

## **Compétences des migrants dans la diaspora : des personnes aux lieux**

Après avoir conclu la première phase de la recherche axée sur les migrants en diaspora, nous nous sommes tournés vers les lieux institutionnels où, à notre avis les compétences des personnes de la diaspora sont plus sollicitées par conséquent plus visibles. En se basant sur les piliers théoriques soulignés dans la première phase de la recherche, dans lesquels nous affirmions qu'il s'agit de l'ensemble des connaissances, des savoir-faire et des savoirs que nous avons acquis et développés à long terme et que nous pourrions mobiliser (consciemment ou inconsciemment), pour réaliser une action donnée (action est le terme global pour regrouper missions, tâches, activités). Il fallait alors observer certaines institutions de la ville où les compétences des migrants entrent plus en résonance.

Évidemment, même dans cette phase, le fil d'Ariane reste les droits culturels. Il est aussi question d'identité qui devient une identité plurielle. Le migrant en diaspora, en mobilisant ses compétences transversales, absorbe les références culturelles du pays d'accueil en acquérant de manière plus ou moins consciente, une identité plurielle qui sera le pivot de la nouvelle citoyenneté mondiale.

Après une série de réflexions, nous avons décidé de faire des observations dans les lieux institutionnels les plus appropriés de la ville en essayant de couvrir toutes les sphères de la vie quotidienne d'un citoyen. Nous avons donc choisi le Centre de réservation unique de l'hôpital Papa Giovanni XXIII, le bureau d'immigration de la Questura, les syndicats CGIL et CISL, deux bibliothèques de la ville, le bureau d'état civil de la ville (mairie) et les transports publics (bus urbain et train extra-urbain).

### **2.2 Outils méthodologiques : observations**

En ce qui concerne la méthodologie, nous avons appliqué les suggestions du professeur Alessandro Monsutti<sup>1</sup>, de sorte que toutes les observations ont été faites en même temps, à l'aide d'un carnet divisé en deux parties utiles pour séparer les observations subjectives et objectives. Certaines personnes ont également pris des photos ou reproduit graphiquement le lieu observé. Toujours sur les conseils de Monsutti, nous avons essayé, dans la mesure du possible, de choisir des moments stratégiques pour chacun des lieux observés. A la fin de l'observation, chaque couple s'est confronté afin de souligner les éléments communs ou discordants ; la comparaison "à chaud" nous a permis de retravailler même les petits détails qui, s'ils étaient pris plus tard, risquaient d'être oubliés. De plus, l'observation en duo permet une analyse plus complète et exhaustive des interactions entre les migrants et les institutions.

Quant à la réélaboration, le groupe a collectivement construit une grille de synthèse (annexe) utile pour la collecte des éléments clés qui ont émergé lors de la phase d'observation. Dans le choix des catégories

de la grille, nous avons continué l'analyse sous l'optique des droits culturels afin de pouvoir dans un deuxième temps, souligner leur respect effectif ou leur violation.

### **2.3 Résultats partiels observés**

En ce qui concerne les résultats partiels qui sont ressortis, il faut tout d'abord préciser que la cible observée, comme pour la première partie de la recherche, est un échantillon qualitatif et ne représente pas toute les communautés diasporiques présentes dans la région de Bergame.

Les personnes incluses dans cette phase de la recherche ont entre 10 et 70 ans environ et interagissent avec les services institutionnels présents sur le territoire. Ils sont tous d'origine étrangère de première, deuxième voire troisième génération. En ce qui concerne les nationalités présumées des personnes observées, les maghrébins prédominent (marocains en tête), ensuite nous avons les subsahariens (Sénégal et Mali), puis les latinos américains (Bolivie et Pérou) enfin l'Asie (Inde).

En ce qui concerne les compétences des migrants de la diaspora, celles déjà relevées lors de la première phase de la recherche ont été largement confirmées, les plus courantes sont indiquées ci-dessous : (pour une liste complète, voir les tableaux d'observation individuels en annexe)

- Compétences linguistiques
- Compétences organisationnelles (par rapport à la gestion bureaucratique complexe de la documentation)
- Compétences relationnelles (tant par rapport à l'institution que par rapport aux autres usagers)
- Compétences transversales :
  - ✓ Self-control, même en cas de violation de la vie privée et de manque de respect
  - ✓ Patience
  - ✓ La gestion du stress
  - ✓ La résolution des problèmes
  - ✓ Adaptation et résilience en fonction du contexte
  - ✓ Maîtrise des services territoriaux (Rayons des bibliothèques, bureaux, guichets, réseaux de transport public et les pratiques bureaucratiques).
  - ✓ Compétences informatiques et technologiques
  - ✓ Compétences relationnelle (solidarité avec les autres, pas de problème pour demander plusieurs fois des informations).

- ✓ Compétences en matière de médiation (souvent ce sont les enfants qui traduisent et font une médiation entre leurs parents et l'institution).

Comme on peut le constater, les compétences que les personnes de la diaspora mobilisent dans l'exercice de leur vie quotidienne sont innombrables. Toutefois, même si l'objectif est de voir si ces compétences circulent correctement et surtout reconnues, il est fondamental d'observer également les compétences de l'institution avec laquelle ces personnes interagissent.

Il résulte de nos observations que les agents et fonctionnaires qui travaillent dans ces institutions sont de manière générale sereins et calmes. A part certains contextes où la déontologie/professionnalité exigée de tout fonctionnaire fait défaut, la patience et le calme semblent être le mot d'ordre dans presque toutes nos observations. Les services, à quelques exceptions près, sont très accessibles grâce aussi au soutien des bénévoles (hôpital CUP). Malgré cela, il existe encore de grandes lacunes d'un point de vue interculturel et relationnel utile pour pouvoir fournir des services à un public de plus en plus multi-ethnique. Il ne fait aucun doute qu'il existe un manque de compétences linguistiques qui induit parfois les agents et fonctionnaires (même involontairement) à avoir des attitudes non professionnelles envers les personnes d'origine étrangère (le ton de la voix s'élève convaincu que cela a une certaine utilité, le tutoiement).

À cet égard, il convient également de souligner que dans plusieurs observations, un manque de respect de la vie privée apparaît également en raison de l'organisation de l'espace au sein de la structure où le service est fourni.

### **3. Quels développements pour la prochaine période ? Des personnes aux lieux, des lieux aux personnes :**

Nous sommes plusieurs à penser que cette attitude généralement positive de la part des agents et fonctionnaires pourrait être influencée par le fait qu'ils étaient informés de notre arrivée par leurs supérieurs hiérarchiques. En effet un accord préalable avec les responsables de ces services a été trouvé.

Afin de pouvoir mieux distinguer les compétences des agents et fonctionnaires de ces institutions, il a été décidé de procéder à des entretiens qualitatifs dans ces institutions. Chaque duo reviendra ensuite interroger le personnel employé dans les différents lieux observés, en leur posant des questions précises qui ont pour objectif d'extrapoler indirectement leurs compétences réelles. Pour être précis, nous allons essayer de comprendre si le personnel employé dans ces services est capables de reconnaître les compétences des personnes de la diaspora et donc de les traiter avec le respect qui leur est dû. Après avoir observé les lieux, nous allons donc à nouveau concentrer notre attention sur les personnes.



iPresentarlo