bien précise.

Cette question pose, en filigrane, celle de la reconnaissance de la contribution de ces personnes. Leurs interventions, parce qu'elles ne sont souvent pas systématisées et restent à la limite de l'action informelle, ne sont pas toujours reconnues à leur juste valeur, ni rétribuées en conséquence. Cela soulève encore une fois la question **des risques d'exploitation et d'instrumentalisa-**

tion de ces compétences précieuses, déjà traité plus haut de manière détaillée (voir chapitre 5.6). Une réflexion à ce niveau s'impose clairement.

Cette constatation plaide en faveur d'une plus grande formalisation des relations entre institutions demandeuses et personnes-clés. Toutefois, cette tendance doit composer avec le fait que l'action de ces personnes auprès des populations migrantes est caractérisée par une part d'informalité, qui doit demeurer. **La gestion formelle du caractère partiellement informel** de ces activités constitue ainsi à n'en pas douter un défi de taille.

Enfin, il est nécessaire de réfléchir aux moyens de **diversifier les personnes** auxquelles il est fait appel. Une fois un carnet d'adresses constitué, il est tentant de s'y référer sans chercher à l'enrichir de nouveaux noms. Les réseaux des personnes-clés ne sont pas extensibles à merci; leurs actions sont par conséquent aussi limitées. Les dangers de surcharge de personnes trop souvent sollicitées peuvent également être évités en veillant à ne pas constamment faire appel aux mêmes individus.

#### 6.4 Personnes migrantes employées dans les institutions suisses

##### Constats

L'enquête auprès des migrants kosovars et turcs a montré un net déficit de confiance à l'égard des institutions suisses de la part d'une partie importante de ces deux populations (voir chapitre 5.3). Cette confiance est toutefois légèrement plus élevée parmi les migrants du Kosovo que chez les Turcs. Des expériences douloureuses et décourageantes, ou la crainte de vivre de telles expériences expliquent l'inconfort de certaines populations, particulièrement parmi les plus marginalisées, face aux administrations et autres institutions suisses. Certains migrants véhiculent, depuis leur pays d'origine, une image négative de toute institution liée aux autorités. D'autres encore n'ont pas une connaissance suffisante des structures existantes et des services offerts pour être en mesure de s'y adresser. Tous ces facteurs font que l'accès des migrantes et des migrants aux institutions suisses est souvent jonché d'obstacles, parfois insurmontables.

Les associations dont les activités sont destinées aux migrantes et aux migrants, par exemple les centres de conseils, n'éveillent pas non plus la confiance à laquelle on pourrait s'attendre. De manière quelque peu surprenante, une explication réside dans la gratuité de ces services. Cette caractéristique est liée, pour certains migrants, à un manque de sérieux et d'efficacité des

offres proposées, alors qu'un service payant (par exemple celui dispensé par un avocat, voir chapitre 6.5) donne lieu, dans l'imaginaire, à de bien meilleurs résultats. L'enquête menée auprès de personnes non migrantes laisse penser que ces représentations liant gratuité à manque d'efficacité existent également au sein de la population suisse d'origine.

La question de la confiance est évidemment trop complexe pour qu'une solution unique puisse la résoudre. Mais l'ouverture des institutions constitue dans ce contexte une piste de réflexion incontournable. La dimension qui nous intéresse particulièrement ici est celle de l'engagement de personnel migrant au sein des institutions et des structures publiques (voir aussi chapitre 3.3). L'idée centrale est que le personnel des institutions publiques, les personnes engagées dans les lieux de décision et même – idéalement – les employés des entreprises privées, reflètent la diversité de la population (Selden et Selden 2001; Thomas et Ely 1996). Il s'agit donc bien de la mise en place de politiques de participation.

Le «migration mainstreaming» (approche intégrée de l'égalité des chances) est l'instrument par lequel une institution, quelle qu'elle soit, tend à intégrer, dans son développement, la perspective migratoire dans tous les domaines et à tous les niveaux. Pourtant, contrairement à d'autres pays, en particulier la Grande-Bretagne, cette perspective ne fait encore que rarement partie des politiques internes des administrations, structures étatiques et institutions diverses suisses.

Le Contact Netz Bern, une organisation active dans la prise en charge de personnes toxicodépendantes, constitue toutefois un bon exemple d'une ouverture institutionnelle aux populations migrantes. La politique institutionnelle dans son ensemble a été repensée en fonction d'un «mainstreaming migration», du développement organisationnel à l'offre proposée, en passant par la sensibilisation des collaborateurs et la mise en réseau avec les populations migrantes (Dahinden 2005a). De même, dans le cadre de sa stratégie «migration et santé», l'OFSP a récemment mandaté l'élaboration d'un concept de «mainstreaming migration» dans le domaine de la promotion de la santé (OFSP 2008).

Concrètement, toutes les institutions publiques devraient intégrer de telles politiques de «mainstreaming», des administrations aux associations actives sur le terrain, des structures hospitalières aux institutions scolaires. De même, les organes démocratiques tels que les nombreuses commissions consultatives qui existent à tous les niveaux politiques ne devraient faire l'économie d'une telle réflexion. Les nombreux projets adressés aux

populations migrantes devraient aussi être de la responsabilité, au moins partiellement, de personnes migrantes, de leur conception initiale à leur réalisation.

Il est bien clair que l'ouverture des institutions et le «mainstreaming migration» dépassent le cadre de cette étude et ne se limitent pas aux quelques aspects mentionnés ici, mais il nous paraît nécessaire d'en inclure certaines dimensions dans nos réflexions.

L'action des personnes migrantes engagées au sein des institutions se situe avant tout au niveau de la diffusion d'informations et de la prestation de service. Le but principal est justement d'améliorer l'accès des populations migrantes aux informations qui les concernent également et aux prestations auxquelles elles ont droit et recourent néanmoins peu. Il est possible de considérer qu'une finalité plus politique peut aussi être atteinte quand les institutions dont il est question sont des lieux décisionnels. Le «mainstreaming» concerne idéalement tous les niveaux hiérarchiques: quand le personnel au statut de cadre reflète lui aussi la diversité de la population, un certain poids politique peut être joué par les migrantes et les migrants dans les décisions institutionnelles. Toutefois, il faut bien comprendre que les employés migrants ne sont pas engagés en tant que «représentants» de leur communauté ethnique voire des migrants en général. Leur rôle se limite donc à sensibiliser leurs collègues et leurs supérieurs aux réalités migratoires, et non à intervenir politiquement au nom de populations qu'ils représenteraient.

### Potentails et défis

Ce chapitre est axé sur un instrument politique institutionnel plus que sur les acteurs qui en sont les agents. Ce sont donc les potentiels et les défis que doit relever l'implémentation d'une telle politique au sein d'une institution qui sont relevés ici.

L'atout majeur de l'ouverture des institutions est **d'éviter la création de structures parallèles** spécifiquement destinées aux migrantes et aux migrants. Les réseaux de migrants, dont il est question dans cette étude, sont le plus souvent considérés comme extérieurs aux structures existantes, puisqu'il s'agit de créer des liens avec eux au travers de partenariats. L'intégration de personnes migrantes au sein de structures ordinaires destinées à l'ensemble de la population, constitue une finalité complémentaire qu'il est nécessaire de prendre en considération.

D'ailleurs, la nouvelle Ordonnance sur l'intégration (OIE), entrée en vigueur dans la foulée de la nouvelle Loi sur les étrangers (LEtr), prévoit explicitement que l'intégration se fasse essentiellement dans le cadre de struc-

tures officielles<sup>11</sup>. De même, le «mainstreaming migration» fait partie des objectifs de la stratégie «Migration et Santé» de l'OFSP pour les années 2008-2013 (OFSP 2007)<sup>12</sup>.

En deuxième lieu, ce type de politique interne vise une **valorisation des compétences** des personnes migrantes. Si leur expérience migratoire, leurs connaissances linguistiques ou, dans certains cas, leur origine ethnique ou nationale, constituent des critères importants, ce sont avant tout leurs qualifications professionnelles qui les mènent à être engagées dans les institutions.

Parmi les bénéfices de telles politiques, on peut compter des prestations mieux adaptées aux populations migrantes, prenant en compte certaines de leurs spécificités et ainsi une amélioration de l'accès à ces institutions. La présence de personnes d'origines diverses au sein de ces institutions contribue à une **amélioration de la confiance** que peuvent leur accorder certaines populations marginalisées.

L'implémentation d'un «mainstreaming migration» au sein des institutions ne va toutefois pas de soi. Elle se heurte en effet à divers **obstacles institutionnels**: parmi ceux-ci peuvent être mentionnés le manque de ressources financières et humaines, le manque de connaissances du personnel cadre en matière de migration, et le déficit d'outils et d'instruments permettant une telle approche. La concurrence des priorités au sein d'une institution et les nécessaires changements dans la culture d'entreprise ne sont pas non plus des éléments à négliger.

## 6.5 Professionnels privés: médecins, avocats et employés de pharmacie

### Constats

Les personnes interrogées accordent un grand crédit aux représentants de certaines professions, en particulier les médecins, les pharmaciens et leurs employés, et les avocats (ces derniers étant spécialement appréciés des Kosovars) (voir chapitre 4.2). L'enquête menée auprès d'un groupe d'hommes et de femmes suisses montre que la confiance accordée à ces personnes est tout aussi grande parmi les non-migrants que parmi les migrants.

Bien que ces professionnels et experts ne soient souvent pas inclus dans les concepts de travail avec les populations migrantes ou d'autres populations défavorisées, leur contribution dans ce domaine ne devrait pas être sous-estimée. D'évidentes différences entre ces acteurs rendent quelque peu inconfortable leur compa-

raison, mais leurs points de convergence apparaissent dans les rôles qu'ils pourraient être amenés à jouer, en particulier dans la transmission d'informations.

Le prestige dont ils jouissent peut être lié, au moins partiellement, aux représentations et pratiques de certains migrants dans leur pays d'origine. Ces professionnels ne sont pas nécessairement des migrants, même si la présence de cette caractéristique peut encore augmenter la confiance qu'ils inspirent. En particulier, certains migrants consultent volontiers un médecin de la même origine nationale ou ethnique, ou qui parle leur langue d'origine, ou encore qui a lui-même un vécu migratoire<sup>13</sup>. Ces différents types de proximité facilitent la communication et contribuent à briser certaines barrières qui font souvent du médecin une figure inaccessible.

En ce qui concerne les pharmaciens ou leurs employés, leur attrait se situe plutôt dans le contact informel, anonyme et peu contraignant qu'ils offrent (voir chapitre 4.2).

L'avocat, enfin, jouit d'une réputation d'efficacité dans des domaines divers, des problèmes liés aux autorisations de séjour aux questions d'emploi, en passant par les problèmes d'assurances. L'enquête montre que l'avocat procure un sentiment de sécurité qui ne se retrouve pas auprès de services similaires gratuits proposés notamment par des associations.

La fonction exercée par ces personnes fait qu'elles sont, par la force des choses, prestataires de service. Toutefois, c'est avant tout au niveau de la transmission d'informations qu'elles pourraient être amenées à devenir des partenaires des institutions étatiques en matière d'intégration et de santé publique.

#### Potentiels et défis

Les acteurs professionnels mentionnés dans ce chapitre bénéficient d'une **crédibilité très élevée** auprès d'une partie de la population migrante. Le statut prestigieux de leur profession et leur indépendance de toute institution étatique participent à ce crédit.

La grande confiance qui leur est accordée les place dans une position très favorable pour dépasser le cadre officiel pour lequel ils sont appelés à intervenir, consultation médicale ou juridique, et à offrir des «services» supplémentaires. Ils bénéficient de deux avantages supplémentaires. D'une part, ces personnes et en particulier les médecins généralistes sont **en contact avec des populations sinon très difficilement accessibles** qui viennent les consulter (caractère «bas seuil»). D'autre part, elles sont bien souvent **amenées à connaître d'autres aspects problématiques** que celui pour lequel le client/patient les

a consultées en premier lieu. Il est connu que le médecin est le récipiendaire non seulement des maux physiques mais aussi de très vastes problématiques sociales que vivent leurs patients. Les avocats et les employés de pharmacie sont aussi, dans une moindre mesure, des lieux d'écoute potentiellement importants. De ce fait, ces professionnels ont les moyens d'intervenir auprès de personnes qui ne sont pas connues d'autres acteurs institutionnels et/ou dont les problèmes ne remontent pas à la surface et ne sont pas connus.

Concrètement, leurs interventions sont surtout liées à la **transmission d'informations et à l'éventuelle insertion d'une personne dans un réseau adéquat de professionnels**. Il peut s'agir d'informations sur les offres locales et les services offerts par différents acteurs. Mais une intervention peut aussi concerner une première prise de contact avec d'autres professionnels en vue d'une transmission du dossier (service social, soutien psychologique, encadrement scolaire des enfants, planning familial, dans le cas d'un médecin; services administratifs pertinents ou associations dans le cas d'une consultation juridique, par exemple).

En clair, deux niveaux d'action peuvent être distingués. Le premier concerne l'intervention «élargie» liée spécifiquement à chaque cas. Le professionnel en question, médecin, pharmacien ou avocat, doit alors bénéficier d'une connaissance relativement vaste du réseau associatif et institutionnel local. A un deuxième niveau, ces acteurs pourraient être utiles dans la transmission d'informations plus générales, c'est-à-dire qui ne sont pas directement liées à chaque cas. Ils prolongeraient alors le rôle déjà rempli par la mise à disposition de leurs patients/clients de divers prospectus, notamment dans leurs salles d'attentes, en transmettant un certain nombre d'informations de manière orale, ciblée et personnalisée.

Malgré le potentiel élevé de ces acteurs dans leurs actions auprès de certaines populations migrantes, la formalisation de partenariats avec eux n'est pas chose aisée, et tout – ou presque – reste à inventer. Le **cadre privé de leur intervention** constitue l'un des premiers obstacles à la concrétisation de tels partenariats. Il faut en effet que ces acteurs soient sensibilisés au rôle qu'ils pourraient jouer et en voient les bénéfices. Étroitement en lien avec cela se pose la **question du financement** des prestations supplémentaires que pourraient proposer ces professionnels. La transmission «personnelle» et ciblée d'informations qui ne sont pas directement liées au «cas» traité est coûteuse, en termes de temps. Ni les assurances ni les clients/patients ne sont prêts à payer ces prestations, et il est peu probable que les professionnels en question les offrent gratuitement. Un travail de sensibilisation est ainsi à prévoir si de telles pistes doivent être suivies.

## 6.6 Réseau familial et amical proche

### Constats

Un des résultats les plus marquants de l'enquête auprès des migrants turcs et albanophones est la force des liens forts («strong ties»), c'est-à-dire des liens avec les membres de la famille et les amis proches, le plus souvent de même origine ethnique (voir chapitres 4.1, 4.2 et 5.3). Avant de s'adresser aux associations et organes officiels détenteurs des informations, c'est souvent dans leur cercle le plus proche que ces migrants cherchent à obtenir les renseignements souhaités.

L'inclusion d'un échantillon de contrôle suisse nous oblige à relativiser la force de ce résultat, ou du moins sa mise en lien avec la situation spécifique des deux groupes migrants concernés. Les hommes et les femmes suisses n'ayant pas d'expérience migratoire se reposent eux aussi largement sur leur réseau personnel proche quand une question ou un problème apparaît, surtout quand ce problème est de type plus privé.

Il en résulte que le fait de s'adresser aux personnes les plus proches avant, ou en plus, d'autres réseaux, n'est pas typique des migrants, qu'ils soient du Kosovo ou de Turquie. Une très grande confiance envers ces réseaux personnels, composés avant tout de co-ethniques pour les Turcs et les Kosovars comme pour les Suisses, est à l'origine de ces comportements. Cette confiance est souvent plus facilement accordée à ces personnes proches qu'aux institutions officielles, plus lointaines et parfois moins accessibles. Mais la confiance seule n'explique pas tout. Quand certains segments défavorisés de la population sont concernés, il est possible de voir, dans ce recours au réseau personnel, l'expression d'un accès difficile aux canaux officiels de l'information, voire d'une exclusion sociale et d'une certaine marginalisation.

Du coup, les membres de la famille et les amis (notamment de la même origine) prennent une importance souvent sous-estimée. Nous avons vu que les membres du réseau personnel actifs dans un domaine pertinent pour le problème qui se pose sont considérés comme des personnes de référence, en particulier par les répondants de Turquie (et les Suisses).

Le travail avec les personnes-clés est une approche qui prend en considération la réalité et la force des liens homoethniques dans la diffusion de l'information: elle pourrait toutefois être encore renforcée. Les projets visant un effet de «multiplication» au sein des communautés (ou réseaux) vont aussi dans cette direction.

Le réseau familial et amical est un canal d'information central dans différents domaines: les migrants interrogés y font en effet appel pour des questions liées à leur santé ou à celle de leurs enfants (même si le médecin de famille reste la première source d'information), dans la recherche d'un emploi ou d'un logement et dans la recherche d'informations administratives ou légales. On pourrait sans grand risque extrapoler ces résultats à d'autres thématiques liées à la santé ou à l'intégration.

### Potentiels et défis

La grande confiance dont les réseaux personnels bénéficient parmi les populations étudiées en fait des acteurs incontournables de la diffusion de l'information. C'est en effet à travers ces personnes qu'une information peut circuler en alliant **efficacité et crédibilité**.

L'idée-force qui devrait guider toute action auprès des réseaux personnels est la transmission d'informations ciblées à un petit nombre de personnes par le biais d'un contact personnalisé, dans l'intention qu'elle soit suivie d'un **effet multiplicateur**.

L'information qui peut circuler efficacement au travers de ces réseaux est diverse en termes de thématiques puisque les mêmes personnes sont concernées à la fois par des questions de santé, d'éducation, de logement, d'emploi, de formation, et bien d'autres encore. Un intérêt de ce type de réseaux réside ainsi dans sa **polyvalence**.

Toutefois la difficulté majeure se situe dans **l'accès à ces réseaux, par essence relativement fermés vers l'extérieur**, par les autorités désireuses de transmettre des informations. Il ne s'agit en effet pas d'acteurs organisés avec lesquels il est aisé de créer des partenariats; l'informalité doit demeurer une caractéristique de toute action visant à toucher ces réseaux, sous peine de détruire ce qui fait leur force centrale. En réalité, de telles actions ne peuvent se faire que dans une logique de «micro-intervention», par exemple à l'échelle des quartiers. Il est en effet nécessaire, dans ce genre d'actions, d'aller chercher les gens là où ils se trouvent, par exemple dans les écoles, sur le lieu de travail, sur les places de jeu, etc.

## 6.7 Médias et internet

### Constats

Les médias constituent un canal d'information extrêmement important: l'enquête auprès des migrants a en effet montré qu'au moins 82% d'entre eux «consomme» divers médias de leur pays d'origine, tandis qu'ils sont au moins 61% en ce qui concerne les



médias suisses<sup>14</sup>. La télévision est de loin le média préféré (elle est mentionnée, toutes origines confondues, par 93% des répondants), suivie des journaux et de la radio. Ces résultats sont tout à fait consistants avec ceux d'une étude récente menée auprès de migrants en Suisse alémanique (Vettori et al. 2007): la télévision y ressort également comme le média le plus utilisé, avec une préférence des répondants pour la télévision du pays d'origine (80%) par rapport à la télévision suisse (60%). L'étude citée illustre en outre l'utilisation mixte et parallèle des médias locaux et du pays d'origine en mettant en relief leur complémentarité, les premiers étant avant tout utilisés à des fins informatives, tandis que les seconds ont une fonction émotionnelle plus importante.

Les journaux et la radio ont en revanche un impact moindre sur les populations turque et kosovare, ce qui fait apparaître une différence de comportement par rapport aux Suisses qui valorisent plus ces deux types de médias.

Internet est une source d'information importante, mais pas uniformément appréciée par les différents groupes de la population et utilisée dans certains domaines plus que dans d'autres. L'enquête standardisée fait ressortir son importance dans la recherche d'un emploi ou d'un logement mais aussi – dans une moindre mesure – dans les questions liées à la santé ou aux finances. Mais elle met également en exergue, parmi les groupes migrants, une utilisation plus fréquente d'internet par les personnes de Turquie par rapport aux albanophones, et des hommes par rapport aux femmes.

Le capital culturel (niveau de formation et connaissances linguistiques en particulier) exerce une influence sur les comportements en matière de recherche d'information. L'analyse de l'utilisation des médias et d'internet par les migrants interrogés démontre une fois de plus la véracité de cet énoncé: différents sous-groupes se servent de canaux médiatiques différents.

En effet, l'utilisation des médias est directement corrélée avec le niveau d'éducation des répondants à l'enquête: meilleure leur formation, plus élevé leur recours aux médias comme canal d'information. De manière plus spécifique, internet est par exemple particulièrement utilisé par les jeunes migrants, dont les connaissances de la langue locale sont bonnes, voire très bonnes, et qui se trouvent en Suisse depuis longtemps. Deux études récentes montrent également l'importance d'internet dans les stratégies de recherche d'information des migrants (Bonfadelli et Signer 2008; Bucher et Bonfadelli 2007). L'étude de Bonfadelli et Signer fait de plus ressortir le rôle important de médiation, de «cour-

tiers en informations», que jouent les migrants connectés à internet: ils constituent en effet des personnes de référence à qui leurs proches s'adressent quand ils ont besoin d'informations. Il est à supposer que cette source gagnera encore en importance au cours des années à venir.

En outre, il faut différencier entre les médias suisses et les médias publiés dans le pays d'origine des migrants et/ou dans leur langue d'origine. Si les premiers sont plus appréciés par les personnes les plus jeunes et les mieux formées, les seconds obtiennent avant tout les faveurs des personnes moins jeunes, moins bien formées, et – fait particulièrement intéressant – des familles avec enfants. L'étude de Bucher et Bonfadelli (2007) éclaire cet aspect, en faisant état, pour les parents migrants, du souhait de voir leurs enfants conserver un lien avec le pays d'origine par le biais des médias que ces derniers diffusent.

Enfin, il faut noter que les médias (en général) et internet représentent par exemple des sources d'information importantes pour les migrants turcs dans la recherche d'un emploi ou d'un logement, alors que c'est nettement moins le cas parmi les populations albanaises. A contrario, les Kosovars ont été plus nombreux à mentionner les médias suisses comme pourvoyeurs d'informations en matière de santé que les répondants turcs.

Les médias constituent ainsi des canaux pertinents pour des informations dans des domaines divers, que ce soit en matière d'intégration ou de santé publique.

#### Potentiels et défis

Le succès des médias et d'internet auprès des populations migrantes interrogées en fait un canal d'information idéal, pour autant que soient prises en considération les importantes différences en matière de consommation médiatique.

L'utilisation des médias suisses comme d'internet est surtout pertinente quand il s'agit **d'atteindre des jeunes migrants et ayant un bon niveau de formation**. Ces populations ne doivent pas être négligées, car elles constituent potentiellement des personnes ressources pour leurs familles moins bien informées (voir chapitre 6.6 sur le réseau familial).

Les médias étrangers et/ou les médias publiés ou diffusés dans la langue d'origine des migrants sont une ressource privilégiée pour les personnes dont le niveau de formation et de compétences linguistiques (en langue locale) ne permettent pas toujours d'accéder aux informations nécessaires. Ce type de médias constitue ainsi un **moyen d'accéder à des populations plus diffi-**

*cilement atteignables* pour leur transmettre des messages divers. Si les médias diffusés depuis l'étranger sont pertinents en ce qui concerne des informations en matière de santé publique, ils le sont moins quand il s'agit de messages liés à l'intégration dans le pays d'accueil. Toutefois, les journaux ou émissions de TV/radio diffusés dans le pays d'accueil mais en langue d'origine sont un moyen d'aborder des thématiques en lien avec l'intégration des populations qui constituent leur public-cible.

Un premier défi, pour l'institution désireuse d'utiliser les canaux médiatiques, consiste ainsi à **différencier les publics-cibles de chaque type de média** et à définir quel type de média est le plus pertinent pour quel type de message. Il s'agit là de différencier entre télévision, journaux, radios et internet, mais aussi entre médias suisses, médias du pays d'origine et médias en langue d'origine.

La mise sur pied de partenariats avec des médias se heurte potentiellement à **des réticences de leurs responsables**, dont les priorités (économiques ou politiques notamment) ne correspondent pas forcément aux attentes des instances demandeuses.

Il n'en reste pas moins que l'acteur médiatique, dans toutes ses déclinaisons, doit avoir sa place dans une politique d'information des populations migrantes d'un pays.

# 7 Conclusion

Les partenariats entre autorités et populations migrantes dans le cadre de politiques publiques constituent un champ complexe et encore largement inexploré tant dans la littérature scientifique qu'administrative. L'option méthodologique choisie, celle d'une double entrée vers la problématique, permet une vision globale des opportunités qu'offrent de telles coopérations mais aussi des défis qu'elles comportent. D'un côté, les études de cas locales démontrent que les modes de collaboration sont multiples et incluent des acteurs individuels et collectifs diversifiés. De l'autre côté, l'analyse des stratégies d'information de deux groupes de migrants de la première génération montre que les canaux d'information les plus pertinents pour les uns le sont moins pour d'autres, dépendant de caractéristiques telles que la nationalité, le sexe, l'âge, le niveau d'éducation, les compétences linguistiques en langue locale, l'état civil ou la situation familiale.

Les réseaux dans lesquels les migrants sont insérés ont des caractéristiques multiples et diverses. Certains réseaux sont liés au groupe ethno-national d'origine des migrantes et des migrants. Les personnes de référence citées par les répondants (c'est-à-dire celles à qui l'on s'adresse prioritairement en cas de problème) appartiennent par exemple le plus souvent au cercle familial et amical proche, celui-ci étant caractérisé par une forte homogénéité ethnique. D'autres réseaux sont par contre organisés autour de critères différents de l'appartenance ethnique, nationale ou encore religieuse: c'est le cas de la majorité des associations fréquentées par les répondants de l'étude. Celles-ci réunissent des personnes de nationalités diverses mais partageant des intérêts (club sportif ou groupe artistique) ou des caractéristiques communes (association de quartier ou groupe de femmes).

Certains réseaux, comme certaines associations, ont des structures formelles, tandis que d'autres sont plutôt caractérisés par des liens spontanés et non formalisés, par exemple quand plusieurs femmes d'un quartier se rencontrent chez l'une ou l'autre d'entre elles pour partager la garde de leurs enfants et des discussions diverses.

Parmi les réseaux et canaux d'information des migrantes et des migrants, il en est qui sont ancrés localement: les personnes-clés favorisant le lien avec les institutions locales en font partie. Il en est d'autres dont

l'orientation est également transnationale, ce qui n'est pas – comme le montre les théories du transnationalisme – incompatible avec une fonction liée à la société de résidence. Les médias du pays d'origine constituent par exemple une source importante d'information en matière de prévention de la santé, et des médecins sont parfois consultés de préférence dans le pays d'origine plutôt qu'en Suisse. Certaines associations ethniques combinent quant à elles une orientation, par exemple politique, sociale ou humanitaire vers le pays d'origine, et des activités visant l'intégration locale de leurs membres.

Nombreuses sont les instances publiques qui s'appuient, dans le cadre de leurs politiques d'intégration, de promotion de la santé ou autres, sur les associations de migrants définies selon des lignes ethno-nationales ou – de plus en plus – religieuses. La diversité des réseaux dans lesquels les migrants sont insérés et des sources d'information qu'ils considèrent comme fiables montre qu'il est nécessaire de dépasser ce type de «politique de représentation ethnique» et d'inclure, au côté des associations classiques de migrants, d'autres types d'acteurs et de canaux d'information. En découle, pour les autorités, un travail important d'identification de ces acteurs, de sensibilisation au rôle qu'ils pourraient être amenés à jouer dans les domaines de l'intégration ou de la promotion de la santé, et enfin de conceptualisation de partenariats ciblés.

Les collaborations entre autorités et réseaux de migrants ont pour ambition de créer des «ponts» entre les instances étatiques et administratives d'un côté, et les populations migrantes, en particulier les plus marginalisées, de l'autre. Ces ponts sont censés favoriser la circulation de l'information entre les uns et les autres. Idéalement, cette circulation devrait se faire en mode bidirectionnel; dans la pratique, elle se fait plus souvent dans une direction que dans l'autre. Le but des politiques publiques en matière d'intégration ou de santé publique est en effet plus souvent de faire parvenir aux populations migrantes un certain nombre d'informations jugées pertinentes par les autorités que de faire «remonter» les informations vers les acteurs institutionnels. Cette fonction de «relais» des réseaux de migrants vers les autorités, de porte-parole de la voix des populations migrantes, voire de groupe d'intérêts ou de pression, ne devrait

pourtant pas être négligée par les instances publiques. Comme l'ont démontré les théories sur les réseaux sociaux et celles du «marketing social», la diffusion et la réception des messages ne sont pas des processus mécaniques et unifiés, mais relèvent largement des perceptions et comportements des personnes qui sont censées les recevoir. Entendre la voix des personnes concernées constitue un moyen adéquat d'appréhender les significations subjectives attribuées à la santé ou à l'intégration, et les comportements et attitudes qui y sont liés.

Les stratégies d'information sont par exemple en lien étroit avec des compétences sociales et culturelles plus larges. Les études dans le domaine de la promotion de la santé ont largement développé cette idée (notamment avec le concept de «health literacy») qui s'applique néanmoins également aux politiques publiques en matière d'intégration. Les populations migrantes sont en partie caractérisées par un faible niveau d'éducation, des conditions socio-économiques peu élevées, parfois une mauvaise maîtrise de la langue locale. Les implications de ces caractéristiques doivent être prises en considération dans les politiques publiques souhaitant impliquer des réseaux de migration ou faire appel à divers canaux d'information. Les «community leaders» ne sont par exemple pas toujours issus des mêmes couches socio-culturelles et économiques que la majorité des personnes appartenant aux groupes ethno-nationaux qu'ils sont censés représenter. Les contacts personnalisés permettant une transmission orale de certaines informations représentent par exemple une piste d'action complémentaire qui tient compte des compétences mobilisables par les populations migrantes ciblées.

Le capital social (au sens de l'ensemble des relations entretenues au sein d'un réseau social personnel) constitue également une dimension importante. La confiance est dans ce contexte un concept central. Les résultats sont clairs sur ce point: les personnes (et institutions) à qui l'on accorde le plus grand crédit sont celles que l'on considère comme des sources fiables en matière d'information et vers lesquelles on se tourne prioritairement en cas de problème. Dans le but de créer des ponts efficaces et d'atteindre les populations cibles, il est dès lors indispensable de saisir qui sont ces personnes et institutions de confiance, mais aussi d'entreprendre des démarches pour améliorer la confiance accordée dans les institutions officielles.

Les résultats de l'étude indiquent des réseaux sociaux plutôt homogènes et «ethnifiés» dans le sens qu'une majorité des personnes de référence et de celles en qui la plus grande confiance est placée, sont de même origine ethnique. En ce qui concerne les stratégies d'information, ceci a des implications que les théories des

réseaux ont déjà été discutées: en se reposant essentiellement sur des liens «forts» (membres de la famille ou cercle amical), ces personnes diversifient peu les sources d'information auxquelles elles ont accès, appauvrissant ainsi le nombre et la qualité des messages qui les atteignent. Ces constatations ont pour conséquence que les passerelles que cherchent à créer les autorités doivent également constituer des portes d'entrées vers ces réseaux spécifiques. Le recours aux personnes-clés est l'une de ces portes. D'autres voies passent par des actions très localisées dans les quartiers, les écoles, les lieux de travail, afin de toucher de manière ciblée et individualisée certaines personnes en comptant ensuite sur un effet multiplicateur de transmission des messages.

Quoi qu'il en soit, ces différents éclairages indiquent la nécessité absolue de multiplier les modes de collaboration comme les types de partenaires. Les collaborations avec des réseaux exclusivement migrants sont idéalement complétées par l'utilisation d'autres canaux d'informations pertinents tels que les médias ou internet. Le développement et l'implémentation de politiques publiques impliquant ce type de partenariats ne peuvent faire l'économie de réflexions approfondies sur les caractéristiques du public ciblé, le type d'information en circulation, la direction de cette circulation et, enfin, le ou les canaux de diffusion les plus pertinents pour atteindre ce public.

La conceptualisation des projets et programmes impliquant des réseaux de migrants ne s'arrête pas à ces exigences. Les études de cas illustrent notamment que les partenariats entre autorités et réseaux de migrants sont trop souvent dépourvus de concepts aboutis qui établiraient les modalités de collaboration. Une clarification préalable des rôles, attentes et devoirs de chaque partenaire constitue une étape nécessaire; une réflexion approfondie sur la reconnaissance des prestations fournies par les réseaux partenaires en est une autre.

Il s'agit au final de prendre au sérieux tant les partenaires que les populations ciblées dans un souci d'efficacité des politiques publiques implémentées. Les partenariats impliquant différents réseaux de migrants ont pour priorité d'améliorer l'intégration et les comportements en matière de santé des populations migrantes. Ils ont aussi le potentiel d'améliorer la confiance sociale d'une partie de ces populations, et par là même d'ouvrir la voie à une participation civile, sociétale et politique plus importante.

# 8

## Notes

- 1 Les rapports de travail des modules 1, 2 et 3 peuvent être obtenus auprès des auteurs de l'étude.
- 2 Les théoriciens sont largement d'accord pour considérer que l'Etat-nation, avec son idéologie implicite et explicite, a une influence déterminante sur ces formes d'«ethnisation». Cependant nous ne pouvons pas développer cette idée ici, dans la mesure où elle dépasserait le cadre du présent mandat.
- 3 La notion de communauté («community») est très controversée, dans la mesure où elle induit l'idée d'unité, de cohérence et d'homogénéité du groupe, qui ne correspond pas à la réalité (pour plus de détails voir Amit et Rapport 2002; Baumann 1996). Compte tenu du fait qu'il n'y a pas de notion alternative, nous utiliserons néanmoins ce terme dans le présent document.
- 4 En nous appuyant sur la tradition établie par Barth (1969) et Weber (1988 [1920]), nous comprenons par ethnicité un sentiment d'appartenance qui se base sur une croyance subjective à une culture commune et une communauté d'origine. Cette croyance subjective est fondée sur des similitudes «culturelles» du groupe, sur un mythe d'origine commun ou sur des similarités phénotypiques de sorte que la croyance devient importante pour la communalisation. Cette croyance aboutit à une forme d'organisation sociale, basée sur une attribution catégorielle qui classe les personnes en fonction de leur origine supposée et qui se trouve validée dans l'interaction sociale par la mise en œuvre des signes culturels socialement différenciateurs. L'ethnicité est donc une catégorie cognitive et pratique qui se base sur une croyance subjective (Brubaker 2004).
- 5 Du point de vue de l'analyse de réseaux, une clique a pour l'essentiel la même signification que dans le langage courant. Il s'agit d'une zone de relations denses au sein d'un réseau, qui se délimite de l'extérieur par un manque de liens (Jansen 2000).
- 6 Les compétences en matière de santé («health literacy») sont généralement décrites comme les «compétences cognitives et sociales qui déterminent la motivation et la capacité des individus à accéder, à comprendre et à utiliser les informations de manière à promouvoir et à maintenir une bonne santé» (cf. Health Promotion Glossary, publié en 1998 par l'Organisation Mondiale pour la Santé).
- 7 Les deux groupes d'études ont été choisis en discussion avec les mandants: ce choix a été motivé par leur importance numérique en Suisse et par les problématiques auxquelles ces personnes sont confrontées tant dans le domaine de la santé (Gabadinho et al. 2007; Rommel et al. 2006b) que dans celui de l'intégration (ODM 2006).
- 8 Il faut rappeler que l'étude a été menée auprès de migrants de la première génération. Les résultats seraient sans doute différents pour leurs enfants.
- 9 Ces données sont comparables à celles de l'Office fédéral de la statistique: selon l'OFS, 72% de la population sont membres d'au moins une association ou organisation, cette proportion étant plus basse parmi la population étrangère totale (59%) que parmi la population suisse (76%) ([www.bfs.admin.ch](http://www.bfs.admin.ch)).
- 10 Nous n'avons du moins pas trouvé de littérature traitant spécifiquement des personnes-clés dans le domaine de la migration, en tant que telles, même si des études ont été menées sur des types bien précis de personnes-clés, en particulier les interprètes ou médiateurs interculturels (voir par exemple Bischoff et al. 2005; Dahinden 2004).
- 11 «Elle se réalise pour l'essentiel dans le cadre des structures dites ordinaires, à savoir l'école, la formation professionnelle, le marché du travail et les institutions de sécurité sociale et du domaine de la santé. Il y a lieu de prendre en compte les besoins particuliers des femmes, des enfants et des jeunes. Des mesures spécifiques à l'intention des étrangers ne seront proposées qu'à titre de soutien complémentaire.» (OIE, art. 2, al. 3)
- 12 Toutefois, la stratégie ne mentionne pas spécifiquement l'engagement de personnes migrantes au sein des institutions.
- 13 Il arrive même parfois que le médecin consulté se trouve dans le pays d'origine des patients.
- 14 Ces résultats correspondent aux réponses données à la question «Au cours des 12 derniers mois, vous souvenez-vous avoir lu, vu ou entendu un message de prévention de la santé dans un média, tous types confondus?». On peut en déduire que ceux et celles qui se souviennent avoir été atteints par ce type de message sont consommateurs des médias cités.

# 9 Littérature

- AFRIDI, Asif et Joy WARMINGTON (2006). Black and Minority Ethnic Engagement and the Local Democratic Process: A Case for «content» over «form». Paper presented at the 11th Annual World convention of the Association for the Study of Nationalities, New York, Columbia University, 23-25 March.
- AMIT, Vared et Nigel RAPPORT (2002). *The Trouble with Community. Anthropological Reflections on Movement, Identity and Collectivity*. London: Pluto Press.
- ANTHIAS, Floya (2001). «The material and the symbolic in theorizing social stratification: issues of gender, ethnicity and class.» *The British journal of sociology*, 52(3): 367-390.
- ANTHIAS, Floya et Nira YUVAL-DAVIS (1992). *Racialized Boundaries. Race, Nation, Gender, Colour and Class and the Antiracist Struggle*. London: Routledge and Kegan Paul.
- BARTH, Fredrik (1969). «Introduction», in BARTH, Fredrik (éd.), *Ethnic Groups and Boundaries: The Social Organization of Culture Difference*. London: Allen & Unwin, p. 9-38.
- BAUBÖCK, Rainer et al. (2006). «Migrant's Citizenship: Legal Status, Rights and Political Participation», in PENNIX, Rinus, Maria BERGER et Karen KRAAL (éd.), *The Dynamics of International Migration and Settlement in Europe. A State of the Art*. Amsterdam: Amsterdam University Press, p. 65-99.
- BAUMANN, Gerd (1996). *Contesting Culture. Discourses of Identity in Multi-Ethnic London*. Cambridge: Cambridge University Press.
- BAUMBERGER, Benno (2005). «Zwischen Vergangenheit und Zukunft. Die Bildung der serbischen Community in den 1990er Jahren», in NIEDERHÄUSER, Peter et Anita ULRICH (éd.), *Fremd in Zürich – fremdes Zürich? Migration, Kultur und Identität im 19. und 20. Jahrhundert*. Zürich: Chronos, p. 123-133.
- BECK, Ulrich (2002). *Macht und Gegenmacht im globalen Zeitalter: neue weltpolitische Ökonomie*. Frankfurt a.M.: Suhrkamp Verlag.
- BISCHOFF, Alexander et al. (2005). *Wirkt interkulturelle Mediation integrierend? Materialienband des Projektes NFP 51 – 405140-69224*. Basel.
- BOLZMAN, Claudio, Rosita FIBBI et Carlos GARCIA (1988). «Le défi identitaire: les associations d'immigrés, quelques exemples en Suisse.» *Sociologie du sud-est*, 55-58: 173-192.
- BONFADELLI, Heinz et Sara SIGNER (2008). *Internet, utilisation des médias et besoins en informations des migrants*. Zurich, Institut des sciences de la communication et des médias de l'Université de Zurich.
- BOURDIEU, Pierre (1979). *La distinction: critique sociale du jugement*. Paris: Minuit.
- (1980). «Le capital social. Notes provisoires.» *Actes de la recherche en sciences sociales*, 31: 2-3.
- (1983). «Ökonomisches Kapital, kulturelles Kapital, soziales Kapital», in Kreckel, Reinhard (éd.), *Soziale Ungleichheiten*. Göttingen: Schwartz, p. 183-198.
- (1986). «The Forms of Capital», in Richardson, John G. (éd.), *Handbook of Theory and Research for the Sociology of Education*. Connecticut: Greenwood Press, Inc., p. 241-258.
- BRUBAKER, Rogers (2004). «Ethnicity without Groups», in Wimmer, Andreas et al. (éd.), *Facing Ethnic Conflict. Toward a new Realism*. Oxford: Rowman & Littlefield Publishers, inc., p. 34-52.
- BUCHER, Priska et Heinz BONFADELLI (2007). «Mediennutzung von Jugendlichen mit Migrationshintergrund in der Schweiz», in BONFADELLI, Heinz et Heinz MOSER (éd.), *Medien und Migration: Europa als multikultureller Raum? Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften*.
- BUKOW, Wolf-Dietrich et Roberto J. LLARYORA (1998). *Mitbürger aus der Fremde: Soziogenese ethnischer Minoritäten*. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- BURT, Ronald S. (1982). *Toward a Structural Theory of Action. Network Models of Social structure, Perception and Action*. New York: Academic Press.
- (1992). *Structural Holes: The Social Structure of Competition*. Cambridge, MA: Harvard U.P.
- COLEMAN, James S. (1990). *Foundations of Social Theory*. Cambridge: The Belknap Press of Harvard University.
- DAHINDEN, Janine (2000). «Strukturen verschiedener ethnischer Gruppen in der Stadt Zürich.», in MAHNIG, Hans, Martin NIEDERBERGER et unter Mitarbeit von Janine DAHINDEN (éd.), *Die Integration der ausländischen Bevölkerung in den Gemeinschaftszentren. Studie zuhanden der Zürcher Gemeinschaftszentren Bachwiesen, Heuried und Loogarten*. Neuchâtel: Schweizerisches Forum für Migrationsstudien.
- (2004). «Interkulturelle Vermittlung und Übersetzung als Integrationsinstrumente: Eine kritische Sichtweise auf ihre Potenziale», in SRK, Department Migration (éd.), *Migration – Eine Herausforderung für Gesundheit und Gesundheitswesen*. Zürich: Seismo, p. 99-119.
- (2005a). «Die Integration von Klienten und Klientinnen mit Migrationshintergrund in die Institutionen der Suchthilfe: theoretische und praktische Überlegungen.» *Abhängigkeiten*, (1): 5-17.
- (2005b). *Prishtina – Schlieren: Albanische Migrationsnetzwerke im transnationalen Raum*. Zürich: Seismo.
- DAHINDEN, Janine et Joëlle MORET (2008). «Migrantenorganisationen als Entwicklungsagenten? Transnationale Aktivitäten serbischer und kosovo-albanischer Vereine», in EFIONAYI-MÄDER, Denise et al. (éd.), *Annuaire suisse de politique du développement. Migration et développement: un mariage arrangé*. Genève: The Graduate Institute, 27, p. 235-248.
- ELWERT, Georg (1982). «Probleme der Ausländerintegration: gesellschaftliche Integration durch Binnenintegration?» *Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie*, 34: 717-731.
- EMIRBAYER, Mustafa et Jeff GOODWIN (1994). «Network Analysis, Culture, and the Problem of Agency.» *American Journal of Sociology*, 99(6): 1411-1451.

- ESSER, Hartmut (1980). Aspekte der Wanderungssoziologie: Assimilation und Integration von Wanderern, ethnischen Gruppen und Minderheiten : eine handlungstheoretische Analyse. Darmstadt [etc.]: Luchterhand.
- FENNEMA, Meindert (2004). «The Concept and Measurement of Ethnic Community» *Journal of Ethnic and Migration Studies*, 30(3): 429-447.
- FENNEMA, Meindert et Jean TILLIE (1999). «Political Participation and Political Trust in Amsterdam: Civic Communities and Ethnic Networks.» *Journal of ethnic and migration studies*, 25(4): 703-726.
- (2000). «Civic community, political participation and political trust of ethnic groups.» *Connections*, 23(2): 44-59.
- FIBBI, Rosita (1985). «Les associations italiennes en Suisse en phase de transition.» *Revue européenne des migrations internationales*, 1(1): 37-47.
- (1995a). «Die Ausländerorganisationen: eine interkulturelle Realität», in *Interkulturelle Bildung in der Schweiz: fremde Heimat / POGLIA Edo (Hrsg.) [et al.]*. – Bern [etc.]: P. Lang, cop. 1995. – S. 301-304.
- (1995b). «Les associations d'étrangers: une réalité interculturelle», in POGLIA, Edo et al. (éd.), *Pluralité culturelle et éducation en Suisse: être migrant II*. Bern [etc.]: P. Lang, p. 329-332.
- Forschungsbereich Health Literacy: Health Care Communication laboratory (2005). *Denkanstösse für ein Rahmenkonzept zu Health Literacy*. Lugano, Università della Svizzera Italiana.
- FRASER, Nancy et Axel HONNETH (2003). *Umverteilung oder Anerkennung? Eine politisch-philosophische Kontroverse*. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- GABADINHO, Alexis, Philippe WANNER et Janine DAHINDEN (2007). *La santé des populations migrantes en Suisse: une analyse des données du GMM*. SFM-Studies 49. Neuchâtel: Forum Suisse pour l'étude des migrations et de la population.
- GORDON, Milton (1964). *Assimilation in American life*. New York: Oxford University Press.
- GRANOVETTER, Mark S. (1973). «The Strength of Weak Ties.» *American Journal of Sociology*, 78(6): 1360-1380.
- GSIR, Sonia et Marco MARTINIELLO (2004). *Local consultative bodies for foreign residents: a handbook*. Strasbourg: Council of Europe Publishing.
- GURAK, Douglas T. et Fe CACES (1992). «Migration Networks and the Shaping of Migration Systems.» in KRITZ, Mary M., Lin Lim LEAN et Hania ZLOTNIK (éd.), *International Migration System: A Global Approach*. Oxford: Clarendon Press, p. 150-176.
- HAGAN, Jacqueline Maria (1998). «Social Networks, Gender, and Immigration Incorporation: Resources and Constraints.» *American Sociological Review*, 63(1): 55-67.
- HUNGER, Uwe (2005). «Ausländervereine in Deutschland. Eine Gesamterfassung auf der Basis des Bundesausländerregisters», in WEISS, Karin et Dietrich THRÄNHARDT (éd.), *Selbsthilfe. Wie Migranten Netze knüpfen und Sozialkapital schaffen*. Freiburg im Breisgau: Lambertus, p. 221-244.
- JANSEN, Dorothea (1999). *Einführung in die Netzwerkanalyse. Grundlagen, Methoden, Anwendungen*. Opladen: Leske und Budrich.
- (2000). «Netzwerke und soziales Kapital. Methoden zur Analyse struktureller Einbettung», in WEYER, Johannes (éd.), *Soziale Netzwerke. Konzepte und Methoden der sozialwissenschaftlichen Netzwerkforschung*. München: Oldenbourg.
- JUNGK, Sabine (2005). «Selbsthilfe-Förderung in Nordrhein-Westfalen», in WEISS, Karin et Dietrich THRÄNHARDT (éd.), *Selbsthilfe. Wie Migranten Netzwerke knüpfen und soziales Kapital schaffen*. Freiburg: Lambertus, p. 135-155.
- KLINE WEINRAUCH, Nedra (1999). *Hands-on Social Marketing: A Step-By-Step Guide*. Thousand Oaks: Sage.
- MIZRUCHI, Mark S. (1994). «Social Network Analysis: Recent Achievements and Current Controversies.» *Acta Sociologica*, 37(4): 329-343.
- MOYA, Jose C (2005). «Immigrations and Associations: A Global and Historical Perspective.» *Journal of Ethnic and Migration Studies*, 31(5): 833-864.
- OFSP (2007). *Stratégie Migration et Santé (Phase II: 2008-2013)*. Berne, Office fédéral de la santé publique.
- (2008). *Population migrante: prévention et promotion de la santé. Guide pour la planification et la mise en œuvre de projets*. Berne: Office fédéral de la santé publique, en collaboration avec Promotion Santé Suisse.
- ODM (2006). *Problèmes d'intégration des ressortissants étrangers en Suisse: identification des faits, des causes, des groupes à risque, des mesures existantes ainsi que des mesures à prendre en matière de politique d'intégration*. [Berne-Wabern]: Office fédéral des migrations.
- PARK, Robert E, Ernest W BURGESS et Morris B JANOWITZ (1967 [1925]). *The City*.
- PORTES, Alejandro (1998). «Social Capital: Its Origins and Applications in Modern Sociology.» *Annual Review of Sociology*, 24(1): 1-24.
- PUTNAM, R.D. (2000). *Bowling Alone: the Collaps and Revival of American Community*. New York: Simon and Schuster.
- ROMMEL, Alexander, Caren WEILANDT et Josef ECKERT (2006a). *Gesundheitsmonitoring der schweizerischen Migrationsbevölkerung*. Bonn, WIAD (Wissenschaftliches Institut der Ärzte Deutschlands).
- (2006b). *Gesundheitsmonitoring der schweizerischen Migrationsbevölkerung: Endbericht*. Bonn: WIAD.
- RUIZ, Francisco et Georges ASSIMA (2001). «La participation politique et sociale des immigrés en Suisse.» *Migrations société*, 13(73): 101-110.
- SCHILLER, Nina Glick, Linda GREEN BASCH et Cristina BLANC-SZANTON (1992). «Transnationalism: A New Analytic Framework for Understanding Migration», in SCHILLER, Nina Glick, Linda BASCH et Christina SZANTON BLANC (éd.), *Towards a Transnational Perspective on Migration: Race, Class, Ethnicity and Nationalism Reconsidered*. New York: New York Academy of Science, p. 1-24.
- SCHROVER, Marlou et Floris VERMEULEN (2005). «Immigrant Organisations.» *Journal of Ethnic and Migration Studies*, 31(5): 823-832.
- SCHWEIZER, Thomas (1996). *Muster sozialer Ordnung. Netzwerkanalyse als Fundament der Sozialethnologie*. Berlin: Dietrich Reimer Verlag.
- SCOTT, John (1991). *Social Network Analysis. A Handbook*. London: Sage.
- SELDEN, Sally Coleman et Frank SELDEN (2001). «Rethinking diversity in public organizations for the 21st century: moving toward a multicultural model.» *Administration & society*, 33(3): 303-329.

SEN, Amartya (2006). *Identity and Violence. The Illusion of Destiny*. New York: W.W. Norton & Company.

SMITH, Graham et Susan STEPHENSON (2005). «The theory and practice of group representation: reflections on the governance of race equality in Birmingham.» *Public administration*, 83(2): 323-343.

SÖKEFELD, Martin (2005). «Integration und transnationale Orientierung: Alevitische Vereine in Deutschland», in WEISS, Karin et Dietrich THRÄNHARDT (éd.), *Selbsthilfe. Wie Migranten Netzwerke knüpfen und soziales Kapital schaffen*. Freiburg im Breisgau: Lambertus, p. 47-68.

SOYSAL, Yasemin Nuhoglu (1994). *Limits of citizenship: migrants and postnational membership in Europe*. Chicago [etc.]: The University of Chicago.

STEMMLE, Dieter et Sandro CATTACIN (2003). *Strategien nachhaltiger Bevölkerungsinformation: eine Analyse der Stop-Aids-Präventionskampagnen des Bundesamtes für Gesundheit (...)*. Chavannes-près-Renens [etc.]: Institut de hautes études en administration publique, idheap [etc.].

THOMAS, David A et Robin J ELY (1996). «Making differences matter: a new paradigm for managing diversity.» *Harvard business review*: 79-90.

THRÄNHARDT, Dietrich (1989). «Patterns of Organization among Different Ethnic Minorities» *New German Critique. Special Issue on Minorities in German Culture*, (46): 10-26.

(2005). «Spanische Einwanderer schaffen Bildungskapital: Selbsthilfe-Netzwerke und Integrationserfolge in Europa», in WEISS, Karin et Dietrich THRÄNHARDT (éd.), *Selbsthilfe. Wie Migranten Netzwerke knüpfen und Sozialkapital schaffen*. Freiburg im Breisgau: Lambertus, p. 93-111.

VERMEULEN, Floris (2006). *The Immigrant Organising Process. Turkish Organisations in Amsterdam and Berlin and Surinamese Organisations in Amsterdam, 1960-2000*. Amsterdam: Amsterdam University Press.

VERTOVEC, Steven (1996). «Multiculturalism, culturalism and public incorporation.» *Ethnic and racial studies*, 19(1): 49-69.

(1999a). «Minority Associations, Networks and Public Policies: Re-Assessing Relationships.» *Journal of ethnic and migration studies*, 25(1): 21-42.

(1999b). «Multiculturalism, Culturalism and Public Incorporation», in Vertovec, Steven (éd.), *Migration and Social Cohesion*. Cheltenham: E. Elgar, cop., p. 222-242.

(2007). «Super-diversity and its implications.» *Ethnic and Racial Studies*, 30(6): 1024-1054.

VERTOVEC, Steven et Robin COHEN (1999). *Migration, Diasporas and Transnationalism*. Cheltenham: E. Elgar, Cop.

VETTORI, Anna et al. (2007). *Integration durch TV? Fernsehnutzung von Ausländerinnen und Ausländern in der Deutschschweiz*. Zurich, INFRAS.

WALDINGER, Roger et David FITZGERALD (2004). «Transnationalism in Question.» *American Journal of Sociology*, 109(5): 1177-95.

WALDRAUCH, Harald et Karin SOHLER (2004). *Migrantenorganisationen in der Grosstadt. Entstehung, Strukturen und Aktivitäten am Beispiel Wien*. Frankfurt / New York: Campus Verlag.

WEBER, Max (1988 [1920]). «Die protestantische Ethik und der Geist des Kapitalismus», in WEBER, Max (éd.), *Gesammelte Aufsätze zur Religionssoziologie*. Tübingen: J.C.B. Mohr, p. 17-206.

WEISS, Karin et Dietrich THRÄNHARDT (2005). «Selbsthilfe, Netzwerke und soziales Kapital in der pluralistischen Gesellschaft», in WEISS, Karin et Dietrich THRÄNHARDT (éd.), *Selbsthilfe. Wie Migranten Netzwerke knüpfen und soziales Kapital schaffen*. Freiburg im Breisgau: Lambertus, p. 8-44.

WHITE, Harrison C. (1992). *Identity and Control*. New Jersey: Princeton University Press.

WIMMER, Andreas et Nina Glick SCHILLER (2002). «Methodological nationalism and beyond: nation-state building, migration and the social sciences.» *Global Networks*, 2(4): 301-334.

WÜEST-RUDIN, David (2005). «Offenere Verwaltung – zufriedenerere Kundschaft.» *Terra Cognita*, 7: 12-15.

YUVAL-DAVIS, Nira (2006). «Intersectionality and feminist politics.» *The European journal of women's studies*, 13(3): 193-209.









