

« Back to Tenochtitlan ». Migration de retour et nouvelles maquiladoras de la communication : Le cas des jeunes migrants employés dans les centres d'appel bilingues de la ville de Mexico.

Résumé : Si les centres d'appel constituent une porte d'entrée sur le marché du travail pour de plus en plus de jeunes issus du système universitaire mexicain, ils jouent le même rôle pour un autre type de population : les jeunes migrants de retour en provenance des États-Unis et du Canada. Parmi eux, on retrouve un nombre important de jeunes Mexicains qui appartiennent à cette catégorie intermédiaire que les spécialistes de la migration ont défini comme génération 1.5. Véritables symboles du tournant sécuritaire de la politique migratoire américaine après 1986, ils font partie de ces 2.1 millions de mineurs Mexicains qui n'ont jamais eu accès à un statut légal depuis qu'ils sont arrivés dans leur « pays d'accueil ».

À partir d'entretiens biographiques et d'une étude ethnographique prolongée auprès de ce groupe, nous avons cherché à comprendre les raisons qui expliquaient leur retour vers le Mexique. Si certains d'entre eux n'ont pas eu le choix dans cette décision, d'autres intègrent cette catégorie de retours dits « volontaires ». Plus qu'un véritable choix, cette bifurcation dans leur trajectoire biographique est une réponse à la situation d'enfermement social, économique et physique à laquelle se retrouvent confrontés les immigrants illégaux aux États-Unis. De retour au Mexique, ils intègrent en nombre les centres d'appel bilingues *offshore* où leur expérience migratoire leur permet de palier le manque de diplômes qui les caractérisent presque tous. Si le fait que ce secteur soit à la recherche constante de main d'œuvre leur offre une sécurité sur le marché de l'emploi, on constate qu'il est aussi souvent l'unique secteur rentable auquel ces jeunes migrants de retour ont accès.

Mots clés : migration de retour ; génération 1.5 ; Mexique ; États-Unis ; centres d'appel offshore ; trajectoires biographiques ; mondialisation.

« Back to Tenochtitlan ». Return Migration and the New Maquiladoras of Communication : The Case of Young Migrants Employed in Mexico City's Bilingual Call Centers.

Summary: Not only are call centres a gateway into the labour market for young Mexican university students, but they are also becoming more and more significant for young Mexican return migrants from the USA and Canada. The latter are largely represented by young Mexican migrants referred to by migration scholars as belonging to the 1.5 generation. A symbol of the securitarian turn of American immigrant policies after 1986, they are a portion of the total of 2.1 million Mexicans who, arrived as minors, have not yet been able to acquire legal status in their “host country”.

Drawing from life histories interviews and from ethnographic fieldwork in Mexico City the thesis investigates the reasons that explain why they have returned to Mexico. For some the choice has not been of their making, yet others have willingly decided to return. More than a choice, this turning point in their lives is a response to the awareness of the social, economic and physical limitations they encounter as illegal immigrants in the USA. Once having returned to Mexico, most of them are employed in offshore bilingual call centres where their migration experience gives them a linguistic and cultural advantage compensating their lack of institutionally recognized educational degrees. While having a preferential position in this expanding sector, constantly recruiting new workers, nonetheless it is the only sector which offers good job opportunities for them.

Key words: return migration; 1.5 generation; Mexico; United States; offshore call center; life stories; globalization.

« Back to Tenochtitlan ». Migración de retorno y nuevas maquiladoras de la comunicación : el caso de los jóvenes migrantes empleados en los centros de llamadas bilingües de la Ciudad de México.

Resumen : No solo los centros de llamada son una puerta de entrada al mercado del trabajo para jóvenes universitarios mexicanos, más y más juegan este papel para otro tipo de población: los jóvenes migrantes de retorno qui llegan de los EE.UU y de Canadá. Entre ellos, se encuentra un numero importante de jóvenes Mexicanos que pertenecen a esta categoría intermedia que los expertos de migración han definido generación 1.5. Verdaderos símbolos del giro securitario en las políticas migratoria americana después de 1986, son parte de esos 2.1 millones de Mexicano qui, habiendo llegando a los EEUU como menores, nunca han tenido acceso a un estatuto legal en su país “de acogida”.

A partir de entrevistas biográficas y de un estudio etnográfico con estos jóvenes, la tesis explora las razones que explican su retorno a México. Si para mucho de ellos el retorno no ha sido una elección, otros integran la categoría de retornos “voluntarios”. Más que una verdadera elección, sin embargo, este punto de viraje en sus trayectorias biográficas es una respuesta a las limitaciones sociales, económicas y físicas a las cuales se enfrentan como inmigrantes ilegales en los EE.UU. De vuelta a México muchos de estos jóvenes ingresan en los centros de llamadas bilingües offshore donde su experiencia migratoria les ofrece una ventaja lingüística y cultural que compensa su falta de diplomas. Si este sector en constante búsqueda de mano de obra les ofrece una seguridad en el mercado del trabajo, al mismo tiempo se constata que este es a menudo el único sector rentable al cual estos jóvenes migrantes de retorno tienen acceso.

Palabras claves : Migración de retorno ; generación 1.5 ; México ; Estados Unidos ; centros de llamadas offshore ; trayectorias biograficas ; globalización.

L'université Aix-Marseille n'entend donner aucune approbation ni improbation aux opinions émises dans cette thèse ; ces opinions doivent être considérées comme propres à son auteur.

“Yo imaginaba ver aquello a través de los recuerdos de mi madre; de su nostalgia, entre retazos de suspiros. Siempre vivió ella suspirando por Comala, por el retorno; pero jamás volvió. Ahora yo vengo en su lugar. Traigo los ojos con que ella miró estas cosas, porque me dio sus ojos para ver: “Hay allí, pasando el puerto de Los Colimotes, la vista muy hermosa de una llanura verde, algo amarilla por el maíz maduro. Desde ese lugar se ve Comala, blanqueando la tierra, iluminándola durante la noche.” Y su voz era secreta, casi apagada, como si hablara consigo misma... Mi madre.”

Juan Rulfo, extrait de Pedro Páramo.

À Maru, Wilber, Johnny et Sergio

À mes parents, à ma grand-mère, à mes petites soeurs

À Roberta

REMERCIEMENTS

Cette thèse a une odeur de mois d'Avril. C'est aussi ce que disait Friedrich Nietzsche de son *Gai Savoir*. C'est d'ailleurs ce même livre qui m'a accompagné lorsque j'ai quitté pour la première fois la maison de mes parents en 2002 alors que je n'avais pas encore dix-huit ans. C'est cet ouvrage qui m'avait accompagné dans cette première étape de ma vie adulte qui coïncidait alors avec mon entrée dans le monde universitaire. C'est lui qui m'accompagne encore aujourd'hui au moment de passer une nouvelle étape de ma vie. Et j'ai l'impression, douze ans plus tard, de comprendre enfin vraiment ces lignes. Car c'est bien d'une étape qu'il s'agit là. Certains comparent la thèse à un exercice. Je la comparerais pour ma part à une grande période d'introspection et de découverte de soi. Si j'ai le sentiment d'avoir progressé intellectuellement tout au long de ce parcours, j'ai encore plus la certitude d'avoir énormément appris sur moi, sur mes forces, sur mes faiblesses, sur mes limites. Je n'avais pas conscience de tout cela avant de commencer cet exercice, mais je me rends compte aujourd'hui que terminer ce long travail est beaucoup plus que la simple remise d'un manuscrit. C'est le retour du printemps après un rude hiver, c'est la sensation qu'une longue lutte a enfin porté ses fruits.

Je tenais donc tout d'abord à remercier mes deux directeurs de thèse, Delphine et Thierry. Avec Delphine, il s'agit désormais d'une longue histoire puisque j'ai commencé à travailler sous sa direction en Master, en 2005. C'est en grande partie grâce à elle que j'ai découvert ce pays qui est aujourd'hui un peu devenu le mien: le Mexique. Merci Delphine pour m'avoir toujours témoigné ta confiance au cours de toutes ces années, pour ta compréhension. Je remercie aussi Thierry sans qui tout ceci n'aurait pas été possible. Je te remercie pour tout l'intérêt que tu as porté à mon travail, pour nos discussions, pour l'intérêt que toi aussi tu portes au Mexique et enfin, là aussi, pour la confiance que tu m'as toujours témoignée.

Je veux aussi dédier ce travail à Víctor Zúñiga. C'est en grande partie grâce à lui que je présente ce travail aujourd'hui car c'est lui qui m'a fait découvrir cette face cachée de la migration qu'est le retour lorsqu'il a encadré mon travail de Master 1. Ce beau terrain auquel j'ai eu la chance de participer avec toi et ton équipe m'a marqué à

jamais et a beaucoup contribué à l'amour que j'ai aujourd'hui pour ton pays. C'est aussi avec toi que j'ai commencé mon premier vrai terrain de recherche et ma première véritable enquête. En ce sens, tu auras toujours une place privilégiée dans mon cheminement et tu es évidemment une des premières personnes qui me viennent à l'esprit à l'heure de terminer ce manuscrit.

Merci aussi à Juan Sánchez, à Patrick Perez et à Mario Jurado Montelongo qui comptent aussi parmi les personnes que j'estime le plus et qui sont aussi sans aucun doute parmi ceux avec qui j'ai eu les plus longs échanges et les plus grands fous rires ! Merci d'être vous et j'espère avoir l'occasion de vous revoir bien assez tôt ! J'en profite aussi pour remercier Fernando Herrera pour les discussions que nous avons eu et l'intérêt qu'il a porté à mon travail.

Je tiens bien sûr à remercier tout particulièrement mon laboratoire, le LEST pour tout le soutien qu'il m'a toujours apporté au cours de ce doctorat. Qu'il s'agisse d'un soutien intellectuel, logistique ou tout simplement humain. Je tiens tout particulièrement à remercier ici Ariel Mendez, Annie Lamanthe, Jocelyne Martinière Tesson, Stéphanie Moullet, Paul Bouffartigue, Stéphane Marquez et Robert Tchobanian. Je tiens aussi à saluer mes collègues et amis, notamment Adeline, Lamine, Lynda, Maria Eugenia, Valérie et tous ceux avec qui j'ai partagé mes dernières semaines de rédaction: Charles, Jérémy, Noémie, Sara et Zina.

Je remercie bien entendu aussi toute l'équipe du CEMCA à Mexico pour le plaisir que ça a été de partager mes séjours mexicains avec vous. Là aussi je tiens à saluer tout particulièrement Aurélie, Carmen, Martín, Rodolfo et Ruth. Je remercie aussi le COLEF Monterrey pour m'avoir accueilli au début de cette thèse lors de mes premiers terrains: merci à Camilo, à Manuel et à toute l'équipe de foot du labo pour les bons moments partagés ! C'est une chance d'avoir pu fréquenter ces trois laboratoires au cours de ce doctorat.

Mes participations au projet de recherche ECOS Nord (2007-2010) et à l'ANR Fabricamig (2011-2013) ont aussi été pour moi l'occasion de faire de nombreuses rencontres enrichissantes et chaleureuses à la fois. Là encore je ne pourrais pas citer tout le monde mais je tenais à faire une mention toute particulière à Maria Dolores Paris Pombo, à Alfredo Hualde, à Anne Fouquet, à Djaouida Sehili, à Cyril Roussel, à Rubén Hernández-León et à Efren Sandoval.

Je tiens à adresser une dédicace toute particulière à mon Breton préféré, j'ai nommé Tanguy. Merci vieux pour toutes les heures de discussion mais surtout la bonne humeur qu'on a pu partager ensemble à Mexico. Te retrouver là-bas c'est un peu pour moi comme retrouver un *home sweet home*. Je t'embrasse bien fort.

Je tiens aussi à saluer et à remercier ici certains collègues en particulier qui ont amplement participé à la réalisation de cette thèse au travers de toutes les discussions que nous avons pu avoir au cours de ces années. Je pense tout particulièrement à Annalisa, à Annabelle, à Benjamin, à Cristina, à Delphine et à Fred. Tout ceux aussi qui sans avoir été directement des "collègues de travail" ont considérablement participé à mon inspiration : Alvaro, Mauro, Nico et Valerio pour ne citer qu'eux, même s'il y en a bien d'autres. J'espère qu'ils qui m'excuseront de cet oubli. En tout cas, vous savez très bien que vous êtes bien plus que des collègues, vous êtes des amis!

Je remercie bien entendu mes amis de toujours qui sont éparpillés de par le monde et qui ont tous partagé à un moment donné un bout de chemin de ma vie de thésard. Je ne peux malheureusement pas tous vous citer ici. Mais je mentionnerais toutefois ceux qui ont pu partager au quotidien un bout de ce marathon et ceux qui me connaissent sûrement le plus intimement : Yoann, Stephanie, Manon, Tonton, David, Ricardo, Mateo, Charlie, et Maximus. Merci d'être là !

Je tenais aussi à remercier tout ceux qui ont fait beaucoup pour que je me sente à la maison en Italie, en particulier Marco, Eleonora, Oriana, Leonardo, Nata, Ruth, Anna, Fausto, Alessandra, Andrea, Margherita, Håvard, Lillo et Neve. Un grand merci aussi à Madame Nicolosi.

Je dédie aussi ce travail à mon ami, mon frère, qui lui aussi est dans la ligne finale de cette longue épreuve d'endurance qu'est la thèse. Courage Diallo, on en voit le bout et je ne doute pas que bientôt on ira fêter ça ensemble en Casamance !

Parmi ces amis, je voulais enfin remercier ceux sans qui ce travail n'aurait jamais vu le jour. Je pense tout d'abord à Maru qui est devenue une amie très chère au fil de ces années, qui m'a souvent soutenu dans les moments de déprime et pour qui j'ai énormément de respect et d'admiration. Je pense bien sûr à Wilber qui mériterait que son nom figure en page de garde tant il a été le meilleur – et le plus drôle – *gatekeeper* dont on aurait pu rêver. Hope to see you soon here in Europe brother ! Je

pense aussi très fort à Johnny et à Sergio pour tous les bons moments passés avec vous. Si ce travail est destiné à tous ceux qui ont participé à cette enquête, c'est à vous quatre en particulier que je voulais le dédier.

Je ne peux pas faire l'impasse sur ceux sans qui je ne serais sûrement jamais arrivé où j'en suis aujourd'hui: mes parents. Il n'a sûrement pas toujours été facile pour vous de comprendre mon parcours qui sort un peu des sentiers battus. Mais je sais que malgré tous les doutes que vous avez sûrement eu tout au long de ces années vous êtes fiers de moi et c'est une force que vous me transmettez. J'ai tenu bon même si parfois ça n'a pas été facile, pour vous rendre fiers aussi. C'est grâce à votre éducation, à vos valeurs et à votre amour que j'en suis arrivé là aujourd'hui. Cette thèse, je la dédie aussi à mes petites soeurs qui m'ont toujours témoigné leur amour sans faille – qui est réciproque – et à ma grand-mère que j'aurais enfin l'occasion de voir une fois ce travail terminé.

Enfin, si ces dernières lignes ont une odeur d'Avril, c'est avec une personne en particulier que je veux partager ce printemps à venir: Roberta. Si je l'ai connue dans l'été de ce long chemin, c'est elle qui a partagé mon automne et mon hiver. C'est la seule personne à avoir vraiment eu conscience de ce que fut ce long chemin pour moi, toute la réalité qu'il y a derrière ces feuilles de papier. C'est elle qui m'a sans cesse soutenu dans les nombreux moments de doute et c'est en grande partie grâce à elle et à son amour que je rédige aujourd'hui ces dernières lignes. È finalmente arrivato il momento di vivere la nostra primavera: ti amo...

INDEX

Introduction	23
Genèse d'un « étonnement » : ou comment nous en sommes arrivés à cet objet de recherche	30
Pourquoi la ville de Mexico ?	41
Le Discours de la « non-méthode » et le fantôme d'Emile Durkheim. Excursus sur les craintes à propos de la légitimité méthodologique chez le doctorant en sociologie	44
Le choix des entretiens biographiques et individuels	50
L'entretien collectif	53
La relation enquêteur-enquêté	57
L'observation ethnographique	61
Pourquoi ne pas avoir eu recours aux méthodes quantitatives ?	65
Dans quels centres d'appel sont employés nos enquêtés ?	66
Plan de la thèse	70
CHAPITRE 1. LA MIGRATION DE RETOUR : LE CHAPITRE « OUBLIÉ » DE LA MIGRATION.	73
1.1. La migration de retour : définition(s) et retour sur l'émergence du concept dans la sociologie de la migration.	77
1.1.1 Retours forcés et retours semi-volontaires.	79
1.1.2 Les prémices : premiers travaux sur le retour. De L'homme qui rentre au pays d'Alfred Schütz aux premières études empiriques.	81
1.1.3 La migration de retour comme réalité intrinsèque au patron de la migration circulaire : le cas des Gästarbeiter et de la crise économique dans les années 70.....	84
1.2 Le retour dans les différentes approches de la sociologie des migrations...	88
1.2.1 La migration de retour dans la Théorie Néoclassique : un corollaire du phénomène migratoire ignoré, au mieux l'échec du projet migratoire.	89
1.2.2 La nouvelle économie des migrations du travail (New Economics of Labour Migrations) : de la migration de retour comme échec, à la migration de retour comme réussite du projet migratoire.	91
1.2.3 L'approche structuraliste de la migration de retour : de l'importance du contexte dans la réussite ou l'échec de la migration de retour.	94
1.2.4 La perspective transnationale de la migration de retour.	100
1.2.5 La dimension familiale dans la migration de retour : quel rôle joue-t-elle ?.	103

1.3 Peut-on parler de migration de retour concernant la deuxième génération ?	
Nouvelles approches théoriques et nouvelles perspectives.	106
1.3.1 Reconsidérer ces « retours qui n'en sont pas »	110
1.4 L'importance des liens transnationaux entre le pays d'accueil et le pays d'origine.	115
1.4.1 Le « mythe du retour »	116
1.4.2 Le retour comme aspiration à une meilleure qualité de vie	118
1.4.3 La migration de retour des jeunes issus de la seconde et de la 1.5 génération vers le pays d'origine de leurs parents n'est pas « un long fleuve tranquille ». De l'idéalisation du pays d'origine dans l'enfance aux réalités de la vie de tous les jours en tant qu'adulte.	121
1.5 CONCLUSIONS	125
CHAPITRE 2. LE CONTEXTE : LA MIGRATION MEXIQUE – ETATS-UNIS.	129
2.1 La migration Mexique/États-Unis : d'une migration de travail temporaire à une migration de peuplement.	131
2.1.1 De la fin du XIXe siècle à la signature de l'Immigration Reform and Control Act (1986) : une migration de travail, circulaire et masculine.	132
2.1.2 De travailleurs à immigrants : l'évolution du patron migratoire Mexique/États-Unis à partir de la signature de l'IRCA en 1986.	139
2.2 Migration de retour : une synthèse sur les différents travaux qui traitent du cas mexicain.	146
2.2.1 Les travaux empiriques.	148
2.2.2 La problématique des relations de genre dans la migration de retour.	153
2.2.3 Les travaux théoriques sur la migration de retour entre le Mexique et les Etats-Unis.	155
2.2.4 Assiste-t-on à une nouvelle phase de la migration Mexique/États-Unis ? Diminution de l'émigration et augmentation des retours.	157
2.2.5 Qui sont les migrants de retour au Mexique : éclairages statistiques.	160
2.3 Les membres de la seconde génération mexicaine aux États-Unis sont-ils des migrants de retour potentiels ?	164
2.3.1 Portrait de la seconde génération mexicaine aux Etats-Unis.	165
2.3.2 Les trois principales théories sur la seconde génération aux Etats-Unis : la segmented assimilation, la conventionnal theory et la working-class incorporation theory.	167
2.3.3 Ni première, ni deuxième génération : la difficile transition vers l'âge adulte des membres de la génération 1.5.	170

2.4 Conclusion : Le retour comme bifurcation pour les jeunes Mexicains de la génération 1.5 ?	176
CHAPITRE 3..... Les call centers offshore ou la nouvelle économie-monde de la communication	179
3.1 Les call centers : entre innovation et vieilles pratiques.....	182
3.1.1 L'organisation fordiste d'une activité postindustrielle.	182
3.1.2 La production à la chaîne de la communication.	185
3.1.3 Le travail de téléopérateur comme « emotional labour » : un travail féminin ?	187
3.1.4 De l'apparente uniformité des centres d'appel : un secteur moins homogène qu'il n'y paraît.	189
3.2 Les call center offshore ou la division internationale de la communication.	192
3.2.1 Les call center offshore : un paragon de la mondialisation.....	192
3.2.2 La division des marchés linguistiques.	196
3.2.3 Quand la langue ne fait pas tout : la dimension culturelle du travail.	198
3.3 Le cas des call center offshore au Mexique et en Amérique Centrale : photographie d'un secteur au service des Etats-Unis.....	204
3.3.1 La croissance rapide du secteur au Mexique et en Amérique Centrale.....	205
3.3.2 Qui travaille dans les centres d'appels mexicains ?.....	207
3.3.3 L'avantage salarial du bilinguisme.	210
3.3.4 Histoire des centres d'appels offshore au Mexique : d'un service hispanophone à un service bilingue.....	214
3.3.5 Un pays hispanophone en mesure d'être concurrentiel sur le marché anglophone ?.....	217
3.4 Conclusion : Les migrants de retour, une population qui peut répondre aux attentes des centres d'appels <i>offshore</i> bilingues ?.....	220
CHAPITRE 4. D'où viennent-ils ? Qui sont-ils ? Portrait des jeunes migrants de retour.	225
4.1 Géographie des migrants de retour interviewés : destinations aux États-Unis et lieux d'origine au Mexique.....	226
4.1.1 Provenances des interviewés. Entre « tradition » et nouvelles destinations.	227
4.1.2 Des lieux d'origine au Mexique en évolution rapide : déphasage entre souvenirs d'enfance et la réalité.....	230

4.2	Ceux qui sont arrivés en tant que mineurs aux États-Unis : la 1.5 Generation : les « enfants illégitimes » de la migration mexicaine aux États-Unis.....	234
4.2.1	La génération 1.5 : les enfants de la politique migratoire post-IRCA.....	235
4.2.2	Quel profil scolaire ? Des jeunes moins touchés par l'échec scolaire que la moyenne.....	238
4.2.3	Quelles expériences professionnelles ? La reproduction économique parents/enfants.....	240
4.2.4	La question du bilinguisme chez les jeunes migrants de retour de la génération 1.5.....	242
4.3	Ceux qui sont partis aux États-Unis à l'âge adulte : les enfants de la classe moyenne mexicaine.....	250
4.3.1	La question du bilinguisme chez ceux qui sont partis à l'âge adulte : entre exposition et investissement.....	254
4.4	Conclusion.....	257
CHAPITRE 5.....	TOUS LES CHEMINS MÈNENT À MEXICO : DIFFERENTES TRAJECTOIRES DE RETOURS POUR UNE MÊME DESTINATION.....	259
5.1	Les facteurs économiques.....	261
5.1.1	La question des investissements.....	266
5.2	Les problèmes administratifs liés au statut d'illégal.....	270
5.3	Le « plafond de verre » : des aspirations d'ascension sociale frustrées à la décision du retour au Mexique.....	275
5.3.1	La confrontation entre l'idéologie méritocratique et la réalité pratique : la violence de la transition vers l'âge adulte.....	278
5.4	It's a family affair : la famille comme facteur transversal.....	284
5.4.1	Le poids des enfants dans la décision du retour.....	288
5.4.2	« The mamas and the papas » : le rôle des parents face à la décision de retour au Mexique de leurs enfants.....	290
5.4.3	Le Mexique : une alternative pour l'éducation des enfants.....	295
5.5	Le Mexique comme opportunité pour recommencer sa vie : le « retour rédempteur ».....	299
5.6	Expulsions et retours forcés : donner un sens à la tragédie.....	302
5.6.1	Le cas d'Israel : la preuve que le statut d'étudiant ne protège pas.....	303
5.6.2	Les infractions routières comme première cause d'expulsion : un cas d'école.....	306
5.6.3	La figure du migrant de retour forcé comme figure tragique : le cas de Juanito.....	308
5.7	Conclusions.....	311

CHAPITRE 6.Plusieurs trajectoires de retour, une même destination professionnelle : comment sont-ils arrivés dans les centres d'appel ?.....	315
6.1 Un secteur étroitement lié au monde universitaire.	316
6.2 L'insertion des jeunes migrants de retour sur le marché de l'emploi mexicain : manque d'informations et décalage entre attentes et réalité.....	321
6.2.1 La génération 1.5 : la distance entre idéalisation et réalité du pays d'origine.	323
6.2.2 Ceux qui ont émigré à l'âge adulte : le décalage important entre le marché du travail mexicain et le marché américain.....	325
6.3 Orienter sa recherche d'emploi en fonction d'une compétence : l'anglais comme « point d'orgue » du curriculum d'un jeune migrant de retour.	327
6.3.1 Comment les call center sont « arrivés à eux » : la communication des centres d'appel sur le marché du travail mexicain.....	329
6.3.2 Ceux qui ont découvert les centres d'appel grâce à leur réseau.....	331
6.4 La dimension invisible du travail : le cas des jeunes migrants de retour tatoués.	335
6.5 L'entretien d'embauche en anglais et le training : des « formalités ».	340
6.6 Conclusions.	346
CHAPITRE 7.D'outsiders À insiders : l'émergence de véritables carrières au sein du secteur des centres d'appel.	349
7.1 L'émergence d'une Little United States dans les centres d'appels: réajustement à la société d'origine, renégociations identitaires et constitution de réseaux de solidarité et d'informations.	350
7.1.1 Quelle relation avec les employés locaux ? Les migrants de retour comme outsiders dans les centres d'appels.	353
7.2 Dans quelle mesure sont-ils en capacité d'entrer en compétition avec une main d'œuvre traditionnellement qualifiée? La mise en pratique de compétences acquises durant l'expérience migratoire plutôt que les qualifications.....	358
7.2.1 L'expérience migratoire : un avantage pour gérer la dimension interculturelle des interactions téléphoniques.	362
7.2.2 Outsiders parmi les outsiders : le cas de ceux qui ont émigré à l'âge adulte.	367
7.3 Salaires et conditions de travail : dans quelles mesures peut-on parler de situations « avantageuses » ?	369
7.3.1 Difficile de trouver l'herbe plus verte ailleurs. Des avantages salariaux imbattables à niveau de qualification équivalente.....	369
7.3.2 La délicate question des conditions de travail : l'expérience comme critère de jugement.....	375

7.3.3 Les call center : un secteur qui n'est pas uniforme.....	384
7.4 "Si buscas trabajo en los call centers, aquí siempre encontrarás!": Entre désir de sécurité et "mercenariat", l'émergence de véritables carrières au sein du secteur.	390
7.4.1 Les mercenaires du secteur : une configuration du marché de l'emploi qui favorise la flexibilité.	395
7.4.2 Des outsiders bien plus que des concurrents : l'exception féminine.....	399
7.5 Conclusions.	404
CONCLUSION(S).....	407
Le cas de la generation 1.5 : les enfants de la politique post-IRCA.....	408
Le migrant de retour comme acteur de son destin : le retour comme bifurcation....	409
D'une forme de salariat bridé à une autre : quitter les États-Unis pour continuer à travailler pour eux.....	414
Consolidation de la communauté des jeunes migrants de retour et carrières dans le secteur des centres d'appel.	417
Peut-on établir un quelconque lien de cause à effet entre la migration de retour de ces jeunes Mexicains et le développement du secteur des call centers au Mexique ?	422
Gagnants ou perdants de la mondialisation ?.....	425
Quels enseignements tirer de cette recherche : points forts, limites et ouvertures.	428
Considérations finales : le droit à ne pas émigrer.	431
Bibliographie	439
Table des Annexes	471

INTRODUCTION

« Proust s'occupait des gens du monde. Je me suis occupé des gens qui venaient à ma vue et à mon observation. Et alors je décris leurs petites histoires... »

Louis-Ferdinand Céline. Entretien avec Albert Zbinder
à Meudon, le 8 Juillet 1957.

Cette thèse traite d'un phénomène tout particulier que nous avons identifié pour la première fois en 2008 : la présence de jeunes migrants de retour Mexicains, en provenance des États-Unis et, dans une moindre mesure du Canada, qui sont employés dans les centres d'appels bilingues de la ville de Mexico. Si au début de cette enquête on constatait une présence très minoritaire de ce type d'individus dans les centres d'appel mexicains, on a pu voir tout au long des années qui ont suivi l'augmentation de leur participation dans les effectifs au point qu'aujourd'hui certains services sont majoritairement composés par cette catégorie d'employés.

Cette thèse confronte dès lors deux thématiques: celle de la migration et celle du travail. Le point commun entre les deux dans les cas analysés est leur dimension internationale : d'une part une catégorie de migrants qui intègre le processus migratoire entre le Mexique et les États-Unis ; d'autre part les centres d'appels *offshore* qui produisent un service depuis le Mexique pour une clientèle située aux États-Unis. Le croisement de ces deux dimensions dans le cas de ces jeunes migrants de retour qui sont employés dans ces call center nous interroge sur le déséquilibre qui peut exister entre d'une part l'internationalisation des mobilités humaines et d'autre part celle des activités productives.

Pour commencer, le titre choisi pour cette thèse « Back to Tenochtitlan : migration de retour et nouvelles *maquiladoras* de la communication » mérite une explication, notamment en ce qui concerne les termes qui y sont employés.

Tenochtitlan désigne le nom originel de la ville de Mexico en langue nahuatl. Au même titre que la ville de Mexico aujourd'hui, Tenochtitlan était déjà la capitale de l'Empire Aztèque avant l'arrivée des Espagnols au XVI^e siècle. La référence au passé aztèque renvoie explicitement à la question des racines et de l'identité¹. Nous l'avons utilisée dans ce titre en référence au cas de certains jeunes migrants de retour pour qui le Mexique est souvent un souvenir lointain, de l'enfance voire de la petite enfance. Quant à l'expression « back to Tenochtitlan », elle renvoie à l'ouvrage référence de Massey, Alarcon, Durand et González (1990) dont le titre est « Return to Aztlan ». Aztlan, terre mythique originelle du peuple Aztèque, se situerait quelque part dans le Sud-Est des États-Unis actuels. Il s'agissait là aussi pour les auteurs de jouer sur le fait que les Mexicains qui migraient vers les États-Unis migraient en réalité vers leur terre originelle.

Nous avons ensuite employé le terme de *maquiladoras* pour qualifier les centres d'appels *offshore*. Si nous avons utilisé cette dénomination c'est parce qu'ils présentent à notre sens de nombreux points communs avec cette industrie : au delà des avantages fiscaux dont bénéficient aussi les centres d'appels au Mexique, la production y est là aussi dédiée à l'exportation et plus spécifiquement vers l'Amérique du Nord, en particulier les États-Unis. La particularité de cette production demeure dans sa nature immatérielle, d'où le fait que nous avons tenu à préciser qu'il s'agissait là de *maquiladoras* de la communication – le terme de *maquiladora* désignant une activité industrielle qui produit des biens physiques. En plus de correspondre parfaitement au contexte géographique et productif, nous y avons relevé un dernier point commun, plus subtil : si les *maquiladoras* se sont principalement développées dans le but d'industrialiser la zone frontalière et de retenir la main d'œuvre qui souhaitait émigrer vers les États-Unis (Mercier, 2000), on constate que les call center jouent là aussi un rôle important dans l'incorporation des migrants Mexicains, à la différence cette fois-ci qu'il s'agit non-plus de migrants sur la route de l'émigration mais de migrants de retour.

En effet, il est important de noter que nous étudions dans cette thèse le cas spécifique des centres d'appels qui sous-traitent – *outsourcing* – le service client pour

¹ En effet, le Mexique contemporain fait amplement référence à la civilisation aztèque qui devient le socle historique de l'identité du peuple mexicain. On en a de nombreux exemples, qu'il s'agisse du drapeau, de son omniprésence dans l'art Chicano ou dans le nom même du Mexique qui fait référence au nom originel des Aztèques : les Mexica. Voir l'ouvrage d'Octavio Paz, *Los laberintos de la soledad* qui traite amplement du sujet.

des compagnies situées à l'étranger – *offshore*. Tous les centres d'appels au Mexique ne correspondent bien évidemment pas à ce type d'activités : certaines entreprises ont leur propre centre d'appel – *insource* – et tous les appels ne sont pas destinés à l'étranger. Même dans les centres d'appels dans lesquels sont employés nos interviewés, toutes les campagnes ne sont pas forcément destinées à l'étranger. Mais ces centres d'appel se distinguent néanmoins par la prédilection qu'ils ont à gérer des campagnes de type *offshore*. Ils sont par conséquent à la recherche constante d'une main d'œuvre bilingue – anglais/espagnol – dans la mesure où la grande majorité de ces campagnes sont destinées au marché nord-américain, en d'autres termes les États-Unis et/ou le Canada². Ainsi, tous nos interviewés travaillent pour une campagne bilingue *offshore* destinée au marché nord-américain. Ainsi, chaque fois que nous utiliserons le terme de « call center » ou de « centre d'appels » en faisant référence à notre objet d'étude, nous ferons en réalité référence aux call center qui produisent un service de sous-traitance délocalisé.

Ensuite, qu'entend-on par « jeunes migrants de retour » ? Pour commencer, il s'agit d'individus qui avaient au moment où nous les avons rencontrés entre 18 et 33 ans même s'ils se situent pour la plupart dans une tranche d'âge qui va de 23 à 27 ans. En ce qui concerne l'âge qu'ils avaient lorsqu'ils sont retournés au Mexique, celui-ci va de 16 ans³ à 30 ans. L'emploi de l'adjectif « jeunes » pour désigner ces migrants de retour a principalement pour objectif de les distinguer dès le départ de la figure traditionnelle du migrant de retour retraité ou de celle du migrant de travail qui prévalait dans ce que fut le processus migratoire traditionnel entre le Mexique et les États-Unis pendant plus d'un siècle. L'emploi du terme de « jeunes » fait principalement référence à la définition de la « jeunesse » comme objet biographique. Nous considérons ici la jeunesse sous sa forme générationnelle, le terme de « *génération (désignant) des cohortes qui ont en commun des expériences historiques ou collectives* » (Blöss & Feroni, 1991). Les individus que nous avons interviewés au cours de cette enquête correspondent parfaitement à cette définition. Ils intègrent déjà une expérience historique collective en ayant migré aux États-Unis après la signature de l'IRCA en 1986, qui marque un changement radical du processus

² 74% des centres d'appels *outsourced* qui gèrent en leur sein des activités offshore travaillent au moins pour un client situé en Amérique du Nord (IMT, 2013).

³ Il s'agit du seul membre de l'échantillon à être rentré au Mexique avant d'avoir 18 ans.

traditionnel de la migration entre le Mexique et les États-Unis qui prévalait jusque là. Ils sont en ce sens les enfants de cette nouvelle donne migratoire qui est passée d'un modèle de migration de travail très majoritairement masculine et circulaire à l'émergence d'une migration de peuplement, en famille et illégale. Leur expérience collective est celle d'être arrivés en tant que mineurs aux États-Unis et d'avoir vécu le même type d'épreuves lors de leur transition à l'âge adulte en tant que jeunes immigrés en situation irrégulière. Cette expérience collective est d'ailleurs tellement singulière à cette catégorie d'individus que les sociologues américains ont développé un concept particulier pour désigner cette génération : la *1.5 Generation* (Rumbaut, 1994).

Nous reviendrons bien entendu sur une définition plus précise de tous ces termes, notions et concepts – migration de retour, génération 1.5, call center *offshore*, etc. – dans les trois premiers chapitres de cette thèse qui sont destinés à cet effet, en plus de réviser la littérature, théorique et empirique, qui a été précédemment réalisée à leur sujet.

Qu'y a-t-il d'« exceptionnel » dans ce constat ? Pour commencer, les centres d'appels emploient au Mexique des individus nettement plus diplômés que la moyenne de la population active. La majorité d'entre eux étudient ou sont déjà diplômés de l'enseignement supérieur. Ce n'est pas en soi une particularité mexicaine, on retrouve la même tendance dans les pays qui correspondent aux économies dites « en développement » : c'est le cas de pays comme l'Argentine ou l'Inde par exemple. Or les jeunes migrants de retour qui y sont employés sont beaucoup moins qualifiés : si la plupart d'entre eux ont l'équivalent du baccalauréat mexicain ou américain, un nombre considérable d'entre eux n'ont pas terminé leurs études secondaires.

Pour reprendre Umberto Eco (1989), l'« originalité » de cette thèse repose sur le fait qu'il s'agit là du croisement de deux objets jusqu'à présent peu ou pas étudié(s). En ce qui concerne la question des centres d'appel *offshore*, s'ils ont été l'objet de nombreuses études dans d'autres contextes nationaux, très peu a été écrit sur leur cas au Mexique. Quant à la thématique migratoire, si le cas de la génération 1.5 mexicaine a donné lieu à de nombreuses études dans le contexte américain et se trouve depuis quelques années au centre du débat public, on sait en revanche très

peu de choses sur ces mêmes individus lorsqu'ils retournent dans leur pays d'origine à l'âge adulte. Si certains chercheurs commencent à éclairer le cas de ces retours lorsqu'ils sont forcés (París Pombo, 2010a), le cas de ceux qui rentrent « volontairement » constitue encore aujourd'hui un champ de recherche vierge.

Le croisement de ces deux problématiques – d'une part l'émergence d'une nouvelle population de migrants de retour composée par des jeunes et leur insertion dans un type d'activité très précis, à savoir les centres d'appels bilingues anglais/espagnol de type offshore qu'on retrouve au Mexique – nous porte inévitablement à nous interroger sur la mondialisation en tant que phénomène qui touche aussi bien la sphère économique que la question de la mobilité – ou de l'immobilité – des hommes.

La majorité des études les plus récentes sur la mondialisation lorsqu'elles analysent conjointement la question économique et la question migratoire s'intéressent d'une part au cas des transferts d'argent – les fameuses *remesas* – et d'autre part sur le cas des activités économiques transnationales entre pays d'accueil et pays d'origine créées par les migrants (Ambrosini, 2008). Ces activités économiques transnationales sont d'ailleurs généralement étudiées à travers la figure du migrant comme entrepreneur. Il s'agit là des figures emblématiques de ce qu'on a dénommé « la mondialisation par le bas » (Portes, 1999). Au travers de ces activités, les migrants apparaissent tout autant que les entreprises multinationales comme des acteurs du processus de mondialisation. Dans le cas que nous étudions ici, la particularité est que ce ne sont pas les migrants qui créent des réseaux transnationaux sinon qu'ils incorporent un type d'entreprise dont l'activité est hautement transnationale. Mais s'ils ne sont pas les entrepreneurs d'une quelconque mondialisation « par le bas », ils sont en revanche employés par un acteur de la mondialisation « par le haut » en raison du capital culturel accumulé au cours de leur expérience migratoire. Ceci fait d'eux de potentiels travailleurs à même de gérer cette dimension transnationale de l'activité communicationnelle qui est le produit de base de ces centres d'appels *offshore*.

Nous sommes bien conscients que le terme de « mondialisation » porte souvent à la critique tant il est utilisé sous toutes les formes au point qu'il puisse parfois apparaître comme un concept « fourre-tout » dont on omet souvent, quand on

l'utilise, de le définir, comme s'il allait de soi. Pour notre part, nous reprenons déjà la distinction que fait Jan A. Scholte (2000) à propos de la différence entre ce qu'il dénomme « internationalisation » – qui désigne des échanges interterritoriaux distants – et la « mondialisation » qui désigne des échanges où la notion de distance a disparu. À partir de là, en dehors de cas très particuliers comme les activités boursières (Harvey, 2006) ou la télémédecine, il est difficile de trouver un aussi bon exemple que les call center pour trouver des activités productives qui auraient autant dépassé les dimensions de l'espace et du temps.

Comme Immanuel Wallerstein (2004), nous ne considérons pas que la mondialisation soit un phénomène nouveau. Mais nous considérons que les nouvelles technologies, en particulier l'informatique et Internet, ont eu une influence considérable sur l'évolution de nouvelles formes de production à l'échelle mondiale à un niveau sans commune mesure avec les précédentes révolutions technologiques (Castells, 2000 ; Negri & Hardt, 2001). Les centres d'appels *offshore*, dont l'activité se situe sur un plan international, nous semblent en cela un cas d'étude éclairant pour comprendre l'évolution du système productif de l'économie-monde (Wallerstein, 2004) qu'on ne peut plus désormais considérer comme une division internationale du travail qui concernerait exclusivement les secteurs primaires et secondaires mais qui concerne de plus en plus le secteur tertiaire. Les call center, dans leur dimension internationale sont en effet un bon indicateur de la division internationale du travail. Dans une perspective d'analyse à partir de la théorie du « système-monde » (Wallerstein, 2004), on se rend ainsi compte que les centres d'appels situés dans les pays *semi-périphériques* sont ainsi destinés à satisfaire la demande des clients des économies *centres* et, en suivant la même logique, les pays *semi-périphériques* décentralisent ces activités vers les pays dits *périphériques*. C'est le cas du Mexique où les campagnes *offshore* sont principalement destinées aux marchés américain et canadien tandis qu'au Salvador ces mêmes campagnes sont destinées à une clientèle là-aussi nord-américaine mais aussi mexicaine. Un mappage de l'implantation des principales firmes multinationales à travers le monde abonde dans ce sens et dessine ainsi très bien les différents niveaux d'intégration des différentes économies nationales à l'économie-monde.

La spécificité historique (Marx & Engels (1845) 1998) du contexte global dans lequel s'intègre notre problématique est celle d'une période où les entreprises, grâce notamment aux nouvelles technologies, n'ont jamais eu autant de liberté d'action quant à leur capacité à développer des activités transnationales et tandis que les migrations n'ont jamais été aussi soumises au contrôle des structures étatiques (Moulier Boutang, 1998 ; Mezzadra, 2002). En ce sens nous nous retrouvons à étudier ce qui est peut-être l'exemple le plus représentatif de cette dynamique historique avec le cas Mexique/États-Unis. Cette dynamique de déséquilibre, entre d'une part une sphère économique libérée des frontières et d'autre part une mobilité humaine plus que jamais soumise à ces dernières fut même contemporaine dans le cas de cette relation Mexique/États-Unis. Alors que les politiques migratoires devenaient de plus en plus strictes à la suite de la signature de l'IRCA en 1986 et la frontière entre les deux pays de plus en plus imperméable – militarisation, mur, etc. – le Mexique intégrait l'ALENA en 1994 qui officialisait son entrée comme acteur à part entière du libre marché nord-américain. « Le Mexique, naguère farouche porte-drapeau des « nations périphériques » s'est ainsi depuis plié, comme la plupart des États latino-américains, à ce qu'Alain Rouquié dénomme le « réalisme économique » (Rouquié, 1998, p.463).

Cette thèse expose en cela un cas tout particulier dans la mesure où les mêmes migrants qui sont rentrés dans leur pays d'origine, que ce soit de manière forcée ou « volontaire » – pour des raisons diverses que nous analyseront plus en détails dans cette thèse mais qui sont étroitement liées à l'évolution du contexte et des politiques migratoires américaines – se retrouvent ni plus ni moins à travailler en ligne directe avec le pays qu'ils viennent de quitter... mais cette fois depuis le Mexique.

Comme nous l'avons déjà mentionné, le lien entre les centres d'appel *offshore* et la migration de retour au Mexique n'a tout simplement jamais été étudiée. Cette confrontation initiale avec l'absence totale de références à ce sujet nous a tout d'abord un peu « effrayé », fait douter sur la pertinence de notre objet. Aujourd'hui, ce sentiment a complètement disparu lorsque nous voyons l'importance que ce « phénomène » a pris au cours de ces dernières années au point que ces jeunes migrants de retour constituent désormais la source de main d'œuvre principale dans certains centres d'appel mexicains. Nous croyons ainsi que ce travail peut apporter

sa contribution à l’approfondissement de la connaissance sur des aspects nouveaux du processus migratoire entre le Mexique et les États-Unis, et à une meilleure compréhension de la variété des trajectoires migratoires qu’implique un tel processus. Nous pensons qu’il peut aussi contribuer à une réflexion plus générale sur l’évolution de la société mexicaine et sur sa capacité à répondre à l’accueil de tous ces jeunes gens, à ces « enfants lointains »⁴ qui, par la force des choses, ont décidé ou ont été forcés de rentrer dans leur pays d’origine. Afin de comprendre comment nous sommes arrivés à la définition de cet objet de recherche, il nous semble important de revenir désormais sur la genèse de cette interrogation.

GENESE D’UN « ÉTONNEMENT » : OU COMMENT NOUS EN SOMMES ARRIVÉS A CET OBJET DE RECHERCHE.

Pour comprendre la genèse de cet « étonnement » qui fut à l’origine de la thèse ici présente⁵, il nous faut aussi présenter le contexte de la recherche initiale. Revenons donc brièvement sur les débuts de cette thèse. Au début de l’année 2008, j’intégrais une équipe de recherche d’un programme ECOS Nord. L’objectif était alors d’analyser les mutations vécues par l’Aire Métropolitaine de Monterrey au cours des trente dernières années dans un contexte d’intégration à l’économie mondialisée. En ce qui me concernait plus particulièrement, l’idée initiale de cette thèse était d’étudier la problématique de l’insertion professionnelle des jeunes à partir du cas particulier des centres d’appels. En effet, ce type d’entreprises est un cas emblématique de la mutation économique que connaît l’aire métropolitaine de Monterrey et notamment de ce passage progressif du traditionnel secteur secondaire de l’industrie à une augmentation conséquente de la part du secteur tertiaire et dans ce cas particulier aux activités qui découlent directement de la révolution informationnelle. Et quel « bel » exemple de la mondialisation économique que ces

⁴ En référence à la figure du « Frère lointain » – el *Hermano lejano* – qui représente les nombreux compatriotes qui ont émigré et pour laquelle a été érigé un monument à San Salvador, El Salvador.

⁵ Nous nous reconnaissons entièrement dans Aristote quand il dit que « la philosophie est fille de l’étonnement ». En effet, l’intérêt pour l’étude d’un sujet, d’une problématique en particulier nous semble toujours découler d’un étonnement initial, de quelque chose qui remet en question ce qu’on pensait tenir pour acquis, notre sens commun, etc. Nous avons utilisé le terme de « genèse » dans la mesure où dans notre cas nous considérons que cet « étonnement » initial a donné progressivement place à une succession d’autres « étonnements ».

centres d'appels *offshore* qui sous-traitent le service-client d'entreprises nord-américaines. À la différence du secteur industriel, les clients ont ici affaire directement avec le producteur « délocalisé », une interaction permise par la nature immatérielle du produit qui n'est autre que de la communication : de la communication à la chaîne.

S'il existait bien une littérature sur la question des call center au Mexique, celle-ci ne mettait pas l'accent sur la dimension internationale et culturelle de ce type d'activité. L'accent était plus posé sur la problématique de l'organisation du travail, sur ce que ce type d'activité impliquait comme émergence de nouvelles formes de travail et sur ce que la forte croissance de ce secteur d'activité révélait sur la problématique de l'entrée des jeunes sur le marché de l'emploi mexicain. Mais on ne retrouvait rien sur la question particulière de la dimension internationale de cette activité, du moins en ce qui concerne le cas mexicain. Pourtant le cas mexicain présentait de nombreux arguments d'intérêt : à la différence de la plupart des pays, les centres d'appels mexicains ont la particularité de fournir un service bilingue, ce qui leur donne un avantage considérable par rapport à un pays comme l'Inde lorsqu'il s'agit de satisfaire la demande de la clientèle étatsunienne quand on sait que plus de trente millions de personnes dans ce pays déclarent considérer l'espagnol comme leur première langue ; ensuite, de par sa proximité géographique et ses liens soutenus avec les États-Unis, le Mexique se situe plus dans une stratégie dite de *nearshore* pour les entreprises américaines qui y trouvent des employés qui correspondent beaucoup plus au critère de « proximité culturelle » qu'ils déclarent tous rechercher afin de répondre aux exigences de qualité de leur service. Il serait néanmoins faux de dire qu'on n'a jamais parlé du cas particulier des centres d'appels dans leur version *offshore* mais c'est un sujet qui a été étudié ailleurs qu'au Mexique, en particulier en Inde – ou plus largement sur l'Inde car des chercheurs Américains et Britanniques y ont aussi participé – qui a donné lieu à une littérature abondante sur le sujet. Pourquoi l'Inde en particulier ? D'une part parce que le phénomène y est plus ancien et de plus grande ampleur que dans n'importe quel autre pays au point qu'on a désigné l'Inde comme le « call center pour le monde »⁶, sous entendu

⁶ « India, today, is the call center to the world » (Subramanian, 2008). Ce même qualificatif est aujourd'hui employé pour les Philippines qui sont devenues la nouvelle destination massive pour l'installation des centres d'appels de type *offshore* (Bajaj, 2011 ; Grundvig, 2012).

du monde anglophone. En d'autres termes, ce pays – auquel on peut raisonnablement ajouter le cas des Philippines – est devenu progressivement la plateforme d'appel au service de l'ensemble du monde anglophone développé⁷.

Notre première question était dès lors d'identifier en quoi consistait cette dimension de proximité culturelle dans l'activité communicationnelle – qui repose entièrement sur une analyse interactionnelle comme nous le verrons dans le chapitre 3 – et quel était le profil d'employés recherché pour répondre à cette demande. Nous avons identifié l'avantage comparatif du Mexique par rapport à un pays comme l'Inde dans sa capacité à fournir un service bilingue et à répondre à cette dimension de proximité culturelle. Il fallait pour ce faire identifier une population de travailleurs qui ait la capacité d'évoluer dans un univers bilingue, de passer d'une langue à une autre et d'un monde de références culturelles à un autre⁸.

La première population que nous avons identifiée était composée de jeunes issus du système universitaire, qui se retrouvent confrontés à un manque de débouchés professionnels répondant à leurs formations respectives. Comme dans les autres pays latino-américains, ils représentent en effet la majorité des employés de ce secteur qui est à la recherche de personnel qualifié. Ce secteur en pleine croissance depuis le milieu des années quatre-vingt-dix était en effet devenu progressivement le prototype même du « job étudiant » dans la capitale de l'Etat du Nuevo León. Les centres d'appels étant principalement à la recherche d'une main d'œuvre qualifiée, les étudiants des universités locales correspondaient donc parfaitement au profil recherché. Les stratégies des centres d'appels confirmaient d'ailleurs cette prédilection à considérer les étudiants comme la main d'œuvre qu'ils ciblaient en priorité : les principaux call center se trouvent tous à proximité des universités et coopèrent même avec ces dernières en proposant des bourses d'étude aux étudiants qui travailleraient à temps partiel dans leur entreprise. Et même si à la différence de leurs homologues Indiens ils n'ont pas l'anglais pour première langue

⁷ L'ensemble des études traitant du sujet des activités *offshore* de ces centres d'appels, et notamment la question complexe de l'interaction communicationnelle entre un client et un téléopérateur situés dans deux pays différents, relatent exclusivement le cas d'interactions entre des travailleurs Indiens et des clients situés en Amérique du Nord ou en Grande Bretagne. Nous n'avons en revanche jamais rien lu à propos d'éventuels clients situés dans des pays anglophone comme le Nigéria ou le Kenya.

⁸ Dans le cas de l'Inde, le manque de références culturelles des employés vis-à-vis des clients avec qui ils travaillent oblige par exemple les entreprises à former leurs téléopérateurs à répondre avec un accent texan ou à apprendre l'argot américain qu'utilisent leurs clients.

– du moins l’anglais n’est pas une langue officielle au Mexique – les étudiants Mexicains ont une bonne maîtrise de la langue anglaise mais aussi l’avantage de maîtriser les codes culturels de leur voisin américain. L’exposition constante aux programmes de télévision nord-américains qu’ils suivent souvent sans traduction, aux évènements sportifs comme le Super Bowl nous donnent une première explication. La deuxième explication est, dans le cas de Monterrey, la proximité géographique avec les États-Unis où ils sont nombreux à avoir de la famille et où ils ont tous l’habitude d’aller faire du shopping, notamment dans la ville de Laredo à la frontière. S’ils ont la possibilité d’obtenir des visas pour ces « excursions shopping », c’est parce qu’ils sont tous issus de « la bonne société », que ce soit en termes de capital économique, de capital culturel ou de la combinaison des deux. C’est là une des particularités de ces centres d’appels bilingues qui, bien qu’ils représentent le prototype du « job étudiant » dans les grandes villes mexicaines comme Monterrey, Guadalajara ou Mexico sont à mille lieues de l’image du « job étudiant » qu’on retrouve en France et qui s’apparenterait plutôt au « job McDo ». Ainsi, à la différence du « job étudiant » français qui se caractérise plutôt par le SMIC et les odeurs de fritures, ce job étudiant propose de bons salaires et se déroule dans des édifices flambants neufs où on retrouve de jeunes étudiants vêtus à la dernière mode. Quant aux Mc Donald’s, Burger King, Starbucks et consorts, ce sont d’autres jeunes des classes inférieures qui y sont employés. Ces chaînes y côtoient les dernières chaînes de restauration biologiques à la mode ou les centres de fitness qui émergent tous autour de ces centres d’appels. La vie de la plupart de ces étudiants-téléopérateurs se déroule d’ailleurs dans ce petit périmètre puisque l’université n’est jamais bien loin, quand elle n’est pas tout simplement en face du centre d’appel.

La vision que nous avons donc au cours de cette première phase de terrain était celle d’un secteur dans lequel étaient exclusivement employés de jeunes étudiants issus des bonnes universités et des classes sociales supérieures. Dans ce contexte les call center apparaissaient en quelque sorte comme le prolongement naturel des universités tant ils en étaient proches et tant on retrouvait la même population dans l’un comme dans l’autre. Mais c’est au cours d’un entretien avec un de ces étudiants que nous avons découvert qu’une autre catégorie d’employés, au profil complètement différent, constituait une part de la main d’œuvre de ces centres

d'appels bilingues offshore : les jeunes migrants de retour en provenance des États-Unis.

Enquêteur : Debe estar increíble eso...Cuando sales del trabajo y que todo el mundo habla en español...

Daniel: No, no. En los call centers, si tu vas a una fiesta y estamos tomando, de repente todos estamos hablando en ingles!

Enquêteur: Ah si?! Y todos mexicanos?

Daniel: No. Hay mucho...mucha inmigración inversa. Hay muchos trabajadores de los Estados Unidos que...muchos jóvenes que por ejemplo se fueron con su familia allá y...o se fueron cuando eran muy jóvenes allá. Y por varias razones ya pueden ser problemas con la ley, problemas con...drogadicción...problemas dentro de la milicia...de que muchos tuvieron problemas ahí. Problemas laborales...legales, de todo tipo...Se regresan a México, y entran a trabajar en estos trabajos porque proporcionan un nivel...de ganancia, pues mayor a cualquier otro trabajo. Porque generalmente son personas sin calificaciones, sin High Schools...porque tienen problemas con [no se escucha la palabra que sigue]. Problemas muy fuertes de desadaptación! (...)

Enquêteur: Son muchos...

Daniel: Son muchos casos. Muy fuertes todos...Ves...Has visto estas películas como "Blood In, Blood Out", "Sangre por sangre"⁹ se llama en español? [le digo que no] Películas de chicanos, no, que tienen sus lagrimas aquí [*dibuja con sus dedos lagrimas en la esquina del ojo: es un tatuaje símbolo de pertenencia a algunas pandillas chicanas originalmente llamados "pachucos"*], tres puntitos aquí, de que mataron a alguien y estuvieron en la cárcel...Bueno, tu, de estas cosas, tu en mi trabajo lo ves... (...) Y ya en todos los call centers...Hay mucha inmigración inversa en Monterrey...mucha inmigración inversa...

Enquêteur: Y pueden encontrar un jale...

Daniel: Ahí pues claro.

Enquêteur: Porque ya hablan ingles...

Daniel: Porque tienen la cultura americana. Y pues, les va bien...

(Extrait n°1: entretien avec Daniel, superviseur chez Teleperformance)

⁹ *Blood in, blood out – Sangre por sangre* dans sa version en langue espagnole – est un film américain réalisé en 1993 par Taylor Hackford et qui est connu en France sous le nom de *Les Princes de la ville*. La trame principale du film tourne autour de la question identitaire chicana et des gangs d'origine mexicaine. L'histoire a pour personnages principaux trois cousins d'origine mexicaine qui suivent chacun une voie différente mais inévitablement liée à la problématique des ghettos mexicains de la ville de Los Angeles : l'un devient policier, le deuxième toxicodépendant et le troisième cherche à intégrer un gang mexicain.

Cette conversation a eu lieu en 2008 avec Daniel¹⁰, un employé de la plus grande compagnie de centres d'appel présente à Monterrey, Teleperformance¹¹. Si nous retranscrivons ici cet entretien, et ce passage tout particulièrement, c'est parce qu'il fut sans aucun doute le plus important que nous ayons mené dans la mesure où c'est à partir de là que nous avons réorienté notre recherche sur le cas des jeunes migrants de retour employés dans les centres d'appels bilingues au Mexique. L'entretien que nous avons eu avec Daniel était le dernier entretien que nous menions dans le cadre de cette première phase de terrain dans la ville de Monterrey. Deux jours plus tard, je repartais en France et force est de constater que sans cette rencontre, cette thèse aurait pu être très différente de celle que je présente aujourd'hui. La force du hasard, de ces rencontres qui tombent à point nommé.

Nous avons donc décidé dans un premier temps d'interroger les étudiants que nous interviewions au sujet de ces migrants de retour employés dans les centres d'appel. Tous ne les connaissaient pas car ces migrants de retour évoluent exclusivement dans les campagnes qui se déroulent uniquement en anglais et qui sont entre autre celles qui offrent les meilleurs salaires et les meilleures primes. À l'inverse, la majorité des étudiants, comme ils ont un niveau d'anglais plus faible, évoluent pour la plupart dans les campagnes bilingues qui supposent une plus grande proportion d'appels en espagnol. Mais nous avons rencontré quelques étudiants qui, à l'instar de Daniel, étaient employés dans les campagnes exclusivement anglophones. À partir des premiers témoignages que nous avons recueillis, nous en avons donc conclu à une première hypothèse – ou plus précisément l'hypothèse zéro (Becker, 2002) – selon laquelle les migrants de retour qui étaient employés dans les centres d'appels bilingues au Mexique étaient exclusivement des jeunes qui avaient grandi aux États-Unis et qui étaient retournés au Mexique sous la contrainte. En d'autres termes il s'agirait de jeunes qui ont été expulsés du territoire américain.

Pourquoi avoir émis cette première hypothèse ? D'une part, il nous semblait que le critère que nous avons défini comme « grandir aux États-Unis » était une condition *sine qua non* de leur employabilité dans ce type d'activité. Cette posture

¹⁰ « Daniel » est, on l'aura deviné, un prénom d'emprunt. Il en ira de même pour tous les prénoms qui apparaîtront par la suite dans le cadre de cette thèse.

¹¹ Qui est entre autre le second employeur du secteur au niveau national.

supposait déjà que nous considérions la maîtrise de la langue anglaise et la maîtrise des codes culturels des clients – un capital culturel qu’une longue expérience de vie aux États-Unis supposait comme acquis – comme des critères à même de palier à un manque de diplômes en comparaison avec la population majoritairement employée dans ces entreprises et que nous les supposions comme étant des caractéristiques que possédait cette population.

Il est en revanche plus intéressant de noter que nous supposions aussi dans cette « hypothèse zéro » qu’il s’agissait exclusivement de jeunes Mexicains qui avaient été expulsés des États-Unis. Nous avons pensé cela dans un premier temps du fait des premiers témoignages que nous avons collecté auprès de quelques employés locaux qui avaient la connaissance de collègues de travail qui intégraient cette catégorie de migrants de retour. Ces premiers témoignages faisaient souvent mention de personnages « sulfureux », d’individus dont les tatouages laissaient deviner leur appartenance passée à des gangs – la fameuse larme tatouée au coin de l’œil – ne laissant que peu de doutes sur l’identité de ces individus : il s’agissait vraisemblablement de jeunes Mexicains qui avaient été expulsés pour des activités liées au banditisme. À la limite on pouvait aussi penser que certains avaient pu retourner dans leur pays d’origine pour fuir la justice américaine¹².

Notre curiosité était alors d’autant plus grande à la suite de ces premiers témoignages : il ne s’agissait plus non seulement de la présence simultanée de travailleurs qualifiés et de travailleurs non-qualifiés, mais que tout opposait socialement. Les fils et filles de la bonne société issus des meilleurs établissements universitaires côtoieraient donc les fils sous-prolétaires du prolétariat Mexicain immigré aux États-Unis¹³. Et pour « couronner le tout », ces migrants de retour évolueraient dans les services les plus rentables d’un point de vue salarial, à savoir les campagnes à dominance anglophone. Malgré le fait qu’ils soient moins diplômés que leurs homologues locaux, ils occupent donc des postes plus « prestigieux », ce

¹² Même si au cours de mes séjours au Mexique et en Amérique Centrale je n’avais rencontré qu’un individu, au Guatemala, qui à ses dires – et aux dires de ceux qui le connaissaient – appartenait à cette catégorie de ceux qui étaient retourné pour fuir la justice américaine suite à un crime, c’est un fait assez connu qu’il ne s’agit pas là de cas exceptionnels. Un de mes interviewés m’avait d’ailleurs mentionné le cas d’un de ces cousins qui était dans ce cas.

¹³ L’utilisation du terme « sous-prolétaires » est ici plus utilisée pour insister sur le fossé social entre les deux populations employées mais aussi parce qu’il est un des adjectifs les plus utilisés pour caractériser les individus participant aux activités de gangs même si la réalité est bien souvent plus complexe (Sánchez-Jankowski, 1991 ; Wacquant, 1994).

qui supposait que leur expérience de vie aux États-Unis leur conférait un avantage supérieur à celui du niveau de qualification.

Mais l'autre dimension intéressante de cette première hypothèse est que nous n'avions alors pas imaginé que des jeunes Mexicains qui avaient grandi aux États-Unis puissent avoir choisi de rentrer « volontairement »¹⁴ dans leur pays d'origine. Or la suite des rencontres nous a prouvé très rapidement le contraire, au point que notre échantillon est d'ailleurs majoritairement composé de jeunes migrants de retour « volontaires ». Pourquoi ne pas avoir pensé à cette possibilité – ou du moins l'avoir écartée ?

Lorsque le choix d'orienter ce travail de thèse sur cette population que sont ces jeunes migrants de retour employés dans les call center fut définitif, nous ne pensions toutefois pas porter tant d'importance à l'étude de leurs trajectoires migratoires qu'à leur capacité à évoluer dans un cadre professionnel où ils faisaient définitivement figure *d'outsiders* (Becker, 1985). Il y avait plusieurs raisons à cela, la principale étant, comme nous venons de le commenter, que nous pensions qu'il s'agissait là exclusivement de jeunes Mexicains qui avaient été expulsés des États-Unis, notamment pour des questions de délinquance de droit commun, quand ce n'était pas plus grave. Là aussi il y avait plusieurs raisons à ce présupposé : d'une part, comme nous l'avons mentionné précédemment, les premiers témoignages qui me sont parvenus ne faisaient état que de ce type de trajectoires. D'autre part, et c'est peut-être là le point le plus intéressant, il ne nous venait pas à l'esprit que des jeunes ayant grandi aux États-Unis aient eu l'idée de retourner de leur propre gré au Mexique quand tant de leurs compatriotes tentaient l'aventure inverse et lorsqu'on connaît la difficulté croissante que connaissent ces migrants pour que cette aventure se transforme en succès.

Ce n'est pourtant pas faute d'avoir travaillé sur la migration de retour auparavant. Durant ma première année de Master en sociologie, j'avais intégré, dans le cadre d'un échange universitaire d'un an à l'Université de Monterrey – UDEM – l'équipe de Víctor Zúñiga qui menait une recherche sur le cas des enfants scolarisés dans les écoles de l'Etat de Zacatecas et qui avaient eu une expérience préalable de

¹⁴ Nous reviendrons par la suite plus en détails sur ce terme de « volontairement » que nous avons intentionnellement mis entre guillemets.

vie aux États-Unis. Un an avant que j'intègre cette équipe, ils avaient réalisé le même type d'enquête dans l'État du Nuevo León et par la suite dans les États de Puebla et de Jalisco.

Car si je n'avais pas eu cette expérience, j'en serais resté sûrement à l'idée que nous nous faisons pour la plupart sur la migration de retour, quand nous nous en faisons une, à savoir qu'il s'agit exclusivement d'un phénomène touchant les vieux immigrés qui, une fois arrivé l'âge de la retraite, décident de finir couler leurs vieux jours dans leur pays d'origine au terme d'une patience qui aura duré toute une vie active. Ou alors, me venait à l'esprit l'exemple du retour de ceux qui n'arrivaient pas à s'acclimater à leur nouvelle terre « d'accueil » et qui, assez rapidement, décidaient de retourner vers ce pays dont ils n'avaient jamais vraiment réussi à se détacher. Si j'avais ces deux idées en tête, c'est tout simplement parce qu'elles faisaient partie d'expériences qu'avaient vécu des gens proches, voire très proches, ou des gens que j'avais pu rencontrer lors de mes voyages, en Anatolie notamment. En ce qui concerne la première catégorie, j'avais moi-même des oncles et des tantes qui étaient retournés au Portugal une fois l'âge de la retraite arrivé et ils s'installaient dans cette maison qu'ils avaient fait construire petit à petit, à mesure que les économies le leur permettaient. En Turquie, c'était exactement les mêmes maisons, les mêmes personnes et les mêmes histoires que je rencontrais. Quant à la deuxième catégorie, j'en savais quelque chose puisque un des mes grands-pères faisait lui même partie de cette catégorie. Il n'arrivait pas à se faire à sa nouvelle vie en France et n'a pas tenu trois ans avant de repartir pour le Portugal. Je ne l'ai pas su par lui, il nous a quitté avant que j'aie l'âge d'avoir cette curiosité pour le lui demander, mais je l'ai su par ma grand-mère et par mon père.

Quant aux adultes, j'entends par là ceux qui étaient encore « dans la force de l'âge » comme on a coutume de dire – en d'autres termes : des actifs –, je n'en avais jamais ni vu ni croisé. Il y avait bien leurs maisons, on ne peut plus en évidence, dans leur village d'origine, puisqu'il s'agissait bien souvent des plus grandes. Mais il s'agissait plus précisément de grandes bâtisses vides qui n'étaient en réalité pleines que lors des vacances d'été. Je m'en étais réellement rendu compte la première fois que j'étais parti avec mon père dans le village où vit ma grand-mère en Février, alors que j'étais adolescent. Cette expérience m'avait beaucoup marqué tant le village que

je connaissais en liesse et surpeuplé en été, apparaissait sous un tout autre aspect en hiver, fantomatique. Ces expériences m'avaient laissé une conception de ce qu'était « le retour » : d'un côté, le soleil, la liesse de vacances, les fêtes patronales, la famille élargie ; de l'autre, un retour permanent qui ne concernait que les anciens.

Même si cette vision peut apparaître limitée par rapport à toutes les réalités qu'englobe le phénomène de « migration de retour », elle suppose déjà la connaissance de l'existence de ce type de migration. Car la migration de retour demeure encore un phénomène largement ignoré de beaucoup, et ce même dans le cadre des études sur la migration au point que Russell King (2000) l'a qualifiée de « chapitre oublié de la migration ». La migration de retour c'est en quelque sorte pour un grand nombre de personnes les « charters vers Bamako » : une émotion collective en face de ces personnes qui n'existent finalement que l'instant où ils sont emmenés de force dans l'avion qui les ramènera vers leur pays d'origine. Ce qui se passe une fois que l'avion a disparu de l'horizon semble en revanche appartenir à une autre réalité, à une autre dimension. Comme la migration de retour, le migrant de retour semble être oublié une fois parti, comme s'il n'avait réellement existé que le temps de sa présence dans le pays d'immigration.

Pour revenir au cas qui nous intéresse ici, nous avons donc constaté au fur et à mesure qu'avancait notre enquête qu'un nombre considérable de ces jeunes migrants de retour que nous retrouvions dans les centres d'appels ne correspondaient en rien à la première image que nous nous étions faite de cette population. Pour commencer, un grand nombre d'entre eux étaient donc retournés au Mexique « volontairement ». Ensuite, plus que des « jeunes gangsters », nous nous sommes très vite retrouvé en présence d'une population beaucoup plus complexe et souvent bien loin de cette première image : des jeunes gens retournés au Mexique à cause des opportunités bouchées aux Etats-Unis du fait de leur statut illégal ; d'autres qui ont décidé de rentrer pour rejoindre un membre de leur famille qui avait été expulsé quelques mois ou quelques années auparavant ; d'autres enfin qui sont retournés au Mexique pour y suivre leur petit ami, etc. C'est donc une réalité beaucoup plus complexe qui s'offrait à nos yeux et qui interrogeait une problématique beaucoup plus grande qui est celle de la transition vers l'âge adulte

d'une catégorie d'immigrés Mexicains en situation illégale aux États-Unis depuis qu'ils y sont arrivés alors qu'ils étaient encore enfants : la génération 1.5.

La première question qui nous est venue à l'esprit en nous confrontant à ces trajectoires migratoires était : peut-on considérer que le retour au Mexique de jeunes gens ayant vécu la majeure partie de leur vie aux États-Unis intègre la catégorie de migration de retour ? Si on prend en considération le cas de jeunes migrants qui ont émigré aux États-Unis à leur majorité, il est beaucoup plus facile de considérer leur retour au Mexique en tant que tel : ils y sont nés, y ont grandi, ont effectué toute leur scolarité et y ont atteint leur majorité. En revanche, dans le cas de ceux qui ont émigré aux États-Unis alors qu'ils étaient encore des enfants – et parfois en très bas âge comme c'est le cas d'un de nos interviewés qui est arrivé dans la banlieue de Los Angeles alors qu'il n'avait qu'un an – la réponse est beaucoup moins évidente : certains d'entre eux ont effectué toute leur scolarité aux États-Unis, y ont connu toutes les expériences socialisantes de transition vers l'âge adulte. Ils y ont connu leurs amis et leurs premiers amours. Sans mentionner que la majorité d'entre eux ne parlaient l'espagnol qu'avec leurs parents. Dans leur cas, lequel de ces deux pays est « leur maison » : celui où ils sont nés et dont ils ont la nationalité ? Ou celui où ils ont grandi mais où ils vivent en tant que non-citoyens ?

C'est pour répondre à cette question que nous avons revisité la littérature sur ce que Russel King décrit comme « le chapitre oublié de la migration » : la migration de retour. Et on se rend très rapidement compte qu'il y a un « chapitre oublié » du « chapitre oublié de la migration de retour » : la question du retour des enfants d'émigrés vers leur pays d'origine.

Le premier objectif de cette thèse fut donc, avant d'analyser la problématique de l'insertion professionnelle de ces jeunes migrants de retour dans les centres d'appels mexicains, de rendre compte de leurs trajectoires biographiques, de leurs trajectoires migratoires, qui sont autant d'éclairages sur la situation vécue par plus de deux millions d'enfants Mexicains qui ont émigré avec leur parents en situation irrégulière dans le contexte migratoire post-IRCA.

POURQUOI LA VILLE DE MEXICO ?

Après la lecture de ces premiers détails sur la constitution de l'objet de recherche, on peut légitimement se poser la question de savoir pourquoi nous avons finalement effectué cette recherche à Mexico et pas à Monterrey. En réalité, l'idée de départ était bien de réaliser cette recherche dans la capitale de l'Etat du Nuevo León pour un ensemble de raisons bien précises d'ailleurs : par rapport au nombre d'habitants, il s'agit tout simplement de la ville où les call center *offshore* emploient le plus de personnes ; de plus, il s'agit de la ville que nous connaissions le mieux pour y avoir effectué le terrain de recherche exploratoire mais aussi pour y avoir vécu un an entre Juillet 2005 et Juin 2006 ; enfin, la ville de Monterrey a la particularité d'être une des importantes villes réceptrices de migration de retour, d'une part du fait de sa proximité géographique avec les États-Unis et d'autre part parce qu'il s'agit d'une place forte économique pour toute personne recherchant un emploi¹⁵. Pour toutes ces raisons elle apparaissait comme un terrain privilégié pour effectuer cette recherche.

En réalité, nous avons même pensé à réaliser une analyse comparative avec une autre ville située dans un autre pays centraméricain : San Salvador, la capitale du Salvador. En effet, nous avons fait l'hypothèse que dans la perspective où les migrants de retour seraient une population recherchée par les centres d'appels, ou du moins si ces entreprises étaient à la recherche de lieux ayant un fort lien culturel transnational avec les États-Unis, le Salvador apparaissait en première ligne pour y réaliser une enquête comparative. Nous savions déjà que le Salvador était en termes relatifs le pays le plus concerné par la migration vers les États-Unis dans la mesure où pour une population de 6.5 millions d'habitants, on retrouve 1.1 millions d'immigrants salvadoriens aux États-Unis¹⁶, ce qui en fait ni plus ni moins que le sixième groupe d'immigrants le plus important en chiffres absolus. Restait à savoir si l'industrie des centres d'appels y était présente. Première information : Teleperformance venait d'y ouvrir un nouveau centre d'appel pour décharger le service mexicain. Ensuite, il s'agit tout simplement du pays qui a connu le plus fort

¹⁵ Monterrey est ainsi par ailleurs une des principales destinations de la migration interne au Mexique.

¹⁶ Ces chiffres ne prennent pas en compte les enfants de Salvadoriens nés aux États-Unis. On retrouve les Salvadoriens principalement en Californie – plus d'un tiers – et dans les villes, dans l'ordre, de Los Angeles, Washington D.C. et New York.

taux de croissance de cette industrie en termes d'emplois avec le Costa Rica dans la deuxième moitié des années 2000¹⁷.

Nous avons donc commencé notre enquête exploratoire à Monterrey puis à San Salvador en 2010. Mais nous avons progressivement abandonné ces deux terrains pour une cause principale : la violence. La violence urbaine à San Salvador et la violence liée à la guerre du narcotrafic qui a explosé à Monterrey ont considérablement affecté les conditions de travail, et surtout les conditions nécessaires à sa réalisation. À la différence des étudiants qui travaillent souvent à temps partiel et qui pouvaient par conséquent réaliser des entretiens en journée, les jeunes migrants de retour qui n'étudient pas sont presque toujours employés à temps complet. Par conséquent, ils sortent souvent de leur lieu de travail en fin d'après-midi. Dans une ville comme San Salvador où il fait nuit dès 18 heures, la plupart des gens préfèrent rentrer directement chez eux par sécurité et les nuits de la ville sont par conséquent très calmes. Il fut par conséquent extrêmement difficile de mener une enquête dans ces conditions.

À Monterrey on dira qu'il s'agira plutôt d'une question de *timing* de l'enquête. Monterrey était une des villes considérées comme étant les plus sûres du Mexique et se caractérisait d'ailleurs par sa vie nocturne qui était une des références au niveau national. J'avais moi-même l'habitude de rentrer tard et de m'y promener le soir sans avoir jamais eu aucun problème. En Mars 2010, deux étudiants sont tués dans un affrontement entre militaires et narcotrafiquants. À partir de cet instant, la ville entre progressivement dans une spirale de violence et lorsque je reviens en 2011 pour continuer mon enquête, tous les paramètres de faisabilité sont remis en question : des actes de violence courants, l'ambiance de couvre-feu non-officiel et de paranoïa collective font que l'enquête devient extrêmement difficile à mener¹⁸. Les jeunes migrants de retour qui sont employés dans les centres d'appels travaillent eux aussi à

¹⁷ En 2005, le Mexique, le Salvador et le Costa Rica représentaient à eux trois 10% des emplois créés au niveau International par les *Offshore Corporate Services*. Dans le cas du Salvador et du Costa Rica ils seraient même au niveau mondial les pays où les investissements offshore du secteur IT auraient créé le plus d'emploi proportionnellement à la population totale du pays (Economic Commission for Latin America and the Caribbean, 2008).

¹⁸ À proximité de mon domicile, une personne a été assassinée dans la rue – à un endroit où je passais tous les jours à pied pour rejoindre mon logement – et à deux pâtés de maisons, une bâtisse a été attaquée à la grenade et à l'arme lourde durant de nombreuses minutes : lorsque nous sommes allés voir le lendemain ce qui s'était passé avec un collègue, nous avons vu la façade de la maison criblée de balles, une porte de garage explosée et un 4x4 en ruine.

plein temps et préfèrent rentrer directement chez-eux, dans des quartiers souvent difficiles où il est plus raisonnable de rentrer le plus tôt possible. En alternative, j'ai commencé à organiser des rencontres durant leurs heures de pauses en journée mais cela ne laissait généralement que trois-quarts d'heure d'entretien effectifs, en face du centre d'appel, sans compter les nombreuses pauses dues aux salutations des collègues qui passaient en face de nous.

Nous avons donc finalement décidé de réaliser notre enquête à Mexico. Pour les raisons que nous avons évoquées plus haut mais aussi pour d'autres motifs. Le premier étant la capacité que nous y avons eu d'élaborer un réseau d'interviewés beaucoup plus rapidement que dans les deux autres villes. Plusieurs raisons à cela : en 2010, de passage à Mexico, je logeais chez un ami qui habitait en collocation avec deux migrants de retour de la génération 1.5 qui étaient d'ailleurs tous deux employés dans un centre d'appel. Une de ces deux personnes deviendra par ailleurs mon principal informateur et *gatekeeper*.

De plus, la ville de Mexico est la ville où l'industrie offshore des centres d'appels est la plus importante en termes de nombre absolu d'emplois créés – en termes d'emplois relatifs à la population totale la palme revient à Monterrey – et partage avec la ville de Monterrey les caractéristiques citées plus haut, à savoir qu'elle est une des villes les plus importantes en ce qui concerne la réception de migrants de retour, notamment du fait qu'elle est une des principales destinations pour rechercher un emploi – ce qui se confirme aussi par le fait qu'elle est une des principales destinations de la migration interne. Mais au fur et à mesure de l'avancée de notre enquête dans la capitale, nous nous sommes aussi rendus compte qu'un terrain réalisé à Mexico avait pour particularité d'accéder à des migrants de retour en provenance d'États américains beaucoup plus variés que ce n'était le cas à Monterrey où les migrants de retour en provenance du Texas étaient l'écrasante majorité. Alors bien sûr, à Mexico aussi les interviewés proviennent majoritairement d'un État, à savoir la Californie. Mais lorsqu'on observe de plus près les États représentés dans l'échantillon, on se rend compte qu'ils dessinent plus fidèlement la répartition de la migration mexicaine sur le territoire américain. Nous pouvons donc assumer que le choix de ce terrain nous a donné une approche plus globale du phénomène migratoire Mexique/États-Unis tandis que le choix de Monterrey nous

aurait inévitablement porté vers une approche plus localisée, plus régionale du même phénomène, à savoir la migration Nuevo León/Texas.

LE DISCOURS DE LA « NON-METHODE » ET LE FANTOME D'EMILE DURKHEIM.
EXCURSUS SUR LES CRAINTES A PROPOS DE LA LEGITIMITE METHODOLOGIQUE
CHEZ LE DOCTORANT EN SOCIOLOGIE.

S'il y a bien un domaine à propos duquel le chercheur en sciences sociales – et des sciences en général – sera toujours confronté, qu'il soit novice ou moins novice, c'est bien sur la question de la méthode employée. Il serait en effet impensable qu'il ne présente pas la démarche méthodologique qui l'a amené aux résultats qu'il est en mesure de présenter.

Le titre que j'ai employé ici est en réalité beaucoup plus provocateur que le contenu de la réflexion qui va suivre. Mais il illustre à mon sens plutôt bien les craintes et les questionnements incessants auquel le jeune chercheur se retrouve confronté quand il s'agit de savoir si sa posture méthodologique est légitime ou pas. Si j'ai employé ce terme de « non-méthode », c'est entre autre pour faire référence ici à une discussion que j'ai eu un jour avec une de mes collègues de travail au cours de laquelle nous échangeions sur nos terrains respectifs et en particulier des sempiternels problèmes que nous rencontrions dans le cadre de notre démarche d'enquête. Elle me faisait alors remarquer, suite à ce qu'elle avait entendu de mon terrain naissant, qu'au final « *ta (ma) méthode, c'est une non-méthode en fait* ».

Le titre de ce paragraphe fait bien évidemment aussi référence au *Discours de la méthode* de René Descartes. Mais en réalité, l'ouvrage qui est réellement au centre du sujet est celui d'Emile Durkheim : on aura deviné qu'il s'agit ici des *Règles de la méthode sociologique*. C'est le premier ouvrage qui nous avait été présenté en tant que jeunes étudiants – de l'université française – pour nous présenter la sociologie en tant que science qui n'avait rien, ou si peu, à envier aux sciences naturelles.

Je me demandais en effet pourquoi j'ai toujours été à la fois passionné par le débat méthodologique et en même temps je le craignais. Les rencontres que l'ont fait au cours de ce parcours de « thésard » sont pour cela à mon sens aussi

importantes que les ouvrages qu'on peut lire en la matière. Et c'est à mesure de rencontres et de discussions que j'ai pu « m'émanciper » progressivement du Père – Fondateur – et assumer progressivement mon approche méthodologique, même si je doutais par moment de « l'orthodoxie » de celle-ci.

L'ouvrage « méthodologique » qui m'a sans aucun doute le plus marqué au cours de ce long processus que fut ce travail de thèse de doctorat fut sans aucun doute *L'imagination sociologique* de Charles Wright Mills. En ce sens, je revendique ici la dimension « artisanale » de ce travail de recherche. Nous nous sommes aussi inscrits, pour reprendre l'expression de Paul Feyerabend (1979), dans une vision « opportuniste » de la recherche. Dans un contexte où rien n'était donné, où on ne savait rien par avance sur la population que nous avons décidé d'étudier, nous ne pouvions pas nous laisser limiter par un cadre méthodologique prédéfini rigidement. En d'autres termes, toute situation, toute information était bonne à prendre, qu'importe le moyen méthodologique par lequel nous y étions arrivés. Plutôt que de définir la méthodologie comme une condition préalable, c'était les variations du terrain qui dictaient le type de méthodologie à employer ou l'évolution de celle-ci. La contrepartie de cette posture fut une immersion totale sur le terrain. Le *distinguo* entre phases officielles d'enquête – les entretiens plus formalisés par exemple – et le quotidien devenait progressivement flou. La vie quotidienne et les interactions les plus futiles devenaient alors des sources d'information constantes. C'est le jour où je me suis dit que « je vivais sur/dans¹⁹ mon terrain »

Si je devais retenir une expression pour qualifier ma posture méthodologique, ce serait : une constante adaptation. Le passage d'une méthodologie établie à une constante adaptation fut un facteur conséquent dans l'avancée de ce travail. Un des exemples qu'on peut mentionner est que tous les publics ne sont en effet pas réceptifs aux mêmes méthodes d'enquête, certains en furent même certaines. C'est du moins ce que j'en ai conclu quand je me suis rendu compte que mon obstination à réaliser des entretiens enregistrés avec tous mes enquêtés me coupaient de certains types d'enquêtés voire les faisaient même disparaître de la circulation. Renoncer à avoir accès à des entretiens biographiques enregistrés m'a ainsi permis d'accéder à des informations relatives à certaines catégories d'interviewés. La contrepartie était

¹⁹ « Sur », « dans », là aussi la distinction et le choix de la préposition qui conviendrait le mieux est assez floue.

de laisser de côté l'obsession de l'enregistrement, de privilégier un cadre informel et de prendre des notes non pas pendant les rencontres mais après.

Pour comprendre cette posture, il faut aussi revenir sur le processus d'entrée sur le terrain qui s'est révélé très délicat et très long. Comme il est précisé plus haut, j'avais consacré le début de cette thèse aux étudiants locaux qui travaillaient dans les call center avant de m'orienter par la suite sur les migrants de retour qu'on retrouvait dans ces mêmes entreprises. J'avais réalisé vingt-cinq entretiens avec la première population et il était beaucoup plus facile d'avoir accès à cette première population. D'abord parce que, en tant qu'étudiant moi-même, j'avais de nombreux contacts au sein du monde étudiant qui étaient en capacité de me mettre en relation avec certains de leurs collègues qui travaillaient en parallèle de leurs études. En fréquentant les soirées étudiantes il ne manquait jamais une occasion de rencontrer une personne qui correspondait à ce profil. En effet, comme nous l'expliquerons plus en détails dans le chapitre 6 de cette thèse, les call center font tellement partie du paysage universitaire qu'il n'est pas très difficile de rencontrer des étudiants-téléopérateurs quand on est soi-même étudiant. Ajoutons à cela que les étudiants mexicains manifestent presque tous une grande sympathie pour le continent européen et qu'ils étaient plutôt enthousiastes à l'idée de partager leurs expériences avec un Français et d'échanger par la suite lorsque la phase plus formelle de l'entretien était terminée.

Changement de décor et de paramètres lorsque la décision fut prise de se consacrer exclusivement à la population de migrants de retour. Pour commencer, je comptais sur mes contacts précédents pour avoir accès à cette population lorsque le terrain se déroulait encore dans la ville de Monterrey. Première stratégie, premier échec : très rares étaient ceux qui connaissaient personnellement l'un d'entre eux, et les rares étudiants qui en connaissaient n'avaient en général pas de relation plus poussée que celle d'être de simples collègues qui se côtoyaient exclusivement sur le lieu de travail. En conséquence il leur était très difficile de convaincre ces personnes de participer à cette enquête. Admettons-le tout de suite, en guise de confession : le premier entretien que nous avons obtenu fut le fruit d'un véritable « harcèlement » - relances constantes une fois le contact obtenu – une conséquence de la pression qui s'installait en voyant les semaines s'écouler et pas la moindre trace d'entretien à

l'horizon. Je continuais d'ailleurs à réaliser en parallèle des entretiens avec les étudiants employés dans les call center...juste au cas où...

J'avais donc au terme d'une longue patience accès au Graal : mon premier entretien. Réalisé durant la pause d'une heure au travail, celui-ci se déroula finalement très bien. L'interviewé qui m'avouait avoir été très réticent au départ quant à cette demande insistante d'avoir accès à ce qui relève finalement de sa vie privée – ce que Didier Demazière (2007) décrit très bien dans son article intitulé *À qui peut-on se fier ? Les sociologues et la parole des interviewés* – me fit part à la fin de l'entretien de la satisfaction qu'il avait eu à réaliser cet interview, de s'être rendu compte qu'il n'avait jamais vraiment autant réfléchi en profondeur sur cette expérience personnelle, sur cette épreuve que fut son retour au Mexique. En ce qui me concernait, cet entretien symbolisait l'entrée – enfin – officielle sur le terrain auquel j'avais décidé de m'atteler. En réalité il allait s'avérer qu'il s'agissait plus de faux espoirs que d'une réelle entrée sur le terrain. Les paramètres de violence auxquels se retrouvait confrontée la ville de Monterrey – que nous avons décrit plus haut – se révélaient finalement être un handicap plus considérable que prévu pour mener correctement cette enquête.

C'est donc lors d'une visite à Mexico chez un ami que j'ai réellement eu accès à une clé concrète d'entrée sur le terrain. Cet ami habitait alors en collocation avec deux jeunes migrants de retour qui avaient grandi tous deux aux Etats-Unis et qui... travaillaient dans un call center ! C'est en me liant d'amitié avec ces deux personnes que la situation s'est réellement débloquée. Ils se sont très rapidement proposés à m'aider à avoir accès à la population que je recherchais et sont devenus ce qu'on appelle dans le jargon sociologique mes premiers *gatekeepers*. Tout n'était pas devenu facile pour autant : il fallait convaincre les personnes contactées de l'intérêt de cette recherche qu'eux ne visualisaient pas forcément. Quant à cette dimension d'accès à la vie privée elle jouait toujours un rôle repoussoir : en effet j'allais réaliser très rapidement que chez ces individus, celle-ci impliquait une dimension beaucoup plus empreinte d'expériences dramatiques et dures qu'elle ne pouvait l'avoir chez des étudiants somme toute assez protégés de l'aspect violent de la vie et de ses épreuves. Pour nombre d'entre eux, il fallait aussi rompre avec la dimension d'interrogatoire que peut revêtir l'entretien. Ceci s'explique notamment par le fait que nombre

d'entre eux ont déjà eu l'expérience « d'entretiens » mais dans un cadre obligatoire de la part des autorités américaines. Certains étaient aussi parfois impliqués dans des choses « peu recommandables » avant de partir des Etats-Unis et l'étaient encore parfois au Mexique. Je me souviens encore de certains interviewés lors des premiers entretiens, lorsque je leur demandais par exemple ce que faisaient leurs parents et qui me répondaient : « Et pourquoi tu veux savoir ça ? À quoi ça te sert ? ».

La création d'une relation de confiance, qui passe forcément par l'établissement progressif d'une relation plus intime avec les interviewés, fut donc une étape obligatoire pour mener à bien cette enquête. Le handicap que cette posture impliquait : ne pas pouvoir « s'éparpiller », sacrifier la quantité à la qualité. Car c'est de ce dernier aspect qu'il s'agit ici : les relations suivies, les rencontres multiples avec les mêmes interviewés nous donnaient un accès lent mais avéré à des informations cruciales pour la véritable compréhension de ces trajectoires biographiques. Même s'il ne s'agit pas tout à fait du même type de population qu'Howard Becker a pu étudier, nous nous retrouvons dans la description qu'il fait du long processus que peut constituer l'accès à une population *d'outsiders* :

En outre, le processus nécessaire pour gagner la confiance de ceux que l'on étudie peut être très coûteux en temps, et des mois peuvent s'écouler dans une attente infructueuse pour trouver une entrée. Ce type de recherche prend donc plus de temps que des recherches comparables conduites dans des institutions respectables. (Becker, 1985, p.194)

Il s'agissait donc aussi de privilégier l'informalité à la formalité des méthodes d'enquête. Si les étudiants que nous avons pu interviewer lors de la première phase de ce doctorat se pliaient volontiers au jeu de l'entretien dans sa version plus formelle, les migrants de retour – et notamment les interviewés de sexe masculin – ne goûtaient que très peu à cette dimension officielle. Nous l'expliquerons d'ailleurs plus en détails par la suite. Un exemple : sacrifier ce totem qu'est le dictaphone pour un sociologue en formation fut une étape souvent nécessaire même si on se pose au début la question de savoir : « quelle légitimité auront mes entretiens s'ils ne sont pas enregistrés ? » Dépasser cette barrière psychologique fut donc un *turning point* nécessaire là aussi dans cette expérience d'enquêteur. Un commentaire très fréquent que nous ont adressé les interviewés était la dimension de confiance qu'avait pris

pour eux ces rencontres, un espace où ils pouvaient enfin partager cette expérience lourde de sens que furent leur vie aux Etats-Unis et le retour dans leur pays d'origine. Lors d'une soirée, un des interviewés, un peu éméché, me prît à part et, sous le coup de l'émotion, me fit savoir que j'avais été en quelque sorte investi comme confident officiel de la communauté, d'une communauté où ces expériences étaient demeurées dans le domaine du silence et n'étaient jusqu'alors même pas partagées entre amis. Comme toute confession, certains entretiens, certaines réunions devaient donc se dérouler selon un rituel où on pouvait deviner l'existence d'une dimension sacrée et d'une dimension profane. Et parfois, la dimension formelle et la présence d'un dictaphone faisaient tout simplement pour une certaine catégorie d'interviewés partie de l'ordre du profane.

On m'a souvent demandé lors de conférences ou de séminaires de thèse pourquoi je n'avais pas privilégié l'entrée par le lieu de travail. Ma réponse était toujours la même et le demeure à l'heure d'écrire cette thèse. D'une part mon niveau d'anglais était un handicap pour intégrer les services à dominante anglophone des centres d'appel. Même des étudiants locaux qui avaient un niveau nettement supérieur au mien n'arrivaient parfois pas à les intégrer. D'autre part, j'avais pensé à me mettre en relation avec la direction de certains centres d'appel pour demander une autorisation afin de réaliser une observation *in situ*. Mais après avoir identifié chez mes premiers interviewés une forte réticence vis-à-vis de toute forme d'autorité, j'ai finalement décidé d'abandonner cette option. En échangeant sur le sujet avec certains d'entre eux, ces derniers m'ont d'ailleurs confirmé dans ma posture en me faisant savoir que si j'aurais adopté cette méthode je n'aurais sûrement jamais eu accès aux contacts que j'avais réussi à obtenir en usant de la méthode plus informelle : d'une part j'aurais été identifié à la direction et aurait sûrement été rejeté par la plupart d'entre eux ; d'autre part, j'aurais été identifié à une certaine forme de contrôle sur le travail de ces employés.

Enfin, un dernier paramètre à prendre en compte dans les difficultés inhérentes à ce terrain, est qu'il n'existait jusqu'alors aucune forme d'organisation ou de structure associative dans lesquelles pouvaient se regrouper ce type d'individus. L'enquête en aurait sûrement été facilitée comme nous l'avons constaté au terme de ce terrain lorsque, deux semaines avant son terme, un réseau de jeunes migrants de

retour a été inauguré sous le nom de *Los Otros Dreamers*. Nous avons profité de ces deux dernières semaines pour rencontrer ces quelques individus qui étaient en effet beaucoup plus intéressés par notre travail dans la mesure où ils avaient un message à faire passer. Mais la facilité de ce type d'entrée n'aurait de toute façon pas permis d'accéder à cette majorité de jeunes migrants de retour qui n'intègrent pas ce genre de structures et sont même parfois réticents à toute forme de participation à une initiative associative.

LE CHOIX DES ENTRETIENS BIOGRAPHIQUES ET INDIVIDUELS.

Le choix des entretiens individuels a surtout été motivé par la nécessité de rendre compte dans un premier temps des facteurs qui ont poussé ces jeunes gens à prendre la décision du retour vers leur pays d'origine, quand celui-ci n'avait pas été forcé. En effet, en l'absence de données macrosociologiques et statistiques sur ces éventuels facteurs – et tout simplement sur ce type de population – il nous semblait illusoire d'avoir recours à des méthodes telles que le questionnaire puisque, pour que cette dernière ait une valeur scientifique *a minima*, il faut faire un travail préalable d'objectivation des concepts. Or, comme nous le précisons, nous ne disposons d'aucun matériau existant au sujet de cette population, ce qui incluait les données de recensement. Ne sachant ni combien étaient ces jeunes migrants de retour, ni un tant soi peu qui ils étaient, avoir recours à une méthode dite quantitative n'aurait eu, si ce n'est aucun sens, en tout cas très peu de chances d'avoir une légitimité scientifique : en effet, comment aurions nous pu élaborer un échantillon représentatif sans avoir un minimum de représentation de cette population ?

Pour reprendre cette fameuse citation de Raymond Aron, « l'intérêt des réponses dépend largement de l'intérêt des questions ». Et quand on a pas de grandes idées sur les questions à poser, du moins les questions légitimes, il n'y a que peu ou pas d'intérêt à recourir à ce type de méthode. Pour reprendre les termes de Paul Thompson (1980) « la classique enquête par questionnaire dépend de l'efficacité et de la pertinence des questions choisies une fois pour toutes en

fonction de l'hypothèse posée au début de la recherche. Elle est donc paralysée par toute découverte qui remettrait en question ses propres termes. »

Le choix du recours à une étude de type micro et de type qualitative nous est donc apparu très rapidement comme l'unique alternative méthodologique à ce stade de connaissance. D'abord, elle correspondait parfaitement à la dimension exploratoire de cette enquête. En l'absence de quelconques données préalables au sujet de cette population, elle nous a permis de dégager un maximum d'informations auprès d'une population somme toute restreinte. Au vu de cette configuration, le récit de vie permet de tester les théories, les hypothèses et permet aussi de corriger progressivement le cadre théorique initial au fur et à mesure des nouvelles données qui émergent de ces entretiens (Aceves, 2006). Pour ce faire, il était pour nous d'une importance capitale de laisser libre court au point de vue de nos enquêtés. Face à cette variété de trajectoires migratoires, face à cette multiplicité de mobilités qui apparaissaient progressivement à mesure qu'avancait l'enquête et que nous rencontrions un nombre de plus en plus important de personnes, il nous semblait important de rendre compte de ces nouvelles réalités à partir des expériences de vie tout en prenant en compte la subjectivité des individus qui en sont les acteurs (Paris Pombo, 2012b). L'entretien permet en effet de saisir cette subjectivité en tant qu'outil méthodologique considéré comme compréhensif. Il s'agira donc ici plus de « comprendre » (*verstehen*) que « d'expliquer » (*erklären*), pour reprendre la distinction épistémologique dont Wilhelm Dilthey est à l'origine et qui influencera notamment les approches méthodologiques de Georg Simmel ou de Max Weber. L'entretien en tant qu'instrument principal peut prendre deux formes : celle d'un « support d'information » ou bien celle d'une « technique de recueil d'information », la première forme tendant vers l'aspect compréhensif donné à la recherche, la seconde à l'aspect mesurable des données collectées (Blanchet & Gotman, 2010). Nous considérons notre utilisation de l'entretien comme appartenant à la première forme, à savoir en tant que « support d'information ».

Ces entretiens nous ont notamment permis d'établir des « typifications » (Berger et Luckman, 1967) de nos migrants de retour selon les motifs qui les avaient poussés à retourner dans leur pays d'origine. C'est donc à partir du terrain que nous avons constitué nos hypothèses successives et nos catégorisations dans la logique de la

grounded theory (Glaser & Strauss, 1999). Ensuite, l'entretien biographique est la méthode la plus adaptée dans la mesure où nous avons cherché à saisir le moment du « turning point » ou « moment pivot », ce moment de la trajectoire biographique d'un individu lors duquel ce dernier réoriente tout ou partie de son activité (Hughes, 1996). Dans le cas de cette enquête, c'est la décision du retour – ou la décision par autrui en cas d'expulsion – qui constitue un *turning point* dans les trajectoires biographiques de nos enquêtés. Lorsque nous présentons le « retour » comme « décision », nous prenons le parti de considérer qu'il s'agit d'un « choix » de la part de l'individu et l'entretien biographique permet d'évidencer les mécanismes de réorientation de ces parcours/trajectoires individuels. « L'entretien est la méthode par excellence » lorsqu'il s'agit de saisir ces « expériences vécues » (Demazières, 2008, p.16).

Un des postulats de la sociologie est de considérer que pour « les gens du commun », la réalité est « prédonnée » (Berger & Luckman, 1967). Au mieux, s'ils portent un avis sur les mécanismes de la réalité sociale qui les entoure, celle-ci revêt du « sens commun » (Durkheim, (1895) 2004). Or, un des produits attendus au cours de l'entretien non-directif ou de l'entretien biographique est de laisser un champ libre autant au récit de vie de l'interviewé autant qu'aux explications qu'il tire de certaines situations, de certains événements ou enchaînements d'événements.

Or l'analyse que font parfois les interviewés de leur situation vécue, si elle ne peut pas être prise comme une réalité objective de comment fonctionne le social, a pour le moins le mérite d'en retirer la signification qu'ils en donnent. Lorsqu'une de nos interviewées nous fait part de son avis sur les hauts salaires qu'elle perçoit dans son activité de téléopératrice en comparaison avec ce que perçoit généralement le commun de ces compatriotes, elle ne se contente pas forcément de me dire « j'ai un bon salaire » ou « quelle chance j'ai de gagner autant d'argent quand je vois ce que gagne la majorité des gens que je connais ». Elle ajoute à cela son analyse personnelle lorsqu'elle ajoute que « si les Américains nous payent autant, c'est qu'ils doivent y gagner quelque chose, que ce sera toujours moins cher qu'employer quelqu'un pour le même travail aux États-Unis ».

Une des difficultés à laquelle nous nous sommes occasionnellement confrontés au cours de ces entretiens était le déséquilibre qui pouvait parfois apparaître entre le

récit de l'expérience du retour et l'expérience de téléopérateur dans un call center. Tout d'abord, la majorité des interviewés qui ont participé à l'enquête était avant tout motivée par la dimension de « témoignage » de leur expérience de retour et des raisons de celui-ci. Ce détail implique qu'une grande partie des entretiens était destinée à la phase biographique de vie aux États-Unis. C'est d'ailleurs en insistant sur cet argument plus que sur celui de leur expérience en tant que téléopérateurs que nous avons vu le nombre de participants augmenter considérablement. Toutes ces trajectoires biographiques comportent une dimension tragique, à des degrés divers qui rendent parfois l'orientation de l'entretien sur la question du travail « futile ». Et il arrive parfois que certains interviewés « n'accrochaient » pas du tout la phase de demande d'informations sur leur expérience de téléopérateurs et reviennent indéniablement à la dimension migratoire de celui-ci. C'est tout particulièrement le cas avec ceux qui ont été expulsés des États-Unis et pour qui cette expérience revêt une dimension traumatique qui rend tout passage de conversation sur leur situation professionnelle actuelle désuet. C'était le cas notamment d'un de nos interviewés qui était séparé de sa femme et de sa fille depuis qu'il avait été expulsé des États-Unis. Ou bien de la part d'un autre interviewé dont la trajectoire avait été particulièrement chargée en événements traumatiques : viol d'une de ses amies dont il a été le témoin, comparution au tribunal en tant que témoin et victime, découverte de sa situation illégale, expulsion quelques mois après le jugement, tentative de repasser illégalement aux États-Unis et période d'incarcération suite à l'échec de celui-ci. En plus d'être homosexuel dans une petite ville rurale conservatrice de l'agglomération de Mexico, cet interviewé avait toutes les raisons pour considérer la partie de l'entretien sur la thématique du travail futile.

L'ENTRETIEN COLLECTIF

Une autre méthode que nous avons utilisée est celle des entretiens collectifs. Cette méthode signifie qu'au moins deux interviewés y participent simultanément (Duchesnes & Haeger, 2008). La configuration de ces entretiens était d'abord de

réunir – toujours pour reprendre les deux auteures – des groupes « naturels », ce qui suppose l'interconnaissance des individus. Ce choix de privilégier des rencontres entre personnes qui se connaissaient *a minima* était motivé par la volonté de créer une atmosphère informelle, avec l'objectif de susciter une atmosphère de confiance plus à même d'évoquer le plus librement possible certains thèmes, notamment les plus difficiles.

Ensuite, il s'agissait généralement de groupes dits « d'appartenance » dans la mesure où nous avons privilégié la présence d'interviewés qui partageaient des identités et des expériences communes, ce que Merton et Kendall (1946) considèrent comme la première condition à la constitution d'une *focused interview*²⁰ : lorsque le dénominateur commun était l'appartenance à la catégorie « génération 1.5 », la discussion s'orientait tout aussi bien sur les dimensions de l'expérience migratoire, de l'expérience du retour mais aussi sur celle du travail en centre d'appel. Il nous est arrivé toutefois d'organiser des entretiens où les interviewés présents ne partageaient pas forcément cette appartenance commune.

Il ne faut toutefois pas confondre cette méthode avec celle des *focus group* qui supposent un rituel différent. Les *focus groups* qu'utilisaient déjà Lazarsfeld et Merton – le dernier étant considéré comme le fondateur de la méthode – à la fin des années Trente (Merton, 1987), supposent, comme leur nom l'indique, une focalisation sur un thème particulier et supposent tout d'abord un cadre formel de la situation d'entretien. Ce qui n'est pas notre cas dans la mesure où nos entretiens collectifs respectaient certes un minimum de ritualité, mais relevaient en réalité plus de la situation informelle. C'était du moins le type de situation qui nous semblait le plus juste à mettre en œuvre pour stimuler la participation d'interviewés que nous avons devinés comme très réticents à tout cadre d'enquête trop formel, trop normatif.

Or, en ce qui nous concerne, l'objectif de ces entretiens collectifs était avant tout la création d'une atmosphère informelle qui laissait libre court à des échanges variés : sur le travail, sur l'expérience de vie aux États-Unis, sur l'expérience du retour au Mexique. En d'autres termes sur tout ce qui pouvait toucher aux trois dimensions que nous avons voulu soulever dans le cadre de cette thèse. La posture

²⁰ "Persons interviewed are known to have been involved in a particular concrete situation: they have seen the same film; heard a radio program; read a pamphlet, article or book; or have participated in a psychological experiment or in an uncontrolled, but observed, social situation." (Merton & Kendall, 1946, p.541)

que nous avons adoptée était celle de s'adapter à nos interviewés qui participaient à ces réunions au sortir de leur journée de travail : s'ils arrivaient en échangeant autour de leur journée de travail, sur un événement particulier qui était arrivé au cours de cette même journée dans le call center, nous laissions la conversation suivre dans cette direction et décidions pour notre part que cette session serait consacrée au thème « travail » ; si les personnes participantes parlaient de toute autre chose, nous orientons la discussion sur les thématiques de leur expérience de vie aux États-Unis et de leur expérience du retour puisque, pour eux, il s'agissait du sujet principal que nous traitons et ce pourquoi ils étaient présents à ce moment donné. Toutefois, comme pour la méthode du *focus group* telle que la décrit Merton (1987), nous avons toujours porté une attention toute particulière aux interactions en jeu au cours de ces réunions comme nous allons le voir au travers d'un exemple cité plus après.

Un des problèmes les plus facilement identifiables au cours de ce type d'exercice est celui de la « performance ». Nous reprenons le terme à Erving Goffman (1973) qui définit cette « performance » – traduite en français par le terme de « représentation » – comme « la totalité de l'activité d'un acteur qui se déroule dans un laps de temps caractérisé par la présence continue de l'acteur en face d'un ensemble déterminé d'observateurs influencés par cette activité » (Goffman, 1973, p.29). Quand Goffman emploie le terme de « performance », il fait implicitement référence au champ lexical du théâtre, les interactions sociales revêtant à son sens toutes les caractéristiques d'une série de pratiques assimilables à cet art : le port d'un « masque » qui est un « moi » joué différemment selon les situations d'interaction, ces dernières impliquant l'exercice de performances différentes selon les situations qui impliquent des « publics » différents. On se comporte ainsi différemment en discothèque que lors d'un entretien d'embauche pour ne citer que cet exemple. Et suivant la même logique, on utilise le « masque » qui correspond à la situation donnée : ainsi, toujours en suivant le même exemple, se comporter lors d'un entretien d'embauche comme on se comporterait en discothèque risque de ne pas se solder par un succès et la situation inverse vaut tout autant. L'échec dans le cadre de l'interaction, c'est le risque de « perdre la face ».

Lors de ces réunions, il y a inévitablement une division qui s'établit entre les acteurs, entre ceux qui jouent les « premiers rôles » – les « monopolisateurs » du

discours –, ceux qui ont les « seconds rôles » et enfin ceux qui ont un rôle de « figurant ». Le rôle de l'intervieweur dans cette configuration est, en intervenant le moins possible pour permettre ainsi une conversation et des échanges fluides sur des thématiques variées, de permettre la répartition de la parole entre les interviewés. En d'autres termes, son rôle est ici de corriger les logiques de domination et de monopole, non pas en les faisant disparaître mais du moins en cherchant à les atténuer. Un exemple peut être celui de profiter d'un moment de blanc dans une conversation pour s'adresser à une des personnes présentes qui se retrouve cantonné dans le rôle de « figurant » : « *Et toi, qu'est-ce que tu en penses ?* ». C'est un exemple parmi tant d'autres, on pourrait en citer une infinité. Mais le but est ici de réussir à gérer une répartition de la parole dans une situation où les logiques de pouvoir sont inévitables, de placer les individus les moins aisés dans ce type de situations dans une posture plus confortable, de leur permettre de s'affirmer.

Encadré n°1 : Un exemple de la gestion des interactions dans le cadre d'un entretien collectif.

Les interviewés, au nombre de cinq, évoquent depuis maintenant plus d'une bonne demi-heure leurs expériences de vie dans les lieux où ils ont vécu aux États-Unis. Un des interviewés, qui n'était jamais venu auparavant, n'a pas échangé une parole depuis le début de la conversation. Il ne se sent pas forcément mal à l'aise – il sourit et rit aux anecdotes humoristiques des quatre autres interviewés présents – mais semble avoir du mal à s'affirmer dans cette situation et cet appartement que les quatre autres connaissent déjà. J'ai évidemment envie d'en savoir plus sur lui, il fait d'ailleurs partie des membres de la catégorie 1.5 à être arrivé parmi les plus jeunes aux États-Unis – avant l'âge de six ans – ce qui est assez rare. Comment lui permettre de s'exprimer sans arriver avec « mes gros sabots », sans employer une question trop directe qui laisserait deviner mon intérêt personnel et qui, en plus de rompre la fluidité et l'informalité de la conversation qui s'est établie, ramènerait cette dernière à une dimension plus formelle et le placerait « sous le feu des projecteurs », ce qui serait d'autant moins confortable. L'interviewé, qui est aussi l'observateur, se doit d'abord d'analyser la « scénographie » de l'interaction en cours : les « acteurs » aiment à comparer leurs villes et régions dans un mode compétitif – les gens les plus cool, la violence, la production hip-hop locale, etc. – et de la musique rap tourne en boucle depuis qu'ils sont arrivés – je laisse mes interviewés choisir la bande-son. La deuxième étape est d'analyser le personnage : je sais par un autre interviewé qu'il vient d'Oakland, je vois qu'il apprécie la musique en fond – il bouge la tête au rythme de la musique et réagit à certaines nouvelles chansons – et est vêtu à la mode hip-hop. J'en conclus qu'il doit apprécier le rap, ce qui nous offre une première perche : Tupac Shakur, la plus grande figure du rap West Coast – Notorious BIG étant le porte-étendard du rap East Coast – est originaire d'Oakland. Deuxièmement, les interviewés aimant user de la comparaison entre leurs lieux

d'origine dans une logique de compétition, je sais qu'Oakland est une des villes qui a la réputation la plus « chaude » aux États-Unis. Je profite donc d'un blanc suite à une conversation sur les luttes de gangs entre Sureños et Norteños pour lui lancer approximativement dans ces termes : « Et toi X, on m'a dit que tu venais d'Oakland, non ? J'ai cru comprendre que c'était une des villes les plus « chaudes » aux États-Unis ? D'ailleurs c'est pas de là-bas que vient Tupac Shakur ? ». Voilà un exemple d'une « correction » des relations de pouvoir : par cette « perche », je remets au « figurant » les clés du pouvoir symbolique en remplaçant deux vérités au sujet de sa ville d'origine qui le mettent en « pôle position » dans cette compétition.

LA RELATION ENQUÊTEUR-ENQUÊTÉ

Une des dimensions qui nous a sans aucun doute le plus marqué durant ce travail de terrain et que nous allons tenter de relater dans ce qui suit est la différence de la relation entre l'enquêteur et l'enquêté selon les caractéristiques de ce dernier, que celles-ci relèvent de l'ordre de l'identité sexuelle de l'interviewé, de son statut familial, de son âge, etc.

Etrangement, c'est chez les membres de l'échantillon les plus « différents » de l'enquêteur qu'on a retrouvé le plus de liberté de parole et où la confiance s'est révélée être la plus facile : les femmes et les jeunes hommes homosexuels. Ce fut d'autant plus une surprise que c'est dans ces catégories que l'expérience du retour revêt souvent une dimension plus violente. En effet, les femmes et les homosexuels de sexe masculin sont ceux qui ont dû effectuer les réajustements à la société d'origine les plus conséquents. S'ils déclarent avoir vécu leur identité genrée assez « paisiblement » lorsqu'ils vivaient aux États-Unis, leurs discours montrent qu'ils se sont tous beaucoup plus questionnés à ce sujet en rentrant au Mexique. En effet, nombre d'entre eux ont vécu un réel choc culturel en rentrant dans leur pays d'origine – c'est d'ailleurs chez eux que cette expression revient le plus souvent – et ont expérimenté de nombreuses expériences violentes. Quatre de nos interviewées nous ont notamment fait part des violences qu'elles avaient subi de la part de leur conjoint dans les premiers mois qui ont suivi leur retour alors qu'elles n'avaient jamais expérimenté ce type de situations lorsqu'elles vivaient aux États-Unis. Deux d'entre elles ont du avorter, une expérience traumatisante dans une société où elles se sont senties jugées et qui s'est accompagnée dans les deux cas par l'abandon de

leur conjoint lorsque ces derniers ont appris qu'elles étaient enceintes. Nous avons donc été surpris de ces confidences dont peu de leurs amis étaient d'ailleurs au courant selon leurs propres mots. Un des membres homosexuels de l'échantillon nous a éclairé sur ce sujet en mentionnant le fait qu'il était plus facile pour eux de parler de ces épreuves à une personne extérieure et en insistant sur l'identité européenne de l'enquêteur qu'ils assimilaient à une plus grande ouverture d'esprit sur ces sujets.

Un autre groupe avec lequel il fut là aussi aisé de mener l'enquête est celui qui est composé par les pères de famille : là aussi il y a une grande différence dans la relation enquêteur-enquêté c'est lorsque ce dernier a des responsabilités familiales. S'ils sont peu nombreux – quatre au total – la relation de domination est drastiquement différente. Elle ne se joue pas tant sur le capital culturel que sur le capital d'expériences ou d'épreuves vécues pour reprendre Mills. En effet, s'il peut se jouer une situation de tension hiérarchique avec des individus qui partagent les mêmes caractéristiques que l'enquêteur – pas de situation stable de travail, de famille, sexe masculin, etc. – la relation avec les rares pères de famille qui constituent cet échantillon s'est révélée beaucoup plus facile pour accéder à l'information en situation d'entretien. Dans ce cas de figure, ce n'est pas tant la hiérarchie d'un point de vue du capital culturel qui prime – un enquêteur beaucoup plus diplômé que l'enquêté – mais la hiérarchie en termes d'expériences vécues et de stades de socialisation atteints. En réalité, la situation hiérarchique est ici inversée à partir de ces données puisque c'est l'enquêté qui possède un capital d'expériences plus grand : enfants à charge, situation familiale stable, responsable de cette dernière, expériences multiples du monde du travail, plus âgés, etc. L'enquêté fait ici figure de vétéran du « monde réel » tandis que l'enquêteur est relégué à une position de bleu dans une opposition qui pourrait ressembler à quelque chose comme responsabilité/manque de responsabilités, maturité/immaturité, etc. En d'autres termes il est très peu probable que l'enquêté risque de « perdre la face » dans ce type d'interaction.

En effet, comment accéder à certaines informations, et plus particulièrement à celles qui démontent la structure du récit souvent présentée sous la forme d'une « épopée personnelle ». Pour citer Demazières (2008, p.19) : « Car, une présentation claire et rassurante de l'enquête – à supposer qu'une telle présentation soit possible

– ne supprime par *ipso facto* les perplexités, doutes, soupçons : qui est assez naïf pour se confier au premier venu, sans réserve ni retenue? » Comment rompre cette barrière ? Il s’agissait là d’une question d’autant plus importante que nous découvriions au fur et à mesure que l’enquête avançait que les interviewés ne partageaient même pas ces expériences avec leurs propres amis. C’est d’ailleurs une des raisons qui nous a poussé à continuer à organiser les réunions et/ou entretiens collectifs puisque c’est lors de ces occasions que nous nous rendions compte à quel point la parole de nos interviewés avait été bridée jusque là.

L’homme ne se confie pas. Du moins j’en ai de nombreux exemples dans mon cadre d’expérience personnel. Venant moi-même d’une famille portugaise, j’ai toujours constaté cela. Le village de ma grand-mère ressemble en cela aux films d’Almodovar où, contrairement à ce qu’on imagine parfois du monde méditerranéen, les femmes, lorsqu’elles sont entre elles, ont une parole très libre. Lorsque j’étais enfant, et que j’avais donc le privilège de pouvoir assister à ce genre de réunions, j’étais d’ailleurs marqué par cette liberté de ton qu’avaient les femmes en comparaison de ce que je pouvais voir lorsque j’étais présent dans des réunions exclusivement masculines. C’est le héros du roman de Carlos Fuentes, Artemio Cruz, qui ne se confie que lorsque la mort est proche, une confession dont on devine qu’elle n’est en réalité pas vraiment voulue mais plus due au « délire » sous l’effet de la maladie et des médicaments (Langford, 1975). C’est un exemple parmi tant d’autres dans la littérature qui a, à mon sens, plus que quelconque étude sociologique décrit cette incapacité de l’homme à dévoiler sa corde sensible. Le plus bel exemple demeure selon moi l’exemple d’Alcide dans le *Voyage au bout de la nuit* de Louis-Ferdinand Céline. J’ai lu cet ouvrage en même temps que je réalisais mon dernier terrain d’enquête au Mexique et j’ai été fortement marqué par ce passage tant il illustrait parfaitement ce que je constatais dans ma relation avec cette catégorie d’interviewés et dans les relations qu’ils entretenaient entre eux. Au point que j’ai décidé de nommer cette problématique particulière de la méthodologie « la parabole d’Alcide ». La scène se déroule dans un petit comptoir d’Afrique de l’Ouest perdu au milieu de la jungle où le personnage principal, Ferdinand, est affecté suite à son enrôlement dans l’entreprise des colonies. Décrit comme un homme rustre et vulgaire, on est à mille lieues d’imaginer qu’Alcide est quelques pages plus tard

l'homme qui garde pourtant un secret qui le range dans la catégorie des « Anges » pour reprendre Céline.

Dans ces interactions entre jeunes hommes du même âge, qui partagent les mêmes caractéristiques – célibataires au sens où ils n'ont pas de charges familiales – se joue plus que jamais le risque de « perdre la face ». Une des meilleures illustrations de cette problématique est développée par Pierre Bourdieu (1998) dans son ouvrage *La domination masculine* et tout particulièrement dans la section intitulée « Virilité et violence » (Ibid., pp. 74-78)

L'état d'homme au sens de *vir* implique un devoir-être, une *virtus*, qui s'impose sur le mode du « cela va de soi » sans discussion. (...) Le privilège masculin est aussi un piège et il trouve sa contrepartie dans la tension et la contention permanentes, parfois poussées jusqu'à l'absurde, qu'impose à chaque homme le devoir d'affirmer en toute circonstance sa virilité. (...) Comme l'honneur – ou la honte, son envers, dont on sait que, à la différence de la culpabilité, elle est éprouvée *devant les autres* –, la virilité doit être validée par les autres hommes, dans sa vérité de violence actuelle ou potentielle, et certifiée par la reconnaissance de l'appartenance au groupe des « vrais hommes ». (...) Certaines formes de « courage » (...) trouvent leur principe, paradoxalement, dans la *peur* de perdre l'estime ou l'admiration du groupe, de « perdre la face » devant les « copains » et de se voir renvoyer dans la catégories typiquement féminine des « faibles », des « mauviettes », des « femmelettes », des « pédés », etc. (...) La virilité, on le voit, est une notion éminemment *relationnelle*, construite devant et pour les autres hommes et contre la féminité, dans une sorte de *peur* du féminin, et d'abord en soi-même (Bourdieu 1998, pp.74-78).

On comprend dès lors que dans ce type d'interactions, qu'elles relèvent de l'entretien en vis-à-vis – intervieweur et interviewé – ou de l'entretien collectif – qui implique au minimum la présence de deux interviewés – « l'Autre », s'il est un semblable, à d'autant plus de chances d'être un juge potentiel de sa propre virilité. Et dans ce cas l'enquêteur n'échappe pas à cette logique. Il est un semblable. Le but de l'enquêteur est dès lors de désamorcer cette configuration de suspicion et de jugement. Il faut alors entrer dans une relation de don et de contre-don dans laquelle l'enquêteur se doit souvent d'inaugurer la situation de confiance en parlant de lui, en donnant des informations intimes sur sa personne. L'établissement d'une relation de confiance, où la sécurité de ne « pas perdre la face » malgré le fait de

partager des expériences parfois peu valorisantes avec d'autres personnes est l'objectif, ne peut pas se dérouler au terme d'un seul entretien. Et souvent pas même au terme de deux ni de trois entretiens. Pour étudier cette catégorie d'interviewés, nous avons donc privilégié une méthode plus longue et plus ancrée que nous décrivons ci-après dans le paragraphe consacré à l'observation ethnographique.

L'OBSERVATION ETHNOGRAPHIQUE

Une autre dimension de cette enquête est sa dimension ethnographique. Nous ne nous sommes en effet pas contentés de réaliser des entretiens mais nous avons voulu nous approcher au plus près de cette population.

Une approche par le biais du travail aurait été peu probable : mon niveau d'anglais, si je suis en capacité de m'exprimer dans un anglais correct grammaticalement, souffre de cette « malédiction » que nous autres français traînons avec nous et qui est celle de l'accent.

Observation visuelle autant qu'observation « auditive » (Copans, 2011), si ce fut là une méthode constamment employée tout au long de cette enquête, elle y a joué un rôle de plus en plus important à mesure que les nouveaux contacts – dans l'objectif de réaliser des entretiens – se faisaient plus rares mais aussi à mesure que les liens établis avec les enquêtés préalables devenaient plus forts. En d'autres termes, elle a joué deux rôles : le premier étant de ne jamais laisser de temps mort au terrain – ce qui aurait été inévitable si celui-ci ne se serait basé que sur la technique de l'entretien – ; d'autre part, elle nous a permis d'accéder à une autre dimension d'analyse qui est celle de l'observation des pratiques quotidiennes de cette population dans « sa vie de tous les jours » dans son pays d'origine. Enfin, il serait erroné de la cantonner à ces deux seules fonctions car elle remplissait aussi une troisième fonction : pouvoir avoir accès aux individus réticents à participer à des entretiens, ce qui était loin d'être rare, notamment chez les jeunes hommes célibataires de notre âge qui constituent la part majoritaire de cet échantillon.

Ces réunions, ces discussions et ces conversations improvisées au jour le jour devenaient peu à peu la source première d'accès à un matériau riche. Si nous les

avons progressivement privilégiées à l'entretien en ce qui concerne les jeunes hommes, c'est que les interviews réalisées avec ces derniers ne nous convainquaient pas : trop de blancs, plus de phrases courtes que chez les interviewées de sexe féminin ou que chez les pères de famille, une difficulté plus grande à « se laisser aller » à la confiance, etc. En ce qui les concerne, nous nous sommes vite rendu compte que l'observation routinière, sous la forme de participation aux activités quotidiennes extra-professionnelles, nous permettait d'accéder à infiniment plus d'informations que sous la forme d'entretiens. D'une part, la dimension formelle de cette pratique, malgré nos efforts pour la rendre plus légère, provoquait plus de crispations, quand elle ne provoquait pas tout simplement le refus.

Ensuite, ce que nous appelons « la confiance » puisque il s'agit de cela dans un entretien, d'autant plus lorsque ce dernier est de type biographique – n'est pas un processus soudain, qui a lieu en l'espace d'un entretien. Ce serait une bien belle fable que de croire cela. À l'inverse, il s'agit d'un processus lent, progressif qui s'établit au jour le jour. J'ai suivi certaines de ces personnes pendant trois ans et c'est parfois sur la fin que la « confiance » prenait vraiment forme. Entre temps, j'apprenais à chaque rencontre une petite part supplémentaire de la biographie de mes interviewés. Ainsi, si j'ai réussi à identifier les trajectoires biographiques de certains de mes interviewés en l'espace d'un entretien – j'étais aussi déconcerté par la confiance qu'ils m'accordaient tant certaines des épreuves qu'ils me racontaient aurait relevé, quelques mois plus tôt, du risque de « perdre la face » que nous avons déjà maintes fois mentionné. Mais l'objectif était progressivement atteint.

Ces observations pouvaient avoir lieu dans plusieurs cadres : réunions en appartement, déjeuner ou diner, rencontres dans un bar, anniversaires, repas du dimanche, etc. Il pouvait aussi s'agir de réunions pour un événement particulier :

- Evènements sportifs : suivre un match de boxe – sport particulièrement apprécié au Mexique et chez les individus de sexe masculins appartenant à la génération 1.5 –, pour suivre le débat entre les candidats à l'élection présidentielle de 2012 ou même de réunions pour organiser un tournoi de football sur console de jeux. L'intérêt de ce type de réunions était notamment la mise en relief de la question culturelle, en particulier dans sa dimension de transmission. Nous nous rendions compte par exemple que la plupart d'entre eux, en dehors de la boxe, suivaient

principalement un des sports dits U.S., à savoir le basketball, le football américain²¹, le baseball²² ou même les courses NASCAR²³ – ces grandes énigmes, à l'exception du basketball, pour un individu provenant du continent européen – alors que le sport largement favori des Mexicains est le football. Nous constatons que certains interviewés connaissaient même très mal les règles du football, en général ceux qui étaient arrivés les plus jeunes aux États-Unis, tandis qu'on retrouvait chez ceux qui y étaient arrivés plus vieux une plus grande passion pour ce sport. Mais qu'ils soient *aficionados* ou pas de ce sport, tous avaient une équipe favorite, en général celles que supportent leurs pères, une tendance qu'on retrouve d'ailleurs chez les immigrés Portugais et Turcs en France mais aussi plus généralement dans la mesure où il s'agit d'une tradition souvent transmise de père en fils (Bromberger, 1995). En ce sens, ces événements constituaient une situation privilégiée pour aborder des thématiques tournant autour de la question de la culture transnationale mais aussi autour de la transmission – ou non-transmission – des pratiques culturelles intergénérationnelles ainsi que la relation père/fils dans le cadre de ces trajectoires d'immigration. Football réel aussi, qui, en plus de nous avoir permis de perdre un peu de poids et de prendre du bon temps, nous a permis de rencontrer d'autres travailleurs au cours d'un match organisé entre les employés de CompuCom et où j'ai été cordialement invité à participer. C'est dans ce cadre que nous avons pu notamment rencontrer trois étudiants brésiliens qui étaient affectés au service en langue portugaise de ce même call center.

- Repas, anniversaires, fêtes entre employés : il s'agit là d'événements qui rassemblaient un nombre plus important de participants mais aussi une variété plus importante de groupes distincts que nous n'avions pas le privilège de voir évoluer en même temps lors de réunions de groupe plus restreintes – durant lesquelles il était plus courant que soient rassemblées des personnes aux profils et aux trajectoires plus similaires. Il s'agissait aussi des rares occasions durant lesquelles

²¹ La finale de la *National Football League* – la NFL – est le célèbre *Super Bowl* qui est l'événement sportif le plus suivi aux États-Unis.

²² Depuis la première coupe du monde organisée en 1938 et remportée par l'Angleterre, on ne retrouve plus aucun pays européen sur le podium jusqu'au tournoi de 2011 remporté par les Pays-Bas. Le baseball demeure un sport exclusivement populaire en Amérique du Nord, en Asie – Japon, Taïwan et Corée du Sud – et dans la zone Caraïbes, notamment dans des pays comme la République Dominicaine, le Venezuela, Cuba ou le Nicaragua où ce sport supplante en popularité le football qui est pourtant considéré comme le « sport roi » en Amérique Latine. Cuba est d'ailleurs le pays le plus titré au niveau international avec 25 titres, largement devant les États-Unis avec quatre victoires.

²³ NASCAR est l'acronyme qui désigne la National Association for Stock Car Auto Racing. Il s'agit des courses automobiles les plus populaires aux États-Unis qui se déroulent presque exclusivement sur des circuits ovales, ce qui privilégie plus la vitesse et l'agressivité que la technique comme ce peut-être le cas avec la Formule 1 qui privilégie les circuits dits « routiers », plus appréciés du public européen.

pouvait se donner la présence simultanée d'employés appartenant à la catégorie des migrants de retour et d'employés appartenant à la population dite « locale », dans le sens où ces derniers n'ont pas eu d'expériences migratoires et ont toujours vécu au Mexique. Il s'agissait là de situations privilégiées pour observer les interactions entre ces groupes : qui fréquente qui, de quelle manière on parle avec les uns et pas avec les autres, en quelle langue on communique selon les personnes, etc.

- Les événements du quotidien : par cette expression nous désignons tous ces événements qui ne relèvent pas de « l'exceptionnel » mais du quotidien dans le sens où ils relèvent de la logique la plus routinière – pas d'organisation particulière préalable par exemple – et dans le sens où même le chercheur ne se rend pas compte sur le moment qu'il se retrouve forcément dans une situation d'enquête tant ces moments relèvent de la routine : manger, faire les courses, prendre le bus, regarder la télé, etc. Ces moments qu'on pourrait qualifier promptement « d'insignifiants » sont pourtant au même titre que les autres types d'évènements des mines d'informations. Les repas pris à l'extérieur par exemple, sont toujours l'occasion de discuter la carte ou une spécialité culinaire qui ne manque souvent pas de rappeler des souvenirs du type : « Ma mère nous préparait des *chilaquiles*²⁴ quand je vivais aux États-Unis. C'était sa spécialité. D'ailleurs elle les préparait différemment...etc. ». Chaque retour à un souvenir si particulier, auquel l'enquêteur pourrait aisément ne pas prêter plus attention qu'à d'autres remarques anodines est pourtant souvent le début d'un fil qui, si on le déroule et le suit, peut aboutir à une multitude d'informations. Ainsi, en partant des *chilaquiles* que lui préparait sa mère, l'enquêteur peut arriver à de nombreuses informations sur ce que faisait la mère de l'enquêté, le rôle qu'elle jouait dans la famille, les frères et sœurs, la réaction de ces derniers face à sa décision de retourner au Mexique, etc. Et ainsi jusqu'à l'infini. Au même titre, nous nous souvenons d'un interviewé qui voulait absolument nous emmener dans un *fast food* typique de sa région aux États-Unis et qu'on trouvait à plusieurs endroits de la ville de Mexico. Plus qu'un *fast food* – en soi pas si différent des autres – il s'agissait là d'une volonté de partager une partie de sa jeunesse aux États-Unis en nous emmenant dans LA firme typique de sa ville. À partir de là, tout le repas et tout l'après-midi qui a suivi ont été consacrés à parler de cet endroit et d'une collection de souvenirs telle que nous n'aurions sûrement jamais pu collecter un tel montant d'information dans un entretien formel. Une des pratiques que nous aimions réaliser avec la plupart d'entre eux était ainsi, lorsque c'était possible,

²⁴ Un plat typique mexicain à base de tortillas baignant dans une sauce piquante rouge ou verte et pouvant être accompagnés d'oignons, de viande, d'œufs ou de fromage.

d'utiliser l'option de *Street View* présente sur le logiciel *Google Earth* pour qu'ils nous montrent leur maison, la rue où ils habitaient, l'endroit où il sortait le plus souvent, leur école, etc. Il s'agissait là d'une des pratiques les plus interactives, notamment dans la mesure où ils illustraient leurs biographie grâce à ces images disponibles sur Internet, ce qui nous permettait plus que jamais de visualiser cette vie qu'ils nous racontaient, de faire correspondre les mots à des images.

POURQUOI NE PAS AVOIR EU RECOURS AUX METHODES QUANTITATIVES ?

Nous avons longtemps pensé à créer un questionnaire et à le faire circuler entre les différents jeunes migrants de retour employés dans les principaux centres d'appels que j'avais identifié dans la ville de Mexico. L'enjeu aurait été notamment d'avoir accès à une vision panoramique beaucoup plus ample de cette population, de ces caractéristiques – leur composition démographique, les raisons de leur retour, leur modalité d'accès au marché du travail depuis leur retour au Mexique, etc. – en ayant accès à un plus grand nombre de personnes et par là-même d'informations quant à la composition de cette population. Cette méthode aurait joué entre autre un rôle de contrepois au vu de la réticence de nombre d'entre eux qui étaient fortement réticents à participer à des entretiens biographiques. La raison de l'abandon de cette méthode était avant tout d'ordre éthique et motivée notamment sur le doute quant aux conséquences de l'utilisation d'une telle méthode. Pourquoi ? Les centres d'appel ont développé au fil des années une certaine méfiance vis-à-vis des enquêtes – sociologiques notamment – qui sont menées à leur sujet. Pour nous faire « l'avocat du Diable », l'espace de cette simple remarque, on peut difficilement leur en tenir rigueur au vu de ce qu'en ont publié les auteurs qui s'en sont le plus approché : des auteurs comme Sue Fernie et David Metcalf (1998) n'hésitaient-ils pas à les comparer aux « *dark Satanic mills* » popularisés par le poète anglais William Blake au début du XIXe siècle et qui font aussi bien référence aux hauts fourneaux des débuts de la Révolution Industrielle qu'à l'aspect infernal de ces derniers ? Quant à des auteurs comme Phil Taylor, Chris Baldry ou Peter Bain, ils ont largement contribué à frapper d'anathème ce secteur d'activité au travers de leurs nombreux articles. Il ne s'agit pas là de critiquer l'approche de ces auteurs dont nous

apprécions le travail mais de comprendre comment ce type de contributions ont pu influencer sur cette réticence des centres d'appel à laisser entrer le chercheur en sciences sociales en leur sein, et ce même si le dicton populaire nous dit que « celui qui n'a rien à cacher n'a rien à craindre ». En France, des auteurs comme Renato Di Ruzza et Colette Franciosi (2003) avait déjà décrit cette difficulté pour les chercheurs en sciences sociales à intégrer les call centers et notamment cette suspicion des directions vis-à-vis des enquêteurs, suspicion dont les auteurs ne manquent pas de faire remarquer qu'elle est fortement due à l'image négative qui est véhiculée des call center dans les études académiques. On retrouve le même type de témoignage dans d'autres descriptions ethnologiques, entre autre dans la thèse de Guillaume Delignières (2008). J'ai eu droit aux mêmes types de témoignages et de recommandations au Mexique et lors de mon passage au Salvador, à la différence près qu'il était évident que le respect du droit du travail est protégé dans une dimension largement moindre dans ces deux contextes. C'est avant tout pour cela que nous avons finalement décidé de ne pas faire circuler de questionnaire, avant tout dans le souci que, si jamais cette enquête était découverte au sein de l'entreprise, nous ne voulions pas qu'un de nos informateurs se retrouve dans une situation problématique qui aurait pu, dans le pire des cas, menacer sa position en tant qu'employé. Menace réelle ou imaginaire ? Excès de paranoïa ? Dans la mesure où nous n'avons même pas essayé, nous ne saurons sûrement jamais si nous avons eu tort ou non de ne pas l'avoir fait. Néanmoins nous ne regrettons pas d'avoir suivi ce principe de précaution. Peut-être que dans le futur, maintenant que nous avons établi un réseau de contacts solide, nous aurons l'occasion, si le besoin se présente, d'avoir recours à ce type de méthodologie.

DANS QUELS CENTRES D'APPEL SONT EMPLOYES NOS ENQUETES ?

Qu'en est-il des centres d'appels dans lesquels évoluent nos enquêtés ? Avons-nous choisi les personnes que nous allions interroger selon la typologie des call center dans lesquels ils évoluaient ? Nous n'avons pas décidé de choisir nos intervenants sur ce critère en essayant de jouer sur un effet de représentativité du type « tant d'interviewés de tel centre d'appel, tant d'interviewés de tel autre centre d'appel ».

Comme nous l'avons décrit précédemment, l'accès aux interviewés répondait déjà à des obstacles suffisamment grands pour « s'offrir le luxe » de décider de la composition de l'échantillon selon ce critère. Comme nous l'avons mentionné plus haut, la réalité du terrain nous a conduits à nous inscrire dans une approche « opportuniste » de la recherche (Feyerabend, 1979) en saisissant toute opportunité de nouveau contact qui réponde aux caractéristiques suivantes : le sujet doit intégrer une trajectoire de migration de retour ; il doit être actuellement employé dans un centre d'appel offshore ; il doit être employé dans un service strictement anglophone ou dans un service bilingue – anglais/espagnol – à dominante anglophone. La possibilité d'avoir accès à des interviewés potentiels dépendant grandement des contacts

La plupart des interviewés cités dans cette enquête travaillent dans un centre d'appels *offshore*, CompuCom, dont la mission est de procurer un service technique – *help desk* – à différentes compagnies qui utilisent le logiciel Microsoft. Dans ce cas précis, les interviewés travaillent pour la campagne qui a pour client la firme pharmaceutique Merck, mais la firme travaille aussi pour une grande variété de secteurs tels que les assurances, les banques, le transport logistique, les compagnies pétrolières, etc. Fondée en 2006, CompuCom Mexico employait 780 personnes en 2010 (IMT, 2011a) et on peut considérer qu'il s'agit d'une firme en pleine expansion puisque deux ans plus tard, en 2012, elle comptait 1.200 employés (IMT, 2013). Nos interviewés travaillent dans un service où les appels se font presque exclusivement en anglais (les appels en espagnol sont très minoritaires) et se font avec des clients situés aux États-Unis. Dans quelques cas plus rares, il peut s'agir de clients situés au Royaume-Uni, en Australie. Ils sont parfois aussi en contact avec des « collègues » de travail situés en Inde où Merck a externalisé son service chimie. Ces employés indiens sont donc employés eux aussi dans un centre d'appel mais dont la spécialité est de traiter des questions relatives à l'expertise chimique. Quant au service mexicain, il s'agit d'un help desk qui résout les problèmes informatiques des employés de Merck qui sont situés dans les pays subcités. Une autre particularité de CompuCom réside aussi dans le fait qu'elle est une des compagnies qui propose ses services dans la plus grande variété de langues dont l'anglais, l'espagnol, le portugais, le français et l'allemand.

Le fait que la majorité des interviewés travaillent dans ce call center présente toutefois de nombreux avantages: d'abord, le service proposé. En effet, les migrants rapatriés étant selon les statistiques majoritairement des hommes, il était préférable de choisir un des deux types de services majoritairement masculins, à savoir les *help desk* et les services de ventes. La deuxième raison est aussi le niveau d'expérience requis par CompuCom. Le centre d'appel demande une expérience préalable dans au moins un call center et une formation au logiciel Microsoft qui est payée par l'entreprise et qui se déroule en son sein. Le premier paramètre – l'expérience préalable dans un autre call center requise – nous a permis d'accéder à des expériences plus variées dans le secteur, ce qui n'était pas le cas des interviewés qui travaillaient chez Teleperformance à Monterrey et qui se résumaient à des « mono-expériences », généralement dans ce même call center. Ainsi, en plus d'obtenir des informations sur CompuCom, cela nous a permis d'obtenir des informations sur une variété d'autres centres d'appels contenus dans la diversité d'expériences des personnes interrogées – types d'activités, salaires, type de formation, etc. Ensuite, le deuxième paramètre qui est celui d'une formation au travail plus complexe, répond à une des questions qui m'avait été posée, à savoir s'il y avait un type de formation différent pour ces travailleurs moins qualifiés, les formations – le *training* – étant plutôt pensé pour une population étudiante. Enfin, l'hypothèse d'y rencontrer des individus qui ont eu des expériences plus longues dans le secteur nous a permis de reconsidérer cette image de « travail du moment » qu'ont les centres d'appels et de découvrir la construction/perspective de carrières dans le secteur, voire d'y trouver des individus en quête de stabilité professionnelle dans un secteur plutôt célèbre pour ses forts taux de *turnover*.

Les autres principaux call centers cités dans le cadre de cette thèse sont aussi souvent, comme nous le verrons par la suite, les premiers par lesquels nos interviewés sont passés dans le cas où ils travaillaient pour CompuCom au moment de l'enquête. Nous dressons ci-suit une liste de ces centres d'appel et de leurs principales caractéristiques. Les chiffres et les informations qui suivent proviennent du dernier recensement effectué par l'Instituto Mexicano de Teleservicios pour l'année 2012 (IMT, 2013) :

- **TeleTech** : Fondée en 1982, cette compagnie américaine dont le siège se situe à Englewood, Colorado, opère dans 24 pays et possède un total de 58 call center pour l'année 2012. L'entreprise possède des centres d'appel dans les Etats mexicains suivants : Distrito Federal ; Guanajuato ; Jalisco. L'entreprise emploie 5.000 personnes au Mexique. Elle gère les services suivants : secteurs d'attention au client : banque et finances ; IT et technologies de la communication ; santé ; industrie ; divertissements. Les pays concernés par le service *offshore* : Allemagne ; Brésil ; États-Unis. Langues utilisées : anglais ; portugais ; allemand.
- **Teleperformance** : Fondée en 1978 à Paris, cette compagnie française est aujourd'hui considérée comme le leader international des centres d'appels. Présente dans 46 pays avec 270 centres d'appel, elle emploie plus de 100.000 opérateurs à travers le monde. Installée au Mexique depuis 1996, il s'agit de l'entreprise qui compte le plus de stations au Mexique – 13.950 – et se positionne comme deuxième employeur du secteur dans le pays avec 14.940 employés dans six Etats mexicains : Chihuahua ; Distrito Federal ; Durango ; Jalisco ; Nuevo León ; Sonora. Elle gère les services suivants : secteurs d'attention au client : banque et finances ; IT et technologies de la communication ; santé ; hôpitaux ; tourisme ; divertissements. L'activité offshore de l'entreprise est exclusivement destinée aux États-Unis et les langues utilisées sont par conséquent l'anglais et l'espagnol.
- **Telvista** : Fondée en 1984 à Addison, Texas, Telvista s'appelait à l'origine CompUSA. Installée au Mexique depuis 1998, l'entreprise compte 6.100 stations au Mexique et se positionne en tant que troisième employeur du secteur dans le pays avec 8.500 employés. Implantée dans deux Etats mexicains – Baja California et Distrito Federal – elle gère les activités suivantes : secteurs d'attention au client : banque et finances ; IT et technologies de la communication ; assurances ; gouvernement ; santé ; commerce en gros ; tourisme. Les pays concernés par le service *offshore* sont les suivants : Argentine ; Brésil ; Costa Rica ; États-Unis ; Jamaïque ; Puerto Rico. Les langues utilisées par l'entreprise sont l'anglais, l'espagnol, le français et le portugais.

PLAN DE LA THESE

Nous avons organisé cette thèse en deux parties : la première consiste en une revue de la littérature tandis que la seconde sera consacrée à la présentation des résultats de l'enquête.

La première partie de cette thèse a pour but de dresser un bilan critique de la littérature existante. Compte-tenu du fait qu'aucune étude préalable ne se rapproche de l'objet de cette thèse, il nous aura fallu dans un premier temps distinguer les principales dimensions qui le constituent. Nous avons donc relevé trois grandes thématiques qui seront chacune l'objet d'un chapitre dans cette première partie, à savoir : la migration de retour ; le contexte migratoire Mexique/Etats-Unis ; les centres d'appels dans leur dimension *offshore*.

Le chapitre 1 a pour objectif de répondre à la première question que nous nous posons, à savoir si on peut réellement parler de migration de retour en ce qui concerne les enfants de migrants. Il s'agira donc dans ce chapitre de revenir dans un premier temps sur les définitions de la migration de retour, sur le traitement de cette question dans une perspective historique et de voir comment cette question est traitée par les principaux courants théoriques de la sociologie des migrations. Il s'agira dans un second temps de réfléchir plus précisément à la question du retour concernant les enfants de migrants, et notamment comment les études plus récentes ont redéfini une notion qui était jusqu'alors réservée au cas des primo-migrants adultes.

Le chapitre 2 aura pour objectif de resituer notre objet dans le contexte historique et géographique qui est le sien, à savoir la migration entre le Mexique et les Etats-Unis. Nous reviendrons dans un premier temps sur l'historique de cette migration et en quoi l'évolution du patron migratoire depuis la fin des années 80 explique l'émergence de nouvelles problématiques et de nouvelles figures de la migration comme celles des membres de la deuxième génération ou de la génération 1.5 de migrants Mexicains. Après ce premier retour historique où nous aurons vu que la migration de retour a toujours été une constante de la migration entre les deux pays, nous reviendrons plus en détails sur le traitement de la question du retour dans le contexte mexicain. Enfin, nous reviendrons plus en détail sur le traitement de la

question de la deuxième génération mexicaine aux Etats-Unis et plus particulièrement de la génération dite 1.5.

Le chapitre 3 aura pour objet de revisiter la littérature au sujet du secteur de travail qui nous intéresse dans cette thèse : les centres d'appel. Il s'agira tout particulièrement ici d'analyser la particularité de ce type d'activité lorsqu'elle est de type *offshore* et notamment de saisir toute la complexité de la dimension culturelle qui se joue dans des interactions dans lesquelles clients et téléopérateurs sont situés dans deux pays différents. Nous reviendrons enfin plus particulièrement sur la réalité du secteur en Amérique Latine et au Mexique en particulier.

Après ces trois premiers chapitres, nous passerons à **une seconde partie** dans laquelle seront présentés les résultats de l'enquête que nous avons menée.

Le chapitre 4 aura vocation à dresser un portrait de la population qui constitue notre échantillon, en revenant notamment sur les sous-catégories inhérentes à cette catégorie plus globalisante de « jeunes migrants de retour ». Nous verrons entre autre les lieux de provenance de ces migrants, leur profil scolaire et professionnel. Nous consacrerons aussi dans ce chapitre une analyse en profondeur de leur relation au bilinguisme.

Dans le chapitre 5, il s'agira d'analyser les trajectoires migratoires de retour de nos enquêtés et plus particulièrement de distinguer et de décrire les principaux facteurs qui sont à l'origine de ce mouvement migratoire.

Le chapitre 6 interroge les obstacles auxquels se retrouvent confrontés ces jeunes migrants de retour dans leur processus d'insertion professionnelle dans leur pays d'origine et les modalités qui les ont amenés à postuler et à intégrer les centres d'appel une fois rentrés au Mexique

Enfin, le chapitre 7 aura vocation à analyser les parcours de ces jeunes migrants à l'intérieur du secteur des centres d'appel. Nous verrons d'abord comment ces lieux de travail deviennent en même temps des lieux de consolidation d'une communauté basée sur le partage d'expériences communes. Nous verrons ensuite comment les jeunes migrants de retour mobilisent dans la pratique leur capital culturel acquis au cours de leur expérience migratoire dans leur activité professionnelle. Enfin nous analyserons comment en même temps qu'ils constituent une opportunité

professionnelle rentable pour des jeunes sans diplômes, les centres d'appel constituent aussi bien souvent les seules opportunités professionnelles à la disposition de ces jeunes migrants de retour une fois rentrés dans leur pays d'origine.

CHAPITRE 1. LA MIGRATION DE RETOUR : LE CHAPITRE « OUBLIÉ » DE LA MIGRATION.

*Open your eyes and look within:
Are you satisfied with the life you're living?
We know where we're going,
We know where we from.
We're leaving Babylon,
We're going to our Father's land.*

Extrait de *Exodus*, Bob Marley and The Wailers, 1977.

La question migratoire est sans aucun doute l'une des thématiques qui ont été le plus traitées depuis plus d'un siècle dans le champ des sciences sociales et on ne compte plus les travaux qui ont été publiés sur une question qui a souvent suscité des débats passionnés. C'est sans surprise qu'en parallèle on a vu se multiplier les contributions théoriques cherchant à expliquer un phénomène que certains considèrent, en reprenant les termes de Marcel Mauss, comme un *fait social total* (Sayad, 2006 a). Cependant, s'il est une composante du phénomène migratoire qui n'a pas suscité autant d'intérêts, c'est bien la migration de retour dont Russell King (2000) fait remarquer qu'elle est le « grand chapitre non-écrit de l'histoire de la migration »²⁵. Le fait que la migration a longtemps été appréhendée comme un processus à sens unique (Anwar, 1979 ; King, 2000 ; Oxfeld & Long, 2004) explique en partie que la migration de retour est un corollaire du phénomène migratoire qui a longtemps été sous-estimé comparativement à son importance réelle (Durand, 2004 ; Rallu, 2007). Cela ne veut pas pour autant dire que cette dimension n'avait jamais été entrevue auparavant. À titre d'exemple, dès la fin du XIXe siècle, Ernest

²⁵ « Return migration is the great unwritten chapter in the history of migration » (King, 2000, p.7). À ce propos, l'auteur évoque la quasi-absence de la thématique du retour dans les principaux textes et ouvrages bibliographiques traitant de la problématique migratoire : « A brief review of some major texts on migration reveals the truth about this generalization. Robin Cohen's monumental Cambridge Survey of World Migration (1995) contains, in its half a million words and 95 chapters, no specific entry on return migration. Aaron Segal's Atlas of International Migration (1993) contrives to completely ignore return movements. And other important recent texts (Castles and Miller, 1998 ; Gorter et al., 1998 ; Hammar et al., 1997 ; Lucassen and Lucassen, 1997), mention return migration, if at all, only in passing. » (King, 2000, p.7)

George Ravenstein (1885) développait comme postulat numéro quatre de ses Lois de la Migration, que tout mouvement migratoire implique l'existence d'un contre-courant²⁶. Pour certains, il s'agissait là de la première référence à la migration de retour en tant que partie intégrante du processus migratoire dans sa globalité (Gmelch, 1980 ; Guarnizo, 1998 ; Moran-Taylor, 2001 ; Moran-Taylor & Menjívar, 2005). Pour d'autres, cette affirmation ne relève cependant pas de l'évidence, la définition de Ravenstein concernant ces *contre-courants* étant plutôt vague et pouvant tout aussi bien se référer à un autre flux migratoire indépendant partant du pays de référence sans pour autant que soit forcément établie une quelconque relation avec un mouvement de migration de retour (King & Christou, 2011). Dans un cas comme dans l'autre, la question du retour sera durant de nombreuses décennies absente du débat académique et il faudra attendre, dans une moindre mesure, la fin des années soixante du siècle suivant mais surtout les années soixante-dix et la crise pétrolière qui coïncide avec la question du retour des *Gästarbeiter* de l'après-guerre pour commencer à voir émerger un corpus identifiable de travaux sur la question, remettant ainsi en question « le prétendu caractère unidirectionnel ou définitif de la migration » (Durand, 2004, p. 104)²⁷

Qu'est-ce qui explique le peu d'intérêt porté à la question de la migration de retour, pour ne pas parler de sa quasi-inexistence jusqu'au début des années soixante-dix ? George Gmelch et Robert Rhoades (1979) nous apportent en partie la réponse. D'abord, d'un point de vue théorique, ils considèrent que le paradigme rural/urbain qui dominait jusqu'alors l'approche du phénomène migratoire pouvait avoir dans une certaine mesure éclipsé cette dimension du retour. En effet, dans le contexte d'urbanisation, qui pouvait même être extrêmement rapide dans le cas des pays dits *en développement*, le constat était à l'exode rural qui ne présupposait pas le retour de ceux qui étaient partis sinon à l'installation définitive de ces derniers dans les villes. Il s'agit là d'une première partie de réponse même si cette « négligence » ne s'explique pas uniquement du fait de ce présupposé théorique qui a longtemps prévalu dans l'étude des migrations. Une autre explication serait due au manque de statistiques fiables à la disposition du chercheur qui permettrait une quantification

²⁶ « Each main current of migration produces a compensating counter-current. », (Ravenstein, 1885, p. 199)

²⁷ « El retorno, pone en cuestión el pretendido carácter unidireccional o definitivo de la migración » (Durand, 2004, p. 104).

rigoureuse des mouvements de retour, ce qui a pu aussi expliquer cette tendance à laisser de côté l'analyse d'un phénomène difficilement mesurable (Rhoades, 1978). Ceci s'explique en partie par le fait que nombre de pays – encore aujourd'hui – n'établissent tout simplement pas de statistiques relatives à l'émigration tandis que les pays récepteurs privilégient traditionnellement l'établissement de statistiques concernant le nombre d'entrées sur leur territoire, tandis que cette rigueur n'est généralement pas de mise lorsqu'il s'agit d'établir des statistiques relatives au nombre de sorties (Thomas-Hope, 1999 ; King, 2000). Gmelch (1980) considère même que « le retour est l'aspect du cycle migratoire le plus difficile à quantifier. Alors que de nombreux pays collectent des informations concernant les étrangers entrants, il n'y a pas d'équivalence pour les migrants de retour » (Gmelch, 1980, p.135-136)²⁸. Et même lorsque ces données existent, la définition du migrant de retour variant d'un contexte national à l'autre peut donner lieu à des résultats pour le moins variables selon les pays concernés : ainsi, à titre d'exemple, concernant le cas des migrants de retour Italiens en provenance d'Allemagne de l'Ouest dans les années soixante, les statistiques allemandes constataient ni plus ni moins que trois fois plus de sorties par rapport aux entrées recensées par les autorités italiennes (King, 2000).

Mais c'est sans aucun doute le contexte historique et structurel qui explique le mieux l'évolution de l'intérêt académique porté à cette dimension du phénomène migratoire. En effet, la subite émergence d'études sur la migration de retour dans les années soixante-dix est intimement liée à la crise économique et à l'explosion du chômage qui frappèrent les économies industrialisées au début de la même décennie. Ce bouleversement économique dans les pays qui étaient alors les principaux demandeurs de main d'œuvre immigrée posa subséquemment la question du statut des *Gästarbeiter* (King, 2000 ; Ammassari, Black, 2001), problème caractérisé notamment au niveau politique par diverses propositions de mesures ayant pour objectif d'inciter ces « travailleurs invités » à retourner dans leur pays d'origine. La thématique de la migration de retour connaîtra donc en quelque sorte son « âge d'or » car c'est durant cette période que seront publiés un grand nombre de travaux

²⁸ « Finally, return is the most difficult aspect of the migration cycle to quantify. While most countries gather information on incoming aliens, the same does not apply for returning citizens » (Gmelch, 1980, pp. 135-136)

sur la question, parmi lesquels les premiers essais de théorisation (Bovenkerk, 1974 ; Cerase, 1974 ; Gmelch, 1980) qui font suite à un premier ensemble de travaux qui étaient jusqu'alors exclusivement d'ordre empirique. Cette période que nous nous sommes permis de qualifier d' « âge d'or » durera jusqu'à la deuxième moitié des années quatre-vingt (Cassarino, 2004), les années quatre-vingt-dix et la théorie transnationale marquant une sorte de « coup d'arrêt » des travaux ayant trait à un concept devenu subitement *retro* (King & Christou, 2011)²⁹ en comparaison avec les nouveaux outils théoriques émergents qui ont radicalement modifié l'approche du phénomène migratoire. Cette revue historique sera la tâche à laquelle nous nous attellerons dans la première partie de ce chapitre en présentant l'évolution de la production scientifique suivant cette logique en trois périodes qu'on pourrait définir comme les prémices, l'âge d'or et la décadence de la question de la migration de retour et de sa prégnance dans les études migratoires. Il s'agira entre autre de proposer une forme de synthèse qui retrace l'évolution du concept de migration de retour sous deux aspects : un aspect chronologique pour faire le lien entre l'évolution du concept et l'évolution du contexte structuro-historique ; un aspect plus attentif à l'articulation de ce même concept avec les principales théories de la migration, l'évolution de ces dernières étant selon nous intrinsèquement liée à la première dimension d'ordre structuro-historique.

Après avoir réalisé cette première synthèse, il s'agira dès lors d'approfondir la problématique qui est propre à notre thèse, à savoir la migration de retour de ceux qu'on dénomme communément comme « deuxième génération » qui ne sont autres que les enfants de ceux qui ont été les acteurs du premier mouvement de la migration, à savoir leurs parents. À l'exception de quelques études sporadiques, la conception d'une possible migration de retour des enfants de la première génération de migrants a longtemps été ignorée car longtemps considérée comme faisant partie de ces « retours qui n'en sont pas » (Bovenkerk, 1974). Ce n'est que récemment que ces mouvements migratoires sont reconsidérés avec attention, en partie grâce aux nouveaux outils théoriques hérités entre autre des théories transnationales, de la mobilité et de la diaspora, mais surtout grâce au travail d'un petit nombre de

²⁹ Nous reprenons le terme « retro » à Russel King et Anastasia Christou (2011) qui intitulaient un paragraphe de leur article « Return Migration : No Longer a Retro Concept », ce qui nous apparaît comme une illustration parfaite de notre propos.

chercheurs qui ont eu le mérite d'observer et de questionner une composante du phénomène migratoire ignorée de beaucoup. La seconde partie de ce chapitre aura donc pour objectif de présenter ces nouvelles réflexions théoriques qui amènent à la redéfinition du concept de migration de retour et de présenter les résultats de ces travaux concernant les dénommées « *next generations* ».

1.1. La migration de retour : définition(s) et retour sur l'émergence du concept dans la sociologie de la migration.

Si un des problèmes le plus souvent retenus par ceux qui étudient le phénomène de la migration de retour est que celle-ci n'a donné lieu qu'à un nombre limité de travaux, pour notre part nous considérons que c'est plutôt la variété de réalités que celle-ci englobe qui pose le défi majeur dans son appréhension. On peut en effet considérer que, lorsqu'elle est appliquée aux migrations internationales, la notion de migration de retour est une notion polysémique (Michalon, 2007). Les études sur le sujet sont certes limitées si on compare leur nombre à la totalité des travaux effectués sur le phénomène migratoire dans sa globalité. Mais après une recherche approfondie, on est en capacité de trouver un nombre satisfaisant de travaux sur lesquels s'appuyer pour étayer sa réflexion. Ce qui pose avant tout problème est l'absence d'une réelle ligne théorique, le nombre de travaux ne rivalisant qu'avec la diversité des approches utilisées pour analyser la variété des cas étudiés. Mais c'est peut-être justement cette variété de cas de figures qu'implique la notion de migration de retour qui explique ce manque d'uniformité.

Tout d'abord, comment définir ce qu'est la migration de retour ? Selon l'Organisation Internationale pour les Migrations (Perruchoud, 2007) il s'agit d'une « migration ramenant une personne à son lieu de départ – pays d'origine ou lieu de résidence habituelle – généralement après un séjour d'une année au moins à l'étranger. La migration de retour peut être volontaire ou forcée. Elle inclut le rapatriement librement consenti » (*Ibid.*, p.48). On distingue donc, pour commencer, trois types différents de retour selon le degré de décision et de libre choix qu'a le migrant sur celui-ci : volontaire, forcé, librement consenti. D'un point de vue académique, cette définition a évolué au fur et à mesure que les avancées théoriques concernant le phénomène migratoire en ont révélé progressivement la complexité.

Ainsi, la rupture qu'a opérée le passage d'une vision à sens unique de la migration à la considération de son caractère circulaire a été un premier facteur quant à la considération d'un phénomène de migration inhérent au phénomène migratoire dans sa globalité et l'élaboration d'une première définition (King, 2000 ; Oxfeld & Long, 2004). C'est donc Frank Bovenkerk qui contribuait en 1974 à la première mouture de la définition de la migration de retour en définissant cette dernière comme « un processus dans lequel des personnes retournent dans leur pays ou leur lieu d'origine après une période significative dans un autre pays ou une autre région » (Bovenkerk, 1974, cit. in King, 2000, p.8). On remarque que cette définition, si elle établit un premier cadre référentiel, reste vague quant à la délimitation d'un cadre temporel – « une période significative » - et est encore ancrée dans un contexte où, après avoir été déconsidérée, la migration de retour apparaissait comme la fin du cycle migratoire. Hors les apports théoriques et empiriques postérieurs à la définition de Bovenkerk réfuteront par la suite, ou du moins relativiseront cet aspect de fin de cycle en définissant le migrant de retour comme « une personne revenant à son point de départ, sans préjuger d'éventuelles migrations futures » (Rallu, 2007, p.48). La notion de « point de départ » peut comporter aussi le dernier pays ou lieu de provenance du migrant, sans qu'il s'agisse forcément de son pays d'appartenance nationale. Quant à la mention « sans préjuger d'éventuelles migrations futures », celle-ci ancre dans la définition le fait qu'une migration de retour n'est pas forcément la fin du cycle migratoire mais peut au contraire constituer le début de nouvelles mobilités spatiales (King, 2000).

La plupart des études sur la migration de retour se concentrent sur les cas de migration de retour volontaire signifiant le « retour, spontané ou assisté, d'une personne vers son pays d'origine, fondé sur une volonté librement exprimée » (Perruchoud, 2007, p.76). À partir de là, qu'est-ce qu'un migrant de retour ? De qui parle-t-on ? La réalité est que la notion de migrant de retour implique là-aussi une variété de figures et de trajectoires migratoires différentes. Pour commencer, la migration de retour volontaire a longtemps été incarnée par la figure du migrant de travail. Nonobstant la prévalence de ce dernier comme représentant principal de cette catégorie de retour, on peut distinguer d'autres cas qui revêtent des réalités tout aussi diverses. Ainsi a-t-on l'exemple du migrant de retour politique qui, dans le cas de périodes dictatoriales comme ce fut le cas en Argentine ou au Chili pour ne

citer que ces exemples, rentre au pays une fois que le régime qui l'avait poussé à émigrer a disparu (Jedlicki, 2008). Nous avons aussi le cas du retour des enfants ou petits-enfants – voire plus – de la première génération d'émigrés qui, s'il défie le cadre de la définition plus traditionnelle de ce qu'est la migration de retour³⁰ est de plus en plus pris en considération que ce soit sous l'appellation de *retour transgénérationnel* (Durand, 2004), *retour ethnique* (Kulu, 1998 ; Tsuda, 2000, 2003), *counter-diaspora return* (King & Christou, 2011) ou plus simplement *return of the next generations* (Conway & Potter, 2009). Ces derniers n'impliquent pas une autre catégorie de migrants de retour sous-estimée comme peuvent l'être les enfants³¹ (Dustmann, 2003 ; Zuñiga et al., 2008). Mais nous reviendrons plus en détails sur ces catégories qui sont au centre de la réflexion de cette thèse dans la deuxième partie de ce chapitre.

1.1.1 Retours forcés et retours semi-volontaires.

Comme l'indique la définition officielle de l'OIM, la migration de retour peut-être de deux natures : volontaire ou forcée. On entend par retour forcé le « retour d'une personne, vers son pays d'origine ou vers un pays tiers, imposé par une décision administrative ou judiciaire » (Perruchoud, 2007, p.76). Le retour forcé fait référence la plupart du temps aux cas d'expulsions des migrants à partir d'un territoire national donné. En cela, la migration de retour forcé est intrinsèquement liée à la politique d'immigration des États récepteurs qui renvoient les immigrants concernés vers leur pays d'origine – dans le sens d'appartenance nationale – ou vers le dernier pays de provenance du migrant précédant son arrivée sur ledit territoire. C'est le cas par exemple de nombreux migrants centre-américains – Guatémaltèques, Salvadoriens, Honduriens, etc. – qui sont expulsés vers les postes frontières mexicains tels que Tijuana, Ciudad Juarez ou Nuevo Laredo (París Pombo, 2010a). D'autres types de retours forcés ont existé dans des contextes particuliers, notamment dans le cadre de conflits. Nous avons l'exemple de la Seconde Guerre

³⁰ Et encore, tout dépend de ce qu'on entend par « définition traditionnelle ». Certains États comme l'Italie (Colombo et al., 2009), l'Espagne (Jofre, 2003), le Ghana (Ammassari, 2004) ou le Libéria ont des législations très particulières en la matière. Un autre exemple qui défie outre mesure cette « définition traditionnelle » est la Loi sur le Retour en Israël (Cohen & Gold, 1997).

³¹ Entendons par là les mineurs dépendant encore de l'autorité d'un adulte.

Mondiale au cours de laquelle le Troisième Reich organisât une politique de rapatriement des allemands raciaux en provenance de Pologne, de Bulgarie, de Roumanie et des actuels pays Baltes pour peupler et « allemaniser » les provinces récemment annexées par l'Allemagne (Mármora, 1997 cit. in Durand, 2004, p. 106). Un autre exemple que nous pouvons citer est celui qui a vu l'échange forcé de population entre la Grèce et la Turquie à la suite de la signature du Traité de Lausanne en 1923 (Anastassiadou, 1996).

En réalité on peut aussi distinguer une troisième catégorie de retour qualifiée de retour semi-volontaire ou « librement consenti », qu'on peut aussi qualifier de « retour assisté » : « Appui administratif, logistique et financier au retour et à la réinsertion dans le pays d'origine fondé sur une base volontaire, au profit de demandeurs d'asile déboutés, de migrants victimes de la traite des personnes, d'étudiants en situation de détresse, de nationaux qualifiés et autres migrants ne souhaitant pas demeurer dans l'Etat considéré ou ne pouvant s'y maintenir légalement » (Perruchoud, 2007, p.76). Ce cas de figure s'applique souvent au cas des réfugiés de guerre qui intègrent des programmes d'aide au retour une fois le conflit dans leur pays d'origine terminé. Certains auteurs ont produit des travaux très intéressants sur la question, en particulier sur les cas des réfugiés Bosniens, Kosovars et Érythréens (Koser et al., 1998 ; Koser, 2000 ; Al-Ali et al., 2010). Cette catégorie de retours implique aussi toute une série de cas de figure sans aucune relation au statut de réfugié mais impliquant des cas aussi variés que ceux mentionnés dans la définition ci-dessus ainsi que les migrants en situation irrégulière collaborant avec les décisions de rapatriement des États concernés dans le cadre de programme de réinsertion ou d'aides diverses dans le pays d'origine.

Enfin, les catégories qui suivent illustrent encore la variété et la complexité des cas que peut comporter la définition de la migration de retour. Nous reprenons ici les typologies qui suivent à Russell King (2000, p.9-13) :

Entrevoir le retour selon le niveau de développement des pays concernés :

- *D'un pays moins développé (less-developped) vers un pays développé (highly developed countries) :* cette catégorie concerne tout particulièrement le cas du retour des expatriés vers la métropole depuis les colonies ou ex-colonies. On peut citer à titre d'exemple le cas des Français rentrés d'Algérie, celui des Britanniques rentrés d'Inde ou d'Afrique de l'Ouest ainsi que le cas des Portugais rentrés d'Angola ou du Mozambique.

- *Des pays industrialisés vers les pays moins développés* : à titre d'exemple les Turcs qui rentrent d'Allemagne, les Pakistanais rentrant des Emirats Arabes Unis ou dans le cas qui nous concerne ici les Mexicains rentrant des États-Unis.
- *Entre pays de niveaux économiques équivalents* : c'est le cas des mouvements migratoires entre pays d'Europe de l'Ouest, de Canadiens rentrant des États-Unis ou bien encore de Français rentrant du Québec.

Entrevoir le retour selon le laps de temps passé dans le pays d'origine :

- *Retours occasionnels* : cette catégorie concerne les retours de courte durée, qui peuvent être périodiques. Il peut s'agir ici de retours destinés à rendre visite aux membres de la famille, de vacances ou bien de retours motivés pour assister à un événement familial tels qu'un mariage ou des funérailles.
- *Retours saisonniers* : retours répétés ayant lieu à une certaine fréquence. Comme son nom l'indique, ce type de retour concerne particulièrement les travailleurs saisonniers.
- *Retours temporaires* : on entend par retour temporaire le retour d'un migrant vers son pays d'origine mais avec l'objectif de migrer de nouveau à l'étranger.
- *Retours permanents* : lorsque l'installation dans le pays d'origine est définitive.

Distinction des types de retours entre l'intention et les éventuels résultats de la migration :

- *Émigration avec l'intention de retourner au pays, retour dans les faits* : le projet d'émigration comporte des objectifs (gagner un certain montant d'argent, obtenir un diplôme, etc.) qui une fois réalisés se conclut par le retour au pays.
- *Émigration considérée comme temporaire, mais retour sans cesse repoussé jusqu'à ce qu'il ne se réalise plus dans les faits* : il s'agit là du fameux « mythe du retour » (Brettel, 1979) qui ne s'accomplit finalement pas que ce soit pour des migrants ayant trouvé un travail et qui au final s'installent définitivement dans le pays d'accueil ou pour des personnes ayant migré pour réaliser leurs études et qui au final ne rentrent pas au pays (la fuite des cerveaux).
- *Projet d'émigration permanent, suivi dans les faits par un retour au pays* : le retour est en général dû à des causes extérieures, au mal du pays ou à l'amélioration des conditions économiques, politiques et sociales dans le pays d'origine. Ajoutons à cela le cas des migrants expulsés.
- *Projet de migration permanent sans retour dans les faits* : l'intitulé est assez clair.

1.1.2 Les prémices : premiers travaux sur le retour. De L'homme qui rentre au pays d'Alfred Schütz aux premières études empiriques.

Si elles ne constituent qu'un échantillon minoritaire de l'ensemble des travaux réalisés sur la migration en général, on remarque qu'une autre caractéristique concernant les études traitant de la question du retour est qu'elles sont aussi apparues sur le tard. Alors que *The Polish Peasant in Europe and America* de William Isaac Thomas et Florian Znaniecki est publié en 1918, il faudra attendre les années quarante pour voir émerger les premières études abordant la question du retour aux

États-Unis. L'objet de ces travaux n'était pas la migration à proprement dire et c'est sans doute pour cela qu'elles ne sont presque jamais citées par les spécialistes de la migration de retour. Ces études avaient en effet pour principal centre d'intérêt le cas des vétérans de la Deuxième Guerre Mondiale de retour au pays. À titre d'exemple, nous pouvons citer ici les travaux du sociologue Willard Wallen et de l'historien social Dixon Wecter dont les ouvrages respectifs *The Veteran Comes Back* (1944) et *When Johnny Comes Marching Home* (1944) traitent du retour de ces soldats et de la question de leur réintégration dans un pays natal qui leur est devenu étranger. Au delà de l'aspect psychologique, un des points d'attention de ces travaux concerne alors la problématique de la réinsertion professionnelle illustrée par la complexité du passage de la vie militaire à la vie civile et au retour à une activité « banale » qui suppose le réapprentissage de codes et de pratiques diamétralement opposés à ceux qui étaient en vigueur durant leur expérience de soldats. Au delà des honneurs et de la reconnaissance des concitoyens – d'ailleurs éphémères – ces travaux relèvent déjà la problématique du réinvestissement dans le pays d'origine des compétences acquises à l'étranger et qui dans ce cas précis ne sont pas transposables³². C'est dans ce contexte qu'Alfred Schütz publie en 1944 un article intitulé *The Homecomer* (traduit en français comme *L'homme qui rentre au pays*) dans l'*American Journal of Sociology*. Cet article fait suite à un article qu'il publia l'année précédente sous le titre de *The Stranger, an Essay in social Psychology*. Alors que le premier de ces deux articles se situe dans le continuum de la réflexion de Simmel dans son *excursus sur l'étranger* (Simmel, G., 1908 ; 1999) mais dans une perspective compréhensive du point de vue de cet étranger, le second article introduit une réflexion nouvelle sur le thème du retour au pays. *L'étranger* n'est plus cette personne venue d'ailleurs « qui vient un jour et reste le lendemain » - à la différence du vagabond « qui vient un jour et repart le lendemain » - (Simmel, G. 1908 ; 1999) mais celui qui, après être parti d'ici, revient un jour et reste le lendemain. Alfred Schütz nous propose ici d'essayer de comprendre cet homme qui rentre au pays de la même manière qu'on aborde le cas de l'étranger qui arrive dans un nouveau pays.

³² Le cas des difficultés éprouvées par les vétérans au retour de la guerre – population particulièrement touchée par de forts taux de suicides, la marginalisation, etc. – ont été particulièrement documentées, en particulier concernant le cas des vétérans rentrés du Viêt-Nam. Cette incapacité à réintégrer la vie civile a donné lieu à de nombreux films, dont *Apocalypse Now* et *Rambo* illustrent parfaitement le propos.

Jusqu'aux années soixante-dix, la migration de retour restera néanmoins un thème traité de manière exceptionnelle en comparaison avec l'ensemble des études sur la migration. On peut cependant rappeler ici quelques travaux réalisés au cours des décennies précédentes. Citons dans un premier temps celui d'Oscar Handlin qui publie en 1956 un article intitulé *Immigrants who go back*. Handlin. L'auteur qui a consacré son œuvre académique à retracer l'histoire de l'immigration aux Etats-Unis publie ici un article sur la migration de retour où il révèle l'importance de celle-ci, pourtant communément ignorée, en soulignant que ce mouvement de la migration, loin d'être exceptionnel, a concerné pas moins de 4 millions d'immigrés qui seraient rentrés des Etats-Unis vers leur pays d'origine entre 1900 et 1930³³. Nous pouvons citer aussi le travail réalisé par l'historien américain d'origine grecque Théodore Saloutos qui publie, lui aussi en 1956, un ouvrage intitulé *They Remember America : The Study of the Repatriated Greek Americans*. Il s'agit là d'un recueil de témoignages d'immigrés grecs aux États-Unis recueillis lors de leur retour vers leur pays natal alors que Saloutos se trouvait lui aussi sur le navire qui les transportait vers la Grèce. L'auteur interrogeait l'expérience américaine de ces migrants, les raisons expliquant leur choix du retour ainsi que leurs attentes et les projets qui accompagnaient ce retour en Grèce. En cela, le travail de Saloutos s'avère être un précurseur dans ce qui apparaît comme étant le premier travail empirique sur la question. C'est néanmoins au cours des années soixante que va commencer à émerger un nombre plus conséquent d'études concernant la migration de retour que Russel King (2000) classe selon trois catégories : les premiers concernent les cas de retours depuis les États-Unis vers les pays fournisseurs de main d'œuvre tels que l'Italie (Gilkey, 1967 ; Lopreato, 1967), Porto Rico (Hernandez Alvarez, 1967 ; Myers & Masnick, 1968) ou le Mexique (Hernandez Alvarez, 1968) ; la deuxième catégorie concerne les travaux relatifs au cas du retour de Britanniques depuis les ex-colonies comme l'Australie (Appleyard, 1962 ; Richardson, 1968) ou du Canada (Richmond, 1966 ; 1968)³⁴. Enfin, la troisième catégorie d'études concernait le cas des migrations de retour depuis la Grande-Bretagne vers les Caraïbes (Davidson, 1968 ; Patterson, 1968). Comme nous l'avons fait remarquer, ces premiers travaux sont dans leur

³³ Le United States Bureau of Census estime d'ailleurs qu'entre 1908 et 1957, environ 30% des 15,7 millions d'immigrés seraient retournés dans leur pays d'origine (Ghosh, 2000). Les immigrés Italiens ont été tout particulièrement concernés : on estime à 60% leur taux de retour au cours de cette période (Reyes, 1997).

³⁴ Suivant la même logique on peut citer le cas de la France dans le contexte de la Guerre d'Algérie et le cas du rapatriement des Pieds Noirs (McDonald, 1963).

grande majorité d'ordre empirique. Mais ils constituent en ce sens un apport primordial dans la constitution d'un support matériel qui permettra par la suite la conceptualisation théorique de la migration de retour comme composante du phénomène migratoire. En ce sens, ces travaux constituent les prémices d'une rupture avec la vision d'une migration à sens unique qui prévalait jusqu'alors.

1.1.3 La migration de retour comme réalité intrinsèque au patron de la migration circulaire : le cas des Gästarbeiter et de la crise économique dans les années 70.

Les années soixante-dix et le contexte de la crise vont cependant constituer le terreau d'un intérêt plus accru pour la question du retour comme composante des migrations internationales. Et ce sans surprise. Comme les idées surgissent en effet rarement du néant mais sont surtout le produit d'une réalité économique et politique, d'un contexte à un moment donné, c'est dans ces deux réalités, intimement liées, qu'il faut trouver l'explication de cette soudaine émergence de la problématique de la migration du retour. Ainsi, l'événement économique le plus marquant des années soixante-dix, de par l'impact qu'il aura sur les économies des pays industrialisés capitalistes, est le choc pétrolier de 1973. Celui qu'on considérera comme le premier choc pétrolier trouve son origine dans l'augmentation rapide des prix de vente du pétrole et un embargo des pays du Golfe aux pays soutenant Israël dans le contexte de la Guerre du Kippour, impliquant donc notamment les États-Unis et l'Europe Occidentale³⁵. Cette subite augmentation du prix d'une denrée devenue primordiale dans le fonctionnement des économies industrialisées marque le début d'une première crise économique globalisée qui durera jusqu'en 1978 : c'est la fin des Trente Glorieuses. Cette crise se traduit notamment par l'apparition d'un chômage croissant qui projette la question de l'immigration sur le devant de la scène politique. Et quand on parle d'immigration, on parle plus précisément dans ce contexte des travailleurs immigrés de l'Après-Guerre, la question du regroupement familial ne devenant une question centrale du débat que plus tard. Ces travailleurs immigrés qu'on avait fait venir dans un cadre très institutionnalisé – monopole de la gestion des flux d'entrées par l'État qui délivre les titres de séjour et les permis de

³⁵ Notons cependant, à simple titre de précision historique, que tous les pays d'Europe Occidentale n'étaient pas concernés par l'embargo. Ainsi la France et l'Espagne, dans ce contexte, étaient considérées comme *pays amis* par l'OPAEP.

travail, établissement d'une série d'accords bilatéraux entre pays demandeurs et pays pourvoyeurs de main d'œuvre, etc. – étaient dès le départ considérés comme des immigrés non-permanents³⁶ dont le rôle était de répondre aux variations de la demande, ce qui consistait plus précisément à occuper le segment du marché du travail délaissé par les travailleurs nationaux dans un contexte de plein emploi et d'aspiration par ces derniers à des emplois plus protégés (Piore, 1979)³⁷. En période de forte demande, on peut dire que le statut provisoire de leur présence n'était pas au centre des préoccupations. En revanche, lorsque le contexte est à un chômage croissant, les politiques nationales se penchent alors avec plus d'attention sur le cas de cette présence et la tendance est à mettre un terme à « l'invitation » de ces *Gästarbeiter*. Au delà de mesures telles que le non-renouvellement de permis de travail ou de séjour – les deux allant bien souvent de paire – et d'un contrôle plus strict signifiant une limitation des entrées, nombre de pays se sont penchés sur la création de mesures ayant pour objectif de promouvoir le retour des ces immigrés vers leurs pays d'origine : compensations financières, aide au développement d'une activité dans le pays d'origine, etc. C'est dans ce contexte dans lequel on observe une forte vague de retours que certains chercheurs dans le domaine des migrations voient émerger un soudain intérêt pour une nouvelle dimension du phénomène migratoire : la migration de retour. En cela, le développement théorique concernant cette dimension migratoire est intrinsèquement lié à la crise de 73³⁸ et au nouveau statut des *Gästarbeiter* priés de « rentrer chez eux » (King, 1986, 2000 ; Amassari & Black, 2001). En Europe, on estime à 1.5 millions de personnes le nombre de migrants rentrés dans leurs pays entre 1973 et 1977, la majorité en provenance d'Allemagne, de France et de la Suisse (Böhning, 1987 ; Marmorata, 1997 cit. in Durand, 2004, p. 105).

³⁶ Tant du point de vue des pays d'immigration que du point de vue de ces mêmes migrants pour qui l'acte d'émigrer implique la notion de retour dans un futur plus ou moins proche, ce que Sayad dénomme « l'illusion du provisoire » (Sayad, 2006 a). Quant à la considération de cette immigration comme étant provisoire par l'Etat : « Toute présence étrangère, présence non-nationale dans la nation, est pensée comme nécessairement provisoire, lors même que ce provisoire pourrait être indéfini, se prolonger indéfiniment, ce qui donne de la sorte une présence étrangère durablement provisoire ou, en d'autres termes, une présence durable, mais vécue par tout le monde de manière provisoire, assortie aux yeux de tous d'un intense sentiment de provisoire. » (Ibid., p. 164). C'est dans cette même logique que Jorge Durand nous rappelle l'adage « no hay nada más permanente que un trabajador temporal » (Durand, 2004, p. 105).

³⁷ Le titre de l'ouvrage de Michael Piore, *Birds of Passage*, illustre d'ailleurs parfaitement cette conception d'une migration qui n'avait pas vocation à être permanente.

³⁸ À ce sujet, Massey et al. (1998) considèrent que l'événement du choc pétrolier de 1973 est le marqueur de l'avènement d'un « nouvel ordre migratoire post-industriel » (p.5).

Le premier essai de théorisation autour de cette nouvelle problématique sera d'ailleurs publié l'année suivante, œuvre du sociologue néerlandais Frank Bovenkerk (1974) intitulée *The Sociology of Return Migration: A Bibliographical Essay* dans lequel l'auteur cherche à théoriser la migration de retour en s'appuyant sur les travaux existants. Bovenkerk propose ici une première définition de ce qu'est la migration de retour, à savoir « un processus dans lequel des personnes retournent dans leur pays ou leur lieu d'origine après une période significative dans un autre pays ou une autre région »³⁹ (Bovenkerk, 1974, *cit. in* King, 2000, p.8). Cette première définition, même si elle reste encore assez vague – notamment sur ce que signifie concrètement une « période significative » (Amassari & Black, 2001) – constitue un premier cadrage théorique et l'identification de la migration de retour comme mouvement migratoire à part entière. La suite de la réflexion est à la considération de ce qui peut être considéré comme migration de retour et ce qui ne l'est pas⁴⁰. La même année est publié un article de l'Italien Francesco Paolo Cerase (1974), l'autre travail précurseur au même titre que celui de Bovenkerk et qui reste encore à ce jour une référence en la matière : *Expectations and Reality: A Case Study of Return Migration from the United States to Southern Italy*. Dans cet article Cerase propose un premier essai de typologie des migrations de retour en développant quatre catégories que sont le *return of failure*, le *return of retirement*, le *return of conservatism* et le *return of innovation*. Il propose ici une première tentative pour établir la corrélation entre les facteurs situationnels ou contextuels du pays d'origine et le fait que le retour sera voué au succès ou à l'échec (Cassarino, 2004). Enfin c'est aussi en 1980 que sera publié le troisième article fondateur intitulé tout simplement *Return migration* dont l'auteur est l'anthropologue George Gmelch et qui, en s'appuyant notamment sur le travail de Cerase, pousse l'analyse du retour comme succès ou échec un peu plus loin en analysant la distance entre les attentes des migrants de retour et la réalité structurelle du pays d'origine. Nous présenterons plus en détails ces travaux dans les paragraphes suivants. Il surgit de ce début des années soixante-dix un intérêt florissant pour la question du retour et c'est donc logiquement qu'on recense un grand nombre d'études empiriques au cours de cette période. Rappelons tout de même que le

³⁹ « (...) a process whereby people return to their country or place of origin after a significant period in another country or region ». (Bovenkerk, 1974, *cit. in* King, 2000, p. 8)

⁴⁰ Nous reviendrons plus en détails sur ce point de la réflexion élaborée par Bovenkerk dans la deuxième partie de ce chapitre au sujet de la migration de retour des dénommées « *next generations* ».

débat concernant alors plutôt l'Europe, les études empiriques de l'époque sont surtout focalisées sur le cas des pays périphériques de la Méditerranée dont sont issus la majorité des *Gästarbeiter* (Callea, 1986 ; King ; 1978 ; Ohndorf, 1986). Le pays qui a été l'objet du plus grand nombre d'études est sans aucun doute l'Italie avec une tendance à l'analyse des cas de retours en provenance d'Allemagne, des États-Unis et d'Angleterre (Abete, 1976 ; Cerase, 1967, 1974 ; King, 1977, 1986 ; King, Mortimer & Strachan, 1984 ; Reyneri & Mughini, 1984). La Grèce a reçu aussi une attention toute particulière notamment concernant le retour des Grecs depuis les États-Unis (Athanassiou, 1976 ; Bernard & Comitas, 1978 ; Lianos, 1975 ; Panayotakopoulou, 1981 ; Petras & Koussis, 1988). Le Portugal n'est pas en reste même si les publications le concernant sont moins visibles, ce qui peut s'expliquer par le fait que comparativement aux cas de l'Italie et de la Grèce la production en langue anglaise est moindre (Brettel, 1986 ; Lewis & Williams, 1986 ; Reis & Nave, 1986). Mais de nombreux articles ont été produits en langue portugaise – parmi lesquels nous souhaitons mentionner tout particulièrement les travaux de Maria Beatriz Rocha-Trindade – en même temps que le débat politique au sortir de la dictature prenait fortement en considération le cas des compatriotes expatriés⁴¹ L'Irlande (Foeken, 1980 ; Gmelch, 1983) et l'Espagne (Rhoades, 1978) ne sont pas en reste.

Encadré n°2: Le cas des *Gästarbeiter*.

A la suite de la Seconde Guerre mondiale, les économies des pays ayant été ravagés au cours du conflit sont en plein boom. Après la destruction, la reconstruction... C'est dans ce contexte où toutes les forces productives sont mises à contribution qu'on fait aussi, dans les pays d'Europe Occidentale, appel à l'immigration extranationale pour palier le manque de main d'œuvre dans les secteurs concernés. C'est l'apparition de nouvelles politiques d'immigration dont le but est de faciliter la venue de ces travailleurs venus de l'étranger (Sassen, 1999). Ainsi en France, le 2 Novembre 1945 est votée l'ordonnance sur l'entrée et le séjour des étrangers en France. L'Etat détient désormais le monopole de gestion des flux d'entrées gérés dorénavant par l'Office Général d'Immigration (ONI) qui délivre les titres de séjour, respectivement de 1, 3 et 10 ans. Le regroupement familial est alors favorisé dans

⁴¹ En est pour preuve la teneur des débats de l'Opposition Démocratique Portugaise dont l'intervention de João Andrade-Santos et sa défense du « droit à ne pas émigrer » (« *o direito de não emigrar* ») illustre la position de ses membres résumée dans les Conclusions du 3^e Congrès de l'O.P.D. en Avril 73 : « L'émigration de dizaines de milliers de travailleurs portugais chaque année est une conséquence directe de la place qu'occupe notre pays dans la chaîne impérialiste mondiale, en tant que colonie sous-développée pourvoyeuse de larges contingents de force de travail susceptible d'être sur-exploitée par les grands monopoles étrangers. » En cela, un des objectifs de l'O.P.D. dans la perspective de la transition démocratique est de permettre le retour des concitoyens expatriés (Marques dos Santos, 1974).

une optique démographique. Les principaux groupes nationaux représentés par ces immigrés sont respectivement les Algériens, les Portugais, les Marocains et les Tunisiens. L'immigration en provenance d'Afrique Subsaharienne puis de Turquie ne prendra réellement une dimension significative que plus tard. Il faut cependant préciser que l'explosion de l'immigration étrangère en France ne sera pas une réalité avant 1954 et le début de la Guerre d'Algérie. Dans ce cas précis, il s'agira plus précisément de l'immigration algérienne. L'immigration portugaise explosera plus tard avec la signature de l'accord franco-portugais en 1963.

Ces accords bilatéraux sont très représentatifs de ce que fut la politique de l'Allemagne de l'Ouest en matière d'immigration à la même époque au point que le terme de *Gästerbeiter* soit devenu le terme de référence lorsqu'il s'agit d'évoquer le statut des migrants d'après-Guerre en Europe Occidentale. A partir des années cinquante, le gouvernement Ouest-Allemand signe une série d'accords bilatéraux de recrutement avec des pays tiers. Ce qu'on appelle recrutement est la possibilité de faire venir des travailleurs immigrés dans le but de répondre aux besoins croissants de l'industrie Ouest-Allemande en matière de main d'œuvre destinée à occuper les emplois non-qualifiés dans le cadre d'une division du travail sans cesse plus spécialisée. Ce système sera dénommé le *Gastarbeiterprogramm*, le *Gastarbeiter* signifiant littéralement travailleur (-arbeiter) invité (*Gast*). C'est ainsi que l'Allemagne de l'Ouest signe des accords bilatéraux de recrutement avec l'Italie en 1955, la Grèce en 1960, la Turquie en 1961, le Maroc en 1963, le Portugal en 1964, la Tunisie en 1965 et la Yougoslavie en 1968. Après la signature de l'accord entre l'Allemagne et la Turquie en 1961, les Turcs deviendront très vite le groupe de travailleurs invités le plus nombreux et resteront par la suite et jusqu'à aujourd'hui le groupe national le plus important numériquement en Allemagne. La Belgique et les Pays-Bas avaient développé eux-aussi un *Gastarbeiterprogramm* similaire au système Ouest-Allemand. Quant à l'Allemagne de l'Est, nécessiteuse elle-aussi de main d'œuvre après la guerre, elle avait aussi développé un système comparable à la différence du nom (*Vertragsarbeiter*⁴²) et des immigrés concernés qui étaient dans ce cas précis originaires des « pays frères » socialistes (Viêt-Nam, Corée du Nord, Cuba, Angola ou Mozambique entre autres⁴³) (Dorbritz & Speigner, 1990).

1.2 LE RETOUR DANS LES DIFFERENTES APPROCHES DE LA SOCIOLOGIE DES MIGRATIONS.

Les études sur la migration de retour s'inspirent des principales théories du champ de la sociologie des migrations. En effet, les différentes dimensions que revêt la migration de retour font que celui-ci s'apparente sous bien des aspects à la migration considérée sous son aspect plus classique. « Néanmoins, on ne peut pas faire une transposition mécanique de ces théories dans le sens inverse, le retour ayant ses spécificités qui obligent à repenser théoriquement le phénomène » (Durand, 2004, p. 104). Nous allons voir dans cette partie comment est analysée la migration de retour au travers des principaux courants théoriques.

⁴² Qu'on peut littéralement traduire par « les travailleurs sous contrat ».

⁴³ On comptait 191.200 étrangers en Allemagne de l'Est en 1989, dont 80% provenaient de cinq pays : le Viêt-Nam, le Mozambique, la Pologne, la Hongrie et l'Union Soviétique (Dorbritz & Speigner, 1990).

1.2.1 La migration de retour dans la Théorie Néoclassique : un corollaire du phénomène migratoire ignoré, au mieux l'échec du projet migratoire.

Comme nous l'avions évoqué en introduction de ce chapitre, George Gmelch et Robert Rhoades (1979) avançaient deux raisons au fait que la migration de retour n'ait été prise en considération que tardivement. La première raison était que le phénomène migratoire était jusqu'alors majoritairement considéré dans sa dimension rural/urbain et que la nature des statistiques existantes ne permettait pas aux chercheurs d'avoir accès à des données fiables, laissant donc de côté cet aspect de la migration. Si le dernier aspect est avant tout d'ordre technique, la première explication retenue par les deux auteurs relève plus de la théorie. En d'autres termes, les habitants des campagnes étaient alors considérés comme les acteurs principaux de la migration dans un contexte d'exode rural qui, dans sa tendance observée, semblait écarter un quelconque phénomène de retour. Les migrants désertaient progressivement les zones rurales pour travailler dans les zones urbaines industrialisées et s'y installer définitivement. Ce processus expliquait alors le constat démographique d'un pourcentage sans cesse plus élevé d'habitants dans les villes et, inversement, des campagnes de moins en moins peuplées (Bourdieu & Sayad, 1964).

Il faut rappeler aussi que dans le panorama théorique précédent les années soixante-dix et les premières conceptualisations de la migration de retour, la théorie qui dominait l'analyse du champ migratoire était la théorie néoclassique. Tout d'abord il faut rappeler que la théorie néoclassique des migrations trouve ses origines dans ce qu'on dénomme la théorie économique néoclassique. Celle-ci émerge dans la seconde moitié du XIX^{ème} siècle avec les travaux de Léon Walras, Carl Menger ou William Stanley Jevons qui inspireront par la suite Vilfredo Pareto entre autres. Le postulat néoclassique repose donc sur deux dimensions, l'une d'ordre macrologique, l'autre d'ordre micrologique. La dimension macrologique suppose que les migrations – internes et internationales – s'expliquent par les disparités géographiques en termes d'offre et de demande de travail. Cette configuration suppose des déséquilibres internes aux différents marchés respectifs, entre d'une part, les régions qui concentrent les capitaux mais disposent d'une main

d'œuvre limitée⁴⁴ et d'autre part les régions se caractérisant par le déséquilibre inverse – peu de capitaux mais abondance de main d'œuvre. Comme le marché tend naturellement à l'équilibre – la Loi de l'Equilibre Général développée par Léon Walras – les travailleurs des régions à fort taux de main d'œuvre migrent vers les pays où celle-ci fait défaut, tandis que les capitaux, suivant la même logique, tendent à se déplacer des pays où ils sont en abondance vers ceux où ils font défaut. Suivant cette logique, les migrations seraient supposées s'arrêter le jour où les différentiels en termes de coûts auront disparu – en d'autres termes quand l'Equilibre Général sera réalisé. Bien entendu, pour que cette Loi de l'Equilibre Général se réalise, on suppose que les actions des individus sont en accord avec ce système. C'est là qu'intervient l'approche micrologique néoclassique dans laquelle l'individu est à la base de l'analyse pour comprendre le fonctionnement du monde économique. Les individus y sont considérés comme des acteurs rationnels agissant indépendamment et cherchant à maximiser leurs profits à l'intérieur d'un marché dont une des caractéristiques est que les ressources y sont limitées. Transposée à l'analyse du phénomène migratoire, la théorie néoclassique explique donc les logiques migratoires à partir de l'individu qui n'est autre que, dans ce cas précis, le travailleur migrant. Le phénomène migratoire est donc analysé à partir des décisions individuelles de ce dernier qui sont autant de choix volontaires répondant à une logique rationnelle en termes de coûts et bénéfices (Todaro, 1969 ; 1976 ; Borjas, 1989 ; 1990 ; Massey et al., 1993). Sur quoi repose ce calcul ? Dans le cadre de la migration internationale, le marché de référence est de même nature – ressources limitées, capitaux et main d'œuvre inégalement répartis – et le calcul suppose donc de la part du migrant un comparatif de salaires entre le pays d'origine et le pays de destination. Si le pays de destination envisagé propose des avantages en termes de salaire, la migration aura lieu. Dans le cas contraire, elle ne s'effectuera pas (Todaro, 1969).

Comment la théorie néoclassique explique la migration de retour ? Il faut d'abord rappeler que la migration est envisagée pour les néoclassiques comme un projet de migration permanente – incluant notamment le regroupement familial –

⁴⁴ Bien entendu, notre objectif est ici de faire un résumé de l'approche néoclassique et non d'en retracer tous les détails. Il va sans dire que celle-ci est beaucoup plus complexe notamment sur le terme de « *main d'œuvre* » que nous reprenons ici et dont les néoclassiques distinguent les variables intrinsèques telles que les niveaux de qualification, etc.

dans l'optique de maximiser les profits tout au long de la vie (Massey & Constant, 2002). Partant de ce constat, la théorie néoclassique ignore la plupart du temps la migration de retour. Si elle est considérée, celle-ci constitue alors une anomalie ou l'échec de l'expérience migratoire. Cela peut s'expliquer par le fait que le migrant n'a pas été en mesure d'évaluer les coûts et bénéfices de son projet migratoire et que les bénéfices escomptés ne sont pas au rendez-vous. Dans cette optique, la migration de retour est un échec. L'unique explication alternative serait alors que la différence des salaires proposés entre le pays de destination et celui d'origine ait entre temps disparu (Massey & al., 1993). La théorie néoclassique, si elle peut se révéler dans certains cas un outil intéressant n'en apparaît pas moins obsolète concernant la migration de retour. Le parallèle entre migration de retour et échec, même s'il existe, est loin d'être la règle et même loin d'être majoritaire. Quant à l'explication relative à la disparition des différences de salaires, on devine assez aisément qu'elle ne peut pas expliquer la majorité des cas de migration de retour – et nous sommes dans le domaine de l'euphémisme en disant cela – même si dans certains cas elle peut se vérifier comme dans le cas de l'Irlande ou de Porto Rico. Et même si les écarts de salaires n'auraient pas complètement disparu – tout particulièrement dans le dernier cas cité – la différence aurait été suffisamment réduite pour envisager un retour au pays (Durand, 2004). Ce à quoi Jorge Durand (2004) propose comme alternative la prise en considération d'un nouvel outil analytique : le *principe du rendement décroissant*. Inspiré de la fameuse loi économique de Turgot, il s'agirait alors de comprendre le choix du retour par la baisse des bénéfices tirés de la migration au fil du temps, à la différence que ces bénéfices n'impliqueraient plus seulement une question d'ordre salariale mais plutôt un ensemble de données d'ordre économiques, sociales, familiales et personnelles.

1.2.2 *La nouvelle économie des migrations du travail (New Economics of Labour Migrations) : de la migration de retour comme échec, à la migration de retour comme réussite du projet migratoire.*

La nouvelle économie des migrations du travail apparaît dans les années 80 et 90 comme une réponse critique mais aussi comme une amélioration de la théorie néoclassique (Massey & al., 1993). De même que pour les néoclassiques, la décision

de migrer est pour la NELM un choix rationnel fondé sur un calcul impliquant les notions de coûts et de bénéfices. Cependant, à la différence de la théorie néoclassique, la NELM remet en question l'analyse du phénomène migratoire qui s'expliquerait exclusivement à partir de choix individuels basés sur la considération d'un différentiel entre des marchés du travail distincts mais s'expliquerait aussi par un ensemble de facteurs plus variés d'ordre économiques et non-économiques (Stark & Bloom, 1985). Ainsi, plutôt qu'un choix d'ordre individuel, c'est le foyer familial qui devient l'unité de décision dans le choix d'émigrer ou pas (Taylor, 1999). Le choix de la migration répond aussi à la nécessité de diversifier/répartir les risques dans un contexte économique contraignant qui caractérise généralement les pays de provenance des migrants (Stark, 1985 ; Stark & Levhari, 1982 ; Taylor, 1999 ; Taylor & Wyatt, 1996). Le but recherché dans la migration est entre autre de diversifier les sources de revenus du foyer en prévisions d'éventuelles variations du marché dans le pays d'origine (Stark & Levhari, 1982 ; Stark, 1991). En ce sens, la NELM se positionne sur de nombreux points à contre-pied des analyses néoclassiques. Le regroupement familial, par exemple, n'est plus considéré comme un objectif central du processus migratoire. Au contraire ce n'est plus qu'un membre – ou plus – de la famille qui émigre(nt) et appuie(nt) financièrement la majorité des membres qui sont restés au pays. La NELM met ainsi l'accent sur des stratégies qui étaient jusqu'alors ignorées par la théorie néoclassique comme les envois de fonds vers le pays d'origine. Ceux-ci deviennent un motif central de la stratégie migratoire (Taylor, 1999 ; Taylor & Fletcher, 2001), ces transferts jouant le rôle d'une assurance en cas de réduction soudaine des revenus dans le pays d'origine (Lucas & Stark, 1985).

À l'inverse de la théorie néoclassique, la migration de retour est considérée pour la NELM comme pouvant dès le départ faire partie intégrante du projet migratoire. Cette différence repose donc entre autre sur le fait que, s'il y a aussi pour la NELM des objectifs rationnels d'ordre économique que se fixe le migrant, ceux-ci ne répondent plus à l'objectif unique de migration permanente que considèrent les néoclassiques. Ainsi « rentrer au pays » est envisagé ici comme un objectif parmi tant d'autres, là où la théorie néoclassique n'envisageait comme objectif de la migration que l'installation définitive dans le pays de destination. En résumé, la migration de retour peut advenir à partir du moment où les objectifs de la migration ont été remplis. À l'opposé de la théorie néoclassique qui considérait le migrant de retour

comme celui qui avait échoué dans son projet migratoire, la théorie de la nouvelle économie des migrations considère ce même migrant comme celui qui a connu le succès dans cette entreprise (Cassarino, 2004). En ce sens, la NELM procure de nouvelles perspectives de lecture du phénomène migratoire en général et de la migration de retour en particulier. D'abord en remettant en question l'aspect définitif de la migration, la NELM induit *de facto* la migration de retour comme logique constitutive du projet migratoire dans sa globalité. Deuxièmement, en relativisant une vision de la migration dont l'objectif serait le regroupement familial dans le pays de destination, elle oppose une analyse dans laquelle la migration n'impliquerait qu'un nombre limité de membres de la famille dont la responsabilité serait de diversifier les sources de revenus. En remettant la famille au centre du processus migratoire et en insistant sur la responsabilité des membres migrants vis-à-vis de ceux qui sont restés au pays, la NELM remet tout simplement la famille au centre de la migration de retour. La dimension économique, si elle reste centrale, n'est plus une fin en soi et par soi comme elle peut apparaître dans l'approche néoclassique. À cette vision du migrant *homo economicus* individualiste, la NELM resitue le migrant comme un membre ayant des responsabilités non plus seulement vis-à-vis de lui même mais vis-à-vis d'un groupe plus large. Cette analyse correspond par exemple au patron migratoire traditionnel qui a longtemps prévalu entre le Mexique et les États-Unis dans lequel un ou plusieurs membres de la famille – majoritairement des hommes – émigrent et participent activement à la vie économique des membres restés au pays, notamment par le biais de transferts d'argent. Au terme d'un certain nombre d'années de travail ou au moment de la retraite, ils rentrent au pays et sont remplacés par des membres de la famille plus jeunes, dans un processus où les fils reprennent le flambeau de leurs pères (Espinosa, 1998 ; Zuñiga & Hamman, 2006). Quant aux transferts d'argent vers le pays d'origine, ils jouent aussi un rôle central dans la propension au retour, ceux-ci ne se cantonnant pas à leur fonction « d'assurance tous risques » mais pouvant aussi être à l'origine d'investissements permettant une ascension socio-économique – ouverture d'un commerce par exemple – et qui peuvent trouver d'autant plus de succès que les migrants de retour réinvestissent les compétences nouvelles acquises durant leur expérience migratoire – *brain gain*. L'étude de Zhao (1999 ; 2002) illustre parfaitement le propos en analysant le cas d'une communauté rurale chinoise dans

laquelle les migrants rentrés au terme d'une expérience migratoire dans les métropoles urbaines du pays réinvestissent l'argent économisé dans l'acquisition de machines, et ce, combiné aux savoir-faire acquis et mis en pratique dans le contexte d'origine, contribuent à la modernisation et à l'amélioration de la productivité agricole dans leurs villages. En cela, la NELM et les différentes théories développementalistes qui s'en rapprochent se sont beaucoup concentrées sur la figure du *migrant innovateur* proposée par Cerase (1974), et s'inscrivent dans une vision positive du phénomène migratoire (De Haas, 2007), considérations que les différents tenants d'une approche structuraliste relativisent comme nous allons le voir ci-après.

1.2.3 *L'approche structuraliste de la migration de retour : de l'importance du contexte dans la réussite ou l'échec de la migration de retour.*

À partir du choc pétrolier de 1973, la vision du rôle positif de la migration que véhiculaient les néoclassiques et les développementalistes se voit supplantée par les analyses plus critiques héritées du structuralisme historique. L'approche structuraliste dominera alors les débats jusqu'au début des années quatre-vingt-dix (De Haas, 2007) et c'est donc sans surprise qu'un nombre important de travaux concernant la migration de retour s'inscrivent dans le cadre de ce paradigme théorique. L'approche structuraliste se distingue des analyses néoclassiques et de la NELM dans la mesure où les migrations ne s'expliquent plus par les logiques d'acteurs mais par la structure du marché, qu'il s'agisse du marché international – notamment les travaux des théoriciens marxistes de la théorie néomarxiste de la dépendance (Amin 1973, 1974; Gunder Frank, 1967, 1978) et de la théorie du système-monde (Wallerstein, 1980) – ou du marché national dans les pays de destination – relevons tout particulièrement la théorie duelle du marché du travail de Piore (1980). On privilégie donc le contexte dans lequel s'inscrit la migration en tant que facteur déterminant pour analyser l'expérience migratoire plutôt que de rechercher les réponses en s'appuyant sur les expériences individuelles. Le succès ou l'échec de la migration de retour trouve ici principalement son explication dans la corrélation entre les attentes du migrant et la réalité du contexte « réel » économique et social du pays d'origine (Gmelch, 1980 ; Cassarino, 2004). C'est la

logique du travail de Cerase (1974) sur les migrants de retour dans le Sud de l'Italie en provenance des États-Unis où l'auteur démontre la pertinence du rapport entre les attentes des migrants de retour et la « réalité » du contexte dans le pays d'origine dans la réussite ou l'échec du retour. Cerase distingue quatre catégories de migrants de retour :

- ***Return of failure*** est en résumé le retour de ceux qui ont échoué dans leur projet migratoire. Il s'agit majoritairement d'individus n'ayant pas réussi leur processus d'adaptation à la nouvelle société dans laquelle ils sont arrivés, que ce soit culturellement – ils ne parlent pas l'anglais par exemple – socialement ou économiquement. Le laps de temps entre le moment de l'émigration et le moment du retour est dans ce cas de figure généralement court, ce qui implique que le migrant n'a jamais vraiment initié son processus d'intégration à la nouvelle société et que le processus de réintégration à la société d'origine est plutôt facilité dans la mesure où l'individu n'a jamais réellement eu le temps de « rompre » avec celle-ci. Il n'y a ni évolution professionnelle ni évolution du statut social, le migrant de retour réintégrant le secteur économique et le statut qui étaient le sien avant le départ. Cette « facilité » qui caractérise le processus de réintégration à la communauté d'origine a toutefois été remise en question depuis les travaux de Cerase, la situation d'échec vécue par certains migrants pouvant par exemple « freiner » un processus de retour dans la mesure où rentrer en situation d'échec peut provoquer un sentiment de honte chez les individus concernés (Agunias, 2006).
- ***Return of retirement*** désigne, comme son nom l'indique, le retour d'un migrant vers son pays d'origine lorsqu'il a terminé sa vie active. Dans le cas de l'étude de Cerase, il s'agit de vieux Italiens dont les faibles pensions de retraite et le peu de liens familiaux aux États-Unis font que le retour au pays devient pour eux une option plus avantageuse en termes de niveau de vie⁴⁵.

⁴⁵ Cerase résume les témoignages de ces vieux migrants de retour au moyen de la phrase suivante : « *America is not land for old people* » (Cerase, 1974, p. 257). Nous ne reviendrons pas plus en détails sur cet aspect de la migration de retour qui a été sans aucun doute l'un des plus documentés. Néanmoins, cet aspect de calcul entre le montant des pensions de retraite et le niveau de vie local donnent aujourd'hui lieu à des mouvements migratoires autres que celui du retour mais au contraire à des mouvements de migration comme dans le cas des retraités français allant s'installer au Maroc ou en Tunisie ou le cas des retraités en provenance des États-Unis qui partent s'installer au Mexique, cas facilement observable dans une ville comme San Miguel de Allende.

- *Return of conservatism* est le troisième type de retour analysé par Cerase. Il s'agit d'un retour au pays planifié depuis le début du projet d'émigration, projet que le migrant concerné s'attache à réaliser par divers moyens comme une forte propension à économiser, l'envoi régulier d'argent et l'achat de propriété(s) au pays d'origine. Les liens avec ce dernier sont constamment entretenus – notamment par de fréquents retours⁴⁶ – ce qui se caractérise aussi par un faible niveau d'acculturation au pays d'accueil malgré les années passées. Le terme de « conservatisme » pour qualifier ce type de retours prend tout son sens dans le retour en soi, dans la mesure où les individus concernés ne s'éloignent ni de l'endroit, ni du statut qui était le leur à l'origine. Ainsi, Cerase évoque le cas de ces émigrés qui étaient paysans avant de partir et qui à leur retour s'installent dans une ferme qu'ils ont fait construire sur le terrain que leurs économies leur ont permis d'acquérir. Ils ne sont pas porteurs de changement mais améliorent tout simplement leur statut d'origine – une meilleure habitation, le passage d'un statut salarié à un statut indépendant, etc. Leur réintégration se déroule généralement sans obstacles majeurs dans la mesure où ceux-ci ont maintenu des liens forts avec le pays d'origine, où ils n'ont pas vécu l'acculturation lors de leur séjour à l'étranger et parce que leurs projets d'investissements sont en adéquation avec la structure économique et sociale de leur région d'origine.
- *Return of innovation* est à l'opposé du retour dit « conservateur » (*conservatism return*). Contrairement à leurs homologues « conservateurs », les individus qui intègrent cette catégorie n'avaient pas élaboré de plan de retour et ont adopté la plupart des valeurs culturelles du pays d'accueil dans une logique assimilationniste. Bien intégrés professionnellement et socialement, leur retour intervient cependant lorsque ceux-ci prennent conscience de l'impossibilité de réaliser pleinement leurs aspirations économiques et professionnelles dans le pays d'accueil et voient donc dans le retour vers leur pays d'origine une opportunité pour les réaliser. Le migrant de retour « innovateur » apporte avec lui de nouvelles valeurs, compétences et ambitions qui sont le fruit de son expérience et de son acculturation dans le pays de réception. Se considérant lui-même comme un « innovateur », il se confronte en

⁴⁶ Il est intéressant de noter qu'en 1974 – et même en 1969 si on prend pour référence l'année de publication de la thèse dont est issu cet article – Cerase constatait déjà la multiplicité des retours dans un contexte de migration transatlantique qui était pourtant un contexte où on estimait généralement que de telles pratiques n'avaient pas lieu. Cerase démontre pourtant, bien avant la généralisation des moyens de transports rapides et à bas coûts, que de telles pratiques avaient bien lieu même si celles-ci s'échelonnaient sur des périodes plus longues dans le temps. En d'autres termes, Cerase avait déjà diagnostiqué à la fin des années soixante que le retour ne signifiait pas forcément la fin du cycle migratoire.

cela au caractère traditionnel de son pays d'origine et apparaît comme un acteur de changement. Cependant, dans le cas étudié par Cerase – le Sud de l'Italie – l'auteur montre que l'acquisition de nouvelles compétences au cours de l'expérience migratoire ainsi que le désir d'investir celles-ci dans des activités innovantes ne fait pas tout. Encore faut-il que le contexte s'y prête et en l'absence d'un tel contexte favorable à l'innovation, le migrant de retour dît « innovateur » se voit dans l'obligation de réévaluer ses attentes. Ce type de configuration est propice à la « frustration » et Cerase fait ainsi remarquer que cette catégorie de migrants de retour est la plus concernée par une propension à la re-migration.

Le travail de Cerase montre principalement deux choses : le type de migration de retour est fortement tributaire des modalités d'intégration du migrant dans le pays de destination et à l'opposé, les possibilités économiques sont à leur tour fortement conditionnées par le contexte de la société de retour. Concernant l'influence des modalités d'intégration dans les pays de destination, les quatre exemples que l'auteur propose sont éclairants : ils indiquent d'une part que les variations dans les processus d'intégration ou d'acculturation sont un facteur déterminant quant à l'accumulation d'un capital de compétences professionnelles innovantes comparativement à celles qui caractérisent le contexte économique du pays d'origine. Ensuite, que c'est cette dimension de la migration qui constitue un facteur déterminant quant à l'émergence de migrants de retour pouvant devenir des acteurs de changement dans le pays d'origine, plutôt que la « simple » réussite professionnelle. C'est ce que démontre clairement cette distinction entre le migrant « conservateur » et le migrant « innovateur » qui sont tous deux des illustrations de réussite professionnelle dans leurs processus migratoires respectifs, à la différence que le premier modifie uniquement son statut personnel tout en s'intégrant parfaitement au contexte économique du pays d'origine alors que le second cherche à « bousculer » la structure économique traditionnelle.

Le plus grand apport du travail de Cerase est sans aucun doute l'élaboration de cette catégorie de « retour innovateur » dans la mesure où celle-ci reste encore une catégorie largement reprise, encore aujourd'hui. La NELM et l'ensemble des approches développementalistes reprennent amplement cette catégorie pour relever l'impact positif de la migration de retour sur le développement des sociétés

d'origine. Quant aux tenants d'une approche plus structuraliste, cette catégorie leur a servi de base à une réflexion plus poussée pour essayer d'analyser les limites et les conditions préalables à ce réinvestissement dans la société d'origine des expériences accumulées au cours de la migration. George Gmelch (1980) constate que cette distance entre les attentes des migrants de retour et la réalité du contexte est presque toujours de mise et s'explique notamment par la difficulté qu'ont les migrants à regrouper des informations tangibles en ce qui concerne le contexte du pays d'origine, comme les évolutions économiques, sociales ou politiques. À ce titre, les migrants de retour passent presque tous par une phase de réévaluation de ces attentes, et par une phase de réadaptation au contexte local. La durée de la migration joue ici une double carte sur le déroulement du retour : trop courte et les possibilités d'acquérir de nouvelles compétences sont fortement limitées ; trop longue et le décalage entre les attentes du migrant et la réalité du contexte dans son pays d'origine seront trop fortes, compromettant les possibilités d'investir l'expérience et les compétences acquises au cours de la migration (King, 1986 ; 2000 ; Dustmann & Kirchkamp, 2002 ; Cassarino, 2004).

Quel meilleur exemple concernant l'investissement dans le pays d'origine de nouvelles compétences acquises à l'étranger que celui des étudiants migrants ? Alors que les études les plus récentes semblent se mettre majoritairement d'accord sur la tendance qu'ont les migrations à produire un *brain-gain* dans la plupart des pays d'émigration (Adams, 2003 ; De Haas, 2007), les tenants d'une approche structuraliste – et tout particulièrement les partisans du structuralisme historique et de la théorie de la dépendance – ont presque toujours insisté sur le phénomène inverse, à savoir le *brain-drain* ou *fuite des cerveaux* – qu'ils considèrent comme étant un des problèmes majeurs relatifs au développement des pays d'émigration (King, 2000 ; Amassari & Black, 2001). Et même s'il y a volonté pour les jeunes diplômés de rentrer au pays, faut-il encore que les conditions s'y prêtent. C'est le constat que font de nombreuses études sur le cas des étudiants à l'étranger en provenance d'Afrique de l'Ouest. Bien que le désir de rentrer au pays soit partagé par la majorité d'entre-eux (Barry, 2011), les conditions dans le pays d'origine peuvent être à la source d'un choix de « *non-retour* » (Pires et al., 1999 ; Nkusi, 2006). Le manque de perspectives d'emplois correspondant à leurs qualifications ou des raisons d'ordre

politique - relatives à la liberté d'expression politique et scientifique - peuvent devenir aussi un facteur jouant en faveur du « non-retour » (Barry, 2011).

Alors que la NELM voit dans les envois d'argent vers le pays d'origine un facteur favorisant le retour, l'approche structuraliste présente une vision beaucoup plus mesurée sinon radicalement opposée. Alors que pour les premiers les envois d'argent au pays jouent un rôle positif dans la diversification des risques liés aux ressources financières et dans le développement local, les seconds y voient plutôt une source de dépendance qui pousse à perpétuer la logique d'émigration. En même temps qu'ils relativisent l'impact de ces transferts d'argent sur le développement local, les tenants d'une approche structuraliste considèrent donc que la dépendance que ceux-ci créent pour les familles restées au pays est un facteur qui perpétue l'envoi de nouveaux membres de la famille vers l'étranger et décourage le retour des membres déjà émigrés. De plus, ils considèrent que l'investissement de ces devises est rarement utilisé à des fins de développement mais beaucoup plus souvent dans des actes de consommation non-productive ayant plutôt trait au statut social, tels que l'achat de maisons, de nouvelles voitures, etc.

Enfin, au même titre que lors du processus d'immigration dans le pays de destination, la migration de retour suppose une réintégration à la société d'origine, plus ou moins contraignante selon le degré d'« autorité morale » de celle-ci, pour reprendre les termes d'Emile Durkheim⁴⁷. Ainsi Nora Colton (1993, cit. in Cassarino, 2004, p. 260) montre que l'acceptation des migrants Yéménites à leur retour d'Arabie Saoudite est fortement conditionnée au respect d'un certain nombre de règles traditionnelles locales. Colton constate que ce contexte ne favorise pas l'émergence de changements que pourraient impliquer l'expérience migratoire de ces mêmes migrants, sinon qu'au contraire ces derniers, dans un but de réintégration, deviennent les garants et parfois même les plus ardents défenseurs de la tradition. À l'inverse, un contexte plus souple et plus favorable au commerce dans un contexte de croissance économique, comme dans le cas du Portugal analysé par Lewis et Williams (1986), favorise l'intégration de ces migrants « innovateurs ». Les migrants de retour peuvent ainsi directement contribuer à l'apport de nouvelles connaissances

⁴⁷ Voir notamment l'expression de « conformisme moral » chez Durkheim dans *Les formes élémentaires de la vie religieuse* ((1912) 2002).

et compétences à condition que l'environnement économique et social le permette (Thomas-Hope, 1999).

L'approche structuraliste insiste plus que les autres approches théoriques sur l'importance de la dimension de réintégration à la société d'origine. Si la théorie néoclassique et la NELM ignorent cette dimension et que les théories transnationales la relativisent, ceux qui ont étudié le phénomène du retour sous une perspective structuraliste relèvent l'importance de cette dimension généralement plutôt considérée dans le cadre du pays de destination. L'approche structuraliste insiste aussi sur le rôle primordial du contexte, en d'autres termes la structure économique et sociale, dans la réussite ou l'échec de la migration de retour, poussant l'analyse du paradigme échec/réussite à un niveau supérieur en comparaison avec la théorie néoclassique ou la NELM (Cassarino, 2004).

En revanche, le problème souvent reproché à ce type d'approche est sa tendance à analyser le phénomène de la migration comme s'il existait un fossé entre le pays d'origine et le pays de destination, comme si les liens entre les deux étaient coupés le temps que dure la période d'émigration. Hors on sait que la réalité n'est pas si simple et que les migrants entretiennent des relations de diverses natures avec leur société d'origine. La théorie transnationale, notamment, a depuis apporté de nombreux éclaircissements quant à ces pratiques permettant de saisir un peu plus la complexité de ce phénomène.

1.2.4 La perspective transnationale de la migration de retour.

C'est au début des années quatre-vingt-dix qu'un nouveau courant émerge dans le champ des études sur la migration : le transnationalisme. Ce sont trois anthropologues américaines – Nina Glick Schiller, Linda Basch et Cristina Blanc-Szanton – qui introduisent le concept en 1992 avec la publication de leur ouvrage *Toward a Transnational Perspective on Migration* (Martiniello, 2007). Leur définition du transnationalisme est la suivante : « Nous définissons le transnationalisme comme les procédés par lesquels les migrants forgent et maintiennent des relations sociales multiples et créent de la sorte des liens entre la société d'origine et la société où ils s'installent. Nous appelons ces procédés « transnationalisme » pour insister sur le

fait que de nombreux immigrés construisent aujourd'hui des sphères sociales qui traversent les frontières géographiques, culturelles et politiques traditionnelles. Un élément essentiel du transnationalisme est la multiplicité des participations des immigrés transnationaux (transmigrants) à la fois dans le pays d'accueil et d'origine »⁴⁸. La théorie transnationale propose en cela la formulation d'un cadre conceptuel permettant la compréhension des liens économiques et sociaux continus qu'entretiennent les migrants entre leur pays d'accueil et leur pays d'origine, dimension que les tenants du structuralisme avaient plutôt sous-estimé jusqu'alors (Cassarino, 2004). D'un autre côté, cette définition remet en question deux concepts traditionnels : il s'agit « des concepts d'immigré et d'émigré qui seraient désormais obsolètes, face à la capacité qu'ont de nombreux migrants à développer des réseaux sociaux, des styles de vie et des modèles culturels qui reflètent les caractéristiques et de la société d'accueil, et du contexte d'origine » (Ambrosini, 2005, p.44). La figure bipolaire de l'émigré/immigré laisse place au transmigrant, remettant en cause un des paradigmes qui permettait jusqu'alors de justifier le concept de migration de retour, « l'idée de retour (étant) intrinsèquement contenue dans la dénomination et dans l'idée même d'émigration et d'immigration » (Sayad, 2006a, p. 137). On peut dire que l'émergence de cette nouvelle approche théorique n'est sûrement pas sans rapport avec la soudaine baisse d'intérêt pour la question du retour devenue subitement *rétro* (King & Christou, 2011).

Alors que la mondialisation était jusqu'alors exclusivement considérée sous son aspect économique – et donc en quelque sorte une sorte de « chasse gardée » des économistes – la théorie transnationale institue le migrant comme acteur central de « la mondialisation par le bas » (Portes, 1999). En même temps qu'il soulève une nouvelle problématique – une mondialisation qui ne serait plus le fait unique des élites mondialisées mais un phénomène auquel contribue un nouveau type de migrants – il faut reconnaître à Portes un apport considérable dans la mesure où il propose des limites quant à la définition de ce qui est transnational et de ce qui ne l'est pas. Ainsi :

Il est toutefois important de noter que tous les immigrants ne sont pas impliqués dans des activités transnationales, et que tous leurs compatriotes ne

⁴⁸ Nous reprenons ici la traduction française de Jean-Michel Lafleur (2005) utilisée par Marco Martiniello dans son article intitulé « Transnationalisme et Immigration », in *Écarts d'identité* n°111, 2007.

sont pas touchés par leurs incidences. La soudaine popularité du terme pourrait laisser croire que tout le monde aujourd'hui est devenu 'transnational', ce qui est loin d'être le cas. C'est en ce sens qu'il me semble guère pertinent de rebaptiser les immigrants 'transmigrants', puisque ce nouveau terme n'ajoute rien qui ne soit déjà connu. Il est préférable de réserver l'appellation 'transnationales' aux activités de type économique, politique ou culturel nécessitant que les protagonistes y consacrent la majeure partie de leur temps de manière régulière. En conséquence, le négociant salvadorien qui rentre périodiquement se réapprovisionner au pays ou l'industriel dominicain du bâtiment qui vient régulièrement à New York faire de la publicité auprès de ses compatriotes, sont des entrepreneurs transnationaux. En revanche, l'immigré qui achète une de ces maisons ou qui rentre chez lui une fois par an, les bras chargés de cadeaux pour ses parents et amis, n'en est pas un. (Portes, 1999, p.22)

Une fois cette précision apportée – « tous les migrants ne sont pas des transmigrants » – parler de migration de retour reprend sens, à la différence que la théorie transnationale se distingue de l'approche structuraliste et de la NELM en ne considérant pas qu'il s'agit là de la fin du cycle migratoire, sinon qu'il s'agit plutôt d'une étape parmi tant d'autres dans un processus de migration circulaire ne préjugant pas de futures migrations. L'approche transnationale ne s'est en réalité que peu ou pas intéressée à la migration de retour en soi (Cassarino, 2004). Elle fournit cependant un nombre d'outils considérable tout particulièrement concernant les pratiques transnationales telles que les visites – périodiques ou régulières – dans le pays d'origine ou les transferts d'argent vers ce dernier. Dans l'optique de la migration de retour, ces pratiques sont autant d'outils pour le migrant de maintenir le lien avec sa société d'origine et par là-même des pratiques aidant à préparer et à faciliter sa réintégration en cas de retour (Cassarino, 2004).

En ce qui concerne les apports de la théorie transnationale, nous nous arrêtons ici pour le moment. Nous reviendrons dans la deuxième partie de ce chapitre plus en détails sur ses apports pour appréhender la question de la migration de retour des « *next generations* ».

Encadré n°3 : La dimension économique de la migration de retour : quelques résultats récents.

La migration de retour a été longtemps considérée sous le prisme économique et le contexte allant des années 70 jusqu'au début des années 90 se prêtait à la prédilection de cet angle d'analyse dans la mesure où la migration était majoritairement une migration de travail. Les études empiriques plus récentes font remarquer que les facteurs d'ordre économique ne sont pas les principaux motifs du retour, les facteurs familiaux étant plus cités par les individus concernés. Néanmoins, les raisons économiques restent une des deux principales raisons du retour – avec la famille – supplantant tous les autres facteurs. En atteste par exemple l'étude de Haas et Fokkema (2010) réalisée en Espagne et en Italie et ayant pour objet quatre groupes d'immigrés en provenance du continent africain (Maroc, Egypte, Sénégal, Ghana). Sur 520 enquêtés ayant exprimé leurs intentions de rentrer dans leur pays d'origine dans un futur plus ou moins proche, les facteurs d'ordre économique représentent 33,9% des raisons évoquées motivant le désir de retour contre 37,5% qui mentionnent un facteur d'ordre familial. Les auteurs distinguent deux catégories de facteurs : l'une ayant trait au travail – « *job related* » - qui concerne 28,1% des réponses et l'autre ayant trait au salaire – « *income-related* » - qui concerne 5,8% des réponses. Contrairement à ce qu'on pourrait être en mesure de penser, ce sont des raisons qu'on pourrait qualifier de « positives » qui constituent la plupart des réponses de nature économique, à savoir la volonté de créer une entreprise dans le pays d'origine – « *start business* » - dans 19,2% des cas et, assez loin derrière, le fait d'avoir économisé assez d'argent – « *saved enough money* » - sans qu'en soient précisées les finalités d'usage. Les raisons de nature négative – ne trouvent pas de travail (2,7%), n'aiment pas leur travail (2,1%) et les bas salaires (1,9%) – représentent 6,7% des raisons avancées motivant un futur retour au pays. Sabates-Wheeler, Natali et Black (2007) constatent eux la corrélation entre le succès ou l'échec professionnel dans le pays d'accueil et l'évocation d'un motif économique concernant le retour au pays. Ainsi, pour ceux qui sont restés dans une situation de pauvreté, elles constituent le deuxième motif justifiant le retour (26%) mais restent néanmoins loin derrière l'explication de nature familiale (42%). C'est plutôt chez les individus dont le projet migratoire a été positif en termes professionnels que les raisons de type économique sont les plus souvent évoquées pour justifier le retour au pays. On peut deviner les motifs d'insatisfaction professionnelle dans le parallèle avec la nature des emplois auxquels sont souvent destinés les immigrés dans ce que Castles (2002) appelle la « *nouvelle économie* »⁴⁹, emplois dits des « trois D » - *Dirty, Dangerous, Demanding* – désignation qu'Ambrosini (2004, p.59) amplifie plus tard en proposant les « cinq P » : « *pesanti, pericolosi, precari, poco pagati, penalizzati socialmente* »⁵⁰.

1.2.5 La dimension familiale dans la migration de retour : quel rôle joue-t-elle ?

La migration ayant pendant de nombreuses années été sujette à une lecture économique a fait qu'on a parallèlement longtemps sous-estimé l'importance de la problématique familiale même si celle-ci a toujours été de fait au centre des décisions migratoires (Durand & Rodríguez, 2000 ; Kofman, 2004). Avec la reconnaissance croissante du rôle des femmes dans les migrations internationales –

⁴⁹ « *New economy* »

⁵⁰ Qu'on peut traduire par : fatigants, dangereux, précaires, peu payés, socialement pénalisés.

même si Michael Piore faisait déjà justement remarquer en 1979 que « *les oiseaux de passage sont aussi des femmes* »⁵¹ (Kofman, 1999) – a coïncidé l'intérêt porté à la question familiale dans la migration (Castles & Miller, 2003 ; Kofman, 1999). La nouvelle économie des migrations qui avait replacé la famille au centre de la compréhension des mécanismes migratoires apportait dès lors un éclairage quant à cette coïncidence dans la mesure où les migrations féminines sont beaucoup plus liées à des raisons d'ordre familial que ce n'est le cas pour leurs homologues masculins (Lauby & Stark, 1988). En conséquence, nombre de travaux ont depuis analysé ces reconfigurations de la structure familiale et de son rôle dans les processus migratoires. La considération du rôle des femmes mais aussi des enfants a ainsi permis d'avoir une nouvelle approche de ces familles transnationales et d'entrevoir de nouvelles perspectives. Le développement de la notion de distance en est un exemple comme c'est le cas des études analysant le phénomène de la maternité à distance (Hondagneu-Sotelo & Avila, 1997 ; Parreñas, 2001, 2006). Dans la logique de ces questionnements on peut évoquer la problématique du regroupement familial. Si celle-ci a été depuis largement reconsidérée, on peut tout de même y voir là aussi une certaine tendance à considérer ce mouvement encore une fois à sens unique dans la mesure où le regroupement familial est toujours considéré à partir du moment où il s'effectue dans le pays d'accueil. Cependant, on oublie bien souvent que celui-ci peut aussi s'effectuer dans le pays d'origine des migrants et qu'il est d'ailleurs la raison principale des migrations de retour⁵².

L'étude réalisée par Hein de Haas et Tineke Fokkema (2011) – citée plus haut – rapporte qu'ils sont 37,5% à évoquer une raison familiale pour justifier cette décision, la raison principale étant le désir de rejoindre la famille (dans 28,3% des cas). C'est la même tendance que constatent Sabates-Wheeler, Natali et Black (2007) dans leur étude sur les migrants de retour Ghanéens pour qui, dans la grande majorité des cas, la famille est la raison principale de leur décision de rentrer au pays, à l'exception de ceux qui étaient en situation de succès économique et qui rentrent principalement avec l'objectif d'investir au Ghana (53% des réponses mais la famille

⁵¹ « (...) *birds of passage are also women* » (Piore, 1979)

⁵² Bien entendu, le regroupement familial dans un sens n'implique pas les mêmes problèmes que dans l'autre. Si le regroupement familial dans le pays d'accueil se confronte à nombre d'obstacles, il est beaucoup plus rare – car il n'empêche pas que ces cas dramatiques existent aussi – qu'on empêche un migrant de retourner dans son pays d'origine pour y rejoindre sa famille.

est tout de même évoquée dans 33% des cas). Pamphile Nkusi (2006) dans son étude sur les étudiants Africains au Canada diagnostique lui aussi la famille comme facteur principal dans le choix du retour. Tiemoko (2003) relève la même tendance dans une étude dont l'objet est similaire mais portant cette fois sur les étudiants Ghanéens et Ivoiriens. Une autre caractéristique du travail de Nkusi consiste à montrer comment, chez les hommes mariés, le lieu où se situe l'épouse constitue un facteur influant sur les probabilités de retour ou de non-retour. Dans le cas des unions non-mixtes – entendons par là un mariage entre deux personnes du même pays et de la même nationalité – le fait que l'épouse vive dans le pays d'origine augmente grandement les probabilités de retour des étudiants Africains au terme de leurs études. En revanche, si celle-ci est elle aussi émigrée, la tendance est à l'inverse au non-retour et à l'installation dans le pays d'immigration. Une autre particularité de cette enquête est le rôle, peu développé en général, des femmes et leur rapport à la migration de retour. Nkusi montre que les femmes Africaines sont moins enclines que les hommes à rentrer dans leur pays d'origine notamment du fait d'une pression sociale dont elles se sont détachées par l'émigration. Notons cependant qu'il s'agit là de cas de femmes étant exemptes de certaines responsabilités familiales comme cela peut-être le cas des mères à distance. À l'inverse, Phillips et Potter (2009) ainsi que Tracey Reynolds (2011) constatent dans le cas des migrants Caribéens une tendance au retour des jeunes femmes mariées avec un local du pays d'origine. Si le mariage est un facteur dans le retour, celui s'explique aussi parce que les perspectives d'emplois sont très précaires dans au sein de la société Caribéenne immigrée en Grande-Bretagne. Ces deux exemples renforcent l'importance que joue le contexte comme facteur de retour ou de non-retour.

La famille joue aussi en cela un rôle prépondérant dans la décision de rester dans le pays d'accueil et de ne pas retourner dans le pays d'origine. Un autre cas de figure est donc celui des migrants qui migrent avec leurs enfants ou quand ces derniers sont nés dans le pays d'accueil. Les études (Dustmann, 2003 ; Djajić, 2008) démontrent que plus un enfant passe de temps dans le pays d'accueil, plus les probabilités de retour diminuent. De même, le nombre d'enfants influe proportionnellement sur les probabilités de retour de la famille, chaque enfant supplémentaire réduisant celles-ci (Dustmann, 2003). Ce constat quant à l'importance des enfants dans la décision de rester est d'autant plus révélateur quand

on compare les probabilités de retour entre les migrants qui ont des enfants et pour qui la décision de rentrer au pays constitue un véritable dilemme et ceux qui n'en ont pas (Djajić, 2008).

En cela, il apparaît que le facteur familial est le facteur principal pour expliquer la migration de retour, qu'il s'agisse de la décision de retourner dans le pays d'origine ou de la décision de s'installer dans le pays d'immigration.

1.3 PEUT-ON PARLER DE MIGRATION DE RETOUR CONCERNANT LA DEUXIEME GENERATION ? NOUVELLES APPROCHES THEORIQUES ET NOUVELLES PERSPECTIVES.

Une des particularités des travaux concernant la migration de retour est qu'elles se réfèrent presque exclusivement au cas des primo-migrants. Il s'agit-là de la figure centrale qui a été évoquée dans la première partie de ce chapitre. L'idéal-type du migrant de retour dans la majorité de ces études étant l'homme seul qui émigre à l'âge adulte et revient dans son pays d'origine après un certain nombre d'années. Or il est intéressant de constater que la période durant laquelle l'intérêt porté à la migration de retour diminue fortement coïncide avec l'émergence d'un intérêt plus marqué dans les études migratoires pour de nouvelles catégories telles que les femmes ou la famille. Ce « temps d'arrêt » semble coïncider avec la nécessité de resituer la migration de retour dans ce changement de paradigme qui eut lieu lors du passage d'une migration de travail à une migration de peuplement⁵³.

Quand on parle de migration de retour, les définitions, même si elles varient entre elles, s'accordent en tout cas sur un point : pour qu'il y ait retour, il faut qu'il y ait un point de départ, une origine. Quand on parle de migration de retour, on parle donc du retour vers ce point de départ et considérer ce point de départ peut cependant nous amener à des configurations extrêmement variées.

⁵³ « Penser la femme immigrée implique finalement de nouvelles pistes pour la réflexion sur les mouvements humains. Ainsi, l'intégration des femmes dans l'histoire des migrations renvoie aux interrogations concernant l'intégration tout court. C'est-à-dire la présence de femmes. Le rééquilibrage tant démographique qu'historiographique rejoint la question de peuplement à travers les vagues migratoires » (Green, 2002, p. 117).

Le premier exemple, peut-être le plus évident et le premier qui vient à l'esprit, est donc l'exemple typique de l'homme parti travailler dans un autre pays, ou à la ville et qui, au terme d'un certain nombre d'années, revient dans son village d'origine. C'est l'exemple type du migrant de retour qui a été généralement considéré dans la littérature sur la migration de retour : un individu de sexe masculin qui rentre au pays, souvent à l'âge de la retraite ou lorsque celle-ci approche. Il est l'archétype de la migration de travail.

Bien sûr ce même homme peut dans un autre cas être parti de son village avec femme et enfants, ou alors ces derniers l'ont rejoint plus tard. Il se pourra même qu'un enfant soit né dans ce pays d'accueil. Au bout d'un certain nombre d'années, dans la même logique il retourne dans son pays avec femme et enfants – nés ici, nés là-bas. Il s'agit là aussi de migration de retour dans le cas du mari et de sa femme. Pour les enfants qui sont peut-être partis en bas âge et qui ont cependant passé un certain nombre d'années dans ce pays d'accueil, qui y ont sûrement effectué leur scolarité ou une partie de celle-ci, il s'agit aussi d'un retour vers le pays de leur enfance, le pays où ils sont nés. On comprendra cependant que celui-ci revêt une autre symbolique pour eux que pour leurs parents. Enfin, concernant celui qui est né là-bas, peut-on parler de migration de retour en ce qui le concerne ? Si on entend un retour à ses origines – entendons par là le pays où sont nés ses parents – oui. Si celui-ci a acquis la nationalité du pays d'accueil de ses parents et de ses frères et sœurs, la question devient plus compliquée : oui concernant ses origines ; non concernant l'appartenance nationale – si on excepte le cas des binationaux –, non dans la mesure où physiquement il n'y a aucun retour puisque son point de départ, si on considère le moment de la naissance comme tel, se situe dans l'autre pays.

En effet, la question devient plus complexe dès lors qu'il s'agit de penser le retour des enfants et se complexifie d'autant plus qu'on commence à le penser à partir de la deuxième génération émigrée. Mais si la question semble alors plutôt relever du domaine philosophique, de la métaphysique⁵⁴, certaines réalités institutionnelles nous ramènent de nouveau à repenser ces considérations sous le spectre du réel. Ainsi, sur le plan juridique, des pays comme l'Italie (Colombo et *al.*, 2009) ou l'Espagne (Jofre, 2003, cit. in Durand, 2004) octroient à qui est en mesure

⁵⁴ Nous reprenons à Brubaker (2005) le terme de « métaphysique » qu'il emploie au sujet de la problématique des communautés et des identités diasporiques.

de le prouver, la nationalité de leurs pays respectifs jusqu'aux enfants de la troisième génération, en faisant exception de la première génération⁵⁵. Ce droit est d'ailleurs valable même si aucun individu des générations précédentes n'a entre-temps revu la terre de ses ancêtres. C'est en Espagne encore, qu'a récemment été proposée une loi pour octroyer d'office la nationalité espagnole à tout descendant de Juif Sépharade ayant été expulsé d'Espagne suite au Décret de l'Alhambra du 31 Mars 1492⁵⁶. Ce type de lois est généralement le fait de pays reconnaissant le *jus sanguis* ou droit du sang. À cet effet, un cas particulièrement bien documenté par Tsuda (2003 ; 2009) est celui des migrants de retour au Japon en provenance du Brésil, dénommés *Nikkeijin*, qui intègrent un nouveau type de retour que l'auteur dénomme le « *retour ethnique* ».

En effet, la complexité de la question peut prendre des dimensions presque mystiques tant elles peuvent revêtir des dimensions exceptionnelles dans le temps, et/ou dans l'espace. Ainsi il existe une migration de retour juive vers Israël officialisée dans le cadre législatif de la Loi du Retour. Celle-ci suppose que nonobstant le temps qui s'est écoulé depuis le début de l'exil, le lieu originel de tout membre de confession juive, de la famille juive, est Israël et le retour est conséquemment conditionné par l'appartenance religieuse de l'individu. Tout Juif immigrant en Israël effectue ce qu'on appelle son *Alyiah* – qui peut se traduire par *ascension* – et qui revêt, au delà de l'aspect légal, une forte dimension mystique. Dans cet exemple, 2.000 ans peuvent être passés mais on peut considérer qu'il s'agit d'un retour même dans le cas d'un Juif dont les aïeux n'auraient pas mis un pied en Terre Sainte depuis 2.000 ans (Berthomière, 2002 ; Cohen & Gold, 1997 ; Cohen & Habberfeld, 2001 ; Fein, 1982 ; Shuval, 1998 ; Sigad & Eisikovits, 2010 ; Toren, 1976, 1978).

Enfin, on peut mentionner ici un autre cas représenté par le mouvement dénommé *Back to Africa*. Ce projet qui peut tout aussi bien comporter une

⁵⁵ Dans le cadre de la loi italienne par exemple, la première génération émigrée correspond à la génération 0. Suivant cette logique, la nationalité italienne peut-être octroyée dans les faits jusqu'à la quatrième génération d'émigrés (Colombo et al., 2009). Quant à la nationalité espagnole, elle est soumise à la condition que l'individu concerné réside au moins deux ans sur le territoire espagnol, à la différence des dix ans requis pour tout autre immigrant (Jofre, 2003).

⁵⁶ « La condición de sefardí dará derecho automático a la nacionalidad española » : article paru le 22 Novembre 2012 dans le journal *El País*. Consultable sur : http://politica.elpais.com/politica/2012/11/22/actualidad/1353599231_756068.html

dimension politique, religieuse, mystique ou l'ensemble de ces dimensions, symbolise dans l'idée un désir d'inverser le mouvement diasporique forcé de la population Noire africaine qui eut lieu dans le contexte de la Traite Négrière transatlantique – *Black Atlantic* – et implique de ce fait une frange des descendants des anciens esclaves (Ohrt Feller, 2011). Dans son aspect mystique et religieux, on peut mentionner le cas du Rastafarisme dont le projet de retour en Afrique est plus connu sous l'appellation de *Repatriation*. Le discours Rastafari fait amplement référence à la dialectique judaïque en revendiquant que leurs racines sont en Afrique et qu'ils en ont été arrachés pour être réduits en esclavage dans la Babylone moderne⁵⁷. Le lieu du retour n'est plus un village ou un pays mais une entité géographique beaucoup plus large, l'Afrique, correspondant au fait que les Diasporas peuvent aussi bien s'identifier à des lieux d'origines réels/délimités tout autant que l'inverse (Cohen, 1997). Certes, la culture Rastafari fait souvent mention de l'Éthiopie lorsqu'elle évoque le retour éventuel, mais il ne s'agirait pas du pays qu'on connaît aujourd'hui sous cette appellation mais plutôt du terme biblique *Æthiopia* (Westmann, 2008) qui dans la Bible désigne l'Afrique – Visages brûlés – et non l'Éthiopie, tandis que le terme d'Afrique se réfère à la même époque à la dénomination Romaine de la Province d'Africa. Dans une réalité plus concrète, le cas du Libéria illustre la volonté pratique de mettre à bien ce projet même si les origines de la fondation du Libéria et les évolutions réelles de ce projet peuvent sembler assez éloignées de l'idéal revendiqué⁵⁸. La constitution du Libéria garantit

⁵⁷ La mention de Babylone fait référence à la culture biblique qui évoque l'exode forcé des Juifs à Babylone où ils furent par la suite réduits en esclavage en 586 avant J.-C. Après la prise de Babylone par les Perses en 539 avant J.-C., Cyrus le Grand permet aux Juifs de retourner en Judée et de reconstruire le grand temple de Jérusalem détruit quelques décennies plus tôt par les Babyloniens. Cet épisode de l'histoire hébraïque constitue le premier exil et le début de la Diapora juive. En 1898, Blyden – émigrationniste Noir – publie d'ailleurs un ouvrage intitulé *The Jewish Question* dans lequel il cite l'exemple de l'exode Juif et la doctrine Sioniste comme une source d'exemple pour la communauté Afro-américaine (Brion Davis, 2006, pp. 158-159). On remarquera que la culture Rastafari et notamment une de ses incarnations musicales qu'est le reggae font aussi amplement mention de termes telles que *Roots*, *Babylon*, *Zion* ou *Exodus*.

⁵⁸ À ce titre, un retour à l'ouvrage d'Alexis de Toqueville, *De la démocratie en Amérique*, et plus précisément la partie intitulée « Position qu'occupe la race Noire aux États-Unis ; Dangers que sa présence fait courir aux Blancs » (pp. 453-480) éclaire les motivations premières de la fondation du Libéria qui, avant d'être une entreprise menée par les descendants d'esclaves Noirs, fut organisée par une organisation blanche, la Société de Colonisation des noirs dont le projet initial était plutôt de se « débarrasser » progressivement des Noirs libres que de les aider à réaliser le rêve de la *Repatriation*. En cela, la American Colonization Society « anticipait les thèmes centraux et les attentes des émigrationnistes Noirs, de Garnet et Delany durant l'ère de l'esclavage à Marcus Garvey dans les années 1920 » (Brion Davis, 2006, p.124). Ce dernier – Marcus Garvey – avait d'ailleurs créé une société maritime proposant le transport des Afro-descendants d'Amérique candidats au retour en Afrique. Les résultats de l'expérience libérienne, loin d'être comparables à l'utopie originaire, s'est plutôt soldée par le choc culturel entre les nouveaux arrivants et les populations locales, les premiers

en effet la possibilité à tout *negro descendant* d'accéder à la citoyenneté libérienne. Un cas plus documenté concerne la *Law on Return* en vigueur au Ghana qui constitue un exemple dans la lignée du cas libérien. Ce décret a pour vocation de faciliter l'accès à la nationalité ghanéenne et le retour des jeunes descendants de Ghanéens mais aussi de tout membre de la Diaspora Africaine, en particulier les Afro-Américains (Ammassari, 2004 ; Ohrt Feller, 2011 ; Ungruhe, 2010)⁵⁹.

1.3.1 Reconsidérer ces « retours qui n'en sont pas ».

Il ne s'agit pas au travers de ces nombreux exemples de nous essayer à la dialectique platonicienne pour le simple plaisir du verbiage. En plus d'illustrer la variété de cas de figures que peut revêtir la notion de retour, les exemples que nous avons précédemment cités illustrent parfaitement la réflexion que nous nous sommes faite à l'instant où nous nous proposons d'évoquer le cas du retour des jeunes Mexicains issus de la génération dite « 1.5 » et la question qui en découle : jusqu'à quand peut-on parler de migration de retour ? A partir de quand ne peut-on plus la considérer comme telle ? Cette démarche était déjà celle de Bovenkerk (1974) qui dans son essai précurseur avait déjà essayé de délimiter ce qu'on pouvait considérer comme étant de l'ordre de la migration de retour et ce qui ne l'était pas. Il avait entre autre réfléchi sur le cas des deux exemples que nous avons mentionné précédemment, à savoir le cas du mouvement Rastafari dénommé « *Back to Africa* » et le « retour » des Juifs en Israël, qu'il distinguait sous la catégorie de « retour ancestral »⁶⁰. Cependant Bovenkerk a très vite récusé ce type de retour, le qualifiant de « 'retour' qui n'est pas

reproduisant le modèle économique et social de leur société d'origine et finissant par dominer économiquement, politiquement et socialement, le deuxième groupe (Sundiata, 2004).

⁵⁹ La *Law on Return* a été proposée pour la première fois par le président Ghanéen Jerry Rawlings lors d'un rassemblement à Harlem aux États-Unis en 1995. Dans la lignée de l'idéologie panafricaine de Kwame Nkrumah, la proposition est intégrée en 2000 dans le cadre de l'*Immigration Law*, et permet d'octroyer la nationalité ghanéenne, non seulement aux descendants de citoyens Ghanéens mais à tout membre de la Diaspora Africaine (Aidi, 2000 ; Adedeji, 2001 ; Ammassari, 2004 ; Vitalis, 2007). Principalement dirigée à destination de la population Afro-américaine, elle a pour objectif d'attirer surtout des migrants qualifiés ou ayant les moyens d'investir, comme en attestent les paroles de Jerry Rawlings : « You must interact with our people more intensively and bring your talents and resources to Africa's march to progress and fulfillment (...) Do not come to the continent without the appropriate skills and resources because you will only be contributing to its poverty. Pool your savings together to invest in the economic and social future of Africa » (Rawlings, 1995 cit. in Aidi, 2000).

⁶⁰ « Ancestral return » dans le texte.

un retour » (1974, p. 19)⁶¹. Quant au retour des membres de la deuxième génération, il les catégorisait sous la même étiquette.

Or, depuis maintenant un peu plus d'une dizaine d'années, la tendance est à la reconsidération de ces cas de retours qui jusqu'à présent n'étaient pas considérés comme tels. Non pas que le thème n'avait pas été considéré auparavant, mais le fait est que ni les outils théoriques ni le contexte de l'époque ne permettaient d'envisager et de théoriser ces catégories du retour. Comme nous l'avons présenté au début de ce chapitre, le travail de Bovenkerk (1974) s'inscrivait dans le contexte particulier de la crise économique des années soixante-dix et de l'arrêt de la politique de recrutement de travailleurs immigrés qui provenaient majoritairement des pays méditerranéens (King, 2000 ; Ammassari & Black, 2001). Ceux-ci étant dans leur grande majorité des hommes seuls, la question du retour en syntonie avec les études sur la migration en général s'est donc longtemps articulée avec ce patron migratoire qui était étroitement lié à la figure du travailleur migrant. L'évolution de ce même patron qui a vu l'émergence de la figure de la migrante féminine et de la famille comme nouveaux acteurs du phénomène migratoire, surtout vers la fin des années quatre-vingt, a d'ailleurs coïncidé avec le début d'une période creuse dans la recherche sur la migration de retour. Cependant, la problématique du retour suscite un regain d'intérêt depuis le début des années 2000 et la tendance est à la reconsidération de ces aspects moins évidents de la migration de retour, dont le retour « ancestral » fait partie mais dont font bien évidemment aussi partie tous les cas liés à la question du retour des deuxième, troisième génération, ainsi que la cas de la dénommée génération 1.5 qui est l'objet de cette thèse. Il s'agirait alors non-plus de considérer comme migration de retour uniquement les cas pouvant être recensés statistiquement mais de dépasser ces limites en considérant qu'il y a migration de retour dès lors que l'individu considère son acte de migrer comme tel (Christou & King, 2011). La considération des nombreux exemples que nous avons cités plus haut dans le nouveau panorama des études migratoires est par ailleurs fortement tributaire des développements théoriques en relation avec le transnationalisme ou les concepts de mobilité et de *diaspora*. Cette résurgence d'intérêt pour la question du retour a en effet beaucoup plus à voir avec la

⁶¹ « 'return' that is no return » dans le texte.

reconceptualisation des études portant sur le phénomène migratoire qu'avec une réelle augmentation des cas de migration de retour (King & Christou, 2011) même si ces *counter-diasporic migrations* sont récemment considérées comme étant un phénomène en pleine expansion (Levitt, 2009).

Si Vertovec (1999 ; 2001) posait la question de savoir si les pratiques transnationales n'étaient pas exclusivement inhérentes à la première génération de migrants et n'étaient pas vouées à disparaître progressivement avec les générations successives, le fait que des membres de la seconde génération d'émigrés et au delà sautent le pas et migrent vers le pays d'origine de leurs parents – ou de leurs aïeux – semble démontrer que les pratiques transnationales sont aussi en vigueur chez les membres des générations suivantes, tout du moins chez certains d'entre-eux. Glick-Schiller et Fouron (2001) ont été parmi les premiers à analyser ces cas de « nationalisme à longue distance » dans le cas d'Haïtiens de seconde génération aux États-Unis. Les travaux menés par Portes et Rumbaut (2001 ; 2006) sur les secondes générations de diverses communautés immigrées aux États-Unis en sont un autre exemple même si, plutôt que de considérer que les enfants de la première génération d'immigrés perpétuent dans l'absolu les liens avec le pays d'origine, ces auteurs considèrent plutôt l'existence d'une voie intermédiaire qu'ils définissent comme une *assimilation sélective*. Les liens entre le pays d'origine de parents immigrés et leurs enfants ne disparaissent pas « magiquement » du moment qu'on passe de la première à la deuxième génération. Abdelmalek Sayad (1994) remettait d'ailleurs déjà en cause cette « rupture » qui était communément sous-entendue lorsqu'on se référait aux strates générationnelles de la migration, remettant en cause la posture assimilationniste qui dominait encore les débats en considérant que les liens – culturels, ethniques, etc. – étaient voués à disparaître avec les générations successives (Alba & Nee, 1997):

Aussi comprend-on l'intérêt objectif – un intérêt qui s'ignore comme tel – qu'on a à distendre au maximum la relation entre, d'une part, des parents immigrés, c'est-à-dire hommes d'un autre temps, d'un autre âge, d'un autre lieu, d'une autre histoire, d'une autre culture, d'une autre morale, d'une autre extraction, d'un autre monde et d'une autre vision du monde, et d'autre part, les enfants de parents immigrés qui seraient alors, selon une représentation

commode, sans passé, sans mémoire, sans histoire (si ce n'est celle qu'ils actualisent à travers leur seule personne) (...) (Sayad, 1994, pp. 170-171).

Il ne s'agit pas non-plus d'éluder la notion de génération sous prétexte que celle-ci créerait une rupture entre première et deuxième génération ; mais il serait en effet illusoire de considérer que les enfants d'immigrés soient des réceptacles purs des pratiques et des liens transnationaux qu'entretiennent les premiers avec le pays d'origine. La posture de Rumbaut et Portes (2001 ; 2006) constitue une approche intéressante en soulignant plutôt l'existence d'une acculturation sélective ayant l'avantage de ne tomber ni dans l'excès assimilationniste ni dans la croyance en une reproduction pure et simple de l'appartenance ethnique de leurs parents. Cette acculturation sélective est bien entendue fortement tributaire des différents contextes de socialisations, peut varier d'une communauté à l'autre, etc. Certains individus ne parlent pas la langue de leurs parents tandis que d'autres parviennent à développer un bilinguisme, signe à la fois d'assimilation au pays d'accueil et en même temps de maintien et de sauvegarde de l'appartenance à la communauté d'origine. Il existe tout autant des cas de replis communautaires – dont la *downward assimilation* peut-être une des conséquences – que des trajectoires de rupture avec la culture des parents comme Louie (2006) le fait remarquer dans le cas d'une communauté chinoise aux États-Unis, pourtant considérée comme une communauté ayant un haut degré de cohésion générationnel. Il s'agit donc de saisir d'une part ce qui relève du domaine de la transmission, du maintien et de la continuité entre enfants et parents et d'autre part de distinguer les deux générations dans la mesure où les processus de socialisation et de rapport au pays d'accueil sont forcément différents entre les deux.

L'emploi du terme de deuxième génération – pour ne pas aller plus loin et rester dans la catégorie qui nous intéresse ici – pose ensuite problème dans la mesure où celui-ci peut comporter une variété de réalités différentes. Si le cas de la première génération n'a pas vocation à confusion, le terme de seconde génération peut en effet regrouper des individus aux trajectoires très différentes. Pour commencer, il y a ceux qui sont nés dans le même pays que leurs parents et ceux qui sont nés dans le pays d'accueil. Il y a ceux qui n'ont qu'un parent migrant comme c'est le cas de ceux qui sont nés d'une « union mixte ». Enfin il y a le cas de ceux qui ont déjà effectué

au cours de leur enfance une migration de retour, que ce soit avec leurs parents ou quand ils sont laissés à la charge d'un parent – qui sont souvent les grands-parents –, parents qu'ils peuvent rejoindre à un moment ultérieur. Cette variété de trajectoires que peut comporter le groupe dénommé « seconde génération » nécessite donc la prise en compte de sous-catégories qu'il est nécessaire de redéfinir. Dans le cadre de cette étude, nous ne reportons cependant aucun cas d'« unions mixtes » et seule une personne enquêtée possède une trajectoire biographique comportant plus d'un aller-retour entre le Mexique et les États-Unis. À partir de ce constat, ce qu'ont tous nos enquêtés en commun c'est le fait d'être nés au Mexique. Dans le cadre des études sur la migration de retour des membres de la deuxième génération, on peut évoquer le cas du travail réalisé par Robert B. Potter (2005) qui, dans son étude sur les *Bajan-Brit*⁶² de retour au Bahamas, était dans l'obligation de faire la distinction au sein de ce groupe de migrants. S'il dénommait l'ensemble du groupe *second-generation transnational return migrants*, il y distinguait deux sous-groupes. Le premier groupe qu'il dénomme les *foreign-born returning nationals* se réfère dans cet exemple aux jeunes nés au Royaume-Uni et qui ont décidé de s'installer à la Barbade, précisant qu'avoir un parent Barbadien est suffisant pour demander la nationalité du pays ; ensuite, le groupe des *young returning migrants* fait référence aux individus nés aux Caraïbes et partis plus tard à l'étranger – dans ce cas en Grande-Bretagne – avec leurs parents (Potter, 2005, p. 217). Cette distinction entre ceux qui sont nés ici et ceux qui sont nés là-bas implique là aussi une approche distincte dans la mesure où les statuts légaux et administratifs qui peuvent différer entre deux individus qu'on aurait tôt fait de classer sous une même catégorie impliquent des réalités très différentes, notamment vis-à-vis du pays d'accueil que ce soit en termes de permis de séjour, de citoyenneté et bien d'autres domaines où la question de la nationalité peut rentrer en jeu.

Nous reviendrons plus en détails sur le concept de seconde génération dans le second chapitre dans lequel une place plus importante lui est dédiée.

⁶² « *Bajan* » est l'adjectif colloquial désignant les habitants de la Barbade et « *Brit* » est utilisé comme diminutif de *Britannic*.

1.4 L'IMPORTANCE DES LIENS TRANSNATIONAUX ENTRE LE PAYS D'ACCUEIL ET LE PAYS D'ORIGINE.

Un ensemble de travaux a été mené ces dernières années sur le rôle que peuvent jouer les visites au pays d'origine réalisées durant les périodes de l'enfance et de l'adolescence – généralement dans le cadre des vacances mais aussi dans le cadre d'occasions telles qu'un mariage ou des funérailles – dans la décision de membres de la seconde génération de migrer vers le pays d'origine de leurs parents. L'importance du rôle des visites vers le pays d'origine et de leur fréquence dans la constitution de pratiques transnationales chez les membres de la seconde génération a déjà été mis en avant par des travaux n'ayant pas spécialement trait au cas de la migration de retour (Kassinitz et al., 2008 ; Levitt, 2009). Ainsi, dans le cas de figure des migrants Caribéens de Toronto, Duval (2004) nous apprend que les visites des membres de la seconde génération vers le pays d'origine de leurs parents sont conséquentes et fréquentes. Celles-ci « servent à relier ces champs transnationaux qui sont souvent la conséquence de la migration »⁶³ (Duval, 2004, p. 63) Ces visites répétitives sont une expression et une réaffirmation des liens sociaux entre le pays d'immigration et le pays d'origine et sont aussi le moyen pour les membres émigrés de s'y rendre « socialement visibles » (Castles, 1999). L'étude de Baldassar (2001) au sujet de membres de la seconde génération d'Italiens immigrés en Australie illustre parfaitement ce propos. Pour les membres de la seconde génération, ces visites de retour revêtent une dimension de pèlerinage au cours duquel ils rendent visite aux « anciens » et découvrent le village de leurs parents⁶⁴. Baldassar (2001, p. 363) assimile ces visites à « un rite de passage » qui transforme l'individu dans la mesure où elles lui apportent et réaffirment ses liens avec son « passé ancestral », renforçant par là-même son identité ethnique et transnationale. Ces pratiques transnationales entre les membres de la seconde génération et le pays d'origine de leurs parents

⁶³ « (...) serving to bind those transnational fields that are often the consequence of migration »

⁶⁴ Abdelmalek Sayad mentionnait cette dimension de pèlerinage et de sacré chez les émigrés quant à leur lieu d'origine : « En dehors du retour auquel elle fait semblant d'appeler, croyant porter en elle-même et par ce retour le remède qu'elle désigne, la nostalgie du lieu a un grand pouvoir de transfiguration de tout ce qu'elle touche et, comme l'amour, des enchantements bien sûr, mais plus remarquablement que cela, des effets de sacralisation et de sanctification : le pays, le sol natal, la maison des ancêtres et, plus simplement la maison natale, chacun de ces lieux privilégiés de la nostalgie (et par la nostalgie) et, en chacun de ces lieux, chacun de ces points particuliers qui sont l'objet d'un intense investissement de la part de la mémoire nostalgique, deviennent des endroits sacralisés, des lieux bénis, des terres saintes ; on y va en pèlerinage, se conformant de la sorte à l'intention de tout pèlerinage qui est le retour aux sources, le retour profane en ces lieux de la nature et de l'histoire rendus saints par la grâce de la nostalgie. » (Sayad, 2006 a, p. 143).

permettent en effet pour les nouvelles génération de rester en contact – « *keeping in touch* » – avec leur pays d'origine sans pour autant qu'on puisse établir une quelconque corrélation entre la fréquence ou l'intensité de ces visites et la probabilité que ces jeunes envisagent de migrer vers le pays d'origine de leurs parents (Conway et al., 2009). Alors que certains peuvent effectuer de nombreuses visites sans jamais envisager cette éventualité, Ohrt Feller (2011) dans son étude sur les jeunes fils d'immigrés Ghanéens aux États-Unis montre qu'à l'inverse une seule visite peut être suffisante pour amorcer le projet d'une migration de retour chez des membres de la seconde génération. Baldassar (2001) fait le même constat même si dans le cas des jeunes Italiens qu'il a pu étudier, rares ont été les cas de figure où la migration de retour dépassait six mois, ce qui dans cet exemple s'assimile plus à un essai qu'à un réel projet de retour sur le long terme. Dans certains cas, des expériences de « retours » effectuées dans le cadre des études peuvent constituer une première approche qui peut aboutir à l'installation permanente dans le pays d'origine des parents. Irène Dos Santos (2010) documente ces pratiques chez certains de ses interviewés « luso-descendants » pour qui l'opportunité d'études à l'étranger dans le cadre du programme Erasmus aboutit parfois à l'installation de ces derniers au Portugal. Après examen des différents résultats publiés sur cette problématique, on peut en déduire qu'il n'y a pas forcément de lien de cause à effet entre l'intensité de ces pratiques et la propension à projeter le retour et que dans la plupart des cas ces visites relèvent plutôt de pratiques circulatoires transnationales communes (King & Christou, 2011 ; King, Christou & Teerling, 2011). Ce ne sont donc pas tant les visites en soi qui déterminent la propension pour un individu à (re)migrer vers son pays d'origine : en d'autres termes on ne peut pas les considérer comme un facteur déterminant. Néanmoins, pour ceux qui décident d'amorcer un projet de migration de retour, ces visites réalisées au cours de l'enfance et de l'adolescence constituent un facteur important dans leur décision, qu'elles aient été régulières ou uniques.

1.4.1 Le « mythe du retour »

Ces pratiques « transnationales » ne sont pas les seuls facteurs qui expliquent les probabilités de retour des membres de la seconde génération vers le pays d'origine de leurs parents. En effet, le cas des jeunes migrants de retour au Ghana étudié par

Benedicte Ohrt Feller (2011) montre bien que la densité et la fréquence de ces pratiques n'explique pas à elle seule cette tendance. Dans ce cas, une seule visite au Ghana fut nécessaire pour enclencher un projet de migration dont la signification, si elle n'est envisagée que sur le plan pragmatique et rationnel de la dimension économique peut paraître assez déroutant⁶⁵. Le cas Israélien en est un autre. Le rapport affectif et d'appartenance à un *homeland* lointain n'est pas forcément conditionné par les visites qui impliquent une interaction réelle avec le pays d'origine mais peut-être entretenu par d'autres pratiques caractéristiques des communautés dites diasporiques. Le maintien de coutumes et de récits en rapport avec la « Mère Patrie » permet notamment de consolider les liens avec celle-ci au travers des générations. La mémoire est ainsi entretenue au delà de ceux qui se souviennent personnellement du pays originel (Oxfeld & Long, 2004). Le pays d'origine y est généralement idéalisé et le *mythe du retour* en est une caractéristique (Cohen, 1997 ; Clifford, 1999). Un éventuel retour est toujours présent même si dans les faits il ne s'accomplit jamais⁶⁶. Cette idéalisation donne lieu à l'émergence de *communautés imaginées* (Anderson, 1996) dont une des caractéristiques est le « désir de patrie » – *homing desire* – impliquant qu'une des caractéristiques de ces communautés diasporiques est qu'elles soient sujettes à l'idéologie du retour (Brah, 1996). L'histoire de l'émigration portugaise en est un exemple, l'émigration impliquant toujours dans l'idée le retour : on émigre pour rentrer⁶⁷. Et même si les primo-migrants ne réalisent pas ce retour vers le pays d'origine, les fils héritent de ce projet au travers des récits familiaux qui fomentent au travers des générations l'attachement et l'identification à la « Mère Patrie » (Brettel, 1979). Le travail d'Irène Dos Santos (2010) illustre parfaitement le propos, que ce soit du point de vue de certains jeunes Portugais en France qui réalisent la migration de « retour » vers le Portugal lorsqu'ils arrivent à l'âge adulte. L'auteur relate aussi très bien ce point de vue qu'est l'idéalisation du pays d'origine en dressant le portrait de jeunes qui s'identifient plutôt à l'histoire glorieuse des caravelles et des grandes découvertes plutôt qu'à la migration récente, jugée honteuse (Dos Santos, 2010, p. 355). On retrouve cet imaginaire idéalisé dans la culture *Chicana* qui fait elle aussi amplement

⁶⁵ « Plus encore, le retour d'un migrant, depuis un pays considéré comme faisant partie du premier monde, résulte être un fait énigmatique et pour beaucoup incompréhensible » (Durand, 2004, p. 104).

⁶⁶ La fameuse maxime « Demain à Jérusalem » en est une illustration.

⁶⁷ *Emigrar para voltar* (Brettel, 1979).

référence aux origines *Mexicas* et à des personnages idéaux tels qu'Emiliano Zapata⁶⁸. La culture musicale de certaines communautés émigrées fait aussi fréquemment référence au désir de retour. La musique vendue aux émigrés portugais à leur retour de vacances en est pleine tout comme les chansons des groupes mexicains comme les Tigres del Norte dont une grande partie de leur public est composée par les membres de la communauté mexicaine installés aux États-Unis.

1.4.2 *Le retour comme aspiration à une meilleure qualité de vie.*

Si les liens affectifs, culturels et identitaires avec le pays d'origine et les pratiques dont le rôle est d'entretenir ces liens sont des facteurs pouvant au moins en partie expliquer la décision de certains enfants de migrants de migrer vers le pays d'origine de leurs parents, certaines considérations d'ordre plus pragmatique sont aussi à prendre en compte. Ainsi, l'une des raisons pouvant expliquer le choix de la migration de retour chez les jeunes adultes de deuxième et de la génération 1.5 peut être trouvée dans l'aspiration qu'ont ces derniers à accéder à un meilleur niveau de vie. Certains auteurs comme Michalos (1997) ont essayé de relativiser l'importance du critère économique comme critère omnipotent dans la décision de migrer en démontrant qu'un critère comme l'aspiration à une meilleure qualité de vie entrait aussi en jeu dans ce processus. La « *qualité de vie* » est dans ce cas une dimension particulièrement difficile à définir dans la mesure où les facteurs qui entrent en jeu – un ensemble de facteurs qui peuvent être selon les individus relatifs au bien-être économique, à l'éducation, à la santé, aux possibilités d'accès à la propriété, à la présence de membres de la famille ou d'amis, etc. – relèvent en partie d'expériences subjectivement vécues et donc plus difficile à appréhender que les facteurs économiques objectivement mesurables (Michalos, 1997 ; Boyle et al., 1999 ; Phillips & Potter, 2009). La conclusion de ces travaux est que cette recherche d'une

⁶⁸ Concernant la culture artistique contestataire fortement identifiée à des minorités diasporiques, on pourrait citer des pages d'exemples de références de ces derniers à un passé glorieux de leur communauté. Pour ne citer qu'eux, *Afrika Bambaataa* – un des fondateurs du mouvement hip hop aux États-Unis – qui fonde la *Zulu Nation* en hommage à Shaka Zulu, un des plus grands résistants à la colonisation britannique en Afrique. Dans le rap chicano on peut citer des noms d'artistes comme *Aztlán Underground*, *Funky Aztecs* ou *Kinto Sol*. Le rap français fait aussi beaucoup référence aux racines africaines comme peut en attester le nom du collectif *Mafia K-1 Fry* (« Africain » en verlan) et qui ne font pas forcément référence à leur pays d'origine mais plutôt aux empires africains précédant la colonisation française comme l'Empire Soninke.

« meilleure qualité de vie » est néanmoins à prendre en considération comme facteur décisionnel et, même si le facteur économique reste prédominant et dans tous les cas présents, il s'agit alors plutôt de juxtaposer les deux facteurs pour saisir l'entière complexité du processus décisionnel migratoire (Michalos, 1997). En cela, on peut rapprocher la réflexion de Michalos à l'usage du *principe de rendement décroissant* que Jorge Durand (2004) propose de prendre en considération afin d'expliquer le choix du retour.

Si la migration de retour répond à un désir d'améliorer les conditions de vie de l'individu concerné, il faut donc analyser les conditions de vie motivant une telle décision dans le pays de départ. C'est à cette tâche que se sont attelés Joan Phillips et Robert B. Potter (2009) en cherchant à déterminer si cette « aspiration à une vie meilleure » jouait un rôle quelconque dans le processus décisionnel des jeunes migrants de retour *Bajan-Brit*. Les auteurs mettent l'accent sur les difficultés éprouvées par les jeunes Noirs Caribéens en Grande-Bretagne, que ce soit sur le plan scolaire ou sur le plan économique. D'abord, les jeunes Caribéens, et en particulier les garçons, sont les plus touchés par l'échec scolaire. Leur situation sur le marché du travail est sensiblement la même, les Caribéens étant aussi la population la plus touchée par le chômage. Le racisme est un autre facteur souvent mentionné – mais qui est souvent très lié aux dimensions scolaires et économiques précédemment mentionnées – et une migration vers les Caraïbes peut dans ce cas correspondre chez certains à l'envie d'essayer de vivre dans une société majoritairement Noire. La décision du retour peut chez certains s'apparenter à un pari, notamment chez les jeunes hommes dans la mesure où le projet de nombre de ces jeunes migrants ne se caractérise pas par une grande préparation et où ils n'ont pas forcément de réseaux solides établis. Chez d'autres, le retour est beaucoup plus préparé, précédé de visites de plus en plus fréquentes, puis par une « période d'essai » qui aboutit ou non sur une migration plus permanente. Ces jeunes migrants de retour ne sont cependant pas tous issus de situations précaires, et ce sont aussi les jeunes diplômés qui migrent vers le pays d'origine de leurs parents. Le sentiment de forte appartenance à ce dernier conjugué au désir d'investir leurs compétences au service du développement de celui-ci est communément cité par ce type de migrants comme dans le cas des jeunes Trinidadais interviewés par Conway et al. (2008). Mais il serait illusoire de considérer que seuls les sentiments d'appartenance et le

désir de servir en soient les motifs, le retour constituant là-aussi une possibilité d'évoluer plus facilement dans un marché du travail moins sujet à la compétition de jeunes diplômés que ce n'est le cas dans le pays d'immigration dont ils proviennent (Plaza, 2008). On peut aisément faire le parallèle entre ce cas de figure et la catégorie du migrant de retour innovateur élaborée par Cerase (1974) pour qui ce type de migration était largement le fait de personnes assimilés à l'autre société mais qui trouvaient dans le retour une solution plus aisée au développement des compétences qu'ils avaient acquises à l'étranger.

Dans le cas des migrantes de retour, les facteurs d'ordre familiaux entrent sensiblement plus en jeu que dans le cas de leurs homologues masculins. Ainsi les dimensions de la parenté, du réseau familial et du mariage jouent des rôles considérables. Tout aussi touchées que les jeunes hommes Caribéens par le chômage ou la précarité de l'emploi, les jeunes femmes Caribéennes sont aussi particulièrement touchées par le phénomène de mères seules. Comme il a été déjà démontré dans nombre d'études, la famille et tout particulièrement les parents jouent un rôle primordial dans cette configuration. Les jeunes mères célibataires qui ont décidé de migrer vers la Barbade ont toujours en commun la stratégie d'effectuer cette migration de retour dans le but de se rapprocher de leurs parents qui ont déjà effectué ce mouvement migratoire dans le cadre de leur retraite, à l'instar de nombreux Barbadiens (Gmelch, 1983). La migration de retour devient dans ce cas le moyen de réintégrer le réseau de solidarité familiale afin de gérer plus facilement leur statut de mère célibataire. La question du mariage est aussi plus présente chez les jeunes Barbadiennes et constitue un facteur décisionnel notamment lorsqu'il s'agit de mariages avec un local du pays d'origine. La migration des jeunes femmes, dans la mesure où elle est beaucoup plus conditionnée par l'appui des réseaux familiaux revêt bien souvent un degré de préparation supérieur à celui de leurs homologues masculins qui sont plus nombreux à évoquer un choix plus proche du « pari » que de la « stratégie ».

1.4.3 *La migration de retour des jeunes issus de la seconde et de la 1.5 génération vers le pays d'origine de leurs parents n'est pas « un long fleuve tranquille ». De l'idéalisation du pays d'origine dans l'enfance aux réalités de la vie de tous les jours en tant qu'adulte.*

Ghosh (2000) posait déjà la question du retour dans les termes suivants : « *Journey of hope or despair ?* ». Cette interrogation concernait dans le propos de Ghosh l'ensemble des migrants de retour. Mais au vu des quelques résultats dont nous disposons, cette question semble particulièrement adaptée au cas des migrants de retour des générations suivantes.

Ce qui ressort des travaux réalisés sur le sujet, c'est le contraste entre les expériences au cours de l'enfance ou de l'adolescence – fréquentes ou sporadiques mais généralement de courte durée – et l'expérience d'une installation à long terme à l'âge adulte. Les expériences de retour dans l'enfance et l'adolescence entrent généralement dans le cadre de ces « visites », thématique que nous avons développée plus haut, et qui permettent de fomentier et fortifier les liens transnationaux entre d'une part les migrants de première génération mais surtout les enfants de ces derniers en leur permettant de rester en contact – *keeping in touch* – avec leur pays d'origine et les membres de la famille qui y vivent (Duval, 2004 ; Kassinitz et al., 2008 ; Conway et al., 2009 ; Levitt, 2009). Même si on peut recenser les cas d'enfants qui ont déjà effectué une migration de retour puis remigré par la suite (Christou & King, 2010), ou de visites ayant plutôt trait à une dimension cérémonielle – mariage, enterrement – voire à une dimension de pèlerinage sur la terre des ancêtres (Baldassar, 2001), la majorité d'entre-elles entrent dans le cadre des vacances. Ce sont en effet les visites effectuées en famille dans le cadre des vacances qui constituent le lien pratique le plus commun recensé par ces études entre les membres de la seconde génération et leur pays d'origine.

L'idéalisation du pays d'origine est aussi une caractéristique commune aux enfants qui grandissent dans un cadre familial où subsistent les récits ayant trait au mythe du retour (Cohen, 1997 ; Clifford, 1999). Cette distance qui peut exister entre les attentes d'un pays idéalisé et la réalité requiert un processus d'ajustement des migrants de retour, qu'ils soient de première ou de deuxième génération. Loin d'être reçus à bras ouverts comme beaucoup se l'imaginaient – en se référant à la

chaleur des visites familiales durant la période de l'enfance – les migrants de retour de seconde génération sont bien souvent considérés comme des *outsiders* dans leur pays de destination et rencontrent de nombreuses difficultés, tout particulièrement s'agissant d'établir des liens et un réseau de connaissances au sein de la société de retour (Potter, 2005 ; Reynolds, 2011). D'individus choyés et uniques comme c'était le cas dans leur enfance, ils deviennent des membres anonymes sans plus de particularités que les autres membres de la famille, situation typique de la rupture entre le monde idéalisé de l'enfance et celui d'adulte entré dans la vie active. Les relations avec la famille dans le pays d'origine peuvent même devenir oppressantes. Ce cas de figure touche plus particulièrement les jeunes femmes qui se retrouvent dans une nouvelle situation de contrôle familial. Ces difficultés dans le processus d'intégration au tissu social local sont largement reportées dans l'ensemble des travaux qui traitent de cette problématique. La distance entre attentes et contexte réel, sujet qui avait déjà été développé par les tenants de l'approche structuraliste – en particulier George Gmelch (1980) –, prend ici une autre dimension où la dimension économique n'est plus la principale mais est supplantée par celle des affects et du sentiment d'appartenance.

Cet état des faits peut donner lieu à des renégociations identitaires qui prennent la forme d'identités hybrides, d'entre-deux ou *inbetweenes*. Elles caractérisent des expériences de vie « entre deux mondes » (Fanon, 1952 ; Potter, 2005). C'est tout particulièrement le cas dans les sociétés fermées comme le Japon où Tsuda (2000 ; 2005) relève les difficultés d'adaptation des jeunes migrants de retour en provenance du Brésil – les *Nikkeijin* – qui, face au rejet de la société japonaise à leur égard, exaltent leur « étrangeté » – *alien-ness* – en réaffirmant leur attachement à leur identité brésilienne. Ainsi, l'apparente, comme son nom l'indique, « communauté imaginée », celle-là même qui a pu motiver le retour vers le pays de ses semblables, peut « exploser » au moment du retour. La fameuse phrase de George Orwell dans *La Ferme des animaux*, « *All animals are equal but some animals are more equal than others* », nous semble être une belle illustration de cette réalité : le retour est bien souvent l'occasion de constater que la communauté de semblables était plus imaginée, idéalisée, que réelle. Dans le cas des *Nikkeijin* qui exaltaient leur identité japonaise au Brésil, le retour au Japon et le fait qu'ils ne soient pas reconnus en tant que tels – Japonais – par les locaux a pour résultat l'exaltation de la « brésilianité ». Le cas

Libérien que nous avons vu plus haut en est un autre : l'appartenance à un peuple africain mythique se confronte au retour à une complexité sociale et culturelle lointaine de l'universalisme imaginaire. La division entre locaux et migrants de retour aboutissant à la domination – sociale, économique et culturelle – de ces derniers sur les premiers en important finalement le modèle du pays dont ils ont fui mais où ils furent socialisés. Enfin, le cas des Juifs de l'ex-Union Soviétique et des Falashas – les Juifs Ethiopiens arrivés massivement au cours de *l'Opération Salomon* qui suivit la chute du régime de Mengitsu en 1991 – sont là-encore un exemple de l'effritement de cet imaginaire communautaire au moment du retour. Les deux communautés souffrent de nombreuses discriminations à leur arrivée en Israël, le racisme envers les Falashas étant notamment très répandu. Ainsi, si l'imaginaire du Peuple Juif d'Israël constitue un motif important de l'Alyiah, la réalité du retour laisse plutôt entrevoir des Peuples Juifs au pluriel. Ces vagues d'immigration d'immigrés Juifs en provenance d'horizons variés ont en effet laissé place à un processus d'ethnisation de la communauté israélienne, qui s'apparente plus à une communauté multi-culturelle qu'à une communauté imaginée de semblables du fait de leur socle religieux commun (Berthomière, 2002).

Si les premiers travaux sur la question étaient largement imprégnés par les concepts d'identité, de culture et d'ethnicité, il semble que certaines de ces pratiques soient de plus en plus observées sous un angle plus pragmatique. Ainsi, dans la quasi-totalité des cas recensés, la question de la double-citoyenneté concerne un grand nombre de ces jeunes migrants de retour. La double-citoyenneté ainsi que le transnationalisme ont été portés en étendard par les tenants d'une vision « post-nationaliste », contribuant à l'émergence d' « appartenances multinationales » chez les migrants concernés (Basch et *al.*, 1994) « dans laquelle ils échangent leur allégeances nationales pour une communauté multinationale 'imaginée' » (Conway et *al.*, 2008, p. 378). Or, selon ces mêmes auteurs, de telles affirmations en ce qui concerne ces « appartenances transnationales » restent à relativiser au vu du matériel empirique insuffisant à disposition (Conway, 2000 ; Vertovec, 2001 ; Potter & Phillips, 2006 ; Conway et *al.*, 2008). Dans leur étude sur le retour des jeunes Trinidiens, Conway, Potter et Saint-Bernard (2008) constatent que les pratiques de maintien d'une double citoyenneté ont plus à voir avec des considérations pragmatiques quant à faciliter la mobilité et les pratiques transnationales, et à

légitimer et ouvrir de nouveaux horizons de mobilités. On remarque aussi que plutôt que dénoter un dépassement des allégeances nationales, la décision du retour est souvent empreinte, au contraire, d'un fort sentiment d'appartenance au pays d'origine, même s'il n'est pas rare que par la suite – comme nous l'avons vu dans le paragraphe précédent – les individus s'identifient progressivement, dans un certain nombre de cas, au pays dans lequel ils ont grandi. Mais dans un cas, comme dans l'autre, on ne constate pas ce dépassement des « allégeances nationales », sinon un processus référentiel plus complexe, les individus s'identifiant généralement parmi les deux pays à celui dont ils sont loin⁶⁹.

Une dimension qui nous intéresse tout particulièrement dans le cadre de notre étude est celle qui concerne l'insertion de ces jeunes migrants de retour sur le marché du travail local. Il faut cependant relever que cette dimension a été plutôt éclipsée au profit des questions d'identité et des pratiques socio-culturelles transnationales. Tracey Reynolds (2011, p. 536) remet par exemple radicalement en question l'analyse qui a été faite jusqu'à récemment d'une migration de retour de seconde génération qui serait principalement motivée par l'existence de liens forts, notamment l'attachement culturel et l'affinité ethnique avec leur pays d'origine. Elle soutient pour sa part que cette décision est beaucoup plus liée à des facteurs d'ordre pratiques que culturels tels que les unions matrimoniales avec des locaux ou pour des raisons économiques liées à une prospective d'amélioration de l'emploi. Joan Phillips et Robert B. Potter (2003) constatent que dans le cas des jeunes migrants de retour à la Barbade et à Sainte-Lucie, ces derniers se distinguent des chercheurs d'emplois locaux en mettant en valeur leurs attributs symboliques et de statut hérités de leur expérience de vie en Grande-Bretagne. S'ils sont désormais considérés comme Britanniques par la population locale – ce qui revêt ici une dimension péjorative dans une distinction exclusive typique du type eux/nous – cette nouvelle discrimination revêt désormais pour eux un avantage comparatif dans le domaine professionnel et sur le marché du travail. Cette configuration a un effet sur cette négociation identitaire d'*inbetweenness* : si l'exclusion dont ils pâtissaient en Grande-Bretagne a joué un rôle dans le renforcement de leur appartenance barbadienne et dans leur décision de faire le choix du retour, ils réévaluent à présent leur identité

⁶⁹ Le fameux « ni d'ici, ni de là-bas ».

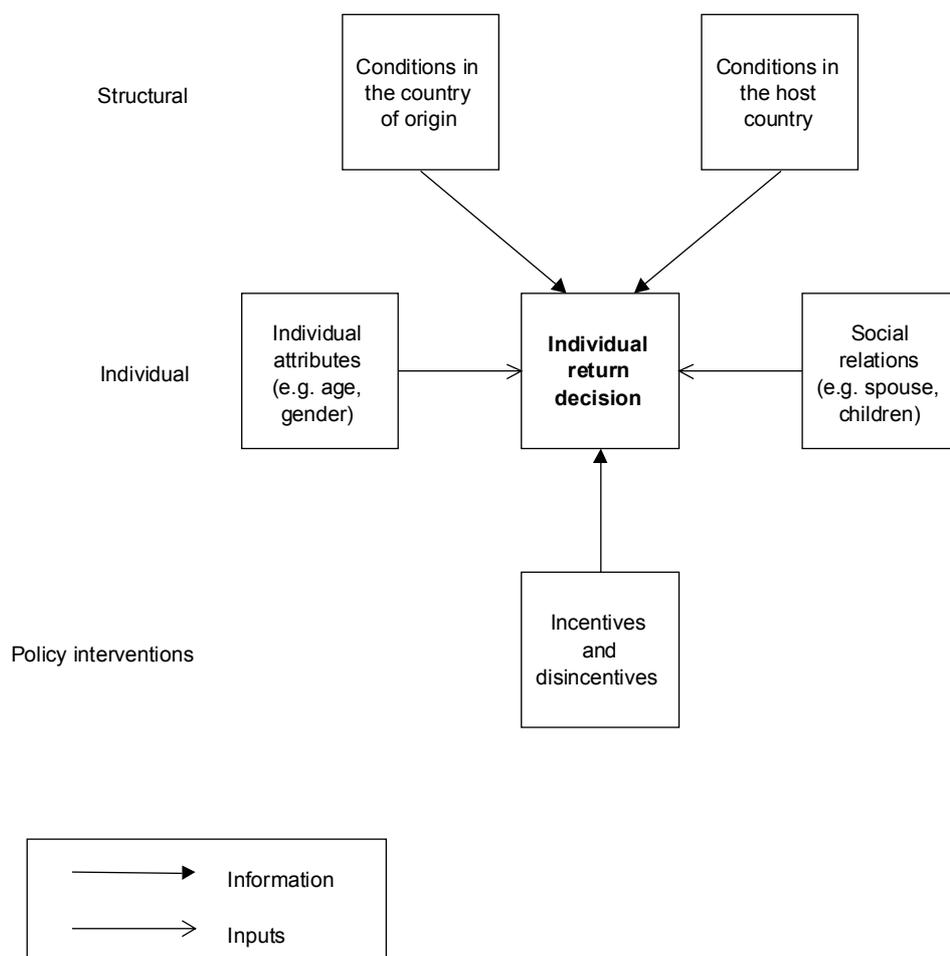
britannique. Cette renégociation identitaire est d'abord une réponse à la discrimination des locaux à leur endroit et aux pratiques locales qui leurs sont étrangères ; mais elle est aussi une manière de se valoriser sur le marché du travail dans la mesure où on attribue à l'identité britannique un certain nombre d'avantages en termes d'aptitudes professionnelles.

1.5 CONCLUSIONS

Après cette revue théorique et au vu des résultats issus des diverses enquêtes empiriques qui ont été cités au cours de ce chapitre, il n'est pas surprenant que nous optons pour une approche multi-causale afin de saisir au maximum la complexité du phénomène de migration de retour que nous voulons analyser dans le cas de jeunes Mexicains qui sont l'objet de cette étude. Comme Massey et *al.* le faisaient déjà remarquer, la migration ne peut ni être réduite à sa dimension macrologique, ni à sa dimension micrologique et non-plus à la seule dimension culturelle.

L'approche multi-causale est ici d'autant plus justifiée que la population que nous étudions dans le cadre de cette enquête n'est que peu voire pas documentée dans la littérature existante – à l'exception du cas de jeunes expulsés. Si la documentation concernant cette population particulière dans le cadre de leur pays d'accueil – les États-Unis – est plutôt bien fournie, elle nous permet certes de commencer à établir des hypothèses mais en aucun cas de privilégier un aspect particulier de la migration – la famille, l'emploi, etc. – plutôt qu'un autre.

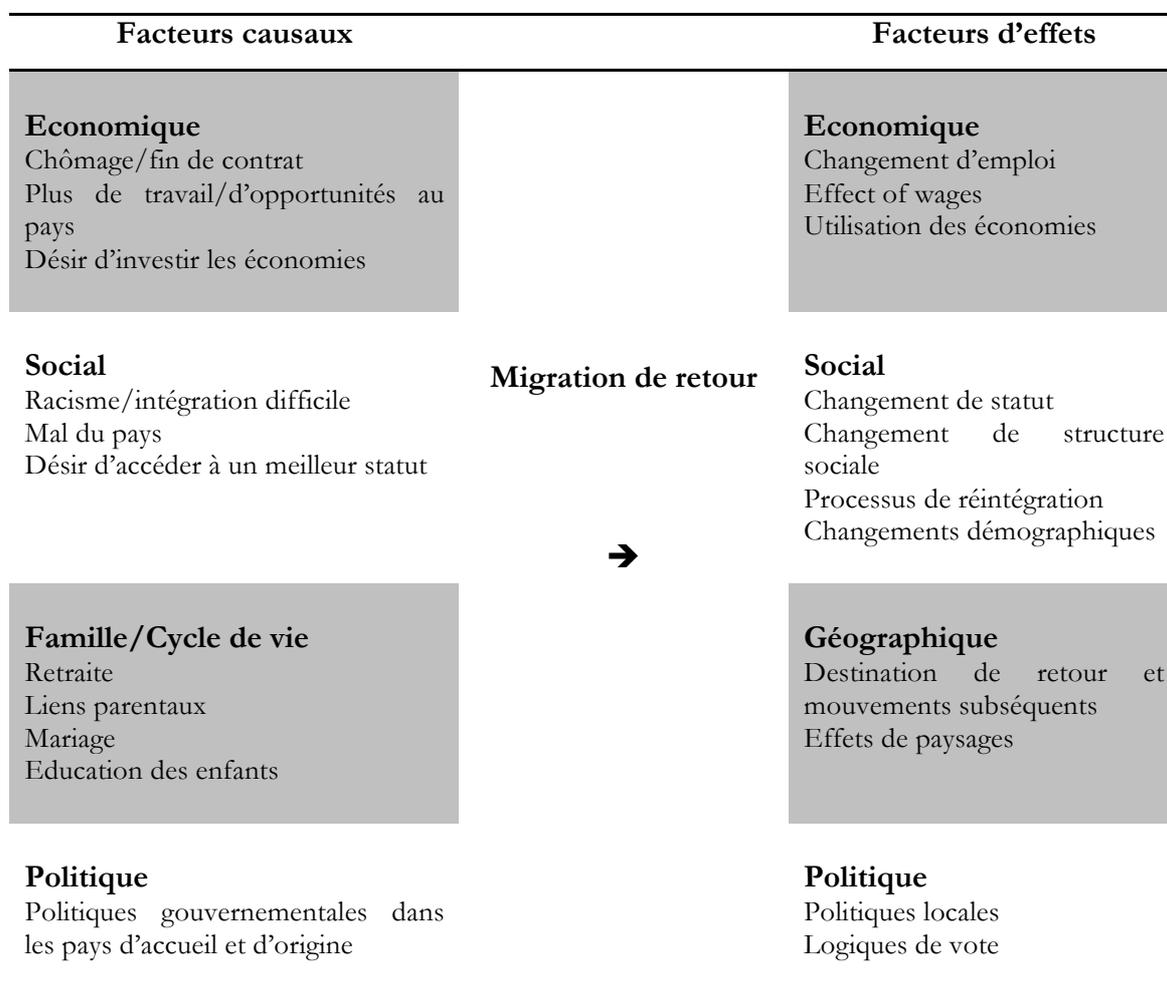
Figure 1 : Facteurs déterminant la décision du retour (Black et al., p. 13) :



Au vu des différentes études réalisées sur les cas de retours des membres de la seconde génération, en particulier ceux traitant de la communauté caribéenne, on constate que l'intensité des liens avec le pays d'origine n'est pas forcément déterminante dans la décision du retour. Elles peuvent certes faciliter l'intégration au moment de l'installation – notamment grâce aux réseaux plus établis, à la connaissance du pays d'origine moins fantasmée proportionnellement aux expériences de contacts réels avec celui-ci même si on a pu voir qu'il existe toujours une nécessité de réévaluation des perspectives – mais ce ne sont pas forcément les membres les plus identifiables comme transnationaux qui poussent le pas. En revanche, la question du contexte apparaît comme cruciale dans la compréhension du phénomène, que ce soit celui de la société d'accueil – pour ceux qui y sont en situation précaire – que dans le contexte de la société d'origine – pour ceux plus

diplômés qui sont dans une démarche plus informée et rationnelle et y voient une option plus valable de mettre en valeur leurs compétences.

Figure 2 : Causes et effets de la migration de retour (King, 2000, p. 14) :



La littérature concernant la migration de retour se concentre, dans sa grande majorité, sur le cas des migrants circulaires. La migration de retour a été pendant longtemps presque exclusivement considérée comme une composante intrinsèque de la migration circulaire, qui implique dans sa définition même la dimension du retour au point d'origine, que ce retour soit définitif ou pas. En effet, la migration permanente – ou de peuplement – était plutôt considérée comme un processus excluant la migration de retour. Et même si les cas de retour familiaux ont toujours existé, ils constituaient plutôt l'exception que la règle (Zehraoui, 1994). Les enfants, qu'ils aient immigré avec leurs parents ou qu'ils soient nés dans le pays d'accueil constituent en effet un facteur qui exclue le retour, facteur dont l'importance est

proportionnelle à la durée de présence des enfants dans ce pays et qui implique diverses phases de la socialisation, dont l'éducation en est l'illustration la plus probante.

En cela, il était d'autant plus improbable d'imaginer la migration de retour de ces mêmes enfants. Reconsidérés récemment, ces cas originaux de retour ont cependant été majoritairement appréhendés dans leur dimension culturelle, identitaire et affective, laissant de côté l'analyse matérielle des motivations pouvant mener à ce type de migration. Le résultat est que le matériel bibliographique en la matière est très restreint. Mais les savoirs empiriques et théoriques acquis sur les cas de migration de retour dans le cas de la migration circulaire peut nous servir de base pour analyser le cas du retour des générations suivantes. En effet, celles-ci sont tout autant concernées par les différentes dimensions exposées par Black et al. (2003) et King (2000) dans les figure 1 et 2 qu'on peut observer plus haut. Si les pratiques transnationales jouent un rôle important dans la réalisation de ce type de migration, nous avons vu que la question du contexte – dans la société d'accueil, mais surtout dans la société d'origine – est crucial pour comprendre dans quelle mesure se déroule ce retour, sa réussite ou son échec. Le chapitre qui suit aura pour objectif d'analyser justement le contexte plus particulier qui est celui de la migration entre le Mexique et les États-Unis, avec un regard plus attentif à la situation vécue par les membres de la seconde génération et de la génération 1.5 mexicaine aux États-Unis.

CHAPITRE 2. LE CONTEXTE : LA MIGRATION MEXIQUE – ETATS-UNIS.

*« Tengo a mi esposa y mis hijos,
que me los traje muy chicos,
y se han olvidado ya,
de mi México querido,
del que yo nunca me olvido,
y no puedo regresar... »*

Extrait de *La Jaula de Oro*, Los Tigres del Norte.

L'histoire de la migration entre le Mexique et les États-Unis est une histoire vieille de plus d'un siècle. À ce titre, on peut la considérer comme étant l'une des plus anciennes migrations ayant lieu entre deux nations. On peut même aller jusqu'à considérer que les premiers Mexicains présents aux États-Unis devinrent les premiers représentants d'une longue lignée d'immigrants sans même avoir eu à se déplacer lorsque le Texas intégrât l'Union Américaine en 1846. Quelques années plus tard suivirent la Californie et le Nouveau-Mexique⁷⁰ que le Mexique céda à la suite du traité de Guadalupe Hidalgo en février 1848. Au total, ce fut l'équivalent de la moitié de son territoire que le Mexique perdit en l'espace de deux ans au profit de la puissance émergente Nord-Américaine. Les multiples noms de lieux à connotation hispanique rappellent d'ailleurs encore au visiteur qu'il fût un temps où des villes comme Los Angeles ou San Antonio furent mexicaines (Zúñiga & Hernández-León, 2005).

Ainsi, depuis l'arrivée des premiers colons anglo-saxons dans les régions du désormais Sud-Ouest américain, le « destin » – si on me permet l'expression – de ces deux pays a dès lors été intrinsèquement lié. Au delà des conflits et des liens économiques étroits qui existent ou qui ont pu exister entre les deux pays,

⁷⁰ L'État du Nouveau-Mexique était alors beaucoup plus étendu que son homonyme actuel et les comportait alors les États américains aujourd'hui connus comme l'Utah, l'Arizona, le Nevada, le Nouveau-Mexique, ainsi que des parties du Colorado et du Wyoming.

L'immigration mexicaine aux États-Unis est sans aucun doute le marqueur le plus symbolique de cette histoire commune dans la mesure où, en plus d'être ancienne, celle-ci a aussi été ininterrompue depuis plus d'un siècle (Zúñiga & Hernández-León, 2005). Certes il y eut au cours de cette longue période des fluctuations quant à la densité et à la nature de ces mouvements, mais on peut dire que depuis que la Californie et le Texas ne font plus partie du Mexique, les Mexicains n'ont jamais cessé de migrer vers les États-Unis.

Aujourd'hui, l'image qu'on a de la migration mexicaine aux États-Unis est d'une part celle d'une population nombreuse. On se souvient en effet des manifestations de masse entre les mois de Mars et de Mai 2006 où des millions de Latinos, hommes, femmes et enfants – la plupart Mexicains – ont participé à des « journées sans immigrés » dans les plus grandes villes américaines. En même temps qu'elles permettaient de prendre visuellement conscience de l'importance numérique que représente cette communauté, ces manifestations avaient pour but de manifester contre les nouvelles lois qui criminalisaient encore un peu plus les immigrés sans papiers aux États-Unis. Sous l'appellation de « A Day Without Immigrants », il y avait la volonté de montrer à quel point l'économie américaine était dépendante de cette masse de travailleurs sans papiers. L'autre image que l'on a de la migration entre les deux pays est aussi bien évidemment celle de la triste image du mur qui sépare les deux pays et des non moins tristes faits divers qui relatent la mort quotidienne de migrants qui ont essayé de traverser la frontière.

Pourtant, si ces images sont aujourd'hui celles qui constituent l'imaginaire collectif lorsqu'on pense à la migration entre le Mexique et les États-Unis, il n'en a pas toujours été ainsi. Pour commencer, il n'y a pas toujours eu autant d'immigrés Mexicains illégaux aux États-Unis. Quant au fait d'avoir aperçu tant de femmes et d'enfants au cours des manifestations que nous avons précédemment citées, il s'agit là aussi en réalité d'une caractéristique relativement récente dans l'histoire migratoire entre les deux pays. L'objectif de ce chapitre sera donc de replacer la question migratoire Mexique/États-Unis dans son contexte historique en commençant par analyser l'évolution du processus depuis ses débuts. Nous verrons ainsi comment la politique migratoire qui a suivi la signature de l'*Immigration Reform and Control Act* (IRCA) en 1986 explique le passage d'une migration de travail circulaire masculine à

la configuration que nous connaissons aujourd'hui, à savoir une immigration permanente familiale avec une forte proportion de migrants en situation irrégulière. Cette nouvelle configuration implique l'émergence de la problématique de la seconde génération d'immigrants mexicains aux Etats-Unis et notamment de la génération 1.5 qui nous intéresse plus particulièrement dans le cadre de cette thèse. C'est cette thématique que nous analyserons plus en détail à la fin de ce chapitre après avoir préalablement analysé le traitement de la question de la migration de retour au Mexique dans la littérature.

2.1 LA MIGRATION MEXIQUE/ÉTATS-UNIS : D'UNE MIGRATION DE TRAVAIL TEMPORAIRE A UNE MIGRATION DE PEUPEMENT.

La première partie de ce chapitre sera consacrée à retracer l'histoire de la migration entre le Mexique et les États-Unis. En effet, nous considérons à l'instar de Lucien Goldmann que « tout fait social est un fait historique et inversement » (Goldmann, 1952, p.5). Et en ce sens, il nous semblerait illusoire d'aborder la problématique de la migration des jeunes mexicains issus de la génération 1.5 sans aborder la genèse du contexte migratoire qui explique l'émergence de cette question.

La première de ces phases correspond à une période qui s'étend de la fin du XIXe siècle jusqu'à la Crise de 1929. Cette première phase inaugure le début d'une période plus large qui durera jusqu'en 1986, phase durant laquelle la migration mexicaine sera pour l'essentiel une migration masculine et temporaire, mais surtout une migration de travail. En effet, cette première période inaugure le recours à la main d'œuvre originaire du Mexique pour palier au manque de main d'œuvre dans certains secteurs économiques du Sud-Ouest américain ou bien pour combler ce manque lors d'événements plus épisodiques comme ce fut le cas lors de l'engagement militaire des États-Unis durant la Seconde Guerre Mondiale. La deuxième phase, qu'on peut situer entre 1929 et 1942, correspond à la première grande vague d'expulsions d'immigrés mexicains qui advient au moment de la crise économique de 29 et qui marque une phase de ralentissement des flux migratoires qui ne reprendront réellement qu'en 1942 avec l'avènement du programme *Braceros*. Ce programme bilatéral se caractérise alors par une migration institutionnalisée dont

le but est de pourvoir les besoins en main d'œuvre du secteur agricole dans le Sud-Ouest des États-Unis. Ces contrats de travail temporaires dureront jusqu'en 1964 qui marque le début de la quatrième phase de la migration Mexique/États-Unis, une période qui correspond à l'explosion démographique au Mexique et à une série de crises économiques cycliques que connaîtra le pays à partir des années soixante-dix. L'incapacité de l'économie mexicaine à absorber le surplus de main d'œuvre explique en grande partie l'augmentation croissante des candidats à l'émigration. Si le nombre de ces derniers augmente, la proportion de migrants qui tentent de passer la frontière de manière illégale augmente elle-aussi et c'est là une caractéristique fondamentale de cette quatrième phase de la migration entre le Mexique et les États-Unis qui s'achèvera en 1986 lorsque le Congrès américain ratifie l'*Immigration Reform and Control Act* qui aboutit à la régularisation de plus de trois millions d'immigrés sans-papiers dont 2,3 millions de Mexicains (Durand, 2012, p.18). À partir de ce moment, une cinquième phase commence qui se caractérise par l'évolution rapide du patron migratoire qui avait prévalu jusque là. La migration circulaire fait place progressivement à une migration de plus en plus permanente. À la figure du migrant masculin qui provenait des zones rurales du Mexique s'ajoutent une variété de nouvelles catégories de migrants dont les femmes sont sûrement les figures les plus représentatives, mais il ne s'agit pas là du seul changement : on recense de plus en plus d'individus plus qualifiés qu'auparavant ; une augmentation des migrants en provenance des zones urbaines mais aussi de régions qui n'étaient jusqu'alors que peu concernées par la migration vers les États-Unis ; enfin, il devient de plus en plus fréquent que des familles entières émigrent vers le Nord. Toutes ces évolutions trouvent leur(s) explication(s) dans une variété de facteurs que nous nous attacherons à présenter plus en détails par la suite dans la deuxième partie de ce paragraphe, tandis que dans un premier temps nous présenterons les quatre premières phases qui la précèdent.

2.1.1 *De la fin du XIXe siècle à la signature de l'Immigration Reform and Control Act (1986) : une migration de travail, circulaire et masculine.*

Même si des mouvements migratoires avaient déjà lieu auparavant, c'est généralement à partir de la fin du XIXe siècle que les spécialistes de la question

migratoire Mexique/États-Unis situent le début de la première phase de la migration entre les deux pays. Jusqu'à la Crise de 1929, un flux régulier de travailleurs mexicains émigre vers les États du Sud-Ouest américain qui ont récemment rejoint l'Union Américaine et qui connaissent alors une période de grande expansion économique dont la Conquête de l'Ouest demeure encore aujourd'hui une des images les plus connues. Il s'agit alors d'une migration limitée en nombre, sans aucune commune mesure avec l'ampleur que celle-ci prendra à partir de 1970. Durant cette période, l'immigration mexicaine est d'ailleurs très inférieure en nombre si on la compare à d'autres groupes d'immigrés comme les Italiens ou les Allemands qui représentaient à eux seuls 23,7% du contingent total de la population née à l'étranger au moment de la *Great Migration* (U.S. Census Bureau, 1930). Pourtant, les Mexicains sont à cette époque exemptés de certaines restrictions d'admission qui étaient alors en vigueur au sujet des autorisations d'entrée sur le territoire Américain. Ils en bénéficieront d'ailleurs tout particulièrement au moment de la Ière Guerre Mondiale durant laquelle ils immigraient en tant que *guest workers* pour pallier une première fois au manque de main d'œuvre dans le secteur agricole, les travailleurs traditionnels s'orientant alors vers l'industrie de guerre qui proportionnait de meilleurs salaires. Mais encore faut-il préciser qu'à cette époque, l'émigration avait mauvaise presse au Mexique et était découragée par les autorités locales qui ne manquaient pas d'informer les potentiels candidats à l'émigration sur les difficiles conditions qui les attendaient de l'autre côté de la frontière, ceci pouvant expliquer le nombre limité de mexicains ayant émigré au cours de cette période (Durand, 2005).

Les travailleurs mexicains sont employés principalement dans la construction de chemins de fer dans le cadre de la réalisation du projet du *Central Pacific Railroad* – dont l'objectif est de relier la ville de Sacramento en Californie à la ville d'Ogden dans l'Utah – où ils remplacent les ouvriers qui provenaient traditionnellement de la Chine et du Japon⁷¹, et sont aussi employés dans le secteur agricole (González Baker

⁷¹ Les premiers immigrants chinois sont arrivés en Californie aux alentours de 1848 au moment de la découverte des premiers grands gisements d'or. Tenus à l'écart par les mineurs américains, ils intègrent progressivement le secteur agricole mais surtout le secteur de la construction des chemins de fer en tant qu'ouvriers dans les années 1860. Ils en seront d'ailleurs les principaux artisans, allant jusqu'à représenter environ 90% de la main d'œuvre totale affectée à ce secteur. L'importance démographique que prendra progressivement la population chinoise conduira à leur expulsion en 1882 avec la signature du *Chinese Exclusion Act*. Les Japonais, qui étaient alors moins nombreux, intègrent progressivement les secteurs qui

et al., 1998 ; Massey et al., 2002). Dans ce contexte, l'immigration mexicaine a principalement lieu dans les États du Sud-Ouest, notamment au Texas – qui est à cette époque la principale destination de la migration mexicaine, la ville de San Antonio en tête – et en Californie. En Arizona, où elle est pourtant moins nombreuse en chiffres absolus, la population mexicaine en vient jusqu'à représenter un cinquième de la population active totale, même si cela dénote avant tout le contexte de régions qui étaient à l'époque alors très peu peuplées. Durant cette période, on retrouve toutefois des immigrants mexicains dans d'autres régions comme le Midwest même s'il est vrai que leur importance numérique peut sembler anecdotique si on la compare avec la population qui réside dans la région du Sud-Ouest⁷².

Concernant les régions d'origine de ces migrants, ils proviennent pour la plupart de ce que ce qu'on dénomme « la région Historique du Centre-Ouest », une aire géographique qui se compose des entités fédératives suivantes : Aguascalientes, Colima, Durango, Guanajuato, Jalisco, Michoacán, Nayarit, San Luis Potosí et Zacatecas. Ces régions fourniront plus de la moitié du contingent de migrants jusqu'au début des années quatre-vingt-dix, jusqu'à atteindre des pics de 70% comme ce fut le cas dans le milieu des années soixante-dix (Durand, Massey & Zenteno, 2001 ; Durand & Massey, 2003). Du côté mexicain, le chemin de fer joue là-aussi un rôle important dans le développement de l'émigration. En effet, à la fin du XIXe siècle et au début du siècle suivant, le Mexique développât un réseau ferroviaire sous la présidence de Porfirio Díaz, qui, une fois connecté au nouveau réseau américain, permettait le recrutement des travailleurs dans les communautés traversées par celui-ci et facilitait par la même occasion leur acheminement vers leurs destinations respectives de l'autre côté de la frontière (Durand & Arias, 2000 ; Hernández-León ; 2012)⁷³. Ce facteur logistique explique par ailleurs la prédominance du Texas comme principale région d'émigration quand on sait qu'il

employaient traditionnellement la population chinoise mais l'immigration en provenance du Japon est à son tour arrêtée en 1907 avec la signature de l'accord bilatéral entre les États-Unis et le Japon – *the Gentlemen's Agreement* – qui permet néanmoins aux immigrants Japonais déjà présents de faire venir leurs familles respectives – femmes et enfants – aux États-Unis (North, 1949 ; Boyd, 1971).

⁷² À ce titre, voir les travaux réalisés par Dennis Nodin Valdés (1988 ; 1989) sur le cas des travailleurs agricoles mexicains employés jusqu'au moment de la Grande Dépression dans la récolte de la betterave dans l'État du Michigan.

⁷³ Concernant l'importance des infrastructures de transport dans le développement des flux migratoires, Stéphane de Tapia insiste sur le fait que « parler de migration, c'est parler de mobilité, et qui dit mobilité dit moyen de transport » (De Tapia, cit. in Hernández-León, 2012, p. 38).

s'agissait de l'État qui était alors le mieux connecté au réseau de transport mexicain (Durand et al., 2005)

Cette première phase de la migration entre les deux pays s'achève en 1929 lorsque la crise économique touche de plein fouet les États-Unis et marque le début de la Grande Dépression. Dans ce contexte de chômage massif, les autorités américaines enclenchent un processus d'expulsions massives qu'on peut considérer comme le premier précédent en la matière dans l'histoire migratoire entre les deux pays. Au total, environ un demi-million de Mexicains sont renvoyés vers leur pays d'origine dont de nombreux enfants qui étaient nés entre-temps aux États-Unis (Hoffman, 1974 ; Guzmán, 1979 ; Valdés, 1988 ; González Baker et al., 1998, Durand, 2000). Il est important de noter que dans ce contexte bien particulier que fut la Grande Dépression, nombreux furent les immigrants à quitter les États-Unis pour rentrer dans leur pays d'origine – notamment en direction de l'Europe – tandis que le nombre d'entrées diminuait lui aussi considérablement (Gould, 1979 ; King, 2000)⁷⁴. Parallèlement, la Réforme Agraire mise en place par le gouvernement de Cardenas ouvrait de nouvelles opportunités de travail au Mexique⁷⁵, ce qui peut aussi expliquer la diminution de l'émigration au cours de cette période qui durera un peu plus de dix ans (Delgado Wise & Moctezuma, 1993).

La migration entre les deux pays reprend en 1942 avec la signature du Programme *Braceros* dont la caractéristique, à la différence de toutes les mesures de politique migratoires qui ont suivi, était d'être un accord bilatéral ratifié par les deux pays (Castillo, 2005). Ce programme consistait en une migration de travail encadrée et institutionnalisée qui délivrait des visas de travail temporaires aux migrants mexicains qui étaient employés dans le secteur agricole, principalement en Californie mais aussi au Texas⁷⁶, pour y remplacer les travailleurs non-Mexicains qui partaient

⁷⁴ À ce propos, Gould (1979) fait remarquer que s'il y eut bien une vague de retours à cette période, la Grande Dépression a aussi freiné l'émigration européenne vers les États-Unis. L'auteur illustre parfaitement le dilemme posé dans cette conjoncture par la phrase suivante : « *there was little point in fleeing unemployment in Naples merely to suffer unemployment in New York* » (Gould, 1979, p.621).

⁷⁵ La réforme agraire au Mexique est la plus ancienne de ce type sur le continent et aussi celle dont la durée fut la plus longue. Inscrite dans la Constitution de 1917 elle fut pratiquée de manière assez irrégulière selon les pouvoirs en place. Elle atteignit cependant son point culminant au cours de la présidence de Cárdenas entre 1934 et 1940, période au cours de laquelle furent répartis 18 millions d'hectares au bénéfice de 810.000 personnes (Rouquié, 1998, p.398).

⁷⁶ L'importance de ces deux États comme principales destinations de l'émigration mexicaine était déjà une réalité auparavant, mais ce rôle est accru pendant la période du Programme *Braceros*, les deux États allant jusqu'à regrouper entre 75 et 80% de la population mexicaine résidant aux États-Unis (Durand et al., 2005).

alors intégrer l'industrie de guerre, cette dernière proposant de meilleurs salaires (González Baker et al., 1998). Ce programme répondait donc encore une fois au besoin de main d'œuvre des États-Unis après leur l'entrée en guerre, cette fois dans le cadre de la Seconde Guerre mondiale⁷⁷, et constituait en cela la contribution du Mexique – qui avait intégré les rangs des forces Alliées – à l'effort de guerre américain (Alba, 2005, p.166). Considéré à ces débuts comme une mesure temporaire en temps de guerre, l'accord sera finalement prolongé pour atteindre une durée totale de vingt-deux ans, jusqu'en 1964⁷⁸. Au cours de cette période, 4,6 millions de visas temporaires furent octroyés à des travailleurs mexicains.

Pendant cette même période, de l'autre côté de la frontière, avait lieu le dénommé « Miracle Mexicain » qui se caractérisât pour le Mexique par une période de forte croissance économique et par une forte croissance démographique⁷⁹. En effet, de 1940 à 1970, la population mexicaine fit plus que doubler en passant de vingt à cinquante millions d'habitants en l'espace de trente ans. Concernant le premier point, le Mexique entraît alors dans une phase de transition industrielle, impulsée par une politique volontariste de l'État mexicain. Les nouvelles industries créaient de nombreux emplois dans les centres urbains, impulsant dans un premier temps une migration interne de la main d'œuvre en provenance des zones rurales vers des villes comme Mexico ou Guadalajara dont la population augmentait très rapidement. Néanmoins, le secteur industriel n'était pas en mesure d'absorber la totalité de l'excès de main d'œuvre en provenance des campagnes mexicaines. La Réforme Agraire n'ayant pas été accompagnée de subventions en capitaux, les paysans mexicains se retrouvaient dans l'incapacité de produire et devinrent donc les principaux acteurs concernés par l'émigration vers les villes et vers les États-Unis, notamment dans le cadre du Programme *Braceros* (Durand, 2012). La particularité de cette phase de la migration Mexique/États-Unis est donc d'avoir été une migration rurale, tant du point de vue des lieux d'origine des migrants que de leurs lieux de

⁷⁷ La population active des États-Unis était alors amputée de plus de dix-huit millions d'hommes qui s'étaient enrôlés dans les forces armées.

⁷⁸ Notons cependant que la Seconde Guerre mondiale ne fut pas le seul « temps de guerre » qu'a connu les États-Unis au cours de ces années. En effet, la grande majorité des troupes onusiennes durant la Guerre de Corée (1950-1953) – si on excepte le troupes coréennes – était composée de soldats américains (environ 480.000). Ce à quoi on peut ajouter le début de l'intervention militaire américaine au Viêt Nam en 1954, ce qui a pu aussi jouer un rôle dans la reconduction du Programme *Braceros*.

⁷⁹ En 1955, alors que les États-Unis étaient en plein *baby boom* avec une moyenne de 3,7 enfants par femme, on comptait la même année un nombre de 6,7 enfants par femme au Mexique. Dix ans plus tard (1965) la moyenne mexicaine s'élevait encore à 6,9 enfants par femme (Durand, 2012, p. 15).

destination. Le Congrès mit finalement un terme au Programme *Braceros* en 1964, malgré l'opposition des propriétaires terriens du Sud-Ouest et de l'État Mexicain (Delgado de Cantú, 1993 ; Massey et al., 2002). La principale raison évoquée alors s'appuie sur le fait que les travailleurs Mexicains tiraient à la baisse les salaires des travailleurs locaux dans le secteur agricole (Massey & Liang, 1989 ; González Baker et al., 1998).

S'ensuivit alors une quatrième phase qui durera jusqu'en 1986, période que certains qualifient d'*Undocumented Era* (Massey et al., 2002 ; Durand et al., 2005). La fin du Programme *Braceros* s'accompagna alors d'une politique migratoire américaine plus restrictive et qui eut pour effet une augmentation croissante du nombre de migrants qui tentaient de traverser la frontière par d'autres biais que les moyens légaux (Massey, et al., 2002). En réalité, la migration illégale avait déjà augmenté dans les années cinquante, principalement du fait que nombre de travailleurs mexicains et de propriétaires terriens avaient déjà recours à des arrangements privés qui leur permettaient de ne pas passer par les agences migratoires officielles mexicaines et américaines, ce qui avait déjà conduit à une première mesure de contrôle des frontières en 1954 sous l'appellation d'*Operation Wetback* (Martin et al., 2000). Une autre mesure qui marque un tournant en matière de politique migratoire est l'ajout d'un amendement à l'*Immigration and Nationality Act – Hart Celler Act* – en 1965 dont le principal objectif est de mettre un terme au caractère raciste des mesures qui prévalaient jusqu'à présent et d'organiser les quotas et restreindre considérablement le nombre d'entrées d'immigrants sur le territoire américain, notamment en provenance des Caraïbes et de l'Amérique Latine, deux régions qui n'était jusqu'alors pas concernées par ces restrictions⁸⁰ (Massey & Pren, 2012). Les chiffres concernant les appréhensions de migrants clandestins par la *Border Patrol* à trois dates distinctes illustrent parfaitement la tendance exponentielle du phénomène : en 1964, ils sont 41.600 migrants illégaux à être saisis par la police des frontières ; en 1970, 348.200 et, suite à l'entrée en récession de l'économie mexicaine au début des années 80, on comptabilisera jusqu'à 1,7 millions

⁸⁰ Différents amendements avaient été auparavant passé dans les années vingt pour réduire considérablement l'immigration en provenance d'Europe Méridionale et d'Europe de l'Est – les Polonais et les Italiens, catholiques, ainsi que les Juifs de l'Est étaient principalement visés en tant que population non-assimilables – ainsi que l'immigration en provenance d'Asie et d'Afrique qui était « bannie » (Massey & Pren, 2012).

d'appréhensions pour l'année 1986. Dans le même temps, les Mexicains qui entraient légalement n'étaient en moyenne que 50.000 par an (Massey, 2011).

Parmi les *push factors*, considérons que le Mexique était à cette même période encore sujet à l'explosion démographique de sa population à laquelle s'ajoutèrent une série de crises économiques successives⁸¹, le tout constituant un ensemble de facteurs qui encourageaient un nombre toujours plus élevé de Mexicains à émigrer vers les États-Unis (Durand, 2012). Malgré la récession économique aux États-Unis, l'offre en termes d'emplois non-qualifiés demeurait permanente et permettait aux migrants mexicains récemment arrivés d'intégrer les niches d'emplois que leurs prédécesseurs occupaient déjà auparavant, notamment depuis la période *Braceros*, et d'y augmenter ainsi leur présence (Durand et al., 2005 ; Verduzco Igartúa, 2005). Concernant les lieux de destination, la Californie officialise son *leadership* en tant que destination principale, accueillant désormais plus de la moitié des Mexicains présents sur le territoire, tandis que d'autres destinations traditionnelles, le Texas en tête, voient leur rôle diminuer (Durand et al., 2005). Quant à la politique migratoire restrictive menée par les États-Unis, elle produisit alors l'effet non-escompté – la même logique se reproduira d'ailleurs après 1986 – qui était celui d'augmenter progressivement les durées de permanence des migrants mexicains sur leur territoire en réponse à la difficulté croissante des conditions de passage de la frontière (Verduzco Igartúa, 2005).

Face à l'augmentation massive du nombre d'immigrés en situation irrégulière au cours des dernières années, le Congrès américain ratifia en 1986 l'*Immigration Reform and Control Act* (IRCA) – ou *Simpson-Mazzoli Act* – une mesure qui comportait la régularisation des immigrés sans-papiers qui étaient entrés sur le territoire Américain avant 1982, ce qui aboutit alors à la régularisation de 3,2 millions d'immigrés sans-papiers parmi lesquels 2,3 millions de Mexicains (Durand, 2012, p. 18).

⁸¹ La dévaluation de 1976 sera suivie par une série de crises chroniques « pratiquement tous les six ans » jusqu'à la fameuse crise de 1994 (Durand, 2012, p. 16).

2.1.2 De travailleurs à immigrants : l'évolution du patron migratoire Mexique/États-Unis à partir de la signature de l'IRCA en 1986.

« Pendant plus d'un siècle (1884-1986), les États-Unis avaient considéré les immigrants mexicains comme des travailleurs et non comme des immigrants » (Durand, 2012, p.18). La signature de l'IRCA en 1986 est une date fondamentale pour comprendre l'évolution du phénomène migratoire entre le Mexique et les États-Unis, et tout particulièrement pour en comprendre ses caractéristiques actuelles. C'est à partir de ce moment que le patron migratoire traditionnel opère une transformation radicale qui aboutit à la configuration que nous connaissons aujourd'hui. Entendons par là que la migration qui était jusqu'à présent presque exclusivement de type circulaire et masculine devient progressivement une migration plus permanente et qui implique une variété d'acteurs autres que la figure traditionnelle du travailleur migrant adulte et de sexe masculin. Il ne s'agit pas de dire que le patron migratoire traditionnel a entièrement disparu au cours de ces années, loin s'en faut. Mais il est en effet désormais largement concurrencé par de nouvelles trajectoires, de nouvelles temporalités et de nouvelles figures de la migration. Ces nouvelles caractéristiques font entrer le phénomène migratoire Mexique/États-Unis dans ce que Castles et Miller (2003) décrivent comme « la nouvelle Ère de la migration », un paradigme migratoire qui se distingue de la traditionnelle migration de travail – qu'on avait pu aussi connaître après-guerre en Europe avec la figure des *Gästarbeiter* (Sassen, 1999).

Quelles sont ces nouvelles caractéristiques de la migration entre les deux pays à partir de 1986 ? Pour commencer, les femmes jouent un rôle de plus en plus actif en tant que migrantes, qu'elles migrent seules ou en compagnie de leur mari (Cerutti & Massey, 2004). Si la migration circulaire reste encore majoritairement le fait des hommes – qui représentent la quasi-totalité de ce type de migration à hauteur de 95% – les femmes prennent en revanche une part beaucoup plus importante en ce qui concerne la migration de type permanent dans la mesure où elles représentent pas loin de la moitié des effectifs, à hauteur de 46,2% (Giorguli Saucedo, 2005). On estime aussi que 40 à 50% des migrantes en provenance du Mexique et d'Amérique Centrale émigrent en laissant derrière elles leurs enfants, d'abord parce qu'elles considèrent qu'il s'agit là d'une situation temporaire. L'autre raison est que nombre

d'entre-elles ayant un statut de migrantes illégales, il leur semble préférable de ne pas emmener leurs enfants avec elles en prévision de leur futur statut précaire aux États-Unis et aussi du fait que les conditions de migration sont devenues plus dangereuses au fil des années (Hondagneu-Sotelo, 2009). Elles sont souvent employées, au même titre que les migrantes en provenance d'Amérique Centrale, en tant que travailleuses domestiques chez les particuliers. Il est d'ailleurs intéressant de constater que le nombre de ces dernières – les travailleuses domestiques – ait doublé aux États-Unis entre 1980 et 1990, une augmentation parallèle à l'augmentation de la participation des femmes au sein des cohortes de migrants (Waldinger, 1996 ; Hondagneu-Sotelo, 2009).

Mais il ne faudrait pas analyser le cas de la migration des femmes isolément et le replacer dans le contexte migratoire post-IRCA. Si le nombre de femmes a considérablement augmenté entre la fin des années quatre-vingt et le début des années quatre-vingt-dix, c'est aussi parce que nombre d'entre-elles sont arrivées dans le contexte de regroupement familial qui était alors permis pour les migrants récemment régularisés et qui, ne l'oublions pas, étaient encore en très grande majorité des hommes. Si les femmes rejoignirent alors en nombre leurs maris installés aux États-Unis, ce fut aussi le cas de nombre d'enfants. Ainsi, le caractère individuel de la migration devient là-aussi un autre point du patron migratoire traditionnel de plus en plus contrasté par la participation de plus en plus active de familles entières au processus migratoire. Notons que les individus qui migraient seuls représentaient dans les années soixante-dix plus de 90% de la totalité des migrants qui partaient pour les États-Unis, tandis qu'aujourd'hui, ils sont plus de 30% à le faire avec leur famille (Zuñiga, 2000 ; Zuñiga & Hamman, 2006).

Ces évolutions du patron migratoire entre les deux pays sont dues pour une grande partie aux nouvelles orientations que prend la politique migratoire des États-Unis à partir de la ratification de l'IRCA. Les mesures restrictives adoptées à partir de 1986 en termes d'immigration expliquent pour beaucoup le passage d'une migration circulaire à une migration de plus en plus permanente. Si le changement du type de migrants peut expliquer en partie cette nouvelle configuration, cette explication structurelle permet en effet de comprendre cette propension à la sédentarisation et cette chute du taux de retours qu'impliquait la migration circulaire

: les mesures de contrôle, la fermeture des frontières et la dangerosité croissante du passage clandestin de celle-ci rendent tout projet de retour beaucoup moins avantageux qu'auparavant, le coût et la probabilité de ne pas repasser la frontière ayant considérablement augmenté.

Pour commencer, la politique américaine s'est considérablement durcie à la suite de la signature de l'IRCA. Après avoir permis aux migrants qui venaient d'être régularisés de faire venir les membres de leur famille aux États-Unis – conjoint et enfants –, le gouvernement fédéral a commencé dans les années quatre-vingt-dix à appliquer une série de mesures et de stratégies dans le but de freiner – ou pour employer les termes officiels de « dissuader » (Spener, 2012) – l'immigration clandestine en provenance de la frontière avec le Mexique. Un premier type de mesure a consisté à militariser progressivement les principales zones traditionnelles de passage des migrants. Ainsi, la première zone à avoir été militarisée fut celle d'El Paso avec l'Opération Blockade, suivie un an plus tard par San Diego – Operation Gatekeeper, 1994, qui incluait aussi les prémices du mur frontalier qu'on connaît aujourd'hui – puis le secteur de Tucson en 1999 avec l'Opération Safeguard (Massey & Pren, 2012). En parallèle de cette militarisation de la frontière, la signature de l'Illegal Immigration Reform and Immigrant Responsibility Act (IIRIRA) en 1996 sous l'administration Clinton, instaure une série de nouvelles mesures destinées à décourager l'immigration à la frontière mais aussi à l'intérieur du territoire américain. En premier lieu, l'IIRIRA octroie plus de pouvoirs aux agents de l'immigration à la frontière qui n'ont désormais plus à en référer à une autorité supérieure pour justifier les expulsions à la frontière. Les sanctions destinées aux migrants en infraction concernant leur permis de séjour deviennent plus sévères. Ainsi, toute personne étant encore présente sur le territoire américain de 180 à 365 jours après expiration de leur visa se voit prohiber toute demande de visa pour les trois années successives à leur expulsion. Pour ceux qui auraient dépassé cette date de plus de 365 jours, le même type de prohibition s'élève désormais à 10 ans. Enfin, toute une série de mesures sont mises en œuvre pour restreindre l'accès des migrants non-qualifiés – migrants temporaires et migrants sans-papiers – à une panoplie étendue de services de l'État. Ces restrictions concernent aussi, même si dans une moindre mesure, les migrants qualifiés, certains services ne devenant accessibles que si le migrant accède à la nationalité américaine ou s'il est en mesure de justifier quarante

semestres de travail aux États-Unis (Fragomen, 1997). Ces mesures touchent donc tout particulièrement la population mexicaine lorsqu'on sait qu'il s'agit de la population qui représente, de loin, la plus grande proportion d'immigrés illégaux aux États-Unis mais qui est aussi la population étrangère, même lorsqu'elle est en situation de résidence légale, qui présente le plus faible taux de naturalisation⁸² (Gonzales-Barrera & al., 2013).

Une deuxième phase restrictive de la politique migratoire post-IRCA a lieu après les attentats du 11 Septembre 2001. En effet, la politique antiterroriste qui a suivi cette date a impliqué une série de mesures visant directement la politique en matière d'immigration et de contrôle de celle-ci, nombre d'entre-elles concernant directement la migration en provenance du Sud de la frontière. Un contre-sens logique dans le lien qui est dès lors établi entre immigration et terrorisme que ne manquent pas de relever Douglas S. Massey et Karen A. Pren (2012) :

Aucun Mexicain n'a été impliqué dans ces attaques terroristes, et aucun des terroristes n'est entré par le Mexique. En fait, tous sont entrés par les États-Unis avec des visas légaux (...) Toutefois, les Mexicains ont subi de plein fouet la campagne d'expulsions lancée au nom de la guerre contre le terrorisme, représentant 72 pourcents de ceux qui ont été expulsés en 2009 (Massey & Pren, 2012, p. 16)⁸³

Ainsi, le contrôle des immigrants en situation irrégulière s'est considérablement intensifié dans les années qui ont suivi (Rodríguez Ocegüera, 2012). Parmi les nouvelles lois qui ont suivi les attaques du 11 Septembre et qui ont eu un impact direct sur l'immigration, on peut commencer par citer le *Real ID Act* (2005) qui

⁸² En comparaison avec les autres groupes nés à l'étranger, les Mexicains ont un taux de naturalisation très faible, avec seulement 22,9% d'entre-eux qui accèdent à la nationalité américaine. Ils sont seulement dépassés par les Honduriens qui ne sont que 21,1% à avoir été naturalisés, et très loin derrière des groupes nationaux comme les Jamaïcains (61,2%), les Cubains (55,7%), ou les Colombiens (48,2%). Le cas mexicain correspond néanmoins à la tendance observée chez les immigrants en provenance d'Amérique Centrale qui ne sont en moyenne que 24,3% à accéder à la nationalité américaine. On pourrait expliquer ce phénomène par le fait que le groupe des immigrants Mexicains est majoritairement représenté par sa fraction en situation irrégulière – qui compte pour environ 55% du nombre total d'immigrants Mexicains – et qui n'entrent par conséquent pas dans les critères d'application à la demande de naturalisation. Pourtant, même parmi les 5,4 millions de Mexicains en situation régulière – et donc éligibles à la naturalisation – ils ne sont que 36% à avoir accédé à la nationalité américaine, ce qui les place là encore très loin derrière les autres immigrants non-Mexicains éligibles qui sont en moyenne 68% à réaliser cette procédure et 61% des immigrants en provenance d'Amérique Latine et des Caraïbes (Gonzales-Barrera & al., 2013).

⁸³ En original dans le texte : "None of the terrorist attacks involved Mexicans, and none of the terrorists entered through Mexico. Indeed, all came to the United States on legal visas. Yet (...) Mexicans nonetheless bore the brunt of the deportation campaign launched in the name of the war on terrorism, comprising 72 percent of those removed in 2009" (Massey & Pren, 2012, p. 16)

institue une nouvelle panoplie de mesures qui touchent directement ou indirectement la problématique migratoire. Dans sa dimension directe, la nouvelle loi instaure des contrôles plus stricts ainsi qu'un élargissement des motifs justifiant et facilitant le recours aux expulsions d'immigrés, légaux ou pas. Elle instaure aussi une clause permettant à l'Etat de faciliter la construction des barrières et murs à la frontière dans l'intérêt de la sécurité nationale. Enfin, c'est surtout dans sa dimension indirecte que la loi touche désormais l'immigration illégale. En fédéralisant le système d'octroiement du permis de conduire – *Driver's license*, qui se substitue généralement à la carte d'identité aux États-Unis – et l'obligation de fournir désormais le numéro d'affiliation à la Sécurité Sociale pour y avoir accès, le *Real ID Act* rend de facto impossible aux migrants en situation irrégulière d'accéder au permis de conduire – ce dernier étant presque indispensable pour travailler – et oblige donc ces derniers à recourir à de faux documents. Il est d'ailleurs intéressant de noter que le motif principal qui conduit à l'expulsion d'immigrés Mexicains est en rapport avec le fait d'avoir été arrêté au volant sans disposer d'un permis de conduire (Alarcón & Becerra, 2012). En parallèle, des propositions de lois moins restrictives et allant dans le sens de la légalisation et/ou de la naturalisation d'une partie des immigrants en situation irrégulière et/ou d'une relance de programmes facilitant l'immigration de travail légale n'ont pas été approuvés au cours de cette décennie – *Secure America and Orderly Immigration Act* (2005), *Comprehensive Immigration Reform Act* (2007) – ou sont encore en discussion aujourd'hui, ce qui est le cas du *DREAM Act* qui a été proposé pour la première fois en 2001.

Cette série de mesures ont eu des effets sur l'évolution pratique des stratégies de migration mais ont aussi eu des effets non-escomptés comme la forte augmentation du nombre d'immigrés en situation illégale sur le territoire américain, les Mexicains constituant la grande majorité de ces derniers (Massey & Pren, 2012).

Concernant l'évolution des stratégies migratoires, le contrôle accru de la frontière ainsi que la construction du mur séparant le Mexique des États-Unis aux points qui étaient les plus traditionnellement utilisés pour passer la frontière n'ont pas eu l'effet de faire diminuer le nombre de candidats à l'immigration clandestine, sinon qu'en lieu d'être « dissuadés » – pour employer le vocabulaire officiel des autorités américaines – ces derniers ont du progressivement réorienter leurs

parcours, varier les intermédiaires, mais aussi voir le coût du passage augmenter considérablement. La réorientation du passage de la frontière vers des zones géographiquement plus risquées – principalement les zones désertiques – a impliqué une augmentation considérable des décès de migrants (Spener, 2012). Mais le point frontalier n'est pas devenu le seul point de passage dont la dangerosité a considérablement augmenté, le parcours des migrants, d'Amérique Centrale vers les États-Unis étant devenu une entreprise de plus en plus risquée avec la lutte que se livrent les groupes mafieux qui sont là-aussi en concurrence pour s'arracher le contrôle de cet autre *business*⁸⁴ qu'est la migration illégale (Rodríguez, 2012 ; Rodríguez Ocegüera, 2012). Ainsi, dans le Nord-Est du Mexique où deux cartels de la drogue, les Zetas et le Cartel del Golfo, sont en conflit, l'État de Tamaulipas est devenu à lui seul le symbole de ce que Primitivo Rodríguez Ocegüera (2012) dénomme « l'Enfer Mexicain ». C'est en effet dans cette région, que fut découverte en 2010 sur le territoire de la municipalité de San Fernando une fosse commune dans laquelle on retrouvât les corps de 72 migrants qui avaient été préalablement massacrés par un groupe d'hommes appartenant au cartel des Zetas. Si on ajoute à cela les cadavres retrouvés en 2011 dans d'autres fosses communes de la localité, ce chiffre s'élève à 193 personnes. S'il s'agit-là d'un des cas les plus extrêmes recensés, il n'est que le point culminant d'une violence qui s'est accrue ces dernières années à laquelle les migrants se retrouvent désormais constamment confrontés, une violence où se sont banalisés les « *abus, enlèvements, extorsions, traites, viols, tortures et assassinats* » (Rodríguez Ocegüera, 2012, p. 68)

Cet ensemble de nouveaux facteurs – accroissement des restrictions en matière des politiques migratoires étasuniennes et de la dangerosité du passage de la frontière et du parcours migratoire en général – expliquent pour une bonne partie cette évolution depuis la signature de l'IRCA en 1986 d'une migration circulaire à une migration qui tend de plus en plus à l'établissement des migrants pour une durée indéterminée sur le territoire nord-américain (Roberts, 1995 ; Cornelius, 1998 ; Massey, Durand & Malone, 2002 ; Cornelius & Lewis, 2006 ; Delgado Wise & Márquez Covarrubias, 2006 ; Zúñiga, 2012). Si autrefois il était plus facile pour les migrants de revenir une à deux fois par an pour rendre visite à la famille, les séjours

⁸⁴ Le trafic de migrants (qui inclut le trafic de personnes) est un des trois marchés illégaux les plus lucratifs à l'échelle mondiale avec le trafic de drogue et le trafic d'armes (Nordstrom, 2007).

sont désormais plus longs, ce qui implique pour une partie un relâchement des liens familiaux et parfois à la décision de ne plus retourner au Mexique et de fonder une famille aux États-Unis – effet alternatif au regroupement familial – ou pour une autre partie le fait de faire venir l'ensemble des membres de la famille aux États-Unis (Verduzco Igartúa, 2005). Conséquence indirecte de cette politique restrictive d'immigration, le nombre de migrants clandestins est passé de 2,5 millions de personnes en 1987 à 11,1 millions aujourd'hui (Nevins, 2010 ; Passel & Cohn, 2010 ; 2011). Cette notion de « risque » est une donnée critique si on veut comprendre les processus de migration de retour dans le cas de figure de la migration Mexique/États-Unis. En effet, si les pratiques transnationales se sont considérablement développées au cours des deux dernières décennies – avec l'émergence de lignes aériennes de plus en plus économiques entre les lieux d'origines et de destination des migrants, l'accroissement de la participation des membres émigrés sur la politique locale et sur les investissements dans les lieux d'origine – ce sont avant tout les migrants disposant d'un statut légal qui sont les plus aptes à effectuer des mouvements entre les deux pays, tout particulièrement quand il s'agit de passer la frontière, les risques et les coûts de ces derniers étant grandement diminués comparativement à leurs homologues Mexicains en situation irrégulière.

La seconde mesure – le renforcement des frontières – n'a pas empêché l'immigration illégale continue au travers de la frontière sinon qu'elle a eu, comme Roberts, Massey et d'autres l'ont signalé, pour conséquence inattendue d'encourager les immigrés non-autorisés à ne pas retourner au Mexique et, en échange, qu'ils amènent avec eux leurs familles aux États-Unis. Ce résultat a significativement augmenté la taille de la population mexicaine clandestine au Nord de la frontière. Comme cette population récemment installée cherchait de nouvelles sources d'emplois et essayait d'éviter que les autorités la découvrent, elle a commencé à se déplacer vers l'Est, transformant ce qui était autrefois un phénomène régional (concentré au Texas, en Californie et dans d'autres parties du Sud-Ouest) en une présence réellement nationale (Portes & Rumbaut, 2010, p. 108).

Une autre donnée à partir de 1986 est, comme le mentionnent ci-dessus Portes et Rumbaut (2010), que les lieux de destination des migrants Mexicains se sont eux aussi diversifiés. Si la Californie, le Texas, et dans une moindre mesure l'État de

L'Illinois continuent à jouer leur rôle de régions de destinations traditionnelles, ce statut devient de moins en moins prédominant. Ainsi, avant 1990, ces trois États concentraient environ 85% des nouveaux arrivants dont environ 60% rien que pour l'État de Californie. De 60%, la Californie ne reçoit aujourd'hui « plus que » un tiers des Mexicains récemment immigrés. Cette baisse d'influence se réalise au profit de nouvelles destinations qui émergent à partir des années 90, notamment dans le Sud-Est avec les États de la Géorgie, de la Floride et de la Caroline du Nord ; dans le Nord-Est avec les États de New York, du New Jersey et de la Pennsylvanie ; enfin dans le Sud-Ouest avec le Colorado ou le Nevada, pour ne citer que les principaux (Zuñiga & Hernández-León, 2005 ; Massey & Capoferro, 2008). Des États comme l'Ohio, la Louisiane, le South Dakota ou même l'Alaska, où la présence d'immigrés Mexicains a toujours été limitée, ont cependant vu cette population doubler entre 2000 et 2006, une augmentation qui a pu atteindre jusqu'à plus 150% dans le cas du South Dakota (Batalova, 2008). En plus de ces nouvelles trajectoires entre les deux pays, on constate une croissante migration interne aux États-Unis des migrants Mexicains qui migrent depuis les régions traditionnelles d'immigration vers des destinations moins habituelles dans le Sud et le Centre du pays. Si les régions traditionnelles laissent place à de nouvelles régions de destination, l'inverse est tout aussi vrai. Ainsi, les régions de provenance des migrants Mexicains évoluent au début des années quatre-vingt-dix, l'émigration devenant une manière d'affronter les restructurations néolibérales qui touchent tout le pays durant cette période (Dussel Peters, 1998 ; Durand & Massey, 2003 ; Delgado Wise & Márquez Covarubbias, 2006 ; Massey & Capoferro, 2008).

2.2 MIGRATION DE RETOUR : UNE SYNTHÈSE SUR LES DIFFÉRENTS TRAVAUX QUI TRAITENT DU CAS MEXICAIN.

En parallèle des très nombreux travaux qui ont été réalisés au sujet de la migration entre le Mexique et les États-Unis, il est assez étonnant de constater que la littérature concernant la migration de retour dans ce contexte est très limitée. Ce constat interroge d'autant plus que, comme nous l'avons mentionné maintes fois, la phénomène migratoire entre les deux pays a été marqué pendant la plus grande

partie de son histoire par son caractère circulaire fait d'allers et de venues entre le Mexique et les États-Unis. En ceci, cette absence de données bibliographiques concernant le cas mexicain ne diffère pas de la tendance générale détaillée dans notre premier chapitre qui privilégie l'analyse des mouvements des pays du Sud vers les pays du Nord, laissant de côté l'analyse d'un phénomène ayant pourtant un impact fort sur les sociétés d'origine que ce soit économiquement, socialement, culturellement, etc. Ainsi, les effets de la migration sur les lieux de partance, d'origine de la migration constituent un « point de vue qui est fréquemment passé sous silence devant la prééminence des études sur l'intégration ou sur d'autres thèmes qui intéressent les pays d'arrivée » (Giorguli Saucedo, 2005, p. 195). Cette posture qui tend à délaissier la problématique du retour interroge d'autant plus qu'en plus d'être une constante du patron migratoire entre le Mexique et les États-Unis (Zuñiga, 2012)⁸⁵, le Mexique est considéré comme le pays où la migration de retour est la plus importante numériquement au niveau international (Durand & Massey, 2003).

Cependant, comme nous l'avons fait remarquer précédemment et comme le fait remarquer Fernandez Guzman sur le cas mexicain en particulier (2011, p. 201), il existe un regain d'intérêt pour cette problématique lorsque le paradigme migratoire entre dans une phase de changement ou lorsque celui-ci évolue. C'est le cas par exemple lorsqu'il passe d'un caractère circulaire et temporaire à celui d'un phénomène plus permanent, ce qui est, nous avons pu le voir, toujours étroitement lié à des changements d'ordre économique et d'ordre de la politique migratoire qui vont bien souvent de pair. Une caractéristique concernant ces travaux est qu'à l'exception des études statistiques, ils se concentrent tous sur des études de cas en milieu rural. Ce constat n'est pas vraiment une donnée surprenante quand on sait que la migration circulaire a été pendant longtemps presque exclusivement le fait de migrants en provenance des campagnes mexicaines, alors que notre problématique se concentre sur le cas de migrants qui intègrent le schéma de migration permanente et urbaine tant du point de vue du lieu d'immigration aux États-Unis que du lieu de retour au Mexique.

⁸⁵ Suivant cette logique, Steven S. Zahniser (2000) qualifie la migration entre le Mexique et les États-Unis de « two-way process » (p. 242)

2.2.1 *Les travaux empiriques.*

Ainsi, en 1967 Foster publiait un ouvrage intitulé *Tzintzuntzan: Mexican Peasants in a Changing World* dont l'objet était la migration de retour des *Braceros* vers leurs communautés d'origine suite à la fin de l'accord du même nom en 1964. L'auteur y montrait dans quelle mesure l'expérience et les économies réalisées au cours des années de migration par ces travailleurs temporaires a été à la source de changements d'ordre économique et social dans les communautés dont ils provenaient. Un des principaux travaux sur la question est celui réalisé par Espinosa en 1998 avec son ouvrage intitulé *El dilema del retorno. Migracion, genero y pertenencia en un contexto transnacional* dans lequel l'auteur posait la question du rapport des migrants quant à leur projet de retour initial – avec l'idée que l'émigrant part presque toujours avec l'idée du retour dans un futur plus ou moins proche – et dans quelle mesure le choix du retour devient plus complexe et moins évident à mesure que les années passent et que l'émigré incorpore progressivement les valeurs et le mode de vie du pays dans lequel il a immigré. En cela, Espinosa rejoint les interrogations de King (1986) ou de Gmelch (1980) quant au rapport étroit qui existe entre la question de la durée du temps passé à l'étranger et le choix du retour. Réalisé dans les années quatre-vingt-dix, le travail d'Espinosa a en plus l'intérêt de mettre au centre de l'analyse la problématique familiale en montrant comment le regroupement familial, à la suite de l'application de l'IRCA en 1986, redéfinit la problématique du retour et joue généralement en défaveur de la réalisation du projet de retour. Car autant dans le cas du patron migratoire traditionnel entre les deux pays, le travailleur émigré généralement tandis que sa famille restait au Mexique, autant dans cette nouvelle configuration le choix du retour n'implique plus une seule personne sinon l'ensemble des membres de la famille dont les rapports et les projets vis-à-vis de la société d'accueil diffèrent. En effet les enfants tout particulièrement développent des liens d'une autre nature aux États-Unis – école, amis, etc. – qui rendent plus difficile le choix du retour. Cette même analyse est partagée quelques années plus tôt par Lindstrom (1996). Ce dernier constate que la migration vers les États-Unis provoque des changements de la structure économique des communautés d'origine, et une ascension socio-économique des migrants qui à leur retour ont tendance à devenir propriétaires de terrains ou de commerces. Lindstrom constate cependant

que ce n'est toutefois pas le cas de tous les migrants, ceux ayant travaillé dans le secteur agricole aux États-Unis ayant beaucoup moins tendance à réaliser ces investissements. Le changement de statut socio-économique au terme de la migration serait donc fortement déterminé par le type d'expérience migratoire et professionnelle (Lindstrom, 1996).

On peut relever d'autres travaux ayant trait plus particulièrement à l'impact économique de la migration de retour sur les communautés d'origine. Un premier exemple est le travail réalisé par Jean Papail et Jesús Arroyo (2002 ; 2004) sur le cas de communautés situées dans le Centre-Ouest du Mexique. Les deux auteurs démontrent comment les économies réalisées aux États-Unis et les transferts d'argent effectués par les travailleurs migrants permettent à ces derniers d'améliorer leur statut économique en investissant dans la création de petits commerces, passant ainsi du statut de travailleurs salariés à celui de travailleurs indépendants. D'autre part, ils établissent le lien entre la durée du séjour, l'accumulation des compétences professionnelles et de capital financier et démontrent que plus le séjour est long, plus les migrants ont tendance à investir dans des activités économiques telles que le commerce à leur retour. L'enquête statistique menée par José Franco Aguilar (2010) sur la région de Los Altos de Jalisco semble confirmer les analyses de Papail et Arroyo (2002 ; 2004). L'expérience migratoire démontre en effet une mobilité ascendante chez les migrants de retour qui présentent des taux d'alphabétisation plus élevés, une plus forte propension à être propriétaire de leur propre outil de travail et des revenus plus importants que les individus n'ayant pas migré.

Une autre étude que nous pouvons mentionner est celle d'Angelica Navarro Ochoa (2003) sur le cas d'un village de l'Etat du Michoacán du nom de Santiago Tangamandapio où là aussi les migrants de retour investissent généralement les économies acquises au fil de leur expérience migratoire dans le secteur commercial mais aussi dans d'autres secteurs comme celui du textile, de l'agriculture ou de la charpenterie. Elle constate que la migration de retour a un effet positif sur la communauté d'origine, notamment parce qu'elle redynamise une économie qui était jusqu'alors dans un état léthargique, mais aussi parce que les migrants de retour apparaissent en tant qu'agent de changement – à l'instar du migrant de retour innovateur de Cerase (1974) – tant du point de vue économique que social. Plus

récemment, on peut relever le travail d'Eduardo Fernandez Guzman (2011) qui a lui aussi réalisé une étude de cas sur un village de l'État du Michoacán : Huandacareo. Au delà de la similitude du terrain entre ces deux auteurs, un autre point commun entre ces deux travaux est l'intérêt que les deux auteurs portent sur la figure du migrant de retour innovateur, l'étude de Fernandez Guzman mettant elle aussi l'accent sur l'impact positif qu'ont ces derniers sur le dynamisme économique de leurs communautés d'origine, dans un premier temps par le biais des transferts d'argent qu'ils envoient depuis les États-Unis, ensuite par l'investissement pratique qu'ils en font à leur retour, ce qui implique aussi l'investissement des compétences acquises à l'étranger. Au delà de cet intérêt plus marqué pour la figure du migrant de retour innovateur, l'auteur développe en parallèle une typologie des retours propres à ce contexte ainsi qu'une typologie des différentes figures de migrants de retour. Fernandez Guzman recense dans son cas d'étude trois types de retours:

- *le retour volontaire mais non-définitif* qui se compose principalement de travailleurs retraités et de migrants souhaitant investir dans leur communauté d'origine. Par « non-définitif », l'auteur signifie que ces migrants retournent aux États-Unis, soit parce que le projet commercial a fait faillite, soit, dans le cas des retraités, parce que ces derniers n'arrivent plus à se réadapter à leur communauté d'origine et préfèrent repartir⁸⁶.
- *le retour médité* et définitif qui est composé principalement par des migrants désirant là aussi investir mais qui réussissent dans leur projet; par des travailleurs retraités; par des leaders religieux. Au sein de cette catégorie, les motifs du retour sont soit d'ordre familial, soit relèvent de problèmes d'intégration aux États-Unis.
- *le retour conjoncturel* qui se compose entre autre de migrants ayant été expulsés, de migrants malades et de ceux qui sont décédés de l'autre côté de la frontière.

L'auteur distingue ensuite les effets positifs et négatifs de la migration de retour sur le village de Huandacareo. Les effets positifs qu'il recense ont surtout trait à la dimension économique, que celle-ci soit d'ordre pratique ou bien d'ordre symbolique. Par « d'ordre pratique » nous entendons principalement les

⁸⁶ Concernant ces derniers, l'échec ou la réussite du retour dépendent pour beaucoup du temps passé à l'étranger : plus le séjour est long, plus le migrant acquiert d'expérience professionnelle et de nouvelles compétences et plus la propension à investir dans des activités productives augmente (Papail & Arroyo, 2002 ; 2004) ; en revanche, un trop long séjour peut rendre le processus de réajustement à la société d'origine trop complexe et pousser à la re-migration (Gmelch, 1980 ; King, 2000).

investissements réalisés par les migrants de retour qui ont pour principal atout de dynamiser l'économie locale et de (re)constituer une élite locale, politique, économique et sociale. Fernandez Guzman montre comment la migration de retour a redynamisé l'économie locale en transformant une économie qui était jusqu'alors exclusivement paysanne en une économie diversifiée, avec le développement d'un véritable secteur commercial et même d'un secteur touristique basé sur l'économie de loisir et réputé régionalement⁸⁷. Ces compétences acquises à l'étranger ont aussi été réinvesties dans une rationalisation de l'activité agricole locale⁸⁸ qui font que la communauté est aujourd'hui devenue un des principaux producteurs de porcins. Toutes ces évolutions sur le plan économique ont eu pour conséquence de développer une mobilité sociale qui n'existait pas auparavant, en diversifiant les sources d'emplois pour les locaux et en permettant aux jeunes générations, grâce aux économies réalisées, d'accéder à des études supérieures.

L'ensemble de ces travaux semble ainsi confirmer le fait que l'expérience migratoire permet aux individus concernés d'augmenter leur capital économique et humain et facilite par là-même leur retour et bien souvent suivant une logique de mobilité socio-économique ascendante (Lindstrom, 1996 ; Lindstrom & Kim 2002 ; Papail & Arroyo, 2004 ; Cobo, 2004). Ces cas de figure confirment la thèse de Durand et al. (1996) ou de Taylor (1987) qui considèrent que la migration peut-être vue comme une stratégie d'accumulation de capital dans le but de réinvestir celui-ci a posteriori dans les communauté d'origine, que ce soit en investissements productifs ou en capital physique.

Cependant, dans ce cas, l'auteur distingue aussi certains apports négatifs liés à la migration de retour. Le premier est constitué par ce que l'auteur dénomme les « leaders religieux » qui sont en fait des migrants s'étant convertis à une des sectes protestantes aux États-Unis et qui pratiquent le prosélytisme à leur retour au village, créant de ce fait une tension intra-communautaire entre catholiques et protestants. Il y a aussi une forte proportion de migrants ayant été expulsés qui reforment des gangs ou qui incorporent les réseaux criminels locaux liés au narcotrafic à leur retour. Ces derniers importent généralement toutes sortes de problèmes liés à la

⁸⁷ Il s'agit dans le cas de Huandacareo de parcs de loisir aquatiques.

⁸⁸ À l'instar de ce qu'on retrouve dans les travaux de Yaohui Zhao (1999 ; 2002) sur la rationalisation de la production agricole impulsée par les migrants de retour dans les campagnes chinoises.

drogue, qu'il s'agisse de sa commercialisation ou de sa consommation. Enfin, les malades et les morts apportent, malgré eux, certains des effets négatifs de la migration de retour : les premiers parce qu'ils deviennent un poids économique pour la famille, les seconds en tant que poids moral pour celle-ci.

La dimension symbolique positive serait plutôt incarnée par les migrants de retour retraités qui apportent avec eux l'image du succès, mais apportent aussi de nouvelles valeurs, de nouvelles compétences et ne sont pas forcément exclus du domaine pratique, certains investissant aussi à leur retour. Mais cette « image positive » du migrant de retour retraité incarnant la « migration réussie » (Zehraoui, 1994) peut jouer à l'inverse en faveur de la valorisation de l'émigration comme projet chez les jeunes générations plutôt qu'en faveur de la participation de ces derniers au développement local. Ainsi, Silvia E. Giorguli Saucedo (2005) remarque que dans les cas des communautés présentant les plus forts taux d'émigration et recevant le plus d'envois de fond en provenance de cette dernière, ces caractéristiques ne jouent pas en faveur d'une augmentation de la fréquentation de l'enseignement supérieur par les jeunes restés au pays. À l'inverse, c'est dans ces communautés qu'on retrouve les taux les plus faibles de scolarisation. Ainsi, la réussite économique des émigrés dans leur projet migratoire – symbolisée notamment par les envois de fonds, les maisons construites au village, la voiture – jouent à l'inverse en faveur de l'émergence d'une véritable « culture de la migration ». « Partir pour le Nord » peut devenir et à la fois un rite de passage, un avantage sur le marché matrimonial – à l'inverse de ceux qui restent et qui peuvent être perçus comme paresseux ou comme n'ayant aucune initiative – et la migration peut constituer une perspective d'ascension sociale plus élevée que la poursuite d'études supérieures, les emplois dans lesquels s'intègrent les Mexicains aux Etats-Unis ne nécessitant de toute manière aucune qualification (Giorguli Saucedo, 2005, pp.206-212).

Le cas des adolescents est très important : la perspective de travailler et de vivre « au Nord » peut se convertir dans un rite de passage, et ceux qui ne l'accomplissent pas peuvent être perçus comme des paresseux, comme des personnes n'ayant aucune initiative, ou peuvent encore être considérés comme des personnes ayant moins de valeur sur le marché matrimonial. Le caractère circulatoire de la migration entre le Mexique et les Etats-Unis et la création

d'espaces transnationaux pourraient favoriser l'évolution d'une culture de la migration. De là viendrait le fait que l'adolescent qui aurait de plus grandes perspectives (et des possibilités) d'émigrer pourrait tendre à abandonner le système scolaire à un âge plus précoce (Giorguli Saucedo, 2005, p.210).

L'auteure partage le constat de Martin, Lowell et Taylor (2000) selon lesquels le manque de développement local joue en faveur de la perpétuation d'une tradition d'émigration. Elle fait remarquer que dans le cas mexicain, même si les envois de fonds sont importants, leur participation au développement local reste très faible dans la mesure où seuls 10% de ceux-ci sont employés dans l'investissement productif, la grande majorité étant utilisés pour « *l'entretien du foyer, la construction de l'habitat, la santé et l'éducation des membres de la famille* » (Giorguli Saucedo, 2005, p.200).

2.2.2 *La problématique des relations de genre dans la migration de retour.*

Un autre problématique liée à la migration de retour est celle qui concerne les relations de genre, notamment leur évolution après les années passées à l'étranger et au moment du retour (Lindstrom & Giorguli Saucedo, 2002 ; Giorguli Saucedo, 2005 ; Itzigsohn & Giorguli Saucedo, 2005). Les femmes qui représentent numériquement depuis la fin des années quatre-vingt-dix presque la moitié des immigrants permanents mexicains présents aux États-Unis participent en revanche beaucoup moins à la migration circulaire qui demeure composée par environ 95% d'hommes (Giorguli Saucedo, 2005). Concernant les migrants expulsés par les autorités américaines – retours forcés – elles sont beaucoup moins concernées que leurs homologues masculins et ne représentent que 12 à 14% des migrants expulsés chaque année depuis les États-Unis. En d'autres termes, les femmes sont moins concernées par la migration de retour même s'il est intéressant de noter qu'elles représentent tout de même 28% des migrants considérés comme tels (Giorguli Saucedo & Gutierrez, 2012), un chiffre qui ne correspond pas à leur faible participation dans la migration de type circulaire.

Concernant les changements sur les relations de genre, avant même d'évoquer le cas des retours, rappelons que celles-ci évoluent déjà au moment de la migration. Dans le cas qui a longtemps prédominé, l'épouse restait au pays tandis que l'homme

émigrerait. La femme assumait donc les rôles masculins qui incombait traditionnellement, jusqu'au moment du départ, au mari. Inversement, si la femme émigrerait, l'homme assumait les rôles incombant à son épouse. En cela, la migration était analysée comme un facteur d'évolution du patron traditionnel de la division des sexes dans les communautés les plus touchées par l'émigration. Présentée telle- quelle, cette situation apparaît comme assez résumée, voire simpliste. En effet, les analyses que Giorguli Saucedo qualifie de « pessimistes » ont tendance à dominer depuis, car si bien même, le cas de femmes gérant les ressources et assumant le rôle de chef de famille existent, on constate bien souvent que dans le cadre traditionnel – migration circulatoire, masculine, d'origine rurale – les femmes se retrouvent bien souvent sous contrôle de la belle-famille et certains chercheurs évoquent même à l'inverse une dégradation des relations de genre dans ce contexte.

Lorsque les deux membres du couple émigrent, le constat est plutôt celui d'une amélioration des conditions de la femme migrante par rapport à son homologue masculin, dans la mesure où celle-ci acquiert une plus grande autonomie, notamment par le travail mais aussi en ayant accès à des institutions qui la protègent. Lorsque la femme travaille, on constate une réorganisation des tâches dans le couple, qu'il s'agisse d'une plus grande participation de l'homme aux tâches domestiques ou dans l'éducation des enfants (Itzigsohn & Giorguli Saucedo, 2005 ; Giorguli Saucedo, 2005). L'expérience migratoire peut-être vue comme un vecteur de changement et de transmission de nouvelles idées et de nouveaux points de vue de la part des migrants dans le pays d'origine. Cependant, il semble que les migrants de sexe masculin renforcent au contraire leur perception quant aux rôles traditionnels, sorte de réponse psychologique à la discrimination et au manque de reconnaissance vécus dans le pays d'accueil (Giorguli, 2005, p.205). Ainsi, lors du retour au pays d'origine, le constat est plutôt que les rôles et les formes des relations de genre traditionnels reprennent le dessus, et ce dès le retour au pays (Perez-Itiriago & Guendelman, 1989).

2.2.3 *Les travaux théoriques sur la migration de retour entre le Mexique et les États-Unis.*

En parallèle à ces travaux qui sont d'ordre plus empiriques, la migration Mexique/États-Unis a aussi servi d'exemple pour des travaux plus théoriques sur la question du retour, travaux parmi lesquels on peut citer les plus illustratifs qui sont ceux de Massey et Espinosa (1997) ou celui de Jorge Durand (2004) que nous avons déjà eu l'occasion de citer dans le premier chapitre de ce travail. Même si on aurait tôt fait de situer ces deux travaux dans la catégorie « néoclassique », il n'en demeure pas moins que ces auteurs cherchent à analyser les causes du retour dans une optique de choix rationnel – impliquant donc dans les deux cas comme objet d'analyse la figure du migrant de retour volontaire – dans laquelle le calcul optimal entre coûts et bénéfices a une place centrale, si ce n'est que la balance ne se compose pas uniquement de facteurs économiques sinon d'un ensemble de facteurs d'ordre plus variés. Ainsi, Massey et Espinosa distinguent cinq facteurs que les migrants – Mexicains dans ce cas de figure – prennent en considération avant de faire le choix – ou non – du retour. Ces facteurs sont les suivants: capital humain, capital social, capital physique, conditions économiques dans la communauté d'origine et enfin conditions macroéconomique dans une optique comparative entre les deux pays. Le capital humain se réfère à l'expérience acquise durant la migration en termes de connaissances, de qualifications, etc. Le capital social signifie les réseaux sociaux dont dispose le migrant, d'un côté de la frontière comme de l'autre, la prédominance de ceux-ci dans le pays d'accueil réduisant proportionnellement les probabilités de rentrer au Mexique. Le capital physique se réfère aux biens matériels possédés par le migrant dans le pays d'origine, ce qui concerne notamment les biens immobiliers ou les terrains dont il dispose. Les conditions économiques dans le pays d'origine se réfèrent, comme nous l'avons vu dans le chapitre précédent, aux informations dont dispose le migrant quant au contexte économique dans sa communauté d'origine et si celui-ci présente un contexte favorable ou non au retour ou si au contraire il est préférable d'attendre. Enfin, les considérations d'ordre macroéconomique se réfèrent à la comparaison entre les deux pays – d'accueil et d'origine – quant aux perspectives d'emploi, à des questions comme l'inflation, la dévaluation de la monnaie, etc.

Le travail de Jorge Durand (2004) se situe dans la même optique que celui de Massey et Espinosa, l'auteur essayant de relever les facteurs qui pourraient expliquer la propension ou non du choix du retour des migrants Mexicains vers leur pays d'origine toujours dans une logique de coûts/bénéfices. Durand met d'abord l'accent sur le fait que la migration de retour reste le pan du phénomène migratoire le plus sous-estimé jusqu'à présent lorsqu'il s'agit de comprendre le phénomène migratoire. Pour l'auteur, ceci vaut tout autant pour le cas de la migration Mexique/États-Unis que pour l'étude du phénomène migratoire en général. À partir de là, l'auteur distingue les différentes catégories de retour – volontaire – recensées par les études existantes dont le cas de la migration circulaire, la migration de retour volontaire de travailleurs s'étant installés sur une plus longue durée – ou le cas plus particulier des exilés politiques – et enfin le cas des retours transgénérationnels impliquant les enfants ou les petits enfants des migrants. Dans le cadre de ce travail, Durand mène une analyse approfondie exclusivement sur le cas des retours volontaires de travailleurs de longue durée. À l'instar de Massey et Espinosa, il considère qu'il faut pousser l'analyse en termes de coûts et bénéfices à un stade supérieur qui ne considérerait pas uniquement les facteurs d'ordre économiques mais aussi les facteurs d'ordre social comme les liens familiaux. Si Durand reprend dans cet article nombre des considérations apportées par Massey et Espinosa, il propose aussi de comprendre le retour des migrants Mexicains suivant une logique de « rendement décroissant », concept que l'auteur emprunte à l'économiste et célèbre ministre français de Louis XVI au XVIII^e siècle, Turgot. Qu'est-ce que Durand entend par « rendement décroissant » concernant la migration et les probabilités de la migration de retour? Si l'expérience migratoire suppose une série de bénéfices – acquisition de nouvelles compétences, salaire plus élevés et en dollars, etc. –, la valeur de ceux-ci s'érode au fil du temps à mesure que les coûts de la migration se font de plus en plus ressentir: le manque de la famille, le besoin de profiter de l'argent économisé, etc.

2.2.4 *Assiste-t-on à une nouvelle phase de la migration Mexique/États-Unis ? Diminution de l'émigration et augmentation des retours.*

La migration de retour n'est absolument pas un phénomène nouveau dans l'histoire migratoire entre les États-Unis et le Mexique, tout au contraire, ce flux migratoire s'est distingué pendant un siècle par son caractère circulaire. Cette circularité impliquait que le retour était essentiel à la définition de la migration internationale typique du Mexique vers les États-Unis dès la fin du XIXe siècle jusqu'aux années quatre-vingt dix. La rupture de la circularité à la fin du XXe siècle, comme résultat des politiques fédérales restrictives et du durcissement des contrôles à la frontière, rendant de plus en plus difficile, onéreux et dangereux, de passer d'un pays à l'autre (Zúñiga, 2012, p.88).

Or, depuis maintenant un certain nombre d'années, on constate une diminution conséquente du nombre de Mexicains qui émigrent vers les États-Unis tandis que de plus en plus de personnes en provenance de ces derniers retournent au Mexique (Durand, 2012 ; Giorguli Saucedo & Gutiérrez, 2012 ; Zúñiga, 2012). Pour commencer, il n'est pas question ici de considérer que le fait que les Mexicains rentrent au pays soit un phénomène nouveau car, comme nous avons pu le voir, la migration de retour est un mouvement intrinsèque à la migration Mexique/États-Unis et en fut même une composante principale pendant plus d'un siècle.

Il faut noter cependant que depuis quelques années, cette tendance est à la hausse et s'accompagne depuis le pic démographique de 2007, date à laquelle le nombre d'immigrés Mexicains avait atteint son plus haut niveau, d'une diminution croissante des candidats à l'émigration au point que le rapport entre émigration et retours soit aujourd'hui à son niveau le plus bas depuis la signature de l'IRCA en 1986. Certains auteurs comme Silvia E. Giorguli Saucedo et Edith Y. Gutiérrez n'hésitent pas à voir dans cette nouvelle tendance démographique qui se dessine le début d'une nouvelle phase de la migration entre le Mexique et les États-Unis :

Les données récentes signalent un changement important dans les tendances de la migration entre le Mexique et les États-Unis, l'augmentation du nombre de retours au Mexique et le solde migratoire net proche de zéro résumant ce changement. Au delà de la conjoncture économique et politique des États-Unis, nous avons affaire à une nouvelle étape dans l'histoire de la migration mexicaine. (Giorguli Saucedo & Gutiérrez, 2012, p. 23).

Alors, s'agit-il d'un réel changement à long terme ou d'une phase conjoncturelle ? Jorge Durand (2012) partage le même constat que ces deux auteures, même s'il s'agit encore, selon lui, de distinguer si cette nouvelle phase suit une logique démographique d'amorçement d'une fin de cycle migratoire comme on pu la connaître d'autres pays qui étaient autrefois traditionnellement des pays d'émigration – ce qui signifierait alors que la migration entre les deux pays serait désormais dans la phase descendante de la courbe migratoire – ou s'il s'agit avant tout d'une phase conjoncturelle, due entre autre à la crise économique qui a lieu aux États-Unis depuis 2008 :

(...) les flux migratoires ne sont pas éternels. En Europe, le cas des pays comme l'Espagne, l'Italie et l'Irlande, entre autres, le prouvent. Même dans le cas du Mexique, l'un des pays avec le plus fort taux d'émigration au monde, on peut commencer à envisager la fin du phénomène. (Durand, 2012, p. 13).

Si l'impact du facteur conjoncturel reste encore à déterminer, Jorge Durand recense cependant deux facteurs qui permettraient d'appuyer la thèse d'une fin de cycle : « Deux conditions sont nécessaires pour que le flux migratoire s'arrête ou diminue : une baisse sensible de la natalité et une croissance économique soutenue ». (Durand, 2012, p. 13). Si la première condition semble remplie, la seconde ne l'est « qu'à moitié », notamment du fait que la croissance mexicaine au cours des dernières années n'ait pas été au rendez-vous (Durand, 2012, *ibid.*) et qu'on peut même la considérer comme ayant été faible en comparaison avec les autres pays latino-américains. Mais si la santé économique du Mexique n'a pas été des meilleures ces dernières années, que dire de l'économie américaine qui a pris de plein fouet la crise économique qui est d'ailleurs partie de ce même pays en 2008 ? Le fait est que dans cette conjoncture économique, les secteurs où sont majoritairement employés les immigrés Mexicains ont été pour la plupart durement touchés, ce qui s'est notamment traduit par une forte augmentation du chômage de ces derniers (Giorguli Saucedo & Gutiérrez, 2012).

Les flux de migration de retour ont donc fortement augmenté au cours de ces dernières années. Il ne faut cependant pas oublier que ce mouvement migratoire s'accompagne en parallèle par une forte diminution du nombre de postulants à l'émigration du côté mexicain. « En 2005, on estimait à 500 000 le nombre de

migrants mexicains irréguliers qui chaque année traversaient la frontière pour se rendre aux États-Unis, alors qu'aujourd'hui, ils ne seraient plus que 150 000 » (Durand, 2012, p. 13). Si la politique de plus en plus restrictive des États-Unis en matière d'immigration peut expliquer en partie le fait que l'émigration ait subi un ralentissement au cours de ces dernières années, ce même facteur n'explique en revanche pas pourquoi en 2007 – on ne parle pas du siècle dernier – la migration avait atteint son pic maximal. En revanche, on peut voir apparaître un changement de patron beaucoup plus évident quant à la politique américaine en matière d'immigration en analysant de plus près les chiffres concernant les expulsions de migrants mexicains en situation irrégulière. En effet, il s'agit-là d'un exemple révélateur si on veut comprendre cette évolution de la politique migratoire américaine. Ainsi, on constate qu'en réalité ces dernières ont diminué si on compare avec les dates antérieures mais c'est le type de migrants visés par les reconductions à la frontière qui a considérablement évolué. Ainsi, en 1990, sur plus d'un million d'expulsions, on estimait à un million le nombre de migrants mexicains renvoyés à la frontière et à 30.000 ceux qui avaient été reconduits depuis l'intérieur du pays. En 2000, il s'agissait d'une année record avec plus de 1,5 millions de renvois à la frontière et 188.000 personnes reconduites depuis l'intérieur du pays. En 2009, ils sont respectivement 580.000 et 393.000 à être expulsés mais on remarque que la proportion de personnes appréhendées à la frontière a considérablement diminué en comparaison avec les personnes arrêtées à l'intérieur du territoire américain (Passel, 2011 ; Durand, 2012), signifiant « *qu'un nombre chaque fois plus important de repatriados arrive au Mexique après avoir vécu des mois ou des années aux États-Unis.* » (París Pombo, 2010a, p. 18). Ainsi, en 2001, dans plus de 80% des cas de reconduites à la frontière il s'agissait de migrants qui n'avaient passé que quelques heures aux États-Unis. En 2009, ils ne sont plus que 28,5% à intégrer cette catégorie, tandis que la proportion de personnes expulsées ayant vécu plus d'un an dans ce même pays est passée de 3,2% en 2001 à 13,9% en 2009. Même si la proportion de femmes parmi les migrants expulsés a augmenté ces dernières années, il s'agit encore d'un phénomène concernant très majoritairement des hommes ayant entre 18 et 25 ans, dont María Dolores París Pombo (*ibid.*) nous fait remarquer que les cas concernant des individus ayant vécu la majeure partie de leur vie de l'autre côté de la frontière sont de plus en plus nombreux, ces derniers n'ayant souvent presque plus aucun lien

avec le Mexique, presque tous les membres de leur famille aux États-Unis et parfois ne parlant pas l'espagnol. Mais nous reviendrons sur ce point particulier un peu plus loin dans cet exposé.

2.2.5 Qui sont les migrants de retour au Mexique : éclairages statistiques.

En effet, avant d'aborder le thème particulier des jeunes migrants de retour, voyons comment se compose cette population des migrants de retour dans son ensemble. Si le nombre de retours s'élevait à 267.000 entre 1995 et 2000, ils ont atteint une dimension beaucoup plus considérable entre 2005 et 2010 en atteignant le nombre de 824.000, soit trois fois plus que lors de la décennie précédente (Giorguli Saucedo & Gutierrez, 2012, p. 27). Et encore faut-il appréhender ces chiffres comme non-représentatifs de la totalité des cas de retours. En effet, si par « migrant de retour » on désigne les individus nés au Mexique qui ont migré vers les États-Unis – ou ailleurs – et qui sont rentrés dans leur pays d'origine, cette définition ne prend pas en compte par exemple les enfants de ces migrants qui ont pu naître aux États-Unis et qui sont par la suite rentrés avec leurs parents. Ce que n'a pas manqué de relever Victor Zúñiga (2012) qui constate qu'on recense aujourd'hui plus de 400.000 enfants ou adolescents nés ou ayant commencé leur scolarité aux États-Unis et qui sont aujourd'hui scolarisés dans les écoles mexicaines, tout en précisant que ce chiffre ne prend pas en compte le cas des adolescents qui évolueraient hors du système scolaire (Zúñiga, 2012, p. 88). Parmi les mérites du travail réalisé par Giorguli Saucedo et Gutierrez, on peut mentionner le fait que les deux auteures aient pris en compte ces réalités parallèles, qui bien souvent n'entrent pas dans les catégories officielles et qu'il faut découvrir au travers des données statistiques. Elles ont donc recensé par exemple les trajectoires de ces enfants de primo-migrants sous la catégorie « Immigrants E.U. récents » qui, contrairement aux autres catégories de migrants recensées, est donc très largement composée d'individus ayant entre 0 et 14 ans, à hauteur de 86,5% alors que dans la catégorie « migrants de retour » ils ne sont que 5,8% à intégrer cette frange d'âge. On constate alors l'importance du phénomène : ils sont 356.000 à intégrer cette catégorie entre 2005 et 2010 dont plus de 300.000 à

vivre dans un foyer dont le chef de foyer est mexicain (Giorguli Saucedo & Gutierrez, 2012, p. 26).

Tableau n°1 : Répartition de la population mexicaine entre 2005 et 2010 selon le statut migratoire.

<i>Caractéristiques</i>		Non migrants	Migrants de retour	Immigrants E.U. récents	Autres immigrants récents	Migrants
<i>Total</i>		109.455.646	824.436	356.695	68.511	994.869
SEXE	HOMME	48.5	72.0	50.8	51.4	76.7
AGE	0 A 14	29.0	5.8	86.5	20.6	3.6
LOCALITE	- DE 2500 HAB.	23.5	34.7	25.6	11.1	42.0
POPULATION AGE DE 25 A 34 ANS						
SCOLARITE	MEDIAS SUPERIEURS	19.7	20.3	41.8	13.4	—
	SUPERIEURS	23.1	7.7	34.7	69.0	—
SECTEUR ACTIVITE ECONOMIQUE	PRIMAIRE	6.3	17.3	1.9	2.1	—
	SECONDAIRE	17.6	21.8	9.7	9.1	—
	TERTIAIRE	41.1	31.3	40.5	48.6	—
	TOTAL	16.649.012	309.174	11.924	17.507	—

Estimations de Saucedo et Gutierrez (2012, p. 27) à partir des recensement INEGI 2000 & 2010.

Les estimations publiées par Silvia E. Giorguli Saucedo et par Edith Y. Gutiérrez sont particulièrement éclairantes. À partir des données du recensement mexicain de 2010, les deux démographes ont produit une classification qui nous permet en effet de mieux cerner la complexité du phénomène de la migration de retour au Mexique. D’abord, en ce qui concerne le nombre de retours, on voit que ceux-ci ont considérablement augmenté entre les deux phases étudiées – 1995 à 2000 et 2005 à 2010 – passant de 267.150 personnes pour la première période à 824.436 pour la seconde, soit une augmentation de plus de 300%. Parmi les principales caractéristiques de cette population, on peut relever trois principales caractéristiques :

- Les migrants de retour sont en grande majorité des hommes (72%).
- Ils sont beaucoup moins qualifiés que le reste de la population (cf. non-migrants).
- Ils résident beaucoup plus dans les communautés à faible population et sont surreprésentés dans le secteur primaire.

Ces chiffres correspondent fortement au portrait des migrants qui intègrent le patron traditionnel de la migration entre le Mexique et les États-Unis : une migration circulaire, masculine, d'origine rurale et peu qualifiée. Il est néanmoins intéressant de constater que, malgré la forte prédominance masculine dans les cas de migration de retour, ce taux de 72% n'en demeure pas moins nettement inférieur au taux d'hommes qui constituent les cohortes de la migration circulaire, que la même auteure estimait en 2005 à environ 95% (Giorguli Saucedo, 2005). On peut donc légitimement poser la question de savoir si les migrants de retour sont essentiellement des individus intégrant la migration de type circulaire ou si les migrants de type permanents n'en constituent pas une part importante.

À ce propos, ce sont les chiffres concernant les « Immigrants E.U. récents » qui répondent le plus à cette question. Sous cette appellation, les deux auteures désignent « les Mexicains nés aux États-Unis » et ce qui caractérise le plus cette population, c'est son âge : en effet, plus des trois-quarts des individus recensés dans cette catégorie ont moins de 15 ans. C'est là un point fort de cette étude qui permet de prendre une réelle mesure de la complexité de la migration de retour qui implique des trajectoires qui dépassent les définitions officielles – dans le cas présent celui des enfants des migrants nés aux États-Unis – et qui donne donc une autre mesure plus proche de la réalité de ce qu'est la migration de retour au Mexique. Quant à savoir si on peut considérer ces mineurs nés de l'autre côté de la frontière comme des « migrants de retour », nous avons pu voir déjà dans le chapitre précédent que cette définition se doit de dépasser le cadre législatif. Concernant le cas des enfants concernés dans le cas mexicain, Víctor Zúñiga nous apporte une réponse :

Une question se pose néanmoins sur la catégorie de “migration de retour” appliquée à ceux qui sont nés aux États-Unis (...). En fait, ils ne sont pas retournés au Mexique au sens strict. La plupart d'entre-eux ont quitté les États-Unis pour venir pour la première fois dans un pays qu'ils ne connaissaient pas. Ces enfants ont la nationalité américaine par droit du sol, comme ils sont Mexicains par droit du sang. Ils sont conscients de leur double nationalité et sont prêts à l'utiliser pour en tirer profit. À ce propos, la seule chose sûre que nous pouvons affirmer est que la totalité de ces enfants se considèrent eux-mêmes comme individus retournés dans le pays de leurs parents et de leurs grands-parents. Au début, pour eux, le Mexique était un pays étranger puisqu'ils n'avaient pas eu l'expérience d'y vivre, mais ils rencontrent aussi un pays

familier par la langue parlée et par un grand nombre de coutumes qu'ils ont appris depuis leur naissance. Pourtant, pour le pays d'accueil, dans ce cas le Mexique, ces enfants sont considérés comme "de retour" dans la mesure où ce sont des Mexicains qui habitaient à l'étranger (Zúñiga, 2012, pp. 92-93).

Ainsi, au delà des définitions officielles, la présence de ces enfants arrivés en provenance des États-Unis implique toute une série de défis pour le Mexique, et tout particulièrement pour les communautés réceptrices, avec en tête de liste les défis liés au système éducatif et ses capacités à intégrer des élèves aux trajectoires diverses (Giorguli Saucedo & Gutiérrez, 2012 ; Hamann et al., 2006 ; Zúñiga 2012 ; Zúñiga & Hamann, 2006 ; 2009). En effet, avec seulement 11.924 sur 356.695 individus qui se situent dans la tranche d'âge active entre 25 et 35 ans – soit 3,3% – le principal défi concernant cette population est, comme le rappellent bien ces auteurs, celui de l'éducation, primaire et secondaire notamment.

L'autre défi posé par la migration de retour est bien entendu celui de l'emploi, la majorité des migrants de retour étant de jeunes actifs :

D'un autre côté, le retour des migrants, la plupart en âge de travailler, entraîne de nécessaires créations d'emplois dans les lieux d'origine. Ce retour coïncide avec une augmentation du taux de chômage jamais vue auparavant. Ces deux changements intervenus dans la dynamique migratoire – moins de sorties et plus de retours – accroissent la pression sur le marché de l'emploi national, notamment dans certaines régions. Il faut donc mettre en place des politiques de travail qui s'insèrent dans ce nouveau contexte de la dynamique migratoire et qui, étant donné les variations régionales du marché de l'emploi, tiennent compte des caractéristiques locales. (Giorguli Saucedo & Gutiérrez, 2012, p.30).

Nous délaissions pour le moment la problématique de l'emploi des jeunes au Mexique – qui suppose donc l'analyse des conditions structurelles du retour et de l'accès à l'emploi – qui sera abordée plus en détails dans le chapitre suivant.

2.3 LES MEMBRES DE LA SECONDE GÉNÉRATION MEXICAINE AUX ÉTATS-UNIS SONT-ILS DES MIGRANTS DE RETOUR POTENTIELS ?

Nous en arrivons désormais à notre question centrale, qui est de savoir si les jeunes adultes sont aussi une population concernée par la migration de retour vers le Mexique. Si nous avons pu voir que la littérature concernant la migration de retour des États-Unis vers le Mexique est là encore limitée, elle l'est d'autant plus dans le cadre de notre problématique dans la mesure où elle n'aborde pas le cas d'éventuels mouvements de retour concernant des membres de la seconde génération arrivés à l'âge adulte ou, pour être un peu plus précis, celui d'adultes appartenant à la génération que les spécialistes ont qualifié de « génération 1.5 ». Par « jeunes » nous voulons donc plus précisément parler de ceux qui sont les « enfants de la migration », nés aux États-Unis ou immigrés avec leurs parents lorsqu'ils étaient encore mineurs. Sont donc concernés autant les membres de la seconde – voire troisième génération – ainsi que les membres de la génération 1.5. En ce sens, nous nous concentrerons ici uniquement sur le cas des individus qui sont nés ou ont grandi sur le territoire américain avant leur majorité. Nous excluons ici *de facto* les individus considérés comme « jeunes » mais qui intègrent la catégorie des individus ayant migré à l'âge adulte.

À partir des chiffres publiés par Silvia E. Giorguli Saucedo et Edith Y. Gutiérrez (2012) sur la migration de retour entre 2005 et 2010, une première interprétation de ces données nous conduit à émettre deux hypothèses. La première est que la migration de retour ne concerne pas, ou alors très peu, les individus de seconde génération arrivés à l'âge adulte. En effet, on constate que dans 86,5% des cas, les individus immigrés au Mexique et nés aux États-Unis ont moins de seize ans, ce qui a permis aux deux auteurs de distinguer que sous cette appellation « d'immigrants récents nés aux États-Unis » il s'agissait en fait très majoritairement d'enfants de migrants Mexicains nés aux États-Unis et rentrés au Mexique. Cette catégorie est donc très majoritairement composée de mineurs, qui sont en fait les mêmes individus que Ted Hamman, Juan Sánchez et Víctor Zúñiga recensent dans les écoles mexicaines (Hamann et al., 2006 ; Zúñiga 2012 ; Zúñiga & Hamann, 2006 ; 2009). En revanche, on ne recense que 11.924 individus appartenant à cette

catégorie ayant entre 25 et 34 ans, un chiffre très nettement inférieur à celui des individus considérés comme migrants de retour qui s'élève à 309.174 personnes.

Il est en revanche très difficile à partir de ces données d'avoir la moindre estimation concernant la population qui nous intéresse, à savoir la génération 1.5 qui se compose de ces jeunes nés au Mexique mais qui ont émigré dans leur enfance aux États-Unis. En effet, ils appartiennent légalement et statistiquement à la catégorie de migrants de retour, sans pour autant intégrer la catégorie de migrants circulaire. De plus, la question posée au cours du recensement – avez-vous vécu aux États-Unis au cours des cinq dernières années ? – ne permet pas d'identifier ces trajectoires. S'il est donc très difficile de proposer une estimation concernant le nombre de jeunes membres de la génération 1.5 qui sont retournés ces dernières années au Mexique, nous verrons ici en quoi le contexte américain peut présenter un certain nombre de facteurs qui pourraient expliquer le retour d'un certain nombre de ces jeunes au Mexique.

2.3.1 Portrait de la seconde génération mexicaine aux États-Unis.

L'augmentation rapide du nombre d'immigrés aux États-Unis dont le nombre double de 1990 à 2010 – passant de près de vingt millions à environ quarante millions en l'espace de vingt ans – ainsi que la tendance à l'installation à long terme de ces derniers sur le sol américain pose un nouveau défi en la personne des enfants de l'immigration mexicaine que Stanton et Salazar (2001) considère comme un cas critique et unique en comparaison avec les autres communautés présentes aux États-Unis.

Concernant le cas de l'immigration mexicaine, la date de 1986 est, comme nous l'avons déjà mentionné, un élément clé pour réaliser cette nouvelle tendance démographique dans la mesure où on considère que deux-tiers des immigrés Mexicains aux États-Unis sont arrivés après 1990. En 2010, on estimait à plus de douze millions le nombre de mineurs d'origine mexicaine et à 6,8 millions ceux ayant entre 18 et 30 ans, ce qui fait que 70% des mineurs considérés en tant qu'hispaniques et 16% de la population totale ayant moins de 18 ans aux États-Unis est d'origine mexicaine. Illustration de cette tendance, la communauté d'origine

mexicaine est aujourd'hui la minorité la plus jeune aux États-Unis avec une moyenne d'âge de ses membres de 25 ans (Motel & Patten, 2012)⁸⁹.

Le cas des enfants de la deuxième génération d'immigrés aux États-Unis a été au cœur des intérêts d'un nombre importants de travaux dont ceux menés depuis vingt ans par Alejandro Portes, Rúben R. Rumbaut et Min Zhou qui sont sûrement parmi les plus célèbres. En fait de « deuxième génération », les travaux récents concernant la population mexicaine se concentrent plutôt sur celle qu'ils appellent la « nouvelle seconde génération »⁹⁰. En effet, si les phases précédentes de l'immigration mexicaine aux États-Unis avaient déjà donné lieu à l'émergence d'une seconde et d'une troisième génération, la nouvelle seconde génération, qui date de la dernière phase migratoire, est sans commune mesure avec celles qui la précédaient. Alors que dans les années soixante les enfants des immigrants Latino-américains étaient aux deux-tiers des individus intégrant la troisième génération et au delà, au début du XXI^e siècle ils sont aux deux-tiers des enfants de primo-migrants. Quant à l'âge moyen de ceux-ci, s'il était de 25 ans en 1960, il était de 10 ans en 2000 (López & Stanton-Salazar, 2001, p. 59)⁹¹. Parmi les différentes composantes de cette « nouvelle seconde génération », on comprend l'importance que revêt le cas de la seconde génération mexicaine au vu de son importance numérique, constituant de fait un des plus grands défis pour les États-Unis aujourd'hui et pour les années à venir. Car au delà même de son importance due à son poids démographique, le cas des enfants des immigrants Mexicains soulève une autre panoplie de questions au vu de problèmes d'ordre plus qualitatifs dont pâtit cette population.

Comme pour le cas de la première génération, la deuxième génération d'immigrés Mexicains concentre elle aussi les handicaps de toutes sortes comparativement aux membres de seconde génération des autres groupes nationaux, ce qui fait dire à David E. López et à Ricardo D. Stanton-Salazar (2001) que la seconde génération mexicaine aux États-Unis pouvait être considérée comme une « génération à risque » (López & Stanton-Salazar, 2001, p. 57). Ces derniers,

⁸⁹ Ainsi la deuxième position est occupée par les communautés Portoricaines et Guatémaltèques dont les membres ont en moyenne 27 ans, très loin des Colombiens et Péruviens (34 ans) et surtout des Cubains (40 ans), ces derniers étant le groupe national hispanique le plus âgé (Motel & Patten, 2012).

⁹⁰ *New second generation.*

⁹¹ Le chiffre mentionné plus haut faisant état d'une moyenne d'âge s'élevant à 25 ans de la population d'origine mexicaine concerne en effet toutes les strates composant cette catégorie, dont les primo-migrants.

même s'ils partagent avec les autres groupes nationaux de nombreux problèmes similaires, se distinguent par le fait qu'ils soient issus d'un groupe disposant, comme nous l'avons vu précédemment, de moins de ressources que les autres groupes nationaux, que ce soit en termes économiques – salaires les plus bas, emplois urbains limités – ou culturels – taux le plus bas de scolarisation, faible maîtrise de l'anglais.

2.3.2 *Les trois principales théories sur la seconde génération aux États-Unis : la segmented assimilation, la conventional theory et la working-class incorporation theory.*

Parmi les tenants de la théorie de la *segmented assimilation*, on retrouve comme auteurs principaux Portes, Rumbaut et Zhou. Les jeunes issues des groupes migrants les moins qualifiés ont de fortes probabilités de ne pas connaître l'ascension, à laquelle ils aspirent, dans une société qui n'est pas exempte du racisme, particulièrement vis-à-vis de groupes qualifiés de *visibly identifiable*.

Les membres de la seconde génération, à la différence de leurs parents, ont tendance à aspirer à « *their U.S.-acquired aspirations* » (Portes & Zhou, 1993, p. 85). Ces aspirations, acquises tout au long de leur processus de socialisation, tout particulièrement dans le message méritocratique véhiculé par l'école, se retrouvent par la suite confrontés à une autre réalité. Les auteurs insistent sur le fait que le racisme aux États-Unis reste une donnée fondamentale à prendre en compte si on veut comprendre les probabilités d'ascension – ou non – d'une certaine catégorie d'immigrants. Ils distinguent en effet ces groupes en fonction de leur niveau de réception, positive ou négative, que ce soit par les autorités légales américaines, ou par la population locale. Ainsi, les populations ayant un degré de réception positive – tant du point de vue officiel que par la population – sont généralement les populations dont les membres de la seconde génération bénéficient des taux les plus élevés en matière d'ascension sociale. Les auteurs prennent ainsi pour exemple les enfants de l'immigration en provenance du Sud-Est asiatique ou du sous-continent indien qui présentent les taux les plus élevés de réussite scolaire. À l'inverse, les Mexicains – ainsi que l'ensemble des populations originaires d'Amérique Centrale –, les Portoricains ou les Jamaïcains, pour ne citer que ces exemples, se caractérisent

par le fait qu'elles soient des populations souffrant d'un contexte de réception négatif, tant du point officiel que de la population locale, et présentent des taux opposés à ceux de leurs homologues asiatiques.

Bien entendu, les auteurs ne résument pas ces effets au seul contexte de réception. Des données telles que le niveau de qualification des parents ou le niveau d'isolement linguistique jouent un rôle central, et nombre des populations asiatiques étudiées confirment cette donnée.

Une deuxième théorie dont les principaux représentants sont Alba, Farley et Nee consiste à ne pas voir dans l'échec apparent de certaines secondes générations un cas particulièrement problématique, sinon qu'il s'agisse plutôt d'un processus lent d'amélioration du statut social mais qui ne diffère pas en ce sens de ce qu'on pu expérimenter des populations européennes comme les Italiens ou les Irlandais avant eux. La *Conventional theory* insiste sur le fait que les enfants des migrants issus des groupes occupant les positions les plus basses de l'échelle économique et sociale ne peuvent qu'améliorer leur position par rapport à leurs parents. Question de point de vue. Reconnaissons tout de même que les auteurs reconnaissent qu'il puisse y avoir certaines exceptions et que certains membres de la seconde génération pourront ne pas connaître une amélioration des conditions héritées de leurs parents. Mais il s'agit-là d'exceptions. En revanche, les auteurs ont relevé un cas de figure différent en la personne des enfants dont les parents sont en situation irrégulière et qui représentent une problématique différente. « Certains des enfants de ces migrants de travail pourraient stagner en ce qui concerne leurs aboutissements socio-économiques » (Alba & Nee, 2003, p.275)⁹².

Enfin, la théorie de la *working-class incorporation*, dont les tenants sont Waldinger et Perlmann (Waldinger & Feliciano, 2004 ; Waldinger et al., 2007 ; Waldinger et al., 2007), insiste sur le fait que le principal défi auquel se trouvent confrontés les deuxième générations des groupes de migrants situés au plus bas de l'échelle socio-économique est celui de la restructuration macro-économique qui voit disparaître progressivement les emplois industriels, en particulier les emplois qualifiés de « cols bleus ». Un des principaux problèmes auquel se confrontent les jeunes de ces *underclass* est en effet un problème lié à la nouvelle conjoncture économique. En

⁹² « *some of the children of labor migrants may stall in terms of their socioeconomic attainment* » (Alba & Nee, 2003, p. 275).

effet, si les emplois peu qualifiés sont toujours là, le secteur industriel a beaucoup plus souffert, remettant en question les possibilités d'ascension en « col bleu » (*well paid job*) qui pouvait constituer une option intermédiaire d'ascension sociale entre les « *low skilled and bad paid jobs* » et les carrières universitaires :

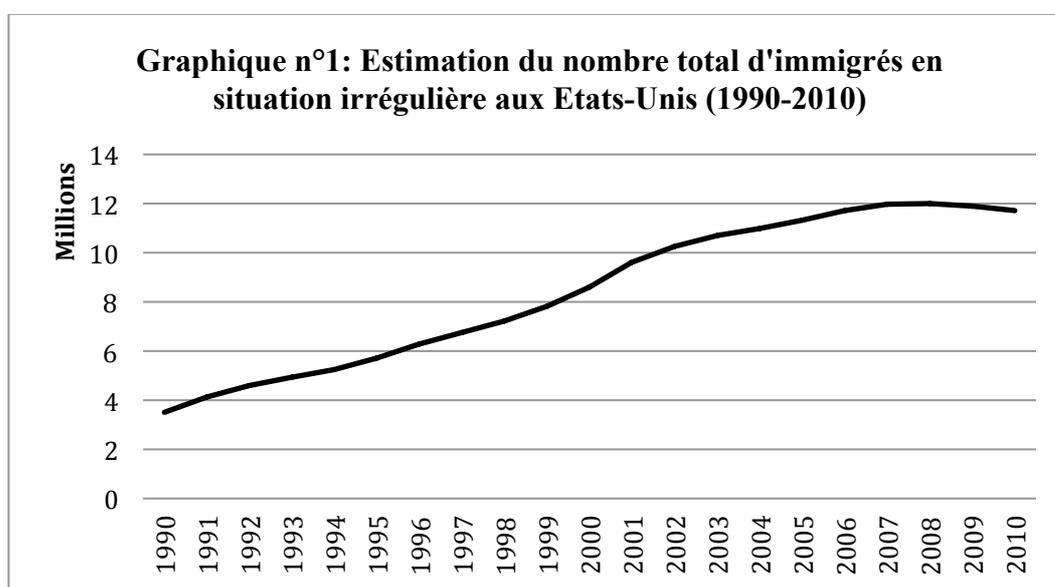
The advent of the hourglass economy confronts the immigrant children with a cruel choice : either acquire the college, and other advanced degrees needed to move into the professional/managerial elite, or else accept the same menial jobs to which the first generation was consigned. (...) And without extended schooling, the immigrant offspring will be relegated to jobs at the bottom of the queue – to which, if they have absorbed the consumption norms of the American mainstream, and the oppositional values of the U.S. underclass, they may simply say, “no thanks” (Waldinger & Feliciano, 2004, p.377).

Les adolescents Mexicains sont en effet particulièrement concernés par le phénomène de décrochage scolaire et sont les plus nombreux à abandonner le lycée avant terme – *high school dropouts* – ce qui constitue de fait « un sérieux problème social car l'économie américaine ne génère virtuellement pas d'emplois pour les individus ayant abandonné le lycée »⁹³ (Suárez Orozco, 1998, p.23). La disparition progressive des emplois en « col bleu » remet donc en question l'efficacité d'une ascension socio-économique lente mais progressive – argument soutenu par Alba & Nee (2003) – et semble au contraire insister sur le fait que la seconde génération et la génération 1.5 de jeunes mexicains constituent une « génération à risque » (Smith, 1998). Cependant, les études statistiques démontrent qu'ils sont moins touchés par le chômage que la moyenne des migrants de deuxième génération, celui-ci touchant principalement les jeunes originaires du Sud-Est asiatique et des Caraïbes. Le chômage n'est pas donc pas tant le problème pour la seconde génération de Mexicains que la qualité des emplois auxquels ils sont destinés. Plus que le chômage, c'est la criminalité et la tentation des gangs qui touchent nombre de ces jeunes qui abandonnent le lycée. La proportion de jeunes Mexicains incarcérés est en effet la plus élevée parmi tous les groupes de deuxième génération, suivis de près par les Jamaïcains (Portes & Rumbaut, 2010).

⁹³ « *The dropout rate among Mexican-origin students is a serious social problem because the U.S. economy today generates virtually no jobs for high school dropouts.* » (Suárez-Orozco, 1998, p.23).

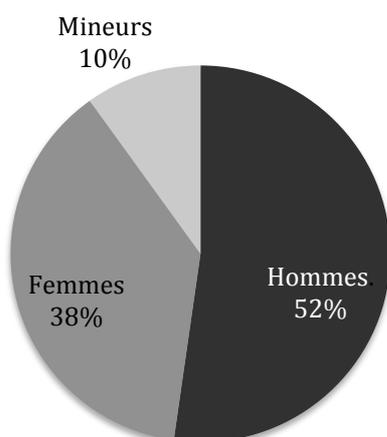
2.3.3 Ni première, ni deuxième génération : la difficile transition vers l'âge adulte des membres de la génération 1.5.

Parmi l'ensemble des individus qu'on peut considérer comme étant les enfants d'immigrés, le cas des enfants en situation irrégulière constitue un cas à part entière. Même s'ils peuvent partager un certain nombre de caractéristiques en commun avec leurs homologues qui intègrent la catégorie de seconde génération, le fait qu'ils aient migré en situation illégale dans leur enfance les en distingue dans la mesure où ils ne sont ni nés aux États-Unis, ni détenteurs d'un statut légal sur le territoire américain. En ce sens, leur cas intègre une problématique sensiblement différente dont le facteur critique est celui du statut légal. Parmi ces enfants de deuxième génération, on estime aujourd'hui qu'ils sont environ 2,1 millions à être arrivés avant leur majorité aux États-Unis et s'y retrouvent à ce jour en situation irrégulière. Parmi ces 2,1 millions d'individus, plus d'un million sont aujourd'hui en âge adulte (Batalova & McHugh, 2010).



Source : Warren & Warren, 2013.

Graphique n°2: Répartition de la population immigrée en situation irrégulière aux Etats-Unis (2009)



Source : Batalova & McHugh (2010).

Dans la mesure où ces enfants ne bénéficient pas du même statut juridique que les enfants d'immigrés mexicains nés aux Etats-Unis, il serait inapproprié d'employer le terme générique de seconde génération pour l'ensemble de ces individus dont les trajectoires biographiques sont différentes. En ce sens, Rumbaut (1997) propose l'emploi du terme de génération 1.5 pour distinguer les individus immigrés en tant que mineurs avec leurs parents. Si dans le cas mexicain, le terme de génération 1.5 renvoie communément au statut illégal de ces mêmes enfants, ce n'est pas forcément vrai pour tous les cas de figure. Le terme de génération 1.5 rappelle avant tout la différence dans les trajectoires de socialisation qui peuvent exister entre ceux qui sont nés aux Etats-Unis et ceux qui sont nés à l'étranger. Suivant cette logique, Rúben G. Rumbaut développe une catégorisation décimale selon l'âge d'entrée dans le système éducatif :

- *Génération 1.25* : les enfants qui sont arrivés entre 13 et 17 ans, ce qui correspond à l'enseignement secondaire (collège et lycée).
- *Génération 1.5* : les enfants qui sont arrivés entre 6 et 12 ans (école primaire)
- *Génération 1.75* : les enfants qui sont arrivés entre 0 et 5 ans (école maternelle)

Nous concernant, nous nous contenterons la plupart du temps à employer le terme générique de génération 1.5 qui a l'avantage de distinguer les individus socialisés

durant l'enfance aux Etats-Unis tout en permettant de les distinguer des individus de la seconde génération du fait de leur différence de statut légal.

La *Loi Plyler v. Doe* garantit aux enfants en situation irrégulière l'accès à l'école primaire et secondaire (K-12 school⁹⁴) selon ce que stipule le 14^{ème} Amendement de la Constitution Américaine. Le *Family Educational Rights and Privacy Act* interdit en effet aux écoles de remettre aux autorités migratoires des informations concernant leurs élèves, faisant de l'école un espace protégé où le fait d'être illégal n'implique pas d'effets négatifs (Gonzales, 2011 ; Gleeson & Gonzales, 2012). Ainsi, les enfants en situation irrégulière ne sont protégés que dans le cadre du K-12, régie par la *Loi Plyler v. Doe*. En dehors de ce cadre, toute autre cas de figure entre dans le cadre de l'*Illegal Immigration Reform and Immigrant Responsibility Act of 1996*. Ainsi, la scolarisation de la maternelle à la fin du lycée constitue la phase de socialisation où l'enfant en situation irrégulière bénéficie d'un cadre de la loi américaine le traitant différemment des adultes. L'école K-12 joue donc un rôle important dans l'intégration et la socialisation des enfants immigrés en situation irrégulière. En revanche, la transition à l'âge adulte signifie le changement de statut. Avant même d'atteindre l'âge de 18 ans, ceux-ci sont y sont déjà confrontés dans le cadre de certaines activités extra-scolaires auxquelles ils ne peuvent pas accéder tels que le passage du permis de conduire ou la recherche d'un travail légal. Il en va de même par la suite pour ce qui est du droit de vote ou l'accès aux aides financières de l'Etat dont les bourses d'études supérieures (Gonzales, 2011). Même si les cas de jeunes clandestins intégrant l'enseignement supérieur existent, ces derniers dépassant le cadre K-12 ne garantissent pas à ces jeunes adultes un cadre de protection dans la poursuite de leurs études.

Une question importante qui se pose est le rôle que peut jouer le statut d'illégalité quant aux aspirations scolaires et professionnelles des jeunes gens concernés (Gonzales, 2011). Leisy J. Abrego (2006) constate que la conscience du statut provoque une chute des aspirations chez les jeunes concernés – semblable à une dépression – tant du point de vue éducationnel que professionnel. En général, les effets se font ressentir dans la dernière moitié des années de lycée (Suárez-

⁹⁴ L'appellation K-12 désigne l'ensemble des grades scolaires allant du Kindergarten (K) - l'équivalent de l'école maternelle en France - au 12th grade (12) qui est le dernier degré de la High School (lycée) qui correspond à l'âge de 18-19 ans.

Orozco, 2008). L'école joue ici un rôle prégnant pour ces jeunes dans la mesure où elle enracine et développe les attentes de ces élèves – les fameuses *U.S.-acquired aspirations* (Portes & Zhou, 1993) – qui se retrouvent néanmoins complètement livrés à eux-mêmes et sans être préparés à la vie d'adulte qui les attend une fois leur scolarisation terminée (Abrego, 2006).

Rumbaut (2005) distingue trois phases de l'entrée dans l'âge adulte. La première (18-24 ans) qu'il appelle la « *early transition* » qui est marquée par la transition du monde scolaire au monde professionnel et l'indépendance vis-à-vis du foyer parental ; la seconde (25-29 ans) est la transition intermédiaire ; enfin, la troisième phase (30-35 ans) clôture l'entrée dans l'âge adulte étant donné que c'est dans cette tranche d'âge qu'ont lieu pour la plupart des cas les changements majeurs incluant mariage et parenté. En termes d'études de trajectoires biographiques, nous reprenons le concept développé par Gonzales qu'il appelle *transition to illegality* qui est ce moment de transition entre un contexte favorable – la scolarité dans le cadre du K-12 – et un contexte défavorable qui est le moment où l'individu sort de ce cadre. Gonzales définit ce processus – *transition to illegality* – comme « un ensemble d'expériences qui sont le résultat de contextes changeants au cours de la vie, fournissant différentes significations au statut non documenté et animant l'expérience de l'illégalité lors de l'adolescence tardive et au moment de l'entrée dans l'âge adulte »⁹⁵ (Gonzales, 2011, p.). Gonzales (2011) distingue trois phases composant cette *transition to illegality* :

1. **Discovery** : cette période qui se situe entre l'âge de 16 et 18 ans est la phase durant laquelle l'individu découvre ou tout du moins donne un sens à son statut d'immigré illégal. L'apport principal de Roberto G. Gonzales est sans conteste d'avoir mis l'accent sur cette phase. La plupart des chercheurs utilisant l'analyse biographique se focalisent en général sur l'âge de 18 ans qui est un marqueur clé dans la vie. C'est en effet l'âge qui officialise légalement l'entrée dans l'âge adulte, l'individu devenant légalement majeur – en France, comme aux Etats-Unis – ce qui signifie aussi qu'il devient responsable de ces actes et de ces décisions. C'est aussi l'âge qui coïncide généralement avec le passage du lycée à l'enseignement supérieur ou à la vie active. Cependant, certaines activités « semi-adultes » peuvent être pratiquées par les jeunes

⁹⁵ « I conceptualize this process as the set of experiences that result from shifting contexts along the life course, providing different meanings to undocumented status and animating the experience of illegality at late adolescence and adulthood »

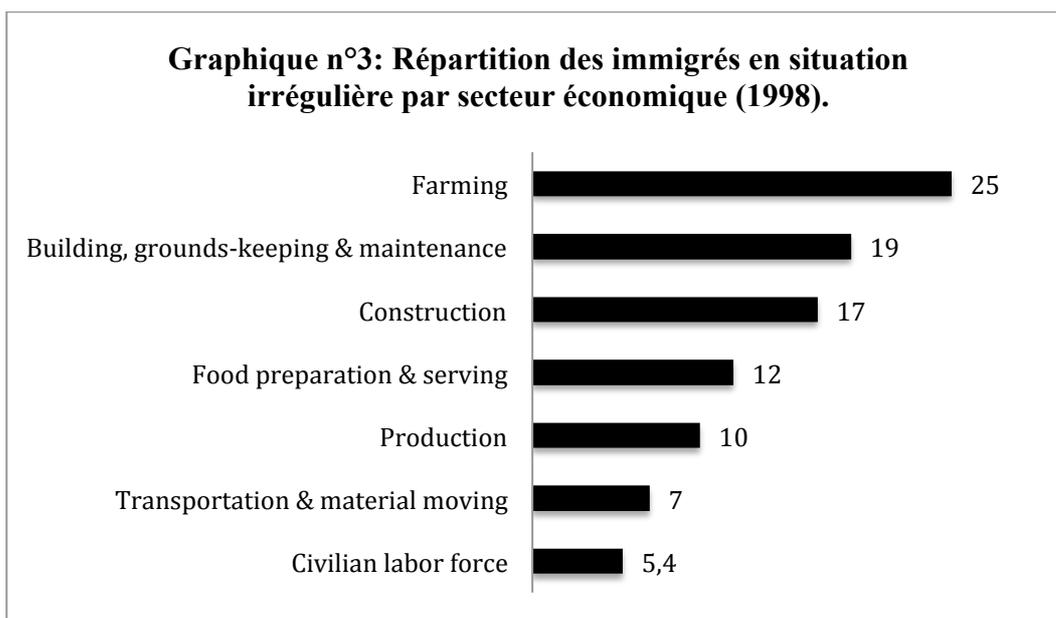
avant leur majorité. Ils peuvent notamment travailler (les jobs de vacances par exemple) ou conduire (aux États-Unis, qui est le cas qui nous intéresse ici). En effet, c'est durant cette période qu'il/elle découvre les limitations pratiques qu'implique ce statut. Cette découverte/réalisation a généralement lieu au moment des rites de passage relatifs à leur âge tels que le permis de conduire ou la recherche du premier job qui sont les deux cas les plus fréquents mais cela peut être aussi le cas pour ceux qui désirent postuler à entrer dans une université. Ces cas de figure sont autant de moments pour lesquels la participation requiert un statut légal. Ces moments où ils se retrouvent confrontés à la réalité de leur statut rompt de facto avec l'état d' « *illégalité en suspens* »⁹⁶ que leur avait fourni le cadre particulier de l'école comme expérience atypique de la vie en situation irrégulière dans leur enfance et aux débuts de leur adolescence (Bean, Telles & Lowell, 1987 ; Chavez, 1991, 1998). Si certains sont au courant de leur statut d'illégaux dès leur enfance, la plupart le découvrent durant l'adolescence (notamment au moment de ces rites de passage) et certains ne le découvrent même qu'au cours de leurs études supérieures. Les adolescents concernés se retrouvent dans de nouvelles situations dans lesquelles sont requis toute une série de documents qui ne leur avait jamais été demandés auparavant dans le cadre du K-12 et qu'ils ne sont dès lors pas en mesure de fournir. C'est le cas notamment du numéro de Sécurité Sociale ou le justificatif d'habitation. Cette phase implique une variété de réactions émotionnelles et le début d'un processus d'évolution quant aux attentes – sociales, professionnelles – en adéquation avec la réalité qu'implique ce statut. C'est la phase qui précède l'entrée dans l'âge adulte.

2. ***Learning to be illegal*** : phase se situant entre l'âge de 18 et 24 ans. Il s'agit là de la phase transitoire – qui est marquée par des passages entre révolte et acceptation pour reprendre l'auteur – et qui consiste en l'apprentissage des « nouvelles règles du jeu ».
3. ***Coping*** : cette dernière phase, se situant entre l'âge de 25 et 29 ans, marque le moment où le statut d'illégal est incorporé et accepté par défaut. L'inauguration de cette phase s'accompagne communément par la fondation d'un foyer familial indépendant.

Le processus de transition vers l'illégalité constitue en cela un processus d'incorporation de la reproduction socio-économique du statut hérité des parents. Le passage à l'âge adulte, du monde de l'école au monde du travail des membres de

⁹⁶ « *Suspended illegality* »

la génération 1.5 n'a jamais autant confirmé le fait que la trajectoire professionnelle s'élabore en fonction des mondes professionnels de référence (Dubar et Demazière, 1997). Dans ce cas précis, le monde professionnel de référence est intimement lié au statut juridique de l'individu, la référence s'apparentant plus à une destinée qu'à un choix, certes conditionné par le contexte social et culturel, mais qui en temps normal implique une dose plus ou moins grande de liberté. Car si l'école, dans son cadre protégé, inculque à ces enfants les *U.S.-aspirations* (Portes et Zhou, 1993), la rupture est d'autant plus forte à la sortie du système éducatif et ceci avec ou sans diplômes, ces derniers ne pouvant être mis en valeur sans le statut légal qui conditionne l'accès aux emplois qualifiés (Gleeson & Gonzales, 2012). Les possibilités professionnelles sont donc restreintes aux secteurs destinés aux travailleurs en situation irrégulière, qui ne sont ni plus ni moins que ceux dans lesquels évoluent leurs parents :



Source : Cornelius (1998).

Au delà de la définition d'ordre légal qui distingue la seconde génération de la dénommée génération 1.5, on constate que les enfants d'immigrés Mexicains sont beaucoup moins nombreux à commencer des études supérieures que leurs homologues nés aux Etats-Unis, ce qui n'exclue pas que les membres de la génération 1.5 ne poursuivent pas d'études supérieures. Cynthia Feliciano (2005, p. 850) nous montre que si les enfants d'immigrés mexicains sont dans tous les cas le

groupe national présentant l'indice le plus faible de participation aux études supérieures, le taux de participation des membres de la génération 1.5 est bien moindre en comparaison avec les enfants de la seconde génération, à savoir 31,87% contre 43,98%. Ce qui veut tout de même dire qu'ils sont presque un tiers à intégrer l'enseignement supérieur. En cela, les chiffres élaborés par Feliciano (2005) confirment la position des Mexicains comme étant le groupe avec le niveau le plus bas d'éducation, largement en dessous de leurs homologues centraméricains, les seuls groupes nationaux présentant des chiffres aussi bas étant les enfants de Portoricains et les enfants de Portugais⁹⁷.

2.4 CONCLUSION : LE RETOUR COMME BIFURCATION POUR LES JEUNES MEXICAINS DE LA GENERATION 1.5 ?

Ce moment critique de la trajectoire biographique s'apparente à ce que Claire Bidart (2006) définit comme une « *bifurcation* » – ou « *turning points* » (Elder, 1998) – ces moments marquant une rupture forte entre passé et présent et qui restructurent les routines et la trajectoire de vie. Dans le cas des membres de la génération 1.5 mexicains en situation irrégulière, Gonzales (2011) constate que c'est la sortie du système éducatif qui marque ce point de rupture, la bifurcation opérant dans ce cas une orientation des aspirations méritocratiques acquises durant le cursus éducatif vers une acceptation progressive de leur non-validité et du statut d'adulte en situation illégale. Or, dans notre cas, nous faisons l'hypothèse que le retour volontaire peut constituer une bifurcation alternative à ce processus d'acceptation, et aurait dans ce cas lieu au moment de la seconde phase que Gonzales nomme « *learning to be illegal* ». Si nous considérons que celle-ci se situerait durant cette phase, c'est justement dans la mesure où elle interviendrait avant la dernière phase – *coping* – qui signifie l'acceptation et la reproduction du statut de leurs parents.

⁹⁷Au delà du fait que l'auteur de cette thèse soit lui-même fils d'immigrants portugais, ces chiffres nous apparaissent comme hautement révélateurs d'une problématique qui nous semble beaucoup plus complexe que le simple fait qu'il s'agirait-là d'un problème « Latino ». En effet, les enfants de Portugais présentent des taux d'éducation supérieure nettement inférieurs à ceux des groupes nationaux pensés comme « problématiques » comme peuvent l'être les autres groupes centraméricains. Or, nous remarquons que l'auteur de ce texte ne mentionne jamais cet exemple, excepté dans le tableau statistique, qui pourtant interroge fortement une problématique qui serait exclusivement Latino et Caribéenne.

Cependant, si on se réfère aux études sur la migration des générations suivantes que nous avons vu dans le chapitre précédent, les membres de la génération 1.5 se distinguent par nombre de pratiques transnationales auxquelles ils n'ont pas accès du fait de leur statut légal. Contrairement à leurs homologues bénéficiant d'un statut légal, les enfants d'immigrés en situation irrégulière n'ont pas accès à un nombre non-négligeable de pratiques transnationales telles que les visites dans le pays d'origine. En effet, les mesures de restrictions ainsi que la dangerosité accrue du passage de la frontière font, comme nous l'avons vu dans la première partie de ce chapitre, que les retours occasionnels au pays, qu'il s'agisse de visites à la famille dans le lieu d'origine ou de participation à des retours d'ordre cérémoniels – mariage, enterrement, etc. – sont considérablement réduits, voire exclus, pour les individus étant en situation migratoire irrégulière aux États-Unis. Ainsi, on peut légitimement supposer qu'il en va de même pour les membres de la génération 1.5 arrivés à l'âge adulte qui n'ont sans aucun doute pas expérimenté durant leur enfance ces pratiques transnationales - qui permettent d'entretenir le lien entre le pays d'accueil et le pays d'origine - au même titre que leurs homologues en situation régulière (Smith, 2002 ; 2003 ; París Pombo, 2010b). En ce sens, le cas de cette population semble présenter peu de points communs avec le cas des jeunes Grecs et Chypriotes étudiés par Russel King et Anastasia Christou où l'entretien des pratiques et liens transnationaux tout au long de l'enfance constituent un facteur de poids dans la décision de jeunes membres de la seconde génération de migrer vers le pays d'origine de leurs parents (King & Christou, 2010 ; 2011 ; King et al., 2011).

Ainsi, à l'exception des cas de retour forcés et en l'absence de littérature adéquate sur le sujet, il nous apparaît comme judicieux pour comprendre le phénomène de retours volontaires par des membres de la génération 1.5 arrivés à l'âge adulte de faire un lien avec l'ensemble des travaux publiés sur la migration de retour des jeunes Caribéens depuis l'Angleterre. En d'autres termes, la décision du retour peut-elle constituer pour ces jeunes Mexicains en situation illégale une alternative à la reproduction du statut socio-économique de leurs parents dans la société nord-américaine. Comme le fait remarquer Potter, la préparation du retour, notamment par le biais de visites préparatoires préalables, n'est pas un passage obligatoire pour la réalisation de la migration de retour. On ne manquera pas de noter qu'il s'agit dans le cas analysé par l'auteur d'une pratique exclusivement

masculine. Concernant les femmes, on pourra faire l'hypothèse que les stratégies matrimoniales constituent un facteur plausible. Enfin, un dernier résultat qui pourrait nous servir de piste de réflexion concerne celui du regroupement familial, en particulier dans le cas où les parents sont rentrés préalablement au pays. Une réalité que ne manque pas de faire remarquer Gustavo Verduzco Irgatúa (2005, p. 154) quand il insiste sur le fait que les récentes politiques d'expulsions ont impliqué de plus en plus de cas de séparations de familles.

Après avoir pris en considération les différents facteurs qui pourraient laisser envisager le retour au Mexique de ces membres de la génération 1.5, il s'agira de voir dans le prochain chapitre quel est le contexte économique dans lequel devront s'insérer les éventuels migrants de retour.

CHAPITRE 3. Les call centers offshore ou la nouvelle économie-monde de la communication

« On découvre au téléphone les inflexions d'une voix qu'on ne distingue pas tant qu'elle n'est pas dissociée d'un visage où on objective son expression. »

Marcel Proust, extrait d'*Albertine Disparue*.

Les centres d'appels ont sans aucun doute constitué ces dernières années une des thématiques les plus populaires dans les études sur le travail, tout particulièrement entre la deuxième moitié des années quatre-vingt-dix et le début des années 2000. En effet, à partir du début des années quatre-vingt-dix, le nombre de centres d'appel augmente très rapidement en Europe et en Amérique du Nord. Il en va de même pour leur rôle croissant sur les économies locales, en particulier en tant que source importante de création d'emplois, qui fait qu'on a pu parler, pour décrire l'importance du phénomène, de *callcenterisation* (Huws, 2009). Les call center deviennent « une des formes de travail et d'organisation du travail les plus rapidement en expansion ». Quant à l'intérêt académique qui leur est porté, il suit le rythme de cette croissance (Glucksmann, 2004, p.795). À titre d'exemples, au Royaume-Uni, on estimait en 2001 à environ 400.000 le nombre de personnes employées dans les centres d'appel – soit environ 1,25% de la population active (Glucksmann, 2004, p.797). Ils constituent notamment la principale source de création d'emplois dans certaines régions qui figurent parmi les plus touchées par le chômage comme dans le cas du Nord-Est de l'Angleterre (Richardson & Belt, 2001)⁹⁸. Pour ce qui est de la France, le nombre d'emplois créé par les centres d'appels était d'environ 200.000 en 2002, soit une croissance continue d'environ 182% par an entre 1997 et 2002 (Delignières, 2008, p.5). C'est donc sans grande surprise que les autorités locales, que ce soit au Royaume-Uni ou en France, aient

⁹⁸ Concernant l'Europe, l'hégémonie des études en provenance de Grande Bretagne n'est pas surprenante, le Royaume-Uni ayant été désigné comme « la capitale des call center en Europe » (Poynter, 2000, p.151).

favorisé l'implantation de ce type d'activités dont le potentiel en termes de développement économique et de création d'emplois est considérablement élevé (Richardson & Belt, 2001 ; Lancianot-Morandat et *al.*, 2005).

À partir des années quatre-vingt l'industrie des call centers commence à développer une stratégie de sous-traitance – *outsourcing* – avec des entreprises implantées dans d'autres pays – *offshoring*. Comme c'est le cas dans de nombreux autres secteurs de l'économie, ces délocalisations correspondent à une logique de réduction des coûts. Dans le cas des centres d'appels, qui repose sur un contact téléphonique avec le client, la maîtrise de la langue du pays d'origine est un facteur déterminant dans le choix du pays de délocalisation. On peut distinguer trois grands groupes linguistiques chez les entreprises principales de ce secteur: l'anglais, l'espagnol et le français. Ainsi, dans le cas des marchés de langue anglaise ou française, la logique de délocalisation s'oriente très souvent vers les anciennes colonies – britanniques et françaises – où la pratique de la langue est très répandue. C'est de cette manière, qu'au début des années 90, l'Irlande est devenue la destination favorite pour l'installation de centres d'appels en Europe, le pays présentant à l'époque les avantages comparatifs requis en termes de main d'œuvre qualifiée et à bas coût. Au cours des dernières décennies, l'Inde s'est transformée en « centre d'appel pour le monde » (Subramaniam, 2008) – sous-entendu – de langue anglaise, même si depuis peu les Philippines ont endossé ce rôle (Bajaj, 2011 ; Grundvig, 2012). Concernant le marché français, les pays du Maghreb – principalement la Tunisie et le Maroc –, le Sénégal et l'Île Maurice sont les destinations favorites. Enfin, le marché hispanophone suit la même logique en recherchant des pays de langue espagnole pour répondre non seulement à la demande des pays d'Amérique Latine ou d'Espagne mais aussi celle de la population hispanique aux États-Unis. Ces services, qui étaient au début destinés à la population américaine de langue espagnole, se sont peu à peu étendus aux clients anglophones. Depuis un peu plus d'une dizaine d'années, le nombre de centres d'appels en activité au Mexique n'a cessé d'augmenter. La même tendance se vérifie en Amérique Centrale et dans nombre de pays des Caraïbes. Malgré un coût plus élevé de la main d'œuvre en comparaison avec les traditionnelles destinations *offshore* – l'Inde et les Philippines en premier plan – ces pays représentent une alternative *nearshore* pour les firmes nord-américaines. Cette stratégie comporte plusieurs

avantages en termes d'amélioration du service proposé, notamment une plus grande proximité culturelle avec leur clientèle ainsi que la possibilité de produire un service bilingue dans les deux principales langues parlées aux Etats-Unis: l'anglais et l'espagnol. Ce secteur étant une source considérable de création d'emplois, les différents États de la région ont développé ces dernières années nombre de programmes destinés à former leurs populations respectives afin de les rendre compétitives dans les domaines des nouvelles technologies et de la maîtrise de la langue anglaise. C'est là que réside la spécificité des centres d'appels en Amérique Latine: une population de travailleurs évoluant dans un univers bilingue qui requiert la capacité de passer d'une langue à l'autre et d'un monde de références culturelles à un autre (Da Cruz & Fouquet, 2010).

Dans ce chapitre nous reviendrons tout d'abord sur l'émergence des nouvelles problématiques qu'ont pu susciter les call center dans la sphère académique, notamment dans la mesure où, tout en étant une activité typique de ladite nouvelle économie, elle n'en demeure pas moins une de celles où l'on retrouve les anciennes formes d'organisations tayloriennes appliquées dans des formes extrêmement poussées, du fait notamment des nouveaux outils mis à disposition du système gestionnaire comme l'informatique. Dans une deuxième partie, nous présenterons plus en détails le cas des centres d'appels *offshore* qui, bien que minoritaires, soulèvent de nouvelles problématiques comme la division internationale du travail ou la dimension de la communication interculturelle comme part primordiale de la qualité d'un service qui voit se dérouler l'interaction d'un client et d'un opérateur situés dans deux pays différents. Enfin, nous consacrerons la dernière partie de ce chapitre à analyser le contexte qui nous intéresse plus particulièrement, à savoir les call center *offshore* bilingue au Mexique. Il s'agira dès lors de donner un aperçu du secteur au Mexique mais aussi en Amérique Latine, et plus particulièrement en Amérique Centrale. Il s'agira d'autre part de montrer comment le Mexique, avec sa capacité à proposer un service bilingue en anglais et en espagnol est à même de concurrencer des pays comme l'Inde et les Philippines. Enfin, nous montrerons, malgré le manque de données concernant cette population, pourquoi nous faisons l'hypothèse que les jeunes migrants de retour correspondent aux attentes de ce secteur, malgré le fait qu'ils soient beaucoup moins qualifiés que la population qui y est généralement employée.

3.1 LES CALL CENTERS : ENTRE INNOVATION ET VIEILLES PRATIQUES

Les call center ont été un des principaux centres d'intérêt pour les sociologues du travail depuis la fin des années quatre-vingt-dix. Produit authentique de ladite nouvelle économie, il n'en demeure pas moins que c'est en leur sein que nombre de chercheurs y ont vu la réhabilitation de la forme traditionnelle du modèle d'organisation taylorien. Celui-ci y apparaît dans des dimensions inédites jusqu'à présent, notamment du fait de l'utilisation de l'outil informatique. Ces nouvelles « manufactures » de la communication, en même temps qu'elles s'affirment comme une des sources de création d'emploi les plus importantes du début du XXIème siècle, posent la question de savoir si elles ne sont pas dans le même temps le lieu d'apparition d'une nouvelle forme de prolétariat, cette fois composé de jeunes diplômés mais qui sont employés dans des conditions sous-qualifiées par rapport à leur niveau de formation. Plus que les diplômés, les call center seraient en fait à la recherche de travailleurs capables de mobiliser des compétences sociales qui correspondent à la nature d'un travail qualifié d' « *emotional labour* ». En marge de ses réflexions générales sur les call center, il semble cependant plus juste de les resituer dans leur variété et leur complexité qui en font en réalité un secteur loin de l'image homogène qui en est véhiculée.

3.1.1 *L'organisation fordiste d'une activité postindustrielle.*

La plupart des premières études concernant les centres d'appels se sont focalisées sur la question de l'organisation du travail. La division du travail, le degré de précision des tâches régies par des scripts dont le travailleur ne doit sous aucun prétexte s'éloigner, le haut degré de surveillance ainsi que l'absence des syndicats dans les call center ont particulièrement attiré l'attention des chercheurs qui y ont très rapidement vu l'application du modèle taylorien dans le secteur des services dans ses dimensions poussées à l'extrême. Comme le fait remarquer Olivier Cousin (2002, p.501) : « Leur activité symbolise la taylorisation du tertiaire où l'outil informatique permet de pousser très loin l'uniformisation des tâches ». L'utilisation des TIC est généralement associée à la nouvelle économie inhérente à la société

postindustrielle (Touraine, 1969 ; Bell, 1973) et postfordiste (Boyer, 1986 ; Boltanski & Chiapello, 1999). Néanmoins, on constate dans le cas des centres d'appels que celles-ci permettent une réhabilitation de l'ancien modèle d'organisation taylorien. L'outil informatique permet dans ce cas de figure d'atteindre des niveaux de contrôle sur le travail qui, selon Fernie et Metcalf (1998, p.7), feraient passer « la tyrannie d'une chaîne d'assemblage pour un jeu d'enfant en comparaison avec le contrôle que le management peut exercer dans le couplage téléphonie-informatique »⁹⁹.

Il est vrai qu'une des dimensions les plus impressionnantes que l'utilisation des nouvelles technologies de l'information permet dans le cadre de l'organisation du travail dans les centres d'appels est celle du contrôle. Les employés sont constamment soumis à un contrôle extrêmement sophistiqué. Celui-ci comporte deux dimensions : une visible, en la personne du superviseur qui parcourt la plateforme ; une dimension invisible – d'autant plus efficace qu'un téléopérateur ne sait en pratique jamais quand il est sur écoute – d'un agent de qualité qui vérifie si toutes les consignes sont suivies, le script tout particulièrement. Le contrôle joue ici une part centrale dans la qualité du service (Callaghan & Thompson, 2002). Mais il implique aussi une part conséquente de stress pour des travailleurs constamment – du moins potentiellement – sur écoute. Ces dimensions d'invisibilité et d'omniprésence ont sans surprise inspiré les références foucaaldiennes, notamment les comparaisons avec le célèbre *panopticon* de Jeremy Bentham (Arkin, 1997 ; Fernie & Metcalf, 1997 ; 1998 ; Taylor & Bain, 1999), ou, pour être plus en accord avec l'époque, l'« *electric panopticon* » (Fernie & Metcalf, 1998, p.9). L'autre référence est celle du Ministère de la Vérité de Big Brother que décrivait George Orwell dans son œuvre dystopique *1984* (Taylor & Bain, 1999 ; Da Cruz & Fouquet, 2012) qui fait référence au caractère totalitaire de l'organisation dans sa capacité de contrôle : « C'est comme si la théorie gestionnaire contemporaine avait accouché de sa propre contre-utopie » (Thompson & Warhurst, 1998, p.6).

Ainsi, à l'opposé de l'engouement suscité par le fort potentiel des centres d'appels en tant que moteurs pour la création de nouveaux emplois, les critiques concernant l'émergence d'une nouvelle forme de travail et des mauvaises conditions

⁹⁹ « The tyranny of the assembly line is but a Sunday school picnic compared with the control that management can exercise in computer telephony » (Fernie & Metcalf, 1998, p.7).

auxquelles y sont soumis les employés concernés n'ont pas tardé à se faire sentir dans le milieu scientifique. Les call center ne seraient ni plus ni moins que l'incarnation contemporaine des *sweatshop*¹⁰⁰ du XIXe siècle. Fernie et Metcalf (1998) n'hésitent pas, en reprenant l'expression du poète anglais William Blake, à les qualifier de « *dark satanic mills* »¹⁰¹. À leur tour, Baldry et al. (1998) donnent une version contemporaine de cette expression en qualifiant les centres d'appels de « *bright satanic offices* ». Si ces expressions font avant toute chose référence aux ateliers des débuts de l'industrialisation, l'adjectif « satanique » fait inmanquablement penser à des pratiques rituelles obscures – l'usage du terme par Blake, un mystique et grand lecteur de Dante, n'était sûrement pas gratuite – et donnent l'impression que les centres d'appels relèvent plus de l'ésotérisme du culte de Baal et des châtiments infernaux que du monde industriel dans sa dimension humaine. Ainsi, suivant la même logique sémantique, on parlera plus tard de « sacrifice » (Wallace et al., 2000) tandis que Penelope et Mascini (2010) posent la question : « call center : enfer ou paradis ? ». Pour revenir à un champ lexical plus « matérialiste », d'autres expressions décrivent l'aspect déshumanisant de ce type de travail, comme dans le cas de Taylor et Bain (1999) qui parlent de « chaîne d'assemblage dans la tête »¹⁰², tandis que Marie Buscatto (2002) pose la question de savoir si on peut considérer les centres d'appels comme les « usines modernes ». Quant à Ed Rose (2004), il les qualifie de « nouvelles usines à cols blancs »¹⁰³.

Après avoir été qualifiés de *sweatshop* contemporains, c'est sans grande surprise que nombre d'auteurs ont fait le rapprochement avec la figure du prolétaire, retrouvant dans ces grandes chaînes de la communication la réincarnation d'un prolétariat perdu en la personne du téléopérateur. Ursula Huws (2003) utilise à ce propos le terme de « *cybertariat* » pour qualifier ces représentants du prolétariat de la nouvelle économie. Nate Bolt (2000), de son côté, fait la comparaison entre la révolution industrielle qui a donné naissance au prolétariat et la nouvelle révolution

¹⁰⁰ Nous préférons ne pas traduire le mot en français – qui se traduirait dans ce cas par « atelier clandestin » – et conserver le terme anglais dans le texte qui évoque beaucoup plus, selon nous, la dimension de pénibilité du travail : ateliers à sueur.

¹⁰¹ L'expression « *dark satanic mills* » est extraite du poème *Jerusalem* écrit au début du XIXe siècle par le poète anglais William Blake (voir : Blake, 2001).

¹⁰² À notre sens, une expression magnifiquement trouvée pour incarner la problématique et la particularité de l'aliénation dans une « usine » fabriquant de la communication.

¹⁰³ *New white-collar factories*.

digitale dont le résultat sera l'émergence d'un « prolétariat binaire » en référence au système numérique informatique du même nom.

3.1.2 La production à la chaîne de la communication.

On aura bien compris la première dimension de cette comparaison avec le prolétariat industriel, qui est celle, comme nous l'avons vu plus haut, de la teneur de l'organisation du travail tayloriste appliquée au secteur des services. La différence réside dans ce cas dans la nature du produit qui est proposé : si le prolétaire du monde industriel, l'ouvrier, participe à la réalisation d'un produit matériel, impliquant un processus de transformation d'une matière physique, le prolétaire du monde tertiaire – dans ce cas présent, le téléopérateur employé dans un centre d'appel – produit de l'immatériel, et dans ce cas précis de la communication. Mais avant de passer à une réflexion plus poussée sur ce qu'implique cette différence dans la nature du produit réalisé, voyons dans un premier temps en quoi la dimension de travail à la chaîne se réalise aussi dans ce type d'activité.

Bien qu'immatériel, le produit proposé est standardisé, ce qui se traduit par l'obligation qu'ont les téléopérateurs de suivre le script qui leur est imposé. Bien entendu, nous verrons par la suite que la rigidité de ce script dépend du type d'activité géré par le call center concerné, ce qui implique que le niveau de standardisation de la communication diffère d'une entreprise à l'autre. Ensuite, la dimension de rationalisation du temps de travail entre en jeu dans la mesure des durées d'appels, même si là encore, ces mesures varient d'un centre d'appel à l'autre.

Dans un deuxième temps, revenons sur cette notion de prolétariat appliquée à ce type d'activité. Rappelons que nous n'utilisons pas le terme pour donner une orientation marxiste à cette réflexion mais bien parce que le parallèle, ou la référence, est communément fait dans les travaux que nous avons pu lire. Donc, le prolétaire, dans son monde de référence premier qui est celui du monde industriel, matériel, se définit dans la mesure où celui-ci vend sa force de travail et en échange, crée une plus-value en participant à la transformation d'un produit. Mais qu'en est-il de cette plus-value dans le cas des téléopérateurs ?

Pour commencer, ces emplois sont largement considérés comme ne nécessitant pas de qualifications particulières (Baudelot & Establet, 2000). Ce constat interroge d'autant plus que le profil-type de travailleurs recherchés par les centres d'appel est celui du travailleur qualifié ou *highskilled worker* (Frenkel et al., 1998). En se basant sur une analyse comparative internationale (Batt et al., 2007), on remarque que ce constat est d'autant plus vrai dans les économies dites en développement où les employés sont généralement (beaucoup) plus qualifiés que la moyenne de la population. La contradiction entre le besoin de recourir à une main d'œuvre qualifiée et semi-professionnelle et la nature routinière, répétitive et fortement monitorée du travail (Taylor & Bain, 1999 ; Bain & Taylor, 2000 ; Buscato, 2002) a conduit à considérer par ailleurs que les téléopérateurs sont employés dans des conditions de travail déqualifiées par rapport à leur niveau de qualification¹⁰⁴ (Stanworth, 2000 ; Cousin, 2002). Certains chercheurs ont par conséquent essayé de comprendre cette contradiction – embauche de personnel qualifié malgré la nature déqualifiée du travail.

Une des explications à cette apparente incohérence est l'importance que les centres d'appels accordent aux *high communication skills* (Belt et al., 2002), donnée subjective qui aurait finalement plus d'importance que des qualifications objectivables comme le sont les diplômes. Or, ce sont justement les jeunes diplômés du supérieur qui correspondent le mieux à ces attentes. En effet, comme Manuel Castells (1999) le fait remarquer, ce sont eux qui, dans le cadre de la société de l'information, sont destinés tout au long de leur parcours de formation professionnelle à accumuler des compétences sociales qui leur permettront d'apprendre à communiquer. En d'autres termes, malgré le fait que les call centers ne recherchent pas spécialement des employés diplômés, ce sont tout de même eux qui sont prioritairement embauchés dans la mesure où ils possèdent les compétences demandées en matière de communication.

Cette aptitude à « bien communiquer » peut être aussi supposée à certains groupes comme les femmes à qui on prête volontiers une plus grande aptitude à faire preuve d'empathie et à « sourire au téléphone » (Belt et al., 2002). Plus qu'un travail, c'est donc la capacité des employés à mobiliser des compétences sociales qui

¹⁰⁴ *Deskilled*.

est recherchée, comme le fait de savoir parler correctement, d'avoir une certaine maîtrise de soi, gérer des situations de face à face au téléphone, et qui deviennent dès lors le centre de l'activité (Cousin, 2002). Ce qui fait dire à Olivier Cousin (*Ibid.*), que plutôt qu'exercer un métier, les téléopérateurs mobilisent avant tout des compétences sociales.

Les centres d'appel et la croissance rapide de ce type de secteur intègrent en ce sens parfaitement la nouvelle problématique introduite par les nouvelles caractéristiques du mode de production capitaliste dans l'ère des nouvelles technologies de la communication. Comme l'avancent Michael Hardt et Antonio Negri (2002), on ne peut plus aujourd'hui considérer la valorisation du capital uniquement dans les tâches de production et d'exécution, sinon que des données immatérielles telles que la personnalité et/ou la subjectivité du travailleur participent désormais entièrement à l'organisation du travail et à la création de la plus-value. Dans ce cas les call center représentent plus précisément une part de plus en plus importante du travail en cols blancs (Baldry *et al.*, 1998 ; Taylor & Bain, 1999).

3.1.3 *Le travail de téléopérateur comme « emotional labour » : un travail féminin ?*

Il y a en effet dans la dimension communicationnelle de ce type de travail une valeur ajoutée non saisissable quantitativement – même si cette dimension existe aussi, la mesure du temps d'appels répondant à une logique en termes d'objectifs de productivité – mais purement qualitative, ce qu'Arlie Russel Hochschild (1983) définit comme *emotive labour* :

I use the term emotional labour to mean the management of feeling to create a publicly observable facial and bodily display; emotional labour is sold for a wage and therefore has exchange value. I use the synonymous terms emotion work or emotion management to refer to these same acts done in private context where they have use value (Hochschild, 1983, p.7)

Pour replacer cette définition dans le contexte du travail dans les centres d'appel, Van Jaarsveld et Poster (2012, p.153) décrivent : « Emotional labor is “the management of feeling to create a publicly observable facial and bodily display”

occurring in face-to-face or voice to voice interaction with customers »¹⁰⁵. Dans ce cas, Marshall et Richardson (1996) parlent eux de « travail émotionnel à distance »¹⁰⁶. Prenons l'exemple d'une de ces compétences communément citées qui sont inhérentes au travail émotionnel dans le cas des centres d'appels : savoir « sourire au téléphone », ce qui peut se traduire par la capacité à véhiculer des émotions positives par le biais du ton ou de l'inflexion de la voix (Lash & Harry, 1994 ; Marshall & Richardson, 1996 ; Belt et al., 2002), afin de « suggérer un sourire amical » au téléphone (Zapf et al., 2003). Or ces compétences sont largement considérées et intégrées socialement comme étant des compétences typiquement féminines. Ajoutons à cela la capacité de « séduction » qu'on suppose chez les femmes – qui représente un atout majeur pour la gestion des clients, que ce soit dans la gestion de leur mécontentement que dans la capacité à leur vendre des produits – et on obtient une première explication quant à la proportion très majoritairement féminine des employés de call centers.

On a ainsi utilisé le qualificatif de secteur à « cols roses » – *pink collar*, à la différence de *white collar* – pour décrire un secteur fortement représentatif de la féminisation du travail et plus particulièrement du secteur des services (Bonds, 2006 ; Patel, 2010). L'utilisation du terme de *pink collar* a vocation à distinguer les emplois des téléopératrices des emplois en col blanc qui font référence à une représentation socio-professionnelle plus positive. La féminisation des secteurs typiquement masculins ne signifie pas forcément une amélioration de l'emploi des femmes dans un secteur donné, mais parfois, au contraire, sa dégradation, en ayant abondamment recours à une population féminine, déqualifiée et peu payée. C'est le constat que fait Anne Bonds (2006) dans son étude sur les call center du Midwest américain. Ce qui nous ramène à la description que Belt *et al.* (2002, p.51) faisaient des centres d'appels en les décrivant comme des *female ghettos*.

Là-encore, les femmes ne sont pas majoritaires dans tous les types de centres d'appels même si le constat est vrai dans la plupart des cas. Elles sont cependant beaucoup moins représentées dans les activités qui ont trait au support technique par exemple. Mais il est fort intéressant de noter que c'est dans ce type d'activité que les aptitudes de communication citées plus haut et propres au travail émotionnel –

¹⁰⁵ Dans ce cas, nul besoin de préciser qu'on parle plus précisément de la configuration *voice to voice*.

¹⁰⁶ *Emotional labour at distance*.

sourire au téléphone, créer du lien – sont ici moins valorisées, que ce soit au moment du recrutement que dans l'évaluation de la valeur attribuée à ces compétences sur la qualité de ce type de service. Les résultats de l'enquête menée par Belt et *al.* (2002, p.26) démontre très bien comment dans ce type de service on n'attend pas le même niveau de communication, le relationnel étant intégré comme n'étant pas le fort des « *techies* ». En fait, plus que le fait que les centres d'appels soient un secteur d'activité majoritairement féminin, il semble que c'est avant tout le type d'activité réalisé qui détermine la division sexuelle du travail.

3.1.4 *De l'apparente uniformité des centres d'appel : un secteur moins homogène qu'il n'y paraît.*

Une critique qui fut par la suite fréquemment adressée à nombre d'études sur les centres d'appels est en effet d'en avoir « ignoré » la diversité, ou du moins de donner une illusion d'uniformité de ce secteur qui est tout sauf fidèle à la réalité (Gans et *al.*, 2003; Glucksmann, 2004; Van Jaarsveld & Poster, 2012). En effet, les centres d'appel proposent des services différents, que ce soit dans le type de service proposé, le niveau de complexité, la durée des appels, la direction des appels (*inbound* et *outbound*, entrants et sortants), leur position dans le schéma organisationnel de l'entreprise qui y a recours – *in-house* ou *outsourced* – ou même selon leur situation géographique suivant le fait qu'ils soient locaux ou *offshore* (Puel, 2003 ; Poster, 2007 ; Van Jaarsveld & Poster, 2012; Fabros, 2009). Il serait donc illusoire de parler d'une « industrie des call center » et il serait plus juste ici de considérer qu'il existe une « variété d'industries » selon le type d'activité à l'œuvre. Comme le fait remarquer Miriam A. Glucksmann (2004, p.796), « fournir des informations sur les horaires de train (...) diffère de la conduite de consultations médicales à distance, et fournir un service technique pour des systèmes informatiques n'est pas la même chose que de vendre des tickets de théâtre ».

Pour commencer, les appels peuvent être de type *inbound* ou *outbound*, ou, traduit dans la langue de Molière, entrants ou sortants. Dans le premier cas, qui est celui des appels entrants – *inbound* –, c'est le client ou le demandeur de service qui est à l'origine de l'appel. L'exemple le plus parlant est sûrement celui du numéro vert. Pour l'anecdote, il est d'ailleurs intéressant de rappeler que le premier call center à

avoir été considéré comme tel fut créé à ce propos. Ironie de l'histoire, c'est l'entreprise Ford qui, après avoir été un précurseur dans l'application de l'organisation scientifique du travail dans le secteur industriel, devient l'inaugurateur d'une de ses applications les plus abouties dans le secteur des services. Suite à un jugement fédéral en 1968, l'entreprise Ford fut dans l'obligation de proposer un service téléphonique gratuit destiné aux clients suite à la plainte d'une association de consommateurs qui dénonçait les problèmes d'un modèle automobile de la compagnie. Ford signa alors un accord avec la compagnie téléphonique AT&T et lança la même année le service 800, premier numéro vert de l'histoire, qui devint par la suite le préfixe international de tous les numéros verts (Cugusi, 2005). Les numéros verts sont donc sans aucun doute l'exemple le plus représentatif de ce que sont les appels entrants, mais il s'agit là d'un exemple parmi tant d'autres. Tout appel dont le client est à l'origine et qui arrive sur une plateforme d'appels est en effet considéré comme un appel entrant. Le numéro téléphonique indiqué pour gérer sa réservation d'avion par exemple, ou le numéro destiné à la gestion de son abonnement téléphonique ou Internet ou pour le support technique relatif à ceux-ci en sont d'autres exemples.

L'autre type d'appel est l'appel sortant – ou *outbound* – lorsque c'est le téléopérateur qui en est à l'origine. Il s'agit-là sans aucun doute du type d'appel le plus tristement célèbre dans la mesure où, dans sa version *marketing*, il est à l'origine de nombre de mécontentements et de désagréments pour les destinataires de ces appels qui sont « envahis dans leur vie privée »¹⁰⁷. Les activités de *marketing*, même si elles sont les plus popularisées lorsqu'on se réfère aux call centers qui ont recours aux appels sortants, ne sont bien entendu pas les seules. Les banques par exemple ont fréquemment recours à ce type d'appels, ainsi que les agences de recouvrement de crédit, comme nous l'ont très bien décrit les interviewés qui ont travaillé pour ce genre d'activités.

Ce qui nous amène à une autre caractéristique des centres d'appel, à savoir la diversité d'activités que recouvre cette appellation. Là-aussi, le degré de complexité

¹⁰⁷ Bien entendu, ce petit « clin d'œil » n'est pas fortuit. Dans les situations où je dois évoquer ma thématique de recherche, il ne manque jamais un interlocuteur pour me rappeler les désagréments de ces appels. La référence à ces appels sortants est particulièrement vraie en Europe, alors qu'au Mexique, lorsqu'on évoque les call centers, les interlocuteurs feront plus couramment référence à un proche qui y travaille quand il n'y ont pas travaillé eux-mêmes.

des opérations réalisées dans les centres d'appel est très variable. Si les opérations de *marketing* et de relation clientèle sont les cas les plus communément reportés, il ne s'agit pas là des seuls types d'opération gérés par les call center. Parmi les autres activités qu'on peut répertorier, on peut citer dans un premier temps les opérations de support technique qui supposent des compétences – en informatique par exemple – en rapport avec les produits utilisés dans le cadre de l'activité. Quant au cas étudié par François Sarfati (2003) au sujet des salariés du courtage en ligne, il met en lumière le cas d'employés à qui on demande d'avoir un minimum de maîtrise de leur sujet, notamment une formation en droit. Le niveau de complexité des tâches a une influence directe sur l'organisation du travail, en ce qui concerne le niveau de standardisation des tâches notamment. En effet, plus le niveau de complexité et de compétences demandées sont élevés, plus le degré de standardisation – en d'autres termes le niveau de rigidité quant à l'obligation stricte de suivre un script – est faible (Sarfati, 2003 ; Zapf, 2003). Ces variations d'un call center à l'autre font qu'on ne peut pas résumer les centres d'appels à « une organisation type et standardisée » (Dufau & Stuchlik, 2002, p.7).

Enfin, un autre type de catégorisation a trait au type d'entreprise qui gère les appels. La distinction s'effectue donc entre les entreprises qui gèrent elles-mêmes les appels en leur sein, en ayant un service destiné à ces derniers – *inhouse* – et les entreprises qui externalisent ce type de services – *outsourced*. Dans le premier cas donc, c'est l'entreprise concernée qui se charge directement des appels de ses clients en ayant en son sein un service destiné à cet effet. Les téléopérateurs sont donc, par conséquent, des employés de cette même entreprise. Dans le cas où ce type de services est externalisé, l'entreprise concernée recourt à une entreprise tierce qui sous-traite cette activité. En parallèle, le *Business Process Outsourcing* (BPO) se développe dans les entreprises qui cherchent à externaliser un certain nombre de procédés et d'opérations qui vont de procédés légaux, commerciaux, de vente, de marketing, jusqu'à la médecine.

Parmi ces services réalisés en sous-traitance, de plus en plus sont désormais réalisés dans des pays étrangers, ce que nous allons voir dans la partie suivante.

3.2 LES CALL CENTER OFFSHORE OU LA DIVISION INTERNATIONALE DE LA COMMUNICATION.

Les centres d'appels délocalisés sont sans aucun doute une des image qui revient le plus souvent dans l'imaginaire collectif lorsqu'on prononce la parole « call center ». On pensera d'ailleurs tout particulièrement à leur version indienne. En effet, des films comme *Slumdog Millionaire* ou des séries télévisées comme *Outsourced* ont popularisé à l'écran les call center indiens dans lesquels on observe des centaines de téléopérateurs s'activer toute la journée au téléphone avec des clients dont on devine qu'ils sont situés aux États-Unis¹⁰⁸. Dans le cas de la série *Outsourced*, la dimension interculturelle de ce type de travail est d'ailleurs l'ingrédient principal du potentiel comique du show télévisé, à cause des incompréhensions qui sont à l'origine de situations cocasses entre des travailleurs indiens et leurs clients et gérant américains. C'est la mise en scène d'un choc entre deux mondes dont les références culturelles sont si éloignées et qui pourtant sont mis en interaction constante dans le cadre des centres d'appel.

3.2.1 Les call center offshore : un parangon de la mondialisation.

Bruno Latour (2005) prônait dans son ouvrage *Reassembling the Social. An Introduction to the Actor-Network-Theory* de « localiser le global ». Dans les termes de l'auteur, il s'agirait, en lieu de poser la question de la globalité en termes macrologiques, de la resituer dans sa dimension micro en se demandant: « Dans quel bâtiment ? Dans quel bureau ? Par quel couloir y accède-t-on ? » (Latour, 2005, p.194). Peu d'endroits semblent être en mesure de rivaliser avec les centres d'appel *offshore* en ce qui concerne la concentration d'aspects définissant la mondialisation. On retrouve en effet dans les call center la majorité des éléments clés recensés par Friedman (2005) qui expliquent le phénomène de mondialisation : en premier lieu,

¹⁰⁸ Dans un autre registre que celui des centres d'appels offshore mais toujours dans le registre de la filmographie, on peut faire une mention au film italien *Fuga dal Call Center*. Ce film met en scène un couple : lui, Gianfranco, est un jeune diplômé en vulcanologie qui, ne trouvant pas d'emploi en correspondance avec sa formation, finit par être embauché dans un call center qui réalise des sondages pour des études de marché, tandis que sa petite amie, Marzia, est employée comme opératrice pour un téléphone rose afin de financer ses études. Le film a remporté de nombreux prix en Italie et offre un regard sur la situation de l'emploi pour les nouvelles générations diplômées ainsi que le rôle des centres d'appels dans ce contexte de précarité généralisée.

l'utilisation centrale de l'outil Internet ; l'utilisation des logiciels type Windows ou logiciels libres ; les délocalisations et l'accroissement des processus *d'offshoring* ; les réseaux mondiaux de production d'information, de savoir et de culture ; enfin, un dernier aspect indiscutable dans ce cas, c'est le développement des technologies de la communication, parmi lesquelles la possibilité d'appels longue distance de plus en plus économiques par le biais d'Internet. Le fait qu'un endroit, un lieu, une entreprise puisse concentrer en son sein autant d'aspects de la mondialisation, nous permet de questionner cette problématique tout en restant ancrés dans « les histoires locales » (Burawoy, 2000).

En accroissant la commercialisation à travers l'espace des activités de service, permettant ainsi la séparation de la production de la consommation, les TIC ont permis à un nombre croissant de firmes de chercher de nouvelles sources de travail peu cher, plus encore que le secteur industriel a pu historiquement le faire, et ainsi "(re)découvrir" les principes de base des divisions nationales et internationales du travail (Richardson & Belt, 2001, p.69)¹⁰⁹

Karl Marx (1857, ed. 2008) voyait déjà dans le développement des moyens de communication – principalement dans leur dimension de transports – un outil pour faciliter les mouvements de capitaux et de marchandises et l'internationalisation progressive des lieux de production et consommation comme logique subséquente du capitalisme. D'une certaine manière, Marx, sans utiliser le terme, analysait déjà ce qu'on sous-entend aujourd'hui comme la mondialisation économique, qui se définit chez Marx comme une manière d'annihiler progressivement l'espace par le temps. Plus récemment, David Harvey (2006) définit la mondialisation comme une compression de l'espace-temps dans les processus de production notamment. Les TIC permettent dans ce cas de compresser l'espace-temps à un niveau tellement poussé que malgré le fait que le lieu de production et le lieu de consommation soient distants, ils peuvent cependant être mis en interaction directe (Freeman & Soete, 1994). En plus de cette capacité à compresser l'espace-temps, les TIC permettent dans certaines activités de services – les call center étant un de ces cas – de créer une

¹⁰⁹ « By increasing the tradability across space of service activities, thus permitting the separation of production from consumption, ICT's are allowing a growing number of service firms to search for new sources of cheap labour, much in the way that the manufacturing sector has historically done, and thus to "(re) discover" the basic principles of national and international divisions of labour » (Richardson & Bell, 2001, p.69).

forme inédite de « migrations », à savoir l'importation simultanée du travail sans les corps (Aneesh, 2006). Et quel meilleur exemple qu'un client appelant pour un service un téléopérateur situé à 14.000 kilomètres à Bangalore dans le cadre d'une interaction simultanée ?

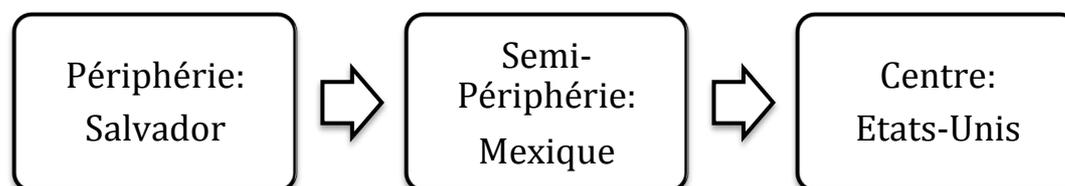
Si, contrairement à l'idée reçue, les call center de type *offshore* demeurent minoritaires par rapport à ceux qui desservent le marché national auquel ils sont rattachés, il n'en demeure pas moins que la tendance à l'internationalisation de ce type de service est en augmentation (Roggeveen et *al.*, 2007). Dans une étude comparative internationale menée dans dix-sept pays, David Holman, Rosemary Batt et Ursula Holtgrewe (2007, p.5) constatent qu'en moyenne seuls 14% des centres d'appels servent le marché international. Une fois ce constat remémoré, il faut toutefois rappeler qu'il s'agit là d'une moyenne et que certains pays sont, plus que d'autres, concernés par ce type d'activité. En d'autres termes, dans certains pays, une part plus importante des agents de ce secteur sont employés pour servir des clients situés dans un pays tiers. Toujours suivant cette étude, c'est le cas notamment du Canada et de l'Irlande où respectivement 35 et 37% des call center gèrent des activités internationales. Mais l'Inde dépasse largement ces chiffres, sachant que près des trois-quarts des centres d'appels recensés sont destinés au marché international (Holman et *al.*, 2007). C'est pourquoi on a pu dire de l'Inde qu'elle était « le call center du monde » (Subramaniam, 2008), un statut que lui disputent désormais les Philippines qui ont depuis peu repris à l'Inde le titre de capitale mondiale des call center (Bajaj, 2011 ; Grundvig, 2012). Ces deux pays représentent en ce sens de véritables plateformes d'appels pour le marché international, sous-entendu ici de langue anglaise.

Profitons-en dès lors pour relativiser l'expression de « marché international ». S'il est vrai que tous les appels réalisés en Inde ne sont pas destinés au marché nord-américain ou britannique, ou que tous les appels internationaux réalisés dans les centres d'appels mexicains ne sont pas destinés aux États-Unis, il n'en demeure pas moins qu'ils en constituent la grande majorité. Par « marché international », on sous-entend en fait les pays des économies développées, ou, si on reprend le vocabulaire d'Immanuel Wallerstein, les économies centrales. Et dans ce contexte, cela suppose les appels qui se déroulent dans la langue dite « supercentrale », à savoir l'anglais (De

Swaan, 2001). Si une part très importante des téléopérateurs indiens est employée pour servir les clientèles américaines et britanniques, l'inverse n'est pas vrai, ou alors exceptionnellement, dans des proportions minimales et dans le cas d'activités très spécifiques.

En ce sens, l'implication des nouvelles technologies de l'information et de la communication dans la production des activités de services nous obligent à revisiter la division nationale et internationale du travail (Freeman & Soete, 1994; Richardson, Belt & Marshall, 2001). La grande majorité des études réalisées sur les centres d'appel ont longtemps concerné les pays du « Grand Nord » – États-Unis, Japon, Europe, Royaume-Uni – et ne concernait presque jamais les pays du Sud. Ces derniers « soulèvent (pourtant) d'importantes questions pour notre compréhension du travail, de l'industrie des services, et de la technologie dans la mondialisation »¹¹⁰ (Poster, 2007, p. 274-275).

En effet, la logique *d'offshoring* suit là-aussi une logique en termes de « centres-périphéries » pour reprendre l'analyse d'Immanuel Wallerstein (1980 ; 2009 ; 2011). Le cas de l'entreprise Teleperformance illustre parfaitement cette donnée. Si on prend le cas du Mexique, les centres d'appels de type *offshore* qui y sont installés sont dans leur grande majorité destinés à servir le marché américain : d'une part les clients hispanophones et d'autre part les clients anglophones. Quant à la filiale mexicaine de Teleperformance, elle a délocalisé certaines opérations à San Salvador (El Salvador), notamment pour servir le marché mexicain¹¹¹. En reprenant la théorie centre/périphérie de Wallerstein on assisterait donc à la logique suivante :



Si on observe la mappemonde des activités d'une autre entreprise, Teletech – qui montre les pays où se déroulent les opérations et les pays servis – on voit apparaître

¹¹⁰ Entre parenthèses rajouté par l'auteur.

¹¹¹ <<http://teleperformance.com/en/a-people-company/global-footprint/local/country/mex/about-us.aspx>>

encore plus clairement la fracture Nord/Sud, l’Afrique – à l’exception du Ghana – le Moyen-Orient et le sous-continent Asiatique étant tout simplement exclus des activités de l’entreprise¹¹². Dans le cas de Teleperformance, l’Afrique, en dehors du Maghreb, de l’Egypte et de l’Afrique du Sud apparaît là-aussi comme étant en dehors du système. Quant au Moyen-Orient, à l’exception d’Israël, il s’agit là encore d’une région isolée. Un simple coup d’œil comparatif entre ces deux cartes montre clairement l’organisation du système-monde, entre les pôles de consommation – qui produisent et consomment – les pays semi-périphériques – qui consomment aussi, mais ont une part importante de leurs activités destinée à l’exportation vers les pays centraux – et enfin les pays périphériques qui sont en dehors du système, l’Afrique subsaharienne en étant un exemple flagrant.

3.2.2 *La division des marchés linguistiques.*

Si on remarque que les échanges commerciaux entre deux pays sont plus importants lorsque ces derniers partagent la même langue (Eichengreen & Irwin, 1998 ; Frankel et al., 1998), le constat vaut d’autant plus dans le cas des logiques d’externalisation concernant les centres d’appel. À cela, ajoutons que les principaux blocs et flux d’échanges commerciaux s’expliquent aussi par le partage d’une histoire culturelle commune (Helliwell, 1999). La langue, lorsqu’elle est partagée joue un rôle important en tant que créatrice de réseaux de confiance et d’identité culturelle partagée. Lorsque ces facteurs sont de mise, l’établissement de relations commerciales est favorisé (Coleman, 1990 ; Dasgupta, 1998 ; Putnam, 1993 ; Helliwell & Putnam, 1995). À l’inverse, la diversité linguistique peut affecter le capital de confiance entre les partenaires, dans la mesure où celle-ci – la distance culturelle – peut créer une barrière. En ce sens, le fait d’avoir une langue différente augmente les coûts de communication et entretient la distance entre des partenaires économiques potentiels (Solé et al., 2005).

¹¹² <<http://www.teletech.com/contact/>>

Tableau n°2 : Principales destinations d'externalisation <i>offshore</i> et <i>nearshore</i> pour les principaux marchés nationaux.	
États-Unis	Inde, Philippines, Canada, Mexique, Afrique du Sud, Malaisie.
Royaume-Uni	Inde, Malaisie, Philippines, Afrique du Sud, Australie, autres pays anglophones en Afrique.
France	Tunisie, Maroc, Caraïbes francophones, autres pays francophones en Afrique du Nord.
Allemagne	République Tchèque, Pologne, Turquie, autres pays d'Europe de l'Est.
Espagne	Mexique, Argentine, Colombie, Chili, Maroc.

Source : Business Insight (Furness, 2005)

Si on observe le tableau ci-dessus, cette analyse est clairement démontrée. Dans le cas britannique, ce sont presque exclusivement des centres d'appels situés dans des pays issus de l'ex-Empire qui desservent le marché anglais, à l'exception des Philippines qui n'en demeurent pas moins une ancienne colonie étasunienne. Profitons-en pour analyser le cas des Etats-Unis. En tant que pays anglophone, mais n'étant pas une ancienne puissance coloniale – à l'exception notable des Philippines – les entreprises américaines travaillent dans un premier temps avec des sous-traitants qui sont situés dans les mêmes pays anglophones qui desservent le marché britannique – Inde, Malaisie et Afrique du Sud – et dans un deuxième temps avec les deux pays frontaliers que sont le Canada et le Mexique. Les deux derniers cas intègrent plutôt une logique dite de *nearshoring*.

Dans le cas de la France, les délocalisations ont là-aussi exclusivement lieu dans les pays issus de l'ancien Empire colonial, ou dans les actuels départements d'Outre-Mer. On pourrait avoir à redire sur la logique de réduction des coûts concernant l'installation de centres d'appels dans les territoires d'Outre-mer mais celles-ci suivent la logique que Richardson et Belt (2001) avaient repérée dans le contexte anglais, à savoir l'installation des call center dans les zones fortement touchées par le chômage. C'est le cas aussi dans un pays comme l'Italie qui n'a pas accès à un véritable marché linguistique *offshore* et où on constate une forte tendance à l'investissement en Italie méridionale. Néanmoins, depuis quelques années, on constate une forte augmentation des centres d'appels en langue italienne dans trois pays fortement liés à l'Italie en matière de migration : l'Albanie, la Tunisie et la Roumanie, cette dernière partageant en plus une proximité linguistique avec l'Italie.

Le cas des pays ne disposant pas d'anciennes colonies, où la pratique de la langue du pays colonisateur est favorisée, n'est pas spécifique à l'Italie. Pour les pays germanophones que sont l'Allemagne et l'Autriche, la logique est à *l'offshoring* vers les pays inclus dans leur sphère culturelle, ce qui inclut une proximité géographique mais aussi de forts liens économiques et migratoires. Dans ce cas, il s'agit des pays de l'Est, en particulier les pays limitrophes que sont la Hongrie et la République Tchèque, mais surtout la Pologne où la pratique de l'allemand est très diffusée. L'autre pays concerné est la Turquie, qui démontre une importance du facteur migratoire transnational, notamment dans la diffusion de la culture.

Certains pays dont la langue est considérablement moins diffuse suivent néanmoins la même logique. C'est pour commencer le cas des pays Scandinaves et de la Finlande. L'unique pays possédant un tronc linguistique commun est l'Estonie – de langue finno-ougrienne, proche du finnois – et c'est donc logiquement que ce dernier pays représente la destination privilégiée pour les pays scandinaves. Même si les langues scandinaves – norvégien, suédois, danois – sont différentes, la dimension historique et culturelle des échanges entre les pays baltiques et les royaumes scandinaves en ont favorisé la diffusion culturelle. À cela, on peut ajouter l'adhésion récente des pays baltes à l'Union Européenne, ainsi que les bas salaires et les faibles taux des taxes qui y sont pratiqués comme facteurs y favorisant l'installation des centres d'appels.

Le dernier exemple est celui du marché linguistique néerlandais – Pays-Bas et Belgique – qui n'ont pour destination de taille raisonnable que l'Afrique du Sud.

3.2.3 *Quand la langue ne fait pas tout : la dimension culturelle du travail.*

Selon Cairncross (1997, cit. in Taylor & Bain, 2005, p. 262), les call center incarnent la « mort de la distance » dans laquelle « l'espace des lieux » se voit remplacé par « l'espace des flux ». Les TIC auraient en ce sens modifié ce que Andrew Gillepsie (1993) appelle les « répertoires géographiques ». Ce constat, s'il était avéré dans le cas de figure où le client et le téléopérateur se retrouvaient dans le même pays, prend encore plus sens dans le cas de ces activités *offshore*.

Dans le cas des activités *offshore*, on se retrouve dans une nouvelle configuration interactionnelle par rapport aux activités se déroulant dans le cadre local. On passe de la configuration typique d'une relation triangulaire entre acteurs locaux (Leidner, 1996 ; Frenkel et al., 1999) à « l'émergence d'une relation quadrilatérale d'acteurs qui sont en plus transnationaux » (Poster, 2007, p.296). Dans le premier cas – configuration locale – la relation est triangulaire dans la mesure où elle implique un client, un manager et un téléopérateur. Dans la configuration *offshore*, ce ne sont plus en effet trois mais quatre acteurs qui rentrent en jeu : un client et un téléopérateur mais qui sont cette fois situés dans deux pays distincts ; la différence repose dans le fait qu'il ne s'agisse plus cette fois d'un manager mais de deux, un dans le pays de la firme d'origine, un dans le pays où se déroulent les opérations. Dans le cas d'opérations mettant en lien un téléopérateur et un client situés dans des pays distincts, la nécessité de créer une proximité culturelle avec le client devient une condition *sine qua non* de la qualité du service. Si, comme nous l'avons mentionné précédemment, les TIC permettent la compression de l'espace-temps entre des lieux de production et de consommation séparés dans l'espace (Freeman & Soete, 1994 ; Richardson & Belt, 2001 ; Harvey, 2006), la distance géographique (Puel, 2003) et la distance temporelle (Fabros, 2009) sont en revanche autant de facteurs créant une distance culturelle entre le client et l'opérateur et qui par là-même affectent la qualité du service. Ainsi, un des rôles joué par les manager est de gérer cette dimension de l'interaction client/agent.

Dans le type d'interaction qui nous intéresse ici – un client Américain parlant anglais et communiquant par téléphone avec un agent travaillant dans un centre d'appels situé dans un autre pays – l'objectif est que le travailleur soit le seul à être conscient de la dimension internationale de cette interaction. Au contraire, le client ne doit pas se rendre compte que la personne avec laquelle il est en train de parler peut être sur un autre continent, séparée par plusieurs fuseaux horaires, parce qu'il s'attend, en décrochant son téléphone, à être mis en contact avec un de ses « compatriotes ». Le téléopérateur doit lui donner cette illusion que tout se déroule « à la maison », afin de produire le sentiment que tout se passe dans la dimension « locale » (Fabros, 2009) pour ainsi créer une situation de confiance. Dans son étude sur un centre d'appel philippin qui traite avec des clients Nord-Américains, Fabros illustre la difficulté qui existe à l'intérieur de la relation et de la communication

agent/client, entre deux mondes séparés par le temps et l'espace mais aussi séparés culturellement. Dans un service basé sur des appels limités en temps et chronométrés à la seconde, il n'y a pas de temps pour l'échange culturel ou pour les malentendus dus à des incompréhensions entre deux personnes provenant de deux mondes séparés culturellement. Dans le cas des appels *inbounds* – qui est le type de service dans lequel évoluent la majorité des travailleurs que j'ai pu interroger – le client appelle en général pour trouver une solution à un problème qu'il a avec un produit qu'il vient d'acheter et, on peut le deviner facilement, il est rarement de bonne humeur! Dans ce type de situation – lorsque l'appel est quelque chose que le client aurait préféré éviter – toute incompréhension avec l'agent peut lui faire perdre facilement la patience. Et ces tensions ont logiquement un effet négatif sur la qualité du service dans laquelle le client « a toujours raison » (Fabros, 2009). De plus, l'accent du téléopérateur joue un rôle déterminant dans la mesure où il permet d'identifier le caractère délocalisé de l'activité en cours, ce qui revêt une importance considérable pour nombre de clients qui voient dans la « personne » de leur interlocuteur un « voleur » d'emploi national (Mirchandani, 2012).

En insistant sur le fait que « la communication est culture », Edward T. Hall (1984) démontre à quel point les interactions que suppose la communication entre différentes cultures peut se transformer en un exercice subtil, où les moindres détails, invisibles à nos yeux, peuvent relever de la plus grande importance pour un autre et par là-même devenir source de véritables malentendus. Ce cas de figure peut aussi avoir lieu dans une configuration de vis-à-vis entre deux personnes qui parlent la même langue. Des détails tels que l'intonation ou même le son de certaines voyelles peut créer cet effet. Dans l'interaction qu'implique l'activité dans un centre d'appel, entre un opérateur et un client situés dans deux pays différents, ces détails peuvent prendre une dimension encore plus importante: de ces détails va dépendre une grande partie de la qualité du travail car il n'y a pas la place pour les malentendus.

Par « *national identity management* », Winifred Poster (2007) sous-entend la série de pratique mises en œuvre par l'organisation pour pallier à ce problème de distance

culturelle. Dans le cas qu'elle étudie, à savoir un call center *offshore* situé dans le Nord de l'Inde, elle distingue quatre composantes pour « acting American »¹¹³ :

- « La voix et l'accent », qui suppose une formation englobant la diction, la tonalité et le rythme de la langue, l'anglais américain étant en tous ces points différents de l'anglais pratiqué en Inde. En parallèle, les travailleurs ont droit durant leur formation à des cours de grammaire.
- L'alias : qui est le nom donné aux employés lorsque celui-ci est trop différent des prénoms *mainstream* du pays concerné. Dans ce cas, les clients étant basés aux États-Unis, Anil devient Arnold.
- Savoir engager une petite conversation : les employés suivent les nouvelles relatives au pays – informations sportives par exemple –, sur la culture locale – « les Américains font leurs courses chez Walgreen, mangent chez McDonalds, et conduisent des Ford Fiesta » (p.272) – ce qui implique parfois le visionnage de séries au cours de la formation telles que, dans ce cas présent, Friends ou Alerte à Malibu¹¹⁴.
- Enfin, savoir répondre à la question « D'où appelez-vous ? » en apprenant un script contenant un set de réponses, dans le but d'éviter de faire savoir que l'interlocuteur est situé en Inde.

Ce processus que Winifred Poster (2007) qualifie de *national identity management* est qualifié par Kiran Mirchandani (2012) de *phone cloning* : toutes ces mesures de management ont essentiellement pour but de revêtir le costume d'Occidental (Mirchandani, 2012, p.94). En ce sens, Mirchandani (2012) propose une réflexion qui illustre très bien cette référence qu'on peut faire au jeu d'acteur dans le travail réalisé par les téléopérateurs situés sur des plateformes offshore. Cette configuration conduit à une situation où le travailleur et le client sont à la fois proches et lointains. L'auteure a pour principale préoccupation d'interroger la notion d'« authenticité » : « Que se passe-t-il lorsque vous devez être vous-même et quelqu'un d'autre à la fois ? » (*ibid*, p.1).

¹¹³ Expression que nous laisserons en anglais dans le texte, des traductions telles que « jouer le rôle d'Américain » ou « jouer à l'Américain » nous semblant perdre une part du sens de l'expression dans sa langue originale.

¹¹⁴ *Baywatch*.

Si le fait de changer sa manière de parler est déjà une première étape dans ce processus de *phone cloning*, rien ne semble affecter plus l'authenticité individuelle que le fait de changer de prénom. Dans ce cas, le téléopérateur utilise un prénom commun du pays des clients avec lesquels il va interagir. Ainsi par exemple, un agent Indien qui s'appelle Raj deviendra-t-il Nick pendant ses heures de travail (Taylor & Bain, 2005) pour produire un sentiment plus « local », créer plus de proximité avec le client Américain. En suivant la même logique, Farida, téléopératrice dans un centre d'appel tunisien qui travaille pour des clients français deviendra Manon ou Anne-Laure et Abdelkrim s'appellera Laurent (Nyobe, 2011). Pour les agents, ce travail de « présentation de soi » (Goffman, 1973) est d'autant plus difficile à réaliser que la distance géographique amplifie la distance culturelle (Puel, 2003). Comme nous venons de le voir avec les exemples précédemment mentionnés, certaines références culturelles communes se perdent avec la distance: cela peut-être quelque chose d'aussi futile qu'un prénom, mais cela peut aussi concerner des choses plus complexes comme peuvent l'être les modes de vie. En reprenant la métaphore de Goffman, nous pouvons considérer que le travail d'un agent bilingue évoluant sur une plateforme offshore ressemble très fortement à la figure de l'acteur au théâtre. Dans sa vie quotidienne, il parle une langue différente de celle qu'il parle sur son lieu de travail. Quand il est à la maison, quand il va faire ses courses, il interagit avec les personnes dans sa langue maternelle, l'espagnol ou l'hindi. Franchir la porte de son lieu de travail implique le passage symbolique d'un monde à l'autre, du monde local au monde virtuel. Cette porte est la frontière entre Raj, étudiant de Mumbai et Nick, le typique travailleur Américain, jeune et dynamique. Franchir la porte implique le passage de l'Inde, ou du Mexique, à une « Little United States » de quelques mètres carrés. Comme au théâtre, le service bilingue se compose d'un « *stage* » et d'un « *backstage* ». Le *stage* est le moment durant lequel l'acteur joue son rôle de Nick, quand il doit répondre à un appel. Le *backstage* serait dans ce cas la plateforme au moment où l'agent n'est pas en communication avec un client. « Passer la porte du *backstage* » implique déjà de revêtir le masque: les agents qui en dehors du call center parlent dans leurs langues respectives, une fois à l'intérieur de la « Little United States » ne parlent plus qu'anglais entre eux, que ce soit au bureau ou quand ils prennent le café: c'est la règle. Et si c'est le cas, ils s'appellent même par leurs nouveaux prénoms américains. Comme au théâtre, le *backstage* est le lieu dans lequel

l'acteur se prépare, travaille son rôle, pour être prêt au moment le plus critique, lorsqu'il doit entrer en scène. « Dans ces conditions, être réellement un certain type de personne, ce n'est pas seulement se limiter à posséder les attributs requis, c'est aussi adopter les normes de conduite et d'apparence que le groupe social lui attribue » (Goffman, 1973). La « transformation » devient un processus d'autant plus difficile que la distance entre les deux mondes de la vie quotidienne et le monde du travail sont plus lointains. Plus nombreux sont les changements que l'acteur doit gérer, plus difficile il lui sera de dominer son rôle. On pourrait comparer cette capacité à passer d'un habitus à l'autre, à la jonglerie: moins il y a de balles à manier avec agilité, plus les possibilités que l'une d'entre-elles tombe sont réduites.

Pour Kiran Mirchandani, cette réalité vécue par nombre de téléopérateurs indiens est considérée comme une nouvelle forme d'impérialisme ou de colonialisme. Dans cette hiérarchie où le client est roi et la plupart du temps situé aux États-Unis, la culture occidentale s'impose comme norme tandis que la culture locale – celle des employés – est reléguée au rang de culture exotique dont il faut se défaire dans un souci de professionnalisme. Reena Patel (2010) identifie le service clientèle offshore à une émanation d'un « nouvel ordre mondial », dont la nature communicationnelle et instantanée du service distingue ce type d'activités de toute forme d'activités délocalisées ou mondialisées qui existaient auparavant :

The emergence of this transnational labor force represents a new level of social and spatial interaction between industrialized and developing nations. Unlike silicon chip production in Taiwan, maquiladoras in Mexico, or McDonald's in France, transnational call center employment represents a shift from exporting the *production* of material goods or culture to a full-scale *reproduction* of identity and culture. For example, McDonald's sells French fries in Paris but does not require an American accent from its French employees. In contrast, call center operations are based on the availability of workers trained to embody an American identity and recognize cultural cues. This new local-global nexus of identity formation represents a dramatic shift in how the United States uses foreign labor to fuel its economy (Patel, 2010, pp.27-28).

Le degré de violence symbolique est ici évident, et prend ici plusieurs formes. Ainsi, les employés reçoivent une formation dans le but de prendre l'accent de leurs clients américains, et afin de faire disparaître progressivement leurs déficiences

linguistiques, sous entendu l'influence de leur langue maternelle. Malgré le fait qu'ils parlent eux-mêmes anglais, ils ne sont par conséquent jamais considérés comme étant « de réels » anglophones (Mirchandani, p.8). Les employés des call center indiens sont donc formé dans le but de devenir des « clones » de leurs clients américains, ce qui implique qu'ils doivent « neutraliser » les défauts que supposent leur indianité afin, notamment, d'acquérir un accent « neutre » par exemple. Quand certains clients expriment des propos racistes au bout du fil, les téléopérateurs se doivent de rester poli, et plus, d'être compréhensifs, cette réaction du client signifiant à l'inverse une faille de la part de l'employé dans sa manière de travailler (Mirchandani, 2012).

Le travail de Kiran Mirchandani a donné lieu à un certain nombre de critiques (Sallaz, 2013). Si nombre d'entre-elles avaient à voir avec le type de méthodologie adopté par l'auteure – qui n'a pas, comme nous, mené son enquête à l'intérieur des centres d'appels, sinon avec les employés en dehors du cadre de travail – d'autres critiquent une analyse dépassée dans la mesure où le *phone cloning* ne serait plus d'actualité en Inde et que la formation culturelle ne dépasserait actuellement pas plus de deux jours. Or, on rappellera ici un constat assez simple, mais qui semble nécessaire de répéter : s'il n'a pas été difficile de trouver des articles au sujet de ces téléopérateurs indiens ou tunisiens obligés d'adopter le « masque » de leurs clients américains ou français, notamment en adoptant des prénoms typiques durant l'exercice de leurs activités, nous n'avons à présent pas trouvé d'articles mentionnant des téléopérateurs américains ou français obligés de changer leur prénom de John en Raj, ou Michel en Mohamed et d'adopter l'accent et l'intonation typique des classes moyennes de Dehli ou de Tunis, ne serait-ce qu'après une formation ne dépassant pas deux jours.

3.3 LE CAS DES CALL CENTER OFFSHORE AU MEXIQUE ET EN AMERIQUE CENTRALE : PHOTOGRAPHIE D'UN SECTEUR AU SERVICE DES ETATS-UNIS.

Dans cette partie nous verrons désormais ce qu'il en est des call center *offshore* au Mexique ainsi que dans le reste de l'Amérique Latine, et en Amérique Centrale en

particulier. Secteur en pleine expansion dans la majorité des pays de la zone, ils jouent un rôle crucial sur le marché du travail, en particulier chez les jeunes diplômés qui se retrouvent de plus en plus confrontés à un manque de débouchés professionnels en adéquation avec leur formation. Parmi ces centres d'appels, les call center *offshore* bilingues (anglais/espagnol), qui sont destinés dans leur majorité à servir le marché nord-américain, représentent une source d'emploi aux salaires attractifs pour les jeunes qui possèdent les compétences linguistiques adéquates. Nous verrons ensuite comment un pays comme le Mexique en est arrivé à entrer en compétition avec un pays comme l'Inde sur le marché anglophone, d'une part du fait qu'il possède une source de main d'œuvre anglophone considérable mais qui possède en plus l'avantage de la proximité culturelle et de la capacité de fournir un service bilingue dans les deux langues que sont l'anglais et l'espagnol. Pour terminer, malgré l'absence de données à ce propos, nous verrons en quoi nous considérons que les jeunes migrants de retour sont à même de constituer une population ayant les réquisits pour répondre aux attentes de ce secteur.

3.3.1 *La croissance rapide du secteur au Mexique et en Amérique Centrale.*

La tendance de l'industrie des centres d'appels en ce qui concerne la stratégie *d'offshoring* montre un investissement croissant dans les pays latino-américains. À titre d'exemple, au Mexique, le dernier recensement de l'*Instituto Mexicano de Teleservicios* pour l'année 2011 (IMT, 2011a) sur les call center se caractérisant par des activités de sous-traitance – *outsourced* –, estimait à 116.679 le nombre de personnes employées dans le secteur répartis dans 247 centres dans l'ensemble pays. La majorité de ces call center se situent dans la capitale avec 97 centres (Districto Federal (78) et Estado de México (19)), dans l'Etat du Nuevo León – 23 centres – et l'Etat de Jalisco – 19 centres. Au total, 57% des centres d'appels se concentrent dans les trois régions précédemment citées et les deux-tiers (66%) des téléopérateurs¹¹⁵ du secteur¹¹⁶. On considère qu'au Mexique, 2 personnes actives sur 1000 travaillent dans l'industrie *outsourced* des call center. Dans l'Etat de Mexico et la ville de Mexico,

¹¹⁵ *Ejecutantes.*

¹¹⁶ L'Etat du Nuevo León, où se situent 9% des call center de la République concentre à lui seul 15% du nombre total d'employés.

une personne active sur cent employée dans le secteur service et presque une personne active sur cent (0,9% exactement) de la population salariée de l'Etat du Nuevo León travaille dans un call center (IMT, 2011a, STPS-INEGI, 2013). En termes de chiffre d'affaire, on parle d'une augmentation de 19% par an (18.4% par an pour l'ensemble du continent, toujours pour l'année 2008). Et si bien même plus de la moitié des centres d'appels actuels de type *outsourced* au Mexique sont apparus avant l'année 2000, le secteur continue à connaître une croissance soutenue avec une augmentation de 21% d'emplois supplémentaires créés entre 2009 et 2011 dans les activités de sous-traitance (IMT, 2011a). Des pays « neufs » dans le secteur comme le Salvador sont ainsi passés de 6.000 emplois en 2007 pour atteindre 10.500 emplois trois ans plus tard, en 2010 (Hernández, 2010, cit. in Micheli Thirión, 2011). On considère même qu'en 2005, le Mexique, le Salvador et le Costa Rica représentaient à eux trois 10% des emplois créés au niveau international par les *Offshore Corporate Services*. Dans le cas du Salvador et du Costa Rica ils seraient même au niveau mondial les pays où les investissements *offshore* du secteur IT auraient créé le plus d'emploi proportionnellement à la population totale du pays (Economic Commission for Latin America and the Caribbean, 2008).

Même dans les pays de la région où ce type d'activités s'est le moins développé, la présence des centres d'appels est évidente: ainsi, en arrivant à Belize City, on peut voir un grand nombre de publicités, sous forme de grandes affiches papiers ou sur les bus, pour le principal centre d'appel de la ville. Devant cette nouvelle source d'emplois et d'investissements, les gouvernements d'Amérique Latine – et dans le cas présent, d'Amérique Centrale – ont développé une variété de programmes ayant pour but d'attirer les entreprises. Au Mexique, il peut s'agir de programmes proposant des avantages fiscaux aux entreprises s'installant dans le pays; au Panama ou au Salvador – Plan 2021 –, le gouvernement investit dans des programmes qui ont pour but de développer les compétences en anglais et en maîtrise de l'outil informatique dans les écoles; toujours dans le cas du Salvador, des programmes tels que *Meet your roots*¹¹⁷ ont été une tentative pour attirer les enfants de salvadoriens nés aux États-Unis pour travailler pour une période déterminée dans les centres d'appels de San Salvador. En 2007, une étude de *benchmarking* élaborait le classement suivant

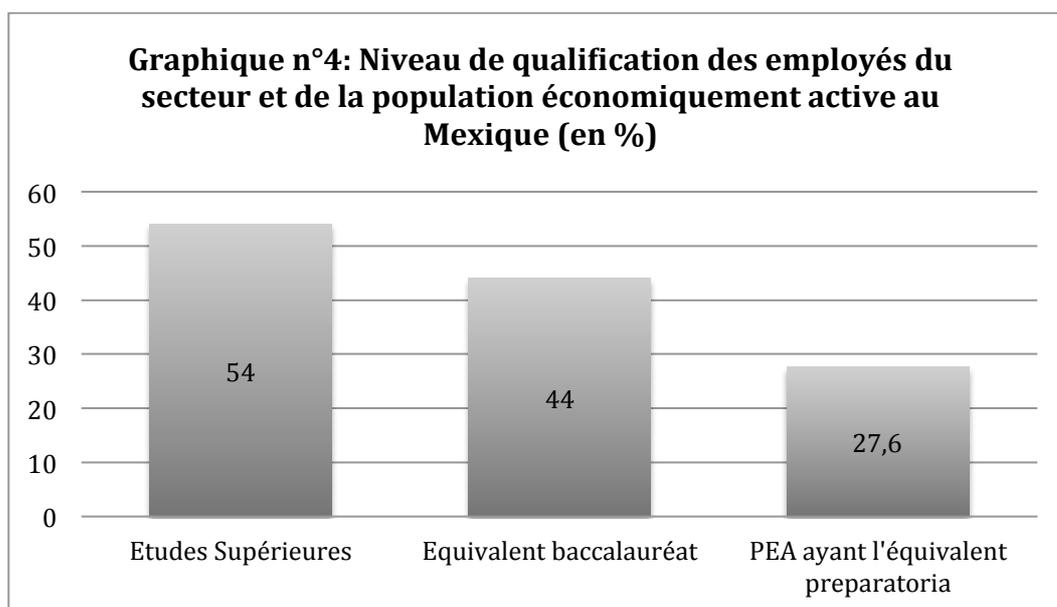
¹¹⁷ Aussi mentionné sous son appellation espagnole : *Encuentra tus raíces*.

concernant les différents pays de la région et les expectatives de croissance du secteur: les pays où le secteur s'est le plus développé – *maturing growth niches* –, à savoir le Mexique, le Costa Rica et Panama; les pays intermédiaires – *contending growth niches* – que sont le Salvador et le Guatemala; enfin, le Nicaragua, le Honduras et le Belize qui représentent les pays en devenir – *emerging growth niches*. Il est d'ailleurs intéressant de noter qu'aucun pays de la région n'est exclu de la liste, ce qui peut traduire un certain enthousiasme des investisseurs pour l'ensemble de cette zone géographique. Les pays de la zone Caraïbes ne sont pas en reste, en premier lieu la Jamaïque – qui était déjà une destination offshore pour le service en langue anglaise dans les années 80 – et la République Dominicaine. Malgré un coût plus élevé de la main d'œuvre en comparaison avec les traditionnelles destinations offshore – l'Inde en premier plan –, ces pays représentent une alternative *nearshore* pour les firmes nord-américaines qui comporte plusieurs avantages en termes d'amélioration de la qualité du service proposé, notamment une plus grande proximité culturelle avec leur clientèle ainsi que la possibilité de produire un service bilingue dans les deux principales langues parlées aux États-Unis, l'anglais et l'espagnol.

3.3.2 *Qui travaille dans les centres d'appels mexicains ?*

Le premier constat qui ressort lorsqu'on analyse les données concernant les employés des call center au Mexique est qu'il s'agit là d'une population hautement qualifiée. La première population concernée sont en effet les jeunes issus du système universitaire – qui se retrouvent confrontés à un manque de débouchés professionnels répondant à leurs formations respectives – et les étudiants qui représentent la majorité des employés de ce secteur à la recherche de personnel qualifié. Les centres d'appels représentent de ce fait une alternative pour cette population qui est la plus concernée par le chômage structurel (Micheli, 2007). En 2000, le nombre de jeunes diplômés de l'enseignement supérieur présents sur le marché du travail avait déjà plus que doublé par rapport à 1990, mais à un rythme plus élevé que l'offre d'emplois qualifiés (Hernández Laos, 2004) : « Le système d'éducation supérieur est en train de former des professionnels qui travaillent en produisant de la communication, indépendamment de la filière professionnelle dans laquelle ils ont investi du temps et des ressources » (Micheli Thirion, 2007). La part

des travailleurs dans les centres d'appels mexicains ayant moins de 27 ans représente les deux tiers de la population totale (66%), tandis que seuls 12% de celle-ci dépasse les 35 ans. Et concernant le niveau de qualification de cette même population, ils sont 54% à poursuivre ou à avoir terminé des études supérieures et 44% à avoir le niveau *Preparatoria*¹¹⁸. 98% des travailleurs ont donc au moins le niveau de la *Preparatoria* alors que cette population ne représente que 27,6% de la population Mexicaine (INEGI, 2011).



Source : IMT 2011 & INEGI 2010

On retrouve, à quelques différences près, la même tendance dans l'ensemble des pays latino-américains. Ainsi au Brésil les travailleurs sont encore plus jeunes qu'au Mexique : 56% des employés du secteur ont entre 18 et 25 ans, le reste (44%) ayant entre 25 et 35 ans, ce qui explique notamment qu'ils sont moins qualifiés et que ceux qui ont « seulement » le niveau *Preparatoria* sont les plus nombreux (56%). En Argentine, ce sont les 25-35 ans qui sont les plus nombreux (56%), le reste ayant moins de 25 ans. En revanche ils sont plus qualifiés : 72% d'entre eux poursuivent ou ont un diplôme universitaire. La crise de 2001 et le chômage massif qui a touché les jeunes – les « fils de la crise » – depuis 2002/2003 mais qui a aussi détruit la sécurité économique de nombre de familles argentines explique en grande partie cette forte présence de jeunes hautement qualifiés qui y trouvent un moyen de

¹¹⁸ Qui serait l'équivalent du baccalauréat français.

financer leurs études, d'apporter un soutien financier à la famille ou bien parce qu'ils sont – comme leurs semblables Mexicains – parmi les plus touchés par le chômage structurel à leur sortie de l'université (Del Bono & Bulloni, 2008). Pour le reste du continent la tendance est la même, 59% des travailleurs ayant moins de 25 ans et seulement 8% ayant plus de 35 ans ; 67% ont le niveau *Preparatoria* et 33% le niveau universitaire¹¹⁹.

Une autre caractéristique des call center mexicains et latino-américains est, comme cela a été constaté dans l'ensemble des pays – à l'exception de l'Inde (Holman et al., 2007) – que la main d'œuvre qui y est employée est majoritairement féminine. À partir de ce constat, il est intéressant de remarquer qu'une des raisons pour lesquelles les femmes sont majoritaires repose notamment sur le fait que c'est avant tout parce que ce sont les activités de contact et de service au client qui recouvrent la part la plus importante des activités réalisées par les call center mexicains. Comme nous l'avons vu précédemment, il s'agit-là des activités auxquelles on attribue le plus d'importance à la dimension *d'emotive labour* et aux qualités supposées féminines (Belt et al., 2002). En effet, si on analyse plus en détail la composition sexuelle des centres d'appels selon le type d'activité qui y est proposé, on constate que dans le cas des activités de vente, ce sont les hommes qui constituent la part la plus importante des employés, une donnée encore plus forte dans les activités de support technique :

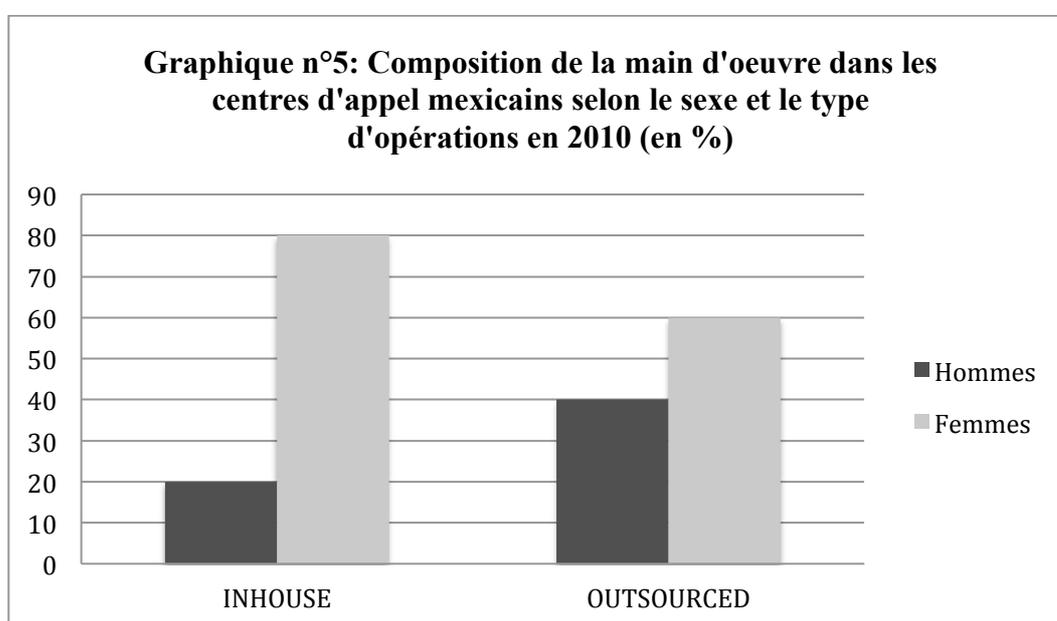
Tableau n°3 : Répartition de la main d'œuvre selon le sexe des employés dans les centres d'appel mexicains selon le type de service (2010)

Composition par sexe	Centres de Contact	Help Desk	Ventes	Services au clients
40% Féminin 60% Masculin	31%	79%	65%	38%
60% Féminin 40% Masculin	69%	21%	35%	62%
Total	100%	100%	100%	100%

Source : Encuesta Benchmarking Recursos Humanos LATAM 2010 (IMT, 2012)

¹¹⁹ Toutes les données que nous utilisons concernant les niveaux de qualification des employés de call center au Mexique et dans les autres pays latino-américains ont pour source une étude comparative menée par l'Instituto Mexicano de Telemarketing, 2012.

Ces données confirment le fait qu'on ne peut pas réellement généraliser l'appellation de call center comme s'il s'agissait d'un secteur homogène. Si les femmes constituent la part la plus importante des employés de centres d'appels, c'est avant tout parce que les services techniques et de ventes, dans ce cas majoritairement masculins, représentent une part plus infime des employés du secteur call center dans sa globalité. Une autre donnée est celle de la répartition sexuelle des employés selon que les call center soient *inhouse* ou *outsourced*. Dans ce cas de figure, on constate que si les femmes sont nettement majoritaires dans les centres d'appels *inhouse*, elles le sont beaucoup moins dans les activités de sous-traitance :



Source : Encuesta Benchmarking Recursos Humanos LATAM 2010 (IMT, 2012)

3.3.3 L'avantage salarial du bilinguisme.

Comme Jordy Micheli, on peut faire le constat négatif en réalisant qu'un nombre de plus en plus important de jeunes issus du système d'éducation supérieure se retrouve de plus en plus, poussés par le manque de débouchés, contraints à remplir les centres d'appels mexicains dans des emplois sous-qualifiés par rapport à leur niveau de formation. Formés à penser, ils se retrouvent cependant à effectuer un travail où,

à l'instar de l'ouvrier fordiste, ils produisent à la chaîne. D'ailleurs les travailleurs ne s'y trompent pas: « répétitif », « robotique » font partie des termes qui reviennent le plus souvent pour décrire leur activité. Mais, comme me disait un des interviewés: « Tu sais, c'est toujours la même chose. En fait, même un singe pourrait faire ce que je fais. Mais bon, voilà, ça gagne bien... » (Moises, 28 ans, superviseur dans un centre d'appel spécialisé dans le support technique). Et ce n'est pas sans frustration que cet interviewé me faisait ce constat. Constat personnel d'un talent qui ne peut pas s'exprimer dans un travail sans créativité ; mais constat collectif aussi, avec une diatribe contre l'état des choses au Mexique et tout le potentiel gâché, un constat partagé par un grand nombre qui vivent mal cette situation. Les comparaisons avec le Mexique à l'époque de la Nouvelle Espagne vont bon train pour illustrer la situation, un pays avec beaucoup de richesses, mais qui n'a jamais su les exploiter et à toujours laissé les autres les piller: « une vision à court terme... extractive! Comme ça a toujours été le cas ici! La fièvre de l'or! » (Daniel 26 ans, superviseur à Teleperformance). Dans ces discours, ce ne sont pas les centres d'appels qui sont remis en question ou présentés comme les coupables de la situation sinon le contexte mexicain et le manque d'opportunités pour pouvoir s'épanouir dans un travail pour lequel ils se sont formés. Et pour certains ce n'est parfois pas faute de l'avoir trouvé. Toutefois, les salaires proposés étant souvent inférieurs à ce qu'ils gagnent en tant que téléopérateurs, ils ont préféré sauter l'occasion. S'épanouir c'est aussi pouvoir gagner sa vie décemment. Du fait de la concurrence croissante de jeunes qualifiés qui débarquent chaque année sur le marché du travail – alors que dans le même moment le rythme de la création des emplois correspondants ne suit pas les salaires des jeunes qualifiés dans les années 2000 – sont proportionnellement inférieurs à ce qu'ils étaient en 1990 (Hernández Laos, 2004).

Es increíble como en un trabajo así donde contesto al teléfono, gano mas que alguien que esta trabajando en su carrera! Es así como que...Bueno, sobre todo en la campana internacional donde estoy porque paga Estados Unidos, no? Yo trabajo para una empresa de telefonía, SPRINT, y ellos son los que nos pagan a nosotros. Me imagino que por eso es alto el sueldo a comparación de... Nos tienen a nosotros es mas barato pagar a nosotros que a alguien ya en Estados Unidos, no? (...) Son puros chavos, son estudiantes con la oportunidad de ganar el sueldo de un profesionista. Son estudiantes con la oportunidad de ganar un sueldo que muchos que muchos padres de familia en México

mantienen a su familia con este sueldo, y ellos se lo gastan así como en la fiesta. Y pues, genial, lo trabajan, no importa. Yo pienso, seria genial si en Saltillo hubiera existido esto cuando era estudiante. Yo me imagino, siendo estudiante, viviendo con mis papas, no teniendo que pagar ni luz, ni renta, ni nada, en un trabajo donde gane mas de 10.000 pesos...Que haría?! Comprar el carro del ano...Entonces hay muchos muchos estudiantes...

(Extrait n°2 : entretien avec Alejandra)

Le salaire est donc un des principaux facteurs, sinon le facteur qui motive la plupart des jeunes à postuler dans les centres d'appels. C'est aussi dans certains cas le facteur qui les pousse à rester malgré le fait qu'ils aient pu trouver en parallèle un emploi correspondant à leur formation ou correspondant plus à leurs affinités. Mais comme nous l'indique le tableau ci-dessus, c'est tout particulièrement vrai dans le cas qui nous intéresse ici, à savoir les centres d'appels bilingues offshore.

Enquêteur : Y porque los call centers mas que otro trabajo? Porque se orientaron a eso?

Alicia – Mas que nada por el sueldo.

Pedro – El sueldo...Por el hecho de ser bilingue. Esta muy bien pagado si eres bilingue. Hay call centers que son...se dice que en español para así decirlo y la paga es igual que tu trabajo, mas baja pues. El hecho que eres bilingue es lo que te sube el sueldo.

(Extrait n°3 : entretien avec Alicia étudiante et téléopératrice chez Teleperformance et Pedro, étudiant et téléopérateur chez General Electrics).

Ceux qui travaillent dans ce type de centres d'appels bénéficient généralement de ce qu'on pourrait considérer un « bon » salaire. En 2011, quand le taux de change dollar US/ peso Mexicain était d'un rapport à peu près équivalent à 1/10, cela se traduisait par un salaire fixe moyen de 900 U.S.\$ et qui pouvait atteindre – toujours en restant dans la moyenne présentée ci-dessus – 1.100 US\$ en y ajoutant les primes. Dans les cas que j'ai pu étudier, en additionnant « salaire fixe » et « salaire variable », cela pouvait atteindre les 12.000 MX\$ chez CompuCom et jusqu'à 15.000 MX\$ chez Teleperformance. Ce sont des salaires qui peuvent se comparer au salaire moyen d'un ingénieur au Mexique¹²⁰. Dans un contexte si différent du nôtre comme

¹²⁰ La *Secretaría Mexicana de Trabajo y Previsión Social* a publié en 2010 les dix filières les plus rentables du système universitaire en publiant les salaires moyens des professions relatives à ces formations. On apprend

peut l'être le cas mexicain, on peut y ajouter quelques comparaisons pour éclairer le lecteur qui n'aurait pas connaissance du contexte mexicain: légalement, le salaire minimum journalier dans une ville comme Monterrey s'élève à 60,7 MX\$¹²¹, soit à peine un peu plus de 10 MX\$ de ce que gagne en une heure un téléopérateur bilingue travaillant chez Teleperformance. Ou bien, si on veut prendre un exemple moins extrême que ce salaire minimum, on peut en prendre un beaucoup plus commun, comme celui de ces employés d'OXXO¹²², à 150 mètres du centre d'appel de Teleperformance, et qui gagnent environ 20 MX\$ de l'heure. Dans un pays comme le Mexique où on estime à 62% la part de la population active évoluant dans le secteur informel (Chen, 2008), il est difficile d'avoir une estimation du salaire moyen. Celui-ci est donc calculé à partir des cotisations à *l'Instituto Mexicano de Seguridad Social*, ce qui est en effet très relatif quand ceci ne concerne – sur une population économiquement active occupée de 47.836.056 personnes¹²³ – qu'un peu plus de 14 millions de personnes¹²⁴. Le salaire moyen calculé sur cette base s'élève à 250 MX\$ par jour, ce qui même en travaillant 6 jours sur 7 dans la semaine ne donnerait que 6.500 MX\$ (26 jours travaillés). Pour les personnes correspondant au profil demandé, ce type d'emploi peut être une bonne opportunité pour ce qui est du salaire, ce même salaire permettant à certaines populations – les étudiants et les mères de famille célibataires en particulier – de considérer un contrat à temps partiel comme une activité rentable. On peut de ce fait considérer la condition économique de l'agent de call center bilingue comme supérieure à une grande majorité de la population Mexicaine et même supérieure à nombre d'emplois qualifiés. À titre d'exemple, mentionnons une petite anecdote, venant d'Inde dans ce cas, pour illustrer le propos: une Britannique d'origine indienne me racontait son dernier voyage en Inde. Jeune architecte brillante à Londres, elle représentait alors ce qu'on

ainsi que les salaires moyens d'ingénieurs sont compris entre 16.144 MX\$ (ingénierie navale et aéronautique) et 13.107 MX\$ (ingénierie mécanique).

¹²¹ Même si le salaire minimum légal se décide ensuite par profession et par zone géographique (A, B, C ; Mexico par exemple se situe dans la zone A, et Monterrey dans la zone B), il existe un seuil minimum (le Salaire Minimum Général) qui dans le cas de la Zone B cité ci--dessus de 60,57 MX\$. Ainsi en Zone B, un maçon a droit à un salaire minimum journalier de 88,49 MX\$, tandis que celui d' « reporter en presse quotidienne imprimée » est de 182,01 MX\$.

¹²² Oxxo est une chaîne de magasins de proximité – *convenience shop*, *corner shop an anglais*, *bodega en espagnol* – ouverts 24 heures sur 24, l'équivalent mexicain de la célèbre firme d'origine texane – aujourd'hui japonaise – *Seven Eleven*.

¹²³ Quatrième trimestre 2011 (INEGI, 2011).

¹²⁴ 14.435.576 pour l'année 2008. Le nombre d'assurés depuis 2005 oscille entre 34 et 36% de la population économiquement active totale (Banco de México, 2009).

appellerait couramment un « bon parti ». Une femme indienne lui présente alors son fils dans l'espoir d'un éventuel mariage. Comme argument principal de la mère pour montrer que son fils est lui aussi un « bon parti », elle insiste sur sa profession: agent dans un call center. Même si cette anecdote peut faire sourire, elle illustre en tout cas très bien le statut social/économique que peut avoir ce genre de profession dans les pays dits « en développement ».

Le tableau suivant démontre en tout cas l'importance que revêt le bilinguisme comme condition à l'accès à un salaire intéressant. Dans une compagnie de type offshore, le fait d'être employé comme téléopérateur bilingue peut se traduire par un salaire fixe plus que doublé par rapport à un téléopérateur travaillant en espagnol :

Tableau n°3 : Salaires moyens dans les centres d'appel mexicain selon le type d'activité proposé en 2010 (en pesos Mexicains).

	Service en espagnol		Service bilingue	
	<i>Incompany</i>	<i>Offshore</i>	<i>Incompany</i>	<i>Offshore</i>
Salaire fixe	5.816	4.740	6.286	9.000
Salaire variable	3.179	1.736	4.318	2.033
Total (F+V)	8.995	6.476	10.604	11.033

Source : Estudio de Sueldos y Compensaciones en Centros de Contacto 2010 (Instituto Mexicano de Telemarketing, 2012)

3.3.4 *Hisoire des centres d'appels offshore au Mexique : d'un service hispanophone à un service bilingue.*

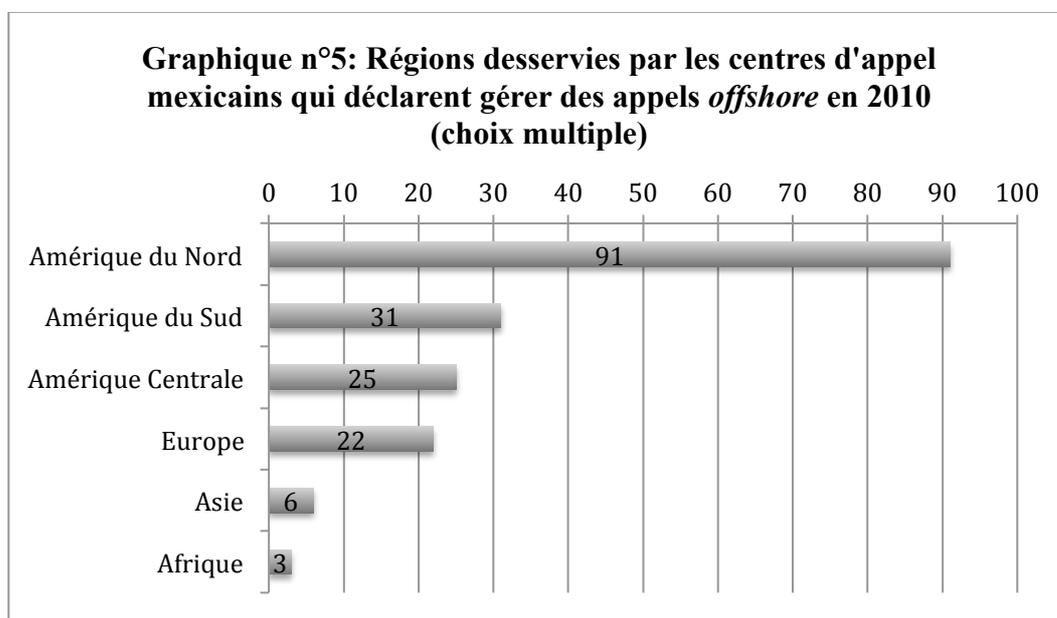
Si l'objet de cette thèse concerne les call center *offshore* et bilingue, il faut, avant toute chose, rappeler que la raison originelle du développement des centres d'appels offshore au Mexique et en Amérique Centrale avait pour objectif de satisfaire la demande hispanophone aux Etats-Unis. En effet, la population qui parle espagnol aux Etats-Unis est en augmentation constante et y constitue la première minorité linguistique. À partir de là, cette donnée apparaît comme un facteur déterminant pour expliquer cette récente orientation des investissements du secteur vers les pays

d'Amérique Latine¹²⁵. Selon les données publiées par le U.S. Census Bureau en 2007, on estime à 44 millions le nombre de personnes se déclarant comme « Latinos » et vivant aux Etats-Unis, ce qui représente environ 15% de la population totale du pays. De ces 44 millions, ils sont 78% à déclarer ne pas parler anglais à leur domicile et 39% ne pas bien parler cette langue. On peut donc estimer qu'au moins 34,5 millions de potentiels consommateurs ont pour langue principale l'espagnol. Maintenant, si nous considérons les cas plus spécifiques des immigrants provenant du Mexique et d'Amérique Centrale, on constate que l'intégration linguistique de ces populations est particulièrement critique. Cherchant à comprendre le lien qu'entretiennent les différentes communautés immigrées à la langue anglaise, Portes et Rumbaut (2010) constatent que les Mexicains, les Salvadoriens et les Guatémaltèques sont les groupes répondant le moins favorablement à la question de savoir s'ils parlent « très bien anglais ». Ils ne sont en effet que 24%, 26% et 26% respectivement à répondre favorablement à cette question. Parallèlement, il s'agit aussi des groupes possédant les pourcentages plus élevés quant à savoir si leur niveau de maîtrise de la langue est limité. Ils sont respectivement 53, 48 et 48% à considérer leur niveau comme tel, un chiffre très supérieur aux autres communautés latino-américaines. Ajoutons à cela qu'il s'agit-là des trois groupes les plus touchés par le phénomène « d'isolement linguistique » - 43, 41 et 44% - au même titre les communautés chinoise (44%) et vietnamienne (44%). Si les causes sont diverses, ce qui nous intéresse ici est le constat suivant : parmi les 55,4 millions de personnes déclarant avoir une autre langue que l'anglais comme première langue aux Etats-Unis, 34,5 déclarent l'espagnol comme première langue, très loin devant la seconde « langue étrangère » qu'est le chinois avec « seulement » 2,4 millions de personnes qui déclarent parler cette langue à leur domicile (U.S. Census Bureau, 2007). Si on considère cette réalité et qu'on retourne au secteur qui nous intéresse ici – les call center – on se rend compte que la communauté hispanophone résidant aux États-Unis constitue, de par son poids démographique, un marché, au sein du marché américain, impossible à ignorer au vu du nombre de clients potentiels qu'elle représente. C'est ainsi qu'en 1999, la compagnie mexicaine Hispanic Teleservices, dont le siège est à Houston, Texas, a initié ses activités en proposant ses services aux compagnies désirant avoir accès à des prestations en espagnol à destination de la

¹²⁵ Sous-entendu dans le cas présent de langue espagnole.

communauté hispanophone aux États-Unis, en inaugurant quatre centres d'appel au Mexique : trois dans l'Aire Métropolitaine de Monterrey et un dans la banlieue de Guadalajara, à Zapopan. Le nom de la compagnie ainsi que son slogan – « *¿Habla español? Your customers do, so do we* » - illustrent d'ailleurs très bien le sujet. Petit à petit, en parallèle à ces activités s'est développé un service en anglais à destination de la clientèle anglophone américaine.

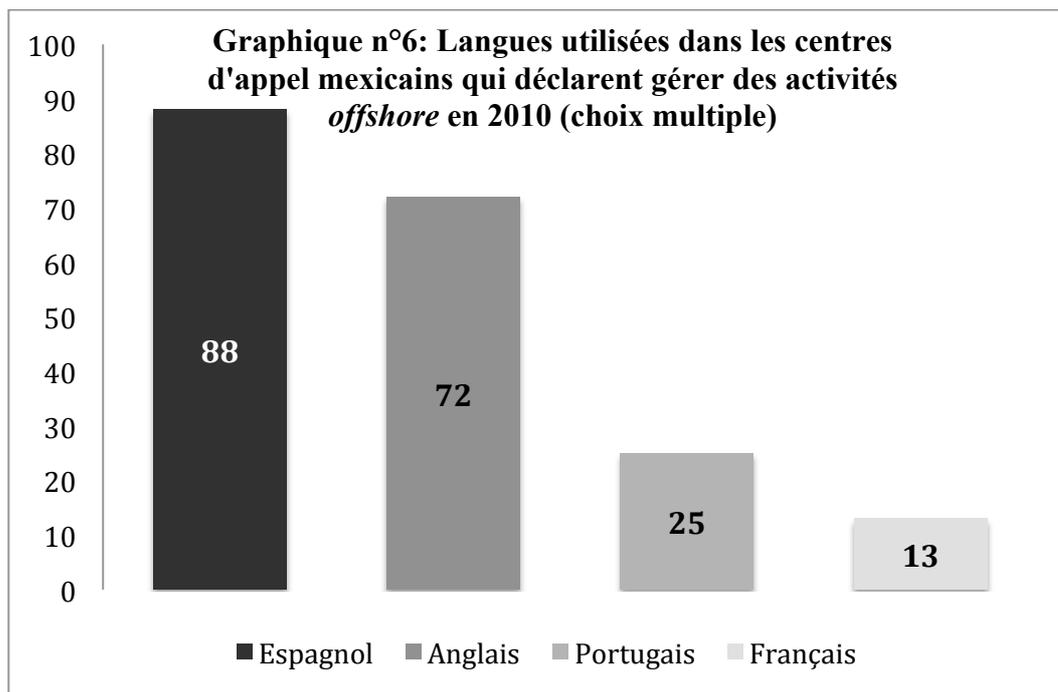
Aujourd'hui, on considère que 41% des call center mexicains dédient une partie de leurs services destinés au marché international. Parmi les centres d'appels proposant ce type de services, on estime que 35% des stations sont dédiés à ce type d'activités. Tout type d'entreprises confondues – qu'il s'agisse de call center réalisant des activités offshore ou pas – on estime que 21% du nombre total des stations de call center *outsourced* sont dédiées au marché international soit 16.522 stations sur un total de 78.677 (IMT, 2011a). Comme prévu, c'est l'Amérique du Nord qui constitue le marché principal des activités offshore. Sur dix call center qui ont des activités *offshore*, neuf travaillent pour le marché nord-américain. On considère qu'au total ce sont 5,4 appels sur dix qui sont dirigés vers cette région (*ibid.*).



Source : « Censo Nacional de Agencias 2011 IMT » (IMT, 2011a)

Enfin, parmi les call center qui réalisent des campagnes offshore, 88% déclarent utiliser l'espagnol comme langue de travail au cours de ces activités, et 72% l'anglais, très loin devant le portugais et le français. Au total, on estime donc que pour neuf

appels réalisés en espagnol, ce sont sept appels en anglais qui sont réalisés en parallèle (*ibid.*).



Source : « Censo Nacional de Agencias 2011 IMT » (IMT, 2011a)

3.3.5 Un pays hispanophone en mesure d'être concurrentiel sur le marché anglophone ?

S'il est facile, sinon évident de comprendre l'avantage d'installer des centres d'appels au Mexique ou en Amérique Centrale destinés à satisfaire la demande de clients Hispaniques aux États-Unis, comprendre ce que gagnent ces firmes à y développer le même type de services en anglais semble un peu plus complexe. Quand il s'agit de discuter ce thème, la question qui revient toujours est celle qui consiste à savoir en quoi ouvrir au Mexique un service en langue anglaise pourrait-il être avantageux quand en Inde les coûts salariaux sont plus bas et les travailleurs manient l'anglais comme langue officielle. On peut comprendre ces doutes si on oublie que: un, il existe des personnes au Mexique qui, malgré le fait que celle-ci ne soit pas leur première langue, parlent très bien l'anglais; et deux, que la qualité de la communication – qui est la base de cette activité basée sur une relation impliquant un dialogue oral entre un client et un téléopérateur – ne se limite pas simplement à bien maîtriser grammaticalement la langue du client, sinon que la qualité de cette communication implique beaucoup d'autres variables telles que l'accent, le

vocabulaire ou le partage de références culturelles communes. Ces points sont si importants comme le fait que les deux acteurs parlent la même langue pour pouvoir se comprendre. Dans le vocabulaire des ressources humaines des centres d'appels, on appelle cette dimension la « proximité culturelle ».

Parler la même langue ne suffit pas. De plus, ce n'est pas parce que deux personnes parlent l'anglais qu'elles parlent la même langue. Malgré le fait qu'il n'existe qu'une langue anglaise en termes de grammaire, il existe en parallèle de grandes variétés « d'anglais » en termes de vocabulaire ou d'accents. Si les Indiens parlent l'anglais, ils ne parlent cependant pas l'anglais parlé par les Nord-Américains. Comme le faisait remarquer Oscar Wilde, non sans une pointe d'humour dont il avait le secret, dans *The Canterville Ghost*: « *We have really everything in common with America nowadays except, of course, language* ». Nous pouvons l'illustrer avec la langue espagnole quand par exemple un Mexicain et un Espagnol se rencontre pour la première fois, les points de confusion seront multiples, simplement si on reste dans le domaine du vocabulaire. Pour un Espagnol, une « tortilla » est une omelette de pommes de terre, pour le Mexicain c'est une galette de farine ou de maïs qui sert à la préparation des tacos. Un *camión* est pour l'Espagnol un grand véhicule très pratique pour transporter des marchandises, pour le Mexicain c'est... un autobus! Sans oublier la variété d'accents qui existent dans une même langue comme c'est le cas en espagnol entre un Mexicain, un Argentin et un Cubain ou en anglais entre un Américain, un Britannique et un Indien et qui peuvent donner l'impression que deux personnes parlant pourtant la même langue en parlent deux différentes. Pour résumer, ce n'est pas parce qu'un Indien parle parfaitement l'anglais Britannique qu'il sait parler l'anglais Américain. Il est très probable que le Mexicain qui l'a appris à l'école et qui tous les jours, en rentrant chez lui, voit – et très important, écoute – les séries Nord-Américaines sous-titrées à la télévision saura mieux s'exprimer dans cette « langue », dans cette variété de la langue anglaise.

Une autre donnée à prendre en compte est que l'anglais constitue au Mexique et en Amérique Centrale un capital culturel indispensable à la compétitivité dans le champs économique. Au Mexique mais aussi dans un pays comme le Salvador, les instituts de langues fleurissent autour des universités et des call center. C'est toute une chaîne économique de la formation qui est en train de se développer autour de

ce secteur de l'économie. On observe la même tendance en ce qui concerne les nombreuses annonces qu'on peut trouver un peu partout, que ce soit pour apprendre l'anglais dans des instituts privés ou pour l'obtention de bourses pour apprendre cette même langue. L'anglais est tout simplement devenu une compétence primordiale qui se doit d'apparaître sur les curriculums des personnes souhaitant devenir compétitives sur le marché du travail. Dans une configuration telle que celle du Mexique qui partage plus de 3.300 kilomètres de frontière avec le géant économique américain, les classes moyennes et supérieures ne s'y sont pas trompées. Mary Petron (2003), dans son étude sur les professeurs d'anglais transnationaux au Mexique explique en quoi l'apprentissage de cette langue constitue une forme indispensable de capital culturel dans le champ de la reproduction sociale au Mexique : « En d'autres termes, l'anglais et la connaissance de la culture américaine est de plus en plus vue par les classes supérieures et moyennes, et même dans les zones rurales du Mexique, comme une forme indispensable de capital culturel » (Petron, p.40). Ce constat n'est pas valide uniquement au Mexique, il l'est aussi dans la totalité des pays centraméricains. Nombreux sont en effet les pays qui ont inauguré des programmes à l'échelle nationale afin de promouvoir l'apprentissage de l'anglais et la maîtrise des nouvelles technologies, qui ne sont ni plus ni moins que les deux principaux outils des call center bilingues. Le Costa Rica et le Panama ont été des précurseurs en la matière, mais d'autres pays de la région suivent aujourd'hui cet exemple. C'est par exemple le cas du Salvador où le Ministère de l'Education a inauguré un programme dénommé Plan 2021 – qui, comme son nom l'indique, vise à remplir ses objectifs pour l'année 2021 – et dont l'objectif est de développer la compétitivité des étudiants salvadoriens, en particulier concernant l'apprentissage de l'anglais – *Programa COMPITE* – et des nouvelles technologies – *Programa CONECTATE*.

Dans le cas des étudiants du Nuevo León, la relation à la langue anglaise revêt une autre dimension. Au delà d'un apprentissage formel, rationalisé ou dépendant de programmes d'état, la langue anglaise fait partie du paysage quotidien. Cela ne signifie pas que ces jeunes parlent tous les jours quelques heures en anglais sinon qu'ils y sont exposés quotidiennement. Originaire de France, un pays assez réputé pour son rejet de la langue de Shakespeare, j'ai été impressionné par les facilités qu'avaient les étudiants que j'ai pu connaître à Monterrey avec cette langue. Il était

très commun en entrant chez des collègues de voir le téléviseur allumé sur un canal nord-américain. Et bien souvent, ces derniers suivaient ces séries télévisées sans avoir recours aux sous-titres et comprenaient l'ensemble des jeux de mots, ce qui, pour ma part, était difficile. Je considère le fait de comprendre les jeux de mots dans une langue étrangère comme une étape très avancée de la maîtrise de cette langue. L'usage d'expressions typiquement américaines est là encore très commun entre ces jeunes. Chaque étudiant que j'ai eu l'occasion d'interviewer utilisait avec fréquence ces type d'expressions. Dans le cas de Monterrey, le fait que nombre d'entre eux avaient des membres de leur familles respectives vivant au Texas et qu'ils pouvaient fréquemment visiter, les excursions shopping dans les villes frontières de Laredo ou McAllen, les échanges universitaires à Austin ou les expériences d'une année comme jeune fille au pair aux États-Unis sont autant d'expériences et de pratiques qui ont en commun d'édifier cette culture binationale. Dans le cas de ces jeunes, l'intégration régionale « Nord-Est/Texas » est une donnée qui les différencie par de nombreux aspects de leurs jeunes compatriotes vivant plus au Sud du Mexique.

Toutes ces dimensions que nous venons de développer se retrouvent au final dans l'argument que présente une entreprise comme Teleperformance pour expliquer l'avantage que représente l'installation d'un service bilingue dans une ville comme Monterrey :

Monterrey is a particularly strong market to support bilingual hispanic enterprise because of its highly educated workforce and its cultural affinity to the U.S. Culture (...) Along with having Mexico's most prestigious university (Monterrey Tech), its educational institutions offer extensive higher educational degrees including some 480 Bachelor Degrees, 230 Master Degrees, 110 Specialty, 38 PhDs. Ten institutions offer dedicated English-only programs.

3.4 CONCLUSION : LES MIGRANTS DE RETOUR, UNE POPULATION QUI PEUT REpondre AUX ATTENTES DES CENTRES D'APPELS OFFSHORE BILINGUES ?

Nous avons vu au cours de ce chapitre que les activités *offshore* impliquent la maîtrise de deux dimensions culturelles pour le téléopérateur bilingue : une première

dimension, évidente, qui est celle qui consiste à maîtriser la langue du client ; une deuxième dimension, plus subtile, consiste à maîtriser ses codes et ses références culturelles ; de ces deux dimensions dépend la qualité de l'interaction qui s'apparente, dans les termes utilisés par Goffman, à un jeu d'acteur. Nous avons recensé plusieurs expressions pour décrire ce procédé : revêtir « le masque » du client, le « clonage téléphonique » – *phone cloning* – et enfin la capacité de jongler entre plusieurs identités. De la distance entre les deux identités – celle du travailleur et celle du client – dépend le niveau de facilité dans la capacité de passer d'un état à l'autre.

Maintenant nous pouvons comprendre pourquoi des pays comme le Mexique ou d'autres pays d'Amérique Centrale ont pu au cours de cette dernière décennie entrer en compétition avec les « géants » que sont l'Inde et les Philippines en ce qui concerne le marché Nord-Américain, et ce, malgré le fait qu'il ne s'agisse pas de pays officiellement anglophones. Les premiers possèdent en effet un avantage comparatif qui est tout d'abord la possibilité de répondre à la demande des deux marchés les plus importants des États-Unis: de langue espagnole et de langue anglaise. Un avantage théorique de 34,5 millions de clients. Malgré le fait que le Mexique ne soit pas un pays de langue anglaise – officiellement – , nous faisons l'hypothèse que deux types de population sont en mesure de satisfaire ces deux dimensions culturelles qu'implique la qualité du travail: les étudiants des universités locales et les migrants de retour. Les premiers remplissent les conditions que sont la capacité à bien s'exprimer, la maîtrise de l'anglais – appris à l'école, à la télé – et leur immersion dans la culture Nord-Américaine. Pour ce qui est de la population étudiante locale, en fait d'une hypothèse, c'est plutôt un fait qu'ils constituent la majorité des effectifs dans les centres d'appels mexicains. Notre hypothèse concerne donc plus particulièrement le cas des jeunes migrants de retour. Or, nous ne disposons à ce jour d'aucune donnée concernant leur implication en tant qu'employés dans les call center. Pour ajouter à ce manque d'informations, nous constatons qu'il n'existe tout simplement pas, à notre connaissance, d'études faisant le lien entre les centres d'appels et la question migratoire. En d'autres termes, si des études ont été menées sur les populations qualifiées ou féminines en tant que travailleurs dans ce type d'entreprise, rien n'a été réalisé sur les migrants, et dans ce cas plus particulier sur les migrants de retour. Alors, au delà d'une réalité que nous

avons pu observer, qu'est-ce qui nous fait dire que les migrants de retour peuvent constituer une population à même de répondre aux attentes de ce type d'activités, en particulier dans leur dimension offshore et bilingue ?

Les migrants de retour possèdent, pour commencer, deux avantages: la connaissance de la langue anglaise et la maîtrise des codes culturels Nord-Américains du fait de leur expérience de vie dans ce pays. En effet, qui peut avoir une meilleure connaissance et une meilleure « affinité » avec la culture américaine que ceux qui y ont vécu ? Dans ce sens nous pouvons avancer l'hypothèse que ces deux groupes possèdent un capital culturel binational, même si celui-ci prend ses origines dans des expériences différentes: dans le cas des migrants il se peut que celui-ci soit plus développé, comme résultat d'avoir vécu une période plus ou moins longue aux États-Unis. L'autre avantage que peuvent présenter les migrants de retour est leur expérience de la mobilité. Dans un cas si particulier comme peut l'être le cas de la Catalogne où les centres d'appels peuvent devenir jusqu'à des espaces trilingues – ce qui implique la difficulté de trouver des travailleurs parlant parfaitement les trois langues – une étude démontre l'importance de ce « capital mobilité » quand vient l'heure d'employer les futurs agents, celui-ci pouvant avoir plus d'importance que leur niveau de qualification. La mobilité dans ce cas suppose que l'individu, de par son expérience de vie dans d'autres pays, a les compétences linguistiques et les connaissances des cultures avec lesquelles il va travailler. Le résultat de ces connaissances est que le travailleur sera plus apte à inspirer un sentiment de confiance et d'empathie avec le client, ce qui aura une importance cruciale dans la qualité du service (Solé et al., 2005 ; Alarcón, 2007a ; 2007b). Bien sûr, le type d'expériences migratoires et le temps de permanence seront des facteurs déterminants pour distinguer les groupes de migrants qui ont la capacité de correspondre à ces critères.

Comme nous l'avons vu dans le chapitre précédent, Silvia E. Giorguli Saucedo faisait remarquer que les migrants rencontraient de nombreuses difficultés sur le marché de l'emploi à leur retour au Mexique :

D'un autre côté, le retour des migrants, la plupart en âge de travailler, entraîne de nécessaires créations d'emplois dans les lieux d'origine. Ce retour coïncide avec une augmentation du taux de chômage jamais vue auparavant. Ces deux

changements intervenus dans la dynamique migratoire – moins de sorties et plus de retours – accroissent la pression sur le marché de l'emploi national, notamment dans certaines régions. Il faut donc mettre en place des politiques de travail qui s'insèrent dans ce nouveau contexte de la dynamique migratoire et qui, étant donné les variations régionales du marché de l'emploi, tiennent compte des caractéristiques locales (Giorguli Saucedo & Gutiérrez, 2012, p. 30)

Les call center offshore bilingues représenteraient-ils une alternative pour les jeunes migrants de retour sur le marché du travail ? Nous avons présenté les arguments qui constitueraient à notre sens une réponse positive à cette question. Or, comme nous avons pu le voir, il s'agit cependant d'un secteur où les employés sont très qualifiés en comparaison avec les standards de la population économiquement active, mais c'est aussi le cas en comparaison avec les jeunes migrants de retour. Toutefois, nous avons aussi pu constater que, plus que les diplômés, les call center sont à la recherche de compétences à même de répondre aux caractéristiques communicationnelles de l'activité. Si ils privilégient l'embauche des jeunes diplômés, c'est avant tout parce que ces derniers possèdent ces compétences. Notre hypothèse est donc que ce capital culturel incorporé – maîtrise de l'anglais et expérience de vie aux Etats-Unis - permet aux jeunes migrants de retour de palier à leur manque de capital culturel objectivable et ainsi de pouvoir entrer en compétition avec les jeunes travailleurs qualifiés dans les centres d'appels bilingues offshore.

Nous allons désormais voir qui sont les migrants de retour qui sont embauchés dans les call center offshore et bilingue de la ville de Mexico ; comment et pourquoi ils s'orientent vers ce type d'emploi ; comment ils mobilisent leur expérience migratoire dans le cadre de leur travail.

CHAPITRE 4. D’OU VIENNENT-ILS ? QUI SONT-ILS ? PORTRAIT DES JEUNES MIGRANTS DE RETOUR.

“La verità non sta in un solo sogno ma in molti sogni”.

Pier Paolo Pasolini, extrait du film *Il fiore delle Mille e una notte*.

Nous allons maintenant dresser le portrait de la population qui constitue l'échantillon de cette enquête. Au total, il est composé de quarante-trois personnes qui sont toutes des migrants de retour en provenance des États-Unis et/ou, dans une moindre mesure, du Canada. Leurs expériences de vie dans ces pays vont de deux à vingt-deux ans. On comprendra dès lors que ces variétés d'expériences dans leur durée supposent des trajectoires de socialisation très différentes d'un individu à l'autre. C'est dans le souci de rendre compte le mieux possible de cette hétérogénéité d'expériences que nous avons divisé cet échantillon selon deux catégories suivant l'âge auquel ces derniers avaient émigré aux États-Unis. Cette première distinction distingue d'une part les individus qui y sont arrivés alors qu'ils étaient encore mineurs et d'autre part ceux qui ont y ont émigré à l'âge adulte. Cette distinction est primordiale tant elle suppose des trajectoires socialisantes différentes : les premiers ont été scolarisés aux États-Unis et y ont grandi, y ont vécu leur transition vers l'âge adulte ; pour les seconds, il s'agit majoritairement d'une migration de travail. Sans compter des expositions très différentes à la langue anglaise et à la culture américaine entre les deux groupes, ce qui, nous verrons par la suite, a une importance considérable sur leur capacité à répondre aux attentes des centres d'appels dans lesquels ils sont employés au Mexique.

Dans un premier temps, nous verrons donc les origines géographiques de ces migrants de retour aux États-Unis et au Canada. Puis, en revenant sur la question de leurs lieux d'origine au Mexique nous verrons comment leur réadaptation y est d'autant plus difficile que le nombre d'années passées à l'étranger est important. Dans un contexte où ces lieux d'origine sont en évolution rapide, c'est un constat

d'autant plus vrai pour ceux qui les ont quitté très jeunes : les individus qui composent la catégorie des migrants de la génération 1.5.

Nous dresserons ensuite successivement le portrait des deux catégories de migrants de retour concernées dans cette enquête, à savoir les migrants de la génération 1.5 puis ceux qui ont émigré aux États-Unis ou au Canada à l'âge adulte. Il s'agit entre autre de comprendre les raisons et le contexte de leur migration, leurs profils scolaires et professionnels.

Enfin, une des parties les plus importantes de ce chapitre concerne la question du bilinguisme chez ces jeunes migrants de retour. C'est une question importante d'une part parce qu'il s'agit d'un thème central pour comprendre par la suite leur employabilité dans les centres d'appels bilingues au Mexique. Mais l'analyse de cette question chez nos interviewés nous permet aussi d'analyser d'autres dimensions de leur socialisation aux États-Unis, notamment sur leur expérience scolaire mais aussi sur la problématique de la transmission culturelle parents/enfants qui est une des problématiques les plus discutées en ce qui concerne les deuxièmes générations aux États-Unis.

4.1 GEOGRAPHIE DES MIGRANTS DE RETOUR INTERVIEWES : DESTINATIONS AUX ÉTATS-UNIS ET LIEUX D'ORIGINE AU MEXIQUE.

Nous analyserons dans cette partie les lieux de destinations et d'origine des migrants de retour qui constituent notre échantillon. Il peut parfois sembler délicat de considérer ce qui est le lieu de destination et ce qui est le lieu d'origine quand on observe l'hétérogénéité des trajectoires migratoires auxquelles nous avons à faire ici. En effet, quel est le lieu d'origine d'un individu qui a vécu la plus grande partie de sa vie dans la banlieue de Los Angeles ? Los Angeles ou sa ville natale qu'il n'a pas revue depuis l'âge de trois ans ? Nous avons voulu retranscrire cette difficulté dans la deuxième partie de ce paragraphe en démontrant à quel point le temps passé à l'étranger reconfigure considérablement dans la pratique le rapport au lieu d'origine, tout particulièrement dans le cas de ces migrants qui ne peuvent pas effectuer de visites dans leur pays d'origine du fait de leur statut migratoire illégal.

Mais dans la mesure où nous considérons qu'il s'agit là de migrants de retour, nous avons laissé de côté cette interrogation plus philosophique que pratique et nous entendons donc par lieux de destinations les lieux d'installations de ces migrants aux États-Unis et au Canada et par lieux d'origine les villes dont ils étaient originaires avant de partir pour le Nord. Nous analyserons donc dans un premier temps la répartition géographique des lieux de destination de nos interviewés aux États-Unis et au Canada ; puis nous analyserons dans un second temps la dimension complexe que revêt pour certains d'entre eux le fait de retourner dans les lieux d'origine qu'ils ont quitté depuis de nombreuses années et qui ont souvent considérablement évolué depuis cet instant.

4.1.1 Provenances des interviewés. Entre « tradition » et nouvelles destinations.

Nous allons tout d'abord faire une analyse géographique des lieux de la migration de nos migrants de retour, et plus précisément de leurs lieux d'origine aux États-Unis avant leur retour au Mexique. On remarque que les participants sont répartis sur une aire en forme de croissant qui va de Vancouver à la région qui inclut Toronto, Montréal, Chicago et New York pour ce qui est des extrémités Nord, tandis que le reste se répartit sur la ceinture qui inclut les États du Sud des États-Unis, où on retrouve notamment les destinations traditionnelles qui se concentrent dans le Sud-Ouest Américain, mais aussi les « nouvelles destinations » les plus importantes comme la Géorgie ou la Caroline du Nord (Zúñiga & Hernández-León, 2005). Bien sûr, si la population de l'échantillon est répartie sur cet arc de cercle, il faut remarquer que cette répartition des individus demeure cependant très inégale, certaines régions se caractérisant par une concentration de cette population beaucoup plus élevée en comparaison avec les autres.

Tableau n°4: Provenance des interviewés par Etat. Choix multiple¹²⁶ (en gras italique : les Etats de destinations dits « traditionnels »).

Etats de provenance	Génération 1.5	Migrants Adultes	Total
<i>Californie</i>	9	4	13
<i>Texas</i>	5	3	8
New York	3	1	4
Géorgie	2	2	4
<i>Arizona</i>	3	1	4
Caroline du Nord	3	0	3
Illinois	2	1	3
<i>Michigan</i>	0	2	2
Utah	1	0	1
Missouri	0	1	1
Tennessee	0	1	1
Canada	0	4	4

Source : élaboration propre à partir des données de l'échantillon de l'enquête.

C'est sans grande surprise que la grande majorité des personnes que nous avons interviewées sont originaires de l'État de Californie. Plus d'un quart des membres de notre échantillon – treize – proviennent en effet du *Golden State* ou y ont vécu une partie significative de leur vie aux États-Unis. Le taux de migrants de retour en provenance de cet État est particulièrement élevé chez les membres de la génération 1.5 – neuf sur vingt-huit, soit environ un tiers – qui proviennent généralement de la banlieue de Los Angeles ou des alentours de la ville de San Francisco (Oakland, Sunnyvale, etc.). Le Texas est la seconde région d'origine de ces migrants de retour. On retrouve dans ces profils les principaux schémas migratoires connus comme c'est le cas pour les migrants originaires de la ville de New York qui proviennent majoritairement de l'État de Puebla au Mexique, en accord avec la traditionnelle appellation de *Puebla-York* (Smith, 2006). On remarque aussi que plus la migration vers les États-Unis est récente, plus la proportion d'individus originaires de ces « nouvelles destinations » est importante.

C'est le cas notamment des individus qui ont migré aux États-Unis à l'âge adulte. Tandis que les membres de la génération 1.5 sont plus concentrés sur

¹²⁶ Le nombre total peut dépasser le total d'individus de l'échantillon (43) dans la mesure où nous avons recensé tous les états où les interviewés avaient vécu pour une période significative (au moins un an). Cinq personnes sont concernées, toutes émigrées à l'âge adulte à l'exception d'un individu qui appartient à la catégorie « génération 1.5 ».

quelques Etats, le taux de dispersion de ceux qui ont migré à l'âge adulte est beaucoup plus élevé, confirmant en cela le constat de Víctor Zúñiga et de Rubén Hernández-León (2005) selon lesquels les lieux de destination de la migration aux États-Unis se sont disséminés au cours des dernières années. On retrouve ainsi en parallèle des principales destinations que sont la Californie ou le Texas, des individus qui ont migré dans les États du Wisconsin, du Tennessee, du Missouri ou de la Géorgie. On remarque que les lieux de provenance de ces migrants de retour ne se limitent plus aux États-Unis mais se trouvent aussi au Canada qui s'affirme comme une destination alternative qui concerne cependant exclusivement les migrants les plus récents. On retrouve donc parmi ces nouvelles destinations de la migration, l'émergence de villes comme Vancouver, Toronto ou Montréal. Le cas du Canada comme lieu de destination est d'ailleurs intéressant à plus d'un titre. Parmi les personnes que nous avons interrogées et qui manifestaient, ou ont manifesté à un moment donné le projet de repartir dans un futur plus ou moins proche pour « le Nord », nombreux sont ceux qui ont évoqué le Canada comme choix possible. Les personnes concernées expliquaient ce choix éventuel par le fait que les conditions d'accès légales y sont considérées comme étant plus aisées qu'aux États-Unis ; mais aussi parce qu'après avoir réalisé des recherches quant aux possibilités d'emploi, ils constatent que le Canada offre plus de possibilités et ce dans un cadre légal plus facilement accessible¹²⁷.

¹²⁷ Un cas que j'avais expérimenté en 2006 dans la ville de Monterrey lorsque je donnais des cours de français à des Mexicains qui planifiaient d'émigrer au Québec et qui devaient passer un test de langue française afin d'obtenir un visa. Il faut toutefois préciser que nombre des offres d'emplois que me commentaient ces interviewés se situaient dans des régions éloignées qui ont des difficultés à attirer la main d'œuvre. C'est le cas d'une interviewée qui avait trouvé une offre d'emploi dans le Territoire fédéral du Nunavut, plus exactement dans la capitale d'Iqaluit. La population de ce territoire, situé dans le Nord-Est du pays est composée majoritairement d'Inuits et le climat y est de type arctique. Les conditions d'accès à un visa de travail y étaient dans ce cas particulièrement facilitées et les autorités fédérales s'engageaient à aider le candidat dans toutes ses démarches administratives, la recherche d'un logement, de places dans une crèche ou dans une école dans le cas où le postulant ait des enfants. À ce sujet, j'ai été informé par un ami sénégalais installé au Canada que certains immigrés Africains partaient pour cette région, notamment pour travailler dans l'industrie pétrolifère qui est en cours de développement suite aux récentes découvertes de gisements dans la région.

Tableau n°5 : Destinations selon la période d’émigration. Choix multiple (en gras italique : les Etats de destinations dits « traditionnels »).

Etat	1986 - 1994	1994 - 2001	Après 2001	Total
<i>Californie</i>	9	1	3	13
<i>Texas</i>	3	2	3	8
New York	3	1	0	4
Géorgie	0	1	3	4
<i>Arizona</i>	2	2	0	4
Caroline Nord	3	0	0	3
<i>Illinois</i>	2	0	1	3
Michigan	0	1	1	2
Utah	0	1	0	1
Missouri	0	0	1	1
Tennessee	0	0	1	1
Canada	0	0	4	4

Source : élaboration propre à partir des données de l’échantillon de l’enquête.

4.1.2 *Des lieux d’origine au Mexique en évolution rapide : déphasage entre souvenirs d’enfance et la réalité.*

En ce qui concerne les lieux de provenance – au Mexique – des familles respectives de nos interviewés, elles sont, à quelques exceptions près¹²⁸, presque toujours originaires du District Fédéral et plus fréquemment encore originaires de l’État de Mexico. Pour ceux qui sont originaires de la ville de Mexico, il faut cependant effectuer un *distinguo* entre la ville de Mexico telle qu’on la connaît aujourd’hui et celle qu’elle était au moment où ils l’ont quitté. Le cas d’un de nos interviewés qui est originaire de Los Reyes Acalquipan – municipalité située au Sud du Lac de Texcoco et coincée entre Ciudad Netzahualcóyotl et la Sierra de Santa Catarina – est particulièrement éclairant à ce sujet. Située à la limite officielle de l’Etat de Mexico et du District Fédéral, elle sa commune d’origine est désormais intégrée au tissu urbain de la ville de Mexico. Cependant, entre le moment où il est parti, à l’âge de douze

¹²⁸ Seuls deux cas peuvent être considérés comme des exceptions dans notre échantillon : il s’agit d’une famille originaire de l’actuelle banlieue de Puebla et une famille originaire de l’État du Guerrero. Concernant ce dernier cas, précisions aussi qu’il s’agit dans le cas des parents, du seul couple mixte dont nous avons eu le témoignage, à savoir une mère Mexicaine et un père Cubain.

ans, et le moment de son retour, à l'âge de vingt-deux ans, sa ville d'origine est passée d'un statut semi-rural – il était très commun, selon ses souvenirs, que les habitants y élèvent encore des animaux et les abattent à même leur domicile – à une extension purement urbaine et résidentielle de la Ciudad de Mexico. Beaucoup d'interviewés qui étaient originaires de l'Etat de Mexico ont le souvenir de leur lieu d'origine qui se caractérisait par un mode de vie beaucoup plus rural que celui qu'ils retrouvent à leur retour, notamment parce que celui-ci est beaucoup plus connecté à la ville de Mexico qu'il ne l'était à l'époque. Dans ce cas, il y a souvent une distance importante entre ce qu'était le lieu d'origine dans leurs souvenirs et ce qu'il est devenu aujourd'hui, comme s'il s'agissait d'un endroit complètement différent, du moins considérablement différent.

Dans les discours des interviewés, le temps passé entre le moment de l'émigration et le moment du retour est particulièrement important pour comprendre la difficulté du processus de réadaptation à la communauté d'origine. L'exemple cité ci-dessus est un exemple parmi tant d'autres qui démontre par ailleurs l'évolution importante qu'ont connue les lieux d'origine de ces migrants entre le moment où ils sont partis et le moment où ils sont revenus. C'est particulièrement vrai pour ceux qui sont partis alors qu'ils étaient mineurs – génération 1.5 – qui sont par ailleurs ceux qui ont passé le plus de temps sans revenir au Mexique. Ceux qui ont émigré à l'âge adulte font rarement ce constat d'une part parce qu'ils sont partis après leurs dix-huit ans et d'autre part parce qu'ils ont des expériences de vie en dehors du Mexique inférieures à leurs homologues de la génération 1.5. Le déphasage qu'ils ressentent a plus à voir avec les opportunités de travail qu'ils retrouvent au Mexique et qui sont nettement inférieures à celles qu'ils trouvaient aux États-Unis ou au Canada en termes de rentabilité.

Pour revenir à ce constat de « déphasage » géographique et social vécu par les membres de la génération 1.5 qui retournent au Mexique, il est d'autant plus avéré que l'exemple que nous avons choisi précédemment est celui d'un des membres de cette catégorie qui est parti le plus tard, à l'âge de 12 ans, et qui a passé le moins de temps aux États-Unis – il est revenu à l'âge de 21 ans. Etant parti à un âge qu'on peut considérer comme avancé dans la mesure où la plupart sont partis alors qu'ils avaient entre six et huit ans, il a des souvenirs encore bien présents de son enfance

au Mexique. Ce qui n'est pas le cas de la majorité des autres interviewés qui n'ont que des souvenirs très vagues celle-ci. Et malgré le fait qu'il n'ait passé « que » neuf ans aux États-Unis, il avoue avoir eu beaucoup de mal à reconnaître l'endroit où il avait grandi. Pour les autres interviewés, ce sentiment est encore plus fort, surtout pour ceux qui avaient progressivement idéalisé leur pays d'origine en grandissant.

Mary fait partie de ceux qui avaient sûrement le moins de souvenirs de sa ville d'origine étant donné qu'elle est partie à l'âge de trois ans avec ses parents à New York. À l'âge de seize ans, ses parents décident de la renvoyer au Mexique chez son oncle et sa tante à Puebla, à cause de son décrochage scolaire et de son goût pour les sorties. Du Queens à Puebla, le changement est quelque peu radical. Ce fut d'ailleurs un choc pour elle qui n'avait plus vu la campagne depuis toutes ces années lorsqu'à son arrivée elle découvre la route qui connecte Puebla et la ville de Mexico :

Enquêteur: Vivías en Puebla mismo o...

Mary: Sí, en Puebla. Desde que salí del aeropuerto, empecé diciendo “a ver!”. Yo creía que la casa estaba luego luego, a unos quince minutos. Y vi que empezaban a tomar la carretera y dije: “adonde vamos?”. Y me dijeron: “Pues a Puebla”. Empecé a ver las vacas y la tierra y dije “Oh my God!” (se ríe).

(Extrait n°4 : entretien avec Mary)

Mary avait au moins pour elle l'avantage d'être accompagnée par des membres de sa famille, ce qui ne fut pas le cas de tous. Certains d'entre eux sont rentrés seuls, parfois sans même recourir à leur réseau familial à leur arrivée. C'est notamment le cas de ceux qui ont suivi – ou ont rejoint à posteriori – leur petit(e) ami(e) et ont par conséquent parfois passé seuls cette même frontière qu'ils avaient passé des années auparavant alors qu'ils étaient enfants. Ce fut par conséquent un choc pour tous ceux-là, accompagné, selon les personnes, d'un sentiment d'excitation ou du désagréable sentiment d'avoir commis une grave erreur. En ce qui concerne le premier type de réactions – enthousiaste – c'est l'opportunité de pouvoir enfin connaître la famille qui vit de l'autre côté de la frontière, les nombreux cousins qu'ils ne connaissaient même pas, qui revient le plus souvent. Ces derniers se chargent généralement de les introduire à leur nouvel environnement en jouant le rôle de tuteurs quant aux pratiques locales, à la diversité culturelle – la diversité culinaire étant ce qui ressort le plus dans les entretiens – et à les emmener en voyage en fin de

semaine pour découvrir « les merveilles » de leur pays d'origine. D'autres ont carrément entrepris de commencer leur nouvelle aventure par un voyage dans les régions les plus connues internationalement de leur pays d'origine, la Riviera Maya en particulier comme le raconte bien Miguel :

Luego luego, cuando llegué aquí, le dije a mi brother: “You have vacations?”. We've been to Oaxaca, a couple of places aquí around el Estado, not too far away. We went to Acapulco and other places. And yo le dije: “Pues que yo te invito man! Let's go to Cancún!”. Porque I wanted to go to Cancún, I was like “fuck man!”, I always Heard about over there, you know like “Cancún this, Cancún that...” No mames, Cancún está en mi propio país and I don't even know it! (se rie) I was like “Fuck them! We got to go!”. Nos fuimos como que por una semana y media a Cancún. Fuimos a Cancún, pasamos por Chichen Itzá, estuvimos en Mérida... It was fucking nice man...

(Extrait n°5 : entretien avec Miguel)

Ce type de réactions enthousiastes est particulièrement le fait d'interviewés de sexe masculin et qui ont pu compter directement sur l'appui de membres de leurs familles ou d'amis dès leur arrivée au Mexique. Pour les autres et pour les interviewées de sexe féminin, le constat est rarement aussi enthousiaste. Ceux qui ont vécu le choc le plus violent à leur arrivée sont ceux qui sont arrivés par la frontière terrestre entre les deux pays, qui sont généralement ceux qui venaient d'être expulsés mais pas seulement comme c'est le cas de Gloria qui est revenue au Mexique en bus depuis Houston. Son premier contact physique et visuel eut lieu avec ce qu'elle considère comme le « pire du Mexique », c'est-à-dire les villes frontalières. Pour sa part elle est arrivée de nuit à Nuevo Laredo, Tamaulipas, et devaient attendre quelques heures – interminables – avant de reprendre un autre autobus pour la ville de San Luis Potosi :

La ida no fue difícil. El regreso tampoco. Pero lo que sí recuerdo era que me regresé a México porque bueno, no tenía dinero, no tenía trabajo, no tenía carro, no tenía nada. Tenía 75 dólares nada más. Era todo lo que tenía. Y el boleto para regresar a México costaba 73 dólares. Fui, lo compré y me regrese a México con dos dólares en la bolsa. Y se me acabaron rápido obviamente y no comí como día y medio o dos. Pero en el momento en el que cruce la frontera y que vi una bandera mexicana, dije: “Que hice?”. Me arrepentí. Es que no era nada como yo me lo imaginaba. De repente, yo crecí de alguna manera, no?

Justicia hasta un cierto punto, no? Viendo que si me asaltan le puedo hablar a la policía y la policía me va a ayudar. Entonces yo de repente, llegar y ver a gente pidiendo dinero, señoras golpeadas. Y en Nuevo Laredo... horrible! Las calles todas pintadas, basura en la calle que en Dallas nunca veías basura en la calle. Entonces por eso: "Que pasa? Que hice?". Llegando a México tuve una experiencia muy fea...

(Extrait n°6 : entretien avec Gloria)

La notion de « retour » fait souvent venir à l'esprit l'idée de familiarité. Or on se rend compte que pour la majorité des interviewés qui appartiennent à la catégorie de la génération 1.5, ce « retour » s'apparente plus dans la pratique à un processus de découverte qu'à un processus de retrouvailles avec ce qui est familier, avec ce qui est connu :

Enquêteur: Tomaste tus primeros tiempos descubriendo tu país...

Miguel: Yeah! Cause I was like "Fuck man! This is my country y no lo conozco wey!". (Miguel)

(Extrait n°7 : entretien avec Miguel)

4.2 CEUX QUI SONT ARRIVÉS EN TANT QUE MINEURS AUX ÉTATS-UNIS : LA 1.5 GENERATION : LES « ENFANTS ILLEGITIMES » DE LA MIGRATION MEXICAINE AUX ÉTATS-UNIS.

Revenons à présent plus en détails sur la diversité des profils des personnes que nous avons interviewées. Celle-ci ne concerne pas seulement les lieux dont ils proviennent aux États-Unis – ou au Canada le cas échéant – mais concerne aussi, pour commencer, l'âge auquel ils y sont arrivés. Ainsi, la première grande distinction que nous avons effectuée entre les membres de cet échantillon est celle qui consiste à diviser les migrants de retour entre ceux qui sont arrivés en tant que mineurs aux États-Unis et ceux qui y ont migré à l'âge adulte. Il s'agit-là d'une distinction cruciale pour comprendre la différence dans les parcours de socialisation des individus, d'une part. D'autre part, elle explique la différence dans les expériences – professionnelles, familiales ou autres – ainsi que dans les attentes de vie aux

États-Unis. Enfin, elle explique aussi la nature de la relation ainsi que la densité des liens qu'entretiennent les individus avec leur pays d'origine, le Mexique.

Il s'agira donc dans cette partie de présenter le cas des membres de l'échantillon qui appartiennent à la catégorie des migrants de la génération 1.5. Nous dresserons donc un portrait de cette catégorie de migrants de retour en présentant dans un premier temps les modalités de leur arrivée aux États-Unis et notamment l'âge auquel ils y sont arrivés ; ensuite, nous analyserons dans l'ordre leurs profils scolaires et professionnels. Enfin, pour terminer le portrait de ces migrants de la génération 1.5, nous consacrerons une étude approfondie de leurs caractéristiques linguistiques et notamment du rapport qu'ils entretiennent avec leurs deux langues, à savoir l'anglais et l'espagnol.

4.2.1 La génération 1.5 : les enfants de la politique migratoire post-IRCA.

La première distinction concerne donc les individus qui sont arrivés en tant que mineurs, avec leurs deux parents ou au moins avec un parent. Il s'agit là du groupe le plus représentatif de notre échantillon avec vingt-huit individus, soit presque les deux-tiers des jeunes migrants de retour qui ont participé à cette enquête appartiennent à cette catégorie. Plus que démontrer une quelconque tendance généralisable, la prédominance de ce groupe dans notre échantillon s'explique avant tout par le fait qu'il s'agisse de la population qui est au centre de notre intérêt dans cette thèse. En plus de cela, il s'agit donc aussi du groupe que nous avons le plus suivi « au quotidien » au cours de cette enquête. À l'exception de deux d'entre eux, tous sont arrivés aux États-Unis dans la phase historique qui se situe entre la signature de l'IRCA en 1986 – qui marque le début de l'augmentation massive de la migration mexicaine en situation irrégulière aux États-Unis – et le 11 Septembre 2001 – qui est le point culminant de la politique sécuritaire américaine vis-à-vis de l'immigration en provenance du Mexique, entre autres.

Tous ne sont pas arrivés aux États-Unis avec leurs deux parents. Certains ont effectué ce voyage avec un seul de leurs deux parents et dans ce cas il s'agit toujours – dans le cas où les deux parents sont toujours ensemble – de la mère avec l'objectif de rejoindre le père qui est déjà installé aux États-Unis. Il y a le cas, plus rare, de

ceux qui y ont rejoint leurs deux parents qui étaient tous deux déjà installés de l'autre côté de la frontière. Dans ce cas de figure, ils ont alors effectué le voyage avec un membre tiers de la famille, généralement un oncle ou plus communément une tante. C'est le cas de deux interviewés qui ont migré sous la responsabilité de leur tante et en compagnie de leurs cousins qui étaient alors eux-aussi mineurs. C'est le cas aussi du membre le plus âgé de ce sous-groupe qui a traversé la frontière illégalement à l'âge de 17 ans en compagnie d'une cousine plus âgée pour retrouver sa mère et sa sœur en Géorgie. Ce cas de figure est en effet plus fréquent dans le cas de ceux qui sont issus d'une famille monoparentale et qui rejoignent souvent leur mère qui était partie préalablement pour trouver un travail aux États-Unis mais qui ne les avait alors pas emmené pour les différentes raisons que nous avons explicité dans le deuxième chapitre de cette thèse. On a constaté par la suite que les figures de l'oncle ou de la tante sont parmi les figures périphériques les plus importantes dans les trajectoires biographiques de ces individus – toutes trajectoires confondues – avec les grands-parents. C'est dans un premier temps souvent aux oncles et aux tantes qu'est léguée la responsabilité d'accompagner les enfants dans le voyage qui les ramène vers leurs parents lorsque les enfants sont restés au Mexique. Mais ils sont aussi une figure centrale pour bien d'autres choses : ce sont eux par exemple qui aident la famille dans à s'installer et à trouver un travail aux États-Unis¹²⁹ ; ce sont aussi souvent eux qui sont chargés de l'accueil de nos interviewés lorsqu'ils retournent à l'âge adulte au Mexique même si dans ce cas la figure des grands-parents ont une importance tout aussi importante.

Concernant l'âge qu'ils avaient lorsqu'ils sont arrivés aux États-Unis, là aussi on constate une variété de trajectoires. Le plus jeune d'entre eux y est arrivé alors qu'il n'avait pas encore un an et le plus vieux y est arrivé peu avant sa majorité, à l'âge de 17 ans. L'âge d'arrivée aux États-Unis suppose une variété de trajectoires socialisantes, dans la mesure où plus un individu est arrivé tôt dans sa vie, plus on peut supposer qu'il accumulera d'expériences socialisantes aux États-Unis : un plus long parcours scolaire dans le système éducatif américain, une exposition plus

¹²⁹ Une des données les plus répandues entre les interviewés lorsqu'on leur demande de raconter le moment de leur émigration vers les États-Unis est de mentionner la figure d'un oncle ou d'une tante – souvent les deux – qui y est déjà installé avant l'arrivée des parents. Ce sont souvent eux qui trouvent le premier emploi aux nouveaux arrivants en faisant jouer le réseau d'informations qu'ils ont déjà préalablement constitué. Si ces deux figures ressortent dans le cas des migrants arrivés en tant que mineurs aux États-Unis, c'est tout aussi vrai en ce qui concerne ceux qui y sont arrivés à l'âge adulte.

conséquence à la langue anglaise – même si il ne faut pas exclure les possibilités d’isolement linguistique (Portes & Rumbaut, 2001 ; Glifford & Valdes, 2006) – et enfin, dans la mesure où tous les interviewés appartenant à cette catégorie ont été en situation migratoire irrégulière, une période plus longue sans avoir de réel contact avec le pays d’origine comme nous l’avons précisé plus haut.

Tableau n°6 : Âge des interviewés appartenant à la catégorie « génération 1.5 » à leur arrivée aux États-Unis selon leur sexe.

	De 0 à 5 ans (1.75)	De 6 à 12 ans (1.5)	13 ans et plus (1.25)	Total
Masculin	4	15	1	20
Féminin	3	5	0	8
Total	7	20	1	28

Source : élaboration propre à partir des données de l’échantillon de l’enquête.

Pour ce faire, Ruben Rumbaut (1997) a développé trois sous-catégories à la catégorie de *1.5 Generation* en prenant pour critère l’âge d’arrivée aux États-Unis et l’étape du système éducatif américain auquel correspond cet âge. Ainsi, suivant une logique décimale s’échelonnant entre 1,75 et 1,25 – ce qui distingue ces jeunes migrants étant qu’ils ne correspondent ni à la définition de première génération ni à celle de seconde génération¹³⁰ – il distingue dans un premier temps les enfants dont l’âge suppose qu’à leur arrivée aux États-Unis ils intègrent l’école maternelle – *kindergarden* – soit, entre 0 et 6 ans : c’est la sous-catégorie qu’il qualifie de 1,75. Dans notre échantillon, nous distinguons sept individus – trois filles et quatre garçons – qui correspondent à cette sous-catégorie. Parmi eux celui qui est arrivé le plus jeune avait moins d’un an lorsqu’il est arrivé avec ses parents en Californie. Nous avons par ailleurs constaté que c’est parmi cette sous-catégorie qu’on retrouve le plus fort taux de migrants de retour dont la maîtrise de l’espagnol est la plus faible, ou du moins qui relatent qu’ils avaient une carence importante dans cette langue lorsqu’ils sont arrivés au Mexique.

Ensuite, nous distinguons, toujours selon la catégorisation élaborée par Rumbaut, ceux qui ont intégré l’école primaire à leur arrivée – soit entre 6 et 12 ans

¹³⁰ Voir Chapitre II.

– et qui sont désigné par l'appellation de 1.5. Il s'agit là du sous-groupe le plus représentatif parmi la catégorie générale de *1.5 Generation*. Enfin, un seul de nos interviewés arrivés en tant que mineurs aux États-Unis y est arrivé après l'âge de 12 ans.,Il s'agit d'un jeune homme immigré à l'âge de 17 ans dans l'État de Géorgie, à proximité de la ville de Dalton où il a rejoint sa mère et sa sœur qui y étaient déjà installées de puis quatre ans. À partir de là, seul un interviewé dans cet échantillon appartient à la catégorie que Rumbaut qualifie de 1.25.

4.2.2 *Quel profil scolaire ? Des jeunes moins touchés par l'échec scolaire que la moyenne.*

Profitions-en donc pour aborder la question de la scolarité chez ceux qui sont arrivés en tant que mineurs aux États-Unis. Dans la plupart des cas, il s'agit d'individus ayant terminé l'école K-12 : en d'autres termes ils sont sortis du système scolaire avec l'équivalent du baccalauréat américain, ce qui contrevient avec le portrait type des enfants de migrants illégaux Mexicains aux Etats-Unis qui se caractérisent comme étant le groupe marqué par le plus haut taux de décrochage scolaire (Feliciano, 2005). En effet, sur vingt-huit individus, « seuls » six n'ont pas obtenu ce diplôme comme nous pouvons le voir dans le tableau suivant :

Tableau n°7 : Niveau de scolarité des interviewés appartenant à la catégorie « génération 1.5 » selon leur sexe.

	Sans diplôme	Equivalent baccalauréat	Etudes supérieures ¹³¹	Total
Hommes	4	13	3 (1)	20
Femmes	2	2	3 (1)	8
Total	6	15	6 (2)	28

Source : élaboration propre à partir des données de l'échantillon de l'enquête.

Ce premier point constitue déjà en soi une caractéristique des migrants de retour auxquels nous avons à faire : une population plus qualifiée et moins touchée par l'échec scolaire que ce que les études macro-statistiques menées aux États-Unis

¹³¹ Le chiffre entre parenthèses indique le nombre de ceux qui ont terminé leurs cursus universitaire signifiant l'obtention du diplôme.

démontrent concernant cette population (*Ibid.*). Il y a bien sûr des cas d'individus qui n'ont pas terminé cette phase de leur scolarité secondaire, mais leurs cas sont bien souvent plus complexes dans la mesure où ils ne s'expliquent pas exclusivement par l'échec scolaire en tant que tel. Il y a bien sûr le cas d'une jeune femme qui s'est retrouvée confrontée depuis très tôt dans son adolescence à toute une série de problèmes liés notamment à la consommation de drogues et à la délinquance : ceci explique pour beaucoup son éloignement progressif du milieu scolaire. Mais dans plusieurs cas, les raisons sont extérieures et ne décrivent pas forcément un processus de décrochage scolaire. Dans un premier cas, qui est celui de Charlie, il a été condamné à l'âge de 17 ans à la prison pour mineurs en Californie pour une tentative d'homicide et n'a pas récupéré par la suite l'équivalent du baccalauréat. Mais son discours ne laisse pas apparaître un quelconque échec scolaire, lui se décrivant plutôt comme un étudiant ni brillant ni mauvais, un élève « standard ». Le deuxième cas est celui de Juanito qui avait déjà 18 ans l'année où il devait terminer la *highschool* mais il fut expulsé à trois mois de l'échéance finale. Là aussi, pas d'échec scolaire diagnostiqué : Juanito n'avait jamais redoublé une classe et il considère qu'au contraire il aimait l'école. Enfin, Mary n'a pas terminé la *highschool* aux États-Unis, ses parents l'ayant renvoyée au Mexique à l'âge de seize ans. Mais elle terminera sa *Preparatoria* à Puebla d'où sa famille est originaire. Dans le cas de Mary, l'échec scolaire se profilait et le fait que ses parents l'aient « renvoyée » à Puebla chez ses oncles correspondait à une stratégie pour éviter cet échec en l'éloignant notamment de tout ce qu'ils considéraient comme pouvant interférer négativement sur sa scolarité.

À l'opposé de ceux qui n'ont pas terminé leur scolarité K-12 aux États-Unis, on retrouve en revanche ceux qui ont poursuivi des études supérieures malgré le fait qu'ils soient en situation irrégulière sur le territoire américain, une situation fort problématique dans le cas américain comme le démontrent les exemples publiés par Robert G. Gonzales (2011) et comme nous allons le voir plus après dans le chapitre suivant dans la partie dédiée à la thématique du « plafond de verre ». En réalité ils sont assez nombreux à avoir contemplé le projet de réaliser des études supérieures, et en ce sens les chiffres indiqués dans le tableau précédent ne permettent pas d'illustrer cette intentionnalité. Car dans les faits, seules six personnes dans notre échantillon ont poursuivi des études universitaires aux États-Unis. Pour cinq d'entre

eux, il s'agissait d'études universitaires que seule une interviewée avait mené à leur terme. Il s'agissait dans ce cas d'études relatives à la gestion d'entreprise – même s'il faut préciser que l'interviewée concernée contemplait originellement des études en médecine. Pour les quatre autres, le premier, Adrian, n'a effectué que la première année en psychologie qu'il a abandonné par la suite. Il a par la suite suivi une formation pour devenir *bartender*. Deux autres interviewées ont elles aussi abandonné leurs études supérieures en cours de route et sont retournées peu de temps après au Mexique. Concernant le quatrième cas, Israel a suivi une formation en biologie et il lui manquait un semestre avant d'obtenir sa licence. Mais il fut expulsé au cours de ce même semestre suite à un contrôle routier alors qu'il rentrait d'un terrain d'étude en Floride sur le chemin de son domicile en Géorgie. Dans les quatre cas, ces étudiants ont bénéficié de bourses – *scholarship* – pour continuer leurs études supérieures. Il est d'ailleurs intéressant de noter qu'ils ont bénéficié de trois catégories de bourses différentes : bourses d'Etat, bourse sportive et enfin, dans le cas de Israel, une bourse obtenue auprès d'une association religieuse. Concernant le dernier cas, Miguel a complété une formation professionnelle en hôtellerie dans un *Community College*, qui sont des établissements universitaires proposant des filières courtes – deux ans – à vocation professionnalisante. Dans ce cas, Miguel a privilégié ce type de formation qui, en plus de présenter l'avantage de ne nécessiter que deux années de formation, constitue un investissement financier nettement plus abordable pour des jeunes ne bénéficiant pas de *scholarship*. Enfin, pour terminer, notons le cas d'Adriana qui constitue un cas subtil quant à la constitution rationnelle d'un projet à long terme. Si Adriana a terminé son K12 aux États-Unis, elle est rentrée avant ses 18 ans au Mexique afin d'y poursuivre ses études universitaires tout en ne risquant pas l'expulsion aux États-Unis et en préparant donc la possibilité de contempler une migration future aux États-Unis sans prendre le risque de se constituer un casier judiciaire qui mettrait à mal tout projet de migration future aux États-Unis.

4.2.3 *Quelles expériences professionnelles ? La reproduction économique parents/enfants.*

En ce qui concerne les parcours et les expériences professionnelles aux États-Unis des interviewés qui appartiennent à la *1.5 Generation*, ils intègrent tous le schéma de

reproduction professionnelle parents/enfants. Ainsi, ces derniers réintègrent presque à l'unanimité les secteurs professionnels dans lesquels leurs parents évoluaient avant eux. C'est particulièrement le cas pour le premier emploi que ceux-ci occupent, généralement à l'âge de 16 ans, en parallèle à leur scolarité. Ces premiers emplois qu'ils occupent généralement durant les vacances scolaires et/ou durant les fins de semaine, ont généralement lieu dans l'entreprise même où l'un de leurs parents évolue. Ainsi, les secteurs dans lesquels ils initient leur rencontre avec le monde du travail sont souvent exactement les mêmes que ceux dans lesquels évoluent leurs parents : ménage, plonge, employés à la chaîne dans une usine, livreur, etc. L'autre option, que deux de nos interviewés nous ont commenté, est lorsqu'un membre de la famille en situation légale possède une petite entreprise. Dans un premier cas, Jay nous commentait qu'il travaillait dans la petite entreprise de construction de son oncle avec un autre cousin – le fils de cet oncle. Dans l'autre cas, Lucy a pu travailler dans le restaurant de sa tante qui employait déjà par ailleurs sa mère. Un autre interviewé, Carlos, qui n'est autre que le cousin de Lucy et le fils de la propriétaire, y travaillait aussi. Le restaurant de cette tante jouait donc le rôle de structure d'emploi pour certains membres de la famille élargie. Les membres de la famille élargie présents aux États-Unis jouent très souvent un rôle important dans la recherche d'emplois des membres de la *1.5 generation*, mais aussi pour ceux qui migrent à l'âge adulte, soit dans la mesure où ils sont eux même détenteurs de leur outil de travail – généralement une petite entreprise familiale – soit en mettant à disposition leurs réseaux de connaissance, fonctionnant en ce sens comme de véritables intermédiaires dans la recherche d'un emploi.

À l'âge adulte, la majorité d'entre eux ont poursuivi leur parcours professionnel soit dans la même entreprise soit dans le même secteur qu'un de leurs parents à l'exception notable de ceux qui ont poursuivi des études supérieures et qui ont tous accédé à des postes ne relevant pas des secteurs traditionnellement considérés comme étant ceux où on retrouve la main d'œuvre en situation migratoire illégale. Dans le cas des deux interviewés qui ont obtenu un diplôme universitaire, ils ont pu accéder à des postes de type administratifs et gestionnaires qui impliquaient déjà qu'ils étaient employés à un échelon supérieur au sein de l'entreprise et qui impliquaient par là même certaines responsabilités de leur part, comme la gestion des clients. Comme nous le verrons par la suite, s'ils avaient déjà vu leur position

évoluer comparativement à la situation de leurs parents et étant donné leur situation légale, le fait de ne pas avoir de papiers ne leur permit pas d'évoluer outre mesure dans la hiérarchie même s'ils avaient pu en avoir les moyens. Le résultat est que même s'ils accédaient à des postes plus valorisants et impliquant plus de responsabilités, ils demeuraient cantonnés à un certain niveau de la hiérarchie qu'il leur était impossible de franchir. Il s'agit dans ce cas de figures du « plafond de verre » auquel se réfèrent de nombreux sociologues. Un autre cas est celui de Adrian. S'il a commencé à connaître le monde du travail dans l'entreprise dans laquelle évoluait sa mère, il a par la suite orienté son projet professionnel dans l'objectif de devenir *bartender*. Pour sa part, s'il est un professionnel de talent, son statut légal l'empêche notamment de réaliser un projet, à savoir de monter son propre bar.

4.2.4 *La question du bilinguisme chez les jeunes migrants de retour de la génération 1.5.*

Profitions-en pour aborder le thème de la langue qui est un thème central dans cet étude. À l'exception de Israel qui n'est arrivé aux États-Unis qu'à l'âge de dix-sept ans qui considère lui même avoir un bon niveau à l'écrit et en lecture mais pas à l'oral, il est intéressant de noter que tous maîtrisent parfaitement la langue anglaise à l'oral. Au cours de nos rencontres, l'utilisation de l'anglais ou de l'espagnol différait selon les paramètres interactionnels. Lorsque je me retrouvais seul avec l'un d'entre eux, la langue que nous utilisions était, dans la grande majorité des cas l'espagnol. Il n'y qu'un cas où nous avons dû réaliser une interview en anglais avec une jeune femme appartenant à la sous-catégorie 1.75 et pour qui l'anglais constituait la langue dans laquelle elle pouvait exprimer pleinement ses pensées, tandis qu'elle éprouvait encore beaucoup de difficultés à s'exprimer en espagnol. Si elle fut la seule dans ce cas, cela tient aussi au fait qu'elle était arrivée au Mexique depuis moins d'un an. D'autres interviewés, que nous avons rencontrés alors qu'ils étaient rentrés au Mexique depuis maintenant un peu plus de trois ans, m'ont fait part de leurs importantes lacunes en espagnol à leur arrivée au Mexique. Ainsi, Charlie, dont il faut rappeler qu'il est arrivé alors qu'il avait moins d'un an aux États-Unis, m'a décrit comment il avait éprouvé des difficultés dans la gestion de la vie quotidienne les premiers mois qui ont suivi son arrivée car son espagnol était très approximatif

et on pourrait même dire limité. Afin de me faire comprendre cette difficulté initiale, il m'a raconté une anecdote qui avait directement à voir avec son premier travail dans un centre d'appels dans lequel il gérait une majorité d'appels en anglais, mais aussi une part, plus limitée, d'appels en espagnol. Or il était dans l'incapacité de gérer ces appels et était contraint de les transférer vers d'autres collègues. Un autre interviewé qui est lui arrivé beaucoup plus tard aux États-Unis, à l'âge de huit ans, a lui aussi éprouvé de grandes difficultés en espagnol à son arrivée et aujourd'hui encore il commet de nombreuses erreurs grammaticales ou de prononciation. Cette carence lui vaut encore aujourd'hui le quolibet de « *Pocho* » mais de la part même des autres jeunes migrants de retour de la *1.5 Generation*¹³². Aujourd'hui encore, cinq ans après son arrivée au Mexique, nous sommes toujours en contact mais il m'écrit en anglais – ou *spanglish* – car il n'a qu'une très faible maîtrise de la langue espagnole à l'écrit.

Il ne s'agit en fait pas uniquement de savoir leur niveau de maîtrise de la langue mais aussi de savoir quelle langue ils pratiquent et dans quelles circonstances ? La plupart des membres de la *1.5 Generation* qui ont participé à cette enquête nous ont accordé, lorsqu'il s'agissait d'un entretien en privé – l'interviewé et l'interviewer – leurs témoignages en espagnol. Notons cependant que, même s'ils ont pour la majorité une bonne maîtrise de l'espagnol, voire une maîtrise excellente pour certains, cela n'empêche pas qu'ils utilisent de nombreuses expressions en anglais au milieu des phrases en espagnol, voire passent épisodiquement de l'espagnol à l'anglais le temps de quelques phrases. Pour certains, ces retours à l'anglais sont épisodiques au cours de l'entretien. Pour d'autres, le retour à l'anglais est beaucoup plus courant, ce qui peut donner une interview où on passe sans cesse de l'anglais à l'espagnol dans les mêmes phrases quand ce passage ne s'effectue pas tout simplement dans un même mot ! C'est ce qu'on appelle le *spanglish*. Même si tous les récits des membres de cette sous-catégorie font chacun à leur manière, à des degrés divers, un usage du *spanglish*, cela a donné dans le cas de quelques entretiens, et notamment un en particulier, qui se déroulent du début à la fin dans cette langue, hybride de l'anglais et de l'espagnol. Il est intéressant de noter ici que concernant cet entretien en particulier, il s'agissait de l'avant-dernier interview et que ce n'est qu'en

¹³² Notons cependant qu'il ne s'agit pas là de remarques blessantes – qu'il prend en revanche plus mal si elles viennent d'un « local » –, pour qui connaît la « culture » mexicaine qui est très portée sur la moquerie.

la réécouter que je me suis rendu compte du fait qu'il s'était entièrement déroulé dans ce mélange des deux langues. En y réfléchissant après-coup, j'ai réalisé que le passage fréquent dans une même conversation m'était devenu familier au point qu'un discours qui m'est apparu comme exagérément *spanglish* lors de sa réécoute ne m'avait pas choqué plus que cela au moment de la discussion. En effet, si dans les entretiens privés, en vis-à-vis, les interviewés utilisaient l'espagnol – une marque d'attention de leur part dans la mesure où je maîtrise beaucoup plus l'espagnol que l'anglais, surtout en ce qui concerne la forme *slang* de la langue –, la langue qu'ils utilisent couramment entre eux est l'anglais. En effet, lorsque nous organisons des réunions, l'espagnol était proportionnellement moins utilisé par rapport au nombre de personnes présentes qui faisaient partie de cette catégorie de migrants de retour. À l'inverse, la présence de migrants de retour partis à l'âge adulte réinstaurait une part plus conséquente d'espagnol dans les discussions.

Ce constat démontre en tout cas que nous n'avons pas à faire dans le cadre de cette enquête à des jeunes migrants qui auraient été en situation d'isolement linguistique aux États-Unis. Au contraire, l'anglais est leur langue véhiculaire. À la question de savoir si l'apprentissage de l'anglais fut difficile pour eux quand ils sont arrivés aux États-Unis, à l'exception d'Israël qui est arrivé à l'âge de 17 ans, aucun ne m'a mentionné de particulières difficultés. Au contraire, tous témoignent de l'apprentissage d'une langue, certes compliqué au début, mais qu'ils ont réussi à maîtriser sur une durée qu'ils estiment courte :

Cuando yo entré a la primaria, el inglés, en un niño antes de los catorce años, son tres años. Son tres años, que a los dos años cuando entras chico, luego luego se te pega. Llegas a Estados Unidos, si eres migrante mexicano que cuantos pinches Mexicanos hay allá ! Llegas y la escuela es bilingüe. Tienes tu clase en español, ¿no ? Pero cada vez que estás con una maestra, con equis actividad, todo es en inglés, ¿no ? Se te pega el inglés luego luego ! Yo recuerdo que al sexto de primaria me sabía defender.

(Extrait n°8 : entretien avec Adrian)

Comme Adrian le fait remarquer dans le témoignage précédent, les interviewés, lorsqu'ils sont arrivés enfants aux États-Unis ont eu accès à une éducation bilingue qui suppose l'existence de deux classes : une première où les cours se déroulent en anglais et une autre où ils se déroulent en espagnol avec en parallèle l'option

d'anglais comme seconde langue – *English as a second language* – qui est une sorte de cours d'anglais renforcé et intense pour les enfants arrivés récemment aux États-Unis et qui n'ont pas l'anglais pour langue maternelle. Le témoignage de David qui est arrivé à l'âge de 12 ans en Géorgie peut nous donner un aperçu de ce type d'activités mises en œuvre pour les enfants de migrants récemment arrivés aux États-Unis ainsi que de l'importance qu'elle peut avoir pour ces enfants :

Enquêteur: Y con el inglés, ¿te fue difícil ?

David: Si wey. Cuando llegué, tenía como tres o cuatro clases normales y tenía una como de enseñanza de inglés así como *express*, como intenso. Fue una maestra, que todavía me acuerdo su nombre, se llamaba Miss J. Ella me enseñó un chingo ! Si, esta señora me enseñó... Porque tengo muy buena gramática en inglés. Entonces mi gramática, la pronunciación que yo sé es porque ella me la enseñó wey. Era una muy buena maestra. Miss J... De ahí fue de lo que más aprendí inglés porque lleve tres años *English as a second language*, algo así. Y creo que de estos tres años fue donde aprendí más (...) No mames, nos enseñaba... es algo muy cagado wey, pero nos enseñaba algo así de canciones de niños wey! Así de *kinder!* Pues no mames wey! En que puta clase estoy? (se ríe) Pero pues, después te enseña a aprender algo así como la cultura, ¿no? Cómo es la gente. Porque si aprendes el inglés y no aprendes así como crece un niño y con que canciones crece un niño, bueno, no vas a entender. Después no ves como es la lengua del inglés, sino que hay que ver como es desde chiquito. Así es como nos enseñaba ella, con canciones así, bien cagado pero muy chido wey! (...) Y es que yo andaba grande, ya tenía doce años! Mis primos y mi hermano, ellos tenían... mi hermano ocho, mis primos como seis y cinco, la más chiquita como dos años, tres años. Para ellos no hubo ningún pedo. El peor fue un poco para mí pero sobre todo para mi mamá!

(Extrait n°9 : entretien avec David)

Comme David, ils sont nombreux à rappeler le soutien qu'ils ont eu au cours de leur expérience scolaire, notamment dans les premières années qui ont suivi leur arrivée aux États-Unis. Comme David, nombreux sont ceux qui font référence à leur Miss J. « personnelle », qui devient Mister P. (Memo) ou Miss S. (Adrian) mais qui joue toujours le même rôle : une personne « patiente » – un qualificatif récurrent – et « attentive » aux particularités individuelles de leurs élèves et qui joue un rôle de figure centrale dans les souvenirs des interviewés en tant que personne à qui ils

doivent de bien parler l'anglais aujourd'hui¹³³. Cela peut rappeler les récits des enfants transnationaux que nous avons pu interviewer dans les écoles de Zacatecas¹³⁴ : lorsqu'ils évoquaient leurs expériences scolaires aux États-Unis, le souvenir de la figure du « bon professeur », et à l'inverse du « mauvais professeur », jouait un rôle central dans leur appréhension de l'expérience scolaire. Mais il est aussi intéressant de remarquer une autre réalité de la pratique de l'anglais dans le système scolaire américain. Dans de nombreux cas, lorsqu'ils arrivent enfants et ne parlant pas l'anglais, les personnes que nous avons interviewées évoquent le fait qu'ils aient été placés dans une classe dont les cours se déroulaient en espagnol. À ce titre, il s'agissait de classes essentiellement composées d'enfants Mexicains ou plus largement Hispaniques. En revanche, lorsque leur niveau d'anglais était considéré comme bon, ils étaient intégrés dans les classes qui se déroulaient dans cette langue, ce qui n'est pas sans créer de malaise pour les enfants concernés. Ainsi, Memo qui est arrivé à l'âge de huit ans à Phoenix en Arizona, a commencé sa scolarité dans la section en espagnol au cours des *3rd* et *4th grade*. Il apprend rapidement l'anglais qui devient très rapidement sa première langue de référence et est placé dans la section anglophone. On devine dans son discours qu'il s'agissait d'une pratique peu commune – du moins dans ce laps de temps – car la majorité de ses camarades de classe sont restés dans la section hispanophone. Malgré le fait qu'il ait tout de suite identifié ce transfert de classe comme l'équivalent d'une promotion scolaire – une classe sérieuse comparé au désordre qui régnait dans sa classe antérieure –, il a assez mal vécu ce moment car il s'est très vite senti isolé dans une salle de classe remplie de *güeros*¹³⁵ et dans laquelle il se sentait mis à l'écart. Il se souvient alors des moments de récréation comme de bons moments car ils lui permettaient de rejoindre ses amis Mexicains, son groupe de référence et d'appartenance.

En effet, même s'ils sont nombreux à considérer l'anglais comme leur première langue maintenant qu'ils sont au Mexique, ceci ne signifie pas qu'ils ne parlaient pas l'espagnol lorsqu'ils étaient aux États-Unis. Ils ont pour la plupart vécu dans des

¹³³ On peut identifier le rôle joué par ces professeurs dans la vie de ces interviewés à la figure de *l'Autrui Significatif* développé par Berger et Luckmann (1967)

¹³⁴ Nous faisons référence ici à notre mémoire de Maîtrise intitulé : « Migration, éducation et pauvreté. Étude du cas des enfants transnationaux de l'État de Zacatecas (Mexique) » sous la direction de Delphine Mercier (LEST UMR 6123) et Víctor Zúñiga (Universidad de Monterrey)

¹³⁵ Un adjectif employé au Mexique pour désigner généralement une personne au teint de peau clair, une personne blonde.

contextes où la présence mexicaine, ou à défaut latino-américaine – comme c’est le cas décrit par un des interviewés en provenance de Marietta dans la banlieue d’Atlanta, ville dans laquelle les Mexicains ne sont pas le groupe national hispanique majoritaire – où la pratique de l’espagnol était quelque chose de commun. Ensuite, aucun n’a mentionné le fait de parler en anglais avec leurs parents aux États-Unis, ces derniers jouant bien souvent le rôle de garants de la préservation de la langue d’origine. Bien entendu, la pratique de l’espagnol n’est pas toujours aussi consciente et motivée chez les parents que dans le cas de trois sœurs originaires de Puebla que nous avons interviewées et dont les parents, en plus de leur parler en espagnol, insistaient pour leur procurer des lectures dans cette langue afin qu’elle ne la perdent pas et restent en contact avec leur langue maternelle. En revanche ils mentionnent presque tous qu’ils communiquaient en anglais entre frères et sœurs et entre cousins.

Il est toutefois intéressant de noter que certains d’entre eux m’ont fait remarquer qu’ils avaient plus tendance à parler espagnol lorsqu’ils étaient aux États-Unis tandis qu’ils font un usage beaucoup plus accru de l’anglais depuis qu’ils sont au Mexique. Alors bien sûr, cela suppose qu’ils doivent se retrouver dans des situations où ils puissent interagir avec des personnes qui ont l’anglais pour langue véhiculaire, ce qui dans ce cas signifie souvent que leurs groupes d’amis se composent majoritairement de personnes qui partagent les mêmes trajectoires migratoires qu’eux, des amis qu’ils ont d’ailleurs rencontrés la plupart du temps, comme nous le verrons par la suite, dans les centres d’appels :

Enquêteur: De hecho ustedes hablan siempre en inglés?

David: Sí wey. Sí. Yo, lo que... No sé wey, yo creo que me expreso de igual a igual en inglés o en español. Porque yo ya estaba grande cuando me fui de aquí, ya tenía doce años. Y ya tienes tu español como más plantado, no?

Enquêteur: Tu eres totalmente bilingüe?

David: Pues yo creo que sí.

Enquêteur: Sí, no eres como X y Y que les cuesta más, no?

David: Sí, a X le cuesta bastante. A Y también le cuesta un poquito. Llegaron más chicos allá. X tenía como tres, Y también, algo así. Pues es casi como nacer allá wey.

Enquêteur: Sí, me había dado cuenta con X y Y...

David: Sí te diste cuenta?

Enquêteur: Sí, como que les viene más natural en inglés. A ti también, pero como que el español también.

David: Sí wey. Hay una expresión que dice que la gente que habla más de un idioma tiende así de cambiar de personalidad entre idiomas, no? Pero yo creo que eso no es verdad, creo que lo que cambia es tu forma de expresarte wey, nada más. Sí wey, no sé... El tono de voz. Para decir, 'Texas'¹³⁶ wey, ese wey cambia un chingo! Cuando habla español, ese wey prefiero que hable inglés! Me caga menos en inglés que en español! (nos reímos) "*No hables español pinche Texas! Me caes mal!*" Ese wey tiene un acento bien cagado en inglés, así bien de rancho, bien de Texas! Como bien country! Tiene un acento así wey. O sea el mío es country, pero el de este wey es todavía más! Hay una palabra que tiene mucho el wey. Dice "exactly" pero dice (imitant l'accent texan) "exââctly". Bien así del Sur. Pinche Texas!

(Extrait n°10 : entretien avec David)

La question du passage d'une langue à l'autre, de l'anglais à l'espagnol ou *vice e versa*, est présente chez presque tous les membres de la *1.5 Generation* qui ont participé à cette enquête, qu'elle soit consciemment exprimée et réfléchie dans le discours ou qu'on la devine dans la pratique sans qu'il s'agisse là d'un thème de conversation. Dans sa version consciente et réflexive, c'est l'interviewé qui commente et réfléchit au sujet de cette thématique de l'utilisation pratique d'une langue ou de l'autre. Un premier exemple est celui de Rocio, qui a vécu de l'âge de huit ans à vingt-trois ans à New York. Elle me fait remarquer qu'une des choses qui l'ont le plus marqué depuis qu'elle était rentrée au Mexique est que, lorsqu'elle vivait aux États-Unis, elle se souvient que la majorité de ses rêves se déroulaient en espagnol. En revanche, depuis son retour au Mexique, elle constate qu'elle rêve majoritairement en anglais. Ces transferts linguistiques peuvent en effet donner lieu à des situations cognitives très particulières comme dans le cas de Memo, arrivé à l'âge de huit ans à Phoenix en Arizona, et qui nous raconte comment l'anglais est devenu sa première langue au cours de ses premières années de scolarisation aux États-Unis :

Vas perdiendo poquito a poquito el español, y de hecho cuando pienso en algo, lo pienso en inglés. Ya, estoy pensando en algo e inglés. Y a veces lo tengo que traducir a español. Incluso una vez me acuerdo que estaba leyendo un libro, bueno, la maestra estaba leyendo, y yo clarito lo había oído en inglés. Y ya que

¹³⁶ Texas est le surnom donné à un membre du groupe d'amis mentionné ici et qui est le seul à provenir du Texas.

lo leía, el libro era en español. Y yo de hecho pensaba que me lo habían dictado en inglés.

(Extrait n°11 : entretien avec Memo)

Il y a enfin le cas fréquent de ceux qui pensaient savoir parler couramment l'espagnol à leur arrivée mais qui se sont retrouvés confrontés dans leurs premières interactions avec les locaux à la réalité des limites de leur maîtrise de cette langue. Il semble que ce type d'expérience joue là aussi en faveur d'une prédilection à utiliser, dans la mesure du possible, la langue dans laquelle ils peuvent s'exprimer le mieux, à savoir l'anglais.

Il y a ensuite le cas du transfert linguistique dans sa dimension pratique, sans que ceci implique de la part de l'interviewé un quelconque retour réflexif sur « le pourquoi » et dans quels cas il utilise une langue plutôt qu'une autre. Par « dimension pratique » nous entendons tout simplement le contenu même du discours des interviewés dans lesquels s'opèrent des transferts de l'anglais à l'espagnol de manière plus ou moins fréquentes selon les individus. Ainsi, pour une première catégorie d'interviewés, le discours se déroule presque entièrement en espagnol – une pratique que j'identifie surtout, comme je l'ai fait remarqué précédemment, à un souci de leur part vis-à-vis de ma personne de s'exprimer dans la langue qu'ils ont intégré comme étant celle dans laquelle j'ai le plus de facilités – avec quelque retours à l'anglais pour certains détails relevant de la réalité américaine et difficilement traduisibles en espagnol. Ce qui peut être le cas avec le vocabulaire propre aux institutions américaines, notamment scolaires, administratives ou législatives. La deuxième catégorie correspond à ceux qui effectuent des transferts fréquents d'une langue à l'autre au cours de l'entretien, mais dans ce cas nous avons remarqué qu'ils utilisent plus fréquemment l'anglais lorsqu'il s'agit de mentionner des souvenirs ayant trait à leur expérience de vie aux États-Unis, tandis qu'ils utilisent presque exclusivement l'espagnol pour décrire leurs expériences de vie au Mexique. Je dis « presque exclusivement » car dans ce cas, l'anglais est cependant couramment utilisé pour exprimer des états sentimentaux – colère, enthousiasme – , pour parler des amis proches – avec qui ils parlent en anglais – ou lorsqu'ils mentionnent des proverbes ou des plaisanteries qu'ils connaissent la plupart du temps en anglais mais pas en espagnol. Enfin, une troisième catégorie, plus rare, correspond à ceux qui

font des transferts fréquents, tout au long de l'entretien et dans les phrases mêmes. La logique reste cependant la même que pour la deuxième catégorie – prégnance de l'anglais pour les expériences américaines, pour les états sentimentaux, etc. et de l'espagnol pour les expériences ayant lieu au Mexique – même si la permanence du discours dans une seule langue est beaucoup plus brève. Nous en verrons par la suite quelques exemples au fur et à mesure des citations extraites d'entretien. Nous avons enfin exclu ici la catégorie de ceux qui ne parlent quasiment qu'anglais, mais qui en réalité ne concerne qu'une personne dans notre échantillon.

Ces passages d'une langue à l'autre ont pu par ailleurs donner lieu à quelques passages comiques dans les récits quant à savoir quelle langue est la plus adéquate pour évoquer un souvenir donné. C'est le cas de David lorsqu'il évoque son premier jour d'école en Géorgie et la forte impression que lui avaient fait les autobus modernes qui étaient en charge du transport scolaire, lui qui avait l'habitude d'aller à pied à l'école lorsqu'il vivait à Los Reyes dans la banlieue de Mexico. Ce passage, sous son aspect comique, illustre néanmoins parfaitement cette nécessité qu'ont les interviewés à jongler entre leurs deux langues, selon la situation donnée mais aussi selon laquelle des deux correspond le mieux à certains souvenirs qui sont eux-mêmes ancrés dans un moment de leur trajectoire biographique qui correspond lui aussi à une langue plutôt qu'à l'autre. Dans ce cas, la thématique du changement de langue peut s'exprimer dans ses deux dimensions : pratique – la manière de parler – et consciente – un retour réflexif momentané de l'interviewé sur son propre discours et sur l'adéquation ou non de l'emploi de la langue qu'il vient d'utiliser: « *Y llegas acá (en Estados Unidos), y llega un autobús, un school bus. Y tú dices: "no mames, what the fuck?"*. "*¿Que pedo?"*, ¿no? (il rit), porque no era "What the fuck" en ese entonces! (il rit) » (David).

4.3 CEUX QUI SONT PARTIS AUX ÉTATS-UNIS A L'ÂGE ADULTE : LES ENFANTS DE LA CLASSE MOYENNE MEXICAINE.

Concernant ceux qui ont migré à l'âge adulte aux États-Unis ou au Canada, il s'agit d'individus qui sont partis majoritairement durant la première moitié de leur vingtaine – entre 18 et 25 ans – et retournés au Mexique durant la deuxième moitié,

voire dans les premières années qui ont suivi leurs trente ans. La durée de leur séjour est généralement assez courte et se situe entre trois et quatre ans. Seuls quatre interviewés ont eu une expérience inférieure à trois ans et deux interviewés ont à l'inverse vécu tous deux un peu plus de neuf ans aux États-Unis, le premier à New York et le second dans une petite ville du Michigan. Comme nous l'avons précédemment mentionné, leurs destinations sont plutôt variées même si le Texas et la Californie demeurent les principaux États concernés avec trois individus chacun. Un constat plus original est la présence du Canada comme destination pour quatre individus : deux d'entre eux ont vécu à Montréal, une à Vancouver et un dans plusieurs villes de l'Ontario. Le dernier cas cité soulève d'ailleurs une particularité de ce groupe de migrants qui est celle du mouvement. En effet, alors que leurs homologues de la génération 1.5 se caractérisent tous par des expériences de vie sédentaires – au plus, ils ont vécu un déménagement mais toujours dans la même ville – on retrouve chez les migrants partis à l'âge adulte plus de trajectoires itinérantes. Au nombre de quatre, elles sont essentiellement masculines et concernent des individus qui ont vécu dans plus d'un État au cours de leur expérience migratoire aux États-Unis. Ces mouvements sont essentiellement liés au travail et aux propositions qui parviennent de proches, qu'il s'agisse d'emplois mieux rémunérés que l'emploi actuel ou de nouvelles offres de travail suite à une période de chômage.

Ceux qui sont partis à l'âge adulte partagent la plupart des caractéristiques des nouveaux types de migrants dont la proportion augmente suite à la signature de l'IRCA en 1986 : une population provenant plus fréquemment des zones urbaines du Mexique et une population plus qualifiée que les migrants « traditionnels ». Au delà du fait qu'on ne peut pas établir une statistique représentative au vu de leur nombre quant à leur répartition sexuelle – on dénombre quatre interviewées de sexe féminin sur quinze en ce qui concerne cet échantillon –, ils sont généralement qualifiés et, à l'exception d'un interviewé, ils ont dans la plupart des cas au moins terminé la *Prepa* mais on recense aussi les cas intermédiaires de ceux qui ont commencé des études supérieures mais sont partis pour les États-Unis et/ou le Canada avant de les avoir terminées.

La majorité d'entre eux sont partis parce qu'ils avaient déjà un membre de la famille ou des amis déjà installés aux États-Unis ou au Canada. La plupart n'évoquent pas un choix mûrement réfléchi, on ressent plutôt cette décision comme « allant de soi ». Même s'ils ne représentent pas la population typique de la migration entre les deux pays, ils n'en ont pas moins hérité de cette tradition de la migration qu'on retrouve dans les communautés les plus concernées par le phénomène migratoire (Giorguli Saucedo, 2005). Partir rejoindre les membres de la famille ou les amis au Nord apparaît comme le choix par défaut pour ceux qui n'ont pas voulu poursuivre d'études supérieures. Le témoignage de Juan illustre assez bien le propos : ou les études, ou partir pour les États-Unis :

La primera vez que me fui, fue en el 2001, como por Marzo. Tenía dieciocho, diecinueve años. Me fui porque estaba muy rebelde con la familia y había bajado mis calificaciones en la escuela. Y mi madre me dijo : “Sabes que? Te me vas...” Y yo: “ay pues, me voy”. Me fui con unos primos: dos primos y una tía. Llegamos con familia que tenemos allá.

(Extrait n°12 : entretien avec Juan)

En général, ceux qui sont partis à l'âge adulte aux États-Unis sont partis avec d'autres membres de leur famille, ou pour le moins ont rejoint d'autres membres déjà installés. Il s'agit généralement des oncles, tantes et cousins et dans une plus rare mesure des frères. Deux interviewés uniquement ont vécu avec leurs parents aux États-Unis : dans la grande majorité des cas, ces derniers sont restés au Mexique. Enfin, plus rares sont les cas où ils partent seuls sans avoir de famille sur place. Les deux seuls cas sont ceux de Mario, qui est parti rejoindre des amis installés à New York et José – dont nous retranscrivons le témoignage ci-dessous – et qui, par coïncidence, sont les deux membres de cet échantillon qui sont restés le plus longtemps aux États-Unis :

“Me fui a los dieciocho más o menos. A los diecinueve tal vez. Una tarde estaba en mi casa, vivíamos en el segundo piso y me asome por la ventana wey, y vi un grupo de chavos de mi edad que estaban cotorreando, echando unas chelas. Y baje, pedí una cerveza a la tienda y entre. Había un chavo que hablaba pocho! Me dio curiosidad, empecé a platicar con él, no? “Hey que onda? Eres de aquí? – Si, yo nací aquí”. Y me lo dijo así: “Si quieres, vamos a los Estados Unidos, yo te invito – no, pero no tengo dinero – Vienes, lo saques, no te preocupes. Llegando allá te buscas un

trabajo, no te cuesta tanto, y el dinero me lo regreses cuando tu quieras". Y me gustó la idea y bueno así fue!"

(Extrait n°13 : entretien avec José)

Leurs expériences professionnelles, à l'exception d'une interviewée qui est par ailleurs partie légalement au Canada, se sont toutes déroulées dans les secteurs traditionnellement considérés comme les secteurs du marché du travail occupés par les immigrants Mexicains illégaux. Quantitativement, c'est dans le secteur de la construction – privée et travaux publics – et dans le secteur de la restauration qu'on les retrouve le plus fréquemment. Les autres secteurs dans lesquels les interviewés correspondant à ce profil ont travaillé sont ceux de la garde d'enfant – en tant que jeunes filles au pair dans l'Etat de Géorgie –, de l'agriculture et... dans un call center à Vancouver pour ce qui est d'une interviewée qui est partie en situation légale au Canada. Il est important de prendre en considération leurs parcours professionnels aux États-Unis, car on se rend compte par la suite que ces derniers expliquent fortement leur appréhension des conditions de travail dans les centres d'appels à leur retour au Mexique.

Notons enfin que si nombre d'entre eux ont eu recours à leur réseau familial ou d'amis pour trouver leurs emplois respectifs, ils sont peu nombreux à avoir travaillé dans les mêmes entreprises que ces derniers. L'exception la plus notable est celle d'Alejandro qui a abandonné ses études de médecine au Mexique pour émigrer à Houston avec son frère. Il a travaillé pendant plus de deux ans comme chauffeur de taxi dans l'entreprise familiale que ses parents avaient créée après les avoir rejoint quelques mois plus tard. On est bien loin de l'image du migrant traditionnel originaire des zones rurales et peu éduqué et Alejandro n'est d'ailleurs pas le seul dans ce cas de figure. Trois filles de notre échantillon qui avaient poursuivi des études supérieures intègrent un schéma migratoire qui a en revanche plus à voir avec le désir d'expérience et de découverte de l'étranger que de l'expérience migratoire de travail traditionnelle. C'est le cas de deux d'entre elles qui sont parties pour une durée de deux ans en Géorgie en tant que jeunes filles au pair. Raquel qui est elle partie à Vancouver partait « en vacances » comme elle le fait remarquer. Elle était initialement partie avec son petit ami qui partait poursuivre ses études au Canada :

Raquel: La verdad yo me fui como de vacaciones. Lleguemos directamente a Vancouver. Fuimos a buscar directamente universidades, la idea de él era de estudiar algo allá. Ya no estudió. Además no hablaba nada de inglés. Nada!

Enquêteur: Tú?

Raquel: Yo sí. Siempre fui en un colegio bilingüe.

Enquêteur: Como se llamaba este colegio?

Raquel: Mi mamá estaba obsesionada con que yo fuera a la mejor escuela. Siempre! Entonces fui como a seis primarias diferentes, a dos secundarias (...). La mitad del día era en español y la otra mitad en inglés.

Enquêteur: Tú, saliendo de allá, ya eras bilingüe, no?

Raquel: Sí.

(...)

Raquel: A mí me parece que el idioma es muy pragmático y entonces es más fácil ordenar mis ideas en inglés que en español.

(Extrait n°14 : entretien avec Raquel)

4.3.1 La question du bilinguisme chez ceux qui sont partis à l'âge adulte : entre exposition et investissement.

Concernant la pratique de l'anglais, Raquel fait partie de ces quatre interviewés qui constituent une exception, tous les autres considérant en effet que leur niveau d'anglais était limité lorsqu'ils sont arrivés aux États-Unis, et font par là-même une grande distinction entre l'anglais appris dans le cadre de l'école publique au Mexique et la réalité de sa mise en pratique dans un contexte anglophone. Concernant les quatre personnes citées – dont Raquel fait partie – elles ont en commun d'avoir été scolarisées dans des établissements privés bilingues. Ils font partie de cette classe moyenne dont Mary Petron (2003) relevait qu'elles avaient identifié la maîtrise de l'anglais comme un instrument indispensable à la promotion sociale. Si Ester est issue de la famille dont le capital culturel est le plus haut – ces deux parents étaient professeurs à l'université –, les trois autres sont aussi issus de familles où au moins un des deux parents est qualifié sans pour autant que cela se traduise par un capital économique élevé. Malgré le prix des études dans les écoles bilingues, leurs parents n'ont pas lésiné sur leurs finances pour y inscrire leurs enfants comme en atteste le témoignage d'Alejandro dont les deux parents sont comptables :

Enquôteur: Tú ya habías aprendido el inglés aquí ?

Alejandro: Sí, desde el kinder. Desde el kinder siempre tuve clase de inglés.

Enquôteur: Era una escuela especial o...

Alejandro: Sí, era una escuela de paga. Mis papas no tenían mucho dinero pero siempre quisieron mandarnos a escuela de pago. La razón por la cual no tenían dinero. La escuela de Fray Luis. Es que estaba bien cara esta pinche escuela!

(Extrait n°15 : entretien avec Alejandro)

Concernant ce type de migrants, là encore on ne constate pas d'isolement linguistique, malgré le fait que nombre d'entre eux aient travaillé dans des secteurs très majoritairement, voire exclusivement, composés de compatriotes ou d'autres travailleurs Latino-américains. Concernant les modalités d'apprentissage de l'anglais, elles sont là encore multiples. Déjà, tous avaient été familiarisés avec cette langue au cours de leur scolarité, même si l'expérience scolaire et la pratique réelle dans un pays anglophone sont deux choses très différentes comme ils le font tous remarquer. Ensuite, même si c'est à un degré bien moindre de ce que nous avons pu constater dans une ville proche de la frontière comme Monterrey, ils ont tous été familiarisés à cette langue par la culture « pop » américaine et/ou britannique, que ce soit par le biais du cinéma, de programmes télévisés ou de la musique :

Y el inglés siempre me gustó. De chiquillo mi papá siempre nos hacía escuchar música americana clásica como los Beatles, como Creedance. Le gustaba mucho los Doors. De hecho alguna canción de los Doors, llegué a encontrarla escrita y la traduje con un diccionario. Estamos hablando once, doce años. Y siempre me gustó. Entonces cuando llegué allá fue algo muy chido porque... A todo el mundo le preguntaba como se decía, todo el mundo me corregía... Aprendí rápido a ser autosuficiente.

(Extrait n°16 : entretien avec José)

Comme on peut le voir dans la deuxième partie du témoignage de José, la première modalité d'apprentissage fut tout simplement celle qui consiste à apprendre l'anglais « sur le tas ». Ceci implique une configuration de travail où l'interviewé n'était pas employé dans un secteur à prédominance hispanique comme c'est le cas de Mario qui s'est retrouvé employé par une entreprise familiale italo-américaine à New York et qui a donc appris l'anglais « sur le tas » – en plus de cours du soir – dans la

mesure où il n'y avait pas dans cette situation d'occasion de parler en espagnol¹³⁷. C'est là qu'intervient le deuxième type d'apprentissage pratique de l'anglais. Il concerne ceux qui ont travaillé dans des emplois de service requérant une interaction en *face to face* avec le client. La plupart des interviewés qui relatent ce type d'expérience sont souvent ceux qui ont travaillé dans les bars ou dans la restauration, au poste de serveur. Il y a même le cas d'une expérience en *voice-to-voice*, d'une de nos interviewées – et d'ailleurs la seule – Raquel, qui a travaillé au cours de son expérience migratoire dans un centre d'appel à Vancouver, au Canada. Même si elle se considérait déjà bilingue avant de partir au Canada, cette expérience lui a permis de pratiquer l'anglais professionnellement pour une durée de trois ans.

Enfin, on constate dans nombre de cas une implication importante de la part de ces interviewés dans le processus d'apprentissage de l'anglais : plus de la moitié d'entre eux ont suivi au cours de leurs premières années aux États-Unis des cours d'anglais renforcé, en particulier dans le cadre des cours du soir, mais aussi en journée, comme c'est le cas de Juan, dans la mesure où ce dernier travaillait de nuit à l'époque où il a suivi ces cours. Dans le cas de Juan, cet investissement fut primordial dans la mesure où il a évolué au cours de ses premiers emplois dans des secteurs presque exclusivement composés d'une main d'œuvre hispanophone où l'espagnol était la langue véhiculaire. On remarque d'ailleurs que cette implication dans l'apprentissage de l'anglais, malgré le fait qu'il se soit retrouvé initialement dans des secteurs professionnels isolés linguistiquement, lui ont permis de connaître une évolution dans la succession des emplois qu'il a connu aux États-Unis, passant de la récolte agricole au statut de serveur en interaction avec les clients. C'est cette même implication dans l'apprentissage de l'anglais et d'efforts pour sortir de l'isolement linguistique qui font d'ailleurs qu'il ait pu être embauché sans difficulté dans différents centres d'appels bilingues à Mexico.

Pour conclure sur cette thématique de la langue, nous avons donc eu affaire au cours de cette enquête, à des personnes qui, même lorsqu'elles avaient migré à l'âge

¹³⁷ En réalité, plus qu'apprendre l'anglais, Omar a aussi appris au cours de cette expérience qui a duré presque neuf ans des rudiments d'italien que les employés parlaient fréquemment entre eux.

adulte aux États-Unis, ont désormais une assez bonne maîtrise de l'anglais, même si, à l'exception de deux interviewés, aucun ne considère le parler parfaitement¹³⁸.

4.4 CONCLUSION

Nous avons pu dresser dans ce chapitre un portrait des jeunes migrants de retour qui constituent notre échantillon. Au nombre de quarante-trois, ils intègrent deux catégories que nous avons déterminées en fonction du type de trajectoires migratoires qu'elles regroupaient. Le premier groupe est constitué par les migrants de la génération 1.5 qui sont les enfants de la phase migratoire post-IRCA et qui ont émigré en situation illégale avec leurs parents alors qu'ils étaient encore mineurs. Arrivés pour la plupart aux États-Unis entre 1990 et 2001 – seuls deux d'entre eux y sont arrivés après – ils proviennent pour la plupart des États traditionnels de la migration mexicaine aux États-Unis, la Californie et le Texas en tête. Ils font partie de ces 2,1 millions de jeunes arrivés en tant que mineurs et qui sont encore aujourd'hui sans-papiers après toutes ces années. Une des conséquences de ce statut est qu'ils n'ont pas eu d'autre choix, une fois sortis du système scolaire, que d'intégrer les emplois dans les secteurs économiques traditionnellement occupés par les immigrants mexicains en situation irrégulière qui ne sont autres que leurs parents. Même si on a pu expliquer cette reproduction économique par le taux d'échec scolaire important qui touche dans sa globalité cette population, on remarque dans le cas des individus qui constituent notre échantillon qu'ils ont à l'inverse très majoritairement poursuivi leur scolarité K-12 jusqu'à son terme. Certains d'entre eux ont même entrepris des études supérieures même s'ils sont rares à les avoir terminées. Nous verrons d'ailleurs plus en détail cette question dans le chapitre suivant. Ce qu'on peut retenir d'eux comme caractéristique distinctive avec l'autre groupe de migrants, c'est que leur relation avec les États-Unis est avant tout marquée par leur expérience scolaire, le fait d'y avoir grandi et d'y avoir vécu leur transition vers l'âge adulte. En cela, il s'agit du pays dans lequel ils ont vécu la majeure partie de leurs expériences socialisantes et par conséquent ils ont souvent

¹³⁸ « *Un ochenta por ciento* », comme me l'ont mentionné deux interviewés, illustre plutôt bien leur estimation personnelle de leur maîtrise de l'anglais.

tendance à considérer l'anglais comme leur principale langue véhiculaire et reconnaissent volontiers qu'ils sont culturellement très imprégnés de la culture américaine.

À l'opposé, l'expérience migratoire de ceux qui ont migré aux États-Unis ou au Canada à l'âge adulte est avant tout une migration de travail. Même dans le cas d'une minorité d'entre eux qui disent être partis pour « voir du pays » comme c'est le cas pour trois jeunes femmes, le travail a joué le rôle central de leurs expériences de vie dans ces pays. À la différence de la migration traditionnelle qui prévalait avant 1986, il s'agit là de migrants qui proviennent des zones urbaines du pays et qui appartiennent à ce qu'on pourrait grossièrement qualifier comme la classe moyenne mexicaine. « Grossièrement » car ils proviennent de familles plus ou moins aisées et aux capitaux culturels inégaux. Les plus « aisés » d'entre eux sont les plus propices à qualifier leur expérience migratoire de « découverte » et proviennent de familles qui ont considérablement investi dans leurs études, en les plaçant notamment dans les institutions scolaires anglophones. Ces migrants de retour possèdent par conséquent un niveau d'anglais avancé qu'ils ont perfectionné au cours de leur expérience de vie aux États-Unis et au Canada. Les autres proviennent de familles moins éduquées et sont partis aux États-Unis dans « la plus pure tradition », comme un rite de passage qui suit logiquement la fin des études secondaires. Ils y ont rejoint des parents ou des cousins qui y étaient déjà présents et y ont travaillé dans les secteurs où sont traditionnellement employés les immigrés en situation irrégulière : construction, agriculture, restauration, etc. À la différence des migrants cités précédemment, ils reconnaissent tous être partis avec un niveau d'anglais très limité mais reconnaissent que leur expérience migratoire leur a permis d'apprendre cette langue même s'ils considèrent que leur niveau demeure limité aujourd'hui. C'est néanmoins ce qui leur permet aujourd'hui d'avoir le profil requis pour intégrer les centres d'appels bilingues au Mexique à leur retour.

Mais avant de passer au cas des call center, nous allons d'abord, dans le chapitre suivant, analyser les raisons de leur retour au Mexique en présentant les différents facteurs qui ont influencé cette décision.

CHAPITRE 5. TOUS LES CHEMINS MÈNENT À MEXICO : DIFFÉRENTES TRAJECTOIRES DE RETOURS POUR UNE MÊME DESTINATION.

« To be, or not to be: that is the question:

Whether 'tis nobler in the mind to suffer

The slings and arrows of outrageous fortune,

Or to take arms against a sea of troubles,

And by opposing end them? »

Extrait de Hamlet, William Shakespeare

Comme nous l'avions commenté en introduction de cette thèse, et de cette deuxième partie en particulier, nous pensions dans les premiers temps de cette enquête que les trajectoires de retour se confondraient certainement avec une histoire préalable d'expulsion. C'est une hypothèse que nous nous faisons d'autant plus facilement s'agissant des individus qui avaient grandi et avaient été scolarisés aux États-Unis et à propos desquels l'idée d'un retour volontaire ne nous était pas apparue comme une évidence de prime abord. Or, comme nous l'avons constaté par la suite, les cas d'individus rentrés au Mexique suite à une décision d'expulsion des autorités américaines ne sont pas les seuls et ils sont même minoritaires dans notre échantillon avec seulement onze individus concernés sur quarante-trois¹³⁹. À l'inverse, la grande majorité des personnes qui ont participé à cette enquête intègrent la catégorie des retours dits « volontaire ». Par « volontaire », nous nous référons d'une part à la définition officielle de l'OIM et d'autre part parce que l'emploi de cet adjectif nous permet de distinguer ces cas de ceux qui impliquent des trajectoires de retour dans lesquelles les personnes concernées n'ont pas eu de choix réel quant à ce mouvement migratoire. La notion de choix constitue ici une donnée cruciale pour distinguer ces deux catégories, même si nous verrons par la suite qu'il existe des cas

¹³⁹ Il s'agit là bien évidemment d'un constat qui n'a de valeur que concernant notre échantillon. Nous ne disposons pas de données exhaustives concernant l'ensemble des migrants de retour qui travaillent dans les centres d'appels au Mexique et la nature de leur retour.

hybrides dans lesquels l'individu n'a pas réellement choisi de rentrer mais y a été contraint, non pas cette fois par une autorité officielle, mais parfois par une autre institution qui est celle de la famille.

En dehors du cas des retours forcés – que nous verrons en dernière instance dans ce chapitre –, nous avons distingué parmi les cas de retours volontaires une série de facteurs que nous avons regroupés selon différentes catégories. Pour ce faire, nous nous sommes tout d'abord inspirés des classifications préexistantes et communément admises parmi les spécialistes de la problématique de la migration de retour. Nous nous sommes notamment appuyés sur la classification élaborée par Russell King (2000, p.14) et sur le schéma explicatif intercausal proposé par Black et al. (2004, p.13)¹⁴⁰. Ainsi, il existe un commun accord pour distinguer les facteurs suivants comme étant les variables explicatives à prendre principalement en considération lorsqu'on s'attelle à expliquer la décision du retour : les facteurs d'ordre économique, les facteurs d'ordre social, les facteurs d'ordre familial et enfin les facteurs d'ordre politique. Nous avons ensuite élaboré deux catégories qui sont propres au cas que nous étudions présentement : le « plafond de verre » et « le retour salutaire ». En effet, ces catégories regroupent des facteurs causaux qui revêtent une grande importance chez nombre d'individus avec qui nous avons pu nous entretenir mais qui sont néanmoins difficilement transposables dans les catégories précédemment citées. La première, que nous avons dénommée « plafond de verre » est intimement liée au contexte américain et aux possibilités – ou plutôt aux impossibilités – auxquelles se retrouvent confrontés les jeunes de la Génération 1.5 lors de leur transition à l'âge adulte, notamment du fait de leur situation illégale et de la forte implication de cette donnée sur leur processus d'avancement économique et social aux États-Unis. Le point crucial de ces trajectoires biographiques étant la transition de l'enfance à l'âge adulte – même si cette transition commence à réellement s'effectuer dans la période qui précède la majorité effective, à partir de l'âge de seize ans, âge à partir duquel nombre de pratiques deviennent possibles comme c'est le cas du travail salarié ou de la conduite automobile – et qui consiste en une transition où le statut illégal commence à avoir de réelles implications pratiques dans la vie de ces individus, implications et une

¹⁴⁰ Rappelons que ces deux schémas explicatifs figurent dans le premier chapitre de cette thèse.

influence toute particulière en ce qui concerne le processus de réévaluation des aspirations futures de la part des individus concernés. En ce sens, cette première catégorie fait largement référence à deux catégories citées précédemment que sont les facteurs sociaux et les facteurs politiques dans la mesure où elle est intrinsèquement liée à une question de statut, lui-même conditionné dans ses limites par la réalité juridique et politique américaine. La seconde catégorie porte un nom qui suscitera peut-être quelques interrogations, à savoir le « retour rédempteur », mais qui, à notre sens, est l'adjectif que nous avons trouvé comme étant celui qui définit le mieux ce type de trajectoire de retour. Il s'agit là d'un retour difficilement généralisable dans la mesure où il ne concerne réellement que deux individus. Mais ces deux portraits que nous proposons devraient dissiper tout doute quand à cet intitulé somme toute peu orthodoxe.

5.1 LES FACTEURS ECONOMIQUES.

La première catégorie de facteurs causaux que Russell King (2000, p.14) recense pour expliquer la décision de la migration de retour est celle des facteurs économiques. Parmi les exemples qu'il cite pour illustrer cette catégorie, il mentionne l'exemple du migrant qui se retrouve au chômage dans le pays d'accueil ou bien qui se retrouve en fin de contrat qui survient dans le pays d'émigration. Il relève aussi le cas où l'individu concerné peut estimer qu'il a la possibilité de trouver plus facilement un emploi dans son pays d'origine et/ou un meilleur salaire. Enfin, ce qui motive le retour peut aussi être le désir de la part du migrant d'investir les économies réalisées au cours de son expérience migratoire dans son pays d'origine. Pour résumer, les facteurs causaux de type économique sont liés à deux problématiques : celle de l'emploi ou celle de l'investissement¹⁴¹.

Dans notre cas, les cas de retours qui ont pour cause un argument de type économique sont presque exclusifs à la catégorie de ceux qui ont migré aux États-

¹⁴¹ On aurait pu légitimement interroger le fait que le facteur de l'âge de la retraite, qui marque la fin de la vie économiquement active, ne figure pas parmi les facteurs d'ordre économique. En effet, Russell King (2000) l'a pour sa part classé dans la catégorie des facteurs familiaux et des temporalités biographiques. Pour notre part, cette note a plus valeur de rappel que d'une volonté de débattre de la classification d'un facteur qui, en définitive, ne nous concerne pas directement ici, l'âge de retour le plus élevé dans le cadre de cet échantillon étant de trente ans.

Unis à l'âge adulte. On pourrait presque dire qu'il n'y a en apparence rien de surprenant s'agissant d'individus pour qui le projet d'émigration aux États-Unis et la question du travail sont, dans la majorité des cas, deux données inséparables. En effet, si on a pu voir que le choix de migrer répond parfois au désir d'éprouver une nouvelle expérience, elle-même mêlée de désir de découverte de l'autre – c'est le cas notamment de trois jeunes femmes, toutes trois issues de la classe moyenne supérieure que nous avons mentionnée dans le chapitre précédent –, la majorité considère que le travail, comme moyen d'atteindre l'objectif de réaliser des économies, fut l'argument principal de leur départ pour les États-Unis et, à ce titre, le travail demeure le thème central du récit que font ces individus de leur expérience à l'étranger. En ce sens ils intègrent la figure traditionnelle du migrant de travail. Les discours ne trompent pas et se recoupent notamment sur la représentation qu'ils sont nombreux à se faire du pays voisin : le pays où l'on travaille et où l'ont fait de l'argent : « *Yo trabaje allá para hacer dinero. Como es el Americano. Trabajar, todos los días y hacer dinero* » (Mario). En réalité, Mario aurait bien pu dire « travailler comme un Mexicain aux États-Unis » car ils sont nombreux à décrire leur séjour comme une période ne laissant pas beaucoup de place à autre chose que le travail, et les cas de ceux qui gèrent deux emplois à la fois sont courants. Ainsi, le but est généralement celui d'accumuler les économies tout en maintenant économiquement les membres de la famille restés au pays, cette aide s'orientant principalement à la compagne et aux enfants ou, le cas échéant, aux parents.

On peut identifier une première cause de retour lorsque la première condition qui justifie leur présence aux États-Unis, à savoir accumuler de l'argent ou du moins en gagner suffisamment pour subvenir à leurs besoins personnels, à ceux de leurs famille au Mexique et créer un minimum d'épargne, ne remplit plus sa fonction. En d'autres termes, c'est généralement lorsque survient un événement qui entraîne la perte ou la mise en pause temporaire de l'activité rémunératrice, que le retour peut être envisagé. La condition de la permanence aux États-Unis est fortement conditionnée par le fait que l'activité salariée soit continue. Lorsque survient une période d'inactivité, elle est remise en cause et commence à laisser place au doute quant au bien fondé de demeurer dans ce pays. Parmi les cas que nous avons recensés, nous avons distingué deux types d'événements qui impliquaient la cessation de l'activité salariée : l'arrêt maladie et la perte d'emploi.

Le premier cas, qui est celui qui relate un événement entraînant la maladie et/ou une blessure est particulièrement problématique pour les migrants, qu'ils soient en situation irrégulière ou en détention d'un visa. Nous avons en effet recensé deux cas où le retour a été conditionné par un arrêt maladie et ils concernent deux individus, l'un en situation illégale et l'autre en détention d'un visa. En effet, même dans le cas de ceux qui sont détenteurs d'un visa, et donc en situation régulière, ceci n'implique pas *de facto* l'accès à une couverture maladie. Cette situation les pousse déjà à ne pas consulter un médecin ou un dentiste en cas de problèmes de santé qu'ils considèrent comme « mineurs », d'une part pour éviter les dépenses en frais de santé, d'autre part pour ne pas manquer une journée de travail. Les cas de force majeure, qui sont dans ce cas toujours des blessures entraînant l'incapacité de travailler sur une longue période, provoquent en revanche un questionnement beaucoup plus profond sur la validité et le bien fondé de la prolongation du séjour aux États-Unis.

Le premier cas est celui de Juan qui est arrivé en possession d'un visa. Il travaille pendant neuf mois dans la zone agricole d'Oxnard en Californie, une « petite » ville d'un peu plus de 200.000 habitants entourée d'une région agricole connue notamment pour y abriter de vastes exploitations agricoles où sont principalement cultivées les fraises, mais aussi les betteraves et les haricots. Durant les neuf mois qu'il passe à Oxnard, Juan cumule deux emplois, la récolte de la fraise le matin, et un poste d'ouvrier dans une usine de transformation de la dinde le soir. Pendant les quelques heures libres dont il dispose l'après-midi, il suit des cours d'anglais. Au bout de neuf mois, il se blesse sur le lieu de travail lorsqu'une machine lui écrase un orteil. Il se retrouve dès lors hors d'état de travailler étant donné qu'il n'est plus en mesure de marcher. Lorsqu'il apprend le temps qu'il lui faudra attendre avant de pouvoir être en mesure de retravailler, il décide de rentrer au Mexique. Il fera un second séjour aux États-Unis, plus long, quelques années plus tard.

Le deuxième cas est celui de Mario qui, au cours d'un match de football entre amis, se rompt le tendon d'Achille, une blessure qui nécessite l'éloignement de toute activité physique pendant au moins six mois. Les frais de traitement élevés desquels il devra s'acquitter pendant six mois, l'incapacité de travailler et donc de percevoir, accessoirement, une source de revenus, mettent sérieusement à mal ses économies. C'est particulièrement vrai quand on sait qu'il doit s'acquitter dans le même temps

de ses besoins matériels sur place – loyer, nourriture, etc. – et du maintien de son épouse et ses deux enfants qui viennent tout récemment de retourner au Mexique. Pour Mario s’ensuit une période de dépression. Il décide finalement de rester un an de plus pour, lorsqu’il est de nouveau en capacité de travailler, récupérer une part des économies qu’il a perdues durant cette période, puis finalement retrouver sa famille au Mexique.

Dans ces deux cas, l’arrêt du travail signifie une perte significative de sources de revenus dans la mesure où les individus concernés ne sont pas couverts par un quelconque organisme dont le rôle serait de palier à ces périodes d’inactivité. En réalité, plus que la perte de revenus, l’arrêt de l’activité salariée signifie l’obligation de recourir aux économies réalisées pendant la période de travail pour subvenir aux besoins matériels basiques. C’est une source de troubles majeurs pour l’individu concerné – comme nous avons pu le voir dans le cas de la dépression de Mario – dans la mesure où l’expérience migratoire est envisagée principalement dans l’objectif d’accumuler les économies en prévision d’un retour futur, même si la date de ce dernier n’est jamais réellement arrêtée. Dans ce cas, c’est à partir de ce moment précis que le migrant envisage concrètement l’idée du retour, tandis qu’auparavant elle n’est qu’une idée dont on sait qu’elle peut dans certains cas être reportée indéfiniment sans pour autant ne pas être présente à l’esprit. L’inactivité prolongée suppose une raison, cette fois évidente, à la remise en cause de la prolongation de l’expérience migratoire, même s’il ne faut pas oublier que, dans ces deux cas, le manque du à la distance de la famille joue un rôle considérable en tant que facteur causal combiné.

En réalité, plus que les facteurs économiques en tant que tels, c’est bien souvent le statut de migration économique – et le fait que les interviewés concernés l’envisagent comme telle – et les conditions qui l’accompagnent qui expliquent bien souvent la décision du retour. En cela, c’est un facteur qui touche exclusivement ceux qui ont émigré aux États-Unis ou au Canada à l’âge adulte qui sont concernés. Comme nous le disions précédemment, l’expérience migratoire est alors exclusivement identifiée à l’épreuve du travail. Les récits de ces migrants nous ont impressionné tant le temps consacré au travail y est important : les horaires hebdomadaires tournent autour des soixante heures et il est courant qu’ils cumulent

deux emplois. Pour cela, il est assez fréquent que ces interviewés mentionnent des effets à long terme comme le *burnout* ou la dépression. C'est le cas de Roberto qui travaillait depuis cinq ans comme immigré illégal aux États-Unis. Lors des derniers mois qui ont précédé son retour, il montre comment l'abus de travail l'a épuisé physiquement et moralement et l'a décidé à rentrer au Mexique après huit ans de travail aux États-Unis :

Yo no tenía pensado regresar. Ya había juntado un dinero. Hazte cuenta que yo tenía jornadas largas en el trabajo. Y de repente como que me entró depresión y me vine. Hazte cuenta que ahora estoy platicando contigo y a los dos días ya estoy volando para regresarme a mi país. Eso fue. Todo empezó porque yo empezaba entrando a las diez de la mañana y siempre me quedaba a trabajar, a trabajar, a trabajar... No tenía otra cosa que trabajar. Y a veces ni tomaba mis breaks por atender unas mesas y ganar unas propinas. A veces no tenía que cerrar y yo buscaba la manera de cerrar. Mis días de descanso, que me daban día y medio, y me llamaba X (un amigo): "No quieres trabajar?" – "Sí". Entonces en mis días libres andaba a trabajar a otro lugar. En vez de gastar 100 dólares sin hacer nada, mejor me los gano. Entonces dure come tres meses así sin descansar ni un día. Y yo creo que eso me abrumó y entré así como en depresión y ya, vámonos! Me acuerdo que este jueves no fui a trabajar y me llamaron, llamaron al hospital, llamaron a mis hermanos... Yo me había ido al aeropuerto y me acuerdo que le digo al de la aerolínea: "Oye, quiero comprar un vuelo para México" – "Para cuando?". Y yo: "hoy!". Y me dice: "Sí pero te sale mil dólares" – "Y no hay otra fecha que le sala mas barato?" – "Sí, este día son 277". Y ya, dos días después ya estaba aquí.

(Extrait n°17 : entretien avec Roberto)

Le *burnout* ou la dépression sont vécus différemment selon la situation dans laquelle se retrouve l'interviewé à ce moment. Ainsi, on a vu dans le cas de Mario cité précédemment que le fait que sa femme et ses enfants étaient déjà retournés au Mexique avaient amplifié ce sentiment et qu'il aurait sûrement vécu cet arrêt de travail forcé différemment s'ils avaient été présents. Quant à Roberto, il nous a fait savoir que sa vie sociale hors du travail était quasiment nulle. Enfin, d'autres décident de retourner prendre des vacances au Mexique au bout d'un certain nombre d'années comme Jay et Jorge en planifiant de retraverser la frontière plus tard mais dans les deux cas ce qui était prévu comme des vacances s'est finalement transformé en un véritable retour à durée indéterminée.

5.1.1 *La question des investissements.*

En revanche, nous n'avons pas recensé de cas où ces jeunes migrants de retour aient décidé d'investir dans la création d'une activité économique au Mexique, qui est un des facteurs économiques de retour les plus analysés et développés par les chercheurs de la migration de retour, quelque soit leur approche théorique. Mais l'absence de cette pratique ne signifie pas qu'elle n'est pas intéressante dans le cas que nous étudions, sinon que cette même absence soulève au contraire de nombreuses questions et constats. Pour commencer, nous en avons conclu à partir des récits des jeunes de la *1.5 Generation* que ces derniers n'ont tout simplement aucune information à leur disposition en ce qui concerne les possibilités économiques et la réalité du marché de l'emploi au Mexique. En cela, l'absence d'informations et de planification économique au moment du retour fait que le choix du retour se caractérise par une absence, si ce n'est totale, du moins très importante, de préparation. Leurs réseaux de contacts et surtout d'informations sont exclusivement localisés aux États-Unis, et il est étonnant de constater que même dans les cas de figure où un frère ou une sœur sont préalablement retournés au Mexique, ils ne disposent quasiment d'aucune information concrète quant aux types d'activités de ces derniers en matière d'emploi avant de les retrouver physiquement sur place¹⁴². En cela, on ne peut pas considérer que leur retour se caractérise par un haut degré de préparation dont Cassarino (2004) fait remarquer qu'il conditionne fortement le succès ou l'échec de cette migration. L'extrait qui suit, issu d'un entretien réalisé avec Gloria, qui a vécu de l'âge de neuf ans à vingt-trois ans à Dallas au Texas, illustre très bien le très faible niveau d'informations dont disposaient la plupart des membres de la Génération 1.5 sur le contexte économique à leur arrivée au Mexique :

Yo no sabía lo que era un buen salario o un mal salario aquí en México. Pues yo venía de Estados Unidos y obviamente sabía que no iba a ganar lo mismo. Pues yo decía, bueno, si me pagan más de mil pesos estoy bien, no? (se ríe) Y en mi primer trabajo me daban como cinco mil, ellos estaban pagando cinco mil y

¹⁴² Nous avons en effet été marqués par les témoignages de deux de nos interviewés dont respectivement un frère et une sœur étaient préalablement retournés au Mexique. Dans les deux cas, ils nous ont fait savoir qu'ils ne savaient que très peu de choses à propos du déroulement de la vie de ces derniers depuis qu'ils étaient retournés au Mexique et qu'ils n'avaient appris qu'en les retrouvant physiquement comment ils gagnaient depuis leur vie.

entonces yo pensaba: “pues no está mal! Está bien!” (...) Y justamente en este momento, me hablan de Teletech: “Gloria, te ofrezco nueve mil pesos”. Y yo así de: “Whaaouou! Estoy ganando cinco mil, ahora voy a ganar nueve! (se ríe)

(Extrait n°18 : entretien avec Gloria)

Nous verrons d'ailleurs dans le chapitre suivant en quoi ce manque d'informations et de préparation fut à la source, chez nombre d'entre eux, de nombre d'expériences frustrantes au cours de leurs premières démarches pour trouver un premier emploi au Mexique, leur expectatives se situant bien souvent au delà de ce qu'ils sont en mesure de trouver dans leur pays d'origine.

La seule exception dans le groupe des migrants de la génération 1.5 est celle de Adrian, *bartender* et originaire de Chicago, qui maintient le contact avec un ami retourné au Mexique qui lui propose de devenir son associé dans un projet qu'il a d'ouvrir un bar à Mexico. Il est en ce sens le seul individu de l'échantillon qui intègre une migration de retour caractérisée par un projet d'investissement. Cependant, même dans ce cas où le retour est motivé par l'opportunité de participer à un projet économique, ces jeunes migrants, du fait de leur statut illégal se retrouvent dans l'impossibilité d'effectuer les visites préalables qui permettent de « tâter » le terrain et d'évaluer les possibilités de succès de ce type d'entreprise, une pratique que Phillips et Potter (2009) ont recensé chez de nombreux migrants de retour à la Barbade. Cette incapacité à pouvoir se déplacer entre les deux pays constitue un facteur important pour comprendre ce manque de préparation et d'informations sur les conditions réelles du pays d'origine. Un autre facteur est, comme nous le verrons par la suite, que même s'ils disposent d'un réseau familial dans leur pays d'origine, ils n'ont pas de contacts réellement établis, ni entretenus avec ceux-ci. Ceci peut aussi s'expliquer par le fait de leur statut illégal aux États-Unis qui les empêche, là encore, de rencontrer les membres de leur famille élargie demeurés au Mexique. Ils ne les connaissent bien souvent que par téléphone – ou Internet – et ce sont en réalité toujours les parents qui activent ces réseaux au moment du retour de leurs enfants.

Et, comble de cette réalité, pour revenir au seul cas que nous venons de mentionner, celui de Adrian, il fut sanctionné par un échec du projet dès l'arrivée au Mexique. À un détail près : Adrian avait déjà franchi le pas de rentrer au Mexique et l'option d'un retour aux États-Unis ne pourrait se réaliser désormais que par les

voies traditionnelles de l'émigration clandestine. Or, à la différence de leurs pairs qui grandissent au Mexique et qui sont exposés à cette « culture de l'émigration », ces jeunes qui ont grandi aux États-Unis ne pensent pour la majorité pas tenter l'aventure de repasser la frontière clandestinement. Au contraire, la plupart de ceux qui ont essayé par la suite l'ont fait par les moyens légaux en passant par toutes les modalités administratives légales requises par le consulat américain.

Il est d'ailleurs intéressant de noter au sujet de cette question de l'investissement, une différence de culture très marquée entre les parents et les enfants qui est celle de la culture économique. Dans la quasi-totalité des cas, la recherche du premier emploi survient lorsque les économies personnelles, ou l'aide financière des parents restés aux États-Unis, est sur le point d'arriver à son terme. Notons d'ailleurs que ce problème touche plus les jeunes hommes que les jeunes femmes, ces dernières cherchant bien souvent un emploi dès qu'elles en ont l'opportunité. Pour les autres, les économies – lorsqu'elles existent – sont employées pour s'offrir une période de vacances, qu'il s'agisse de vacances dans d'autres régions de leur pays d'origine, que de vacances dans leur plus simple définition : c'est-à-dire ne pas travailler mais ne pas être à la recherche d'un emploi non plus. Or, dans certains témoignages, les enquêtés rapportent les reproches de leur parents concernant ces phases d'inactivité prolongée. On y devine des parents pour qui la « valeur travail » dispose d'une place centrale dans leur éthique de vie. On distingue aussi les critiques « d'après coup » de la part des parents quand les économies de leurs enfants sont épuisées et qu'ils intègrent le fait de que ces derniers sont partis pour rester une période, si ce n'est définitive, pour le moins prolongée, au Mexique. Ces critiques – ou conseils d'après-coup – concernent le manque de vision à long terme de leurs enfants, notamment en matière d'investissements. Dans ce cas, il s'agit la plupart du temps de reproches concernant l'utilisation à mauvais escient des économies personnelles qu'ils auraient pu investir en biens matériels – une maison, un appartement, ou du moins, lorsque le montant des économies n'est pas suffisant, un terrain avec le projet d'y construire *a posteriori* une maison – plutôt qu'en loyers. C'est d'ailleurs les investissements que font leurs parents dès leur retour ou même avant, dans le cas où ces derniers décident eux aussi de rentrer.

But yo creo actually... I would have bought un terreno en el Estado, to build the house. Y un pinche carro, man. At least my parents have that, you know? Llegaron aquí y luego lo primero que hicieron, compraron su terreno. No han construido nada pero tienen su terreno, y ahora ya, su plan es de arreglar todo el papeleo to build the house. They told me: “you should have do that. Llegando a México you should have buy a terreno, to free yourself you know, for not paying renta all the time”. And when they’re not around they will leave it to us. And it’s cool. At least we have a house here in Mexico. Like it’s OUR house.

(Extrait n°19: entretien avec Miguel)

On constate une tendance très marquée dans les discours – mais aussi dans les modes de vie que nous avons pu observer sur le long terme – qui dénote une rupture de la culture économique entre parents et enfants. Tandis que les parents se caractérisent par une culture très marquée de l’épargne et de l’investissement de celle-ci en biens matériels – en premier lieu les biens fonciers, en second lieu la création d’une activité économique indépendante qui marque un désir d’échapper à la logique salariale – les enfants se caractérisent par ce que nous qualifions de « culture économique à flux tendu » : les économies sont essentiellement utilisées à des fins de loisirs et, quand cela est possible, à s’offrir des périodes d’inactivité prolongée ; ensuite, lorsqu’ils sont dans le cadre d’une activité salariée à long terme – qui ne permet qu’un nombre très limités de jours de vacances par an –, le salaire – versé tous les quinze jours – est destiné à être consommé durant ce laps de temps qui sépare les deux versements de salaire. Il est d’ailleurs très récurrent que durant les derniers jours qui précèdent le versement du salaire, leur compte en banque soit « dans le rouge »¹⁴³. À la culture de l’épargne et de la prévision des parents s’oppose donc une culture plus marquée par l’hédonisme de leurs enfants.

La disparition des économies personnelles dès les premiers temps qui succèdent le moment du retour n’est toutefois pas une caractéristique qui concerne exclusivement les migrants de retour de la *1.5 Generation*. Nombreux sont les

¹⁴³ La fameuse *quincena* qui est sur toutes les langues lorsqu’on approche du 15 ou de la fin du mois. C’est d’ailleurs à l’approche de ces jours fatidiques que nombre de jeunes Mexicains publient sur les réseaux sociaux toute une série de posts comiques pour illustrer l’avant et l’après *quincena*. À ce titre, je me souviens d’une image humoristique qu’avait postée une de mes interviewées qui se composait de deux photos mises côte à côte. À gauche, une fille quelques jours avant le jour de paie qui n’est autre qu’une fille en haillons, sale et déprimée ; à droite, une fille le jour du versement de la paie qui n’est cette fois rien d’autre qu’une princesse avec couronne de diamants.

discours de ceux qui sont partis adultes et qui évoquent une longue période d'inactivité à leur retour au Mexique même si celle-ci est occupée différemment selon les personnes interrogées. Ainsi, un de nos interviewés ne s'est offert ni plus ni moins que neuf mois de vacances dans la région de Cancun à son retour au Mexique. Un autre a consacré les premiers mois à se reposer et à profiter de sa famille. Quant à Jorge, après avoir passé trois ans au Canada et réalisé des économies considérables, il a dépensé toutes ses économies en festivités – qui incluent une des pratiques communes des migrants rentrant au pays, qui est celle d'inviter les convives, une manière de démontrer le succès individuel de l'expérience migratoire – au cours de ce qui devait être au départ des vacances passagères et qui se sont finalement éternisées jusqu'à ce que mort de ses économies s'ensuive et qu'il se retrouve dans l'obligation de chercher un travail sur place.

En réalité, on constate dans les trajectoires biographiques de nos interviewés que le passage d'une culture économique « à flux tendu » à une culture économique « prévisionnelle » s'opère généralement au moment de la mise en couple mais surtout à la condition que celui-ci ait des enfants.

5.2 LES PROBLEMES ADMINISTRATIFS LIES AU STATUT D'ILLEGAL.

Bien entendu, le fait d'être en situation irrégulière sur le territoire américain comporte intrinsèquement toute une série de facteurs et de variables qui expliquent le retour au Mexique. On peut même dire qu'en réalité tous les cas de retours impliquent, directement ou indirectement la participation de ce type de facteurs dans le choix du retour. Bien souvent, lorsqu'un interviewé avance comme raison principale de sa décision de retourner au Mexique une raison autre que celle-ci, ce facteur administratif et légal sous-tend l'origine du facteur principal avancé. Prenons un exemple parmi tant d'autres : lorsqu'une personne interviewée avance que sa décision de rentrer au Mexique fut principalement conditionnée par le fait qu'il désire y rejoindre sa famille, il faut comprendre qu'à la base, c'est le fait d'être en situation illégale aux États-Unis qui implique une séparation forcée de celle-ci. Un migrant en situation régulière, à l'inverse, a accès à toute une série de pratiques

transnationales auxquelles son homologue en situation irrégulière n'a pas accès comme le simple fait de prendre l'avion pour rendre périodiquement visite à sa famille au Mexique et revenir sans encombre – et sans avoir à risquer sa vie, ce qui n'est pas un mince détail – pour revenir aux États-Unis. En ce sens, le statut d'illégal implique que la décision de retourner au Mexique est une décision beaucoup plus lourde à prendre que pour une personne en situation régulière, dans la mesure où, une fois la frontière passée, rien ne garantit qu'il lui sera possible dans le futur de retourner aux États-Unis ou du moins d'y parvenir.

Alors bien sûr, la situation pour voyager entre les deux pays n'a pas été toujours aussi compliquée et dangereuse qu'elle ne l'est aujourd'hui pour les immigrants mexicains, même lorsqu'ils sont en situation illégale comme peuvent en attester certains témoignages de migrants de longue date. Une date en particulier a considérablement modifié la donne migratoire entre les deux pays : le 11 Septembre 2001. Suite aux attentats de New York, les États-Unis ont mené une politique beaucoup plus sécuritaire et coercitive en matière de gestion de l'immigration. Dans les récits de ceux qui vivaient déjà aux États-Unis avant ces événements, on constate une différence conséquente dans les pratiques avant et après cette date. Avant le 11 Septembre, on remarque que les allées et venues entre les États-Unis et le Mexique étaient plus fréquentes. Certains interviewés plus âgés avaient pu alors effectuer un premier retour ou parfois une visite au pays avant de retourner vers le Nord. La seule interviewée du groupe 1.5 qui avait déjà effectué un retour dans son enfance était repartie une deuxième fois aux États-Unis à l'âge de 16 ans, en 1999. Enfin, il y a le cas d'une interviewée qui évoque le souvenir d'un retour au Mexique en famille à l'occasion de l'anniversaire de sa grand-mère, la seule fois où elle est rentrée au Mexique depuis qu'elle était partie à l'âge de trois ans aux États-Unis. Alors bien sûr, ces pratiques sont presque inexistantes chez les membres de la Génération 1.5, mais il est tout de même intéressant de noter que les rares exemples où se sont produites de telles pratiques ont toutes eu lieu avant 2001. Il en va de même pour ceux qui étaient déjà majeurs à l'époque et chez qui, même s'ils sont une infime minorité de notre échantillon – trois sur quarante-trois –, on voit transparaître dans le discours une différence concernant d'autres pratiques avant et après cette date. C'est le cas notamment du permis de conduire qui était beaucoup plus facilement accessible. En revanche, le 11 Septembre marque un coup d'arrêt, notamment pour ceux qui

désiraient alors régulariser leur statut comme Mario qui vivait d'ailleurs à New York au moment des attentats: "*Sí, todo el tiempo estuve de ilegal allá. Y más, después de la torres gemelas, en Nueva York estaba bien cabrón sacar papeles.*" Miguel, qui vivait alors avec sa famille depuis l'âge de huit ans à Sunnyvale en Californie, se souvient de cette date comme du début d'une spirale dans l'illégalité pour toute sa famille alors que son père, qui venait d'acquérir un permis de séjour venait tout juste d'initier avec son avocat la procédure pour acquérir la citoyenneté américaine: "*Pero después de la 9/11 2001, todo cambió... Se puso todo... everything man... Like if you wanted to try to fix papers, it was like ten times harder.*" Quelques mois plus tard, son père perd son emploi et est expulsé au Mexique où il ne demeure qu'un mois avant de repasser illégalement la frontière. Sa mère prend la charge de continuer les procédures, cette fois simplement pour acquérir la résidence, mais cette stratégie s'avère coûteuse et se conclut par des échecs répétés. Une situation intenable pour Miguel qui la retient comme une des causes qui l'ont poussé à rejoindre son frère au Mexique :

Y pues de ahí, como ya te dije, we had a lawyer, y cada año we had to keep on paying. "*No, denied. No, your case has been denied. Your case has been denied.*" Everytime it was the same: the lawyer said: "*you have to open a new case guys!*". It was like three thousands, five thousands dollars, man (par personne) (...) And it was, I think, in 2005, 2006 that we had a lawyer. So for five years we paid. That was definitely not cool. That's why yo pensé: no man, what the fuck pagar un abogado aquí?

(Extrait n°20 : entretien avec Miguel)

Un autre type de facteur dans la catégorie légal-administrative concerne l'accès, ou plutôt l'impossibilité d'accéder, aux différents services de *welfare*, en premier lieu la *Social Security*. S'il ne s'agit pas ici d'une thématique très abordée, c'est parce que c'est uniquement quand l'interviewé en a eu réellement besoin à un moment de sa vie que le manque s'en fait ressentir dans son discours. C'est donc uniquement chez ceux qui ont eu au cours de leur vie aux États-Unis un accident de santé qui leur a réellement fait ressentir l'absence de ce service comme un handicap que ceci a pu jouer un rôle déterminant dans leur décision de rentrer au pays. Un arrêt maladie forcé a joué un rôle déterminant dans le choix du retour chez deux de nos interviewés que nous avons cités précédemment dans la catégorie des « facteurs économiques ». Mais c'est la durée de cet arrêt qui constitue un réel facteur

décisionnel. Tous deux ont pu au cours de leur expérience professionnelle aux États-Unis connaître des phases courtes où la maladie les a éloigné pour une durée de quelques jours de leur travail. N'étant pas couverts par la Sécurité Sociale, ces épiphénomènes constituaient certes un manque à gagner et en parallèle des frais de dépenses mais sous aucun prétexte une raison suffisamment valable pour faire d'un retour au Mexique une option dont ils tireraient plus de bénéfices. Cette décision a eu lieu en revanche lorsqu'un problème de santé plus grave se présente et qui entraîne subséquemment une absence prolongée de toute activité professionnelle comme nous l'avons vu précédemment. Le manque à gagner et les dépenses conséquentes qu'implique l'absence de couverture sociale ont eu un rôle fondamental dans le retour des individus concernés. Les interviewés concernés n'évoquent pas cette absence de protection sociale directement pour justifier le retour, mais on comprend aisément qu'elle est à la base même des importantes dépenses réalisées pour se soigner et par conséquent du calcul rationnel effectué par la suite qui conclut au fait que l'expérience migratoire ne peut plus être considérée comme économiquement bénéfique. En revanche, le thème de la couverture et des prestations sociales joue un rôle autrement plus important dans les récits des interviewés quand il s'agit de penser à une remigration future aux États-Unis. Et là, ils sont nombreux à considérer que le fait que leur emploi au Mexique leur procure plusieurs avantages en la matière a tendance à leur faire considérer une nouvelle migration comme un projet peu bénéfique. C'est particulièrement le cas pour ceux qui ont des enfants et qui, dans aucun des cas concernés, ne repartirait, le cas échéant, sans leur famille.

Bien entendu, le cas des expulsions demeure le cas le plus évident de l'importance de ce facteur légal-administratif dans la mesure où le retour découle entièrement d'une procédure administrative liée aux lois du pays et surtout à la nationalité de la personne concernée. Dans ce cas, ce dernier n'a pas vraiment le choix de rentrer ou pas, son choix se limite généralement à décider des modalités de son éventuel retour : une coopération avec la décision de justice devient dans les faits un retour volontaire¹⁴⁴ et s'accompagne d'une interdiction de cinq ans

¹⁴⁴ Nous avons néanmoins, dans le cadre de notre analyse, considéré ce type de retour « collaboratif » comme un retour forcé dans la mesure où la décision de justice ne laisse pas vraiment le choix à la personne concernée.

d'interdiction de territoire ; la non-coopération et cette même interdiction s'élève désormais à dix ans. Mais nous reviendrons plus en détails sur ce sujet lorsque nous présenterons le cas des individus qui entrent dans ce cas de figure particulier. Pour le moment, nous allons nous concentrer ici sur le cas de ceux qui sont rentrés « volontairement » au Mexique et dans quelles mesures ces facteurs de type administratif ont pu jouer en faveur de leur décision, en particulier quand ce type de cause est mis en avant dans le discours des interviewés concernés pour expliquer leur décision de retourner dans leur pays d'origine.

Il y a enfin ceux qui, en connaissance de la législation américaine, ont su adapter leur parcours migratoire en fonction des obstacles prévisionnels reconnus. C'est le cas notamment d'Adriana qui, après avoir terminé la *highschool*, décide, en concertation avec ses parents, de rentrer au Mexique. Il s'agit dans ce cas d'une réelle stratégie pour anticiper, dans la mesure du possible, les obstacles qu'implique la législation américaine lorsqu'un individu n'est pas en situation régulière sur le territoire, en particulier la responsabilisation pénale qui entre en vigueur à partir de l'âge de 18 ans. Adriana est une élève qui a de bons résultats à l'école mais pas suffisamment pour accéder à une *scholarship*. Considérant son potentiel, elle et ses parents organisent son retour au Mexique quelques semaines avant ses 18 ans. En effet, avant d'atteindre l'âge de dix-huit ans, un mineur appréhendé en situation illégale sur le territoire américain n'est pas considéré comme responsable vis-à-vis de la loi et n'encourt donc pas de pénalité quant à l'interdiction de résider sur le sol américain pour un nombre déterminé d'années si dans le futur il décide de retourner aux États-Unis. En ce sens, l'objectif de retour dans le cas d'Adriana est triple : rentrer au Mexique pour poursuivre des études universitaires moins onéreuses qu'aux États-Unis ; ne pas courir le risque d'une expulsion au cours des études universitaires, qui est une probabilité réelle en restant aux États-Unis ; posséder un casier judiciaire vierge qui facilitera en temps venu la demande légale d'un visa pour les États-Unis. Même si elle est celle qui exprime le mieux cette stratégie dans toutes ses dimensions, on recense le cas de trois autres individus qui ont décidé de rentrer en ayant pour objectif de réaliser des études supérieures au Mexique, même si dans leur cas ils mettent en avant la question financière, l'université étant beaucoup plus économique au Mexique qu'aux États-Unis. On retrouve cette frustration économique et administrative concernant la possibilité d'accéder à une formation

supérieure dans le discours de nombreux interviewés, même s'ils ont abandonné à leur retour au Mexique le projet de poursuivre ce souhait. Cet extrait de l'entretien réalisé avec Gloria illustre bien ce double obstacle économique-administratif pour les jeunes en situation illégale aux États-Unis :

Gloria: El chef de este restaurante me dijo « yo conozco a una persona que trabaja en una universidad donde yo fui, entonces si tu quieres te puedo conseguir una beca ». Y yo así de « ¡ waaa ! ¡ una beca ! », ¿no ? Me consiguió la beca pero era nada mas media beca y yo tenía que pagar lo demás. Era una escuela Cordon Bleu en Arizona. Entonces fui y pase como exámenes y pruebas para entrar. Me dijeron « ¡ bienvenida ! » pero yo tenía que pagar la otra mitad. Entonces yo decía : cómo ? Si no tengo papeles... Pero pues pedí un préstamo al gobierno, pero ¿cómo el gobierno me va a prestar dinero si no tengo papeles? Pues, como que aquí se me acabó mi sueño de poder llegar a estudiar algo.

Enquêteur : Era en Arizona esta escuela...

Gloria : Aha, era en Arizona. Así que yo tenía que viajar de Texas a Arizona, y pues era así como que « ¡ wahoooo ! ». Pero era mucho dinero porque si esta carrera es cara. Y luego ir a otro estado. Pagar submission y todas las otras cosas que tienes que pagar, entonces era así como que “ah, no tengo dinero”. Mi mamá trabajaba cuidando niños en ese tiempo y pues no era suficiente dinero como para pagar una universidad, ¿no?

Extrait n°21 : entretien avec Gloria)

Ce dernier cas nous conduit donc à la thématique de l'enseignement supérieur et notamment, dans les cas de la *1.5 Generation*, des obstacles vécus pour y accéder, ce qui implique l'interrogation fondamentale sur les possibilités – ou dans ce cas les impossibilités – d'ascension sociale de cette population.

5.3 LE « PLAFOND DE VERRE » : DES ASPIRATIONS D'ASCENSION SOCIALE FRUSTREES A LA DECISION DU RETOUR AU MEXIQUE.

La notion de « plafond de verre » est sans doute une des expressions qui se rapproche le mieux de la situation vécue par une grande partie de nos interviewés, et dans ce cas précis, des individus qui ont grandi et ont été scolarisés aux États-Unis.

Employé à l'origine pour analyser l'absence des femmes cadres dans les plus hautes fonctions de la hiérarchie, Morison, White et Van Velsor (1992) définissent le « plafond de verre » – *Glass Ceiling* – comme l'ensemble des barrières invisibles qui empêchent les femmes d'accéder à certains postes et constituent en cela autant d'obstacles à leur progression. Ce constat – l'absence des femmes dans les hauts postes de responsabilité – n'étant pas exclusif aux États-Unis, loin s'en faut, la notion de *Glass Ceiling* s'est donc diffusée dans d'autres pays comme en France où elle a été littéralement traduite sous le nom de « plafond de verre » (Laufer & Fouquet, 1997 ; Laufer & Pochic, 2004) ou en Italie où on parle de *soffitto di cristallo* (Fornengo & Guadagnini, 1999). Quant à la métaphore de « plafond de verre », elle indique clairement que ce qu'il y a au dessus de ce plafond apparaît à l'individu comme accessible. Les auteurs (*Ibid.*) identifient six types de barrières organisationnelles pour définir ce qui constitue ce « plafond de verre » : isolement et manque de soutien dans le milieu professionnel ; une organisation qui déprécie leur différence ; l'exclusion des activités de groupe ; peu de soutien et de préparation à la fonction de manager ; une structure ne leur permettant pas de trouver l'équilibre entre vie personnelle et vie professionnelle ; enfin le développement de la conscience organisationnelle. Quant à Frédérique Pygeire (1999), elle constatait, en dehors de facteurs exclusivement organisationnels, que le fait que les femmes ont du mal à se projeter en tant que cadre supérieur – une tendance encouragée notamment par le fait que les effectifs féminins dans ce type de poste sont limités – influait aussi sur la persistance de ce plafond de verre. Cependant, malgré le fait que le constat est à une forte inégalité de représentation dans ces postes, certaines femmes réussissent néanmoins à accéder à ce type de responsabilités (Ragins et al., 1998).

Dans le cas des secondes générations, on constate là aussi bien souvent un frein dans la mobilité – sous-entendue en tant que mobilité ascendante – qu'il s'agisse de la France ou des États-Unis comme nous l'avons vu dans le second chapitre de cette thèse. Or le cas des fils d'immigrés illégaux, eux-mêmes en situation irrégulière sur le territoire américain, se distingue de ces deux cas au moins sur un point : le statut légal. Dans ce cas le fait que ces jeunes soient en situation illégale fait qu'à un moment donné ils seront officiellement confrontés à une série d'obstacles officiels et à l'incapacité d'accéder à certaines positions sociales. En d'autres termes, ils se retrouvent, à un moment donné, dans l'incapacité de s'élever au-delà de certains

postes dans la sphère professionnelle, même s'ils en ont les capacités. C'est là que réside la différence entre le cas de nos interviewés – et dans ce cas plus particulier les jeunes appartenant à la *1.5 Generation* – et l'exemple des femmes ou des enfants de la seconde génération cités ci-dessus. Si pour ces derniers le plafond est de verre – dans la mesure où les inégalités d'accès à certains postes ne relèvent pas d'obstacles officiellement établis mais des obstacles individuels et/ou organisationnels qui freinent l'ascension – le plafond pour les jeunes en situation irrégulière peut être considéré comme un véritable trompe l'œil en pierre. Car, même s'ils ont les capacités de poursuivre une carrière universitaire, même s'ils ont les compétences requises pour monter en grade dans leurs entreprises respectives et même s'ils ne pâtissent d'aucune des caractéristiques organisationnelles recensées par Morison et al. (1992) – certains sont au contraire appréciés et confortés dans leur position d'élément essentiel dans le cadre de leur travail – leur statut fait qu'il existe pour eux une barrière *impossible* à franchir. Mais le fait est, comme nous allons le voir à présent, que ce plafond que nous avons qualifié de « trompe l'œil » n'est pas forcément visible pour tous, mais surtout pas visible aux mêmes moments de la vie. En ce sens, on peut faire le parallèle avec le plafond de verre dans la mesure où certains individus franchissent certains obstacles et sont dans une logique d'ascension jusqu'à un certain moment qui constitue la confrontation et l'intégration d'un fait : celui de ne pas pouvoir aller plus loin.

Le processus de découverte de l'existence de ce « plafond de verre » se déroule lors d'évènements marquant les phases transitoires d'une phase socialisante à une autre. En réalité, comme le démontre Abrego (2006), il y a une phase qui échappe à cette confrontation aux réalités qu'implique le statut illégal qui est celle du cadre protégé de l'école K-12 suite au décret *Plyler v. Doe* signé en 1996. Durant leur scolarité, ils évoluent dans ce que certains ont pu très justement décrire comme une phase d'« illégalité en suspens » (Bean et al., 1987 ; Chavez, 1991 ; 1996 ; Gonzales, 2011). L'école américaine, dans le cadre K-12, joue donc dans un premier temps un rôle de bulle protectrice dans la mesure où elle protège les enfants scolarisés en neutralisant les effets de leur statut légal. Les enfants, qu'ils aient ou non des papiers en règle, sont, au cours de cette phase sur un pied d'égalité avec leurs camarades de classe qui sont en situation régulière. Mais elle joue par là même un rôle de production de l'illusion : illusion d'être comme les autres enfants, transmission de

l'idéologie méritocratique – si tu es bon à l'école tu pourras faire de grandes choses - , etc. Nos enquêtés sont nombreux à avoir évoqué cet état d'esprit lorsqu'ils n'étaient que des écoliers ou des collégiens. Nous ne pouvons qu'encourager le lecteur à lire l'article de Robert G. Gonzales (2011) qui, au travers de nombreux exemples, décrit les mêmes réalités que celles qui suivent.

5.3.1 La confrontation entre l'idéologie méritocratique et la réalité pratique : la violence de la transition vers l'âge adulte.

Le choc advient donc bien souvent lors des premières expériences socialisantes de transition vers l'âge adulte, et qui ont lieu en dehors du cadre scolaire, en premier lieu le premier job et le permis de conduire. C'est en effet à l'occasion de ces expériences que les premiers obstacles de type administratif se mettent en œuvre et apparaissent comme des réalités concrètes. C'est au contact de ces premières expériences que les interviewés découvrent dans la pratique ce qu'implique – et ce qu'impliquera – leur statut d'illégal dans la vie quotidienne à venir. Ces étapes surviennent généralement à l'âge de 16 ans, l'âge auquel il devient possible pour les individus de travailler – jobs pendant les vacances scolaires par exemple – et de passer son permis de conduire. Notons qu'avant cet âge, certains sont déjà au courant de leur situation. Mais notons aussi que d'autres découvrent tout simplement leur situation lorsqu'ils se confrontent pour la première fois à ces premières expériences comme nous le présenterons plus en détails avec le cas d'Adrian. Contrairement au cadre protégé de l'école K-12, ils sont, dans le cadre de ces activités, dans l'obligation de présenter des documents tels que le numéro de sécurité sociale ou le justificatif de domicile. Or, afin de se procurer ce type de documents, ils se retrouvent désormais dans l'obligation de recourir à de faux documents. Dans les récits, on ressent la solennité de ce moment. Leur ton change d'ailleurs car l'évocation de cette phase de leur vie succède généralement dans le discours aux souvenirs de l'école qui sont pour la plupart des souvenirs insoucians et positifs. Ils racontent comment leur père ou leur mère leur ont alors expliqué quelles étaient les nouvelles données de leur vie à partir de cet instant, les nouvelles pratiques qu'ils devraient désormais mettre en œuvre pour gérer leur vie quotidienne. Un passage important est celui par exemple où un des parents

accompagne l'interviewé alors adolescent chez la personne qui fournit les fausses pièces d'identité. À partir de ce moment, l'individu entre dans une phase d'apprentissage – « *learning to be illegal* » (Gonzales, 2011) – où il se doit désormais de jongler entre plusieurs identités qui sont autant de noms qui peuvent changer au fur et à mesure qu'on renouvelle ces mêmes papiers. Cette transition entre le monde de l'école et le monde extérieur marque le passage violent de l'enfance à l'âge adulte, du monde de l'insouciance à celui de l'extrême précaution. Il y a quelque chose dans ces témoignages qui peuvent faire penser à ces nombreux contes où on voit au début un enfant qui vit sa vie dans l'insouciance, et où on le voit progressivement grandir. Jusqu'au jour où, arrivé à un certain âge, son père ou sa mère le prennent à part pour lui révéler un secret ou une responsabilité dont il n'avait pas connaissance jusqu'alors mais avec laquelle il devra désormais cohabiter. On peut faire un parallèle entre ce que Gonzales (2011) définit comme « processus de transition vers l'illégalité » et la logique des rites de passage (Van Gennep, (1909) 2011 ; Eliade, 1972 ; Bourdieu, 1986 ; Turner, 1990), tout particulièrement concernant l'âge de seize ans et la confrontation aux premières pratiques du monde adulte qui font passer l'enfant d'un statut protégé – en marge – à son intégration à la communauté illégale :

David: Uno lucha así en la escuela, pero nunca te pones a pensar como se la pasan los demás. Pero ya, cuando creces un poco ya te das cuenta, como se la pasaba mi mama. Trabajar doce horas al día. La verdad les fue muy chido : les pagaban bien pero eran jornadas de doce, trece horas.

Enquêteur: Donde trabajaba tu madre ?

David: En una cosa de cartones. Fabrica. De hecho yo seguí trabajando en lo mismo, fabricas. Es lo que te toca cuando eres una mujer y que no tienes estudios. Fabrica, limpieza, cosas así...

(Extrait n°22 : entretien avec David)

Si, aux dires de Nietzsche, « Damoclès ne danse jamais mieux que sous son épée », ce n'est pas le cas de ces jeunes pour qui, la découverte de ce nouveau statut signifie désormais l'obligation de cohabiter avec un danger constant qui peut s'abattre à n'importe quel moment. Ainsi, à l'inverse du Damoclès nietzschéen, cette nouvelle phase semble plutôt restreindre l'espace de la danse que le favoriser. Car, en plus d'être de verre, une épée - de Damoclès – est suspendue à ce plafond : c'est le risque

constant de voir la sentence institutionnelle et législative mettre un terme à cette routine déjà précaire que leur confère leur nouvelle vie adulte marquée du sceau de l'illégalité et dont ils sont désormais responsables. Et comme nous l'avons dit précédemment, ce danger, en lieu de les faire « mieux danser », limite considérablement leur mobilité, que celle-ci soit physique ou sociale. Physique, nous l'avons déjà vu, car il circonscrit leur mobilité à l'espace national dans lequel ils sont enfermés en tant qu'immigrés illégaux et dans la mesure où franchir cet espace compromet réellement la possibilité d'y revenir. Mais c'est aussi un enfermement spatial plus restreint encore dans le cadre même de cet espace national, tout déplacement pouvant désormais être à l'origine de l'exclusion de celui-ci comme le démontrent très bien les statistiques des expulsions. En effet, la première cause d'expulsions pour les migrants Mexicains et Centre-Américains est celle de la non-possession d'un permis de conduire au cours d'un contrôle routier. C'est d'ailleurs ce qui est arrivé à l'un d'entre eux alors qu'il ne lui manquait que son mémoire à rendre pour valider son *bachelor* en biologie. Nous verrons son cas plus en détails dans la partie consacrée à la catégorie des retours forcés.

Au delà de cette dimension physique demeure la dimension sociale, tout particulièrement quand elle se traduit par l'impossibilité de la mobilité dite ascendante. Celle-ci apparaît comme un facteur de retour déterminant chez une certaine catégorie de migrants qui sont toujours ceux qui ont « joué » selon les règles du jeu méritocratique de la société américaine et dont les valeurs acquises à l'école ont constitué au cours de l'enfance et de l'adolescence un socle fondamental des espoirs et projets liés au futur : une meilleure situation que leurs parents – que ceux-là mêmes espèrent –, un emploi rêvé comme chez nombre d'enfants – « qu'est-ce que tu veux faire quand tu seras plus grand ? » –, la possibilité d'être récompensés des fruits des efforts investis au cours de la scolarité en étant un bon élève ou, dans le monde du travail, en étant un employé modèle.

C'est le cas de Rocio. Arrivée à l'âge de neuf ans aux États-Unis, elle a suivi par la suite un parcours scolaire exemplaire et couvait le rêve de devenir médecin. Là aussi, lorsqu'elle apprend à l'adolescence la réalité de son statut et de tout ce qu'il impliquera en termes de limitations des possibles, elle abandonne progressivement ce souhait. Elle décide néanmoins à la sortie de la *highschool* de poursuivre des études

universitaires dans le *business management* et obtient son diplôme. Cependant, l'ensemble des emplois qu'elle trouve ne sont pas en adéquation avec ses aspirations légitimes dues à l'obtention de son diplôme : baby-sitter, vendeuse de fleurs, petit poste de secrétaire dans une entreprise. Cet ensemble d'expériences ont contribué chez elle à une désillusion longue et progressive car, comme nous l'avons vu, elle n'a pas abandonné tous ses projets lorsqu'elle a pris conscience de son statut. Mais elle a revu ses aspirations progressivement à la baisse au fur et à mesure des expériences successives jusqu'à arriver à un point de rupture. À partir d'un certain moment, elle décide de rentrer rejoindre sa sœur au Mexique. En réalité, plus que la volonté de voir son statut amélioré grâce au retour au Mexique – qui est parmi les hypothèses les plus courantes avancées par les spécialistes de la question de la migration de retour – c'est plutôt l'impossibilité de voir l'expectative d'améliorer son statut aux États-Unis qui l'a décidée à franchir le pas. Avec, il est vrai, l'idée qu'elle pourrait mieux tirer avantage de ses diplômes au Mexique en tant que citoyenne en situation légale, sans pour autant qu'elle ait planifié rationnellement ce nouveau projet comme en atteste par la suite son expérience vécue à son retour au Mexique où, comme elle le dit, l'apparente facilité à laquelle elle s'attendait pour y valoriser ses diplômes n'était de fait qu'une apparence.

C'est aussi le cas de Miguel qui, alors qu'il occupait un rôle central dans la gestion de l'entreprise hôtelière dans laquelle il était embauché, devait en toute logique prendre la succession de son supérieur qui venait d'être récemment promu. Mais le fait qu'il n'était pas en mesure de fournir certains justificatifs administratifs absolument nécessaires à partir du moment où on désire accéder à un certain type d'emploi, à un certain niveau de la hiérarchie, lui ont bloqué à la racine l'accès à cette fonction. S'ensuit pour lui une période de frustration, de remise en question du bien fondé d'être là quand la logique méritocratique connaît ses limites lorsqu'on est détenteur d'un certain statut ou plutôt quand on est non-détenteur du statut « normal »¹⁴⁵. Quelques mois plus tard, son entreprise se voit dans l'obligation de réaliser une restructuration du personnel et de licencier un certain nombre d'employés. Le poste de Miguel n'est pas remis en cause : il fait partie des plus

¹⁴⁵ « D'un côté, la généralisation de l'accès à l'éducation – avec le décalage structurel qui s'ensuit entre les titres détenus, donc les positions espérées, et les postes obtenus – et de l'insécurité professionnelle tend à multiplier les situations de désajustement, génératrices de tensions et de frustrations. » (Bourdieu, 2003, p.336)

anciens et des meilleurs employés. Mais une de ses collègues, qui lui succède en ancienneté, mère célibataire, est sur la liste des prochains employés licenciés. Il décide de s'entretenir avec son patron et lui présente sa démission en lui proposant de garder à la place sa collègue. Quelques mois plus tard, il rejoint son frère au Mexique. Derrière ce dernier sursaut « héroïque » il y a aussi cette question : « À quoi bon ? » qui correspond d'ailleurs plus ou moins à la réflexion que s'est faite Rocio dans l'exemple précédent au cours de cette étape cruciale où elle décide finalement de partir pour le Mexique. Le retour, qui constitue dans la trajectoire biographique de ces individus un *turning point*, une bifurcation, est amorcé à partir de l'accumulation d'expériences remettant en question, décourageant progressivement toute aspiration méritocratique à une meilleure situation, à une meilleure position. Plus qu'une décision subite, il s'agit-là d'un processus dans lequel se forme progressivement la décision du retour. C'est l'accumulation des expériences, différente selon les individus, qui joue en faveur d'une décision individuelle qui a pour conséquence de remettre complètement en question la trajectoire biographique, professionnelle, auxquelles ces individus étaient a priori destinés, celle que Gonzales (2011) définit comme étant l'étape qui valide le processus d'acceptation du statut d'illégal – « *coping* » – ainsi que les paramètres de gestion de la vie qui incombent à ce statut.

Dans aucune autre catégorie de retour on ne retrouve autant cette dimension de rébellion existentielle face au processus de réalisation de ce qu'on peut légitimement qualifier de « prédestination sociale ». Par « prédestination », on signifie l'existence d'un déterminisme social. Cependant, le terme de « rébellion » que nous employons – vis-à-vis de cette prédétermination – implique que les acteurs en ont pris connaissance et ont donné un sens à ce mécanisme, y ont mis des mots, ce qui distingue ces interviewés d'une logique bourdieusienne dans laquelle les règles du mécanisme demeurent invisibles aux individus.

C'est au sein de ce groupe d'interviewés que nous avons constaté un discours de non compromission. Ils n'ont pas eu recours à certaines pratiques administratives qui leur auraient permis de légaliser leur situation pour ne pas compromettre leur intégrité morale. L'exemple qui suit illustre à notre sens parfaitement ce que nous entendions précédemment par « rébellion » :

Ya... por mi ilegal status and like this is as far as I'm gonna move up... Me enoje bien culero que dije "fuck, I'm gonna quit this job! Fuck it man!" Fuck, para que man? Me voy a ir a otro trabajo, pues ahí de vuelta: move up pero llegar a un punto de que you can't move up anymore... Yeah, ya no puedo mas... Y ya, eso me desanimó un chingo. Y nuestro caso de immigration ya se estaba acabando, y lo podemos renovar para quedar de vuelta otro año... That is the only way que nos estábamos quedando en Estados Unidos. Ok, se acabó tu caso and they denied it, you open up a new one. Pero cuesta el abogado. Three thousand, four thousand dolars. Y llegó a un punto que dije "Fuck man, I don't want to do that for the rest of my life." El abogado ya me había dicho que si me casaba pues me quedaba alla. Pero dije "what the fuck man?" No me quiero casar nada mas para llevar papeles. It sounds good pero si me caso me voy a quedar alla como que tied down with someone... I don't know man... That's not an option for me... no, no, no, no... That is definitely not an option for me... (...) The only way was if I got married man. Y antes de que me viniera, no mames... there were like a lot of my friends who were: "come on, just marry me and you don't have to go". No, no, no..."I'm cool" dije. "I'm gonna go to Mexico, fuck this!". Yeah dude, that's how I came up here... Quizá se me hubiera casado me hubiera quedado allá, pero no... It didn't feel right to me man. Dije no mames... I might be stupid pero dije like I don't think that's right. I don't think marriage should be based on that. From what I know! Fuck! I'm not a perfect person, pero dije like marriage, getting married for something like that... Como que no, I don't know, it's not right, you know? It doesn't make sense to me...no, it doesn't make sense to me... That's stupid...

(Extrait n°23 : entretien avec Miguel) ¹⁴⁶

¹⁴⁶ Si je cite cet exemple, c'est parce que c'est le seul en ma possession qui soit enregistré et aussi éloquent à ce sujet. J'ai néanmoins eu droit à de nombreux autres discours au cours de ma cohabitation avec ce groupe de migrants que je ne citerais pas ici par respect du cadre d'intimité dans lequel ont été produits ces discours. L'alcool, notamment, fut souvent une valve de pression pour ces jeunes migrants de retour pour exprimer la douleur, parfois la détresse existentielle qu'ils n'auraient jamais exprimé en temps normal. J'ai été profondément marqué par la douleur psychologique qu'a impliqué pour eux cette décision de ne pas faire de compromis pour se préserver moralement, pour rester intègres vis-à-vis de pratiques qui ne leurs semblaient pas justes. Le cas de refuser le mariage blanc en est un. L'épigraphie de ce chapitre leur est d'ailleurs dédiée.

5.4 IT'S A FAMILY AFFAIR : LA FAMILLE COMME FACTEUR TRANSVERSAL.

Il serait en revanche bien illusoire de restreindre la décision du retour à une dimension relevant strictement de la sphère individuelle, qu'on entende par là l'accumulation des expériences vécues ou le calcul rationnel des potentialités économiques. La décision de rentrer « au pays » est bien souvent, voire presque toujours, une décision qui implique d'autres personnes et dans ce cas il s'agit bien souvent de la famille. À plus juste raison quand on sait que cette dernière joue, comme le fait remarquer Zúñiga (2010), un rôle central dans les pratiques migratoires.

Même si dans les récits que nous avons recueillis, elle n'est pas toujours présentée comme le facteur principal dans la décision de retourner au Mexique, voire même être complètement absente de cette décision – ce qui constitue tout de même un cas extrêmement rare –, la majorité des cas confirment que la famille est un des facteurs les plus importants à prendre en compte pour comprendre les processus décisionnels de migration de retour. Au delà des cas où celle-ci joue un rôle central dans la décision de retourner au Mexique, en particulier lorsque la migration de retour a pour rôle de permettre la réunification avec un (ou des) membre(s) tiers de la famille, elle joue aussi toute une gamme de rôles périphériques. Elle peut jouer un rôle de support – financier, émotionnel, etc. – à distance ou à proximité, ou les deux.

Ce rôle peut-être plus ou moins important selon les phases de la migration. Il peut être permanent ou jouer un rôle lors de phases bien précises de la migration de retour. C'est le cas notamment des envois d'argent de la part des parents restés aux États-Unis qui durent le temps que le jeune migrant de retour concerné trouve un emploi. C'est aussi le cas des oncles/tantes demeurés au Mexique qui procurent un toit au néo-arrivant lors des premiers mois suivant l'arrivée, une situation de cohabitation dont la plupart se défont lorsque la stabilité de l'emploi le leur permet.

Elle peut jouer un rôle sur la manière dont les interviewés envisagent la durée de leur retour, dans la mesure où la séparation avec les membres de la famille restés aux États-Unis est un des facteurs émotionnels les plus prégnants. Mais dans aucun cas son importance ne se révèle tant que dans le cas de ce qu'Ahsène Zehraoui (1993)

appelle le « retour familial », qui signifie, à l'instar de l'expression de « regroupement familial », le retour de tous les membres de la famille nucléaire au Mexique.

C'est en effet dans sa dimension nucléaire que la famille constitue un facteur de première importance pour comprendre le retour et la gestion de celui-ci. Lorsque celle-ci est atomisée entre les deux pays, elle devient souvent un des principaux motifs de retour. Mais si on veut être plus précis, il faut distinguer les différentes configurations qui expliquent pourquoi dans certains cas elle a plus d'importance et pourquoi dans d'autres cas elle en a moins. Expliquons-nous. Ce n'est pas *la famille* prise comme une entité abstraite qui devient un facteur critique mais plutôt quelle partie de cette entité entre en considération lors de la prise de décision. La première dimension à prendre en considération est celle de l'intensité des liens, qu'il s'agisse de liens affectifs, de filiation ou de responsabilité bien que ces trois dimensions se confondent souvent, notamment dans le cas de la relation parents/enfants. Ainsi, on comprend aisément qu'un cousin de troisième degré avec qui on n'aurait que des rapports très superficiels ne justifie pas une décision aussi lourde de sens. En revanche, le fait que son épouse¹⁴⁷, son ou sa petit(e) ami(e) rentre au Mexique constitue déjà un argument plus fort, le lien affectif entrant cette fois en jeu. Le fait d'avoir ses propres enfants en bas âge au Mexique constitue sans aucun doute la raison la plus forte, d'autant plus si on y ajoute le rapport de responsabilité vis-à-vis de ces derniers.

C'est là qu'intervient une seconde donne qui est celle de l'échelle de responsabilité vis-à-vis de ce(s) membre(s) de la famille qui demeurent au Mexique, une variable que je qualifierais « d'impératif de solidarité ». En effet, lorsqu'on constate que le facteur familial joue un rôle central dans la décision du retour, ceci correspond bien souvent à une pratique de solidarité vis-à-vis d'un membre de la famille resté au pays. Le premier impératif de regroupement familial dans le pays d'origine advient bien entendu lorsque la configuration implique la séparation entre parents et enfants en bas âge. Mais les enfants ne sont pas le seul motif de retour à ce niveau et le retour peut être décidé en fonction lorsqu'un membre adulte de la famille nucléaire vivant au Mexique se retrouve confronté à un problème, celui-ci

¹⁴⁷ Nous n'employons pas le terme d'« époux » dans ces exemples tout simplement parce que nous n'avons recensé aucun cas de ce genre, mais on peut aisément deviner qu'il s'agit-là d'une réalité certainement plausible.

pouvant relever de diverses natures. Ainsi, le premier cas de figure qui est aussi le plus tragique, est celui de la mort, même si ce dernier cas ne relève bien entendu pas d'une pratique solidaire vis-à-vis du membre de la famille décédé mais plutôt vis-à-vis de la famille en deuil. Même si ce cas de figure se présente dans un seul des cas que nous avons pu étudier, on peut imaginer qu'il s'agit-là d'un argument suffisamment fort pour considérer l'éventualité que de nombreux autres cas de retours ont la fin de vie d'un parent proche pour principale cause. Dans le cas que nous avons recensé, il s'agissait d'un jeune homme parti de Monterrey aux États-Unis à l'âge de 20 ans. Cinq ans plus tard, il apprend qu'on a diagnostiqué un cancer en phase terminale à son père. Même s'il avait pour projet initial de prolonger son séjour aux États-Unis, il décide de rentrer dans les plus brefs délais pour accompagner son père dans ses derniers jours :

Enquêteur : Y porqué te regresaste ?

Ricardo: Yo me fui porque me case con ella (su esposa es ciudadana americana) y comencemos a vivir allá y me gustó. Me clave, me quedé ahí un rato y pues me gustó. Se vive bien, chido la neta. Pero toda mi familia se quedó aquí (en Monterrey). Mi papá se enfermó y me habló de repente, así que estaba enfermo. Le diagnosticaron cáncer y se le juntó con diabetes. Y me habló de que ya estaba en las ultimas. Pues nada más regresé. Nada más lo vi quince días y falleció. También por eso ya, pues decidí ya no moverme para allá otra vez porque al final de cuentas tengo mi familia aquí. Como digo, tú vas a estar a gusto donde quieras estar. Sí, es por eso que me regrese.

Enquêteur: Regresaste con tu esposa y tus niños?

Ricardo: Así es.

(Extrait n°24 : entretien avec Ricardo)

Cette épreuve, dont il n'a vécu que les derniers instants parce qu'il était loin, a aussi considérablement influencé sa décision de rester au Mexique, afin de demeurer à proximité de sa famille. Si nous n'avons pas recensé plus d'exemples de retours articulés autour de cette thématique, nous pouvons cependant faire une digression concernant certains témoignages de la part de jeunes immigrés en provenance d'Afrique de l'Ouest que j'ai rencontré en France, parmi lesquels un de mes plus proches amis. Dans certains cas, ils n'étaient informés par la famille demeurée au pays que quelques semaines voire même quelques mois suivant le décès d'un proche, l'objectif de cette manœuvre étant, dans ce cas précis, d'informer la

personne concernée suffisamment tard pour qu'il ne décide pas de mettre un terme à son séjour migratoire en décidant de rentrer au pays.

La mort et la maladie ne sont pas les uniques problèmes auquel peut se retrouver confronté un proche. Même si ces deux drames peuvent représenter les problèmes les plus importants auquel un membre de la famille resté au pays peut se retrouver confronté¹⁴⁸, il existe d'autres problèmes suffisamment graves pour envisager le retour d'autres membres de la famille dans une logique de solidarité et d'appui envers cette personne. Ainsi, nous avons recensés deux cas différents mais qui présentent dans les deux cas l'enclenchement d'un processus de regroupement familial au Mexique. C'est le cas de deux familles que nous avons rencontrées au cours de cette enquête et dont tous les membres sont rentrés progressivement suite aux problèmes vécus par le membre de la famille qui était rentré précédemment. Dans le premier cas, il s'agissait d'un des frères les plus jeunes de la fratrie qui avait été expulsé des États-Unis et qui s'était retrouvé en prison au Mexique. Dans le deuxième cas, il s'agit de la sœur la plus jeune qui avait du recourir à un avortement au Mexique.

Une autre donnée à prendre en compte est celle du manque et de la douleur que peut comporter la séparation. On entre ici dans le domaine des émotions, qui, bien qu'elles soient une composante constante de toute expérience migratoire – comme en attestent déjà Thomas et Znaniecki dans leur *Polish Peasant* (Skrbiš, 2008) – demeure un champ très absent des sciences sociales (Milton & Svašek, 2005 ; Svašek, 2008 ; Skrbiš, 2008). Or il s'agit là d'un champ essentiel dans le récit des expériences de retour ou de la décision de ce dernier. Tous les interviewés n'évoquent pas cette dimension de la même manière, ce qui est compréhensible concernant une thématique qui relève autant de la pudeur et de l'intime. Mais lorsque le thème est touché au cours des entretiens, on constate toujours une forte modification du ton dans le discours. Il s'agit presque toujours des moments les plus délicats pour la personne qui mène l'entretien. Du moins c'est ce que j'ai constaté dans mon cas. En effet, la douleur de la séparation peut-être exprimée de différentes manières. Elle peut-être pour commencer de deux natures temporelles, selon qu'il

¹⁴⁸ Si Fernandez Guzman (2011) fait remarquer que le retour des migrants malades ou décédés constitue un poids moral important pour la communauté d'origine, on peut étendre l'argument en supposant que la mort ou la maladie d'un proche dans la communauté d'origine peut aussi constituer un des poids moraux les plus importants pour les membres de la communauté qui sont expatriés.

s'agisse d'une séparation passée ou présente. Dans le cas des séparations passées, elle s'exprime là aussi différemment selon que le sujet de l'entretien est la personne qui a vécu une période d'isolement vis-à-vis de la famille nucléaire encore réunie aux États-Unis ou selon que le sujet de l'entretien fait lui-même partie de cette famille nucléaire réunie et se réfère à un proche rentré préalablement seul au Mexique. Dans ce dernier cas, c'est souvent le cas d'un parent seul dont femme et enfant(s) – et dans un cas, mari et enfants – sont restés au Mexique ou rentrés avant celui-ci. Dans le cas de ceux qui sont séparés de leurs familles suite à leur expulsion des États-Unis, le domaine de l'émotif prend une dimension considérable, en particulier lorsque la configuration implique la séparation avec des enfants en bas âge.

5.4.1 Le poids des enfants dans la décision du retour.

Un des paramètres à prendre en compte lorsqu'on cherche à analyser l'importance du facteur familial sur la décision de la migration de retour est celui des enfants en bas âge, et plus précisément des enfants mineurs. Dans tous les cas, étant donné l'âge de retour des personnes que nous avons interviewées, il relève presque de l'impossible qu'un d'entre eux ait un enfant majeur. Or, nous notons qu'au vu des caractéristiques de notre échantillon, il nous est difficile de soulever une quelconque « règle » quant à l'importance que jouent les enfants sur le retour dans la mesure où seuls cinq des interviewés, tous de sexe masculin, avaient des enfants au moment où ils sont rentrés au Mexique – et ils ne sont que sept au total si on compte ceux qui ont eu des enfants après leur retour au Mexique. Pour ne rien « arranger », leurs trajectoires parentales sont très différentes.

Le premier concerné, Mario, est père de deux enfants qu'il a eu avec celle qui est aujourd'hui son épouse, une immigrée Mexicaine qu'il a rencontré à New York. Le premier de leurs fils est né aux États-Unis et bénéficie par conséquent de la citoyenneté américaine. Le second est né au Mexique, même si sa mère était déjà enceinte de lui au moment où elle a décidé de rentrer. Dans le cas de Mario, que nous avons déjà mentionné auparavant concernant les facteurs d'ordre administratifs et économiques, les enfants jouent tout autant un rôle central dans sa décision de rentrer au Mexique. Si sa femme a anticipé son retour en rentrant au

Mexique avant lui dans la mesure c'est parce que la vie aux États-Unis ne lui convenait pas. Il faut préciser qu'une des raisons qui expliquent cette non-adéquation au mode de vie nord-américain concerne le projet d'éducation des enfants. En cela, Mario et son épouse voient d'un très mauvais œil le fait de voir grandir leurs enfants à New York. Cette posture se fonde sur les exemples de certains de leurs amis proches dont les enfants sont devenus de « petits délinquants » et sur qui les parents n'ont plus aucune autorité. Mario fustige dans son discours la position de la société américaine, notamment dans sa législation, qui donne trop de droits aux enfants et à l'opposé enlève toute autorité aux parents sur ces premiers. Il y a là une confrontation idéologique forte entre l'éducation traditionnelle – le Mexique – et l'éducation « moderne » – les États-Unis –, la première passant par le respect des parents et des anciens, la seconde donnant tous les droits aux enfants. Ce qui se traduit dans le discours de Mario par une opposition sur le degré de contrôle ou la société mexicaine et la société américaine apparaissent aux deux opposés, les enfants pouvant être sous contrôle dans la première, tandis que dans la seconde ils apparaissent comme incontrôlables et destinés à « mal finir ».

Le deuxième cas est celui de Juan qui était père d'un garçon avant de partir aux États-Unis. Il était parti une première fois en 2001 pour une durée de neuf mois travailler dans la région d'Oxnard en Californie. Lors de son premier retour qui dure un peu plus de trois ans, il rencontre une fille avec qui il aura un enfant. Mais leur relation se déroule mal et ils se séparent. On n'en saura pas plus sur cette question si ce n'est que sa désormais ex-compagne lui interdit de rendre visite à leur fils. Il entre en dépression, ce qui pousse sa mère à mobiliser les membres de sa famille installés aux États-Unis pour lui réorganiser un second séjour, ce qui, selon elle, lui permettra de sortir de cette phase dépressive. Il repart en 2005 pour une durée de quatre ans, en Californie et dans le Michigan. Au cours de ce séjour, les rapports avec son ex-compagne s'arrangent un peu et il peut désormais avoir son fils au téléphone et effectue même durant la seconde moitié de son séjour quelques visites au Mexique pour le voir. Au terme de son dernier emploi en 2009, il décide de rentrer au Mexique prendre des vacances avec l'idée de repartir aux États-Unis par la suite. C'est l'apaisement des relations avec son ex-compagne qui lui permet désormais de prendre parfois la garde de leur fils qui, selon Juan, a motivé le renoncement de son projet à repartir pour les États-Unis.

Les trois autres cas sont ceux de José, Ricardo et Memo pour lesquels les enfants n'ont pas joué un rôle direct sur la décision de retour. Dans le premier cas, José a rencontré la mère de sa première fille lors de son séjour de neuf ans aux États-Unis. Suite à son séjour en prison pour possession de stupéfiants, elle décide de se séparer de lui. S'il continue de subvenir aux besoins de sa première fille, on ne peut pas dire qu'elle ait joué sur sa décision de rentrer puisqu'elle vit aujourd'hui, en compagnie de sa mère, aux États-Unis. Comme Juan, José était rentré initialement avec le projet de n'y rester que quelques mois. Mais la rencontre avec son épouse actuelle et la naissance d'un fils font qu'il a finalement décidé de rester vivre au Mexique. Comme Juan, le « facteur enfant » joue là aussi un rôle non pas tant sur la décision du retour mais sur la prolongation de celui-ci qui devait être à l'origine provisoire.

5.4.2 « *The mamas and the papas* » : le rôle des parents face à la décision de retour au Mexique de leurs enfants.

À propos du rôle que joue la famille dans la décision du retour, on peut interroger plus particulièrement le rôle joué par les parents sur la décision de leurs enfants ? Ceci concerne plus particulièrement le cas des migrants de retour qui intègrent la catégorie de la génération 1.5. On a identifié deux types de rôles : un rôle actif et un rôle de « spectateurs ». Ceci ne veut pas dire que les parents se cantonnent à un type de rôle, sinon que leur pouvoir d'action est conditionné selon la phase du retour. On constate que leur pouvoir d'action est presque nul au moment de la décision de leurs enfants lorsque ceux-ci prennent la décision de rentrer au Mexique mais qu'il prend de l'importance dans la mise en œuvre et la réussite de celui-ci, tout particulièrement en ce qui concerne la mobilisation des réseaux sociaux situés au Mexique.

Commençons par le cas où le(s) parent(s) jouent un rôle de « spectateurs » qui se résume généralement au moment de la décision. « Spectateurs » non pas dans la mesure où il s'agirait de la part des parents d'un rôle totalement passif vis-à-vis de la décision de retour d'un de leurs enfants mais dans la mesure où ce rôle se limite à commenter cette décision, à l'encourager ou bien au contraire à la décourager. Le rôle des parents n'apparaît pas dans les récits comme un rôle autoritaire sinon

comme un rôle de conseillers, ce qui coïncide avec l'analyse qu'en faisait Guadalupe Valdes (1996) qui relève l'importance des *consejos* dans la relation parents/enfants – à l'opposé d'une relation de type autoritaire – qu'elle avait pu observer dans les familles mexicaines aux Etats-Unis.

Dans aucun témoignage on ne retrouve la figure de la mère comme une figure critique vis-à-vis de la décision de retourner au Mexique. En réalité elle est une figure assez absente des récits en ce qui concerne cette décision à l'exception d'un cas notable où c'est elle qui encourage un de nos interviewés, Miguel, à rejoindre son frère au Mexique, ce dernier s'étant retrouvé en prison. Ce rôle critique incombe exclusivement à la figure paternelle et plus particulièrement dans la configuration père/fils :

Enquêteur: Así que regresaste por esta chica (su ex novia)?

David: Sí... Bueno, si fuera un 100 por ciento, sería un 70 por ciento por ella y un treinta por ciento por la escuela. Honestamente sí. Porque yo venía para la escuela pero también venía por ella, no? Pero honestamente, fue un 70 por ciento ella y un 30 por ciento la escuela, no? Mi papa me lo decía. Me decía: “no te vayas, no seas pendejo!”. Así me decía mi papá: “pendejo...”

(Extrait n°25 : entretien avec David)

Le cas suivant illustre en revanche cette distinction des rôles entre le père et la mère dans l'appui ou le découragement de la décision du retour :

Miguel: En estos tres meses que no trabaje, como al mes, mis tios le hablaron a mi mama que mi hermano Jay estaba en la cárcel.

Enquêteur: En México?

Yeah! Lo agarro la chota fumando yo creo en la calle pero que... Eso es lo que me dijo mi brother Jay. Y yo le volvi a preguntar cuando llegue aquí and I believe him! That he was somking in the Street y que se les puso el pedo la policía, no les quiso dar mordida y este... pues ya se encabronaron y le dijeron “pues va, ya te vamos a llevar para el bote”. Y mi hermano Jay estaba como que “ya ya, cuanto para la mordida?”. Y que los cops: “ya ya, no queremos nada, te llevamos pa' dentro cabron”. Y mi hermano Jay was like: “pues fuck it! It's just one joint” he thought to himself “one joint, no me va a pasar nada”

Enquêteur: Sin contar que le iban a...

Miguel: Si. Cuando llego ahí y estaba con el juez, el juez pues le sacó todas sus cosas: “ok, te encontramos fumando marihuana por la calle, delito no sé de

que, bla bla bla, y te encontraron unas seis pastillas de tachas, bla bla bla”. My brother Jay was like: “what the fuck?” – “pues sí que las estabas vendiendo o las querías vender?”. Y pues, there was no way for him to... You need to have a good lawyer, you need to have money, sino acabas en la prisión. My brother Jay was like: “fuck! Mintieron! Les hablé a mis tios, mis tios fueron a delegación: “ok pues que si bla bla bla, 10.000 pesos pa’ que sale. Sino se tiene que quedar aquí como un mes o dos meses”. Pues mis tios le hablaron a mi mom. Les dijeron: “tu no puedes dejar a tu hijo aquí en la cárcel de México” Like you know... (se ríe)... está medio cabrón! Y mi mama was like: “fuck!” Y entonces ya fue como que mi mama me pidió like: “si te vas a ir a México or not?”. Pues que en este tiempo ya eran como tres años que no había visto a mi brother Jay. “Si te vas a ir a México o no? Es que tu hermano ya está en la cárcel y no sé que”. Pues yo como que “si mom, ya lo pensé bien y pues sí, I’m gonna go”. Mi papá no quería que me viniera. He was like: “no, no, que vas a hacer allá? Para eso los trajimos acá a Estados Unidos for a better life”. Y pues yo le dije: “pues sabes que? This is the much money I have, if it doesn’t work out, pues le pagamos al coyote para que me regresen.” Y pues me compre mi boleto. One way man!

(Extrait n°26 : entretien avec Miguel)

Cette phrase prononcée par le père de Miguel – « *para eso los trajimos acá en Estados Unidos, for a better life* » – est très représentative des autres récits où la figure du père se pose en figure critique de la décision de retour de leur enfants. Elle marque la fin du rêve américain, du moins en ce qui concerne sa transmission à la génération successive. Ce moment où un des enfants décide de retourner au Mexique marque une rupture très forte pour les parents et tout du moins pour les pères, ces derniers étant mentionnés exclusivement dans ce type de récit. Les attentes d’une « vie meilleure » pour leurs enfants s’écroulent à ce moment et on peut aisément considérer la dimension « violemment symbolique » de cette décision qui marque la fin du projet de rêve américain que les parents avaient planifié de conquérir pour leurs enfants. Le constat de Rocio est particulièrement éloquent quand elle dit que cette trajectoire de vie n’est pas ce dont avaient rêvé ses parents pour elle et ses soeurs¹⁴⁹. En ce qui la concerne il ne s’agit pas du simple fait qu’elle soit rentrée au Mexique mais le constat amer que, malgré le fait qu’elle se soit investie considérablement dans ses études et qu’elle se soit même diplômée, la configuration du système américain ne lui ait jamais permis de réaliser son rêve – devenir médecin

¹⁴⁹ « No es lo que mis padres soñaron por nosotras ».

– qui était tout autant celui de ses parents qui y ont investi toute la justification de leur efforts aux États-Unis.

En revanche, au cours de mon dernier mois de terrain, un de nos enquêtés venait de recevoir une proposition de son père qui lui proposait de revenir aux États-Unis en lui payant le passage. Il décrit bien les rôles différenciés entre son père et sa mère. À l’instar du fameux et populaire couplage du « bon et mauvais » flic, le père insistait avec autorité, en présentant cette option comme une possibilité qui ne se présenterait pas forcément par la suite tandis que la mère, si elle insistait sur le libre choix de son fils, jouait néanmoins « sur la corde sensible » en insistant sur toutes les questions sentimentales en jeu dans l’éventualité où il déciderait de rentrer. Ce fut pendant un mois une période très lourde pour lui à devoir choisir entre rester au Mexique où il se sentait désormais chez lui et planifier de s’inscrire à l’université, et rentrer au pays pour retrouver sa famille qui lui manquait. Ce mois fut l’occasion de nombreuses discussions, avec lui mais aussi avec certains de ses amis dont Miguel, son meilleur ami, lui aussi migrant de retour 1.5 :

Enquêteur : Y supiste de lo que le dijo su padre a David?

Miguel : I told him : « Think about it man ». It’s just how parents think, you know ? They obviously want you back over there, they miss you man. Fuckin’ parents, they gonna try everything always to have their kids with them, to make sure that they are ok, you know ? You got to put yourself in your parents shoes, like what do they try to accomplish. Pero si tu piensas que estás bien aquí y todo, pues explain it to your dad, don’t just be así como de “no”. Explícale “why?”. Porque you just tell him “no”, that’s why he’s gettin’ mad, you know? He’s not gonna understand. Yo le dije: “You’re not that old man. If I was as old as you and my parents want me to come back, I would actually go back, for maybe a year or two”. Pero me regresaría. Yo me pondría las pilas, tryin’ to save as much money as I can and then come over here. Pero no mames, ahora ya voy a cumplir 28. I don’t know man. I’ve got to kinda gettin’ myself up here. Puttin’ down my fuckin’ work hours, junte mi aforre o no sé, en CompuCom tryin’ to move up, o tratar de certificarme ahí to get a better payin’ job man, at least twelve (thousand). O tratar de subir un poco en el trabajo. Porque si yo me voy ahorita, no mames, when I come back I’ll probably be thirty man! So I don’t know dude... Which is not that old... Not that old but...

Enquêteur : Ya hace pensar...

Miguel : Ya hace pensar. I don’t know... I think I’m cool here.

(Extrait n°27 : entretien avec Miguel)

David n'avait pas selon lui une mauvaise vie aux États-Unis. Il était employé dans la même entreprise que son père et considère même qu'il menait un train de vie confortable :

(después de la *highschool*) yo me puse a trabajar con mi papa. En montacargas (...) Es lo que hacía, con mi jefe. (...) Trabajaba en un almacén, donde almacenaban comida (...) y pagaban bien. Pagaban como trece dólares la hora. Trece, catorce, algo así. Me compre un carro del año, ya lo pagaba al mes, iba al gimnasio. No, muy chido. A mi padre le pagaba unos doscientos dólares para la renta.

(Extrait n°28 : entretien avec David)

Mais il a malgré tout voulu repartir au Mexique, d'une part pour y suivre sa petite amie, d'autre part pour poursuivre des études à l'université, qu'il n'a finalement jamais commencées. Il s'agit là d'un point d'incompréhension entre père et fils qui rejoint ce qui a été évoqué plus haut : des pères qui sont partis aux États-Unis pour obtenir une vie meilleure pour eux et leurs enfants ; des enfants qui ne se contentent plus d'un bon salaire comme un gage de bonne qualité de vie. Si son père ne comprend toujours pas la décision de son fils d'être rentré au Mexique, il la comprend d'autant moins que son fils n'étudie pas et touche un salaire inférieur en comparaison avec ce qu'il pourrait gagner aux États-Unis. Mais comme le fait remarquer David, peut-être que s'il se décidait à enfin s'inscrire à l'université, son père l'appuierait, ce dernier lui ayant fait savoir qu'il lui financerait même ses études. Mais en attendant, son appui se résume pour le moment à aider financièrement son fils à revenir au États-Unis et à organiser les possibilités pratiques de son retour en mobilisant ses contacts.

On constate toutefois que dans les récits des interviewées de sexe féminin, ces dernières n'évoquent jamais cette insistance qui peut exister de la part des parents qui sont restés de l'autre côté pour qu'elles retournent aux États-Unis. Il s'agit là d'une situation qu'on a exclusivement retrouvé chez des interviewés de sexe masculin. Au cours de notre dernière phase de terrain, de nombreux interviewés étaient entrés dans une phase de démarches pour avoir la possibilité d'aller rendre visite à leur(s) parent(s) qui vivent encore aux États-Unis. Mais dans l'ensemble il

n'avaient pas l'idée de remigrer vers les États-Unis sinon de pouvoir simplement revoir leur famille.

Il faut tout de même mentionner, pour finir, une dernière donnée importante en ce qui concerne la relation parents/enfants, d'autant plus qu'elle concerne un nombre important d'interviewés. Il s'agit de la question des familles monoparentales. En effet, sur quarante-trois personnes, douze sont issues de familles monoparentales, soit plus d'un quart des interviewés. À l'exception d'une interviewée dont la mère est décédée, les onze autres personnes concernées sont issues d'une famille monoparentale dont la mère est le chef de famille. Ce taux est particulièrement élevé chez les membres de l'échantillon issus de la génération 1.5 puisque neuf d'entre eux – sur vingt-huit – soit plus d'un tiers sont issus d'une famille où le seul parent présent est la mère.

5.4.3 Le Mexique : une alternative pour l'éducation des enfants.

La famille joue un autre rôle en ce qui concerne la décision du retour mais la dimension que nous allons décrire ci-après correspond dans la plupart des cas à un choix réalisé par les parents et qui concerne les enfants. En d'autres termes, les parents sont à l'origine de la décision de rentrer au Mexique et les enfants sont l'objet central de ce choix. Dans quelle mesure les enfants peuvent-ils influencer le choix d'une migration de retour ?

La raison repose sur le choix du contexte d'éducation dans lequel les parents souhaitent voir grandir leurs enfants. Quant à ceux qui pensent au Mexique pour remplir cette fonction, il s'agit ici exclusivement d'individus ayant migré aux États-Unis à l'âge adulte. Pour être plus précis, ils sont, dans le cadre de cet échantillon, trois dans ce cas. Leur point commun est d'être tous trois des hommes et d'avoir eu un premier-né aux États-Unis. En conséquence, leurs trois enfants respectifs sont détenteurs de la *Green Card*, une donnée cruciale dans la mesure où le fait de rentrer au Mexique n'implique pas dans le futur à cet enfant de retourner aux États-Unis, ce qui apparaît dans les discours des trois personnes concernées comme une donnée de première importance. Ensuite, dans les trois cas, le retour des enfants a toujours lieu en compagnie de la mère dans un premier temps, suivis du père qui retourne au

Mexique par la suite. Au moment du retour, les enfants sont toujours en bas âge et n'ont pas encore commencé à fréquenter l'école maternelle – *kindergarden*. Ce choix du retour lorsque les enfants sont encore en bas âge correspond aux analyses de Dustmann (2003) et Djajić (2008) qui constatent que plus les enfants sont jeunes plus il est facile pour les parents de rentrer au pays, tandis qu'à l'inverse, plus ils passent d'années dans le pays d'accueil plus la probabilité de rentrer s'amenuise.

Qu'est-ce qui motive cette décision ? Les témoignages de ces trois personnes sont unanimes. Les États-Unis, s'ils apparaissent comme le pays de l'abondance dans la mesure où il fournit du travail et permet d'accumuler beaucoup plus d'argent qu'au Mexique, souffrent à leurs dires, d'une carence morale et de valeurs qui seraient néfastes pour l'éducation d'un enfant. Tous citent le fait que les enfants dans les écoles américaines sont déjà « de petits voyous », « n'écoutent pas » et « répondent à leurs parents ». En parallèle, la société et l'école américaine leur apparaissent comme des environnements violents, peu sûrs – notamment avec l'exemple de la drogue – pour le futur qu'ils envisagent pour leurs enfants. Quant au Mexique, il apparaît dans les habits contraires de la description qui est faite des États-Unis. Il est décrit comme un pays plus sûr, où les enfants apprennent le respect des parents et des anciens et où les enfants peuvent grandir comme des enfants et non-pas confrontés aux déviances du monde adulte trop tôt :

Enquêteur : “Y si pudieras regresar con papeles ?

Mario: Con papeles sí. Pero con toda mi familia, todavía lo pensaría. Porque la cultura para crecer a mis hijos allá, al menos en Nueva York... Feooo ! No quiero que mis hijos crezcan allá. Yo veía como que los hijos de mis amigos allá, los hijos no los respetan. « Llamo la policía ! ». No manches, sus hijos ! Llama a la policía para denunciar a sus papás ! Nada más porque le daban un pequeño slam : (imite un enfant) « Ah si ? Mi papa me pegó, me acaba de golpear ! ». Llega la policía y el papá se va arrestado ! No... Eso no me gusta... Es difícil... Es difícil...

Enquêteur : Y aquí ?

Mario : Aquí tienes todavía mas control sobre ellos. Tienes un poco mas de control. Allá se te pierden. Cuando empiezan a llegar al Junior Highschool y que empiezan a juntarse con mas razas, se te pierden fácil. Yo lo veía porque ? Porque lo veía con los hijos de mis amigos y realmente no tenían control de sus hijos. Hacían desmadre ! 14-15 años ya andaban pisando las cárceles para los niños !

Enquêteur : Aquí está más controlado ?

Mario : Aquí está más controlado porque ya aquí los chavillos no tienen eso de que « llamo la policía », como que hay más control. Allí si la gente ve a una mamá pegar a su niño en la tienda, llaman a la policía. Aquí dicen : « pinche mocoso ! ». Allí te denuncian por abuso infantil. No... Otra cultura...”

(Extrait n°29 : entretien avec Mario)

Alors bien entendu, il s’agit aussi de lire entre les lignes. Car si les interviewés passent un temps conséquent à décrire les vicissitudes de la société américaine, on comprend que le fait que la famille élargie, et particulièrement les grands-parents, soient au Mexique constituent un facteur de poids dans la décision du retour. Les interviewés n’oublient d’ailleurs pas de mentionner ce rôle et on comprend qu’une des conditions à l’existence de ce « Mexique des valeurs » reposent aussi sur l’existence d’un tissu de solidarité familial élargi considéré comme bénéfique dans le projet d’éducation future de leurs enfants.

Mais il n’y a pas qu’en bas-âge que les parents peuvent envisager le retour de leurs enfants au Mexique, toujours sous le prétexte d’un retour aux valeurs comme le révèle le cas de Mary. Fille cadette dans une famille composée des deux parents et de trois sœurs – elle comprise – elle entre à partir de 15 ans dans une phase de décrochage scolaire qui s’accompagne par une augmentation de sorties nocturnes en compagnie de sa sœur, la seconde de la fratrie. Ses parents commencent à s’inquiéter lorsqu’ils constatent que ses résultats scolaires sont de plus en plus faibles. Ils apprennent aussi, malgré le fait qu’elle ait essayé de le leur cacher pendant un certain temps, qu’elle sèche de nombreux cours et qu’elle est sous le coup d’une exclusion de la *highschool* qu’elle fréquente alors. Ils décident alors de mettre un terme à ses sorties et lui imposent comme objectif de se consacrer à ses études afin de remonter la pente. Après une brève période où ses résultats s’améliorent, Mary reprend ses sorties, en cachette, et ses résultats scolaires s’en font ressentir de nouveau. Ses parents décident alors de la renvoyer à Puebla chez son oncle et sa tante maternels. C’est en rentrant du lycée, à la veille des vacances de Noël, qu’elle trouve un billet d’avion sur son lit : un aller-simple pour Mexico. Dans l’entretien qu’elle nous a consacré, Mary revient néanmoins sur certaines raisons qui ont pu aussi pousser ses parents à prendre cette décision. Dans un premier temps, il y a une raison d’ordre pratique. Les deux parents étant actifs et travaillant toute la journée n’avaient que

peu de marge de contrôle sur leur fille et malgré les ordres qu'ils pouvaient donner, leur autorité était considérablement restreinte du fait qu'ils passaient la très grande majorité de leur temps en dehors du foyer. Ensuite, à l'instar des migrants dont nous avons vu les témoignages précédemment, les parents de Mary considéraient l'environnement dans lequel évoluaient leurs filles comme une source majeure de problèmes, mettant à leur disposition alors qu'elles sont encore mineures, toute une série de déviances. En cela, l'option du retour au Mexique pour leur plus jeune fille est apparue comme un remède, car il y avait, là aussi, l'idée que le Mexique et en particulier le lieu d'origine où se trouvaient la famille élargie, étaient exemptes des problèmes de la société américaine dans laquelle ils vivaient et permettaient aussi un plus grand contrôle, notamment dans ce cas sur les jeunes filles. Mais un cadre plus strict n'apporte pas forcément tous les effets escomptés. La culture catholique pratiquante et très observante, de sa tante notamment, sera par la suite une des principales explications du départ précoce de Mary de la maison de son oncle et de sa tante.

Mi tía se la pasaba todo el día en la iglesia. Todos los días ! Y no se enterró completamente del porqué me había ido. Pero con mi mama hablaban. Entonces como que mas o menos sabía el porqué estaba ahí. Pero no, sé sentía que me miraba así como que... ya sabes... Como que nunca me sentí muy cómoda allí. Es que tienen esta mentalidad... Bueno, más en Puebla, cerrados. Y piensan que somos casi unas cualquiera... ya sabes...

(Extrait n°30 : entretien avec Mary)

Mary fait d'ailleurs le constat inverse de ceux qui sont partis à l'âge adulte aux États-Unis. Pour elle, c'est au Mexique au contraire qu'elle a découvert l'inverse des valeurs que son père pensait lui procurer lorsqu'il l'a envoyé chez ses oncles au Mexique : c'est là-bas qu'elle y a vécu une période d'alcoolisme, qu'elle a du avorter un an après son arrivée et qu'aujourd'hui, elle élève son fils sans le père de ce dernier qui est parti quand il a su qu'elle était enceinte. Il est d'ailleurs intéressant de noter que Mary, qui est mère d'un enfant, à l'inverse de ce qui a été mentionné précédemment, désirerait repartir pour que son fils puisse aller à l'école aux États-Unis.

5.5 LE MEXIQUE COMME OPPORTUNITÉ POUR RECOMMENCER SA VIE : LE « RETOUR REDEMPTEUR ».

Enfin, un dernier cas de retours volontaires concerne les individus qui se retrouvent dans une situation problématique aux États-Unis. Par situation problématique on entend deux cas de figures puisqu'il s'agit ni plus ni moins que de deux individus dans le cadre de cette enquête qui correspondent à ce type de retour. Le retour au Mexique prend pour eux la forme d'une rédemption – d'où l'intitulé de cette catégorie de retour – car elle est une forme de rachat. Rentrer au Mexique pour ces deux personnes fut le moyen de se « racheter » une deuxième chance et ainsi, soit de s'éloigner d'un contexte destructif – c'est le cas de José en deuxième exemple – soit de se libérer d'une étiquette, d'un stigmate dû à une erreur de jeunesse qui les aurait poursuivis toute leur vie durant.

Pour illustrer cette dernière acception, nous présenterons brièvement le cas de Charlie. Il provient d'une famille qui a accédé à la petite classe moyenne – son père travaille comme technicien dans une compagnie de câble – et ne fréquente pas les groupes de la petite délinquance ordinaire sinon un autre genre de groupe beaucoup plus surprenant s'agissant d'un jeune immigré Mexicain, qui n'est autre qu'un groupe néonazi qui prône la supériorité de la race blanche. Il est vrai que Charlie est beaucoup plus blanc de peau que tous ses homologues Mexicains que j'ai rencontrés. À l'âge de 17 ans, il est condamné à quatre ans de prison dans un centre pour mineurs pour tentative d'homicide suite à une bagarre qui a mal tourné. À sa sortie de prison, il est dans l'obligation de se présenter au commissariat à des périodes déterminées – *provision*. À une occasion, il oublie de se présenter au poste et la police débarque chez lui, ce qui, au vu de son récit, a provoqué un grand malaise dans sa famille. Il explique sa décision de partir pour le Mexique tout d'abord comme un moyen pour soulager sa famille du poids qu'il estimait représenter désormais pour elle. Ensuite il considère que ce choix avait aussi pour but de se libérer lui-même de cette semi-liberté à laquelle il est contraint suite à sa sortie de prison mais surtout de ce stigmate que lui a coûté cette erreur de jeunesse. Il est aujourd'hui en couple avec une jeune femme, elle-même jeune migrante de retour, qu'il a rencontré dans un centre d'appels à l'occasion de son premier emploi à son retour au Mexique. Comme il me le fait remarquer, sa petite amie a un teint de peau très sombre, une

manière de me dire que toutes ces « conneries » - *bullshit* – auxquelles il a pu croire lorsqu’il était adolescent sont loin derrière lui. Une idéologie qu’il a aussi peu à peu laisser tomber au fur et à mesure qu’il se rendait compte, durant son séjour en prison, que la solidarité vantée alors par ce groupe auquel il appartenait n’existait pas dans la pratique au moment où il en avait le plus besoin. Ce retour au Mexique lui a permis de retrouver un équilibre, par le travail mais surtout par sa relation de couple, lui et sa petite amie prévoyant dans un futur proche d’avoir des enfants.

Le deuxième cas est celui de José qui est originaire de Temascalcingo dans l’Etat de Mexico, à proximité de la frontière de l’Etat de Querétaro. Il part une première fois à l’âge de 19 ans aux Etats-Unis suite à une discussion avec de jeunes voisins du quartier qui parlaient de leurs plans pour migrer. Un jeune « *pochó* » qui revenait des États-Unis et qui était sur le point de repartir lui propose de lui fournir son aide sur place s’il décidait de tenter l’aventure. Après une première tentative manquée du côté de Matamoros, il revient dans sa ville d’origine pendant un peu moins d’un an puis repart une seconde fois en passant cette fois par le désert de Sonora, à proximité de la frontière Agua Prieta/Douglas. Il vit pendant un mois et demi à Phoenix en Arizona. Il y rencontre d’autres migrants Mexicains dont un qui lui conseille de partir pour l’Etat du Michigan plutôt qu’en Floride – qui était la destination envisagée par José pour y travailler dans la récolte des oranges – dans la mesure où il pourrait y gagner plus d’argent tout en y trouvant un travail moins pénible physiquement. Il décide donc de partir pour le Michigan et arrive à Ann Arbor, une ville d’environ 115.000 habitants située à environ 70 kilomètres à l’Ouest de Detroit. Une ville plus connue pour sa population asiatique que pour sa population hispanique, comme le fait remarquer son passage où il raconte qu’il suit des cours d’anglais du soir où les étudiants sont presque tous coréens : « Con puros coreanos wey! ». Embauché d’abord à la plonge pour remplacer un employé salvadorien en vacances, il est finalement transféré en cuisine, son métier de formation. Il trouve un second emploi, toujours en cuisine dans un hôtel à proximité de son domicile. José avait initialement prévu de rester pour une courte durée mais sa petite amie restée au Mexique rompt avec lui et, ajouté au fait qu’il n’a plus de contacts avec ses parents divorcés, il décide d’envisager une vie à plus longue durée aux Etats-Unis : « Pa’ que chingados me regreso a México? Allá no tengo familia, así que decidí quedarme a comenzar aquí una nueva vida ». Il

rencontre une jeune femme Mexicaine avec qui il se marie et a un enfant. Sa vie commence à changer radicalement lorsqu'il rencontre G., un Mexicain naturalisé américain issu d'une famille fortunée d'ingénieurs originaires de Guadalajara. G. a pour projet d'investir dans la création d'un restaurant puis d'un bar, deux affaires qui tournent bien. José intègre le projet dès ses débuts et devient très rapidement le « bras droit » - la *mano derecha* – de G. C'est une période beaucoup plus faste en termes de revenus mais aussi un tournant dans sa vie : il s'éloigne progressivement de sa famille, et devient alcoolique sans oublier qu'il commence à sérieusement toucher à la cocaïne. Il est arrêté un soir par la police en possession de drogue. Il passe une première période en prison et sa femme demande le divorce :

El dinero te hace cambiar wey! El vicio, el desmadre... (...) Y me metí en muchas cosas que no debía, y que no debí nunca, y si, a mi me costó mucho...más que todo... Salud, vicios, se me estaba yendo todo. Y un día... Bueno, un día no, también estuve en la cárcel un buen tiempo por cabrón. Me agarraron por posesión de droga (...) También estaba bien borracho, estaba bien fichado. Divorcié con mi mujer...

(Extrait n°31 : entretien avec José)

Lorsqu'il ressort, il reste « couvert » par son ancien employeur et est réembauché. Il commence cependant à fréquenter les mauvaises personnes, notamment lorsqu'un jour, un homme d'origine brésilienne lui propose de recevoir des permis de séjour à son domicile contre de l'argent. Le temps passant, il se retrouve à organiser le transport de migrants clandestins philippins entre le Michigan et le New Jersey. Une « affaire » qui lui rapporte une source importante de revenus mais qui ne dure pas longtemps, après que la police ait effectué une descente dans le local où s'organisait tout le trafic. Il prend peur, et abandonne cette activité. Cependant, G. décide de ne plus le réembaucher : « *Estaba bien acobijado por este tipo del restaurante, pero ya, me quitó la cobija (...) Tenía problemas con la policía, me metí con gente que no debía nunca. Pero en ese entonces todo me valía verga* ». Il replonge dans toutes sortes de trafics, cette fois liés à la drogue, dont il retiendra, comme point positif, que cette activité lui aura permis de voir du pays : « *Dentro de toda esta vida, tuve la oportunidad de conocer muchos estados por lo mismo. Conocí a Miami, a Cleveland. Pase un mes y medio en Nashville* ». Le dernier événement qui va le pousser à rentrer au Mexique a lieu un soir dans un bar où il aborde une fille. Le petit ami de cette dernière l'attend à la sortie et une bagarre

éclate. Le jeune homme part à l'hôpital, même s'il n'est pas en danger – ce qui selon lui va peut-être influencer sur ce qui suit – et il passe une nuit en prison. Il est libéré le jour suivant, alors qu'il aurait du, selon ses dires, rester en prison car il était encore en période de *provation*. Le lendemain, son frère, qui avait l'avait rejoint aux États-Unis entre temps, le convainc à retourner au Mexique : « *Sabes que wey ? Twiste suerte salir ahorita, sigues vivo, ya estás de la verga : vete. Y esa tarde tomé la decisión ! Compre mi boleto de avión y me vine por acá, dejando todo allá wey, todo !* ». Entre-temps, son frère avait réussi à réinstaurer le contact entre José et sa mère. Cette dernière lui fait savoir qu'elle l'accueillera à son retour. Le jour suivant il prend son billet pour le Mexique et rentrera avec pas plus de 5.000, 6.000 dollars en poche. Ce qu'il pensait être une période de courte durée – *dos o tres meses* – se convertira en un aller simple puisqu'il y rencontrera sa nouvelle épouse avec qui il a désormais un autre fils et une vie rangée de père de famille.

5.6 EXPULSIONS ET RETOURS FORCES : DONNER UN SENS A LA TRAGEDIE.

Il y a enfin le cas de ceux qui sont rentrés au Mexique, non pas par choix personnel, mais parce qu'ils y ont été contraints par les autorités américaines. Les cas des personnes qui ont été expulsés dans cet échantillon recouvrent une variété de cas, mais qu'on pourrait aisément classer selon deux catégories : ceux qui ont été expulsés suite à leur participation dans des activités criminelles ou délictueuses ; ceux qui ont été expulsés parce qu'ils se sont retrouvés au mauvais moment, au mauvais endroit. Dans le premier cas, nous avons recensé trois types d'actes délictueux ayant eu pour conséquence la décision d'expulsion de la part des tribunaux américains : le trafic de drogues, le fait de conduire une voiture volée et enfin la tentative d'homicide. Certaines personnes que nous avons interrogées ont été impliquées dans d'autres pratiques pour lesquelles ils n'ont cependant jamais été arrêtés, parmi lesquelles la fabrication de faux documents – et accessoirement de faux billets – et le trafic de migrants. On comprendra que tous n'en parlent pas avec la même aisance, tous ces événements ne possédant pas la dimension comique d'un Jay arrêté au volant d'une voiture volée – pas par lui – et en possession d'un faux permis de conduire au nom de ... Tony Montana !

Contrairement à ce qu'on aurait pu penser au tout début de cette enquête, aucun de nos enquêtés n'a témoigné faire partie d'une quelconque bande – gang – lorsqu'ils vivaient aux États-Unis. Certes, beaucoup d'entre eux les ont fréquentés, puisqu'ils sont nombreux à provenir de quartiers difficiles. Certains ont vécu les affrontements entre *Norteños* et *Sureños* en Californie, et ont eu des amis voire des cousins qui appartenaient à cette dernière bande. Le fait est qu'un certain nombre de ces jeunes migrants de retour arborent tatouages et *streetwear* qu'on suppose communément aux membres de gangs latino-américains. Je m'y suis moi-même trompé assez facilement mais, comme me l'ont fait savoir nombre d'interviewés, arborer des tatouages et ce type de vêtements est très fréquent dans les quartiers à majorité latino-américaine aux États-Unis, sans pour autant que cela signifie l'appartenance de celui ou celle qui les porte à un gang. En réalité, j'ai été moi-même influencé par la propagande qu'on retrouve au Mexique mais surtout dans des pays d'Amérique Centrale comme le Salvador ou le Honduras, où les tatouages associés à un certain mode de s'habiller signifient l'appartenance à une bande criminelle. Or ces jeunes ont fait les frais de cette croyance à leur retour au Mexique, notamment dans leur recherche de travail comme nous allons le voir dans le chapitre suivant. Ceci étant, cela n'exclue pas qu'on retrouve des membres de gangs américains dans les centres d'appels. Ce qui était aux débuts de cette enquête des exceptions semble d'ailleurs depuis peu commencer à poser problème dans certains call center de la ville de Mexico. Selon le témoignage de plusieurs enquêtés avec qui je maintiens le contact, l'afflux de migrants de retour de plus en plus nombreux dans les centres d'appels a eu pour conséquence, depuis quelques mois, la reformation de certaines bandes rivales qui existent aux États-Unis et qui ont donné lieu à des rixes en dehors du lieu de travail. Il semble aussi que les symboles de ces gangs commencent à fleurir sur les murs des quartiers entourant certains call center. Tout ceci constitue encore un *ouï dire*, et il nous faudrait retourner sur le terrain pour en avoir une preuve plus concrète.

5.6.1 Le cas d'Israel : la preuve que le statut d'étudiant ne protège pas.

Pour les autres, c'est, comme nous l'avons désigné par l'expression « au mauvais moment au mauvais endroit » à l'issue d'un événement malheureux que ces derniers

ont été arrêtés puis expulsés. Ces événements vont du contrôle routier le plus banal à des événements beaucoup plus tragiques. Ils revêtent en tout cas une dimension plus dramatique, dans le sens où les premiers acceptent beaucoup plus l'état des faits – ils ont commis consciemment des actes dont ils savent qu'ils sont répréhensibles – que les cas que nous abordons ici. Le premier cas est celui d'Israel. Parti peu avant sa majorité pour rejoindre sa mère et sa sœur près de la ville de Dalton, en Géorgie. Après avoir terminé la *highschool* tout en travaillant en parallèle, il décide de poursuivre des études de biologie dans une petite université catholique proche de la frontière avec la Caroline du Nord qui facilite l'inscription des étudiants en situation irrégulière. Pour être plus précis, il s'agit des Légionnaires du Christ, une organisation fortement impliquée dans la vie des immigrants Mexicains aux États-Unis depuis plus d'un demi-siècle (Alvarado & Alvarado, 2003)¹⁵⁰. Il valide quasiment la totalité de son cursus et il ne lui manque plus que son mémoire à terminer. À quelques mois de la fin de ses études, il est arrêté à la frontière avec la Géorgie alors qu'il revient de son terrain d'études situé en Floride. Malgré sa défense, les policiers sont convaincus qu'il est impliqué dans un quelconque trafic et il est emmené au poste :

Hazte cuenta que a mi me gustan mucho los animales y hazte cuenta que me fui a Florida para ver a eso de las vacas marinas porque era temporada. Fue el año pasado. Hazte cuenta que fui y me quede todo un día nada más para verlos. Fui a observar para ver como son, para ver como los cuidan (...) Al final estuve como tres días y cuando me regrese para Georgia, hazte cuenta que iba llegando al borde de Georgia cuando me revisaron el carro los de Florida y ya nomás: "*que tienes que traer droga*". Me agarraron y que me dijeron: "*si nos dices a quién fuiste a dejar mercancia, te dejamos ir wey*". Pues a nadie! Pero ellos no se quitaban de la cabeza que iba a dejar drogas y cosas así. Y pues no iba a eso...

(Extrait n°32 : entretien avec Israel)

Lorsqu'ils découvrent qu'il est sans papiers, il est envoyé dans un centre de rétention, mais au vu de son témoignage, ce serait le fait d'avoir signé des documents qu'il n'aurait pas dû sans la présence d'un avocat qui l'ont mis dans cette

¹⁵⁰ James S. Coleman et Thomas Hoffer (1987) constataient dans une étude menée dans les années quatre-vingt l'importance du rôle joué par les écoles catholiques aux États-Unis auprès des publics en difficulté, en particulier les communautés Hispaniques et Noires, où ces dernières présentaient des taux de décrochage scolaire nettement inférieur à la moyenne.

situation. En suivant les conseils de ce dernier, il se marie avec sa petite amie, en prison, ce qui n'empêchera pas son expulsion :

Enquêteur: Así que te casaste...

Israel: Sí, me case mientras estaba encerrado. Y el abogado me dijo: “si te casas ahorita, puede que te dejen salir y ya te quedas aquí”. Y pues me caso, ni modo. O sea, quería casarme, pero no de esa forma. En un centro así de detención. Que sí, llegas a meterte ropa, pero no es lo mismo porque solo pueden estar presentes cuatro personas: tú, tu pareja y dos testigos (...) Pero hazte cuenta que se te hace un poco triste: “como que casarme aquí, en la cafetería de ese lugar!”. Salió muy romántico, lo planeé toda mi vida (se ríe)

(Extrait n°33 : entretien avec Israel)

Pour être plus précis, ce mariage n'empêchera pas son retour au Mexique puisqu'il décide de coopérer en rentrant volontairement, ce qui lui vaudra cinq ans d'interdiction de territoire aux États-Unis au lieu de dix s'il n'avait pas décidé de recourir à cette option :

De hecho yo metí una petición para que me dieran chance de terminar mi última clase. Pero como me dieron la voluntaria, me dijeron que si pasaba la fecha de la salida voluntaria iba a ser deportación. Y si no salía después del tiempo que me había dado, sería deportado. Me dijo la deportadora: “te conviene que te salgas ahora porque tienes la salida voluntaria. Si te pasas el día de la salida voluntaria, que fue el dos de noviembre, después de ahí ya será deportación”. Y si eres deportado, te dan diez años. Así que ya, supuestamente tengo la voluntaria, pero ya que estaba llenando los papeles me llegó una carta que tenía que mandar un pago de 585 dólares para que pagara mi *fee* de que había estado ilegalmente allá en los Estados Unidos y para que no estuviera aquí diez años en México. Para que pueda regresar rápido. Pero ojala que sea rápido.

(Extrait n°34 : entretien avec Israel)

Le cas de Moisés nous semble suffisamment éloquent pour justifier pourquoi nous n'avons pas classé ce type de retour comme « retour volontaire » même s'il appartient officiellement – dans son acception administrative – à cette catégorie. En réalité, les personnes concernées peuvent demeurer aux États-Unis si elles décident de contester la décision de justice mais continuent à être enfermées jusqu'à ce qu'un nouveau jugement soit prononcé, ce qui peut prendre de nombreuses années

comme nous l'ont fait remarquer les interviewés concernés. En plus de cela, les chances que la requête aboutisse sont faibles et si le jugement aboutit à confirmer la décision d'expulsion initiale, la personne concernée qui a refusé l'option de retour volontaire se retrouve cette fois officiellement expulsée et interdite de séjour aux États-Unis pour une durée de dix ans cette fois. Ceci explique d'ailleurs que la plupart des interviewés de notre échantillon qui ont été expulsés sont en réalité officiellement revenus « volontairement » si l'on s'en tient à la définition légale officielle.

5.6.2 Les infractions routières comme première cause d'expulsion : un cas d'école.

Nous avons vu précédemment avec l'exemple d'Israël comment un simple contrôle routier pouvait radicalement bouleverser la vie d'un migrant en situation illégale aux États-Unis. Le cas de Memo, qui appartient lui aussi à la catégorie de la génération 1.5 est sans aucun doute un cas d'école en ce qui concerne ce type d'expulsions. Memo était arrivé à l'âge de huit ans à Phoenix en Arizona. Suite à un accident routier que vient d'avoir son épouse, Memo se rend à l'hôpital pour la récupérer et c'est en la raccompagnant à son domicile qu'il est appréhendé par les autorités. Nous l'avons rencontré un an et demi après son expulsion, à l'âge de vingt-quatre ans. Malgré la longueur de cet extrait, nous avons décidé de le publier tant il relate bien la pression que peuvent représenter les phases de transport pour les migrants en situation irrégulière :

De hecho ya me habían agarrado una vez por traer una identificación falsa cuando tenía dieciséis. Lo tomaron más bien como un chico que se quería ir a meterse a clubes y lo tomaron como identificación falsa (se ríe). Pero no lo tomaron como robo de identidad. Ahora sí lo toman como robo de identidad si estás tratando de trabajar. Y de hecho sí estaba trabajando. Porque necesitaba trabajar y la única forma era agarrar esa documentación. Y era eso o ir a robar y pues obviamente no era bueno para robar sino hubiera hecho eso (se ríe). Tenía que trabajar para darle de comer a mi hija. Fue el único cargo que no fue de trafico. Una vez fue porque manejaba sin licencia, una vez fue por exceso de velocidad. No era muy grave. De hecho, la última vez que me agarraron, que fue muy interesante como me agarraron porque me agarraron hace año y medio. Mi esposa estaba manejando y había chocado su carro. Habíamos

sacado un carro los dos para ir a trabajar porque saben como son los transportes allá. Todo el mundo va manejando porque es necesario para moverte. Y allá es muy accesible comprar un carro (...) Entonces ella chocó cuando estaba regresando a casa después del trabajo. Andaba a recoger los niños (...) El carro se descompuso y lo único que la salvó fue la bolsa de aire (...) Se desmayó y se sintió tan mal que los bomberos tuvieron que venir para darle un toco electrónico, un choc, cosa así. Y empezaron a cortar el auto para sacarla. Yo andaba preocupado porque no había llegado. Eran las diez, once y no había llamado. Y de hecho a las once y media me llega una llamada, que algo pasó y llorando. Y lo vi muy feo (...) Después me llamó de nuevo y me dijo: “ya me van a dejar ir, ven por mí”. Fue cuando fui, ya salió. La lleve a su casa. Pero del hospital a su casa era como media hora, cuarenta y cinco minutos en carro (...) Entonces, antes de llegar a su casa, ví que había muchas patrullas. Nos miraban y miraban el carro. Yo pensé: “aquí va a haber problemas. Agarraron muchos borrachos o de plan andan de perros para agarrar...”. Es que tienen su cuota para cada mes. Tienen que parar tantas personas al mes. Y pienso que es lo que pasó porque estaban parando a todos. Entonces los mire, maneje con cuidado, perfecto, voy bien. Tengo las luces prendidas y voy a cuarenta millas por hora. Cuando vi que se me paró una patrulla atrás, hasta mi esposa se puso nerviosa, no? Me dice: “Está atrás de ti la policía, verdad?” Y yo: “Sí, pero no te preocupes, voy muy confiado, voy bien, tranquilo, no tienen porque pararme.” Y de repente prenden la luz. Yo me puse a pensar, que le iba a decir “no traigo mi licencia”, cosas así. Ya cuando me paró me dijo que no era por una luz de los faros pero una de las placas, las que te alumbran las placas. Y de hecho tenía dos y una de las dos servía. Esa fue la excusa que me pararon: “Que no sirve tu luz de las placas”. Ya no me dio infracción por necesitaba checar los records, por eso pero me dijo: “Sí voy a necesitar tus datos correctos”. Yo le dije: “No traigo mi licencia” – “Ah bueno, te voy a pedir tus datos”. Y como la policía tienen para chequear los datos, das todos tus datos y cuando chequean: “Necesito todos tus datos correctos, nada de mentira.” Dije: “Sí, sí, está bien”. De hecho, con el seguro que yo había trabajado, ya me había tocado ir a una fiesta donde pasó lo mismo: vino la policía y todo este problema, pero yo di mi nombre falso. Que cuando me checaron: “Tú estás bien, adelante”. Sin mi identificación ni nada, aunque yo no tenía licencia propia. Yo di los datos de esta persona y salió bien y todo. Así que esta vez, sin pensarlo, no le di identificación mía, propia, le di la otra identificación, de esa persona. Y salió que estaba registrado, que eran solo tickets, infracción de tráfico. Y me dicen: “Pues tienes estas tres infracciones, de manejar a alta velocidad, de manejar sin luces prendidas” y no me acuerdo cual otra. “Pero ya

las desecharon, te queda una, la de manejar sin licencia. Bueno, te voy a llevar. Pero no te preocupes, saldrás esta noche.” Pero yo dije: “Pero es que yo soy de ilegal”. Cuando yo llegué, ya andaba migración y ya no voy a regresar aquí, voy a regresar allá a México. Esa fue la ultima noche que vi a mi esposa e Estados Unidos hasta la ultima vez que vino. Cuando supe eso, me puse a llorar. Pero me porte bien. A mi esposa la dejaron ir porque traía licencia. Pero a mi me dijeron que ya no me podía ir. Y ya sabía que me iban a deportar. Mi esposa estaba llorando. Pero ya, sabía que yo no me podía ir...(...) Menos mal que mis hijos estaban dormidos para no ver que me estaban llevando...

(Extrait n°35 : entretien avec Memo)

5.6.3 *La figure du migrant de retour forcé comme figure tragique : le cas de Juanito.*

Enfin, une histoire particulièrement tragique est celle de Juanito. Jeune homosexuel, il est pris à partie par un groupes de jeunes hommes qui les emmènent de force, lui et une amie, dans un local où cette dernière est violée en groupe, en sa présence. Suite à cet acte tragique, il décide de se porter témoin lors du jugement. C'est à l'issue de ce jugement qu'il est là aussi diagnostiqué par les autorités comme étant en situation illégale. Quelques jours plus tard, la police arrive chez lui et il est emmené pour être expulsé vers le Mexique. Juanito était arrivé dans l'Utah à l'âge de six ans mais il avait dix-huit ans lorsqu'il fut arrêté. Quelques mois plus tard, il devait passer l'équivalent du baccalauréat aux États-Unis. Quelques mois plus tôt il n'aurait pas pu être légalement expulsé. Renvoyé au poste-frontière de Ciudad Juarez, il tente de repasser la frontière au bout de quelques jours. Arrêté de nouveau, il est cette fois mis en détention pendant six mois avec l'interdiction de refouler le sol américain durant les dix prochaines années. Sa mère le met en contact avec sa tante qui vit dans l'Etat de Mexico et qui l'héberge encore à ce jour.

Ces trois cas représentent à mon sens ce qu'on pourrait véritablement considérer comme une double-peine, même s'ils représentent des niveaux différents dans leur dimension tragique. Le premier, Israel, se retrouve à devoir au minimum reporter à cinq ans la conclusion de ses études alors qu'il lui manquait moins d'un semestre et une seule matière à valider. Il prend « sereinement » cette expérience et encourage sa désormais épouse à terminer ses études avant de le rejoindre au

Mexique. Il a toujours pour objectif de terminer ses études en Géorgie et il s'est réinscrit, en attendant, à l'université à Mexico. Il est en parallèle actif dans une association afin de faire connaître au public le cas des jeunes étudiants expulsés dans le mouvement des *Otros Dreamers*. Le deuxième, Memo, alors que son épouse vient de subir un grave accident de la route, se retrouve séparé de sa famille. Il a encouragé sa femme à rester aux États-Unis avec sa fille. Enfin Juanito, après avoir vécu une expérience traumatique, se retrouve séparé de sa famille, de ses amis, sans le baccalauréat qu'il aurait du passer quelques mois plus tard et, pour finir, se retrouve emprisonné six mois durant pour avoir tenté de « retraverser » cette frontière qu'il avait passé illégalement douze ans plus tôt quand il n'avait que six ans.

Il est une dimension qu'il est hautement intéressante de relever ici et qui nous a foncièrement marquée tant elle était commune à la majorité des intervenants qui entrent dans ce cas de figure : c'est l'utilisation du champ lexical du « destin ». Alors que chez ceux qui sont rentrés volontairement on retrouve une explication logique de la décision de rentrer, même lorsque ce retour est considéré comme une erreur a priori, il demeure une erreur personnelle. Le migrant de retour volontaire se caractérise par la prise en main qu'il a de son destin, que ces décisions soient bonnes ou mauvaises. Ce n'est pas le cas de ceux qui ont été expulsés et pour qui, l'idée d'un destin personnel, semble soulager la dureté de l'épreuve vécue mais aussi le fait l'individu concerné ne soit pas maître de celui-ci. En revanche, ce destin, choisi pour eux dans le registre terrestre par des institutions bien humaines, émane dans le discours d'une « force » autre – Dieu ou la simple croyance dans une destinée même si la croyance en Dieu n'est pas de mise – qui permet au final de donner un sens à ce qui est une expérience de douleur profonde.

Ya...ni suerte... Es lo que siempre creo: uno está en el momento preciso que le tiene que tocar. Porqué aunque no te toque y tú te pongas, no te toca. No sé si me entiendes? Bueno, es lo que yo creo. (Israel)

(Extrait n°36 : entretien avec Israel)

Dans le cas de Memo, c'est en quelque sorte le destin qui a décidé pour lui ce qu'il n'avait pas le « courage » de décider par lui-même. C'est la décision d'expulsion qui a enfin mis un terme à ce retour sans cesse discuté en famille mais toujours repoussé.

Pero menos mal que pasó así... En este tiempo ya se estaba poniendo la situación muy mala, de que no había trabajo. Antes había trabajo, tú entrabas a pesar de ser ilegal. Últimamente ya estaban cerrando las puertas y te chequeaban los papeles. Cada vez que entrabas, ya era más difícil. De hecho mis papas ya se querían ir (para México). Mi hermano estaba encarcelado. El no tenía record criminal tampoco, pero lo agarraron trabajando sin papeles, bueno, con papeles pero de otro nombre. Tenía como dos, tres años trabajando en esta empresa (...) Cuando me agarraron de hecho mi hermano ya estaba en la cárcel y mis papas ya se pensaban regresar. Mi mama estaba en tramites de legalizarse. Mi papá no podía legalizarse porque tenía un cargo. De hecho estaba pensando en irse. Cada fin de semana, especialmente cuando se emborrachaba nos decía: “es que tengo miedo que me paren, que me paren y me llevan y ya, para México!” Porque el se había ya regresado al país y ya son uno o dos años de cárcel. Y él me decía: “Yo tengo miedo, no quiero estar en las calles”. Y así... Ya nos pensábamos venir. Yo también quería irme, pero no podía dejar a mi esposa y a mis hijos aquí. Como les iba a decir que ya no quería vivir aquí? Cuando pasó eso, sentí mala onda. Que mala onda que me lleven... Pero después pensé que había pasado como debía haber pasado. En este momento sentí que las cosas tenían que pasar así por algo. Porque yo no iba a dejar mi esposa así. Cuando eso pasó, ya vino que yo ne me quería ir (...) Siempre lo había hipotetizado, como que tenía inseguridad. Pero me había preparado...

(Extrait n°37 : entretien avec Memo)

Les cas précédents, notamment ceux de Memo mais tout particulièrement celui de Juanito parlent assez d’eux-mêmes. Je dois dire que ce dernier cas m’a particulièrement touché, et dans cette rencontre avec ce jeune homme dont l’apparence le rattache indéniablement à la postmodernité et à ses tribus (Maffesoli, 2000), il y avait quelque chose qui le rattachait en même temps aussi fortement aux personnages de la Tragédie grecque.

Tous ces maux avaient un sens, et le fait qu’il soit aujourd’hui au Mexique – que ce même destin l’avait empêché de quitter lorsqu’il a tenté une première et unique fois de repasser la frontière américaine illégalement – étaient forcément des épreuves, ou pour reprendre un langage plus sociologique des expériences, qui n’avaient pour unique objectif que son bien, même s’il n’était pas évident de le constater encore au jour où je l’ai rencontré. Selon lui, elles lui auraient évité, en quelque sorte, d’autres problèmes plus graves qui l’auraient sûrement attendus s’il

était resté aux États-Unis. Si Dieu lui avait fait subir toutes ces épreuves, cela ne pouvait être que pour son bien et parce que cela correspondait à son destin. On peut penser à Søren Kierkegaard qui, dans son *Traité du désespoir* faisait le lien entre la figure du désespéré et l'explication de sa condition qui le conduisent à analyser son vécu sous le prisme explicatif d'une force supérieure qui donnerait alors un sens à tous ses tourments. Ce à quoi ajoute Karl Jaspers – dont nous reprenons la citation à Albert Camus : « L'échec ne montre-t-il pas, au delà de toute explication et de toute interprétation possible, non le néant mais l'être de la transcendance » (Jaspers, cit. in Camus, (1942) 2011, p.53).

Enfin, s'il y a un dernier détail qui nous a fortement marqué dans le témoignage de Juanito, c'est l'image qu'il se fait désormais des États-Unis. Alors qu'on aurait pu s'attendre à une certaine rancœur de sa part, il nous dit qu'il a aujourd'hui encore plus de respect pour les États-Unis et ses autorités dans la mesure où, lorsqu'il sont venus l'arrêter au domicile familial, ils savaient pertinemment que le reste de sa famille était en situation irrégulière. Pour autant ils n'ont jamais été inquiétés par la suite, ce qui est à la base de ce témoignage de respect, voire d'amour contradictoire pour le pays et les autorités qui venaient récemment de l'expulser.

5.7 CONCLUSIONS.

Nous avons décrit dans ce chapitre toute une série de facteurs qui ont joué sur la décision de retourner au Mexique chez nos interviewés. Il s'agit là d'une liste exhaustive de tous les motifs que nous avons pu recenser et que nous avons par la suite essayé de synthétiser et de regrouper selon des catégories plus générales. Ces catégories ont pour but de rendre compte de ce qu'il peut y avoir de commun dans les trajectoires migratoires que nous avons relevées. Cette étape de catégorisation est un passage obligé tant les trajectoires recensées sont en réalité diverses. En effet, aucun retour, si on excepte le cas des retours forcés, ne dépend que d'un type de facteur. Cette décision est toujours le fruit d'une combinaison entre plusieurs facteurs, plus ou moins importants selon les histoires de vie. Ainsi, pour certains,

c'est une maladie qui constituera l'élément central de la décision, pour un autre ce sera le manque d'opportunité d'ascension sociale, et ainsi de suite.

Il y a un néanmoins un type de facteur transversal qui recoupe toutes ces histoires de retour : il s'agit du facteur familial ou, pour être plus fidèle à sa complexité, du facteur relationnel. En effet, nous avons constaté que dans toutes ces histoires de vie, le facteur relationnel est le facteur déclencheur. C'est un fait qui n'apparaît qu'une fois ces trajectoires biographiques analysées en profondeur tant il apparaît souvent en second plan dans les discours de nos interviewés. En effet, ces derniers privilégient bien plus souvent dans leurs récits la dimension individuelle de leur décision de retour – une sorte d'épopée héroïque – que le fait que celui-ci soit inévitablement conditionné par le fait que d'autres personnes y participent. Concernant ceux qui sont rentrés « volontairement », aucun ne s'est réellement lancé dans une aventure solitaire sans avoir au moins la sécurité de retrouver au moins une personne de son cercle proche sur place au Mexique, qu'il s'agisse d'un parent, d'un petit ami ou d'un ami. Un frère ou une sœur en détresse au Mexique, un parent malade, un petit ami qui a décidé de rentrer ou un ami qui fait une proposition économique au pays sont des arguments inévitables dans les décisions de retour que nous avons recensées.

Néanmoins, les facteurs relationnels apparaissent presque toujours comme secondaires dans la décision de retour. En réalité, ils justifient bien souvent le fait de « passer le pas », car le retour est souvent une idée présente à leur esprit depuis un certain temps mais qu'on repousse infiniment. Pour cela, le retour est un *turning point* de la trajectoire biographique qui n'émerge pas subitement mais qui est lentement construit. Il est souvent le fruit d'une période de remise en question du bien fondé de l'idée de rester aux États-Unis en considération des aspects négatifs de cette expérience. Les mots de « dépression », de « frustration » ou d'autres synonymes de ces deux termes apparaissent dans plus de deux tiers des interviews de migrants de retour volontaires. Cette frustration ou cette dépression est toujours due au contexte légal dans lequel ils se retrouvent confrontés en tant qu'immigrés illégaux. Parmi les résultats de cette situation vécue on peut retrouver notamment l'impossibilité d'ascension économique et sociale comme c'est le cas de ces jeunes gens de la génération 1.5 qui ont contemplé des études supérieures. Il y a aussi le fait de ne pas

pouvoir rendre visite à sa famille demeurée au Mexique du fait des conditions de passage de la frontière, une situation d'autant plus difficile à vivre quand ce sont les propres enfants en bas-âge qui sont loin. La décision du retour s'apparente ici beaucoup à ce que Durand (2004) décrit comme le « principe de rendement décroissant » : l'accumulation des facteurs négatifs dans l'expérience migratoire vécue a pour résultat de considérer le retour au pays comme une décision plus avantageuse que de demeurer dans une situation que l'individu ne considère plus ni comme satisfaisante ni comme bénéfique. L'avantage de ce concept de l'économie repris par Durand est qu'il considère justement qu'une telle décision est tributaire de facteurs de natures variées comme c'est le cas dans ces trajectoires qui ne se limitent jamais à un seul facteur.

Enfin, un des principaux enseignements de ces entretiens est que la décision de retourner au Mexique n'est pas une décision légère. Elle est au contraire lourde de sens. Franchir le Rio Grande est bien souvent un acte comparable dans les discours à celui de « franchir le Rubicon ». Le retour, même si nous savons depuis un certain temps qu'il ne signifie pas forcément la fin d'un cycle migratoire, revêt pour la majorité de nos interviewés une sorte d'acte définitif. On a beaucoup plus ressenti cela dans les témoignages des migrants de retour volontaires de la génération 1.5. Pour les autres, le retour est plus souvent perçu comme provisoire mais devient de plus en plus « définitif » à mesure que certaines étapes de la vie se mettent en œuvre : trouver un travail fixe, se mettre en couple et, le plus important, avoir des enfants. Le retour apparaît donc comme « définitif » symboliquement tant il marque une rupture dans leur trajectoire de vie, tant il marque une étape fondatrice dans l'émergence d'un nouveau stade de leur vie et tant celle-ci est à mille lieues de ce qu'ils avaient connu auparavant. Il y a quelque chose qui relève du « rien ne sera plus comme avant » dans leurs discours lorsqu'ils évoquent ce point de rupture dans leur trajectoire biographique. Cette dimension d'irréversibilité est par ailleurs très influencée par les conditions actuelles de passage de la frontière. La violence et les dangers encourus pour retraverser la frontière illégalement sont connus par tous ainsi que les difficultés bureaucratiques pour pouvoir remigrer légalement aux États-Unis s'ils le désiraient.

Et c'est justement en considérant cet aspect lourd de sens dans leur décision de retourner au Mexique que nous avons été frappés par une autre tendance générale : si le retour apparaît presque toujours comme une réaction vis-à-vis d'une situation vécue négativement du côté américain, les interviewés admettent en revanche presque tous avoir très peu préparé leur retour, voire n'avoir aucune idée de ce qui les attendait de l'autre côté de la frontière, en particulier d'un point de vue professionnel. L'impossibilité de recourir à certaines pratiques transnationales comme les visites périodiques dans le pays d'origine ont joué considérablement sur ce résultat. Les plus qualifiés pensaient alors que le fait de se retrouver dans une situation légale allait inévitablement leur ouvrir de nombreuses portes. Pour les autres, même s'ils ne savaient presque rien de la réalité du marché du travail mexicain, ils considéraient que leur pratique de l'anglais les y avantageraient là aussi. C'est ce que nous allons analyser dans le prochain chapitre en décrivant leur entrée sur le marché du travail mexicain à leur retour et comment ces derniers se sont tous retrouvés en dernière instance employés dans le même type d'entreprises : les centres d'appels bilingues *offshore*.

CHAPITRE 6. PLUSIEURS TRAJECTOIRES DE RETOUR, UNE MEME DESTINATION PROFESSIONNELLE : COMMENT SONT-ILS ARRIVES DANS LES CENTRES D'APPEL ?

Daniel: Diego Santoy, l'assassin de Cumbres¹⁵¹, il a travaillé chez Mercafone. Mon frère a écouté quelques appels à lui!

Enquêteur: Même lui?! Vraiment, tous les jeunes travaillent dans les call centers! (rires)

Daniel: Ouais... C'est la mine de charbon de ces dernières années...

(Extrait d'un entretien avec Daniel, superviseur chez Teleperformance)

Nous avons pu voir dans le chapitre précédent que sous l'appellation de « jeunes migrants de retour » se cache en réalité une grande variété de trajectoires biographiques et migratoires. Tous ne sont pas rentrés au Mexique pour les mêmes raisons, loin s'en faut. Certains sont rentrés volontairement, souvent seuls. Mais comme nous avons pu le voir, dans certains cas un retour initialement individuel peut parfois enclencher le début d'un processus de retour qui implique tous les membres de la famille¹⁵². À l'opposé, il y a ceux qui sont rentrés au Mexique sous la contrainte suite à une mesure d'expulsion ou dans le cadre d'un retour « librement consenti », qui est en fait la même chose à l'exception près que c'est le migrant qui se porte « volontaire » en coopérant avec les autorités migratoires : les dénommés « retours forcés » ou « semi-forcés ». Là encore ce cas de figure n'implique pas l'existence d'un individu type qui correspondrait à cette catégorie de retour : il y a ceux qui ont été appréhendés pour des activités délictueuses mais aussi ceux qui étudiaient ou travaillaient et qui « n'ont pas eu de chance ». Nous avons pu voir qu'il

¹⁵¹ Daniel se réfère à Diego Santoy, coupable de l'assassinat des deux petits frères de sa petite amie en 1996. L'histoire avait alors eu lieu dans un quartier aisé de Monterrey, Cumbres, ce qui a sûrement eu une influence sur l'importance médiatique qu'eut cette affaire à l'époque. Celui qui était devenu « l'Assassin de Cumbres » devenait par la même occasion un de ces meurtriers célèbres ayant, telle une pop star, ses admirateurs, des pages Internet ou des chansons qui lui étaient dédiées et même des jeux vidéo circulant sur Internet dont il était le/ou un des personnage(s) principal/principaux.

¹⁵² Ce qu'Ahsène Zehraoui (1993) qualifie de « retour familial », même si dans le cas présent tous les membres de la famille nucléaire ne retournent pas au Mexique au même moment, sinon par phases progressives.

existe aussi des cas intermédiaires, où le retour n'est pas forcé par des autorités qui relèvent des institutions étatiques mais où c'est la famille qui joue ce rôle en « forçant » le retour de l'individu au Mexique. Ensuite, tous n'ont pas eu les mêmes trajectoires migratoires et de vie aux États-Unis. C'est une évidence marquée entre ceux qui y sont arrivés en bas âge et ceux qui y ont migrés, certes jeunes, mais en tant qu'individus majeurs et indépendants. Il y a une différence d'expériences socialisantes marquée entre ces deux catégories d'individus : pour les premiers, l'école et la phase de transition vers l'âge adulte constituent des expériences centrales dans leur rapport aux États-Unis mais aussi vis-à-vis du Mexique, leur pays d'origine, qui par là même demeure une réalité lointaine qui relève plus de l'imaginaire que de la réalité pratique concrète ; pour les seconds, ceux qui ont émigré à l'âge adulte, ils ont vécu ces deux phases socialisantes au Mexique et l'expérience américaine est fondamentalement vécue sous le prisme du travail, même si en parallèle peuvent émerger d'autres expériences, comme la fondation d'une famille qui est un des exemples les plus commun dans ce cas de figure.

Et pourtant, tous ces individus, dont les trajectoires sont pourtant si diverses, se retrouvent aujourd'hui tous employés dans les même lieux de travail : les centres d'appels bilingues offshore. En cela, ils constituent un groupe de travailleurs bien différent de la main d'œuvre qui est traditionnellement employée dans ce type d'entreprise : des jeunes qualifiés ou en phase de réaliser leurs études supérieures, majoritairement issus des couches supérieures de la classe moyenne mexicaine. Nous avons donc cherché dans ce chapitre à interroger les étapes par lesquelles ils sont passés pour trouver un emploi suite à leur retour au Mexique, et en particulier comment et pourquoi ils en sont arrivés à intégrer les centres d'appels.

6.1 UN SECTEUR ÉTROITEMENT LIÉ AU MONDE UNIVERSITAIRE.

Un premier constat concernant les membres de cet échantillon, c'est qu'aucun d'entre eux n'avait l'idée de ce qu'était un centre d'appels avant d'arriver au Mexique. Au Mexique, ce secteur est avant tout étroitement lié au monde étudiantin (Micheli Thirion, 2007; Da Cruz & Fouquet, 2010; Da Cruz, 2013).

Nous avons pu ainsi constater que les centres d'appel au Mexique – mais aussi dans la capitale salvadorienne – étaient fortement connectés au monde universitaire, que ce soit géographiquement ou que ce soit dans leur implication directe au sein même des établissements de l'enseignement supérieur et des écoles préparatoires. Ces deux mondes sont tout d'abord connectés géographiquement : on constate en effet que les principaux centres d'appels sont toujours situés à proximité des universités. Dans le cas de la ville de Monterrey, la position des principaux call center correspond à cette configuration : Hispanic Teleservices est situé à moins de cinq minutes en voiture de l'université Tecmilenio¹⁵³; quant à Teleperformance, qui possède trois centres, ils sont situés, pour le premier, à deux rues de l'Université Regiomontana (UR) et à quatre arrêts de métro de l'université publique, l'Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL) ; en ce qui concerne le second centre, qui a été inauguré plus récemment, il ne se situe désormais plus qu'à un arrêt de cette même université, au Sud du campus. Enfin, cette règle logistique peut difficilement être plus évidente que dans le cas du troisième centre de l'entreprise qui se situe exactement en face de l'université Tecmilenio, dans une petite rue où on ne retrouve que ces deux grands bâtiments qui se font face. C'est dans cette même petite rue qu'on peut voir toute la journée durant nombre d'étudiants qui traversent la route qui sépare les deux établissements pour passer de leur lieu de travail à leur lieu d'études et *vice versa*. Les petits postes d'alimentation de rue se sont logiquement installés alentour car ils ont ainsi accès à une clientèle conséquente : les employés de Teleperformance et les étudiants de Tecmilenio, qui sont d'ailleurs bien souvent les mêmes. Aux dires d'un cadre supérieur employé chez Teleperformance que nous avons pu interviewer à Monterrey, la logique de l'entreprise est que tout centre d'appel ne doit pas se situer à plus de vingt minutes de voiture de l'université ciblée afin de faciliter la transition entre lieu de travail et lieu d'études dans la mesure où la source de main d'œuvre principale de l'entreprise provient des universités locales.

Dans une ville comme Mexico, cette logique géographique n'est pas aussi évidente dans la mesure où nombre de centres d'appels se caractérisent plus par leur

¹⁵³ En Europe, on aurait plutôt tendance à calculer la proximité dans une métropole en se basant sur la connexion du lieu de travail et du lieu d'études par le biais des transports en commun. Mais ce n'est pas un critère aussi légitime dans le cas d'une ville comme Monterrey qui, dans de par leur réalité urbaine, est plus comparable aux grandes villes texanes comme San Antonio ou Dallas, font que la voiture demeure le transport privilégié.

position centrique dans la ville que par leur proximité avec les universités locales, même si celle-ci est toujours recherchée. C'est le cas des deux principaux centres d'appels de la ville : le centre d'appel de Telvista se situe sur l'artère centrale de Bolivar, à trois pâtés de maisons de la place centrale du Zocalo et à cinq/dix minutes à pied du Colegio Vizcaínas de San Ignacio de Loyola; quant au centre d'appel de Teletech, il se situe juste en face du Monumento a la Revolución mais aussi à cinq minutes à pied de l'Universidad del Valle de México. Dans une configuration logistique urbaine complexe comme peut l'être la ville de Mexico, que ce soit à cause de son étendue spatiale ou au niveau des transports, on constate toutefois que ce type de position leur confère une facilité d'accès du fait qu'ils se situent presque toujours à proximité d'une station de métro ou du réseau de Metrobus, le système d'autobus urbains rapides de la ville de Mexico. Quand ils ne sont pas situés au centre, on les retrouve là aussi à proximité des établissements de l'enseignement supérieur comme c'est le cas avec le centre d'appel duquel proviennent la majorité de nos interviewés, à savoir CompuCom. En effet, cette entreprise dispose de deux centres, tous deux situés à bonne distance du centre de la ville. Mais on constate dans les deux cas qu'ils sont très proches de deux universités, qui figurent parmi les plus onéreuses de la ville, à savoir l'université Anáhuac pour ce qui concerne le premier centre et l'Universidad Iberoamericana pour le second. Un constat confirmé par nos interviewés qui nous font savoir que la majorité des travailleurs/étudiants qu'ils retrouvent sur leur lieu de travail provient de ces établissements de l'enseignement supérieur.

Suivant la même logique, on voit fleurir les panneaux qui font la promotion des campagnes de recrutement de ces mêmes call center à proximité de ces mêmes universités. Dans ce registre, on peut relever la campagne de Teleperformance à Monterrey comme étant sans aucun doute la plus originale en son genre. Depuis plusieurs années on pouvait déjà voir sur l'avenue Pino Suarez, dans le centre de Monterrey, un panneau géant inspiré de la célèbre affiche où figure l'Oncle Sam et son légendaire message « We need you for U.S. Army » qui devient ici un énorme doigt pointé vers le lecteur qui s'accompagne du message suivant : « Do you need a job? We want you! ». Toutefois, les qualités communicationnelles de l'entreprise sont réellement incarnées dans la dernière campagne de recrutement. En roulant sur l'Avenida Lazaro Cardenas, un des principaux axes routiers du Sud de la ville de

Monterrey, on voit apparaître de grands panneaux publicitaires aux couleurs chatoyantes qui affichent des messages « mystérieux » tels que « Are you ready to turn your dreams into a reality ? You're hired! », « Do you believe the sky is the limit ? You're hired ! » ou bien « Do you have a soundtrack to your life ? You're hired ! ». « Mystérieux » dans la mesure où ces panneaux ne font jamais mention de la firme et où tous ces messages renvoient à une adresse Internet qui ne mentionne pas non plus le nom de Teleperformance, mais renvoient vers un site d'embauche de la firme qui en dresse un portrait élogieux. La communication est « jeune », moderne et ne fait jamais référence à « l'aspect travail » mais plutôt à ce qu'on pourrait considérer comme une dimension de développement personnel. Loin de l'imaginaire de « l'ouvrier postmoderne » que peut susciter l'évocation du terme de « call center » dans l'imaginaire collectif, ces affiches véhiculent ici l'image d'individus, jeunes, beaux et promis au succès. On pense aisément aux fameux *beautiful people* qui véhiculent une image si proche des étudiants des universités privées locales¹⁵⁴.

Il est aussi fréquent de voir à proximité de ces affiches d'autres panneaux publicitaires pour les instituts privés de langue locaux, ou pour être plus précis, de langue anglaise. Mais la proximité entre le monde universitaire et les call center ne s'arrête toutefois pas à l'extérieur des établissements de l'enseignement supérieur. On retrouve ces mêmes centres d'appels au sein même de ces derniers, que ce soit sous la forme de petites annonces ou encore d'une manière bien plus intégrée au système scolaire comme c'est le cas dans certaines universités privées qui ont des partenariats avec ces entreprises sous la forme de bourses d'études/travail. Certains call center comme Teleperformance proposent tout simplement des bourses d'études aux étudiants dans certains établissements privés comme le TEC de Monterrey ou le Tecmilenio. Celles-ci sont garanties à condition que les étudiants/travailleurs justifient un certain niveau de résultats dans leurs études... et sur leur lieu de travail! En échange, l'entreprise se charge de financer une partie de leurs études et de faciliter l'harmonisation de leur emploi du temps entre les cours et les horaires de travail à temps partiel.

Cette première description a pour but de poser un premier constat : le secteur des centres d'appels revêt une dimension qu'on ne retrouve pas dans les pays

¹⁵⁴ Voir les annexes à la fin de cette thèse où nous présentons quelques exemples de ces affiches.

européens. Il est omniprésent, du moins dans le monde étudiant. Tous les étudiants que nous avons pu rencontrer dans les villes de Mexico et de Monterrey savaient d'ailleurs ce qu'était un centre d'appels, qu'ils y aient travaillé ou non, ce qui n'est pas le cas, par expérience, de leurs homologues, si ce n'est européens, du moins français. Dans le cas mexicain, quand ils n'y ont pas travaillé eux mêmes, ils connaissent tous un membre de leur entourage – un frère, une sœur, un ami, un collègue de l'université, etc. – qui y travaille ou y a travaillé. On pourrait oser la comparaison avec le job « Mc Do » en France, qui incarne cette figure du job étudiant par excellence. Évoquez le terme de « call center » à n'importe quel étudiant mexicain et il vous répondra en mentionnant le cas d'un proche ou bien son cas personnel. Ce qui n'est pas le cas en France où il est plus fréquent qu'on vous réponde par une question sur ce qu'est un « call center ». En revanche, pour revenir au cas mexicain, nous avons constaté que la majorité des gens qui ne sont pas liés au monde universitaire avec qui nous avons pu aborder cette thématique n'en avaient bien souvent jamais entendu parler. Et aucun des jeunes migrants de retour, comme nous l'avons déjà mentionné, n'en avait la moindre idée avant d'y être employé pour la première fois. Alors bien sûr il y a une exception dans le cadre de notre échantillon qui est d'ailleurs la seule. Il s'agit d'une interviewée qui avait travaillé dans un centre d'appel lors de son séjour à Vancouver, mais il faut noter que même dans ce cas précis elle avait découvert ce secteur au Canada et n'en avait jamais entendu parler avant d'avoir émigré. Dans le cas de la génération 1.5, on aurait pu penser qu'ils en connaîtraient l'existence aux États-Unis, mais on peut expliquer le cas contraire par leur statut illégal qui impliquait que leur recherche d'emploi s'orientait bien souvent directement vers les emplois « traditionnels » occupés par les migrants Mexicains en situation irrégulière.

Et pourtant, c'est dans ce monde, fortement imprégné de la sous-culture universitaire, qu'on retrouve aujourd'hui de nombreux jeunes migrants de retour. S'il s'agissait d'une présence assez marginale aux débuts de cette enquête en 2009, on ne peut que constater que leur nombre a augmenté très rapidement en l'espace de cinq ans. Dans ce cas, qu'est-ce qui explique que tous ces jeunes migrants de retour se retrouvent aujourd'hui employés dans un centre d'appel. Comment ont-ils découvert ce secteur d'activité? On devinera assez facilement, au vu de ce qui a été dit précédemment, qu'aucun d'entre eux ne s'est dirigé directement vers un centre

d'appel pour y trouver leur premier emploi à la suite de leur retour au Mexique. En réalité ce sont bien souvent les call center qui se sont dirigés à eux. Expliquons-nous.

6.2 L'INSERTION DES JEUNES MIGRANTS DE RETOUR SUR LE MARCHÉ DE L'EMPLOI MEXICAIN : MANQUE D'INFORMATIONS ET DÉCALAGE ENTRE EXPECTATIVES ET RÉALITÉ.

Après avoir demandé à nos enquêtés les raisons de leur retour au Mexique, la première question à laquelle nous avons voulu répondre au cours de ces entretiens était donc de savoir comment ces derniers étaient arrivés dans les centres d'appels. Cette même question sous-entendait *de facto* le désir de comprendre comment s'était déroulé leur processus de recherche d'emploi suite à leur arrivée dans leur pays d'origine. Chercher à comprendre comment ils sont si nombreux à être employés dans les centres d'appels revient en effet à poser indirectement la question de savoir comment on se déroule la recherche du premier travail quand on rentre dans son pays d'origine. En d'autres termes la question sous-jacente ici était de comprendre le processus d'insertion professionnelle auquel sont confrontés, si ce n'est tous les jeunes migrants de retour à leur arrivée dans leur pays d'origine, du moins ceux qu'on retrouve aujourd'hui comme employés dans les centres d'appel mexicains.

On peut commencer par considérer que tout dépend déjà à quel moment de sa vie ceux-ci ont quitté leur pays d'origine. Ce n'est pas la même chose que de l'avoir quitté quand on avait six ans que de l'avoir quitté à vingt ans. Dans le même registre, il faut prendre en considération le nombre d'années passées à l'étranger, car le cas d'une personne ayant passé vingt ans aux États-Unis et celui d'une personne qui n'y aurait vécu que trois ans sont là aussi difficilement comparables. Dans la suite des études structuralistes sur la migration de retour, nous partageons le constat que le temps passé entre le moment du départ et le moment du retour constitue un facteur déterminant pour comprendre les facilités de réajustement à la société d'origine ou au contraire l'importance du désajustement qui pourrait être le fruit d'une période plus longue passée à l'étranger. On pourrait nous rétorquer que la théorie transnationale nous a éclairé en a matière depuis en réfutant l'existence d'une

séparation aussi radicale entre pays d'émigration et pays de destination dans la mesure où les migrants entretiennent une variété de liens avec leur pays d'origine lorsqu'ils sont à l'étranger. Si c'est un constat particulièrement avéré en ce qui concerne les migrants en situation légale, on a pu voir dans les chapitres précédents que la situation d'illégalité dans laquelle nos interviewés se retrouvaient pour la plupart aux États-Unis se traduisait aussi par un affaiblissement considérable de leurs liens transnationaux avec leur pays d'origine. Ce critère de durée de l'émigration – qui suppose l'éloignement du pays d'origine – est une donnée d'autant plus vérifiée que l'individu concerné passe plus de temps loin du Mexique et qui est un constat par conséquent plus important chez les membres de la génération 1.5. Ces derniers, en plus d'avoir été éloignés pour une durée considérable de leur pays d'origine, n'y ont tout simplement pas vécu un nombre considérable de phases socialisantes – notamment une bonne partie de la scolarité et, ce qui nous semble encore plus important, la transition école/travail – et ont des liens presque inexistantes avec les membres de leurs familles élargies respectives qui sont demeurés au Mexique. Quant à ceux qui sont partis à l'âge adulte, c'est plutôt la période de « séparation » avec leur pays d'origine qui importe. Les liens transnationaux qu'ils entretiennent avec les membres de la famille restés au Mexique sont en effet plus élaborés que ceux de la génération 1.5, si on considère que la plupart d'entre eux participent à l'envoi de *remesas* à leur famille restée au Mexique.

Dans la mesure où l'ensemble de ces individus se distinguent par des pratiques transnationales faibles – ce qui s'explique d'abord par leur statut illégal qui, dans le contexte de la politique d'immigration américaine, les empêche ou limite considérablement la possibilité d'effectuer des retours sous la forme de visites –, la période qui sépare le moment de l'émigration de celui du retour constitue, à notre sens, un point crucial à prendre en considération quand on cherche à comprendre le processus d'insertion professionnelle de ces jeunes migrants lorsqu'ils rentrent dans leur pays d'origine. C'est justement à ce titre que nous avons jugé opportun de distinguer là aussi notre échantillon selon deux catégories, à savoir ceux qui ont émigré à l'âge adulte et ceux qui ont émigré alors qu'ils étaient encore mineurs et qui composent cette génération 1.5 qui constitue une catégorie communément acceptée par les sociologues de la migration Nord-Américains.

6.2.1 *La génération 1.5 : la distance entre idéalisation et réalité du pays d'origine.*

En ce qui concerne le groupe de la génération 1.5, le premier résultat impactant fut de découvrir le manque important de préparation dans la constitution de leurs projets de migration de retour, une préparation qui est d'autant plus difficile à mettre en œuvre dans le cas de ceux qui sont rentrés sous le coup d'une mesure d'expulsion. À l'exception des cas où ils ont déjà un membre de leur famille proche présent sur place – un frère ou une sœur qui est retourné au Mexique avant eux – on constate qu'ils se retrouvent très vite confrontés au manque d'informations dont ils disposent sur la réalité du marché de l'emploi dans leur pays d'origine. Ce manque d'informations concerne tout particulièrement les possibilités d'emploi – qui prend notamment la forme chez certains de la surévaluation de l'anglais comme clé d'entrée sur le marché de l'emploi –, sur les salaires, etc. Le cas de Gloria, qui a émigré à l'âge de huit ans à Dallas au Texas et qui est revenue au Mexique à l'âge de vingt-deux ans est un exemple parmi tant d'autres. Mais il illustre assez bien le propos. Elle raconte notamment l'ignorance dans laquelle elle se retrouvait à son arrivée sur la réalité des salaires au Mexique :

Yo no sabía lo que era un buen salario o un mal salario aquí en México. Pues yo venía de Estados Unidos y obviamente sabía que no iba a ganar lo mismo. Pues yo decía, bueno, si me pagan más de mil pesos estoy bien, no? (se ríe) Y en mi primer trabajo me daban como cinco mil, ellos estaban pagando cinco mil y entonces yo pensaba: “pues no está mal! Está bien!” (...) Y justamente en este momento, me hablan de Teletech: “Gloria, te ofrezco nueve mil pesos”. Y yo así de: “Whaaouuu! Estoy ganando cinco mil, ahora voy a ganar nueve! (se ríe)
(Extrait n°38 : entretien avec Gloria)

À l'instar de Gloria, les membres de la génération 1.5 n'ont généralement peu ou pas d'idées sur ce que signifie un « bon salaire » dans le contexte mexicain. D'une part parce que, à la différence de la France ou des États-Unis¹⁵⁵, il n'y a pas à proprement dire de salaire minimum au Mexique. Pour être plus juste, il existe bien un salaire minimum, ou plutôt des salaires minimum qui sont différents selon les professions et selon les zones géographiques concernées. Mais celui-ci est tellement dérisoire

¹⁵⁵ Il existe aux États-Unis un salaire minimum fédéral. Chaque Etat de la Fédération a par la suite le droit d'instituer son propre salaire minimum du moment que ce dernier soit au moins égal à celui établi au niveau Fédéral.

qu'on peut difficilement le prendre en compte¹⁵⁶ et n'a en aucun cas la force de représentation institutionnalisée que peut avoir la notion de SMIC en France. Ensuite, la valeur subjective d'un salaire ne prend sens que dans la mesure où celui-ci est comparé au prix de la vie, ce dont aucun d'entre eux n'a la moindre idée en arrivant au Mexique. Dans le cas de Gloria, c'est au travers des différentes expériences professionnelles qu'elle a traversées et au fur et à mesure que s'accroît son expérience de la vie quotidienne depuis son retour au Mexique qu'elle est aujourd'hui en mesure d'estimer ce qui constitue pour elle un bon salaire et un mauvais salaire dans le contexte économique mexicain. C'est aussi à mesure d'expériences que les autres interviewés ont été en mesure de se faire ce type de représentation, même s'ils n'ont pas tous le nombre d'expériences professionnelles qu'une interviewée comme Gloria a pu connaître avant d'être employée pour la première fois dans un call center.

Mais ce manque d'informations ne concerne pas uniquement les questions relatives à l'emploi ou aux questions salariales. Parmi les membres de la génération 1.5 qui sont rentrés volontairement au Mexique, certains n'ont pas manqué d'indiquer qu'un des principaux motifs qui justifiait leur retour était le désir de poursuivre des études supérieures dans leur pays d'origine. Pourtant, si tout le monde travaille parmi eux, ils étaient très peu nombreux au moment de la réalisation de l'enquête à poursuivre une formation. Pourquoi cette distance entre un motif de retour fréquemment mentionné et la réalité? La principale raison est qu'ils se retrouvent confrontés au moment du retour à d'importants obstacles administratifs, notamment pour obtenir une équivalence de leurs diplômes. Une des raisons la plus fréquemment évoquée se réfère aux incompréhensions bureaucratiques telles que la question des patronymes qui figurent sur leurs diplômes respectifs et ceux qui figurent sur leurs documents d'identité. En effet, alors que figurent sur tous les documents officiels au Mexique le patronyme paternel suivi du patronyme maternel, aux États-Unis ils ne sont enregistrés scolairement que sous le patronyme du père¹⁵⁷.

¹⁵⁶ Surtout pour des jeunes gens actifs qui ont vécu, travaillé aux États-Unis et par conséquent accédé au modèle de consommation américain.

¹⁵⁷ À noter que ces inconvénients bureaucratiques dus aux patronymes ne sont pas exclusifs à ce contexte Mexique/États-Unis mais qu'on peut aussi les retrouver en France. Les immigrés d'origine portugaise, par exemple, apparaissent aussi sur les documents officiels portugais sous deux patronymes – qui, à la différence des Mexicains peuvent de plus être positionnés dans n'importe quel ordre et sans aucune préférence en ce qui concerne les patronymes paternels ou maternels (pour citer le cas de ma famille, mon père et ma tante,

Ces obstacles administratifs ainsi que la lenteur de leur traitement ont pour conséquence de repousser progressivement la réalisation de ce projet initial, ce qui a parfois pour conséquence subséquente un ancrage prolongé dans le monde du travail et le report pour une durée indéterminée du début des études.

6.2.2 Ceux qui ont émigré à l'âge adulte : le décalage important entre le marché du travail mexicain et le marché américain.

Dans le cas du deuxième groupe, composé par ceux qui ont émigré aux États-Unis à l'âge adulte, la problématique est assez différente. Rentrés généralement pour des questions familiales ou à cause de ce qu'on a coutume d'appeler « le mal du pays », ils expérimentent avant tout un décalage important entre le monde du travail mexicain et celui qu'ils ont connu au cours de leur expérience américaine. Le point crucial relève ici surtout de la question du salaire. Pour ceux d'entre eux qui n'ont pas de diplômes de l'enseignement supérieur, ils se retrouvent à leur retour à devoir chercher du travail dans les domaines non-qualifiés qu'ils connaissent ou ceux que leurs réseaux peuvent leur conseiller ou même les aider à intégrer. Or le secteur de la construction, pour ne citer que cet exemple, ne fournit en aucun cas au Mexique les conditions de travail qui lui correspondent aux États-Unis, sans même parler des salaires. Pour les migrants de retour qui sont concernés par ce cas de figure, il leur est désormais impossible de réintégrer les secteurs qui leur étaient traditionnellement destinés avant d'avoir émigré vers les États-Unis et/ou le Canada, non pas parce qu'ils ne peuvent pas mais parce qu'il s'agit là d'un processus de déclassement trop important par rapport à leur situation précédente. Et quand ils le font, c'est pour abandonner très rapidement cette option et dans de nombreux cas considérer la possibilité de ré-émigrer aux États-Unis. C'est souvent à ce moment qu'interviennent les call center dans leur processus de réinsertion professionnelle dans le pays d'origine.

Quando yo llegué aquí, mi mamá tenía taxis. Pero yo me vine con la idea de solo quedarme aquí dos meses, tres meses y regresar a Estados Unidos.

Entonces mi mamá me dijo: *“Hey, porque no trabajas en unos de los taxis?”*. Y yo

tous deux nés des mêmes parents ont pourtant deux noms de familles complètement différents) – tandis qu'en France n'apparaît que le patronyme paternel, ce qui là aussi donne souvent lieu à des problèmes administratifs.

dije que sí! Saqué mi licencia y me fui a conocer la ciudad de México porque yo me fui chico. Y empecé a conocer, manejando. Y a mucha gente le daba miedo como que *“este wey no sabe, anda pedo”*. Trabaje como un mes, un mes y medio. Pero la verdad es que no hacía dinero. Mi mamá me decía: *“No hay problema, cuida el carro, échale gasolina y cuidado...”*. Pero después empezó a decirme: *“Hey wey, cómodo abí pero yo necesito que me des dinero”*. Empezó a pedirme la cuenta pero a mi no me parecía negocio. Entonces ella me conectó con Sanborns para trabajar un mes pero lo mismo! El trabajo no se me hacía tan bueno, no se comparaba con el dólar. Y me corrieron un día porque no había ido como una semana. Y este día volví a agarrar el carro como por otro mes pero entonces ya empecé a trabajar duro porque tenía que pagar cuenta (...) Pero ya, cuando conocí la vida de los taxistas dije *“No mames! Estoy hasta la madre, voy a encontrarme otro trabajo.”*

(Extrait n°39 : entretien avec José)

Si bien même ils ont vécu jusqu'à leur majorité au Mexique, aucun d'entre eux ne mentionne une expérience professionnelle préalable à leur arrivée aux États-Unis ou au Canada. À la différence de ceux qui proviennent de milieux sociaux plus élevés, ils avaient tous entre dix-huit et vingt ans au moment où ils sont partis de l'autre côté de la frontière.

Ceux qui sont diplômés ou qui proviennent des couches supérieures des classes moyennes mexicaines sont eux généralement partis plus tard. Ils avaient déjà entrepris des études supérieures ou les avaient à peine terminées lorsqu'ils ont émigré pour la première fois. Si leurs expériences migratoires sont plus courtes que celles de leurs homologues des classes inférieures, ils partagent avec eux le fait de ne pas avoir eu d'expérience professionnelle préalable au moment où ils ont émigré. Suivant la même logique, ils ont tous vécu leur première expérience professionnelle au cours de leur séjour aux États-Unis ou au Canada. En effet, pour tous ceux qui intègrent cette catégorie, il n'y a pas eu non plus d'expérience professionnelle transitoire entre la sortie de l'école – dans son acception large – et le moment de l'émigration. En ce sens, ils partagent avec l'ensemble des autres migrants de retour le fait de ne pas avoir eu d'expérience pratique du monde du travail au Mexique avant leur retour. Leurs exigences sont néanmoins différentes de leurs homologues de la génération 1.5 et des autres migrants à l'âge adulte. Il est dès le départ hors de question pour eux de chercher un emploi dans les segments du marché du travail

secondaire, peu payés et qui ne revêtent pas un certain statut. La question est dès lors pour eux, ou de poursuivre des études supérieures, ou de trouver un emploi qui correspond à leurs exigences salariales.

6.3 ORIENTER SA RECHERCHE D'EMPLOI EN FONCTION D'UNE COMPÉTENCE : L'ANGLAIS COMME « POINT D'ORGUE » DU CURRICULUM D'UN JEUNE MIGRANT DE RETOUR.

Ils ont tous en commun d'avoir intégré le fait que la maîtrise de l'anglais constitue un « capital culturel indispensable » à leur future réussite professionnelle au Mexique, ce qui réaffirme le postulat de Mary Petron (2003) selon laquelle « la connaissance de la culture anglaise et U.S. est vue de plus en plus par les classes dominantes et moyennes, et jusque dans les zones rurales du Mexique, comme une forme indispensable de capital culturel ». Du moins ils avaient tous intégré ce constat au moment où nous les avons rencontrés. Car dans les faits, tous n'en ont pas pris conscience au même moment. Si le fait d'être persuadé que le fait de maîtriser l'anglais constituera un avantage sur le marché du travail mexicain, il faut en effet aussi savoir quelles sont les possibilités pour mettre en valeur ce capital culturel. Or tous ces jeunes migrants de retour ne démontrent pas les mêmes pratiques à ce niveau. On pourrait presque diviser les migrants de retour en deux catégories : ceux qui ont surestimé l'importance de l'anglais et ceux qui l'ont sous-estimée. Car il y a d'un côté ceux qui pensaient que l'anglais leur ouvrirait aisément un grand nombre de portes et de l'autre côté ceux qui pensaient que leur maîtrise de l'anglais était trop limitée pour pouvoir la considérer comme un avantage sur le marché du travail.

En ce qui concerne les membres de la génération 1.5, il s'agit du groupe où les individus avaient presque tous conscience que leur maîtrise de l'anglais était sans aucun doute leur principale arme pour s'imposer sur le marché du travail. D'ailleurs bon nombre d'entre eux parlent mieux anglais qu'espagnol, quand ils ne parlent tout simplement presque pas espagnol à leur arrivée. Mais, comme nous le faisons remarquer précédemment, avoir conscience de cet avantage ne fait pas tout et il n'a pas été évident pour tous de savoir comment en tirer profit ni où rechercher un

emploi pour mettre en valeur cette compétence. Dans ce contexte, ce sont surtout ceux qui ont le niveau d'études le plus élevé qui ont orienté activement leur recherche d'emploi sur la base de cette compétence.

Adrian fait partie de ceux-là. Il est parti pour le Mexique suite à la proposition de partenariat d'un ami qui avait pour projet d'ouvrir un bar dans la ville de Mexico. Le projet n'ayant jamais dépassé le stade de projet, Adrian s'est très vite retrouvé en vacances quelques peu forcées : le fait qu'il n'ait pas de papiers en règle lui interdisant en effet tout retour aux États-Unis, du moins légalement. Il a d'abord passé trois mois avant de chercher activement un emploi. Au cours de cette période, il passe la majeure partie de ces journées connecté sur Internet pour communiquer avec ses amis et sa famille qui sont restés aux États-Unis : *“Estaba casi todos los días en la terraza del Starbucks, cerca del Monumento a la Revolución. Allá tienen el wifi y me la pasaba en Internet, chateando con mi familia y mis amigos en Estados Unidos”* (Adrian). Au cours de ces trois mois, comme ses économies le lui permettent encore, il recherche « sans trop forcer » un travail qui eût requis l'anglais comme compétence centrale : *“Busque para dar clases de inglés, también en algo que tenga que ver con turismo (...) Pero para este tipo de trabajos te piden la licenciatura”*. Comme la plupart de ceux qui sont dans son cas, Adrian s'est retrouvé très vite confronté au principal obstacle qui se pose sur la route de l'emploi pour ces jeunes migrants de retour : l'anglais est certes une compétence très demandée au Mexique mais va souvent accompagnée du réquisit d'être accompagnée d'un diplôme universitaire. Et comme nous l'avons vu précédemment, à l'exception de deux individus aucun autre membre de la génération 1.5 n'est diplômé de l'enseignement supérieur. Pour revenir à Adrian, il avait auparavant trouvé quelques petits boulots d'une ou deux journées dans lesquels il était employé en tant que traducteur. Ces bons plans lui étaient fournis par des amis et était généralement rémunérés au noir mais bien payés. Toutefois ce type d'offres demeurerait trop rare pour pouvoir en vivre. Au final il réussira à être embauché dans un hôtel de renom en tant que barman puis *bartender* et il n'intégrera un centre d'appel qu'après avoir été licencié de cet emploi. C'est un collègue de travail de ce même hôtel qui lui a parlé de cette opportunité d'emploi en lui faisant remarquer qu'au vu de son niveau d'anglais il n'aurait aucun problème à être embauché. Mais le cas de Adrian demeure un cas exceptionnel : extrêmement sociable, il a développé – et développe – très rapidement des réseaux de

connaissances qui lui ont permis de changer d'emploi très rapidement et dans son cas les centres d'appels ne furent qu'une parenthèse éphémère depuis qu'il est retourné au Mexique car il a retrouvé un emploi depuis dans son domaine de prédilection en tant que *bartender*. Ce n'est pas le cas de tous d'autant plus qu'ils sont peu à pouvoir se targuer d'avoir un domaine professionnel de prédilection, un travail pour lequel ils se sont formés au cours de leur vie. En effet, il est important de noter que Adrian est un des deux seuls participants de cette enquête à avoir exprimé qu'il avait une idée fixe du type d'emploi dans lequel il voulait évoluer avant même de rentrer, à savoir le métier de *bartender*. Ceci en fait un cas particulier notamment dans la forme qu'a pris sa trajectoire professionnelle. Dans les faits on constate que la grande majorité des migrants de retour de la génération 1.5, du moins dans le cadre de cet échantillon, n'ont connu qu'un type d'emploi, ou plutôt un secteur : les call center.

6.3.1 Comment les call center sont « arrivés à eux » : la communication des centres d'appel sur le marché du travail mexicain.

Tous n'ont pas les facilités de socialisation de notre interviewé précédent, qui sont autant de facilités à constituer un réseau localement, et par conséquent leurs modalités de recherche d'emploi sont différentes. Dans la majorité des cas, ce n'est pas par l'intermédiaire d'un tiers sinon par l'intermédiaire d'Internet qu'ils ont pour la plupart découvert leur premier emploi dans un centre d'appel. En général c'est suite à l'entrée des mots clés « anglais » et/ou « bilingue » et « emploi » sur le moteur de recherche de Google qu'a commencé leur première recherche d'offres d'emplois. L'entrée de ces mots-clés eut pour résultat l'apparition de toute une liste d'offres d'emplois de centres d'appels bilingues. C'est donc suite à la découverte de ce type d'annonces qui érigent la capacité à communiquer en anglais comme compétence centrale de leur activité qu'ils ont décidé de postuler. Suite à quoi les entreprises ont pris contact avec eux pour un premier entretien d'embauche, modalité que nous verrons plus en détails par la suite.

Pour d'autres, l'expression que nous avons employée, à savoir que les call center « se sont directement dirigés à eux », prend littéralement sens. Après avoir déposé

leur CV sur un site de bourse du travail, ils ont été directement contactés par un call center. C'est le cas de David qui a laissé son CV sur un site de bourse du travail sans y avoir réellement précisé ses domaines de prédilection :

David: “Regresando, metí mi curriculum en línea y ya, me llamaron los de Telvista wey.

Enquêteur : Dónde metiste tu curriculum ?

David: Se llama occ mundial, occmundial.com.mx¹⁵⁸ se llama la pagina. Entonces ahí subes tu curriculum y ya la compañías que están *hiring* pues están viendo ahí. Y si les gusta tu curriculum, pues te llaman. Entonces me llamaron wey.

Enquêteur : Habías puesto también que sabías manejar el *forklift*¹⁵⁹ ?

David: Ah sí wey, le puse todo wey. Todo lo que yo sabía. Que sabía inglés y que manejaba esa madre, y que mi ultimo trabajo allá había sido como *customer service*. Entonces ya cuando me hablan wey, pues ya fue así de que me hicieron una entrevista por teléfono.

Enquêteur: Quién fue?

David: Los de Telvista wey. Recursos humanos. Y: “*que te vamos a hacer una entrevista en inglés por teléfono*” y estas chingadas. Pues ya me hablaron un rato y me dijeron “*pues perfecto*”. Y ya fui.”

(Extrait n°40 : entretien avec David)

Nous avons pour notre part consulté ces sites et les moteurs de recherche – en précisant en position de recherche que nous étions au Mexique – pour observer ce que nous en rapportaient nos interviewés. Et il est vrai que l'activité des centres d'appels sur les sites de bourse du travail en termes de nombre d'offres d'emploi publiées est très importante. Ceux-ci se présentent cependant très rarement en tant que tels et préfèrent dire qu'ils sont à la recherche de standardistes, de personnes qui auront en charge la communication de telle entreprise, etc. plutôt de dire qu'il s'agit d'un emploi comme standardiste dans un centre d'appel. Les annonces des entreprises les plus importantes, notamment Teleperformance, figurent généralement en bonne position et apparaissent même souvent en surbrillance, ce qui les distingue au premier coup d'œil de la majorité des autres annonces. Ce n'est toutefois pas que sur l'aspect graphique qu'elles se distinguent des autres offres

¹⁵⁸ En réalité l'adresse électronique est occ.com.mx

¹⁵⁹ Le chariot élévateur en français.

d'emploi mais c'est avant tout sur les salaires imbattables qu'elles proposent du moment qu'on les compare aux annonces pour des emplois à qualification équivalente.

Cette orientation professionnelle peut aussi s'imposer indirectement à l'individu sous d'autres formes, comme c'est souvent le cas des annonces publicitaires de recrutement de centres d'appels en anglais. En effet, dans le cas de la ville de Mexico, il est très fréquent de retrouver ce type de panneaux sur la voie publique comme nous l'avons décrit plus haut dans le cas des zones universitaires. Mais on les retrouve aussi dans les rames de métro, dans les autobus ou sous une forme plus traditionnelle dans les journaux. C'est d'ailleurs par ce biais que certains de nos interviewés en ont pris connaissance plutôt que par la voie publique. En effet, comme nous l'avons précisé, ces affiches sur la voie publique se retrouvent principalement aux abords des universités tandis que nos interviewés ne vivent pas et ne fréquentent généralement pas ces zones. Le fait que ces affiches soient aussi exclusivement rédigées en anglais attire inmanquablement l'attention.

Agarré el periódico y: "*Hablas inglés?*" (se ríe). Y la chica, la de Telvista, y un wey con un traje. Y como que me visualicé, no? Pero yo, el inglés que aprendí es muy limitado porque nunca lo hable con gente que lo necesitara. Más bien era para conocer a las chicas. En los negocios no lo necesitabas tanto, no? Entonces dije: "*Voy a probar*". Y al otro día agarre, me puse un pantalón de vestir y me fui. Y me dijo la chica de recursos humanos que sí. Me dijo preséntate el lunes. Y fui!

(Extrait n°41 : entretien avec José)

6.3.2 *Ceux qui ont découvert les centres d'appel grâce à leur réseau.*

Dans d'autres cas, c'est en suivant le conseil d'un proche qu'ils ont postulé dans un centre d'appels. Il s'agit bien entendu d'une personne qui connaît ce secteur et qui fait remarquer à l'individu que son niveau d'anglais constitue en cela une opportunité. C'est le cas de Juan, qui après avoir travaillé pendant pendant quelques mois à Cancun suite à son retour au Mexique, a décidé de revenir à Mexico pour se rapprocher de son fils :

Enquêteur: Como llegaste a trabajar allá?

Juan: Porqué la esposa de mi primo trabajaba allá. Me decía que ganaba como unos 10.000, 11.000 mensuales. Y me dijo: *“Wey, si eres bilingüe tú vas a llegar a ganar más. Vente que te recomiendo!”*. Le dije: *“Pues órale”*. Y vas por allá y sí que te ofrecen...yo les dije: *“Yo estoy buscando diez (10.000 pesos)”* – *“Sí, te los ofrecemos netos”* – *“Órale, pues me quedo, provechos!”* – No era lo mismo a los veinticinco que ganaba en Cancún pero tampoco era tan mal

(Extrait n°42 : entretien avec Juan)

Dans le cas où ils auraient trouvé cet emploi suite au conseil d'un tiers, on distingue deux cas de figure. Il s'agit soit : de personnes qui intègrent un processus de regroupement familial au Mexique et qui ont un frère ou une sœur préalablement rentré qui a déjà intégré un call center; de migrants de retour appartenant aux classes à plus fort capital culturel qui ont appartenu eux mêmes ou qui ont un/des parent(s) proche(s) qui intègrent le monde universitaire.

Concernant la première catégorie, on peut relever le cas de Miguel a qui rejoint son frère qui avait été expulsé au Mexique deux ans auparavant. Quand Miguel arrive au Mexique il ne sait pas exactement de quoi son frère vit depuis qu'il est retourné au pays. À la différence de la majorité des jeunes migrants de retour de la génération 1.5, Miguel avait donc un proche sur place en capacité de le *brief*, que ce soit sur les opportunités d'emplois, le cout de la vie, ou sur les différents lieux de la ville de Mexico pour vivre sa vie de loisirs :

Y ya llegué aquí... Y fucking cultural shock man! Y ya, vi a mi brother and it was like: *“What the fuck Jay? What's going on?”*. Y ya me contó lo que pasó. Y vi que mi brother sí estaba trabajando. He had two Jobs. Todavía tiene los dos mismos trabajos. Bueno no, ahora nada más trabaja en Telvista, ya dejó el otro. Pero cuando llegué aquí I was like: *“No mames! You're working two jobs!”*. Yo pensaba que le andaba bad you know? Y él: *“Sí, tengo dos trabajos. But here, as long as you speak English, you get a job at a call center like that!”* (claque des doigts). And I was: *“Pues not bad” you know?* And I asked: *“And how much can you make?”*. And he said me *“I only make...”*. Cuanto me dijo? 3.600, 3.800... He was probably making three hundreds dollars a la quincena. I was like: *“Fuck... Are you serious man? No mames! You can survive with that?”*. Y me dijo: *“Yeab, everything is way cheaper in here, the economy is way down in Mexico”*. Me dijo que sí hay lugares que sí son prices de United States, if you go to the nice spots. Pero bueno, hay lugares que it's really cheap. (...) Then we went on vacations with my brother (...) And

after Cancun I entered in Teletech and after that it was all work, work, work.

(Extrait n°43 : entretien avec Miguel)

Il est toutefois à noter que les seuls membres de la catégorie 1.5 qui ont découvert ce type d'emploi par voie de réseau sont ceux qui avaient déjà un frère, une sœur ou un cousin de leur âge sur place qui était arrivé là aussi suite à une migration de retour. Aucun de ceux qui n'avaient que des membres de leur famille élargie sur place mais qui n'appartiennent pas à la génération 1.5 n'ont découvert ce type d'emploi à travers leur réseau. Issus de familles faiblement qualifiées, aucun des membres de celles-ci n'avaient connaissance de ce type d'emploi. Concernant la catégorie de ceux qui ont émigré à l'âge adulte, c'est uniquement chez ceux qui proviennent des familles dont le capital culturel est plus élevé qu'on recense ce type d'orientation par réseau. Et c'est d'ailleurs chez ce type d'individus la forme la plus fréquente d'orientation vers les centres d'appels. Du fait qu'ils appartiennent à des sphères familiales beaucoup plus enclines à fréquenter les établissements de l'enseignement supérieur, ils ont plus facilement un jeune membre de la famille qui connaît ce type d'activités. C'est le cas de Alejandra qui a découvert les centres d'appels par l'intermédiaire d'une de ces amies de l'université avec qui elle avait émigré aux États-Unis pour devenir jeune fille au pair:

Estudié relaciones publicas, terminé la carrera, hice mi tesis y al finalizar mi tesis, siempre me ha gustado mucho viajar. Y entonces me quería ir y así... Realmente es lo que me gusta viajar...Entonces (...) me fui a Estados-Unidos, regresé de Estados Unidos y pues, no tenia experiencia laboral ni nada de esto (...) Y bueno, Maria (une amie), la conocí en Estados Unidos, me hablaba en Messenger de que: *"No! Vente acá, que no sé que! Acá consigues trabajo!"*. O sea: *"En donde estoy, todo el mundo consigue trabajo"* me dice, porque es súper fácil y no sé que. Entonces ya, decidí salirme de Saltillo para acá. Mi trabajo me lo dieron, me lo dieron porque es un trabajo en sí sencillo... Es tomar llamadas... Y no tiene nada que ver con mi carrera...Bueno! Si tiene que ver porque tratas con publico, todo eso, pero realmente no estoy desarrollando mi carrera.

(Extrait n°44 : entretien avec Alejandra)

Précisons toutefois que tous n'ont pas eu pour premier emploi un poste d'agent téléphonique dans un call center : certains sont passés par d'autres emplois auparavant tandis que pour d'autres ce premier emploi constitue l'aboutissement

d'une procédure de recherche d'emploi frustrée dans d'autres secteurs. Certains avaient notamment pensé au métier de professeur d'anglais ou aux professions liées au secteur du tourisme, mais l'absence de diplômes de l'enseignement supérieur leur interdisait au final l'accès à ces options. Car l'anglais ne fait pas tout. Ce passage extrait d'un entretien réalisé avec Gloria en est sans aucun doute une des meilleures illustrations:

Es la imagen que tienen en Estados Unidos de México: que es *Tierra de Nadie*. O sea que puedes llegar y que puedes hacer lo que se te pega la gana y nadie te va a decir nada. Es esta imagen tan errónea que tienen en Estados Unidos de México, no? O sea, hasta para mí, que soy Mexicana pero bueno, el hecho de haberme quedado tanto tiempo ahí ya venía yo con esta idea también: "*Vengo de Estados Unidos, hablo mejor inglés que nadie!*". De repente llegas y "*que es este acento*" y mil cosas, no? "*Donde está la muestra? Donde está el comprobante que trabajaste en este lugar?*". Y de repente llegas sin experiencia. Y aparte que las cosas aquí son completamente diferentes. Yo venía aquí con la idea que aquí es como Estados Unidos pero hablan español! Pero no!

(Extrait n°45 : entretien avec Gloria)

Une des principales caractéristiques de notre échantillon est l'absence de diplômes de l'enseignement supérieur qui les caractérise presque tous. C'est là l'autre facteur qui les a amené à postuler dans les centres d'appels. Ils sont pour la plupart conscients que les emplois à faible qualification sont synonymes de bas salaires au Mexique et quand ils ne le sont pas, les diverses premières expériences professionnelles à leur retour ont tôt fait de leur rappeler cette réalité. C'est d'ailleurs pour cela que le fait que les centres d'appels bilingues ne demandent pas de qualifications importantes – si ce n'est d'avoir au moins le niveau de la *preparatoria* – et ce combiné à un salaire nettement supérieur aux autres emplois peu qualifiés leur est apparu comme une opportunité à saisir. Un autre facteur important de motivation au fait qu'ils aient postulé fut aussi la simplicité de la forme de candidature : "*Nada de curriculum, nada de carta de presentación, solo tu numero de teléfono y tu mail*" me mentionnait Juanito, 23 ans, qui fait partie de ces membres de l'échantillon qui n'ont pas terminé la *highschool*. L'absence de formalités telles que la nécessité de présenter une lettre de motivation ou un curriculum sont des facteurs qui furent déterminants pour beaucoup. Pour la lettre de motivation, c'est leur

niveau d'espagnol qui les handicapait souvent. Mais c'est aussi le fait que bien souvent ils n'avaient jamais eu l'occasion d'en rédiger une dans le cadre des emplois qu'ils avaient occupés aux États-Unis. L'absence de curriculum, conjuguée au fait que la plupart des centres d'appels ne demandent pas d'expériences professionnelles préalables, constituait aussi un handicap en moins pour certains qui n'avaient jamais eu de véritables expériences professionnelles, ou bien alors dans un cadre informel, et n'étaient donc pas en mesure de les justifier : « *Aquí no manches... Aquí para encontrar un trabajo te piden las perlas de la Virgen! Aquí te piden muchas cosas...* » (Israel). Et même dans le cas où la *preparatoria* constituait une condition *sine qua non* à l'embauche, cela n'a toutefois pas empêché les interviewés sans diplôme d'être engagés. Et le fait que la principale condition de l'embauche était d'avoir un bon niveau d'anglais est ce qui les a quand même amené à postuler même s'ils ne remplissaient pas la condition du diplôme : « *El inglés te ayuda bastante, te abre muchas puertas. Yo que aquí ni siquiera acabe la prepa, conseguí un buen trabajo* » (Mary).

6.4 LA DIMENSION INVISIBLE DU TRAVAIL : LE CAS DES JEUNES MIGRANTS DE RETOUR TATOUES.

Une dernière dimension explicative à prendre en compte a à voir avec la dimension invisible du travail dans les centres d'appel. En effet, il y a ceux pour qui leur apparence a constitué un handicap pour trouver un emploi à leur retour au Mexique. Pour eux, les call centers ont bien souvent été la seule option pour pouvoir intégrer le marché de l'emploi local. Cela concerne dans un premier temps ces jeunes qui ont appartenu au cours de leur adolescence aux États-Unis à des bandes/gangs Latinos et qui en portent la marque indélébile sur le corps. Il s'agit en effet de tatouages que leurs « propriétaires » portent depuis leur retour au Mexique comme des « *stigmates* » pour citer ici Erving Goffman. « *Stigmates* » car tels « *l'individu frappé d'infamie, rituellement impur, et qu'il fallait éviter, surtout dans les lieux publics* » (Goffman, 1975, p.11), ces tatouages leur ont fermé toutes les portes qu'ils avaient pu pousser lorsqu'ils recherchaient un travail. « *La mauvaise réputation* » que les tatouages ont au Mexique et en Amérique Centrale est directement liée à leur assimilation au phénomène de bandes et à la criminalité grimpante qui leur est associée.

L'assimilation du tatouage à la délinquance juvénile et au crime organisé a réellement pris toute son importance avec la médiatisation du phénomène des Maras au Salvador, dont les membres se caractérisent par leurs tatouages ostentatoires, ce qui implique même le visage. Le tatouage est même devenu durant les années de la politique sécuritaire de *Mano Dura*¹⁶⁰ aux Salvador une raison suffisante pour être arrêté par les autorités.

En réalité, les tatouages « ostentatoires » étaient déjà une mode du mouvement *pachuco*¹⁶¹ dans les années 40-50 aux États-Unis pour marquer aux yeux de tous leur appartenance à la communauté Mexicaine (Valenzuela Arce, 2007). Car le tatouage n'est en réalité pas une marque d'appartenance à un gang pour un grand nombre de ces jeunes aujourd'hui de retour au Mexique, mais plutôt une sorte de rituel par lequel sont passés nombre de jeunes de leur âge et de leurs quartiers. La plupart des personnes que j'ai rencontrées et qui portaient des tatouages entraient d'ailleurs dans ce cas de figure. Ils étaient toutefois assimilés aux gangs même s'ils n'en avaient jamais fait partie. En général leurs tatouages n'allaient pas plus loin que les bras, ou le cou, mais dans ce dernier cas de figure il sont beaucoup plus difficiles à dissimuler. Ils racontent tous la « galère » qu'a été pour eux la recherche de leur premier emploi, et comment même dans des secteurs « pénibles » comme la construction on n'a pas voulu d'eux car « *les gens n'ont pas confiance. Dès qu'ils voient tes tatouages, ils pensent que tu es un criminel* » (Jorge, 29 ans). Certains comme Alejandro, 36 ans, qui est tatoué sur les mains, sur le cou et sur les bras n'a jamais appartenu à un quelconque gang et considère ses tatouages « comme un souvenir des États-Unis » en viennent même à être inquiétés dans les quartiers où ils vivent car les bandes locales, à la vue de leur leurs tatouages, veulent les enrôler car ils supposent au travers de ces fresques corporelles une expérience préalable dans le domaine de la

¹⁶⁰ Littéralement « *la main dure* ». Il s'agit des politiques militaires qui ont été appliquées en Amérique Centrale pour lutter contre les phénomènes de bandes comme les Maras notamment et qui associaient les militaires à la police dans la lutte contre la délinquance. Le terme le plus proche en français serait « Tolérance Zéro », même si le degré de violence de ces politiques a peu de choses à voir entre le cas français et les cas centre-américains.

¹⁶¹ Les *pachucos* sont ces premiers jeunes Mexicains/Chicanos aux États-Unis qui, dans les années 40/50 par leur codes vestimentaires, leur vocabulaire – l'utilisation du *spanglish* par exemple –, leur attitude, défiaient le racisme et toutes les formes de sanctions institutionnelles relatives vis-à-vis de la communauté hispanique (Valenzuela Arce, 2007).

criminalité¹⁶². Au travers des témoignages de Jorge et d’Alejandro, on comprend que les tatouages sont une source double de préjudices : d’une part pour la « bonne société », dans la mesure où ils avortent toute confiance et ferment par là-même les portes à l’embauche ; d’autre part chez les bandes locales qui supposent automatiquement l’expérience de l’individu concerné dans les activités délictueuses et/ou criminelles. Gloria, 25 ans, dont les bras et une partie de la surface de ses jambes sont tatoués m’a fait part des difficultés auxquelles elle a été confrontée au cours de son parcours initiatique de recherche d’emploi hors des centres d’appels :

Y pues sí, regrese, pero en San Luis todavía la gente es más... cerrada de mente. Entonces yo, en el momento que me baje del camión, bajo con mi playera corta y todo el mundo viendo mis brazos, no? Y se me quedaron viéndome así. Luego había chicos que... Cuando salí del camión fuimos a comer dentro de un centro comercial, y hay chicos que me veían la cara y me sonreían y entonces... bueno... (se ríe) Ya veían los brazos y se volteaban! Entonces yo llegué y soy así de que yo trabajo. Y pues, siempre fui de que si eres chingona, donde vayas no? Entonces yo busque trabajo luego luego: “yo voy a trabajar, voy a mejorar México!” (se ríe). Y de repente que el único trabajo en San Luis son las fabricas. Y si tienes tatuajes no te contratan.

(Extrait n°46 : entretien avec Gloria)

Elle a commencé à porter en permanence des manches longues et un pantalon, et ce même lors des journées de forte chaleur, pour les cacher. C’est d’ailleurs ainsi qu’elle avait obtenu son premier job dans un secrétariat. Elle n’avait jamais eu de problème avec ses tatouages avant d’arriver au Mexique car pour elle :

Gloria: Porque ya, en México la gente se me hacía rara, la gente me miraba mal, me pasaban cosas que para mi no tenían sentido y pues, es un shock cultural muy fuerte. Entonces estando ahí, de repente hubo un problema con el jefe que me ofrece este puesto, porque estaba de zonzo con su cuñado, y hubo un problema ahí, no sé que pasó, se separaron. Y justamente en este momento me hablan de Teletech (se ríe). Y me dicen: “Gloria, te ofrezco 9.000 pesos”. Y yo: “wuuuaa, eso sí es una lana! Voy a ganar nueve!” (se ríe). Y me dice: “puedes

¹⁶² Alejandro vit dans un quartier « chaud » de Monterrey, la *Ferrocarril*. Il dit resté enfermé chez lui quand il rentre au quartier par peur des jeunes du quartier opérant dans le crime organisé qui au vu de ces tatouages le considèrent comme familier “au milieu” et ont déjà tenté de l’enrôler.

trabajar la hora que tu quieras, puedes vestirse como quieras”. Y yo de “wwuuuuuu!”. Pero para mí, mi mayor problema eran mis tatuajes. Entonces yo le digo: “pero oye, yo tengo tatuajes...”. Y me dice: “no importa! Bienvenida!”. Y yo me fui así de... (se ríe).

Enquêteur: Porque te molestaron mucho tus tatuajes?

Gloria: Nunca le dije a mi jefe (previo a Teletech), pero imagínate. Allá tenía que ir de tacón, de pantalón de vestir y camisa siempre hasta acá (montre son poignet). Entonces un calor horrible y yo con mi camisa. Y allá que todo el mundo se doblaba las mangas. Yo no podía porque era perder mi trabajo. Yo, el shock cultural mas grande que tenía era, y todavía hasta la fecha que ya son mas de tres años, es que en Estados Unidos, tu puedes verte como tu quieras y la gente te trata igual. Tú te puedes vestir como quieras y la gente no te va a a ver como de “ahhh! este es un pandillero”. Sino que van a ver primero como actúas, quien eres, como te comportas, como piensas y ya después juzgan, no? En vez aquí en México es de que... si no te vistes bien,... Aquí en México pesa mucho el “que diga, que van decir si te ven con una persona tatuada?”. Que van a decir si te ven contratar una persona que tiene el cabello pintado morado? Y cosas así... Y eso no pasó en Teletech.

(Extrait n°47 : entretien avec Gloria)

Elle se souvient donc de la première fois qu'elle est entrée dans un centre d'appels, chez Teletech, son premier job dans le secteur et sa surprise quand elle a vu le nombre de gens vêtus de manière informelle – « *mais jamais de manière exagérée* » un minimum de formalité étant demandé – et le « *nombre de homies* », dont certains tatoués bien plus qu'elle.

La présence généralisée plus que dans n'importe quelle autre type d'entreprises des *homies* tatoués avec leur style *street wear* a inspiré ainsi de nombreuses plaisanteries telles que la mutation du nom de la firme Teletech chez les employés en *Homie-tech* ; ou bien en *Tele-gay*, la communauté homosexuelle semblant y être beaucoup plus importante dans les centres d'appels que dans n'importe quel autre secteur. « *On y trouve toutes les tribus urbaines* » me faisait remarquer Will, 28 ans. J'ai soumis à la question l'ensemble des personnes interviewées, à savoir pourquoi, selon eux, on retrouvait en nombre aussi importants ces deux communautés visibles que sont les *homies* et les *gays*. À cette question, une de nos interviewées résume assez bien le constat :

Yo creo que es por la discriminación. Como que no tienen que tratar directamente con la gente, es más fácil que los contraten. Es más fácil que suban en el trabajo, que encuentran buenos puestos, porque no lidian directamente con la gente (...) En México, alguien que tiene tatuajes en los brazos, que tiene piercings o que sean gay, o sea que se note, no van a encontrar trabajo fácilmente.

(Extrait n°48 : entretien avec Raquel)

On retrouve les mêmes tendances dans la capitale du Salvador, San Salvador. Là-bas, nous avons eu l'occasion de nous entretenir avec une des responsables du bureau en charge de promouvoir les investissements étrangers dans le pays, parmi lesquels les call center figurent en première position. Compte tenu des informations qu'elle a partagées avec nous, nous tenons toutefois à ne pas dévoiler son identité ici. Parmi ses principales activités figurent notamment l'entretien des relations avec les call center qui sont installés dans la capitale. À la question de savoir si les centres d'appels locaux faisaient appel à une main d'œuvre tatouée originaire des États-Unis – qui au Salvador signifie souvent l'appartenance aux gangs dénommés *Maras* – elle me répondit d'abord par un silence gêné. Comme nous lui faisons savoir que nous en avons été témoin nous-même au cours de notre séjour dans la capitale salvadorienne, elle finit par répondre positivement à la question tout en nous faisant savoir que les call center locaux n'ont aucunement envie que cela se sache, par souci de confiance avec la clientèle avant tout. En effet, quelle serait la réaction des clients nord-américains de savoir que leurs données personnelles sont gérées par des jeunes membres de gangs latino-américains, ceux-là même qui ont si mauvaise presse aux États-Unis qui ont été viennent d'être tout juste expulsés du territoire américain ? Il y a peu de doutes sur la réponse et de fortes chances que le dévoilement de cette information constituerait un scandale. Elle nous apprend alors que les centres d'appels travaillent en coopération avec les autorités américaines dans le cadre d'un programme de réorientation des migrants salvadoriens expulsés des États-Unis. Pour être plus précis, les autorités américaines remettraient aux migrants expulsés, dans l'avion qui les ramène vers leur pays d'origine, un fascicule dans lequel figurent les opportunités d'emploi qu'ils peuvent trouver au Salvador. Les call center y figurent en bonne position, notamment pour les jeunes qui ont vécu une grande partie de leur vie aux États-Unis. Il s'agit donc en quelque sorte d'un échange de

« bons procédés » : d'un côté, la volonté des autorités américaines de s'assurer que ces personnes ne retournent pas aux États-Unis ; d'un autre côté, l'accès à une source de main d'œuvre anglophone pour les centres d'appels locaux qui sont sans cesse à la recherche de main d'œuvre dans un secteur qui a explosé depuis une dizaine d'années.

S'il y a bien une donnée que nous avons recensée au cours de cette enquête, c'est que la plupart des centres d'appels ont des politiques particulièrement souples quant aux règles vestimentaires. Par la même occasion, ils jouent un rôle original dans la mesure où ils permettent à certaines personnes d'accéder à un emploi de services malgré leur apparence, du fait de la nature d'un service où agent et client, même s'ils sont en relation directe par la voix, ne se voient jamais.

6.5 L'ENTRETIEN D'EMBAUCHE EN ANGLAIS ET LE TRAINING : DES « FORMALITES ».

Suite à sa candidature effectuée sur Internet – ou bien après s'être déplacé directement sur le lieu de l'entreprise – le candidat est appelé dans les jours qui suivent pour un entretien d'embauche en anglais. Un responsable du recrutement s'entretient alors avec le candidat en anglais pour évaluer son niveau d'expression, de vocabulaire et de grammaire dans la langue. Ce premier entretien peut se réaliser sur place ou par téléphone. Si l'entretien est concluant, on signifie au candidat une date dans de brefs délais – généralement la semaine suivante – pour réaliser des examens plus approfondis sous la forme de tests d'anglais, d'évaluations des compétences d'utilisation de l'outil informatique. Enfin, la journée de recrutement se termine par une simulation de communication au téléphone avec un client pour reproduire au plus près le type d'interactions que le futur employé aura à mener à bien dans sa future fonction. L'extrait suivant décrit cette première phase de la formation qu'on connaît toutes les personnes que nous avons interviewées :

Fui y me dijeron: "*Preséntate a la próxima semana*". Y ya, te hacen un examen como por una hora de cuanto sabes de ingles. Te pasan a la computadora a sentarte como una hora. Y ven a ver cuanto escribes rápido, si el verbo está bien o que articulo sigue. Cosas así, no? O cual es el significado de esta palabra,

cual es parecida, su sinónimo en inglés, los antónimos y todo eso. Ya después te pasan a una de que tienes que contestar al teléfono y te hacen preguntas y tú contestas, te evalúan tu acento y todo. Y después de ahí, yo llegue este día a las doce del día y salí a las ocho de la noche. Y cuando terminé el examen, ya me dijeron: “*preséntate a la próxima semana para tu entrenamiento*”. Y ya fui al entrenamiento. Se me fue muy fácil todo el entrenamiento.

(Extrait n°49 : entretien avec Israel)

Pour la majorité des interviewés, l’entretien d’embauche n’a constitué qu’une « formalité ». C’est un constat particulièrement vrai pour les jeunes migrants de retour de la génération 1.5 dont plusieurs témoignent qu’ils ont toujours un niveau d’anglais supérieur à celui de leur inspecteur. Les moqueries au sujet de l’anglais scolaire et du fort accent Mexicain de leurs inspecteurs sont chez ces mêmes interviewés monnaie courante. Ce qui a d’ailleurs parfois joué des tours à certains d’entre eux qui ne supportaient pas d’être jugés par un inspecteur *fresa*¹⁶³ qui les « *regarde de haut* » alors que celui-ci parle moins bien anglais qu’eux. Face à cette situation dans laquelle le statut de l’inspecteur est délégitimé aux yeux de celui qu’il est censé évaluer, certains ont alors intentionnellement abusé de leur niveau de maîtrise de l’anglais pour montrer les limites en la matière de leur inspecteur et ainsi le mettre mal à l’aise et il est d’ailleurs arrivé que certains n’aient pas été admis à la suite de l’entretien pour ces raisons. S’il s’agit d’un cas particulièrement rare en ce qui concerne les centres d’appels, les témoignages du genre sont plus courants en ce qui concerne d’autres secteurs comme l’hôtellerie. Mais même dans le cas où les moqueries n’étaient pas à l’ordre du jour, ils sont nombreux à estimer qu’ils ont été victimes de la jalousie de ceux qui leur faisaient passer les entretiens en anglais, même si cela a été plus souvent le cas dans d’autres situations d’embauches que celles des centres d’appels. La rivalité entre les *fresas* et les *homies*¹⁶⁴ est d’ailleurs omniprésente dans les témoignages des interviewés, les deux groupes se dépréciant mutuellement.

Adrian: Como llegaste a Telvista wey?

¹⁶³ Qui serait l’équivalent en français de « BCBG ». Dans ce cas de figure, l’utilisation du terme par les interviewés se réfère principalement aux étudiants issus de bonnes familles.

¹⁶⁴ “*Homie*” est un équivalent à consonance anglo-saxonne du terme “*cholo*”. Il peut aussi vouloir dire “ami” (Valenzuela Arce, 2007).

Mario: Pues por lo mismo wey, buscando trabajo no se me hacía. Después encontré Teletech y empeece en Teletech. La primera vez que fui no me aceptaron. Bueno, intente en Telvista y me quede como mes y medio.

Enquêteur: Y porque no te aceptaron en Teletech?

Mario: Porque en la entrevista en inglés, el wey este era medio mamón. Como que no me quiso agarrar.

Adrian: Ahora sí! Cuando se ponen mamón, se ponen bien mamones. Aunque tú le hablabas un inglés de la mamada! Los jefecitos...

(Extrait n°50 : entretien avec Adrian et Mario)

Dans ce registre, CompuCom a d'ailleurs la particularité d'avoir à sa disposition un employé Américain qui est en charge des entretiens d'embauche mais aussi de la formation pour le perfectionnement de l'anglais des employés de la firme. Si nous avons d'abord cru qu'il s'agissait d'un employé de la firme américaine envoyé au Mexique, nous avons tôt fait de savoir qu'il ne s'agissait en réalité « que » d'un Américain qui avait immigré au Mexique et qui s'était retrouvé embauché par la firme :

Enquêteur: “Y entonces tienen a un Americano allá?”

Alejandro: Sí.

Enquêteur: Es de Merck o de CompuCom?

Alejandro: El es de CompuCom. Es el jefe de calidad. Es el único Gringo que está allá. El es nativo. O sea es el único nativo nativo¹⁶⁵. Y pues dijeron: “lo vamos a poner a calidad”.

Enquêteur: Pero él es de aquí o lo mandaron desde Estados Unidos?

Gloria: No, él es Americano, es de California. Pero vino a México a buscar suerte y encontró este trabajo, pues obviamente por su inglés. Igual no es la misma cosa tener a una persona que aprendió inglés aquí que a una persona nacida allá. Entonces él empezó tomando llamadas y de repente: “Yo puedo mejor el inglés, puedo hacer entrevistas para mejorar el inglés de las personas que entren”. Por eso es mejor que en cualquier otra compañía. Pero eso, empezó a hacerse notar por el nivel de su inglés.

Enquêteur: Es una pieza importante de la...

Alejandro: Es el Gringo! De hecho habla más o menos el español, pero ya va mejorando. Ya tiene tres o cuatro años viviendo en México.”

(Extrait n°51 : entretien avec Alejandro et Gloria)

¹⁶⁵ L'interviewé signifie par là qu'il ne s'agit pas d'un Américain d'origine mexicaine né aux États-Unis sinon d'un Américain Blanc.

Comme le font remarquer ces deux interviewés, c'est avant tout le niveau de maîtrise de la langue anglaise de cet employé Américain qui lui a permis d'accéder à ce poste de responsabilité au sein de l'entreprise. Un des résultats de cette enquête est d'ailleurs de constater que dans ce secteur, les compétences linguistiques priment sur le diplôme. C'est un résultat particulièrement vérifié dans le cas des jeunes migrants de retour qui n'avaient pas le niveau de scolarité minimum requis par l'entreprise pour assumer l'embauche du personnel dans la mesure où cela n'a jamais réellement constitué un obstacle pour eux : quand ils se présentaient comme « *native speaker* » ou « *quasi-native* », ils racontent tous comment l'examineur devenait subitement « *intéressé* » et leur faisait savoir que cela ne posait pas problème. Une de nos interviewées, Mary, nous fait remarquer comment les employeurs du secteur sont intéressés lorsqu'ils sont en présence de profils qui impliquent une longue expérience de vie aux États-Unis, et ce même lorsque ces derniers n'ont pas les diplômes minimums requis : *“Cuando saben que has estado allá, como que te jalan más. Para muchos de acá, es como que ya tienes experiencia”*.

Dès lors que l'entretien d'embauche et les tests relatifs sont concluants, le postulant est embauché. Il n'est cependant pas directement assumé par le call center mais par une agence intérim pour une durée qui s'élève généralement à trois mois :

Te contrata Propesa que es proveedora de personal...O sea primero entras, es como el primer filtro...Después esta Propesa te da contrato para tres meses. Igual en Hispanic era Adecco, no me acuerdo...Y te dan contrato para cierto tiempo y si pasas este tiempo, este contrato se termina y te renuevan ya como Teleperformance. Ya pasaste el tiempo, ya te dan contrato en Telperformance también por cierto tiempo y ya después te dan la planta.

(Extrait n°52 : entretien avec Sara, étudiante et téléopératrice chez Teleperformance)

Suite à cette période d'essai, l'employé est incorporé à l'entreprise, ce qui lui permet notamment d'avoir accès aux différents bénéfices qui varient d'une entreprise à l'autre : certaines proposent des contrats plus flexibles qui s'accompagnent de primes plus élevées ; d'autres proposent des contrats de travail plus stables accompagnés d'avantages sécuritaire tels qu'une bonne assurance maladie mais de primes moins élevées :

Enquêteur: ¿Y cómo los reclutan en CompuCom?

Mario: Para entrar te hacen examen de ingles, escrito y hablado con un Americano. Técnicos para ver tus *skills*. No se me hizo tan difícil. Ya que pasas estos filtros, pues ya, son prácticamente tres meses de prueba, porque estás contratado por otra compañía externa, Manpower. Como pruebas, que si eres responsable, que no faltes, que le hechas ganas. Pasan estos tres meses, ya te dice Manpower “ok, se acabó tu contrato conmigo” y ya CompuCom te absorbe y ya firmas contrato con CompuCom que es ya cuando empiezan los beneficios buenos. Pero los primeros tres meses, solo te pagan tu sueldo.

(Extrait n°53 : entretien avec Mario)

Cette procédure n'est pas typique de CompuCom : au vu de tous les témoignages que nous avons collecté, il s'agit-là d'une procédure employée par tous les centres d'appels, du moins les principaux qui travaillent en sous-traitance. À Monterrey on retrouvait en effet le même type de procédure contractuelle. La seule chose qui change entre toutes les entreprises est l'agence intérimaire avec laquelle ils travaillent.

Nous avons aussi vu que l'entretien d'embauche comportait aussi une évaluation de maîtrise de l'outil informatique, qui devient d'ailleurs un des principaux domaines de formation au cours des semaines de *training* qui suivent l'embauche. Là encore, les membres de la génération 1.5 considèrent cette formation comme basique et ennuyeuse dans la mesure où ils ont « *passé la moitié du temps à l'école en face d'un écran d'ordinateur* ». Une autre formalité donc, du moins pour cette catégorie de migrants de retour qui avaient constamment accès à l'outil informatique et aux nouvelles technologies au cours de leur scolarité aux États-Unis. Cette facilité se révèle moins évidente dès qu'il s'agit des migrants de retour qui ont émigré aux États-Unis à l'âge adulte, et plus précisément pour les moins diplômés d'entre eux. En effet, n'ayant jamais utilisé les nouvelles technologies ni au cours de leur scolarité, ni dans le cadre du travail, leur maîtrise de l'outil informatique se limite généralement à une utilisation basique de celui-ci comme la navigation sur Internet :

Yo más que nada me preocupaba por lo de la tecnología, no? Sé usar mi celular y todo pero vale madre, no? Yo tenía una laptop, solo la usaba para mis correos. Pero nunca imagine que un día en mi vida iba a trabajar en una desktop. Entonces me fui a los trainings y sí me costaba trabajo porque es verdad que tenía que aprender pero bueno: “*Primes key*”. Yo no sabía. Entonces

cuando yo preguntaba, estos estaban como que: “*Y este wey que?*”. Y conocí otro wey que era pochillo de Texas y el chavillo este me ayudó mucho a entender.
(Extrait n°54 : entretien avec José)

Un autre employé qui, comme José, n’avait pas réellement de compétences en informatique, relativise néanmoins l’importance que les futurs employeurs donnent à de réelles compétences en informatique. Il a d’ailleurs réussi malgré cela à être embauché chez CompuCom qui demande des notions autrement plus complexes que dans la majorité des autres call center. Pour lui, les employeurs privilégient plutôt la capacité qu’on les employés à s’employer à trouver des solutions aux problèmes que rencontrent les clients plutôt que de véritables compétences en informatique :

Sí, te hacen el examen. Es una serie de preguntas. Por ejemplo te piden: “*Busca el ID de esta computadora*”. Y pues, aunque tu no sepas, buscas en Google y ya ves como y ya lo haces. Lo que ellos buscan es que, aunque no lo sepas, sepas como buscar. Que no digas: “*no sé...*”. “Google, Microsft, ID”, buscas y ya lo encuentras.

(Extrait n°55 : entretien avec Mario)

En revanche, une étape de la formation les a particulièrement marqués, ce qu’ils appellent les « réunions en cercle ». C’est un rituel qui semble être courant dans les centres d’appels et qui consiste à réunir les membres d’une nouvelles vague d’embauchés afin qu’ils se rencontrent et se connaissent :

Me acuerdo que me sentí muy rápidamente en casa. Organizaban estas reuniones en las cuales todo el mundo se mete en circulo y cada uno cuenta quien es, que música le gusta (imitant une de ces conversations): “me llamo Fulano, me gusta tal tipo de música, me gusta pasear, etc. etc.”. Me sentía en casa porque en Estados Unidos siempre hacíamos este tipo de cosas el primer día de escuela (...) Creo que hacen estas cosas porque conocen muy bien las raíces de las personas que emplean

(Extrait n°56 : entretien avec Juanito).

Même si pour certains de ceux qui ont fait leur scolarité aux États-Unis ces rituels sont « *kitsch* » et les font irrémédiablement penser à « *toute la niaiserie de leurs années highschool* », ils reconnaissent tous qu’ils se sont « sentis un peu comme à la maison »

à ce moment donné et que c'est « *à ce moment* » qu'ils découvrent « *pour la première fois qu'il y d'autres personnes qui sont dans la même situation* » qu'eux et que les groupes d'amis d'aujourd'hui ont commencé à se former (Gloria).

6.6 CONCLUSIONS.

Dans ce chapitre nous avons analysé le processus d'insertion professionnelle qui avait amené ces jeunes migrants de retour à être embauchés pour la première fois dans un centre d'appel. Nous avons en effet terminé le chapitre précédent en notant le manque considérable d'informations que possédaient ces jeunes migrants de retour à propos du marché du travail dans leur pays d'origine. On remarque que ce constat est particulièrement avéré en ce qui concerne les membres de la génération 1.5. En conséquence, ils se retrouvent à leur retour confrontés à un décalage important entre la valorisation qu'ils faisaient de leur maîtrise de l'anglais comme une compétence qui leur ouvrirait sans aucun doute de nombreuses portes au niveau professionnel et la réalité du terrain où les emplois les plus valorisants à leurs yeux – comme professeur de langue ou employé dans le secteur du tourisme – sont soumis à un certain niveau de qualification, à sa voir une licence *a minima*, ce qu'ils n'ont pas pour la grande majorité. Concernant l'autre catégorie de migrants – ceux qui ont émigré à l'âge adulte – il ne s'agit plus tant d'un décalage entre attentes et réalité du terrain mais plutôt d'une inadéquation aux conditions salariales qu'ils retrouvent et qui sont nettement inférieures à ce que pouvait leur procurer leurs emplois aux États-Unis ou au Canada. Ils sont d'ailleurs nombreux à avoir envisagé de remigrer suite à leurs premières expériences, en particulier ceux qui n'ont pas de famille à charge.

En réalité ils ont pris par la suite connaissance assez rapidement avec les centres d'appel. Trente-deux interviewés sur les quarante-trois qui constituent l'échantillon ont eu pour premier emploi à leur retour un poste de téléopérateur dans un call center, soit les trois-quarts. Ceci s'explique en particulier parce que la majorité d'entre eux ont utilisé Internet comme principal outil pour effectuer leur recherche d'emploi et comme nous avons pu le voir, lorsque le chercheur d'emploi tape les

mots clés « *english-speaking-job* » sur Google, les offres d'emploi des centres d'appel y apparaissent en bonne position : offres nombreuses et souvent mises en évidence, salaires équivalents ou supérieurs à de nombreux emplois qualifiés, etc. L'autre option pour ceux qui ne sont pas passés par cet outil de recherche, ce sont leurs réseaux de contacts qui les ont orienté vers cet emploi. C'est le cas notamment d'une famille qui a effectué un retour familial et dont les quatre frères, arrivés chacun à un moment différent, travaillent aujourd'hui tous dans un call center. Enfin, nous avons vu que même pour ceux qui n'auraient pas postulé directement sur Internet ou qui n'ont pas été orienté par des proches qu'il était difficile de rester longtemps ignorant de ce secteur. C'est pour cela que nous avons employé l'expression « les call center se sont dirigés à eux » que ce soit littéralement ou figurativement. « Littéralement » lorsqu'un individu laisse son CV public sur un site de bourse de travail et qu'il est directement contacté par un centre d'appel intéressé par son profil ; « figurativement » tant il est difficile dans le contexte urbain d'une ville comme Mexico ou Monterrey, de ne pas croiser une affiche dans le métro, sur la route ou dans un journal à ce propos : ce qui fait que même ceux qui seraient passés au travers des autres « mailles du filet » mentionnées précédemment finissent tout de même par être informés de cette option professionnelle.

À partir de ces premières considérations, les centres d'appel émergent comme une alternative de choix tant les conditions d'embauche y sont exemptes de tout ce qui pouvait les handicaper dans leur recherche de travail dans d'autres secteurs : nul besoin d'apporter les preuves d'une expérience professionnelle préalable qu'ils ne pourraient de toute façon pas fournir ; une certaine flexibilité sur l'apparence physique pour ceux qui portent des tatouages notamment ; l'annulation de la condition de démontrer d'avoir au minimum terminé la *highschool* pour ceux qui n'auraient pas ce niveau de qualification mais qui en échange sont considérés comme *native speakers*.

Les compétences requises pour passer le test d'embauche et qui sont ensuite à la base de la formation professionnelle, à savoir une bonne maîtrise de l'anglais et de l'outil informatique, rendent le processus d'embauche particulièrement aisé pour les membres de la génération 1.5 qui ont souvent l'anglais pour langue véhiculaire principale et qui ont toujours manié l'outil informatique au cours de leur formation

scolaire aux États-Unis. Pour ceux qui ont émigré à l'âge adulte, en particulier les moins qualifiés, le processus fut un peu plus compliqué du fait d'une maîtrise plus limitée de ces deux outils de travail. Mais nous n'avons pas recensé pour autant de grandes difficultés à ce sujet même si certains n'ont pas été retenus à leur premier essai et que la formation en informatique leur a demandé des efforts plus considérables que leurs homologues de la génération 1.5.

Ils se retrouvent finalement embauchés dans des entreprises dont la main d'œuvre est généralement beaucoup plus qualifiée que ces jeunes migrants de retour et provient généralement de classes sociales plus fortunées tandis qu'eux proviennent des classes laborieuses. S'ils se retrouvent confrontés à une main d'œuvre en de nombreux points opposée à leur profils, il n'en demeure pas moins que c'est aussi dans les centres d'appel qu'ils rencontrent pour la première fois des individus qui partagent la même trajectoire qu'eux. C'est ce que nous allons voir dans le chapitre suivant en analysant dans quelle mesure ils sont en capacité d'entrer en compétition avec une population plus qualifiée qu'eux et comment ils développent progressivement de véritables carrières au sein du secteur.

CHAPITRE 7. D'OUTSIDERS À INSIDERS : L'ÉMERGENCE DE VÉRITABLES CARRIÈRES AU SEIN DU SECTEUR DES CENTRES D'APPEL.

Algunos pretenden que todas las diferencias entre los norteamericanos y nosotros son económicas, esto es, que ellos son ricos y nosotros pobres, que ellos nacieron en la Democracia, el Capitalismo y la Revolución industrial y nosotros en la Contrarreforma, el Monopolio y el Feudalismo. Por más profunda que sea la influencia del sistema de producción en la creación de la cultura, rebúso creer que bastará con que poseamos una industria pesada y vivamos libres de todo imperialismo económico para que desaparezcan nuestras diferencias (más bien espero lo contrario y en esa posibilidad veo una de las grandezas de la Revolución). Mas ¿para qué buscar en la historia una respuesta que sólo nosotros podemos dar? Si somos nosotros los que nos sentimos distintos, ¿qué nos hace diferentes, y en qué consisten esas diferencias?

Octavio Paz, extrait de *El laberinto de la soledad*

Nous avons pu voir dans le chapitre précédent les raisons qui ont poussé ces jeunes migrants de retour à postuler et à être embauchés dans les centres d'appel. Nous avons vu qu'au vu de leurs profils – qualifications, expérience professionnelle, etc. – les call center apparaissent très rapidement comme la solution professionnelle la plus avantageuse pour eux quand il ne s'agissait pas tout simplement du seul type d'entreprise dans lequel il pouvait être embauchés, comme c'est le cas pour les individus tatoués par exemple. Quant à ce qui a intéressé les centres d'appels dans leur profil, il s'agit tout particulièrement de leur expérience de vie aux États-Unis qui suppose leur bonne maîtrise de l'anglais qui est à la base même de ce type de travail.

Toutefois, cette expérience de vie aux États-Unis ne suppose pas seulement leur maîtrise de l'anglais mais elle suppose aussi une compétence plus subtile qui repose sur leur maîtrise des codes culturels Nord-Américains. Nous allons voir dans ce

chapitre comment la mobilisation de ce capital culturel transnational dans leur travail leur permet d'entrer en compétition avec des employés plus qualifiés qu'eux, à savoir une main d'œuvre majoritaire qui provient des établissements de l'enseignement supérieur locaux.

À partir de là, nous verrons comment ces *outsiders* – dans la mesure où ils ne correspondent pas au profil majoritaire des employés des call center – deviennent progressivement des *insiders* en s'installant durablement dans ce secteur d'activité. Nous verrons donc dans un second temps comment ces jeunes migrants de retour perçoivent leur environnement de travail et comment ils développent progressivement des carrières dans un secteur plus connu pour le *turnover* de sa main d'œuvre et pour être un emploi de transition que pour être un emploi dans lequel les employés s'installent à long terme.

7.1 L'EMERGENCE D'UNE LITTLE UNITED STATES¹⁶⁶ DANS LES CENTRES D'APPELS: REAJUSTEMENT A LA SOCIETE D'ORIGINE, RENEGOCIATIONS IDENTITAIRES ET CONSTITUTION DE RESEAUX DE SOLIDARITE ET D'INFORMATIONS.

Parmi les nombreux problèmes que rencontrent les jeunes migrants de retour de la seconde génération et de la génération 1.5, certains auteurs insistent sur le désajustement qui peut exister entre l'idéalisation du pays d'origine dans lequel ils n'ont pas vécu – ou alors en tant qu'enfants ou bien au cours de visites éphémères - et la réalité à laquelle ils se retrouvent confrontés lorsqu'ils décident de s'y installer à l'âge adulte (Christou & King, 2010 ; King et al., 2011). Nous avons vu que ce constat concernait aussi notre population, et nous avons amplement décrit cette tendance dans le chapitre précédent, en particulier lorsque les membres de la génération 1.5 surestiment leurs compétences en anglais comme un moyen qui leur ouvrira un nombre incalculable de portes sur le marché du travail. D'autres auteurs insistent aussi sur la difficulté qu'ils ont à établir des liens et un réseau de connaissances au sein de la société de retour, ce qui s'explique parfois par la

¹⁶⁶ Le terme de « Little United States » fait évidemment référence ici aux quartiers de *Little Italy* ou de *Little Poland* à New York, de la *Little France* à San Francisco ou de la *Little Ireland* à Manchester.

discrimination des locaux vis-à-vis de ces jeunes migrants de retour qu'ils considèrent comme étrangers (Potter, 2005b ; Reynolds, 2011). Parmi les témoignages recueillis auprès des migrants de retour de la génération 1.5, la majorité d'entre eux rapportent les difficultés d'intégration et de reconnaissance qu'ils ont du expérimenter – ou qu'ils expérimentent encore – depuis leur arrivée au Mexique. Le témoignage qui suit résume assez bien ces difficultés et l'image que se font de nombreux locaux à leur sujet :

La gente aquí, que si vienes del gabacho, siempre te van a mirar así como : “*Y este, que mamón... Pinche pocho!*”. Y muchos de nuestra familia así cuando nos regresamos pa'ca como que pensaron que... Es que depende del tipo de persona... Porque hay personas que van allá y cuando regresan acá, fffuuu man ! Se les sube el... son súper mamones man ! Que ya no quieren hablar el español o que le hacen el feo a todo acá. Entonces como que eso le da una mal imagen a todas las demás personas. Un primo de mi mamá apenas me dijo, en el bautizo de X, el hijo de mi hermano, me dijo : “*Sabes que ? Me da mucho gusto que ustedes se han venido para acá y que todavía estén aquí. Y la mera verdad que muchas personas llegan a ser mamones pero ustedes no, son bien buena onda... aunque vivieron allá en Estados Unidos, ustedes no lo presumen!*”. Y muchas personas que si han vivido en Estados Unidos y regresan a vivir acá presumen eso. Te digo, como que todo se les hace feo. “*Eso es mejor allá. Ay que no puedo creer que esto este así. Yo no me voy a subir al metro, namas me voy a ir en puro taxi.*” Así, muchas cosas pequeñas... O que les hablan en inglés a los de aquí! Y obviamente sus familias no entienden el inglés, son puro mamones! (se ríe) (...) Por eso muchas personas de aquí cuando les dices que has vivido en el gabacho como que: “*Ayy este wey...*”. Como que ya tienes una mal imagen.

(Extrait n°57 : entretien avec Miguel)

Dans ce contexte, le call center, en plus de sa dimension professionnelle, joue, en reprenant les mots d'une de nos enquêtées, un rôle « d'appui psychologique » fondamental pour les jeunes migrants de retour, en particulier ceux issus de la génération 1.5. Premièrement, ils constituent une source d'emploi sûre pour les jeunes en situation de retour. Pour d'autres, comme c'est le cas de ceux qui ont des tatouages très ostentatoires, ils constituent même souvent l'unique type d'emploi auquel ils peuvent raisonnablement aspirer. En ce sens, cette même interviewée m'avait fait part de son fort mécontentement au sujet de l'image négative que certains journalistes et académiciens donnaient des centres d'appel et me faisait

remarquer très justement qu'ils étaient souvent le seul type d'entreprise d'un niveau décent – salaire et conditions de travail – à donner leur chance à bon nombre de ces jeunes migrants de retour. Au même titre que pour les étudiants locaux qui se retrouvent à occuper un emploi sous-qualifié par rapport aux formations coûteuses dans lesquelles ils ont investi, ce ne sont pas les centres d'appels qui sont à remettre en question sinon le contexte du marché du travail dans sa globalité qui a pour conséquence que ces deux populations se retrouvent toutes employées dans ce type de secteur :

La verdad es que vas a encontrar dos tipos de gente: los fresitas, que sus papás tenían para pagar la escuela y que de hecho siguen en la universidad. Pero mientras se van a echar seis horas a ganarse una lana. Y la mayoría de la gente que estuvo en Estados Unidos, estuvo de ilegal, o los deportaron, también aprendieron a hablar inglés y pues, aquí ganas buen dinero. O sea es prácticamente los dos tipos de gente que vas a encontrar. Es la mayoría de la gente que los clientes encuentran: o niños ricos o rechazados de Estados Unidos.

(Extrait n°58 : entretien avec Mario)

Mais surtout, les call center jouent aussi un rôle – en citant toujours cette interviewée – de « structure d'appui psychologique » pour ces jeunes migrants de retour dans la mesure où ils sont aussi le lieu où la plupart d'entre eux rencontrent pour la première fois des individus qui partagent la même expérience migratoire qu'eux. Nous en avons eu un exemple dans le chapitre précédent avec les témoignages de Juanito et de Gloria lorsqu'ils évoquent le cas des « réunions en cercle » organisées par l'entreprise CompuCom pour inaugurer la nouvelle vague d'embauche et permettre ainsi aux nouveaux employés de faire connaissance entre eux. C'est un constat que partagent la plupart des jeunes migrants de retour de la génération 1.5 que nous avons rencontrés et qui pensaient donc souvent être les seuls dans cette situation jusqu'à ce qu'ils intègrent un call center. C'est en effet dans les centres d'appels qu'ils rencontrent enfin un nombre important de personnes qui partagent la même trajectoire migratoire et biographique qu'eux. L'individu concerné voit alors son expérience personnelle passer du statut d'expérience isolée à celui d'expérience collective. Le recoupage des témoignages collectés au cours de cette enquête nous permet d'affirmer que le call center devient par conséquent pour

eux la structure qui permet le début de la reconsolidation de ce que Gumpel dénomme un *safety background* (Gumpel, 1996, cit. in Suárez-Orozco, 1998, p. 26), lequel est conditionné et consolidé par le partage d'un *web of meanings* commun (Geertz, 1973).

7.1.1 *Quelle relation avec les employés locaux ? Les migrants de retour comme outsiders dans les centres d'appels.*

Même si leur nombre va croissant depuis le moment où nous avons initié notre enquête de terrain – un constat rapporté par les interviewés avec qui nous maintenons le contact mais aussi par de simples observations à la sortie des principaux centres d'appels – il n'en demeure pas moins que ces migrants de retour demeurent une minorité dans les centres d'appels, le groupe majoritaire restant celui des étudiants ou des jeunes qualifiés qui sont récemment sortis du système universitaire. En plus de cela, la majorité des migrants de retour qui officient dans les centres d'appels appartiennent avant tout à la catégorie de ceux qui ont émigré aux États-Unis ou au Canada à l'âge adulte comme nous le fait remarquer David qui lui appartient à la génération 1.5 :

Enquêteur: Y cuantos que vienen de Estados Unidos? Más o menos.

David: Pues hay un buen que ha vivido allá. Pero son pocos los que, como nosotros wey, los que hablamos inglés entre nosotros. Porque para decir, hay muchos allá que... Te puedo decir como X que vivió allá, pero X...

Enquêteur: Se fue ya de grande.

David: Sí, se fue ya grande. Entonces hay muchos así como él que ya fueron para allá grandes. Vivieron allá y se regresaron pero no hablan inglés entre ellos como yo, X y X.

(Extrait n°59 : entretien avec David)

La littérature nous présente communément les jeunes migrants de retour de la seconde génération comme des *outsiders* lorsqu'ils reviennent dans leur pays d'origine. Qu'en est-il en ce qui concerne le cas de nos jeunes migrants de retour de la génération 1.5 et quel rôle joue leur insertion professionnelle, et dans le cas présent les centres d'appel, sur cet éventuel statut *d'outsiders* ? Premièrement, en quoi

peut-on les considérer comme des outsiders ? Revenons donc dans un premier temps à la définition qu'Howard Becker (1985, p.25) fait de l'*outsider* :

Tous les groupes sociaux instituent des normes et s'efforcent de les faire appliquer, au moins à certains moments et dans certaines circonstances. Les normes sociales définissent des situations et les modes de comportement appropriés à celles-ci : certaines actions sont prescrites (ce qui est « bien »), d'autres sont interdites (ce qui est « mal »). Quand un individu est supposé avoir transgressé une norme en vigueur, il peut se faire qu'il soit perçu comme un type particulier d'individu, auquel on ne peut faire confiance pour vivre selon les normes sur lesquelles s'accorde le groupe. Cet individu est considéré comme étranger au groupe (*outsider*).

Si on considère qu'ils intègrent un type d'emploi largement occupé par une main d'œuvre antonyme – généralement issus des universités locales, de « bonnes » familles ou du moins des familles de la classe moyenne supérieure alors qu'eux sont généralement peu ou pas qualifiés et proviennent des classes laborieuses – on peut considérer qu'ils constituent une classe *d'outsiders* au sein de ces entreprises dans la mesure où ils rompent avec la figure de l'employé type dans ce genre de structure, où ils ne correspondent pas à la norme.

Nous ne sommes d'ailleurs pas les seuls à les qualifier *d'outsiders* dans le cadre de cette activité. Même s'ils ne l'expriment pas en employant ce terme, ils sont toutefois considérés comme tels par les autres travailleurs, à savoir ces employés qualifiés issus du système universitaire mexicain qui officient dans les mêmes centres d'appel qu'eux. La première phase de notre enquête a en effet consisté à interroger les employés « locaux » sur leurs éventuels collègues de travail qui intègrent la catégorie de migrants de retour. Toutes les réactions et avis ne sont pas unanimes chez ces travailleurs : il y a ceux qui ont une bonne image de ces employés, ou du moins expriment de la sympathie et il y a ceux qui expriment des avis beaucoup plus négatifs. Mais qu'ils soient positifs ou négatifs, ces jugements renvoient toujours ces migrants de retour employés dans les centres d'appel à un statut *d'outsider*. La première explication de ce statut concerne le fait qu'il s'agisse d'une population peu (ou pas) qualifiée mais qui est en mesure de tirer profit de ce type d'activité dans la mesure où ils ont des aptitudes développées de communication en anglais, ce qui est à la base de ce travail :

Ellos, (los migrantes de retorno) como hablan inglés, pueden salir así adelante. Pueden ganar mucho más dinero que una persona que no tenga el inglés perfecto para así decirlo. Una pronunciación perfecta que no se te note el acento te abre las puertas a mucho más campañas bilingües que se pueden llegar a abrir y donde ganas más

(Extrait n°60 : entretien avec Sandra, étudiante et superviseure chez Teleperformance).

À l'instar de Sandra, Paloma reconnaît dans ses pairs migrants de retour cette capacité à gérer les appels grâce à leur connaissance bonne connaissance de la langue anglaise mais aussi de ces dérivés comme le *slang*. Elle reste néanmoins plus dubitative quant à la réaction que ces derniers peuvent provoquer chez le client, notamment du fait de la réputation qu'ils ont auprès de l'Américain moyen. Elle est elle même un migrante de retour même si son expérience fut très courte – un an en Californie – mais lorsqu'elle parle de “migrants de retour, elle fait ici explicitement référence aux migrants de retour de la génération 1.5 et en particulier les jeunes hommes:

Lo que pasa mucho con las personas que regresan de Estados Unidos, es que son muy pochitos. Tienen el *slang* de Estados Unidos y hasta tienen el tono de hablar, y eso al Americano le crea tanta desconfianza... Si quieres tú por fama, por referencias culturales, desconfían de la otra persona que está del otro lado. Pero imagínate, si una persona llama y que contesto yo que difícilmente hablo inglés, va a volver a llamar. Va a volver a llamar porque yo no le voy a transmitir esta seguridad de que entendí cual es el problema (...) Pero ellos (los pochos) a pesar de tener el *slang*, entienden todo: “ok, te entendí”.

(Extrait n°61 : entretien avec Paloma)

Ce constat n'est pas toujours analysé aussi calmement que chez Sandra ou Paloma. Si bien même on constate dans une majorité de cas des témoignages de sympathie, empreints de curiosité vis-à-vis de cette population, il n'en demeure pas moins que tous ne le voient pas du même œil. Il arrive en effet que certains employés y voient là une sorte de « concurrence déloyale » et illégitime. Celle-ci remettrait en effet en question rien de moins que leur statut de travailleurs qualifiés. C'est le cas de Moises, qui a un poste de responsabilité au sein d'un centre d'appel de plus petite taille dans la ville de Monterrey. Etudiant en parallèle de son travail, nous l'avions

interviewé sur son travail et notamment sur la présence éventuelle de migrants de retour dans son service. S'il n'a pas beaucoup réagi à ce sujet au cours de l'entretien enregistré, ces commentaires ne se sont pas fait attendre une fois le dictaphone coupé : délinquants « sans éducation », « pas sérieux » – en comparaison avec ceux qui ont fait des études – , « malhonnêtes » qui « n'ont jamais fait d'efforts si ce n'est vendre de la drogue » et qui se retrouvent, « sans faire le moindre effort » dans les meilleurs services dont l'accès lui a coûté à lui « beaucoup de travail »

Ainsi, certains employés qualifiés des call center mexicains peuvent voir dans la présence de ces jeunes migrants de retour l'incarnation d'un sentiment de déclassement. Ce type de commentaires émane plus généralement des employés diplômés de l'université et qui évoluent dans le secteur depuis le plus longtemps, à défaut de pouvoir trouver un emploi correspondant à leur formation universitaire, ce qui était déjà vécu comme une première phase de déclassement. Pour ces derniers, le fait d'être désormais en compétition avec des jeunes gens non-qualifiés vient, dans ce contexte, ajouter à la frustration et « enfoncer le clou » de ce processus de déclassement.

Nous avons bien évidemment demandé ce qu'en pensaient en retour les jeunes migrants de retour de notre échantillon : comment eux voient-ils leurs collègues de travail « locaux » ? Si ceux qui ont émigré à l'âge adulte ne se sentent pas tant concerné par cette opposition entre les deux catégories de travailleurs – ils intègrent plutôt une catégorie intermédiaire en s'identifiant avant tout à des Mexicains – de nombreux témoignages des membres de la génération 1.5 relatent cette distance qui peut exister entre le groupe des travailleurs locaux et eux-mêmes : « Luego en el trabajo, nos dicen algo como... nos llaman “cholos rehabilitados”, no mames! *What the fuck, vete a la verga!* (rires) ». (David)

“*Cholos rehabilitados*”... Une expression parmi tant d'autres qui reflète l'image que se font de nombreux locaux, au grand dam de nombreux jeunes migrants de retour. Si ces expressions ne sont pas toujours utilisées à mauvais dessein par ceux qui les emploient – la moquerie étant définitivement un trait de culture de la jeunesse urbaine mexicaine – il n'en demeure pas moins qu'elles renvoient presque inévitablement les jeunes migrants de retour à une catégorie faisant référence au « sous-prolétaire américain », le *cholo* se distinguant de l'immigré

mexicain illégal travailleur dans la mesure où elle fait plus volontiers référence ici à la deuxième génération mexicaine qu'on retrouve dans les ghettos urbains nord-américains. Adrian, dont le style vestimentaire se rapproche plus du *hipster* de la classe moyenne supérieure mexicaine qu'à celui du rappeur chicano, me fait part d'une discussion qu'il a eu avec une de ses collègues et travail et qui illustre à quel point il peut parfois être exaspéré par les commentaires et réflexions émanant de ses jeunes collègues de travail locaux :

En Teletech había gente súper fresa, que hablaba el inglés bien. Que porque claro, desde chiquitos fueron a escuela de paga, que les enseñaron francés o inglés, no? Y no tienen pedo, no? Y también tienes a la gente como súper ghetto, los homies wey, que vienen de Estados Unidos, que son los que deportaron por equis cosa (...) Que ves la diferencia, no? La verdad, hasta a veces con X, un amigo que acaba de entrar tiene una amiga que ella la conocí en Teletech. Y ella: "Oye wey, tú te oyes pocho. Te oyes pocho pero no te ves. No te vistes así, que es el pedo contigo?". Que la gente de la ciudad, los pochos que saben tratar son pochos de, son homies, que tatuajes y la chingada y media, pantalones super desmadrosos! Y cuando ven a alguien "normal" como que: "Porque hablas bien el español?" (Rires) O: "Porqué no te ves tan gacho como ellos? Porque no te vistes igual?"

(Extrait n°62 : entretien avec Adrian)

En tant que jeune migrant de retour, il est très vite catégorisé par les autres travailleurs qui s'étonnent qu'il ne corresponde pas au cliché auquel il est censé appartenir. Dans le même registre, un autre interviewé, Miguel, me faisait remarquer comment il ressentait aujourd'hui qu'il était passé des catégories de *Mexican* et de *Beaner* lorsqu'il vivait aux États-Unis à « *brown outside but white inside* » depuis qu'il était arrivé au Mexique. En réaction, les migrants de retour de la génération 1.5 ont largement tendance à recréer des groupes d'amitié entre semblables dans la mesure où ils se sentent trop distants des étudiants locaux, que ce soit culturellement ou en termes d'expériences de vie. Cette dernière dimension « d'expérience de vie » constitue le ciment de ce *web of meanings* qu'ils ne partagent pas avec les locaux mais qu'ils partagent avec ceux qui ont une trajectoire de vie semblable à la leur, et qui justifie par conséquent la recréation de groupes de solidarité et d'amitiés entre semblables. Un constat que Miguel exprime froidement lorsqu'il dit que : "I don't think puedo hacerme amigo de alguien de aquí tan easy."

Enquêteur: Y tú te juntas más con gente de acá?

Mary: No. Casi no. Como que no me identifico con la gente de acá...

Enquêteur: Porqué?

Mary: No sé... Como que luego siento que piensan diferente. No sé, como que siento que no tenemos muchas cosas en común. Igual mejor porque no me he dado la oportunidad y quizá porque ando aun con esta idea de que me quiero regresar, como que este país no es mío. Como que soy Mexicana Mexicana, pero tampoco lo soy... (ríes) Luego no me gusta, porque en Puebla está muy dividido, y también fue lo que me impactó mucho cuando llegué. Porque vas en los centros comerciales (...) y como que todos van ahí como si fuera una fiesta (ríes). Y como que en Nueva York puedes ir como que, no sé, normal! Y nadie se te queda viendo. Y aquí como que es otra cosa... Como que quieras o no, tienes que moldear a la forma de cómo son. Entonces como que eso no me gusta.”

(Extrait n°63 : entretien avec Mary)

7.2 DANS QUELLE MESURE SONT-ILS EN CAPACITE D'ENTRER EN COMPETITION AVEC UNE MAIN D'ŒUVRE TRADITIONNELLEMENT QUALIFIEE? LA MISE EN PRATIQUE DE COMPETENCES ACQUISES DURANT L'EXPERIENCE MIGRATOIRE PLUTOT QUE LES QUALIFICATIONS.

La première dimension à prendre en considération est, on l'aura aisément deviné, celle de la maîtrise de l'anglais. Quand bien même les migrants de retour reconnaissent les capacités en la matière de leurs homologues locaux issus des universités locales, ils font inévitablement la distinction entre un anglais appris à l'école et un anglais « naturel ».

Gloria: Pues en el inglés, realmente no es porqué yo diga « *oye soy muy!* » pero realmente el inglés que tienen ellos y el inglés que tengo yo es muy diferente. Mucha diferencia. Y la diferencia no nada más va con « *mi inglés es mejor* », no? El problema es también que por ejemplo yo te puedo decir que escribo mucho mejor en inglés que en español, a veces me expreso mejor en inglés que en español. Pero si tu vienes y le preguntas a alguien que estudió el inglés aquí cual es el pasado participio y porqué se dice así y no así, o sea ellos lo saben explicar porque ellos aprendieron así el inglés en la escuela. Sin embargo, yo no, porqué mi inglés es nativo, no? Entonces yo solamente sé que lo dijiste mal pero no te sé explicar porqué. Entonces eso es una desventaja hasta cierto punto cuando

por ejemplo tengo compañeros que me dicen: “Oye! *Ayúdame a mejor mi inglés!*”. Yo quiero, no? Con todo el alma, pero de repente decirte porque no se dice así, pues me mete en un problema porque realmente no sé. Para mí es algo natural!

Enquêteur: No son reglas...

Gloria: No son reglas de gramática. Entonces, ay, es difícil. Entonces yo tengo una desventaja en este aspecto y al final yo tengo también una ventaja porque ellos no lo saben pronunciar, no lo entienden y hay muchas frases que ellos no comprenden.”

(Extrait n°64 : entretien avec Gloria)

Les interviewés, s'ils font rarement mention d'un éventuel mauvais niveau en anglais de leurs collègues de travail, ne manquent toutefois pas de faire la distinction entre l'anglais appris à l'école de ces derniers et l'anglais appris « sur le tas » qui est le leur :

Hay unos (*estudiantes*) that pick it up. They pick up the slang. They understand. I guess you wanna say that they are more kind of like... Y pues sí they understand the slang o les gusta que les expliques, no? Like “what do you mean?” Y ya they understand the slang. But actually yeah, that's true, that's probably the biggest difference we have. Where we grew up over there, you talk a certain kind of way.

(Extrait n°65 : entretien avec Miguel)

La maîtrise d'une langue et dans ce cas particulier de l'anglais, ne se limite pas à un savoir scolaire, à une maîtrise grammaticale comme le font remarquer ces jeunes migrants de retour. C'est d'autant plus vrai dans le cadre d'une activité qui implique la mise en relation de deux individus en interaction simultanée comme c'est le cas dans les appels qui sont la base de ce travail. Or les manières de parler l'anglais sont très diverses, et pas seulement sur un plan international mais au sein d'un même pays comme c'est le cas avec les États-Unis. Dans l'extrait précédent, Miguel prend l'exemple du *slang* – l'argot – mais il continue dans ce même entretien avec maints exemples pour illustrer la diversité même des accents et du vocabulaire utilisé d'un endroit à un autre des États-Unis. C'est d'ailleurs un des jeux auxquels se prêtent le plus volontiers les interviewés, en particulier lors de réunions qui réunissent des individus provenant de divers endroits aux États-Unis : se poser en représentants de leurs régions d'origine respectives et moquer les façons de parler de leurs acolytes. À ce petit jeu, ce sont souvent les texans qui s'en sortent d'ailleurs le plus mal,

notamment pour ceux qui ont acquis au cours de leur expérience migratoire un accent fortement connoté comme rural.

En d'autres termes, dans la mesure où il s'agit souvent de leur première langue véhiculaire – aux États-Unis la grande majorité d'entre eux parlaient espagnol avec leurs parents mais anglais entre frères et sœurs et avec leurs amis – ils font comprendre au travers des entretiens qu'à la différence des étudiants locaux, eux parlent le même anglais que leurs clients ou tout du moins un anglais que ces derniers peuvent identifier comme appartenant à une dimension locale. Cette première capacité à ne pas laisser deviner aux clients que la conversation se déroule avec un agent situé dans un pays tiers joue un rôle primordial quant à la qualité du service produit. C'est en effet, aux dires des interviewés, une des premières raisons de mécontentement de nombre de clients que de comprendre que la communication se déroule dans un cadre international et non pas sur le plan local comme ils auraient (aimé) imaginé. L'extrait qui suit est très intéressant à ce sujet, car il montre la différence entre deux interviewés, le premier émigré aux États-Unis à l'âge adulte – Mario – qui considère qu'on ne peut jamais réellement se défaire de son accent et un deuxième interviewé, Adrian, qui appartient à la catégorie 1.5 et qui nous décrit comment il est à l'inverse capable de se faire passer aisément pour un local aux yeux du client qu'il a au bout du fil :

Enquêteur: Y te iba a preguntar. En tu antiguo trabajo en Telvista, cuando hablabas en inglés...porqué aquí (en CompuCom), los clientes están conscientes de que tratan con Mexicanos. Pero allá, la gente se daba cuenta...

Mario: Sí, muchos te preguntaban: "¿Dónde está? – En México". Y sí, pues ya sabían. Te preguntaban. Con el mismo acento hablas inglés, pero el acento nunca te lo quitas y si se reconoce el acento pues en español.

Adrian: Pero también como hay un chingo de inmigrantes en Estados Unidos, mucha gente que no tiene inglés como su primer idioma, no te la hacen de pedo, no? Pero a mí en Teletech no faltaba la persona que... En mi primer mes, me habló un super Redneck, no? Super Redneck! Y era como mi primer mes, no estaba cien por ciento seguro de mi mismo y no mames! Se te salía como... Y este wey (imite l'accent d'un redneck): "What are you doing? What are you doing? Where are you call'n? Are you in India?". Me cagaba cuando me decían eso wey! "Are you in India?" "No." Pero una vez se la apliqué a un wey que era racista, pero cambié el tono de voz, no? Pero me dio orgullo por lo pendejo que son y la forma que: "Where are you located? Where are you located?" Y yo (avec

un accent parfait et très éduqué): *‘I’m in the North of California Sir – Abhh...Abhh, okay...You’re in the States? – Yes Sir’*.

(Extrait n°66 : entretien avec Adrian et Mario)

Comme on l’a vu dans l’extrait précédent, ce sont les membres de la génération 1.5 qui ont le plus de capacités à se faire passer pour des locaux aux « oreilles » de leurs clients, ce que confirment d’innombrables anecdotes à ce sujet :

No, people speaking with us (cite son exemple et celui de deux amis qui appartiennent à la génération 1.5), they sometimes think that we are in the United States. A veces: *“Oh, are you in New Jersey? Where in New Jersey?”* (ríes). And I: *“I’m not in New Jersey dude... I’m in Mexico”*. And they’re like: *“Whaou! Really? But you don’t even have an accent!”*. *“Yeab... I lived like twenty years over there... so I guess that’s why...”* (ríes)

(Extrait n°67 : entretien avec Miguel)

En ce sens ils ne se sentent pas seulement plus qualifiés que leurs collègues locaux dans le domaine de la communication, mais ils se sentent aussi beaucoup plus qualifiés que leurs compétiteurs directs sur le marché international, à savoir les Indiens. Ils appellent d’ailleurs ces derniers avec moquerie les « Apu » en référence à l’épicier Indien des Simpson :

Mario: Es que ya saben que están hablando con la India o con México, desde el momento que tomas la llamada (...)

Adrian: Yo tengo paciencia wey con la gente hindú, porque tenia amigos, y sus papás y ... Pero no mames! Este trabajo con la gente de India, me ha hecho sentir hasta como... No quiero decir racista pero prejudiced, no?

Mario: No los entiendes! “Oye! Me puede repetir su nombre? Deletréalo y dime...” Porque sino...

Enquêteur: Ustedes también tratan con Hindús?

Mario: Sí, con muchos!

Enquêteur: Pero que son? Clientes?

Adrian: Es que también trabajan por la compañía pero usan otro tipo...

Mario: Como que ellos están más tratando con los químicos.

Adrian: Ah sí, es verdad.

Mario: Puros químicos. Son laboratorios, cosas así. Como Estados Unidos ve que son buenos químicos, pues se los jalen. No hablan muy buen inglés pero

pues, son buenos haciendo medicinas, la compañía los contrata. Y pues sí, cuando hablas con ellos es una bronca, te cuesta un buen de trabajo.

Adrian: Que a veces, a mí me da pena pero... Les digo "Sabe que? La verdad no le entiendo. Mándame un correo". Y me contestan, no? "Que es lo que necesita?" Que a mí como inglés es mi segundo idioma, me duele decir eso, no? Porque no mames, que vergüenza que un wey que el inglés sea también su segundo idioma te diga algo así, no? Pero cuando ven mi nombre Adrian, creen que es un pinche Gringo mamón, han de pensar, no? Cuando soy un pinche Mexicano! (se ríe)

(Extrait n°68 : entretien avec Adrian et Mario)

Les interviewés qui évoluent chez CompuCom travaillent en effet pour l'entreprise pharmaceutique Merck et ont ainsi de nombreuses interactions avec les Indiens dans la mesure où ces derniers sont en charge des questions qui relèvent plus du domaine de la physique/chimie. Et en effet, il était très rare que nos interviewés ne fassent pas une référence à une interaction avec un Indien à la sortie du travail qui sont considérés comme les moments comiques de la journée.

7.2.1 *L'expérience migratoire : un avantage pour gérer la dimension interculturelle des interactions téléphoniques.*

Mais l'avantage qu'ils ont dans ce type de travail n'est pas seulement dû à leur capacité de maîtrise la langue anglaise. Comme le faisait remarquer un de nos interviewés : « *El inglés te ayuda a trabajar. Pero, a que tu trabajo lo realices bien, o con calidad, necesitas saber, haber tenido un poco de contacto con los clientes y sus formas de pensar, sus diferentes culturas. Eso sí te ayuda. Un montón* » (Ricardo). Car dans cet exercice de « présentation de soi », l'activité ne se limite pas à un échange linguistique mais bien plus à une interaction culturelle totale. Ce qui est d'autant plus vrai que celle-ci se déroule sur une échelle internationale et simultanée. En plus de la première dimension linguistique, ils relèvent tous le fait que leur expérience de vie aux États-Unis leur procure donc l'avantage sur les travailleurs locaux de maîtriser les codes culturels de leurs clients et notamment de gérer avec plus d'aisance la diversité de ces derniers. Ceci leur donne un avantage considérable, notamment lors d'interactions avec des clients Portoricains ou Afro-Américains – qui sont les

exemples les plus souvent cités, que ce soit par les migrants de retour ou les étudiants locaux – qui sont autant de situations au cours desquelles les téléopérateurs locaux éprouvent de grandes difficultés, de compréhension avant tout.

À ce sujet, un de mes interviewés me faisait remarquer que lorsqu'ils se retrouvaient confrontés à une communication avec un de ces clients, notamment les clients Afro-américains, il arrivait fréquemment que les travailleurs locaux lui transfèrent ces appels. Pour certains d'entre eux, c'est d'ailleurs là une des dimensions les plus positives du travail qu'ils effectuent : l'activité professionnelle revêt, au cours de ces instants, une dimension de l'ordre du service social qu'ils seraient les plus aptes à accomplir. En effet, la capacité qu'ils ont de comprendre et de rendre service à des clients généralement considérés comme « problématiques » par les autres travailleurs – entendons par là les travailleurs locaux – leur confère un statut particulier qui peut alors devenir un motif d'estime de soi. En parallèle, ces interactions particulières prennent souvent dans les discours la forme de l'émergence d'un lien de solidarité avec ces populations en opposition aux employés locaux qui « *ne comprennent pas ce que c'est que de vivre aux États-Unis* » :

Otra cosa es que ellos (les étudiants) lo estudian (l'anglais) pero no se han relacionado con la gente, con los problemas cotidianos que tiene la gente de allá. En el momento que la gente te habla, a ti, te pregunta... o te comenta sus problemas: *“Es que no puedo pagar mi factura porque mi bill. No puedo pagar la bill porque...”*. Tú comprendes porque estuviste allá, y a lo mejor, los que son indocumentados y que tienen el servicio como de AT&T, no pueden tener un seguro medico, tienen que pagar todo así tal cual y es caro el medico en Estados Unidos! Y tú los entiendes, no? No es que solamente estudias y los quieres botar por trabajo, no? Los entiendes más los problemas de ellos por lo vivido. La verdad que sí es muy diferente. Ellos (los estudiantes) toman el trabajo así como muy mecanizado y tú como que ya, te implique un poquito más... Los entiendes vaya. Cuando tienes la experiencia de allá, comprendes todo...

(Extrait n°69 : entretien avec Ricardo)

La solidarité qu'on suppose plus volontiers entre pairs, entre travailleurs qui évoluent dans une même situation donnée, laisse place dans le cas de certaines interactions à une solidarité avec le client plutôt qu'avec leur collègues locaux. Ce

genre de situations peut avoir des effets particuliers difficilement imaginables si on ne considère le travail que dans son aspect organisationnel. C'est le cas notamment des émanations d'affects que peuvent ressentir certains jeunes migrants de retour lorsqu'ils sont confrontés à certains types de clients ou à certaines situations qui les ramènent inmanquablement à certains épisodes de leur vie aux États-Unis. Les figures les plus citées sont celles du migrant mexicain qui parle mal l'anglais et dont ils devinent aisément qu'il s'agit d'un de ces nombreux migrants qui, comme leurs parents, se retrouve sûrement en situation irrégulière de l'autre côté de la frontière. Le processus d'identification et d'empathie avec le client est aisément compréhensible dans ce cas de figure. C'est aussi le cas de la grand-mère qui ne manque pas de réduire à néant les objectifs de durée d'appel car elle appelle plus pour pouvoir parler avec quelqu'un que pour les problèmes qu'elle rencontre avec un des produits de l'entreprise. Ce cas de figure ne manque pas de rappeler un souvenir assez triste chez nos interviewés, qui mentionnent inmanquablement à quel point certaines personnes âgées Blanches se retrouvent souvent dans des situations d'isolement aux États-Unis. Enfin, citons le cas d'un de nos interviewés à qui un des employés locaux a transmis l'appel d'une cliente qu'il ne comprenait pas. Il a deviné qu'il s'agissait, dans sa manière de parler et dans son intonation, d'une vieille dame Afro-Américaine, ce qui n'a pas manqué de lui rappeler son enfance et son adolescence dans les quartiers de Chicago où il avait vécu de nombreuses années en voisinage avec une importante population Afro-américaine. Il me raconte alors comment il a traité cette vieille dame avec toute la patience et toutes les attentions possibles, une manière de me présenter le contraste entre le traitement détaché de la part des travailleurs locaux et l'empathie de celui qui connaît ce genre de situations :

Una persona que lo ha vivido entiende este tipo de cosas (...) "Fuckin' around"... Que si alguien de aquí que no entienda los modismos no lo va a entender. "Deja tus mamadas!", no sé, "Pónte al tiro!". Este tipo de cosas, como las has vivido, ya no te ofendes. O es más, con los Negros... Yo extraño hablar con gente Negra, porque yo viví en Chicago. Y "*brothers*" and "*sisters*", no? No mames, es algo de Chicago, de la ciudad wey. Y a parte, tengo un chingo de amigos de la ciudad! A veces me comunicaba con un wey, un Afro-americano, una Afroamericana súper ignorante, pues chido, yo les hacía

entender, no? Eso se me hace un poco cursi pero I felt I was back home! (rires)

Que mamadas verdad? (rires)

(Extrait n°70 : entretien avec Adrian)

On peut en retrouver un autre exemple dans le discours de Mario:

Enquêteur: Son muchos los que me hablan de los Afroamericanos...

Mario: Sí, a ellos no los entiendes si no has convivido con ellos, porque ellos te hablan el inglés, pero el inglés *slang*. Y si tú no has convivido con gente así, te pueden decir cosas y tú ni sabes que ondas. Y con su acento que es un poquito más de ellos. En Teletech y en Telvista sí, allá te caían un buen de Morenos.

(Extrait n°71 : entretien avec Mario)

Toutefois, il y a un exemple beaucoup plus marquant tant il est représentatif de cette possibilité d'identification avec le client qu'ils peuvent expérimenter. Cet exemple qui concerne exclusivement les migrants de retour de la génération 1.5 m'avait été mentionné par une de mes interviewées et concerne les enfants de migrants qu'ils peuvent parfois avoir au bout du fil. Comment savaient-ils qu'il s'agissait d'enfants de migrants? Simplement parce qu'ils ont eux aussi expérimenté ce type de situations lorsqu'ils ont vécu aux Etats-Unis, à savoir devoir gérer les problèmes relatifs aux nouvelles technologies que leurs parents ne maîtrisaient pas. Il s'agissait généralement d'enfants qui appelaient pour un problème de connexion avec Internet tandis que notre interviewé nous faisait remarquer qu'elle entendait souvent les parents en fond qui demandaient en espagnol à leur fils ou à leur fille de poser telle question, de demander tel service.

Cette liste peut sembler désuète mais elle recense et illustre dans un sens toutes ces dimensions difficilement imaginables et qui se jouent pourtant dans une interaction communément considérée comme aussi froide que peut l'être un appel dans un call center.

Les migrants de retour ont aussi la capacité de gérer « instinctivement » avec certaines particularités de leurs clients à la différence des travailleurs locaux. Ainsi, ils savent que « l'Américain » – sous-entendu l'Américain Blanc de classe moyenne de la « mythologie nationale » U.S. – est une personne directe et ils agissent en fonction de cette donnée, contrairement à certains locaux dont les agissements communicationnels sont largement conditionnés par un mode de communication

sur le mode latin qui favorise l'emploi de nombreuses formules de politesse, et d'excuses répétées. Ce qui a le don d'irriter nombre de clients Nord-Américains comme le fait remarquer José:

Te piden como está el clima. No sé porque a los Gringos les gusta tanto saber como está el clima. Si no está el Weather Channel se mueren todos! Y en una platica es algo que llevan ya sin pensarlo. Te preguntan: *"Hey, como está el tiempo?"*. Es una manera de empezar la conversación. Entonces ya, les dices *"Around 80, 70"*, algo que les guste, no? Whatever... Esas pequeñas cosas, te ayuda mucho. Estos chavitos que hablan inglés pero que nunca han convivido con la raza, no saben. Hay situaciones, como que a un Gringo no le gusta que le mientas, no? Si le mientas y él se da cuenta, no te insulta pero no te deja hasta que le digas porque mentiste. Al Gringo no le gusta que te disculpes con él. Un Gringo después de escuchar tres veces *"I'm sorry"* ya es como *"Oye wey, estás loco, no?"*. Con una vez basta. Un *"I'm sorry"* es lo máximo. Entonces saber todo eso te ayuda mucho, claro! Igual cuando están enojados y los interrumpas, suena mal. Tu deja que hable, deje que hable y ya después le das una "palmadita", no? *"I do apologize"* or *"I do understand"*. Eso lo aprendí porque vi como hay que tratarlos, no? Al teléfono te ayuda mucho haber convivido con ellos, no? (il continue en évoquant le cas des jeunes employés locaux) Me acuerdo de un chavito que era todo un Luisito y el wey le estaba gritando: *"Hey! Porqué no hace eso?"* Y él: *"Oh, I'm sorry, I'm sorry, I'm really sorry, I apologize, I'm sorry..."*. Y yo escuche la llamada, no? El wey no paraba de decir *"I'm sorry"*. No podía, no? O el clásico *"Happy merry Christmas" ... Happy merry Christmas (insiste)...*

(Extrait n°72 : entretien avec José)

Enfin, dans ce même registre de l'expérience, ils ont l'avantage de souvent connaître les produits pour lesquels ils travaillent, dans la mesure où ils les ont souvent utilisés eux-mêmes aux États-Unis. Ce détail leur permet de saisir parfois aisément les raisons de l'irritation du client avec qui peut se créer plus facilement une situation d'empathie. En comparaison avec le travail rigidement contrôlé que rapportaient les téléopérateurs étudiants, les migrants de retour sont plus à même de s'octroyer ces marges de manœuvres qui leur permettent de mieux faire correspondre le service aux particularités du client (Frenkel et al., 1998 ; Kinnie et al., 2000). Dans ce genre de situation ils font souvent preuve d'un temps d'avance sur la qualité communicationnelle, même par rapport aux consignes de l'entreprise.

7.2.2 *Outsiders parmi les outsiders : le cas de ceux qui ont émigré à l'âge adulte.*

En ce qui concerne les migrants de retour qui ont émigré aux États-Unis à l'âge adulte, leur statut est quelque peu différent de celui des jeunes issus de la génération 1.5. Ne présentant pas le même niveau de compétences que ce soit au niveau de l'anglais qu'au niveau de maîtrise de l'outil informatique, on peut d'autant plus les considérer comme des *outsiders* qu'ils correspondent encore moins au profil de la main d'œuvre majoritaire qu'on retrouve dans les call center qui est une main d'œuvre qualifiée. En effet, à la différence des membres de la génération 1.5, leur maîtrise de l'anglais est moindre – « un 70% » étant une des expressions les plus usitées lorsqu'ils cherchent un mot pour décrire leur niveau d'anglais – et d'autre part, ils n'ont bien souvent pas le même degré de maîtrise de l'outil informatique que ces derniers. En cela, peu d'entre eux imaginaient un jour accéder à un « emploi de bureau » comme le fait remarquer José: “*nunca imagine que un día en mi vida iba a trabajar en una desktop*” (José)

Là où ils se distinguent le plus de leurs homologues de la génération 1.5 c'est dans la mesure où les compétences qui leur ont permis d'intégrer ce type d'emploi ne relèvent plus dans leur discours de la dimension du capital culturel incorporé – comme c'est le cas des membres de la génération 1.5 –, mais parce qu'elles sont plutôt présentées comme le fruit d'un apprentissage dont l'expérience migratoire fut le terreau. L'expérience migratoire apparaît dans leurs récits comme une expérience formatrice, comme un moyen qui leur a permis d'acquérir de nouvelles compétences qui leur a permis de devenir de « meilleurs travailleurs » et qu'ils appliquent désormais dans leur nouvelle vie professionnelle. Ils ne se considèrent pas comme des « locaux » et se distinguent dans leurs discours de ces derniers, notamment en ce qui concerne l'attitude et les valeurs de travail :

El hecho de haber estado allá, también se te pega la mentalidad de los de allá, que es muy diferente a la que tenemos aquí en México. Y te la traes! Yo por ejemplo veo, desde el simple hecho que mucha gente es responsable... Yo entre en la mentalidad de allá. Ya ves como es el Americano: hace dinero, trabajar todos los días y hacer dinero. Y es la mentalidad de las cosas que yo agarré. Los modismos de allá, muchos modismos, mucha forma de pensar de ellos. Y pues si la agarre en estos años que estuve allá. Se te pega! (...) Es lo que te decía: la mentalidad de ellos es trabajar para hacer el dinero. Porque un

Mexicano es: “Ah, son cinco centavos! No pasa nada”. Mientras en Estados Unidos, mucha gente: “*Son cinco centavos pero son míos, yo los trabaje, y yo los exige*”. Y aquí no somos así. Y esa es la diferencia entre las dos culturas. Y te sirve aquí porque ya sabes como son ellos. Y el haber convivido en una cultura como esa, y trabajar para esa misma cultura aquí en México, se te hace más fácil. Porque sabes como son.

(Extrait n°73 : entretien avec Mario)

L'inventaire se dresse dans une comparaison qui oppose les «valeurs latines/mexicaines» aux «valeurs américaines» du travail. C'est dans cette catégorie d'interviewés qu'on retrouve le plus cette propension à l'identification exprimée à ces valeurs nord-américaines. La ponctualité – américaine – s'oppose ainsi aux retards – latins –, et respectivement, le mérite au copinage – pour ce qui concerne la montée en hiérarchie –, le travail bien fait au « *je m'en foutisme* », le « *client est roi* » aux moqueries sur certaines valeurs américaines – avec en tête de liste le fameux « *One dollar is one dollar, one cent is one cent* » –, etc. Ils font de leur expérience migratoire aux États-Unis la base explicative de leur réussite actuelle dans leur travail. Beaucoup plus que leurs homologues de la génération 1.5, ils sont ceux qui évoquent le plus ces valeurs apprises aux États-Unis dans leur rapport au travail, considérant que cette expérience migratoire a fait d'eux de bons travailleurs. En ce sens ils correspondent parfaitement aux valeurs de l'entreprise que tentent de transmettre les *managers* des centres d'appels qui, lors du training, véhiculent fortement ces messages inspirés de la culture Nord-Américaine pour décrire les bases du succès au travail, les deux slogans: la ponctualité – « *time is money* »¹⁶⁷ – et le « *client est roi* » étant les deux piliers de cette « idéologie », de cette éthique du travail. C'est sur la base de l'identification de ces valeurs différenciées qu'ils ont établi une grille de lecture personnelle où les États-Unis sont assimilés à la notion de « *succès* » tandis que le Mexique y est identifié à « *la pauvreté* » et à toute une série de pratique dysfonctionnelle, à l'inverse des Etats-Unis où tout apparaît comme étant bien ordonné.

¹⁶⁷ Mais qui se réfère aussi au respect des objectifs de durée des appels se réfèrent en fait bien souvent aux valeurs de l'éthique protestante, notamment celles rapportées par Max Weber quand il cite certaines parties des ouvrages de Benjamin Franklin, *Necessary Hints to Those that would be Rich* et *Advice to a Young Tradesman* (Weber, 2003).

7.3 SALAIRES ET CONDITIONS DE TRAVAIL : DANS QUELLES MESURES PEUT-ON PARLER DE SITUATIONS « AVANTAGEUSES » ?

On vient de voir en quoi les jeunes migrants de retour possèdent certaines compétences qui font d'eux une main d'œuvre qui correspond parfaitement à ce que les call center peuvent attendre d'un téléopérateur bilingue. Que ce soit grâce à leur capacité à gérer les interactions, à maîtriser les codes culturels de leurs clients ou même à appliquer une éthique de travail qu'ils ont acquise au cours de leur expérience migratoire, nous avons vu comment ces jeunes migrants de retour réussissent à palier l'handicap – qui n'en est finalement pas un – du manque de diplômes. Si, comme nous allons le voir par la suite, ils témoignent globalement d'une satisfaction quant à leur travail – salaire et conditions de travail – on constate que le manque de diplômes qui les caractérise s'avère en revanche beaucoup plus handicapant dès lors qu'ils désireraient évoluer professionnellement en dehors de ce secteur.

7.3.1 Difficile de trouver l'herbe plus verte ailleurs. Des avantages salariaux imbattables à niveau de qualification équivalente.

Une première raison qui explique le fait que la plupart d'entre eux continuent à travailler dans les centres d'appels est déjà tout simplement due au fait qu'il est très compliqué pour eux de trouver un emploi en dehors de ce secteur qui proposerait autant d'avantages, à commencer par le salaire. Ce constat est d'autant plus vrai pour les jeunes migrants de retour qu'il concerne déjà les jeunes diplômés mexicains qui sont de plus en plus nombreux à ne pas trouver d'emplois rentables qui correspondent à leurs carrières universitaires respectives. C'est d'ailleurs ce qui explique la présence de plus en plus longue de cette catégorie d'employés dans les centres d'appels au Mexique ces dernières années dans la mesure où ceux-ci proposent souvent des salaires plus élevés que nombre d'emplois qualifiés (Micheli-Thiri6n, 2007).

Donc, changer de secteur, pourquoi pas, mais pour quelles alternatives ? C'est là une question fondamentale à prendre en considération avant d'envisager une quelconque reconversion professionnelle. Car si les centres d'appels bilingues proposent des salaires somme toute avantageux, en va-t-il de même pour les autres secteurs d'activités ? Et c'est bien là où le bât blesse. En effet, en dehors des call center, il semble qu'aucun emploi ne soit en mesure de proposer les salaires qu'ils perçoivent dans leur position actuelle, ce qui est encore plus impensable à qualification équivalente : « *Para alguien que solo tiene la prepa, es muy buen dinero. En otros trabajos ganas seis o siete (mil). Ocho ya es mucho* » (Mario) Bien entendu cela ne veut pas dire qu'il n'existe pas d'emploi dont les rétributions seraient supérieures à celle d'un standardiste dans un centre d'appel au Mexique. Mais il s'agit globalement d'emplois qualifiés qui demandent des qualifications élevées, en général des diplômes en ingénierie qui sont les plus valorisés sur le marché de l'emploi mexicain. Et même ainsi, certains call center proposent des salaires équivalents au salaire moyen que perçoivent certains ingénieurs en terres aztèques. Donc si ce constat vaut déjà pour les jeunes diplômés des universités locales, il vaut d'autant plus pour ces jeunes migrants de retour qui sont pour la grande majorité sans diplômes de l'enseignement supérieur.

Yo la neta le busque a lo que mejor pagaba. Y yo nada más tengo la preparatoria, y con eso el trabajo aquí está medio mal pagado. Y por eso desde que regresé trabajé en puros call centers. Hablas inglés y ya!

(Extrait n°74 : entretien avec Mario)

Ce constat est d'autant plus fort que même pour ceux qui, en plus de maîtriser parfaitement l'anglais, sont les plus qualifiés, il est très difficile de rencontrer une situation aussi avantageuse en termes de salaire et de conditions de travail que celle qui est proposée par les call center. C'est le cas de Paloma, diplômée en administration et qui, après avoir passé une année à San Diego, est revenue au Mexique et a dans un premier temps cherché un emploi qui correspondait à ce pourquoi elle s'était formée :

Paloma: De mi carrera, hay mucho trabajo pero es muy mal pagado.

Enquêteur: O sea entre el trabajo para lo cual te formaste y el call center...

Paloma: Ganas muchísimo más en el call center porque para encontrar un trabajo aquí en México de tu área, de tu carrera, antes de que tú termines y presentes tu título, te piden la vida de experiencia. Y dependiendo de eso es lo que te van a pagar. Entonces yo recién salida, sin experiencia, bueno “ten para tus pasajes!”, no? “Y haznos el favor de hacer todo este trabajo”. A mi me gusta muchísimo lo de mi carrera, me emociona. Pero la vida en esta ciudad me obliga a tener más ingresos (...) Y ya, decidí dejar la administración y desde entonces vivo a base de call centers.”

(Extrait n°75 : entretien avec Paloma)

Comme elle le dit elle-même, depuis cet instant, elle « vit de call centers » comme d'autres vivent de petits boulots. Un constat que partage avec elle Alejandra qui a une trajectoire biographique et migratoire très comparable à celle de Paloma. Alejandra fait partie de ces rares migrants de l'échantillon qui sont partis aux Etats-Unis avec un diplôme universitaire. Elle a passé deux ans comme jeune fille au pair dans la banlieue d'Atlanta en Géorgie avant de retourner au Mexique. Elle aussi analyse le fait qu'un travail qui demande aussi peu de qualifications soit aussi bien rémunéré à partir de la division internationale du travail :

Lo atractivo de este trabajo es que es un trabajo muy sencillo pero bien pagado para lo que es porque...Bueno no sé, es como que...Bueno, por ejemplo aquí en México, no sé si ti te ha tocado trabajar como empleado. Trabajar obviamente sí pero como empleado, a lo mejor como ciudadano mexicano, tengo que partírmela para trabajar y aquí como universitario, como recién egresado, lo que sea, ya no es lo mismo tener un trabajo de estos...Es increíble como en un trabajo así donde contesto al teléfono, gano más que alguien que está trabajando en su carrera! Es así como que... Bueno, sobre todo en la campaña internacional donde estoy porque paga Estados Unidos, no? Yo trabajo para una empresa de telefonía, SPRINT, y ellos son los que nos pagan a nosotros. Me imagino que por eso es alto el sueldo a comparación de... Nos tienen a nosotros es más barato pagar a nosotros que a alguien ya en Estados Unidos, no?

(Extrait n°76 : entretien avec Alejandra)

S'il n'y a pas réellement de risque à tenter sa chance en dehors des centres d'appels, dans la mesure où ces derniers sont toujours à la recherche de personnel et qu'il est aisé d'y être embauché de nouveau, les différentes expériences que nous avons

recensées en la matière se sont bien souvent soldées pour les interviewés concernés par un retour dans les centres d'appels dans d'assez brefs délais.

C'est le cas de Mary, qui a essayé de valoriser ses compétences en anglais dans un domaine qu'elle considère comme étant celui dans lequel elle aimerait se réaliser professionnellement : l'éducation. Après avoir travaillé plusieurs mois en tant que standardiste bilingue chez Teletech, elle décide de tenter sa chance dans le milieu de l'éducation où elle est employée une première fois en tant qu'assistante dans une école Montessori. Sans diplôme, elle ne peut pas réellement légitimer ses compétences en anglais et se retrouve en réalité dans une position d'employée « à tout faire » : garder les enfants, installer les aires de jeu, nettoyer à la fin de la journée, etc. Son salaire aussi a considérablement baissé en comparaison avec son précédent travail : elle perçoit tout simplement moins de la moitié de ce qu'elle gagnait en tant que standardiste bilingue, son salaire passant d'environ 9.000 pesos à un peu plus de 4.000.

Mary: A los seis meses que nació (su hijo), empecé a trabajar en una escuela Montessori (...) Pero me pagaban así como 4.000 pesos al mes.(...) La chica que era encargada de la primaria ganaba 16.000 al mes... no... 16.000 a la quincena... Una vez que ella no estaba, mire su cheque y vi "16.000". Yo era asistente de una guía. Yo montaba todo el salón, todo el ambiente y me quedaba para limpiarlo. Yo hacía de todo.

Enquêteur: Y tú ganabas 4.000 al mes?

Mary: Nada más para comprar la leche a (su hijo) y sus pañales.

Enquêteur: Ganabas mejor en Teletech?

Mary: Ay sí... Mucho mejor! Ni sabía que hacer con tanto dinero (rires)!

(Extrait n°77 : entretien avec Mary)

Elle décide alors de s'inscrire à une formation rapide pour être reconnue officiellement comme professeure d'anglais et pouvoir cette fois donner des cours d'anglais avec un statut reconnu. Suite à l'obtention de son diplôme, elle intègre l'Institut Anglo-Américain au District Fédéral. Mais même si elle connaît une certaine amélioration de ses conditions de salaire en comparaison avec son poste d'assistante dans le cadre de l'école Montessori, les comptes n'y sont toujours pas en comparaison avec ce qu'elle pouvait gagner chez Teletech :

Mary: Y ya luego dije: “Quiero terminar la escuela”. Entonces me metí a terminar mi diplomado de maestra de inglés al Anglo-Americano.

Enquêteur: Y terminaste...

Mary: Sí, fue un diplomado de seis meses y sí lo tome. Ahora estoy certificada como maestra de inglés. Pero aún así no me pagaban bien. 65 pesos la hora. Salía de mi casa como a las seis de la mañana, regresaba así como a las diez y sacaba como unos 6.000 pesos al mes.

Enquêteur: En que tipo de escuela?

Mary: En el Instituto Anglo-americano. Ya ves que hay uno en el D.F.? Es muy cara la escuela. Es muy cara pero...

(Extrait n°78 : entretien avec Mary)

C'est ainsi qu'elle décide finalement de retourner trouver du travail dans un call center dans lequel évolue une de ses amies. Elle y est engagée encore une fois, cette fois en tant que standardiste bilingue pour le compte d'une campagne d'une banque multinationale, la Santander. Elle y retrouve par la même occasion une meilleure position en termes de salaires et d'horaires de travail. À la fin de l'année 2012 elle décide cependant de quitter son travail. Mais ce n'est pas le travail en soi qui est à l'origine de cette décision sinon la volonté de se rapprocher de son fils qui est resté à Puebla avec le père de Mary. Aujourd'hui, elle donne des cours d'anglais pour le compte d'un institut de langues de la ville de Puebla. Son salaire est toujours inférieur à ce qu'elle pouvait percevoir dans les centres d'appels du District Fédéral et elle est obligée de travailler six jours sur sept avec des horaires surchargés pour arriver à rentabiliser cette nouvelle activité. Mais dans son cas, cette nouvelle position lui confère de nouveaux arguments positifs : d'une part elle vit désormais avec son fils ; d'autre part elle lui permet d'accumuler de l'expérience avec l'objectif de monter une petite entreprise de cours d'anglais à destination des professionnels et des particuliers avec ses deux sœurs, elles aussi rentrées au Mexique après avoir vécu la majeure partie de leur vie aux États-Unis. Pour les trois sœurs qui ont pris conscience de leur capacité à pouvoir enseigner l'anglais, le fait d'investir dans une activité indépendante est en effet une alternative pour échapper à la logique salariale qui les contraint à devoir travailler pour des établissements onéreux qui proportionnent néanmoins de faibles salaires à leurs employés.

Les seuls exemples de réussite dans la mise en valeur des compétences en anglais en dehors du secteur des call center de la part des jeunes migrants de retour

qui composent cet échantillon et qui se soldent aussi par une meilleure condition salariale se retrouvent exclusivement dans le secteur du tourisme. Au nombre de trois interviewés, ils ont tous eu une expérience similaire de serveurs/barmen dans la zone de la Riviera Maya. Tous trois détenteurs d'une expérience préalable dans le domaine, ils ont décidé de tenter leur chance dans la région caribéenne du Mexique où leur parfaite maîtrise de l'anglais leur confère un grand avantage dans la région du Mexique qui reçoit le plus grand nombre de touristes en provenance de l'étranger. Le plus commun pour eux était de terminer le mois avec un revenu avoisinant ou dépassant les 20.000 pesos en période haute, ce qui est approximativement le double de ce qu'un agent bilingue gagne en moyenne dans les centres d'appels de la ville de Mexico. Nous parlons cependant bien de revenus car en réalité leur salaire avoisine plutôt les 10.000 pesos et la majeure partie de leurs revenus est composée des pourboires qu'ils peuvent percevoir. Pour cela, leur niveau de revenus dépend tout d'abord de l'intensité de la période touristique. Un autre détail est qu'en échange de ce niveau de revenu, il faut toutefois travailler la nuit, avec des horaires autrement plus importants que ceux qui sont pratiqués dans les centres d'appel et parfois sept jours sur sept. Ce qui n'est pas compatible avec une vie de famille ou même de couple comme me faisait remarquer Juan. C'est d'ailleurs pour cette raison que ce dernier a effectué le chemin inverse de celui qu'a emprunté Mary. Il a en effet décidé de retourner à Mexico pour se rapprocher de son fils et d'échanger un haut niveau de revenus contre une situation certes moins rentable en termes financiers dans l'absolu mais qui présente des avantages pour lui sur le plan familial et sur le plan sécuritaire :

Enquêteur: Como llegaste a trabajar allá?

Juan: Porqué la esposa de mi primo trabajaba allá. Me decía que ganaba como unos 10.000, 11.000 mensuales. Y me dijo: "Wey, si eres bilingüe tú vas a llegar a ganar más. Vente que te recomiendo!". Le dije: "Pues órale". Y vas por allá y sí que te ofrecen...yo les dije: "Yo estoy buscando diez (10.000 pesos)" – "Sí, te los ofrecemos netos" – "Órale, pues me quedo, provechos!" – No era lo mismo a los veinticinco que ganaba en Cancún pero tampoco era tan mal
(Extrait n°79 : entretien avec Juan)

Ainsi il existe bien des cas de jeunes migrants de retour qui ont réussi à trouver des emplois qui leur proportionnaient des salaires plus élevés depuis leur retour au

Mexique, le point commun entre ces trois interviewés étant leur expérience dans les activités du tourisme ou dans le monde de la nuit. Mais le problème de ces emplois est qu'ils nécessitent un investissement beaucoup plus conséquent en termes d'heures de travail, ne laissant que peu d'heures de liberté en dehors des heures de travail. Ces emplois, s'ils sont rentables en termes de revenus ne sont toutefois pas ou difficilement compatibles avec une vie de famille – c'est le cas de Juan que nous venons de voir précédemment – et d'autre part, même pour ceux qui ne sont pas concernés par les responsabilités familiales, ils s'avèrent très rapidement épuisants physiquement :

Y lo bueno es de eso. Yo trabajaba en un hotel wey, y la neta, ganaba un barro en el hotel, no? Creo que lo más barato en los ocho meses que yo estuve wey, te lo juro que gane 18.000 pesos. En un mes. Eso fue en Semana Santa, que no había nada de desmadre, era bartender, estaba con mi vestido todo el tiempo. Y la verdad que extrañas... En los primeros tres meses que me salí de allí, me dolió, no? No mames, el pinche barro, no? No mames, el barro! Pero salía de trabajar wey, no mames, no quería hacer nada, quería andar a la casa, quiero dormir, chinga su madre todo el mundo. Entonces siempre estás cansado, siempre estás en el estrés... Estás en la casa, acostado, no? Y "No mames, se me olvidó hacer esto! No mames que tengo que hacerlo mañana! No mames tengo que hacer esto!" Y aquí no tienes el mismo dinero pero no tienes los mismos dolores de cabeza, no te estrés... Dejas tu trabajo y te olvidas, no?

(Extrait n°80 : entretien avec Adrian)

7.3.2 La délicate question des conditions de travail : l'expérience comme critère de jugement.

Le premier facteur qui explique donc la permanence de ces jeunes migrants de retour dans les centres d'appel est donc la question salariale. Dans le contexte du marché du travail mexicain, ce type d'entreprise propose en effet des salaires nettement supérieurs à la moyenne, à la condition d'être employé dans les services bilingues. En effet, les services en langue espagnole proportionnent des salaires qui correspondent plutôt au salaire moyen national, entre 5.000 et 6.500 pesos

mexicains nets¹⁶⁸. En cela ils ne constituent pas une alternative salariale exceptionnelle et ce n'est concrètement qu'à partir du moment que l'activité devient bilingue qu'on peut la considérer sous cet aspect. Dans le cas des activités bilingues, les témoignages recueillis nous font part de salaires qui s'échelonnent en moyenne entre 8.500 et 12.000 pesos mexicains nets¹⁶⁹ et qui peuvent monter aux alentours de 15.000 pesos¹⁷⁰. Le dernier montant nous a été communiqué par trois interviewés qui ont évolué dans des activités de vente. La maîtrise de toute langue autre que l'anglais est un autre exemple qui donne là aussi droit à des bonus qui peuvent faire grimper considérablement le salaire de base¹⁷¹. Les salaires peuvent donc facilement y atteindre entre deux et trois fois le salaire moyen mexicain et on comprend dès lors pourquoi il est difficile pour des jeunes migrants de retour qui sont la plupart du temps sans qualifications que ce type de travail peut constituer une opportunité de revenus très confortable dans la mesure où ce type de salaire est censé permettre de maintenir une famille au Mexique :

Enquêteur: Cuanto ganas?

David: Gano 8.400, sin los bonos.

Enquêteur: Con los bonos a cuanto llegas?

David: A los 10.000 wey. Te dan un bono de 1.500. Si eres buen empleado, si haces lo que tienes que hacer, pues te dan 1.500 más. Eso es lo que gano wey. Average. Porque hay días que pagan más porque son feriados, trae más barro. Entre 10.000 y doce. Para la gente de aquí, pues es un sueldo muy bueno. Muy bien porque a parte te dan vales de despensa. Con la tarjetas esas (il me montre sa carte de vales de despensa). Eso debería alcanzar perfectamente para una familia, para soportarla perfectamente.

(Extrait n°81 : entretien avec David)

À partir de ce constat, il est difficile de comparer la situation du secteur des centres d'appel en Europe – notamment des pays qui ont donné lieu à nombre d'études

¹⁶⁸ Approximativement entre 300 et 380 euros. Le salaire moyen au Mexique s'élève à 5.600 pesos mexicains bruts, soit environ 330 euros bruts (Source : Comisión Nacional de los Salarios Mínimos).

¹⁶⁹ Soit entre 500 et 705 euros.

¹⁷⁰ Soit 880 euros.

¹⁷¹ Le call center dans lequel évoluent la moitié de nos interviewés – CompuCom – gère ses services *offshore* principale en anglais et en espagnol mais possède aussi des services plus restreints en français, en portugais et en allemand. Chaque langue supplémentaire qu'un employé est en capacité de maîtriser lui rapporte un bonus de 2.000 pesos en plus de son salaire de base. Je fus d'ailleurs surpris de retrouver de nombreux Haïtiens qui évoluaient dans le service en français et des étudiants brésiliens qui étaient employés dans le service en portugais. C'est lors d'un match de football entre employés où j'étais convié que j'ai rencontré trois employés brésiliens.

comme le Royaume-Uni, la France ou l'Italie – avec celle qu'on retrouve au Mexique. Tout d'abord, on ne retrouve pas cette dimension bilingue dans les trois pays cités, alors qu'au Mexique il s'agit d'un critère de prime importance pour distinguer dans un même secteur plusieurs types de centres d'appel : il permet de faire la distinction entre des salaires qui se situent dans la moyenne nationale et des salaires nettement supérieurs à cette dernière. Ce n'est en aucun cas comparable à la situation française ou italienne où on a affaire à un type d'emploi dont le SMIC constitue le seul horizon comme le fait remarquer Olivier Cousin, (2002). Ensuite, si au Mexique on assiste comme en Europe à une surqualification de la population par rapport aux emplois qualifiés disponibles, la situation n'est pas encore comparable à celle qu'on constate au niveau européen et les centres d'appel locaux se doivent encore de proposer des conditions avantageuses en termes de salaires et de condition de travail s'ils veulent attirer une population jeune et qualifiée. Les jeunes migrants de retour bénéficient donc – pour le moment – d'un contexte favorable, ce qui explique en grande partie que les centres d'appel constituent pour eux une bonne option d'emploi.

Ce qui nous amène à un autre facteur explicatif qui explique la permanence de la majorité des jeunes migrants de retour dans le secteur des centres d'appels : les conditions de travail. Et s'il y a bien une thématique qui a suscité le débat plus que toute autre à propos des résultats de cette enquête, c'est bien celle-ci. En effet, il est assez surprenant de lire que certains individus demeurent dans les centres d'appel pour les conditions de travail qu'ils y trouvent alors que la littérature existante a considérablement insisté sur les mauvaises conditions de travail dans ces mêmes centres d'appels, érigés en parangon contemporain de l'application des vices du taylorisme appliqués au secteur tertiaire. On se retrouve pourtant bien ici en présence d'individus qui apprécient très majoritairement leur travail. L'expression « *me gusta mi trabajo* » est d'ailleurs l'expression la plus commune à tous les entretiens. Quand ils expriment des mécontentements relatifs à leur travail, les interviewés invoque toujours des dimensions étrangères à l'organisation du travail en soi mais plutôt à la nature de certaines des interactions – comme nous venons de le voir précédemment avec le racisme notamment – que comporte ce type d'activité.

Pour commencer, il faut forcément faire le travail préalable de distinguer les populations concernées. Et plus précisément de savoir qui dit quoi, et dans quel contexte. Dans toutes les études réalisées, que ce soit en Europe, en Inde ou au Mexique, on décrit la population employée dans les centres d'appels comme une population qualifiée. À l'inverse, « nos » jeunes migrants de retour n'ont pour l'écrasante majorité pas de diplômes supérieurs à l'équivalent français du baccalauréat et contrastent en cela fortement avec le reste des employés. Et s'ils manifestent une autre appréciation de leurs conditions de travail en comparaison avec ce qu'on a coutume de lire sur les centres d'appels, c'est avant tout parce qu'ils n'ont pas vécu les mêmes expériences au cours de leurs trajectoires professionnelles préalables à leur emploi actuel. En cela, on constate qu'il y a un lien fort entre l'appréciation des conditions de travail actuelles et la/les position(s) professionnelle(s) occupée(s) précédemment.

Ainsi, en ce qui concerne les étudiants mexicains que nous avons pu interroger lors de la première phase de cette enquête, leur emploi actuel était presque toujours leur première expérience du monde du travail. Ils émettaient aussi globalement plus de jugements négatifs quant à leur travail que ne le font les jeunes migrants de retour. Ils insistent déjà beaucoup plus que leurs homologues migrants sur l'aspect répétitif, robotique et non créatif du travail. Ces qualificatifs sont d'ailleurs généralement employés en juxtaposition avec leur statut de jeune diplômés – ou en voie de le devenir – pour marquer la distance entre une formation dans laquelle on apprend à créer, à penser et un travail d'exécution à mille lieues de cela. Les jugements sont par conséquent d'autant plus sévères quand ils émanent de jeunes diplômés qui sont déjà sortis du système d'enseignement supérieur et vont crescendo à mesure des années passées comme employé dans un centre d'appel depuis le moment où ils ont été diplômés : l'ancrage dans ce type d'emploi malgré le diplôme vient amplifier progressivement la sensation de frustration, de déclassement et de désillusion vis-à-vis des possibilités professionnelles qu'ils imaginaient s'ouvrir à eux en investissant dans des études souvent coûteuses, pour reprendre le propos de Jordi Micheli-Thirió (2007). Au contraire, les étudiants issus du lycée ou qui étaient dans leurs premières années universitaires avaient un avis beaucoup plus positif de celui-ci en insistant plutôt sur l'aspect positif de « découverte du monde du travail » ou la possibilité d'accéder à un revenu leur permettant d'être autonomes

vis-à-vis de leurs parents pour accéder au monde de la consommation. Enfin, ils insistaient beaucoup sur « l'ambiance lycée » et les amis qu'ils retrouvent dans un emploi généralement éphémère ou du moins envisagé comme tel.

En Telvista yo recuerdo muy bien, no? Había dos chavos que en la entrevista, en el círculo que nos hacen hacer, de presentarte, de: *“Como eres? Que te gusta? Que te gusta hacer?”*, dos chicos, una chava y un wey: *“Ah pues... Yo vivo en casa de mis papás, voy a la universidad esta, quiero dinero para mis chicles”*... *“Quiero dinero para mis chicles”*... Así lo dijo wey! Y esta chava que era súper fresa vivía en Santa Fé, se llamaba X: (s'essaie à l'imitation d'une jeune fille riche et stupide) *“Pues yo estoy en la Uni esta. Quiero para mis fines de semana y mis zapatos”* (Rires) O sea: para mis pedas y mis zapatos! Ves la diferencia! Yo tengo este trabajo porque tengo que pagar mi renta wey! (rires)

(Extrait n°82 : entretien avec Adrian)

Le discours d'Adrian correspond exactement à la description que nous faisions un grand nombre d'étudiants employés dans les centres d'appels, dont ce superviseur de Teleperformance que j'avais interrogé à propos de la population qui était employée dans le call center :

Muchos no necesitan trabajar. Hay otros que si. Hay otros que no. Son mas usuales los casos menos dramáticos (se ríe)! Si! O sea todos los que vienen de que: *“Mi papa ya no me da dinero”, “Mi papa anda de ocioso”. “Mejor voy a trabajar, estoy con mis amigos...”*

(Extrait n°83 : entretien avec Daniel)

Les jeunes migrants de retour ont en revanche, comme nous le disions précédemment, une bonne image des conditions dans lesquelles ils évoluent au sein des centres d'appel. Cela ne veut pas dire – comme on nous en a parfois fait la remarque – que nous considérons nos employés de centres d'appels comme des travailleurs privilégiés. Mais nous ne voulons pas non-plus tomber dans la logique inverse de type marcusienne qui fait trop souvent l'amalgame entre prolétariat et misère. C'est un fait pour nous qu'un travailleur ne devient pas un privilégié, simplement parce qu'il a accédé au pouvoir de consommer. Il se définit avant tout comme travailleur selon la position qu'il occupe dans l'appareil productif.

En ce sens nous sommes plus en accord avec Michael Piore (1979) en considérant que c'est à partir du constat de la segmentation du marché du travail qu'il convient mieux d'analyser notre cas. Or il apparaît ici que nos migrants de retour fassent désormais partie du premier secteur : de bons salaires et un travail déclaré qui contrastent dans un pays où la majorité des travailleurs évoluent encore dans le secteur informel (Chen, 2007 ; Biles, 2008). Or, ce qu'on constate ici en analysant leurs trajectoires migratoires et professionnelles, c'est qu'ils sont passés du segment secondaire du marché de l'emploi lorsqu'ils étaient aux États-Unis au segment primaire à leur retour au Mexique. Suite à leur retour au Mexique, ils sont ainsi passés des secteurs destinés aux immigrants illégaux aux États-Unis – les fameux emplois 3D en référence à l'expression employée par Castles (2002) pour signifier les emplois *Dirty, Dangerous and Demanding* –, à un emploi qui propose des salaires et des conditions contractuelles avantageuses si elles sont analysées à partir du contexte dans lequel elles s'intègrent, à savoir celui du marché du travail mexicain.

Nous soutenons donc que l'appréciation positive qu'ont ces travailleurs en ce qui concerne leurs conditions de travail découle logiquement de leur expérience passée. C'est-à-dire que leur jugement concernant les conditions de travail dans une activité X est forcément construit en référence à leurs expériences précédentes Y ou Z. Et le constat en ce qui concerne les améliorations ressenties est multiple : d'une part, ils voient une amélioration de leur statut en passant du secteur du marché illégal aux États-Unis à un emploi officiel dans un pays où ce type d'emploi est minoritaire ; d'autre part, une autre amélioration vécue est celle d'une ascension dans le passage du travail manuel au travail de bureau :

Yo creo que toda esa gente que regresa de los Estados Unidos, pues se encuentran en lugares donde no se ensucian las manos y les paguen más. Mira, para yo que trabajaba de albañil, me están pagando igual y sin matarme tanto. Creo que eso es central, no? Eso es lo que yo veo.

(Extrait n°84 : entretien avec Roberto)

Une comparaison entre deux situations vécues qui a parfois donné des témoignages humoristiques quant à leurs conditions de travail :

Mario: Es la ventaja comparado con otra chamba. Aquí trabajas de siete a cuatro, con hora y media de comida y de lunes a viernes. Sales a las cuatro y

“Ahí nos vemos!” Por eso es una de las ventajas: es un buen sueldo y no es matado. Porque realmente este trabajo no es matado. A que te puedes matar a estar sentado y tomando llamadas?

Adrian: Tal vez te pones gordo! (rires)

(Extrait n°85 : entretien avec Mario et Adrian)

Ce dernier extrait que j’avais déjà publié en d’autres circonstances avait déjà suscité des réactions contrastées dans le public, notamment car il semblait minimiser les conditions réelles de travail. Mais je considère cette réaction comme légitime tant les conditions de travail rapportées par les interviewés contrastent avec celles qui en avaient été faites dans la littérature concernant d’autres centres d’appel. De fait, Daniel, un superviseur que nous avons déjà mentionné précédemment, nous expliquait comment les call center locaux faisaient attention aux conditions de travail pour que la main d’œuvre qu’ils visaient – les jeunes étudiants issus de « bonnes familles » et peu habitués au travail – y demeurent plus longtemps :

Porque que otro trabajo hay para él (il se réfère à l’étudiant local)? Mesero? Aquí es un lugar muy bonito con una silla que cuesta 2.000 dolares...muy cómoda! (se ríe) Y pues, en esta zona de trabajo hay aire acondicionado...Digo, es horrible cuando ya estas harto y te quieres ir! Pero al menos yo pienso, hace cien años pude haber estado picando piedras en una mina pero ahorita estoy en un edificio bien “nice” aquí...Sabes, no es tanto...No es así...

(Extrait n°86 : entretien avec Daniel)

L’exemple le plus fort est sûrement celui de David qui est le seul de nos interviewés à avoir ré-expérimenté la vie aux États-Unis après son retour au Mexique. Après avoir passé trois ans dans son pays d’origine et presque autant dans les divers centres d’appels de la ville de Mexico, il décide de retourner aux États-Unis. Pas tant pour améliorer sa condition économique que pour retrouver sa famille. Trois mois après son arrivée et l’émotion des retrouvailles familiales, il considère que cette idée ne fut peut-être pas la meilleure et il a déjà envie de retourner au Mexique. La première raison de ce désir de repartir dans son pays d’origine est directement liée à la question du travail, notamment aux conditions de ce dernier. S’il considère qu’il a la possibilité de gagner un bon salaire aux États-Unis, il a désormais un avis plus critique et sévère quant aux conditions de travail dans lesquelles il évolue aujourd’hui. Si cela concerne évidemment la question des droits sociaux auxquels il

n'a pas droit en tant qu'immigré en situation illégale, il insiste surtout sur la dimension physique et usante du travail. Depuis son arrivée, il a en effet été embauché sur des chantiers et dans l'usine agroalimentaire où travaille son père en tant qu'ouvrier de manutention. Il a désormais pour objectif de rester encore deux ans pour rembourser les frais de son passage et pour mettre un peu d'argent de côté pour préparer cette fois-ci au mieux son futur retour au Mexique. Un constat qui n'est pas sans influencer son meilleur ami, Miguel. Les parents de ce dernier ont d'ailleurs eux aussi récemment décidé de repartir aux États-Unis après un premier retour mais là aussi l'expérience ne se déroule pas aussi idéalement que prévu. Si son père avait depuis longtemps le désir de repartir aux États-Unis, qu'il considère comme plus avantageux en termes de revenus, il regrette aujourd'hui cette décision en raison là aussi des conditions difficiles de travail auxquelles il s'était déshabitué durant les deux ans qu'a duré son retour au Mexique. Tous les témoignages qu'il reçoit de ceux qui sont repartis pour les États-Unis confortent Miguel dans sa décision de rester au Mexique où il considère qu'il a une situation de vie somme toute confortable, notamment lorsqu'il considère sa situation avec celle dans laquelle vivent la majorité de ses contemporains Mexicains. De plus il se considère désormais comme trop âgé pour envisager de repartir aux Etats-Unis :

Miguel: If I was as old as you and my parents want me to come back, I would actually go back, for maybe a year or two (parle d'un de ses amis). Pero me regresaría. Yo me pondría las pilas, tryin' to save as much money as I can and then come over here. Pero no mames, ahora ya voy a cumplir 28. I don't know man. I've got to kinda gettin' myself up here. Puttin' down my fuckin' work hours, junte mi afore o no sé, en CompuCom tryin' to move up, o tratar de certificarme ahí to get a better payin' job man, at least twelve (thousand). O tratar de subir un poco en el trabajo. Porque si yo me voy ahorita, no mames, when I come back I'll probably be thirty man! So I don't know dude... Which is not that old... Not that old but...

Enquêteur: Ya hace pensar...

Miguel: Ya hace pensar. I don't know... I think I'm cool here.

(Extrait n°87 : entretien avec Miguel)

Ensuite, les interviewés ne jugent pas leurs conditions de travail uniquement à partir de leurs expériences personnelles du monde du travail, mais aussi à partir de celles de leurs proches qu'ils « voient » évoluer dans d'autres secteurs d'activité. Cela

participe là aussi au fait qu'ils ne considèrent pas du tout leurs conditions de travail comme mauvaises et qu'ils se sentent même privilégiés en comparaison à toutes ces personnes de leur entourage qui perçoivent tous des salaires moindres tout en ayant des horaires surchargés ou les habituelles heures supplémentaires non payées.

X (sa petite amie) gana como 12.000 mensual, con vales. Pero no mames, trabaja doce horas, siempre está cansada. No hace nada después del trabajo porque está cansada. Y ella también es bilingüe. Ella trabajó en Teletech solamente por tres meses. Pero ahora en el hotel la pagan 12.000 barros, hasta más a veces porque también le dan propina. Pero no mames, trabaja doce horas, seis días a la semana.

(Extrait n°88 : entretien avec Adrian)

Ils sont par conséquent tous très loin de considérer leur travail comme pénible. Le salaire d'abord, qui est élevé en comparaison avec les autres emplois à qualification équivalente qu'ils auraient pu trouver sur le marché du travail, constitue leur première raison de satisfaction et relativise la dimension répétitive de leur travail. Cependant cette dimension non créative du travail n'est pas vécue chez les jeunes migrants de retour de la même manière que les étudiants : la conscience qu'ils ont de leur capacité à gérer certaines situations d'ordre culturel – que nous avons citée précédemment – donnent un « sens » à leur travail que les autres n'ont pas. La dimension communicative et la satisfaction de venir en aide à un public qu'ils connaissent de par leur expérience de vie aux États-Unis participe aussi à la vision positive qu'ils se font de leur travail. En cela, ils se distinguent des employés qualifiés qui relèvent beaucoup plus couramment la dimension robotique du travail tandis que les jeunes migrants de retour décrivent beaucoup plus souvent leur travail à partir de sa dimension humaine et communicationnelle :

Sí, es buen trabajo la verdad. No conozco mucho, no he sido empleado en tantas cosas en México. No sé, algo que siempre me gustó tal vez es enseñar. Me gusta mucho platicar o tratar de arreglar algo. Me gusta el trato con la gente, entonces no es algo tan desviado, no?

(Extrait n°89 : entretien avec José)

Les seuls véritables motifs de mécontentement – dans la mesure où ce sont ceux qui sont le plus couramment cités – sont la distance entre le lieu de travail et le domicile

et les interactions avec certains clients qui les ramènent inexorablement vers le climat de racisme qu'ils ont pu vivre aux États-Unis. En ce qui concerne la première dimension, il ne s'agit cependant en aucun cas d'une situation qui serait exclusive au call center : c'est une constante de la ville de Mexico. De plus, nous avons vu en première partie de ce chapitre que nombre de centres d'appels sont bien connectés aux services de transports en commun. De plus, il apparaît que les entreprises qui ne sont pas situées au centre comme CompuCom ont même mis en œuvre plusieurs mesures pour minimiser ce désagrément : d'une part, ils ont mis en place une navette entre une station de métro et le lieu de travail ; d'autre part ils ont organisé les tours de travail selon des horaires qui ne se situent pas aux horaires de pointe de la circulation¹⁷². En ce qui concerne le second point, à savoir les relations conflictuelles, parfois empreintes de racisme, qui peuvent exister dans certaines interactions, celles-ci dépendent fortement du type de campagne menée par le call center dans lequel ils évoluent, ce qui nous amène à revoir plus en détail en quoi les centres d'appel ne constituent en aucun cas un secteur uniforme.

7.3.3 Les call center : un secteur qui n'est pas uniforme.

Les témoignages collectés au cours de cette enquête n'ont justement fait que confirmer le constat selon lequel, sous cette impression trompeuse que peut donner l'expression synthétisante de « call centers » – dans la mesure où elle laisserait à penser à un secteur uniforme – ces derniers constituent un secteur beaucoup plus complexe dans sa composition et regroupe une panoplie d'activités très différentes les unes des autres. Au delà des différentes entreprises – qui ont souvent des manières différentes de gérer le même type d'activité – le type d'activité en œuvre définit bien souvent l'organisation du travail, l'intensité de celui-ci, l'aspect fortement standardisé ou au contraire une marge de manœuvre plus grande. Et du type d'activité dépend aussi souvent le type de client. Ce qui n'est pas un détail insignifiant si on veut comprendre la relation qu'entretiennent les employés avec leur travail comme nous allons le voir par la suite.

¹⁷² Ce qui n'enlève rien au fait que ce call center soit particulièrement éloigné. En période de pluie, le temps de retour au domicile pouvait facilement doubler.

Au cours des entretiens que nous ont accordé les participants de cette enquête, une des dimensions dont nous voulions être informés était notamment celle de la relation des travailleurs avec leurs clients dans le cadre de leurs interactions téléphoniques. Travailler avec des familles de détenus qui cherchent à se mettre en communication avec leur proche emprisonné n'induit pas la même dimension émotionnelle que celle qui consiste à réaliser des opérations de *marketing*. Certains de nos interviewés ont aussi travaillé dans un call center qui travaillait pour un cabinet d'avocats situé au Texas et qui s'occupait des droits des migrants aux États-Unis, notamment de nombreux Mexicains en situation illégale. Et même si une des principales règles qu'ils apprennent en arrivant pour la première fois dans les centres d'appels est « *don't take it personally* » (Paloma), il n'empêche que l'implication émotionnelle était particulièrement forte dans ce cas précis dans la mesure où les clients qui appelaient étaient facilement identifiables aux membres de la famille qu'ils avaient laissés aux États-Unis. Les interviewés concernés font inmanquablement remarquer que la dimension sociale et valorisante de ce type de travail, même si elle implique toujours une certaine routine répétitive, n'est en aucun cas comparable entre d'une part un travail où il s'agit de trouver une solution aux problèmes de connexion à Internet d'un client et d'autre part un travail où il s'agit de gérer la gestion des dossiers de migrants en situation illégale :

Y aquí (chez CompuCom) el inglés ya es más formal. La gente que trabaja para Merck ya son más estudiados. Es gente con carrera. No es como en Telvista o en Teletech que tienes a un wey: *"I want to see my porn!"* Era bien común! (rires) (...) Que pasaba en Telvista o Teletech? Tú tenías tu servicio de Internet, pagabas por tu Internet. Y cuando no funcionaba, tú llamabas encabronado: *"Oye! Yo te estoy pagando y quiero que lo arregles hoy!"* – *"Pero mira señor, no se puede arreglar porque el problema es en el cable"* – *"A mí no me importa, quiero que lo arregles ahora!"* – *"No puedo"*. Entonces es así como que trabajas para otro tipo de gente: *"Yo te estoy pagando y quiero el servicio ya! No me importa lo que vas a hacer"* – *"Pero no puedo! Primero tienen que ir a averiguar lo que pasa con los cables"*. Y de ahí empezaban con los gritos: *"I don't give a shit!"*

(Extrait n°90 : entretien avec Mario)

L'extrait suivant nous démontre aussi comment la relation client/téléopérateur peut radicalement changer selon lequel de ces deux acteurs occupe la position dominante

au cours de l'appel. On voit ainsi que dans les activités de recouvrement de créances, le client se sent moins légitime à se plaindre que lorsqu'il appelle pour un dysfonctionnement dans un service qu'il a payé :

Al igual en Teleperformance, en esta campaña de servicio al cliente, yo siento que es aun mas estresante porque dice "servicio al cliente". El cliente ocupa algo porque le falla algo y esta molesto con ello. Así que te va a marcar alterado, enojado "Ayy hombre!"...enojado, alterado...En cambio acá, como es de cobranza, tu le marcas, y automáticamente se marca en la computadora y: "Si, hola señora tal" - "Si señor" - "Si, hay un pago pendiente". Aquí es casi al revés: "Si señor, discúlpame, se me paso hacerlo, lo voy a hacer mañana. Discúlpame, discúlpame, discúlpame" - "Ok, no hay problema, no hay problema, no hay problema". Hay de todo tipo porque hay gente de que: "No te voy a pagar porque no estoy de acuerdo". Pero en, como se dice, servicio al cliente, ahí si...

(Extrait n°91 : entretien avec Pedro, étudiant et téléopérateur chez Teleperformance)

Le dernier extrait montre qu'il y a aussi une différence importante selon la nature des appels. Les appels sortants – qui impliquent souvent de s'immiscer dans la vie privée des gens – impliquent ainsi une relation différente avec le client par rapport aux appels entrants, ces derniers impliquant au contraire la demande de service de la part du client. Cette distinction s'établit parfaitement dans le cas de nos interviewés qui évoluent désormais pour la plupart dans un service de support technique qui implique que leurs interactions téléphoniques ne s'effectuent désormais qu'avec des professionnels. La relation avec ces derniers est d'autant moins stressante et valorisante que les clients qui appellent considèrent les agents à qui ils ont affaire comme des collègues, tout en sachant que ces derniers se situent dans un pays différent. S'ils évoluent dans ce call center aujourd'hui c'est parce qu'ils répondent à la demande d'expérience préalable de l'entreprise. En d'autres termes, ils ont tous connu une variété d'expériences dans d'autres centres d'appels de la ville avant d'être employés chez CompuCom. Ainsi, la majorité d'entre eux ont ainsi évolué en moyenne dans deux centres d'appels avant d'être embauchés chez leur employeur actuel. Il ont donc généralement tous travaillé auparavant dans un des principaux centres d'appel de la ville – quand ils n'ont pas travaillé dans les deux – à savoir Teletech et Telvista. Dans ces centres d'appels ils ont souvent eu à évoluer soit dans

le domaine du service technique soit dans celui de la relation client pour des entreprises de télécommunication comme AT&T. Et par conséquent, ils sont plus à même d'établir des comparaisons qualitatives quant aux différents centres d'appels dans lesquels ils ont évolué et quant aux différentes activités qu'ils ont eu à gérer au cours de leur parcours professionnel dans le secteur. À ce sujet, il existe une plaisanterie connue de tous qui établit une hiérarchie humoristique des centres d'appels en les identifiant aux différents degrés de la scolarité :

Adrian: Y como dicen? Telvista es como la primaria, Teletech es la secundaria y CompuCom es...(Mario le coupe)

Mario: La prepa! (rires) Y ponle que hay call centers que pagan mucho más que este!

(Extrait n°92 : entretien avec Mario et Adrian)

Pour reprendre cette hiérarchie communément acceptée par les employés du secteur, plus un centre d'appel se situe à un niveau « scolaire » élevé, plus on estime élevé le niveau de sérieux du travail et des employés qu'on y retrouve. Et généralement le niveau de salaire et d'avantages correspond là aussi à ce niveau hiérarchique :

Enquêteur: Y la diferencia entre Compucom y call centers como Teletech o Telvista?

David: Sí wey, hay como una diferencia de seriedad. Los que llegan a CompuCom ya es porque son más serios, no? Y aquí es algo más chido, algo más serio. Teletech y Telvista es puro desmadre! Llegaban cabrones, así en el training y se iban! Cobraban el training y ya se iban. O luego así que le falte un barro y "*voy a echarme un training acá!*". Y luego renuncian. Pues así se la pasan wey! Allá es raro que haya alguien que haya durado más de cinco, seis meses, en estos call centers. Ya seis meses, puta madre! Ya llevas un chingo de tiempo! Y después de eso, pues ya wey, esa es la diferencia de que hay algo más de seriedad en CompuCom."

(Extrait n°93 : entretien avec David)

S'ils sont nombreux à insister sur la qualité du travail, celle-ci est tout de même, comme nous venons de le voir, relativisée par le type d'activité pour lequel ils sont embauchés. Certains centres d'appel proposent de meilleures conditions de travail que d'autres. Le type d'activité a là aussi une influence notable, notamment sur le

degré de répétitivité et sur les rythmes de travail. Ainsi, les activités de vente nécessitent une implication personnelle beaucoup plus élevée de la part de l'employé dans la mesure où une bonne partie du revenu final est composée des bonus de vente : plus un employé vend de produits, plus il perçoit de bonus et il peut ainsi arriver à doubler son salaire de base. Un de nos interviewés arrivait ainsi à percevoir jusqu'à 20.000 pesos mexicains par mois :

Alejandro: Yo de hecho, después de Teletech trabajé en un call center que se llama Calling Solutions. Es más como Teletech y Telvista (en comparación con CompuCom). Calling Solutions es uno de ventas.

Enquêteur: Más responsabilidades...

Alejandro: No, de hecho era más informal. Lo que me gustaba de ahí, primero el dinero. Hubo un tiempo que ganaba como unos 10.000 a la quincena, que es lo que ahorita gano.

Enquêteur: 10.000 a la quincena? O sea según tus ventas...

Alejandro: Sí, te daban las comisiones en dólares y por paquete que vendías, paquetes de Internet, de televisión... Entonces llegue a hacer una lana. Pero ya, después le bajaron mucho las comisiones entonces dije que ya no valía la pena (...)

Enquêteur: Y son comunes estos call centers donde puedes ganar tanto?

Alejandro: No, la verdad no son tan comunes. Yo lo encontré por casualidad por un amigo. Pero no aguante mucho. Dure como ocho meses. De hecho la gente que contrataban allá era bien fresca, puros chavitos y chavitas bien fresas.

(Extrait n°94 : entretien avec Alejandro)

Mais il existe aussi un autre critère organisationnel qui a une influence notable sur la perception de la qualité de l'emploi : les horaires de travail. Ceux-ci déterminent en effet bien souvent la quantité et l'intensité du travail. Mais plus que le nombre d'heures hebdomadaires, qui sont somme toute très raisonnables quand ils les comparent aux emplois qu'ils ont eu aux États-Unis ou que certains proches ont au Mexique, c'est le moment de la journée auquel ils sont affectés qui détermine la charge de travail. C'est le cas de Moisés, dont nous citons l'extrait qui suit, qui a eu deux perceptions radicalement différentes de son travail selon la frange horaire à laquelle il était assigné :

Israel: Los dos primeros meses pensaba: "Ah! Está muy chido este trabajo!". Me gustaba mucho. Pero después cuando te sube la presión...

Enquêteur: Pourquoi te gustaba?

Israel: Porque estaba tranquilo. Yo los primeros meses trabajaba en el turno de la tarde. Y hazte cuenta que en la tarde te llega una llamada... Tienes tiempo de socializarte porque, por ejemplo, está tu vecino y empieza a hablarte: “Ah! Y tú de donde eres? Porqué te mandaron pa’ca?” (se ríe) Ya empiezas a contar la vida! Y llega una llamada, ya contestas y sigues platicando. Pero cuando me pasaron a la mañana ya era demasiado cansado. Bueno cansado porque estás sentado y termina una llamada y entra la otra, termina la llamada y entra la otra. Y tienes que estar allí escribiendo y buscando información correcta porque si la información es incorrecta... Así puedes perder tu trabajo...

(Extrait n°95 : entretien avec Israel)

En plus de conditionner l’intensité de l’activité, les différentes franges horaires impliquent aussi des types d’interactions différents avec les clients comme on peut le voir dans le témoignage de Mary:

Los clientes que llamaron por la mañana y que llaman de nuevo por la tarde ya están más estresados. Te encuentras a los peores. Tienes que inventarles como que para el próximo *business day*, les soluciones su problema. Porque sino te puedes tardar una hora en la llamada, y no es que te cuelguen!

(Extrait n°96 : entretien avec Mary)

Ainsi, on a pu comprendre que les agents qui sont de tour en matinée reçoivent des appels beaucoup moins fréquemment que ceux qui travaillent l’après-midi mais qu’ils ont aussi à faire avec un type de clientèle différent. Les appels en matinée sont ainsi beaucoup plus le fait de personnes âgées dont nos interviewés nous font savoir qu’il s’agit là d’une clientèle beaucoup plus patiente mais aussi beaucoup plus éduquée et aimable. Ainsi, à l’instar des deux témoignages précédents, tous les interviewés constatent une grande différence de l’intensité et de la nature du travail selon les horaires auxquels ils assignés. L’intensité du travail ne correspond d’ailleurs pas uniquement à certains horaires mais aussi à certains jours en particulier : ainsi, si le milieu de semaine ne pose pas tant problème aux salariés – si on excepte la légendaire attente du week-end – les jours les plus intenses sont les jours qui ouvrent et clôturent la semaine, soit le Lundi et le Vendredi. En cela, pour toute personne qui a eu l’expérience d’évoluer dans le secteur industriel, ceci ne constitue pas une particularité propre aux centres d’appels. Si nous avons pu d’ailleurs réaliser

des entretiens le vendredi du fait de la décompression due à l'inauguration du week-end, nous n'avons jamais réalisé un entretien le lundi et nous ne le proposons d'ailleurs pas à nos futurs interviewés, principalement par respect. En effet, il s'agit là de la journée la plus intense de travail, ce que j'arrivais à comprendre d'ailleurs assez aisément ayant vécu moi-même avec deux salariés de centres d'appel.

7.4 “SI BUSCAS TRABAJO EN LOS CALL CENTERS, AQUÍ SIEMPRE ENCONTRARÁS!”: ENTRE DESIR DE SECURITE ET “MERCENARIAT”, L’EMERGENCE DE VERITABLES CARRIERES AU SEIN DU SECTEUR.

Aujourd'hui, la plupart des interviewés qui constituent cet échantillon se retrouvent employés dans un centre d'appel depuis plus d'un an maintenant – « une vie » dans le secteur des call center comme le font remarquer certains interviewés –, CompuCom, avec qui ils ont signé un contrat à durée indéterminée. Pour entrer dans cette entreprise il faut, en plus d'avoir au minimum l'équivalent de la *preparatoria*, justifier d'une expérience préalable dans au moins un autre call center. Car CompuCom n'est pas n'importe quel centre d'appel dans le panorama du secteur à Mexico : l'entreprise appartient à la catégorie *highschool* dans la hiérarchie humoristique qu'en ont fait les employés. Si elle proportionne des salaires équivalents à la plupart des autres centres d'appel bilingues, l'entreprise se distingue toutefois par le nombre important de bénéfices sociaux qui accompagnent le contrat : couverture médicale pour toute la famille, cotisation à l'INFONAVIT¹⁷³, panier important, etc.

Par conséquent tous ces interviewés ont eu au moins une expérience préalable dans un centre d'appel avant d'être embauché chez CompuCom. Et autant préciser tout de suite que ceux qui n'ont eu qu'une expérience préalable sont une minorité. La plupart d'entre eux ont eu au moins deux ou trois expériences avant d'y être embauchés et on retrouve des individus comme Charlie qui a travaillé dans pas moins de cinq call centers en l'espace de trois ans. C'est un des résultats qui nous a le plus marqué au cours de cette enquête : l'aisance avec laquelle ils passent d'un

¹⁷³ Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores : il s'agit d'une institution mexicaine qui facilite l'accès au crédit pour l'achat d'un logement aux salariés qui y cotisent.

centre d'appel à un autre. Car si celle-ci peut s'expliquer par le fait que les campagnes ne durent pas toutes éternellement, il est tout aussi intéressant d'observer comment eux-mêmes sont capables d'abandonner leur emploi actuel du jour au lendemain. S'ils peuvent se permettre ce genre de pratiques c'est d'une part parce qu'ils savent qu'il est facile de retrouver rapidement un emploi dans le secteur et d'autre part parce qu'ils ont aussi l'assurance qu'ils seront embauchés facilement.

On voit ainsi émerger chez ces jeunes migrants de retour de véritables carrières au sein du secteur. Par carrière nous entendons ici les définitions que nous en donnent Everett Hughes et Howard Becker. Pour le premier (Hughes, 1996, p. 175), le terme de « carrière » signifie le « parcours ou progression d'une personne au cours de la vie (ou d'une partie donnée de celle-ci) » ; définition qu'il nous semble important de compléter par la définition qu'en donne Becker (1985, p. 47) et qui désigne « aussi bien les faits objectifs relevant de la structure sociale que les changements dans les perspectives, les motivations et les désirs de l'individu ».

Le premier facteur qui permet ce genre de pratiques est celui du marché de l'emploi dans le secteur : les principales firmes sont constamment à la recherche de main d'œuvre pour pouvoir mener à bien leurs campagnes. La réalité du marché du travail permet notamment d'envisager la rupture du contrat – de la part de l'employeur ou de l'employé – assez sereinement. Les campagnes poussent comme des champignons dans la ville de Mexico et, au vu des témoignages collectés, il semble qu'il soit assez facile de retrouver du travail dans les plus brefs délais. Même si les contrats qu'ils ont eu avant d'arriver chez CompuCom n'étaient pas des contrats à durée indéterminée, voire se terminaient avant la fin officielle de celui-ci – en général lorsqu'une campagne se terminait, les « licenciements » étaient massifs – peut-on en dire en effet que leur expérience professionnelle peut-être assimilable à une situation précaire ? Selon leurs témoignages non, car les campagnes bilingues poussent « comme des champignons » en ville et que de ce fait aucun d'entre-eux n'a réellement connu une situation de chômage entre deux emplois. Bien sûr, il ne s'agit pas ici de minimiser les manquements au respect des droits des travailleurs qui existent dans certaines entreprises, mais de réfléchir plutôt sur cet aspect d'insécurité relative à l'accumulation de contrats courts. L'offre massive d'emplois dans le secteur joue toutefois aussi en faveur des travailleurs chez qui le non-respect de la

durée du contrat est aussi très fréquent. Pour citer le cas des étudiants que nous avons interviewés au début de cette enquête, le travail n'étant pas pour un certain nombre une « nécessité » mais plutôt un outil pour accéder à des besoins sporadiques de consommation (Da Cruz & Fouquet, 2010), ils entrent dans les centres d'appels et travaillent le temps de remplir leurs objectifs financiers et démissionnent une fois ceux-ci atteints. Il est courant qu'ils reviennent quelques mois plus tard lorsqu'ils en ont de nouveau besoin. Cette pratique est possible dans la mesure où les travailleurs savent qu'il est très facile d'être embauché, le secteur étant constamment à la recherche de personnel. Face à ces pratiques, une entreprise comme Teleperformance a dû d'ailleurs revoir ses conditions d'embauche avec plus de restrictions à Monterrey, en obligeant les travailleurs à respecter la durée de leur contrat s'ils voulaient postuler à l'embauche de nouveau à un moment ultérieur. D'ailleurs, une autre pratique relevée par nos interviewés est celle des primes données aux employés par nombre d'entreprise s'ils recrutent un proche. Lorsque le néo-entrant concerné est employé, l'entreprise donne une prime à son « parrain », prime qui augmente chaque mois un peu plus si l'employé parrainé demeure sur le long terme. Les primes s'arrêtent bien sûr au terme d'une période butoir qui dépend cette fois du type d'entreprise concernée. On peut d'ailleurs retrouver un exemplaire de cette politique de primes en annexe.

Pour revenir au cas de nos travailleurs issus de la migration de retour, depuis qu'ils ont commencé à évoluer dans le secteur, ils n'ont jamais connu le chômage au delà des quelques jours qui suivaient la fin de leur précédent emploi. Là aussi, le fait que l'offre semble plus élevée que la demande favorise la possibilité de ne pas aller à la fin de son contrat, toujours dans la mesure où l'individu a trouvé un emploi avec des conditions qu'il estime plus favorables. Celles-ci peuvent être, selon ce que recherche l'individu, un salaire fixe plus élevé, un salaire fixe moindre mais un salaire variable plus élevé, de meilleures bénéfices de sécurité liés au contrat et si possible une de ces caractéristiques liée à la proximité géographique. Les réseaux de solidarité qui se forment dans les centres d'appels entre migrants de retour sont la structure primordiale qui permet aux individus qui les intègrent d'accéder le plus rapidement possible à tous types d'informations relatifs à l'ouverture d'une nouvelle campagne, d'un nouveau call center. Les individus y ont ainsi accès aux différentes informations relatives aux salaires proposés, aux différents bénéfices proposés et

aux modalités d'embauche. Et plus l'individu est intégré à ce type de réseaux, plus il aura d'informations à sa disposition qui lui permettront d'orienter son choix vers une entreprise dont les critères correspondent le mieux à ses aspirations.

Si la recherche d'une situation stable, d'un emploi stable, d'un contrat à durée indéterminée n'est pas toujours ce à quoi aspirent les personnes que j'ai pu interviewé, il est nécessaire de prendre en considération certains facteurs tels que l'âge, le sexe ou la situation familiale qui jouent ici aussi un rôle fondamental quant aux aspirations professionnelles individuelles à la recherche de stabilité, ce qui n'est pas uniquement typique à la situation que nous étudions ici (Bresson, 2011). Les pères de famille et les travailleurs plus âgés notamment, intègrent cette optique de recherche de stabilité. Nous avons vu auparavant les exemples de Mary et de Juan qui nous rappellent aussi que la famille demeure un facteur central pour aborder la problématique professionnelle, tout particulièrement en ce qui concerne les choix qui sont faits en la matière. Tous deux ont orienté leur trajectoire familiale en fonction de la famille, et plus particulièrement en fonction de leurs responsabilités parentales. La stabilité est d'ailleurs une constante chez tous les interviewés qui sont pères de famille et qui ne sont pas séparés de la mère de leur(s) enfant(s). En ce qui concerne le cas de ceux qui travaillent chez CompuCom, cette entreprise leur a fait signer un contrat à durée indéterminée qui comporte de nombreux bénéfices qu'ils ne « trouveraient sûrement pas ailleurs » au vu de leurs qualifications. Ces bénéfices sont un bon salaire « pour quelqu'un qui a seulement la prépa » (Mario, 33 ans), une bonne assurance maladie et un panier non-négligeable qui, selon ce même Mario, lui permet de payer les dépenses alimentaires mensuelles pour lui, sa compagne et ses deux enfants. Parmi les autres avantages, ce sont aussi, dans le cas de cette compagnie, des horaires fixes, une certaine flexibilité pour la demande de jours de vacances, etc.

Mario: Es una compañía muy buena la verdad. Por eso sí cuidas la chamba porque no hay tantas compañías en México que te dan todas estas ventajas. Mi papá trabaja en Televisa¹⁷⁴ por más de treinta años y no gana los vales que nos dan a nosotros. Les dan 1.200 wey. Por más de treinta años... (...) Tengo familia y me gusta el dinero.”

¹⁷⁴ Televisa est un groupe privé multimédia mexicain (principalement télévision et radio) qui est considéré comme le plus important dans le monde hispanophone.

Enquêteur: Y los demás call centers? Son tan ventajosos?

Mario: Podría decir que son más CERCA! (ríes) Porque yo trabaje en Telvista y en Teletech y te digo la verdad, en comparación con CompuCom, pues no. Es como que aquí tocas el cielo y dices “pues este es el mejor”. Cuando estuve en Telvista, se me hacía bueno. Pero porque no conocía más. En Teletech de plan no me gustó. Un mes y dije “vámonos!”. Por los ahorros era bueno porque la paga era buena. Pero así de beneficios, es como trabajar de ilegal aquí también.

(Extrait n°97 : entretien avec Mario)

Le témoignage précédent décrit les deux types de centres d'appels les plus communs : ceux qui proposent de bonnes prestations sociales comme c'est le cas avec CompuCom ; ceux qui proposent de bons salaires et la possibilité d'accéder à des primes intéressantes mais qui ne proposent aucun avantage social en contrepartie, d'où la comparaison qu'en fait Mario quand il dit qu'il s'agit là pour lui de conditions équivalentes au fait de travailler illégalement. La situation familiale – intégrant aussi les couples établis – joue un rôle crucial sur l'orientation des individus vers les emplois qui proposent le plus d'avantages sociaux, même si c'est au détriment d'un salaire plus élevé. Pour ceux qui n'ont pas encore de situation familiale impliquant des enfants à charge, c'est plutôt l'âge qui joue dans le sens de la recherche de ce type d'emplois. En général, tous les interviewés qui avaient dépassé la trentaine évoquaient le besoin de « se poser », même lorsqu'il n'avaient pas d'enfants ou de partenaire, tendaient vers ce type d'emploi plus « protégé ». La raison invoquée était celle de la compétitivité sur le marché de l'emploi dans la mesure où tous ces individus perçoivent l'âge de trente/trente-cinq ans comme un âge auquel on est déjà exclus du jeu de la compétition sur le marché de l'emploi mexicain. Le fait que les centres d'appel dans lesquels ils évoluent soient principalement à la recherche d'une main d'œuvre jeune – entre dix-huit et vingt-cinq ans¹⁷⁵ – et qu'ils soient entourés d'employés qui appartiennent à cette catégorie d'âge joue particulièrement sur ce ressenti. La logique est en revanche différente pour les interviewés les plus jeunes comme nous allons le voir par la suite.

¹⁷⁵ Nous nous référons ici aux chiffres publiés par l'Instituto Mexicano de Teleservicios qui apparaissent dans le chapitre 3 de cette thèse.

7.4.1 *Les mercenaires du secteur : une configuration du marché de l'emploi qui favorise la flexibilité.*

Certains interviewés, généralement les plus jeunes, sont en revanche prêts à renoncer du jour au lendemain à tous ces avantages sécuritaires lorsque se présentera l'occasion d'un emploi qui offrira un meilleur salaire. Il s'agit pourtant souvent de jeunes travailleurs qui font bien souvent partie des meilleurs travailleurs dans leurs services respectifs : ils empochent les primes à chaque fin de mois et on a même proposé à certains d'entre eux de monter en grade, ce qu'ils ont refusé car ils ne veulent pas pour le moment entendre parler ni de responsabilités ni de perspectives de carrières au sein d'une même entreprise. À l'inverse des employés plus âgés ou plus encore de ceux qui ont des enfants à charge, ils ne sont pas tant intéressés par les bénéfices sociaux ou la sécurité du contrat que par le montant du salaire direct et des primes. À ce titre on peut citer Mircea Vultur (2010) qui fait cette comparaison entre les jeunes évoluant dans un marché du travail protégé qui ressentent plus l'insécurité et la précarité de leur situation de travail que leur homologues évoluant dans un marché de travail dit fluide : « *Les emplois atypiques ou flexibles peuvent être ainsi un facteur de développement de leur carrière et on observe, du moins en Amérique du Nord, que ce sont de plus en plus les jeunes qui utilisent les entreprises pour construire leur carrière et non l'inverse. La logique « transactionnelle », caractérisée par des échanges à court terme dans une perspective de services et de rentabilité et soutenue par une logique d'intérêt individuel, est dominante dans le comportement des nouvelles générations qui entrent sur le marché du travail.* » (Vultur, 2010, p.6).

David fait partie de cette catégorie d'employés qui est plus à la recherche d'opportunités pour gagner plus quitte à sacrifier l'aspect sécuritaire. Il nous fait d'ailleurs remarquer que ce dernier aspect ne l'intéresse pas car il n'a ni plan de carrière – ni plan bien défini tout court – et il insiste sur le fait qu'il n'a pas de famille à charge contrairement à certains de ses collègues. En conséquence, il est plus intéressé par le niveau de consommation direct auquel son travail lui permet d'accéder plutôt que les avantages à long terme comme le crédit INFONAVIT notamment :

Enquêteur: Nunca pensaste en hacer otro trabajo aquí?

David: Sí, de hecho pensé en hacer montecarguista, como allá. Pero no lo pagan igual. Es bien mal pagado. No te pagan lo que gano ahorita. Y no solo es manejar, es también trabajo físico porque tienes que bajar, subir las cajas. Es físico. Entonces para ganar menos wey, mejor lo que hago ahorita!

Enquêteur: Cuanto pagan?

David: Fácilmente la mitad de lo que gano ahora.

Enquêteur: Lo consideras bien pagado este trabajo?

David: Para mi estándar no. A mí, ahorita me va... estoy sobreviviendo wey, es mi termino. Pero para la gente que le practico como X o gente que conozco wey, pues está bien.

Enquêteur: Cuanto ganas?

David: Gano 8.400, sin los bonos.

Enquêteur: Con los bonos a cuanto llegas?

David: A los 10.000 wey. Te dan un bono de 1.500. Si eres buen empleado, si haces lo que tienes que hacer, pues te dan 1.500 más. Eso es lo que gano wey. Average. Porque hay días que pagan más porque son feriados, trae más barro. Entre 10.000 y doce. Para la gente de aquí, pues es un sueldo muy bueno. Muy bien porque a parte te dan vales de despensa. Con la tarjetas esas (me muestra la tarjeta). Eso debería alcanzar perfectamente para una familia, para soportarla perfectamente. Pero como gasto yo cabrón, pues no me alcanza. Y no quiero cambiar pues, porque estoy feliz como soy.

(Extrait n°98 : entretien avec David)

Quand il dit « estoy feliz como soy », David fait en réalité référence au niveau de consommation auquel il était habitué aux États-Unis. C'est d'ailleurs pour cela qu'il considère que son salaire ne lui convient pas tant que cela. En effet, tous les interviewés, notamment les plus jeunes de la génération 1.5, nous ont fait remarqué qu'ils ont tous été surpris par le faible coût de la vie au Mexique en comparaison avec leur salaire. En réalité ce constat vaut pour les produits de consommation de base. Mais pour ceux qui voulaient continuer à vivre comme ils avaient l'habitude de le faire aux États-Unis, c'est-à-dire avec le même niveau de consommation en biens et en services de loisirs notamment, ils ont vite déchanté :

The first month pensé que todo era so cheap here in Mexico (...) And then I wanted to buy a pair of Nike and I realized how expensive it was cuando veía cuanto me pagaban!

(Extrait n°99 : entretien avec Charlie)

Une première raison à cette orientation stratégique qui privilégie aux avantages sécuritaires la possibilité d'accéder à de hauts revenus est donc le désir d'accéder à un plus haut pouvoir d'achat à court terme. Bien entendu, ces comportements et ces stratégies sont fortement conditionnés par la réalité du marché local que nous avons décrite précédemment et notamment par le fait qu'ils savent que s'ils quittent leur emploi demain ils en retrouveront facilement un autre assez vite si ce n'est tout de suite. Il faut relever l'importance du réseau dans la transmission des bons plans qui se transmettent entre les membres du groupe de migrants de retour :

Como que ya que estás aquí, ya que trabajas en un call center, como que conoces a más gente y *“Mira que abrió un call center allá, mira que tal campaña allá”*. Y pues sí, como que te vas haciendo de referencias. De este ultimo call center, muchos se fueron a CompuCom. Como que CompuCom fue el escape para muchos de ellos. Para mi estaba bien lejos, pero ya, me anime, me animaron los amigos de Telvista y ya, puse mi curriculum.

(Extrait n°100 : entretien avec Mario)

Nous en avons un autre exemple avec l'extrait de José qui suit:

Yo hice entrevistas en... Puta! Ni puedo contarlas! Esa de Colgate-Palmolive me llamaron! La entrevista fue muy buena, muy fácil wey! De hecho el gerente es un Argentino. Me hizo entrevista: “Ah, me agradas”. Y un otro güero me hizo el examen en inglés. Todo chido: “Está muy bien”, dice. “Ya escuchaste la propuesta económica?”. Yo le dije: “No, la verdad no...”. Y cuando me dijo “Estás contratado. Sabes cuanto ganas? 14.000 pesos!”. Lo único es que había que rolar turnos. Un día entrabas a las siete, otro a las doce... Pero por semana. Yo que sí vamos, no?

(Extrait n°101 : entretien avec José)

La transmission de ces « bons plans » était d'ailleurs souvent un des principaux sujets de conversation lors des réunions que nous organisions à la sortie du travail. Nous nous souvenons particulièrement d'une de ces réunions qui réunissait pas moins de cinq employés de CompuCom et qui a tourné pendant presque deux heures autour du sujet d'une campagne pour Colgate et Palmolive qui venait d'ouvrir quelques jours auparavant dans un nouveau centre d'appel. Tout le débat entre les principaux intéressés a tourné autour d'une série de thèmes tels que les conditions d'accès – les tests d'entrée notamment –, s'il fallait privilégier la

probabilité d'obtenir des bonus financiers importants ou plutôt rester dans une entreprise qui offre plus d'avantages de type sécuritaire. Au final, si la conversation était très divisée à propos de ces sujets et on pouvait constater fortement cette différence de points de vue entre d'une part ceux qui étaient en couple – ainsi qu'un autre intervenant – qui avaient des projets à plus long terme¹⁷⁶ et ceux, plus jeunes et célibataires qui privilégiaient la possibilité d'obtenir de plus hauts revenus à celle d'avoir une situation salariale protégée. Le choix de suivre le plus possible de ces interviewés sur la durée nous a d'ailleurs permis de constater que les enquêtés privilégiaient progressivement les conditions de travail stable à mesure qu'ils étaient rentrés au Mexique depuis plus longtemps mais surtout à mesure qu'ils se mettaient en couple ou avaient des enfants. L'ensemble de ces témoignages et des différentes pratiques et approches qu'ont ces individus au sein de ce secteur démontre l'importance que joue ici la notion « d'âge social » développée par Everett Hughes (1996) sur les choix d'orientation professionnelle et sur les différents aspects à privilégier. Mario est un de ceux qui ne changeraient pas de travail tant celui-ci lui permet de profiter de ses enfants à la sortie du travail :

Sales y dejas la chamba. Sales y llegas a tu casa, por ejemplo yo con mis hijos, me pongo a jugar con ellos, y no traes este estrés, pensamiento de *“puta, pinche chamba que hago allá?”* Sales y...Sales bien tranquilo! No hay un nivel de estrés que digas *“Ay wey! Que voy a hacer?”* Ya, trabajas en tu chamba y ya la acabas, y ya te vas!”

(Extrait n°102 : entretien avec Mario)

On constate enfin que le contrat à durée indéterminée a d'ailleurs, dans une autre dimension, un effet « répulsif » chez certains jeunes qui ont été récemment expulsés des États-Unis et qui sont encore dans un moment de flottement, d'indécision quant à la possibilité de retourner aux États-Unis ou pas. Le contrat à durée indéterminée représente dans ce cas, si ce n'est une forme d'échec, du moins un aveu d'abandon, d'acceptation de la fatalité face à cette situation de retour non voulue.

¹⁷⁶ Deux intervenants qui se trouvaient dans une situation de couple établie avaient pour projet d'investir dans un appartement, une option que leur procurait leur situation actuelle chez CompuCom avec la possibilité de cotiser à l'INFONAVIT ; un autre prévoyait d'importantes dépenses de santé que l'entreprise prenait en charge à un taux élevé.

7.4.2 *Des outsiders bien plus que des concurrents : l'exception féminine.*

Comme nous l'avons fait noter en introduction de cette thèse, ce qui nous a amené à réaliser cette enquête était notamment de comprendre comment ces jeunes migrants de retour, si éloignés du prototype de l'employé des centres d'appels mexicains, étaient en mesure d'entrer en compétition avec cette population de travailleurs ? En réalité, si bien même la présence des jeunes migrants de retour semble être de plus en plus importante dans les services bilingues des call center mexicains, les témoignages relativisent l'importance de la supposée compétition qui pourraient exister entre les étudiants locaux et les migrants de retour, ou tout du moins en relativisent-ils la portée. En effet, si ces derniers sont nombreux dans les tâches d'exécution, il est beaucoup plus rare de les retrouver aux échelons supérieurs comme le fait remarquer Gloria qui est la seule migrante de retour dans son service à avoir atteint ce niveau dans la hiérarchie :

Enquêteur : Y la gente que está en el mismo puesto que tú, quienes son ?
Gente que también regresó de los Estados Unidos ?

Gloria: Gente que tiene el mismo puesto que yo ? Ah no. No todos. La mayoría de ellos son gente que ni han ido a Estados Unidos, que aprendieron inglés aquí. Y pues, de repente, por aprender inglés aquí, pues ya lo hablan, llegan a un nivel más o menos y pues ya consiguen el trabajo.

Enquêteur : Y que son ? Estudiantes ?

Gloria: Pues hay un poco de todo. Por ejemplo mi jefe está estudiando para hacer su maestría, en una cosa que no tiene nada que ver. Video análisis, no sé que. Tienes gente que tiene la preparatoria nada más, tienes gente que se quedó a la mitad de su carrera, tienes gente que está estudiando para otra cosa. Pero la mayoría de los que tenemos son gente que aprendió el inglés aquí. Pues, en T2 soy la única.

(Extrait n°103 : entretien avec Gloria)

Gloria a depuis accédé au poste de T3, qui constitue l'échelon supérieur suivant dans la hiérarchie. La montée en grade suppose tout d'abord de pouvoir présenter de bons résultats dans le travail. Ainsi, les employés qui ont accédé au grade de T2 sont supposés avoir dans un premier temps figuré parmi les meilleurs standardistes (T1) en termes de qualité de travail – les métriques étant différentes d'une entreprise à l'autre selon la nature de l'activité – et, suivant la même logique, un T3 figurait

d'abord parmi les meilleurs T2 de l'entreprise. Les candidats à une promotion doivent aussi passer par un examen écrit et un entretien oral. Dans le cas de l'entreprise CompuCom, l'examen suppose, au delà des connaissances sur les produits gérés par l'entreprise, l'apprentissage de connaissances techniques approfondies plus complexes à mesure que le grade hiérarchique contemplé est élevé. C'est donc sans grande surprise qu'on retrouve avant tout les jeunes issus du système universitaire local aux positions les plus élevées :

Enquêteur: Hay muchos estudiantes locales también? De aquí?

David: Sí. Hay un chingo así que van a la UVM, en la UNAM, al Poli wey¹⁷⁷. Un chingo de cabrones bien inteligentes. Acá en CompuCom wey, hay weyes que son así bien cabrones, para todo. Son muy chidos porque ya tienen carrera, algo así, no? Son weyes muy inteligentes. Pero que aprendieron el inglés aquí wey! Hay unos weyes así en CompuCom que se llaman los T3, estos weyes son bien verga! Cualquier cosa que les preguntes se la saben. Como técnicos son muy chingones, sí."

(Extrait n°104: entretien avec David)

D'ailleurs, à l'exception de Gloria, elles sont seulement deux interviewées à avoir accédé à ce niveau de la hiérarchie. L'une d'entre elles est d'ailleurs le seul membre de la génération 1.5 à avoir obtenu un diplôme universitaire¹⁷⁸. Toutes trois ont au cours des périodes qui précédaient l'examen, révisé une série de cours photocopiés fournis par l'entreprise. La montée en grade dans la hiérarchie suppose dès lors un certain degré d'aptitude d'apprentissage et d'investissement personnel dans la mesure où il s'agit là d'un travail personnel et en dehors des heures de travail. La seconde interviewée dans ce cas, qui est une des deux personnes avec qui nous avons vécu au cours de cette enquête, consacrait d'ailleurs toutes ses heures à la sortie du travail et le week-end à ce qui est considéré au sein de l'entreprise comme une formation professionnalisante. Les filles sont particulièrement concernées, notamment celles qui sont rentrées volontairement et qui ont entamé des études supérieures ou désiraient le faire aux États-Unis. Ces jeunes femmes expriment très souvent le désir de poursuivre des études universitaires au Mexique, mais leur âge les

¹⁷⁷ UVM : Universidad del Valle de México ; UNAM : Universidad Nacional Autónoma de México ; Poli : Instituto Politécnico Nacional.

¹⁷⁸ Sous-entendu de l'enseignement général à la différence de l'autre membre de l'échantillon à avoir eu un diplôme professionnalisant dans un *Community College*.

dissuade bien souvent de le faire. Elles n'ont pourtant qu'entre 25 et 30 ans, mais dans un pays où « à 35 ans et même à 30 ans plus personne ne veut t'embaucher » (Gloria, 25 ans), elles sont nombreuses à y avoir renoncé par peur de se retrouver trop âgées au moment de leur retour sur le marché du travail :

No es fácil... Si aprendí mucho realmente, es algo que jamás pensé que se me daba pero se me da muy fácilmente. He aprendido, me gusta y digo... No es lo que planeas hacer cuando eres niño (se ríe): "Ahh yo quiero trabajar en un call center!". No pero de repente es algo que se da y... finalmente se escucha muy mal quizá, los analistas dicen, "eres muy ñoña! Como es posible que te quieras quedar aquí?". Pues yo me quiero quedar aquí, y la razón es porque yo estoy muy consiente de que tengo tatuajes, ya no estoy tan joven... de que ya para meterme en una carrera ahorita es un poco más difícil...

(Extrait n°105 : entretien avec Gloria)

Elles ont donc en réponse développé une logique ascendante au sein de l'entreprise et passent régulièrement les tests pour accéder à des postes hiérarchiquement supérieurs. Elles suivent des cours sur papier proposés par l'entreprise qu'elles étudient le soir en rentrant du travail et se forment continuellement dans des domaines tels que l'informatique ou le management. L'une d'entre-elle suit même des cours le samedi et le dimanche dans une université pour apprendre le mandarin, profil « *de plus en plus demandé sur le marché* ». Et, suivant la même logique, trois autres interviewés m'ont fait part de leur désir d'apprendre le portugais pour devenir plus compétitifs dans le secteur à mesure qu'ils voient qu'il s'agit d'une compétence de plus en plus demandées et par là-même qui propose des rémunérations plus intéressantes.

Il est d'ailleurs intéressant de noter que les seuls interviewés qui sont entrés dans une logique d'ascension hiérarchique dans le cadre de leur travail sont des femmes. Au cours de cette enquête nous n'avons rencontré, il est vrai, qu'un nombre limité de jeunes femmes. Les raisons sont au moins au nombre de deux : d'une part, il semble que la migration de retour touche considérablement plus les hommes que les femmes. Les chiffres avancés par Giorguli Saucedo et Gutierrez vont dans ce sens et les récits de nos interviewés laissent transparaître l'existence d'une communauté de jeunes migrants de retour qui est avant tout composée d'éléments masculins. L'autre raison tient plus de l'orientation méthodologique de notre enquête qui a privilégié

avant tout l'étude d'une communauté provenant d'un centre d'appel en particulier qui est, comme nous l'avons déjà mentionné, l'entreprise CompuCom. Or, si les migrants de retour sont déjà majoritairement de sexe masculin, on y retrouvera presque inévitablement encore moins de femmes dans la mesure où il s'agit d'un call center dont la principale activité consiste à fournir un service de support technique à ses clients. Et si bien même le secteur des centres d'appels se caractérise par une main d'œuvre majoritairement féminine, la seule exception demeure celle de ce type de centres d'appel qui, que ce soit au Mexique ou en Europe emploie majoritairement des hommes. On se tiendra donc bien de présenter ici quelque réflexion générale que ce soit. Une fois ce constat clarifié, exposons tout de même les quelques résultats et réflexions que nous a inspiré cette enquête au sujet de la question des jeunes migrantes de retour qu'on retrouve dans les centres d'appel bilingues au Mexique, et tout particulièrement celles qui ont participé à cette enquête.

La première considération, qui est sans aucun doute celle qui nous a le plus marqué tant elle touchait presque toutes les jeunes femmes qui ont participé à cette enquête, est la dimension de violence qu'a souvent revêtu pour elles l'expérience du retour au Mexique, et tout particulièrement celles qui appartiennent au groupe de la génération 1.5. Violence morale et violence physique qui se retrouvent sur trois plans : la relation de couple ; le rapport au jugement de la société mexicaine ; le rapport à leurs homologues féminins locaux.

Le premier type de violence auquel elles se sont presque toutes retrouvées confrontées est celui de la violence conjugale. Pas moins de quatre interviewées nous ont informé de la violence physique qu'elles ont du subir à leur retour au Mexique. Pour deux d'entre elles il s'agissait du compagnon qu'elles avaient suivi au Mexique – et par conséquent avec qui elles étaient en couple alors qu'elles étaient encore aux États-Unis ; en ce qui concerne les deux autres, il s'agit de compagnons qu'elles ont rencontré au Mexique. En ce qui concerne les deux jeunes femmes qui correspondent au premier profil, elles avaient d'ailleurs décidé de retourner au Mexique dans le but de suivre leur petit ami de l'époque. Toutes deux ont subi des violences physiques de la part de celui-ci peu de temps après leur arrivée au Mexique. Dans les deux cas elles dépeignent des jeunes hommes avec qui elles ont

vécu aux États-Unis aux antipodes de ce qu'ils sont devenus à peine arrivés au Mexique. Concernant le premier cas, Gloria a rejoint son petit ami dans l'État de San Luis Potosi quelques mois après que celui-ci soit retourné au pays. Après le choc initial du retour, notamment après avoir passé la frontière, c'est un autre choc qui l'attend dans la ville d'origine de son ex-compagnon et qui va durer environ un an. Le cas de Lucy est sur beaucoup de points le même que celui de Gloria. Un retour au Mexique en compagnie de son ex-petit ami et des violences physiques qui commencent peu de temps après son arrivée. Comme Gloria, elle se retrouve aussi confinée à la sphère domestique avec la participation de la famille de son ex-compagnon. Quand il ne l'envoie pas vendre de la drogue à la sortie des collèges et lycées en profitant de son aspect jeune. C'est au bout de sept mois qu'elle décide de s'enfuir retrouver sa grand-mère qui vit dans l'agglomération de la capitale.

Mais la violence, au delà des coups est aussi celle de l'abandon, notamment lorsqu'un enfant entre en jeu : deux d'entre elles ont du avorter moins de deux ans après leur retour suite à la désertion de leur compagnon de l'époque. Enfin, l'une d'entre elle a subi le même traitement une seconde fois mais elle a finalement opté cette fois pour grader l'enfant. Elle est désormais mère célibataire même si elle bénéficie toutefois du soutien familial. Son père a d'ailleurs décidé de retourner au Mexique pour cette raison.

On constate chez les jeunes femmes que nous avons interviewées, beaucoup plus que chez les jeunes hommes, un véritable investissement dans le travail, en particulier en ce qui concerne les pratiques visant à la promotion au sein des entreprises dans lesquelles elles travaillent. Quatre d'entre elles évoluent à des postes de responsabilité au sein de l'entreprise, allant du poste de superviseur pour ce qui est du poste le moins élevé dans la hiérarchie, à un poste complètement en dehors des activités d'appel qui consiste à la gestion des campagnes. Il y a, chez toutes les jeunes femmes concernées, une forte aspiration à l'indépendance et le travail apparaît pour elles comme le meilleur moyen d'y parvenir. La promotion constitue là aussi, dans une certaine dimension, une revanche sur leurs homologues féminins locaux et sur ce qu'elles considèrent être le modèle mexicain de promotion qui se caractérise dans leurs discours comme étant aux antipodes du système méritocratique en vigueur aux États-Unis. En d'autres termes, elles considèrent leurs

homologues mexicaines, qu'elles dépeignent comme jouant de la séduction pour aspirer à la promotion, comme étant aux antipodes de la définition qu'elles se font d'elles-mêmes : des jeunes femmes qui aspirent à être jugées sur leurs résultats et leurs mérites plutôt que sur celui d'être cantonnées à la catégorie féminine. Elles disent toutes d'ailleurs avoir de très mauvais rapports avec leurs homologues Mexicaines – sous-entendu locales – qui, semble-t-il, le leur rendent bien. En réaction, elles affirment n'avoir que des amis de sexe masculin dans leur entourage, avec la particularité que ces derniers partagent la même trajectoire biographique et migratoires qu'elles : il s'agit en effet presque toujours de jeunes hommes appartenant à la catégorie de migrants de retour de la génération 1.5.

7.5 CONCLUSIONS.

Nous venons de voir dans ce chapitre comment les jeunes migrants de retour mobilisaient dans leur travail leur capital culturel transnational et comment celui-ci leur permettait d'entrer en compétition avec une main d'œuvre plus qualifiée qu'eux. En cela, leur expérience de vie aux États-Unis – ou Canada – leur permettent de gérer des dimensions du travail que les autres travailleurs ne sont pas en capacité de maîtriser ou qu'ils maîtrisent beaucoup moins bien. Cela va des interactions avec des minorités ethniques qui emploient un anglais qui ne correspond pas aux standards scolaires à des formes plus subtiles comme peuvent l'être l'emploi approprié des formules de politesse ou le ton à employer. Ils sont tous conscients que le fait d'avoir vécu certaines situations et d'avoir cohabité avec les gens qui vivent aux États-Unis leur permettent d'entrer plus facilement dans une phase d'empathie avec le client et de saisir plus rapidement la réalité des problèmes que ces derniers vivent dans la mesure où ils les ont souvent vécus eux même. Ce premier constat vient valider deux postulats : d'une part, dans le cadre des activités basées sur la communication, que l'expérience de la mobilité suppose que l'individu a, de par son expérience de vie dans d'autres pays, une compétence linguistique et une connaissance plus accrue des cultures avec lesquelles il va travailler. Le résultat de ces connaissances est que le travailleur sera plus apte à inspirer un sentiment de confiance et d'empathie avec le client, ce qui aura une importance cruciale dans la

qualité du service (Solé et al., 2005 ; Alarcón, 2007a ; 2007b). D'autre part, le cas de ces jeunes migrants de retour vient réaffirmer le constat de plusieurs auteurs selon lesquels dans une interaction en *voice-to-voice*, une donnée subjective comme l'habilité à bien communiquer – *high communication skills* (Belt et al., 2002) – prévaut sur les qualifications objectivables comme le sont les diplômes (Belt et al., 2002 ; Cousin, 2002). Nous avons eu de nombreux exemples de cette donnée subjective dans les descriptions que nous ont faites nos interviewés, et qui pourrait se résumer par le passage de l'une d'entre elles : « *Cuando tienes la experiencia de allá, comprendes todo...* ». La seule différence ici se joue entre les membres de la génération 1.5 et ceux qui ont émigré à l'âge adulte. Alors que pour les premiers cette expérience relève de « l'inné », les seconds mettent un point d'honneur dans les entretiens à décrire à quel point leur expérience migratoire fut le socle de tout ce qu'ils mettent aujourd'hui en œuvre dans leur travail mais qui est avant tout le fruit d'un apprentissage. Pour reprendre la théorie de la Nouvelle Economie de la Migration et la théorie développementaliste, on constate ici que l'expérience migratoire a permis à ces migrants d'acquérir de nouvelles compétences – qui sont ici de nature relationnelle et d'éthique du travail – qu'ils peuvent réinvestir à leur avantage une fois rentrés dans leur pays d'origine.

Il faut toutefois, pour reprendre les analyses structuralistes, que les conditions locales dans ce dernier soient propices au réinvestissement de ces compétences acquises au terme de l'expérience migratoire. Dans le cas que nous venons d'étudier, ce sont les call center qui jouent ce rôle de structures réceptrices mais avant tout demandeuses de ces compétences acquises au cours de leur expérience de vie aux États-Unis. Nous avons par ailleurs vu dans le chapitre précédent qu'il était très difficile pour eux de réinvestir ce capital dans d'autres activités. Dans ce chapitre nous avons tempéré ce constat en remarquant qu'il était en réalité plus juste de dire que les autres opportunités d'emploi dans lesquelles ils pouvaient réinvestir ces compétences linguistiques et relationnelles étaient bien souvent beaucoup moins rentables sur un plan financier notamment, mais aussi sur le plan des conditions de travail. À partir de là, la plupart d'entre eux n'ont cessé de travailler dans les centres d'appels bilingues *offshore* depuis leur arrivée au Mexique. Nous avons aussi vu comment la forte demande qui émane de ce secteur leur permettait d'élaborer des stratégies flexibles dans l'orientation qu'ils souhaitaient donner à leurs carrière en

recherchant constamment les opportunités qui convenaient le mieux aux dimensions qu'ils privilégient dans la recherche d'un emploi : plus de pouvoir d'achat direct pour les uns ; plus de sécurité à long terme pour les autres, notamment pour les plus anciens et ceux qui ont des enfants à charge. D'autres enfin, en particulier les jeunes femmes, s'installent à plus long terme dans une même entreprise et s'y investissent en suivant un plan d'ascension hiérarchique. En revendiquant les principes méritocratiques qu'on leur avait enseignés dans les écoles américaines, ceux-là mêmes qui leur avaient été refusés dans la pratique aux États-Unis.

Enfin, ce constat pose néanmoins une autre question : que se serait-il passé s'ils n'avaient pas trouvé ce type d'emploi en arrivant au Mexique ? Que se passerait-il le jour où ce secteur entrera en crise au Mexique ? Car s'il y a bien une chose qui nous a marqué dans l'ensemble de ces témoignages, c'est à quel point leur avenir professionnel dans leur pays d'origine est fortement dépendant d'un seul secteur : les centres d'appels.

CONCLUSION(S)

*El emigrante como debe de sufrir
Quisiera ser el arbol
Que no cruza las fronteras
Que se muere en su tierra
Apoyado en su raiz*

*Hay patrias que te cobijan
Si les conviene
Y te violan los derechos
Y tu forma de vivir*

*Hay quienes se regresaron
De suelo extraño
Otros tantos
Que se fueron
Tan solo para morir*

*Soy emigrante
Como extraño a mi país
A mis hijos y hermanos
A mi madre idolatrada
Al amor que me lloraba
Cuando me miró partir*

Paroles de *El emigrante*,
Los Tigres del Norte.

Nous avons pu au cours de cette étude avoir un aperçu d'une partie de la population qui constitue cette nouvelle tendance migratoire entre le Mexique et les États-Unis que décrit Jorge Durand (2012). Si le nombre de retours n'a jamais été aussi important que depuis ces cinq dernières années, il est sûrement encore trop tôt pour juger de l'aspect durable de cette tendance. Néanmoins, au vu de cette réalité, il est plus que jamais important d'étudier les réalités qui se cachent derrière cette appellation générale de « migration de retour ». C'est ce que nous avons fait au cours de cette thèse en décrivant et en analysant le cas d'une population en particulier : les jeunes migrants de retour employés dans les centres d'appels bilingues offshore de la ville de Mexico.

Cette population se distingue néanmoins de la population qu'on comprend traditionnellement lorsqu'on parle de migration de retour entre les États-Unis et le Mexique. C'est d'ailleurs principalement pour cela que nous avons décidé d'orienter notre travail de thèse sur cette population même si l'absence d'informations la concernant avait pu nous inquiéter quelque peu. Nous proposons donc, en guise de conclusion, de reconsidérer les résultats de cette enquête puis de réfléchir aux ouvertures auxquelles ils peuvent aboutir par la suite.

LE CAS DE LA GENERATION 1.5 : LES ENFANTS DE LA POLITIQUE POST-IRCA.

Si on excepte le cas de ceux qui ont émigré aux États-Unis – ou dans une moindre mesure au Canada – à l'âge adulte, c'est une population de jeunes migrants de retour tout à fait inédite qui apparaît à nos yeux : un groupe constitué de jeunes qui ont grandi et souvent passé la majeure partie de leur vie aux États-Unis. En cela, il s'agit d'un constat surprenant, surtout quand on se rend progressivement compte qu'un nombre considérable d'entre eux sont revenus sans y avoir été obligés. Surprenant parce que cette décision implique le fait que, si un jour ils le décident, retourner aux États-Unis ne sera sûrement pas chose facile. Bien sûr, nous avons amplement usé de cette expression de « retour volontaire » en plaçant souvent ce dernier qualificatif entre guillemets. C'est là toute l'ambivalence des termes entre leur acception légale et la réalité des facteurs qui ont conduit l'individu à cette décision. S'il s'agit bien dans l'absolu de retours volontaires dans la mesure où les individus avaient le choix de demeurer aux États-Unis, la vérité est que ce type de retour est bien souvent la réponse à une situation qui devient intenable pour la personne concernée. Si l'analyse des trajectoires biographiques de chaque individu nous permet de comprendre comment ils en sont arrivés à ce point de rupture –, il est nécessaire de resituer ces trajectoires, ces processus biographiques dans le contexte dans lequel elles s'inscrivent (Mercier & Oiry, 2010).

En cela, ils représentent un des principaux résultats de la politique migratoire sécuritaire qui a suivi la signature de l'IRCA en 1986. Ils sont les enfants devenus adultes de ces migrants Mexicains qui sont de plus en plus nombreux à avoir émigré

clandestinement aux États-Unis avec leurs familles, et qui y ont vécu de nombreuses années avec ce statut. On considère qu'ils sont aujourd'hui 2,1 millions dans cette situation aux États-Unis, qu'ils soient mineurs ou qu'ils soient devenus majeurs entre temps. À titre de comparaison, c'est l'équivalent de la population totale de la quatrième ville la plus peuplée des États-Unis : Houston. En France, ce serait l'équivalent de la population totale de la ville de Paris ou des quatre plus grandes villes de province réunies¹⁷⁹. Bon nombre des parents des jeunes que nous avons interrogé au cours de cette enquête y vivent d'ailleurs encore aujourd'hui. Mais les enfants ont fait le choix d'effectuer le chemin inverse de celui que leurs parents avaient pris alors qu'ils étaient encore mineurs plusieurs années auparavant.

Le migrant de retour comme acteur de son destin : le retour comme bifurcation.

Le retour dans le pays d'origine, lorsqu'il est volontaire, peut prendre cette dimension d'échappement d'une trajectoire de vie toute tracée. Tracée non-plus seulement par des mécanismes invisibles comme le sont ceux de la reproduction sociale telle que Pierre Bourdieu et Jean-Claude Passeron (1964 ; 1970) nous l'ont décrite par exemple, car il s'agit ici d'échapper à un mécanisme de reproduction sociale encadré par un mécanisme juridique identifiable. Les individus concernés se retrouvent ici dans une situation d'enfermement social qui restreint les possibilités d'intégration sociale et professionnelle à des champs productifs délimités qui sont dans les faits ceux dans lesquels évoluent la population immigrée illégale primo-arrivante dont, entre autres, leurs parents. Ils se retrouvent aussi dans une dimension d'enfermement physique : impossibilité d'effectuer des retours sous la forme de visites dans le pays d'origine ; limitation des mouvements dans la mesure où les contrôles routiers sont la première cause de contrôles et d'expulsions. Les travailleurs mexicains immigrés en situation irrégulière sont en cela une parfaite incarnation de ce que Yann Moulier Boutang (1998) définit comme le « salariat bridé ». Le cas de leurs enfants nés au Mexique – génération 1.5 – est en ce sens

¹⁷⁹ Marseille, Lyon, Toulouse et Nice représentent à elles quatre un peu plus de 2,1 millions d'habitants.

encore plus marquant puisqu'ils héritent de ce statut en étant destinés eux-aussi à intégrer les rangs du salariat bridé une fois arrivés à l'âge adulte.

Face à cette limitation des champs possibles de l'action, l'individu concerné se retrouve en face de deux choix : l'acceptation – processus long et progressif comme l'ont très bien démontré les travaux de Roberto G. Gonzales (2011) – ou bien échapper à ce cadre de restrictions. La première option trouve sa conclusion dans la séquence biographique que Gonzales dénomme la phase de *coping*. Celle-ci se traduit par une acceptation de la situation vécue et par une remise à niveau – presque toujours à la baisse – des attentes personnelles en fonction des limites imposées par le cadre restrictif. Ainsi, le jeune étudiant mexicain de la génération 1.5 en situation illégale aux États-Unis peut décider de renoncer aux études supérieures auxquelles il aspirait dans la mesure où il ne sera pas en mesure de faire valoir son diplôme lorsqu'il intégrera le marché du travail. Un exemple encore plus parlant serait celui du même individu mais qui aurait cette fois terminé ses études supérieures. Toutefois, en considérant l'impossibilité de faire valoir ce diplôme, il accepte progressivement le fait qu'il intégrera uniquement les secteurs d'activités qui emploient la main d'œuvre immigrée en situation irrégulière où son diplôme n'aura aucune valeur.

Or un des principaux apports de notre thèse consiste à apporter une pièce supplémentaire à l'analyse élaborée par Robert G. Gonzales (2011). Le processus de passage à l'âge adulte des jeunes mexicains en situation illégale de la génération 1.5 ne débouche pas forcément sur la phase de *coping*, ou d'acceptation. Il ressort nettement de notre étude que le choix du retour constitue une étape optionnelle à cette dernière. Ainsi, pour reprendre la terminologie employée par Bidart et Brochier (2010), la trajectoire biographique de cette catégorie de migrants est marquée par une « bifurcation » que les auteurs définissent comme :

(...) un moment particulier de recomposition intense des ingrédients impliquant un événement, provoquant une crise et l'apparition d'une alternative, et débouchant sur un changement d'orientation dans le processus (...) pour donner lieu à l'appellation de bifurcation, le changement doit être brusque et intensif (Ibid., p. 171-172).

Michel Grossetti (2004) ajoute à cette définition que la bifurcation implique aussi une dimension d'irréversibilité. Claire Bidart et Damien Brochier prennent l'exemple des attentats de New York du 11 septembre 2001 en montrant comment à partir d'un événement toute la politique – sécuritaire, internationale, etc. – a été bouleversée de telle forme « qu'on peut avancer la thèse que plus rien n'a été pareil après ce qu'il est survenu » (Bidart & Brochier, 2010, p.173).

C'est exactement ce que Gonzales (2011) a analysé dans le passage à l'âge adulte des jeunes Mexicains de la génération 1.5 aux États-Unis. La découverte du statut d'illégal ou du moins la première épreuve de ses conséquences pratiques marque une rupture radicale avec le monde de l'école protégé et aboutit là aussi à une remise en question de l'ordre du « plus rien ne sera comme avant » : l'abandon des projets d'études en est sûrement le meilleur exemple. Ce passage symbolique a aussi la particularité d'être irréversible. L'étape suivante est, pour reprendre Claire Bidart (2010) un « changement de moteur » : au respect des règles du jeu méritocratique inculqué par l'école américaine, s'ensuit une séquence oscillant entre acceptation et rébellion et l'apprentissage progressif des nouvelles « règles du jeu » qu'implique le fait d'être un adulte en situation irrégulière. C'est la séquence biographique que Gonzales (2011) appelle *learning to be illegal* et dont la séquence suivante, la phase de *coping*, marque l'événement résolutif.

Pour notre part, nous avons donc identifié dans les trajectoires biographiques de nos interviewés de la génération 1.5 que la décision du retour était une alternative à cette phase de *coping*, tout en se situant à la suite de la phase de *learning to be illegal*. En cela, le retour apparaît comme une deuxième bifurcation dans leurs trajectoires biographiques, après la première qui fut celle de découvrir leur statut illégal et surtout ses implications pratiques. Cette deuxième bifurcation, quand il ne s'agit pas d'un retour forcé, répond là à une conjoncture d'ingrédients (Bidart, 2010), ou facteurs, qui en s'accumulant participent à l'émergence d'une situation de tension qui rend la situation vécue de moins en moins vivable. Nous en avons vu plusieurs exemples dans le cinquième chapitre de cette thèse que nous ne répèterons pas tous ici mais parmi lesquels on peut rappeler : l'impossibilité d'espérer une quelconque ascension sociale en accumulant les désillusions pour ceux qui ont persévéré dans leur désir d'ascension par l'école ou par le travail ; la séparation d'un membre de la

famille ou d'un petit ami qui est retourné au Mexique. À partir de là, on constate que le retour de la plupart des migrants qui appartiennent à la catégorie de ceux qui ont émigré à l'âge adulte répond aussi à cette même logique, à ces mêmes séquences dans la trajectoire biographique. On a vu entre autre que le fait de subir un arrêt de travail prolongé participait à cette remise en question progressive du bien fondé de demeurer dans le pays d'accueil. L'accumulation de ces ingrédients de tension, en suivant la logique du principe de rendement décroissant (Durand, 2004), aboutissent à un moment de crise à partir duquel l'individu considère que le seul événement résolutif possible pour y mettre un terme soit le choix du retour.

Le retour constitue pour ces jeunes une option – si ce n'est l'unique option – pour rompre avec ce « mécanisme de la destinée » – pour reprendre le terme utilisé par Alfred Foucher (Foucher, in Merlin, 1954). Il prend la dimension d'une rédemption, dans l'acception latine du terme qui signifie le « rachat » : le retour dans leur pays d'origine apparaît comme l'unique choix possible chez eux pour « racheter » cette liberté d'action, dans un pays où ils seront libérés de ce statut spécial qui leur impose la contrainte dans leur pays actuel, les États-Unis. Cette rupture entre « destinée » d'une part – ou aucun choix n'est possible – et affirmation de l'individu dans sa volonté de rompre avec celle-ci nous conduisent logiquement à la question du choix. À partir de cet instant, l'individu concerné ne subit plus son « destin », il en devient l'acteur. Le retour revêt donc chez un nombre considérable de nos interviewés cette dimension de ce que Sandro Mezzadra intitule le « droit à la fuite »¹⁸⁰ (2006) qui est la réponse à la situation vécue de « salarié bridé » (Moulier Boutang, 1998). Le choix du retour chez les membres de la génération 1.5 représente aussi une rupture de la chaîne intergénérationnelle : pour de nombreux parents, en particulier les pères, le retour de leurs enfants est mal vécu dans la mesure où il remet complètement en question le sens donné à leur propre projet migratoire, à savoir offrir à leurs enfants « une vie meilleure ».

On pourrait dès lors légitimement poser la question de savoir pourquoi certains finissent par accepter progressivement leur statut quitte à revoir toutes leurs attentes de vie à la baisse – ce que signifie la notion de *coping* chez Gonzales – et pourquoi d'autres décident de retourner au Mexique avant d'entrer dans cette phase

¹⁸⁰ *Diritto di fuga* en italien.

d'acceptation. Nous avons identifié à cet effet un élément déclencheur transcatégoriel – dans la mesure où il englobe les deux catégories de notre échantillon : génération 1.5 et émigrés à l'âge adulte – qui est le facteur familial ou, plus largement, le facteur relationnel. On a ainsi pu constater que pour la grande majorité des personnes interviewées, le choix décisif du retour avait comme facteur commun une raison d'ordre familiale ou relationnelle. Parmi ceux-ci, on a pu recenser entre autre : un proche – généralement un membre de la fratrie ou de la famille nucléaire – qui se retrouve confronté à une situation de crise au Mexique ; le départ récent pour le Mexique de la femme et des enfants ; le départ récent d'un(e) petit(e) ami(e) ; un projet économique proposé par un ami au Mexique. Ce type d'événement qui implique une personne tierce montre que le choix du retour est presque toujours conditionné par la prise en considération d'un – ou des – proches comme événement déclencheur de la bifurcation. Ainsi, même s'il est souvent axé dans les discours sur le plan de la décision individuelle, le choix du retour est fortement tributaire de facteurs d'ordre relationnels.

À partir de ces considérations, on comprend que le retour, lorsqu'il est choisi, relève plus de raisons pratiques et relationnelles que de facteurs d'attachement affectifs et culturels avec le pays d'origine. En ce sens, nos analyses se rapprochent plus de celles de Tracey Reynolds (2011), Conway et al. (2008), Plaza (2008) ainsi que de Phillips et Potter (2003) que nous avons mentionnées dans le premier chapitre de cette thèse. Comme Reynolds (2011), nous considérons donc que la migration de retour des migrants de la génération 1.5 s'explique beaucoup plus par des facteurs d'ordre pratiques que culturels tels que les unions matrimoniales avec des locaux ou pour des raisons économiques liées à une prospective d'amélioration de l'emploi. Un autre point commun que nous trouvons entre ces études sur la migration de retour des dénommées *next generations* dans les Caraïbes et nos enquêtes est l'absence de préparation dont font preuve certains migrants de retour. Joan Phillips & Robert B. Potter constatait que ce manque de préparation et de collecte d'informations sur le pays d'origine était principalement le fait de jeunes hommes. Dans notre cas, c'est un constat qui touche presque tous les interviewés qui nous ont tous fait part de l'absence presque totale de connaissance de la réalité du terrain au Mexique, notamment au niveau des perspectives d'emploi et de la réalité du marché du travail. On a pu voir que ceci s'explique principalement par le fait qu'ils

sont dans l'incapacité d'avoir recours à certaines pratiques transnationales tels que les retours épisodiques qui, comme l'ont démontré nombre d'auteurs, permettent de « tâter le terrain » et ainsi d'être dans la capacité de peser les pour et les contres d'une telle décision. Le retour s'apparente donc souvent à une forme de pari (Phillips & Potter, 2009), risque qui peut être pris d'autant plus « facilement » que la situation vécue dans le pays d'accueil devient intenable et qu'en quelque sorte « ça ne peut pas être pire ».

D'UNE FORME DE SALARIAT BRIDE A UNE AUTRE : QUITTER LES ÉTATS-UNIS POUR CONTINUER A TRAVAILLER POUR EUX.

Nous ne nous sommes pas tant focalisés sur une thématique organisationnelle du travail – qui a par ailleurs stimulé l'émergence d'une littérature particulièrement riche – que sur la dimension culturelle de celui-ci qui nous apparaissait comme un facteur plus-à-même d'expliquer la présence de ce type de travailleurs qui ne correspondent pas au profil-type du *high-skilled worker* qui serait le plus prisé par les centres d'appels (Frenkel et al., 1998). En se basant sur une analyse comparative internationale (Batt et al., 2007), on remarque que ce constat est d'autant plus vrai dans les économies dites en développement où les employés sont généralement – beaucoup – plus qualifiés que la moyenne de la population. La contradiction entre le besoin de recourir à une main d'œuvre qualifiée et semi-professionnelle et la nature routinière, répétitive et fortement monitorée du travail (Taylor & Bain, 1999 ; Bain & Taylor, 2000 ; Buscato, 2002) a conduit à considérer par ailleurs que les téléopérateurs sont employés dans des conditions de travail déqualifiées¹⁸¹ (Stanworth, 2000). Ces conclusions ont donc conduit à interroger la tendance à l'embauche de personnel qualifié malgré la nature déqualifiée du travail et une attention plus particulière a été prêtée à l'importance de *high communication skills* (Belt et al., 2002) donnée subjective qui aurait finalement plus d'importance que des qualifications objectivables comme le sont les diplômes. Les jeunes diplômés du supérieur peuvent correspondre à ces attentes dans la mesure où, dans le cadre de la société de l'information, ils sont

¹⁸¹ *Deskilled*.

formés tout au long de leur vie à accumuler des compétences sociales leur permettant d'apprendre à communiquer comme part importante de leur future vie professionnelle (Castells, 1999). Cette aptitude à « bien communiquer » peut être aussi supposée comme dans le cas de certains groupes comme les femmes à qui on prête volontiers une plus grande aptitude à faire preuve d'empathie et à « sourire au téléphone » (Belt et al., 2002). Plus qu'un travail, c'est la capacité des employés à mobiliser des compétences sociales qui est recherchée, comme le fait de savoir parler correctement, d'avoir une certaine maîtrise de soi, etc. (Cousin, 2002).

D'autres chercheurs ont plus récemment porté un intérêt à une autre dimension qui conditionne la qualité de la communication, tout particulièrement dans le cas des call centers opérant dans un pays tiers – offshore - : la dimension culturelle. Dans le cas d'opérations mettant en lien un téléopérateur et un client situés dans des pays distincts, la nécessité de créer une proximité culturelle avec le client devient une condition *sine qua non* de la qualité du service. La distance géographique (Puel, 2003) et la distance temporelle (Fabros, 2009) sont autant de facteurs créant une distance culturelle entre le client et l'opérateur et qui par là-même affectent la qualité du service. L'Inde est en ce sens un cas particulièrement intéressant. En même temps qu'elle est la base du plus grand nombre de call centers *offshore*, les services qui y sont proposés sont à la source de nombreux mécontentements dus aux fortes différences d'accent et aux nombreuses incompréhensions culturelles. Ce à quoi de nombreux centres d'appel indiens développent une série d'outils de formation à cet effet afin de pallier cette trop forte distance culturelle (Poster, 2007). Ainsi, si la maîtrise de la langue du client est importante – nul besoin de préciser pourquoi – la maîtrise des codes culturels de ce dernier l'est tout autant et détermine ce qui distingue un service de qualité d'un mauvais service (Poster, 2007 ; Fabros, 2009). Dans cette logique, Alarcón et al. (2005) démontrent comment dans le contexte catalan où nombre de centres d'appels proposent des services trilingues, la maîtrise de la langue mais surtout les expériences de vie à l'étranger – capital culturel incorporé – sont plus valorisés chez les candidats qu'un capital culturel objectivable comme peuvent l'être les diplômés.

Notre première hypothèse allait donc dans ce sens, à savoir que ce capital culturel incorporé – maîtrise de l'anglais et expérience de vie aux États-Unis –

permet aux jeunes migrants de retour de palier à leur manque de capital culturel objectivable et ainsi de pouvoir entrer en compétition avec les jeunes travailleurs qualifiés dans les centres d'appels bilingues offshore.

Nous avons donc cherché à identifier dans un premier temps les raisons qui font que ces jeunes migrants de retour s'orientent en nombre si important vers ce type d'activité et non vers d'autres secteurs. Un premier constat était qu'à l'exception d'une des personnes que nous avons interrogées, aucun d'entre eux n'avait la moindre idée de ce qu'était un call center avant d'arriver au Mexique. La plupart des enquêtés avaient en revanche un point en commun qui était celui d'avoir conscience que la maîtrise de l'anglais constituait pour eux leur principal atout professionnel. En conséquence, ils ont presque tous orienté leur première recherche d'emploi en fonction de ce critère. Nous avons pu voir que c'est un constat particulièrement vrai pour les individus issus de la génération 1.5. La place qu'occupent les offres d'emplois relayées par les call centers dans les moteurs de recherche explique pour une part importante leur découverte de ce type d'emploi. En effet, plus de la moitié des interviewés nous ont affirmé avoir trouvé leur premier emploi dans un centre d'appels en effectuant leurs recherches sur Internet et en entrant les mots-clés « *English/Job/Speaking* ». Cette manipulation les renvoyait inévitablement vers de nombreuses offres d'emploi dans ce type d'entreprise. Pour ceux qui ne sont pas passés par cette étape, c'est soit par le bouche-à-oreille soit par les nombreuses annonces en anglais sous forme de panneaux publicitaires dans les rues ou dans les transports en commun qui leur ont fait découvrir ce type d'activité. Un autre facteur non-négligeable réside dans le fait que ces offres d'emploi, en dehors d'un baccalauréat, ne demandent presque jamais d'expérience professionnelle préalable. Il s'agit là d'un détail non-négligeable dans la mesure où la plupart d'entre-eux n'ayant eu auparavant que des emplois non-déclarés, ils ne possèdent pas de preuves de ces expériences préalables, et quand bien-même ils seraient en possession de ces dernières, celles-ci n'auraient aucun lien avec la nature de leur nouveau travail. Et même lorsque le baccalauréat est un requis minimum pour être embauché, certains de nos enquêtés n'ayant pas terminé leurs études secondaires nous ont confirmé que la simple mention de leur vie aux États-Unis et leur niveau d'anglais lors de la première rencontre a constitué pour eux un passe-droit, et ce dans toutes les autres entreprises qu'ils ont pu intégrer par la suite. Ces

pratiques confirment déjà en partie l'hypothèse que la maîtrise de l'anglais et l'expérience migratoire revêtent une valeur supérieure au diplôme, ou du moins peuvent le substituer. Enfin, nous avons pu voir que pour certains d'entre eux, les *call centers* sont les seules structures acceptant les jeunes tatoués.

En plus de la première dimension linguistique, ils ont l'avantage sur les travailleurs locaux de maîtriser les codes culturels de leurs clients et notamment de la diversité de ces derniers, ce qui leur donne un avantage non-négligeable, tout particulièrement dans certaines conditions comme c'est le cas lors d'interactions avec des clients Portoricains ou Afro-Américains, situations au cours desquelles les téléopérateurs locaux éprouvent de grandes difficultés, de compréhension notamment. Autre exemple : les migrants de retour savent aussi que l'Américain est une personne directe et agissent en fonction de cette donnée, contrairement à certains locaux dont les agissements communicationnels sont largement conditionnés par un mode de communication sur le mode latin qui favorise l'emploi de nombreuses formules de politesse, et d'excuses répétées qui ont le don d'irriter nombre de clients Nord-Américains. De plus, ils ont l'avantage de souvent connaître les produits pour lesquels ils travaillent, les ayant utilisés eux-mêmes aux Etats-Unis, ce qui leur permet de saisir parfois aisément les raisons de l'irritation du client avec qui peut se créer plus facilement une empathie. En comparaison avec le travail rigidement contrôlé que rapportaient les téléopérateurs étudiants, les migrants de retour sont plus à même de s'octroyer ces marges de manœuvres permettant de mieux faire correspondre le service aux particularités du client (Frenkel et al., 1998 ; Kinnie et al., 2000). Dans ce genre de situation ils font souvent preuve d'un temps d'avance sur la qualité communicationnelle, même par rapport aux consignes de l'entreprise.

Consolidation de la communauté des jeunes migrants de retour et carrières dans le secteur des centres d'appel.

Les migrants de retour de seconde génération sont généralement considérés comme des *outsiders* dans leur pays de destination et rencontrent de nombreuses

difficultés, tout particulièrement s'agissant d'établir des liens et un réseau de connaissances au sein de la société de retour (Potter, 2005b ; Reynolds, 2011). Dans ce contexte, le call center, en plus de sa dimension professionnelle, joue - en reprenant les mots d'une de nos enquêtées - un rôle *d'appui psychologique* fondamental dans la mesure où il fournit une source d'emploi sûre pour les jeunes en situation de retour mais surtout dans la mesure où ils y rencontrent pour la première fois des individus partageant la même expérience migratoire qu'eux: l'individu voit alors son expérience passer du statut d'expérience isolée à celui d'expérience collective. Le centre d'appel devient la structure permettant le début de la reconsolidation d'un *safety background* (Gumpel, 1996, cit. in Suárez-Orozco, 1998, p. 26) conditionné et consolidé par le partage d'un *web of meanings* commun (Geertz, 1973).

Cet état des faits peut donner lieu à des renégociations identitaires sous la forme *d'identités hybrides* ou *d'in-betweenness*, caractérisant des expériences de vie « *entre deux mondes* » (Tsuda, 2003 ; Potter, 2005 ; Phillips & Potter, 2006). Ceci peut donner lieu à des pratiques vestimentaires chez certains, ou linguistiques chez d'autres comme dans le cas de certains migrants de retour qui ne parlent désormais qu'en anglais entre eux alors qu'ils parlaient plus fréquemment l'espagnol aux États-Unis. Ces pratiques de réaffirmation de l'identité peuvent être une réponse au fait que la société d'origine – incarnée dans le cas du lieu de travail par leurs collègues Mexicains locaux - les enferme dans la catégorie d'outsider ; soit que dans certains cas se développe même une forme d'hostilité des locaux qualifiés envers les migrants de retour dans la mesure où ceux-ci incarnent leur déclasserement social. L'expérience migratoire commune devient le critère de référence identitaire et solidaire, plus que tout autre critère. Cette tendance est très présente chez les jeunes femmes qui considèrent beaucoup plus facilement leurs homologues masculins comme leurs pairs plutôt que les jeunes femmes locales.

Un sous-groupe émerge alors, dont l'appartenance se base sur le partage d'un socle commun d'expériences. Au fil du temps, ces sous-groupes s'établissent petit à petit en véritables réseaux de solidarité. L'accès à ceux-ci permet entre-autres l'accès rapide à toute source d'information relative aux nouvelles perspectives d'emploi du secteur : les membres partagent leurs informations concernant l'ouverture de nouvelles campagnes, les salaires et les avantages proposés, l'ouverture des dates de

candidatures, etc. En ce sens, l'accès à ces réseaux est primordial pour tirer le maximum de bénéfices d'un secteur qui se distingue par ses évolutions rapides et constantes, ce qui requiert de leur part d'être toujours prêts, car les rythmes d'apparition et de disparition de campagnes peuvent être extrêmement rapides.

Pour un certain nombre de raisons, on ne peut pas calquer les analyses faites dans d'autres pays – ou plus exactement d'autres contextes – au cas mexicain dont la dimension bilingue d'une part importante des services revêt des problématiques distinctes. Si l'horizon salarial d'un téléopérateur en France est le SMIC (Cousin, 2002), ce n'est pas le cas au Mexique, du moins pas dans les services qui requièrent l'anglais comme langue de travail. Le niveau de salaire peut s'expliquer notamment par la confrontation de l'offre et de la demande et par le niveau de rareté des compétences recherchées par les entreprises (Wallerstein, 2004). Concernant la dimension de rareté des compétences demandées, on comprend assez vite la logique : un employé parlant l'anglais – et si possible avec une bonne maîtrise des différentes composantes que comporte la pratique d'une langue comme l'accent – est une ressource plus rare dans un pays hispanophone comme le Mexique que ne l'est un employé parlant le français en France. Suivant la même logique, on comprend que les employés évoluant dans les centres d'appels en langue espagnole au Mexique sont plus proches du portrait dressé dans nombre d'études empiriques sur les centres d'appel et pâtissent des mêmes problèmes : précarité de l'emploi, bas salaires, rythmes intensifs, etc. À l'inverse, il existe des call centers au Mexique proposant leurs services en portugais, français et allemand et les salaires proposés sont supérieurs à ceux que perçoivent les employés des services anglophones. Dans le cas d'une entreprise proposant l'ensemble de ces services, le salaire augmente même en fonction du nombre de langues maîtrisées. Alors bien sûr, les centres d'appels bénéficient d'une dévalorisation des diplômes sur le marché mexicain due à une forte augmentation du niveau de qualification des jeunes Mexicains au cours des dernières décennies. Mais la situation n'est pas encore comparable à celle qu'on retrouve dans les économies développées et le niveau de qualification très supérieur des employés de call centers par rapport à la moyenne de la population (Micheli-Thirion, 2007) montre que le problème n'est pas entièrement là. Les salaires équivalent voir supérieurs à de nombreuses professions qualifiées pratiqués par les

centre d'appel démontrent encore un besoin d'attirer par l'argument du salaire les jeunes issus de l'enseignement supérieur.

Le thème de la flexibilité de l'emploi s'avère lui aussi plus complexe dans le contexte des call centers mexicains qui proposent des services bilingues. Tout d'abord, toutes les entreprises ne font pas les mêmes usages de la flexibilité de l'emploi. Celle-ci est fortement conditionnée par le type d'activités que gèrent les différentes entreprises. Dans le cas de deux des entreprises dans lesquelles évoluent nos enquêtés (Teletech et Teleperformance), les entreprises travaillent avec plusieurs clients proposant des campagnes ayant chacune leur particularité. S'il y a des clients et des produits « fidèles » qui fonctionnent sur le long terme, ces entreprises gèrent aussi des campagnes plus éphémères qui influent sur la fluctuation de la demande. Ainsi, les entreprises peuvent d'un jour à l'autre avoir besoin d'un grand nombre de travailleurs pour une campagne de trois mois, suite à quoi leur utilité ne sera plus de mise. La fluctuation de demande que génère ce type d'activités périphériques aux produits centraux suppose la capacité à avoir recours à des contrats à court terme¹⁸². Mais presque tous les témoignages que nous avons recueillis font mention de l'usage de la flexibilité par les travailleurs eux-mêmes. Le contexte de forte demande fait que ces derniers n'hésitent pas à quitter un call center pour en trouver un autre plus-à-même de leur proposer des avantages qui correspondraient mieux à leurs attentes, encouragés par le sentiment de sécurité d'être embauchés dans les jours ou la semaine qui suit. Dans le cas des étudiants pour qui le travail occupe une position moins centrale, il peut s'agir d'intégrer un centre d'appel pour réaliser des objectifs à court terme – se payer des vacances par exemple – et de quitter l'emploi avant la fin du contrat une fois les objectifs financiers atteints. Cet usage de la flexibilité par les deux acteurs – entreprises et travailleurs – peut donner lieu à des situations cocasses : un des plus grands centres d'appel de la ville de Monterrey a ainsi posé comme règle le refus d'embaucher de nouveau les anciens employés n'ayant pas honoré les trois mois minimum de contrat.

¹⁸² Micheli-Thiri6n (2011, p. 157) 6voque un exemple tr6s illustratif concernant un centre d'appel de l'organisation de la Coupe du Monde de Football 2010. De 1.000 appels 6 la semaine, ils sont pass6s 6 10.000 appels hebdomadaires 6 partir de l'ouverture de la comp6tition. En l'espace de quelques jours, le staff a 6t6 quadrupl6, le service en anglais pass6 6 un sch6ma 7 jours sur 7, 24 heures sur 24 et le service multilingue a vu son temps de service passer de 9 6 21 heures en fran6ais, espagnol, portugais, allemand, italien et n6erlandais.

D'un autre côté, d'autres entreprises comme CompuCom proposant des services techniques nécessitant une formation beaucoup plus complexe et plus coûteuse jouent la carte inverse de la flexibilité et tentent au contraire de sédentariser les employés qu'ils ont formé. Les salaires sont avantageux même s'ils n'atteignent pas le niveau des salaires que peuvent percevoir des téléopérateurs chargés d'activités de ventes dans des centres d'appel plus flexibles. En revanche, de telles entreprises se distinguent par une série d'avantages destinés à « fidéliser » l'employé : accès gratuit aux soins en partenariat avec une clinique privée – comprenant même un taux important de prise en charge par l'entreprise des opérations lasers oculaires –, cotisation à un fond destiné à l'achat d'un logement, panier hebdomadaire au moyen de bons d'achats en partenariat avec certaines chaînes de grande consommation, etc. En plus de ces avantages, l'entreprise offre un bonus à toute personne recrutant un nouvel employé, ce même bonus augmentant proportionnellement si la personne recrutée reste six mois, un an ou deux ans. Ce genre d'entreprise propose aussi toute une gamme de formations interne, de nature technique ou de gestion. Ces exemples illustrent d'une autre manière le contexte de forte demande, et l'usage différent de la flexibilité selon la nature de l'activité que propose l'entreprise.

Dans ce contexte de forte compétition entre les différents centres d'appels et la forte demande qui en émane sont autant de données structurelles qui permettent à ces jeunes migrants de retours d'orienter leur recherche d'emploi en fonction de leurs projets personnels à court, long ou moyen terme. Dans le cas de ceux qui planifient re-migrer vers les Etats-Unis par exemple, la logique « extractive » est de mise : intégrer des campagnes à plus court terme, plus flexibles sur les contrats mais proposant des rémunérations plus avantageuses ainsi qu'un nombre non-négligeable de primes. C'est la logique que suivent aussi ceux qui sont récemment arrivés et qui n'ont pas encore de plan défini quant à l'avenir. Les contrats flexibles, notamment sur le plan des horaires sont privilégiés par ceux qui souhaitent reprendre des études en parallèle. Enfin, pour ceux qui se sont décidés à rester au Mexique ou qui sont dans une phase de mise en couple ou de fonder une famille, ils s'orientent plus vers les centres d'appels proposant des emplois plus protégés : un certain nombre des personnes que nous avons interviewé ont bénéficié depuis de formations internes

qui leur permettent de monter les échelons de la hiérarchie interne mais qui leur permettent aussi d'accéder à de nouveaux emplois en dehors des centres d'appels¹⁸³.

Peut-on établir un quelconque lien de cause à effet entre la migration de retour de ces jeunes Mexicains et le développement du secteur des call centers au Mexique ?

Au même titre qu'on peut légitimement se poser cette question, il est difficile pour nous d'apporter une quelconque affirmation quant à l'existence d'un lien fort entre la présence de ces jeunes migrants de retour et le développement du secteur des centres d'appels au Mexique. Pour commencer, si un nombre croissant d'études concernant les centres d'appels au Mexique sont publiés, aucune étude jusqu'à présent n'a établi le lien entre la présence de ces jeunes migrants de retour et ce type d'activité. Pour notre part, après avoir commencé sur à étudier le cas des étudiants qui évoluaient dans les centres d'appels de la ville de Monterrey, nous avons orienté notre étude sur la population des jeunes migrants de retour. Nous reconnaissons cependant qu'il s'agissait au départ plus d'une intuition, cette population semblant être à l'époque marginale. Mais force est de constater que la situation évolue rapidement et que cette intuition s'est peu à peu concrétisée. Lors des deux dernières années nous avons constaté que la présence de ces migrants de retour dans les centres d'appels s'était largement massifiée et aux dernières nouvelles certaines campagnes sont désormais majoritairement composées de ce type d'employés¹⁸⁴.

De là à affirmer que les centres d'appels s'installent sur un territoire en fonction de leur caractéristique à être des territoires récepteurs de migrants de retour, il n'y a qu'un pas. Le cas le plus probant serait à mettre sur le compte du Salvador qui en

¹⁸³ Un de nos interviewés (James, 25 ans, génération 1.75, au Mexique depuis quatre ans) ayant suivi une formation technique avancée en systèmes informatiques a obtenu depuis un diplôme lui permettant aujourd'hui d'accéder à un grade d'ingénieur informatique au sein de l'entreprise et de donner des cours ou effectuer quelques services privés à l'extérieur.

¹⁸⁴ Une des enquêtées avec qui nous avons gardé contact nous a informé qu'au sein de la campagne pour laquelle elle travaille actuellement – un service téléphonique mettant en lien les familles de prisonniers avec leur parent incarcéré dans une prison californienne – nous a fait savoir que son service est désormais majoritairement composé par de jeunes migrants de retour.

2006 lance un programme dénommé *Meet your roots – Encuentra tus raíces*¹⁸⁵ lancé conjointement par le Ministère des Affaires Etrangères, le Ministère de l'Economie et avec la participation de la firme Dell – qui possède un des centres d'appels les plus importants de la ville de San Salvador, que ce soit en termes d'ancienneté ou de nombre d'employés. Par le biais de manifestations organisées en Californie et avec le prétexte culturel de découverte de leur pays, le dit-programme avait pour but de recruter des descendants de la diaspora salvadorienne en leur proposant un séjour de durée limitée dans leur pays d'origine comportant la sécurité d'avoir accès à un emploi dans un call center pour un salaire minimum de 1.500 US\$. Si l'expérience s'est conclue par un échec¹⁸⁶, il n'en reste pas moins que la migration de retour constitue un argument central pour se distinguer des autres pays concurrents dans la politique de communication salvadorienne : le nombre important de salvadoriens ayant eu une expérience de vie aux États-Unis et leur « accent neutre » en anglais sont deux arguments avancés sur le site officiel destinés à la section « call centers » du service de promotion des investissements étrangers. Au delà de la dimension communicative, nous avons été informés de certaines pratiques concernant les migrants expulsés des Etats-Unis qui se font remettre dans l'avion un document informatif sur les possibilités d'emplois au Salvador, parmi lesquelles figurent en bonne position les informations relatives aux centres d'appels (Da Cruz, 2013).

En revanche, au Mexique il apparaît que la population qui était visée à l'origine par les centres d'appels était les étudiants des grandes universités, principalement dans les villes de Mexico et de Monterrey (Micheli-Thiri6n, 2007). Pour notre part, nous faisons l'hypothèse que la migration de retour n'avait pas de rapport direct avec l'expansion du secteur. Les migrants de retour ont plut6t « b6n6fici6 » d'un contexte favorable li6 au fait que le secteur essayait d'attirer au moyen de bonnes r6mun6ration et de bonnes conditions de travail une certaine cat6gorie de travailleurs qualifi6s en provenance des 6tablissements de l'enseignement sup6rieur des grandes villes mexicaines. 6 la diff6rence de ce que d6montrent la plupart des 6tudes sur le sujet, ces jeunes migrants de retour sont donc plut6t satisfaits de leurs conditions de travail. Non pas qu'il s'agisse l6 de conditions « merveilleuses » - le

¹⁸⁵ La d6nomination m6me du programme fait penser 6 un programme existant destin6 aux enfants de la diaspora chinoise aux 6tats-Unis intitul6 « *In Search of Roots* » (Kibria, 2002 ; Louie, 2002).

¹⁸⁶ Un ou deux retours qui se sont effectu6s dans le cadre de ce programme selon notre informatrice.

caractère routinier, ennuyeux et non-crétif ressort dans tous les entretiens – mais l'explication serait plutôt à chercher dans une logique d'ascension professionnelle. Du second segment du marché du travail aux Etats-Unis (Piore, 1980) et des travaux des « trois D »¹⁸⁷ auxquels les rattachaient leur statut illégal, l'accès à un « emploi de bureau » consiste une amélioration de leurs conditions de travail par rapport à leurs expériences professionnelles passées. De plus, on peut aisément classer le téléopérateur bilingue comme faisant lui partie du premier segment du marché du travail dans le contexte mexicain.

Nous concernant, il nous semble plus intéressant au vu de la particularité du cas que nous avons étudié d'orienter la réflexion sur deux autres dimensions: les migrations internationales et leur lien avec la division internationale du travail. Les études concernant la migration de retour relevaient dans leur grande majorité la figure d'un migrant de retour de première génération et qui se caractérisait par son statut d'entrepreneur (Cerase, 1974, De Haas, 2007) ou de nouvelle élite au moment du retour (Ammassari, 2004 ; Barry, 2011). Or dans le cas que nous avons étudié, il s'agit de migrants de retour de seconde génération et qui, en plus d'intégrer massivement le statut de salarié, s'orientent en grand nombre vers une activité qui comporte une relation directe avec le pays dont ils proviennent. Est-ce qu'on assiste au début d'une nouvelle tendance dans les migrations internationales? Wallerstein (1980) dans sa théorie des systèmes-mondes constatait que les migrations de travail avaient lieu depuis les régions périphériques du système mondial capitaliste vers les régions qui en sont le centre. Dans le cas présent, on assiste à une configuration originale où les fils des premiers migrants sont ré-attirés vers les régions périphériques d'origine et travaillent en lien direct... avec la région centrale dont ils proviennent ! On pourrait même s'essayer à une comparaison avec le cas des *maquiladoras* : alors que ces dernières avaient pour double objectif d'industrialiser la frontière et de retenir la main d'œuvre qui souhaitait émigrer (Mercier, 2000), les call center *offshore* semblent jouer un rôle semblable à quelques différences près. Tout comme l'industrie *maquiladora*, ils bénéficient d'avantage fiscaux dans le but de créer un nombre massif d'emplois, cette fois destinés à la population croissante de jeunes diplômés qui arrivent massivement sur le marché du travail (Micheli-Thiri6n, 2007 ;

¹⁸⁷ « Dirty, Dangerous, Demanding » (Castles, 2002)

Da Cruz & Fouquet, 2010) ; comme les *maquiladoras*, leur production est essentiellement tournée vers l'exportation à l'exception qu'en lieu de produits manufacturés, on exporte de la communication ; enfin, ils jouent aussi un rôle de réception de la population migrante, mais cette fois-ci en réceptionnant les jeunes migrants de retour.

Gagnants ou perdants de la mondialisation ?

Quelle place occupent-ils dans le système économique mondialisé ? En effet, voici toute la complexité d'analyser une situation en la plaçant dans son contexte mondialisé. Evoquer la mondialisation c'est analyser d'une part une problématique dans sa dimension macrologique mais aussi de l'analyser dans son contexte local (citation). À ce titre Martucelli propose une typologie des acteurs de la mondialisation :

Cinq grandes positions se dégagent. Les "dirigeants" constituent une petite minorité, placée à cheval sur ce double axe ; ils disposent de véritables capacités de pilotage et de prise de décisions globales. Les "compétitifs" sont les "gagnants" de la globalisation, ce sont des acteurs dont le travail a une forte valeur ajoutée ; ils sont mobiles et travaillent souvent dans des secteurs hautement internationalisés de l'économie mondiale. Les "protégés" opèrent notamment dans les services, ils sont relativement protégés de la concurrence globale, que ce soit du fait de leur secteur d'activité ou du statut de leur emploi. Les "précaires" produisent les biens et les services en étant fortement exposés à la concurrence globale ; ils sont souvent soumis à une importante fragilité statutaire. Enfin, les "exclus" sont les véritables "perdants" de la globalisation, ils sont plus ou moins définitivement écartés du marché de l'emploi. (Martucelli, 2007)

Nos enquêtés qui évoluent dans les services les plus intégrés à l'économie mondialisée – les services offshore bilingues à destination d'une clientèle nord-américaine (États-Unis et Canada) – se retrouvent dans cette position ambivalente, avec un statut qui pourrait correspondre à la fois aux catégories de « gagnants » et de « précaires » de la globalisation.

Qualifier de « gagnants de la globalisation » des employés de centres d'appels peut sembler de prime abord quelque peu surprenant, voire un brin provocateur. Cependant, quand on prend en compte la réalité du contexte du marché de l'emploi mexicain il serait difficile d'en faire les perdants de l'intégration de l'économie mexicaine à l'économie mondialisée. Il s'agit donc d'un constat à l'échelle locale. Hauts salaires malgré un faible niveau de qualification et possibilité de changer facilement d'entreprise du fait d'une demande constante de la part des entreprises sont deux caractéristiques qui nous permettent de considérer que nos jeunes migrants de retour sont en position de force dans ce contexte économique. Certes, il n'est pas question ici de considérer qu'être employé dans un centre d'appel est un privilège – loin de nous l'idée de faire une telle affirmation – mais il faut bien constater qu'avec leur capacité à intégrer facilement une activité à forte valeur ajoutée, ils occupent une position nettement supérieure à la majorité de leurs compatriotes, un constat d'autant plus fort quand on connaît leur niveau de qualification.

Et pourtant nous considérons qu'ils sont en même temps des « précaires » de cette même mondialisation. En effet, que se passera-t-il le jour où cette « fièvre de l'or », pour reprendre les termes d'un de nos interviewés, sera épuisée ? Certains enquêtés, en particulier ceux qui ont accédé aux postes de responsabilités les plus élevés, nous ont parfois fait mention de cette crainte. Deux d'entre eux tout particulièrement nous disaient que les travailleurs mexicains¹⁸⁸ auraient tort de croire que leur situation est une situation protégée et il voit notamment un pays comme les Philippines comme un compétiteur menaçant :

Pues sí, mucha gente trabaja un semestre, después se salen. Otros...hay gente que entra un mes, luego se sale, luego entra de nuevo...Porque no les instruyen en disciplina, en como...básicamente que es el trabajo...O sea, ellos entran por el dinero. Pero no saben todo lo que implica el trabajo. Pero no saben lo que es el trabajo, no tienen ni idea de que si todos siguen así, si tiran flojera, van a perder su trabajo! Porque se van a ir a otro lugar...en Filipinas! (Daniel)

Entre 2010 et 2012, les dernières enquêtes menées par l'Instituto Mexicano de Teleservicios laissent apparaître des chiffres à la baisse en ce qui concerne les

¹⁸⁸ Par « travailleurs mexicains », ils ne font pas de distinction entre migrants de retour et étudiants mais parlent plutôt d'une situation générale.

salaires pratiqués dans les centres d'appels bilingues de type *offshore* alors qu'ils étaient encore ceux dans lesquels étaient pratiqués les plus hauts salaires en 2010. Le salaire moyen dans ce type de services est en effet passé de 11.033 MX\$ en 2011 à 8.400 MX \$ en 2012. Mais plus important encore, c'est la répartition du salaire qui a considérablement évolué, le salaire fixe moyen passant respectivement de 9.000 MX\$ à 5.800 MX\$ tandis que la part variable du salaire a augmenté, passant de 2.033 à 2.600 MX\$. Est-ce que l'accès de plus en plus facile à ce type de main d'œuvre a eu un effet à la baisse sur les salaires ? Il est impossible pour nous de répondre, ou tout du moins d'apporter une réponse fondée puisqu'au moment où nous avons révisé les derniers chiffres nous avons quitté le terrain. La seule chose dont nous sommes actuellement à peu près certains, c'est que les migrants de retour sont en tout cas de plus en plus nombreux dans les centres d'appels de la ville de Mexico. Aux dires des interviewés avec qui nous avons gardé le contact et qui évoluent toujours dans le secteur, certains services sont désormais composés majoritairement de ce type d'employés. Entre le moment où nous avons initié notre recherche et le moment où nous avons quitté le terrain, la présence de cette population apparaissait déjà en constante augmentation et force est de constater que le processus est toujours en cours aujourd'hui. D'une présence très minoritaire à une présence majoritaire dans certains services, à peine cinq ans sont passés. Mais cela en dit beaucoup sur l'importance du phénomène.

Le fait que les salaires exercés dans ce type d'activité transnationale soient plus élevés que la moyenne d'un grand nombre d'emplois qualifiés – à l'exception notable des diplômés d'ingénierie – pose tout de même une question légitime notamment sur ce qui a le plus de valeur dans ce contexte économique international. Ainsi, les professions qualifiées qui sont circonscrites au marché local sont-elles moins valorisées que les activités non-qualifiées qui se déroulent sur le plan international. Et pour être plus précis, c'est la production à destination des économies centres qui est valorisée. En ce sens, le Mexique apparaît clairement comme une zone de production périphérique hautement dépendante de l'économie nord-américaine.

La question demeure alors : quelles sont les alternatives professionnelles pour ces jeunes migrants de retour ? Une de nos interviewées faisait d'ailleurs le

commentaire suivant : « now the question is how do we reach those already employed in order to provide them with options? » Et, au vu des trajectoires que nous avons analysées, c'est bien là que le bât blesse : les options extérieures sont rares ou alors beaucoup moins rentables au niveau salarial. Nombreux sont ceux qui ont tenté des « excursions » professionnelles en dehors du secteur et qui y sont revenus quelques mois plus tard. S'ils ont tous eu plusieurs emplois depuis qu'ils sont rentrés au Mexique, la plupart du temps ces emplois se situent dans le même secteur. Ce qui nous conduit à constater que les perspectives d'emploi de nos interviewés sont très fortement dépendantes d'un secteur, en l'occurrence les call center. Pour cela, nous pouvons avancer l'idée qu'ils sont passés d'une forme de salariat bridé à une autre en rentrant au Mexique.

QUELS ENSEIGNEMENTS TIRER DE CETTE RECHERCHE : POINTS FORTS, LIMITES ET OUVERTURES.

C'est toujours un exercice délicat que d'évaluer son propre travail lorsque celui-ci touche à sa fin. Je pense que n'importe quel chercheur en conviendra. D'une part, il est très difficile de prendre du recul sur ce qu'on vient de produire tant on fait un avec sa thèse et qu'il y a une nécessité de détachement entre soi et sa production intellectuelle pour évaluer cette dernière comme une entité propre à soi. Je m'en suis surtout rendu compte avec les premiers chapitres rédigés de cette thèse que j'ai délaissé pendant quelques mois pour enfin y revenir et en avoir une appréciation toute autre, comme si ce n'était pas moi qui les avait écrits. Etrange sensation mais qui j'imagine marque ce moment où le travail intellectuel produit n'appartient plus vraiment à son auteur et devient une entité propre, autonome, qui se suffit à elle-même.

Le choix d'avoir étudié le cas de ces jeunes migrants de retour au travers d'un type d'activité économique particulier – les centres d'appels bilingues offshore – s'est révélé finalement être un choix riche en information pour aborder cette problématique. D'une part, au vu de la concentration de cette population dans ce type de services, il est difficile d'imaginer beaucoup de meilleures options pour

accéder à cette population qui échappait encore aux institutions migratoires au Mexique. Nous nous en sommes d'ailleurs rendu compte lorsque nous sommes allés interviewer un responsable du *Centro de atención a migrantes del gobierno del estado de Nuevo León* en 2011 pour savoir s'il pouvait nous donner des informations sur ces jeunes migrants de retour. Ce fut une surprise d'apprendre que l'institution n'avait aucune information à ce sujet. Mais en y repensant bien, ces derniers possèdent avant tout des informations sur les populations qui requièrent leurs services et qui se retrouvent souvent en situation de détresse. Ce n'est pas le cas de la très grande majorité de nos interviewés qui ont souvent eu accès à leur retour aux structures d'appui de leur famille élargie et qui sont autonomes financièrement grâce à leur travail actuel.

Une des premières considération qui nous est venue à l'esprit est celle de la taille de l'échantillon. En effet, on se pose toujours la question de la légitimité de ses résultats en fonction d'un doute qui est celui de savoir : ma recherche est-elle représentative ou pas ? En réalité, cette question ne s'est pas posée à l'instant de rédiger cette conclusion mais elle est nous a accompagné tout au long de cet exercice que fut l'enquête de terrain. Et c'est d'ailleurs dans la particularité du terrain que se trouvent les réponses à cette question.

Tout d'abord, nous n'avions pas de pistes précises quant à la population que nous rencontrerions au cours de ce travail. D'autres auteurs avaient étudié le cas de la migration de retour mais dans d'autres contextes : migrants de retours en zone rurales ; jeunes migrants expulsés en situation de détresse ; mineurs dans les écoles mexicaines. Quant aux études plus axées sur la dimension transnationale de la migration Mexique/États-Unis, elles prenaient plus en compte des migrants qui avait accès à la mobilité entre les deux pays. Or il s'agissait dans cette thèse de jeunes migrants autonomes – dans la mesure où ils ont un emploi –, urbains et sans ressources de mobilité pour voyager entre les deux pays. À partir de là il était impossible de présupposer quoi que ce soit sur les profils qu'on allait y rencontrer et ce fut d'ailleurs un des résultats de cette enquête que de constater combien ces trajectoires pouvaient être différentes l'une de l'autre. Pour autant, nous avons démontré tout au long de ce travail qu'on pouvait voir émerger certaines tendances et cohérences entre ces trajectoires différentes de premier abord.

En deuxième lieu, accéder à cette population ne fut pas chose aisée. Comme nous l'avons mentionné dans la discussion de la méthodologie, certains profils ont été plus faciles d'accès comme ce fut le cas avec les femmes, les homosexuels et les pères de famille. Mais il n'en demeurait pas moins que ces profils, selon tous les témoignages, étaient minoritaires parmi cette population. C'est justement la population majoritaire, les jeunes hommes célibataires de la génération 1.5, qui nous a le plus longtemps échappé pour les raisons que nous évoquions en introduction de cette thèse : la méfiance d'une part et le rejet de la méthode d'entretien d'autre part. Certes, certains ont accepté au final de jouer le jeu. Mais la plupart n'ont jamais été réceptifs à ce type de méthodologie et il a fallu innover en s'orientant sur une méthode de plus longue haleine, plus ethnographique et qui consistait à suivre ce groupe sur la durée et dans sa vie de tous les jours. Le prix de cette méthode fut de sacrifier l'aspect quantitatif de l'échantillon d'enquêtés. Le point positif fut que cette méthode s'avérait une mine d'or d'informations à mesure que la confiance s'installait et que j'étais progressivement accepté par les différents groupes qui constituaient cette population. Si la confiance que suppose l'entretien biographique fut presque aisée avec les premiers profils mentionnés, elle était acquise au compte-goutte avec ce dernier groupe. Un grand nombre d'informations que nous avons été en mesure de publier dans cette thèse ne dérivent pas d'entretiens formels mais de discussions et de rencontres parfois sur plusieurs années. Les informations biographiques, au lieu d'arriver en bloc, arrivaient donc petit à petit, selon la configuration des rencontres. Que pouvait-on espérer de plus vis-à-vis de jeunes qui n'avaient jamais parlé d'une grande partie de ce qu'ils avaient vécu avec leurs plus proches amis. J'ai d'ailleurs souvent entendu le commentaire « tu es la première personne à qui je parle de ça ». Les réunions en groupe dans lesquelles j'avais pour rôle non-officiel d'orienter la direction des discussions aboutissaient souvent au même constat : des personnes qui se voyaient tous les jours depuis longtemps apprenaient enfin qui étaient leurs collègues, leurs amis. Les premiers à se confier ouvraient souvent la porte de la confiance aux autres puisque bien souvent ils avaient vécu les mêmes choses, les mêmes joies, les mêmes frustrations... Certains m'ont d'ailleurs fait une remarque qui m'a inévitablement touché en me disant qu'en quelque sorte j'étais devenu le confident du groupe.

C'est donc en décidant progressivement de nous concentrer sur un groupe limité numériquement que nous avons été en mesure de comprendre et d'analyser ces trajectoires migratoires dans ce qu'elles avaient de plus complexe. C'est en ayant progressivement accès au témoignage des épreuves intimes profondes et presque toujours difficile par lesquelles ils sont passés que nous savons aujourd'hui un peu plus sur les raisons et les drames qui se jouent derrière ces migrations de retour, ces bifurcations biographiques.

Il nous semble qu'il s'agit là du constat principal au moment de terminer ce travail. Il ne s'agissait pas ici de dresser un portrait représentatif quantitativement de cette population qu'on retrouve aujourd'hui employée dans les centres d'appels de la ville de Mexico et de bien d'autres villes mexicaines, mais nous pouvons aujourd'hui considérer que nous avons produit trois principaux résultats. Le premier est un portrait inédit de cette population et l'élaboration d'une première typologie qui pourra servir de base pour entreprendre d'autres recherches futures sur cette population. S'il n'y avait rien d'écrit à son propos, nous estimons que ce travail peut désormais constituer une piste. Ensuite il identifie un certain nombre d'avantages, de difficultés et de limites auxquels peuvent se confronter ces jeunes à l'heure de s'intégrer sur le marché de l'emploi une fois rentrés au Mexique. Enfin, il vient apporter un nouvel éclairage sur la diversité des formes que prend la migration de retour au Mexique. En ce sens, il vient contribuer aux travaux précédents qui identifient progressivement de nouvelles problématiques liées à ce phénomène migratoire.

CONSIDERATIONS FINALES : LE DROIT A NE PAS EMIGRER.

Je souhaitais terminer cette thèse par une dernière considération qui a émergé au cours de toutes ces rencontres et manière plus importante dans les derniers temps de celle-ci. Je l'ai intitulée « le droit à ne pas émigrer ». C'est un thème que j'ai pu discuter avec certains confrères mexicains ainsi qu'avec certains des jeunes migrants de retour avec qui je suis resté en contact encore aujourd'hui. Si le droit à la mobilité, le « droit d'émigrer » (Withol de Wenden, 2013) sont fréquemment cités et

débattus dans le champ des études sur la migration, le « droit à ne pas émigrer » y est en revanche une proposition complètement absente. Pour preuve, si on effectue une simple recherche sur le moteur de recherche de Google en utilisant ces mots clés, on retrouve pour les premières propositions un nombre considérable d'articles. En revanche, la deuxième proposition renvoie... au message du Pape Benoît XVI prononcé en 2012 lors de la 99^{ème} journée mondiale du migrant et du réfugié¹⁸⁹ !

J'ai toujours ressenti plus comme une injustice le fait que des personnes soient contraintes à vivre éloignées de leurs proches qu'aux discriminations vécues dans le pays d'accueil. Non pas que je déconsidère cette dernière dimension, bien au contraire. Mais parce que la première discrimination, le point de départ, si on doit prendre tout le phénomène en considération, c'est le fait que certaines personnes soient contraintes à émigrer et d'autres non. Car l'émigration n'est souvent pas un choix : elle est avant tout une contrainte. Plus que le droit à la mobilité, c'est le droit à être mobile ou non, selon les aspirations de chacun, qui devrait être à mon sens pris en considération. Cette position a indéniablement à voir avec mon expérience du phénomène dans le pays d'émigration plutôt que dans les pays de réception de la migration. Les problèmes et les tragédies humaines provoqués par la politique migratoire américaine sont bien connus de tous, pour cela il ne me semble pas nécessaire de m'y attarder plus que cela dans la mesure où je ne dirais sûrement rien qui n'a pas été dit à ce sujet. En revanche, il me semble extrêmement important, dans une phase historique où le nombre de migrants de retour au Mexique est le plus important, de reconsidérer cette problématique migratoire à partir du Mexique et non plus seulement des États-Unis.

Pour revenir à nos interviewés, la plupart d'entre eux sont toujours, au moment où j'écris ces lignes, au Mexique. Et la plupart n'ont pas l'intention d'émigrer de

¹⁸⁹ Nous citons ici l'extrait de ce message où est évoqué ce « droit à ne pas émigrer » : « Le droit de la personne à émigrer – comme le rappelle la Constitution conciliaire *Gaudium et spes* au n. 65 – est inscrit au nombre des droits humains fondamentaux, avec la faculté pour chacun de s'établir là où il l'estime le plus opportun pour une meilleure réalisation de ses capacités, de ses aspirations et de ses projets. Dans le contexte sociopolitique actuel, cependant, avant même le droit d'émigrer, il faut réaffirmer le droit de ne pas émigrer, c'est-à-dire d'être en condition de demeurer sur sa propre terre, répétant avec le Bienheureux Jean-Paul II que « le droit primordial de l'homme est de vivre dans sa patrie : droit qui ne devient toutefois effectif que si l'on tient constamment sous contrôle les facteurs qui poussent à l'émigration » (*Discours au IV^e Congrès mondial des Migrations*, 1998). Aujourd'hui, en effet, nous voyons que de nombreuses migrations sont la conséquence d'une précarité économique, d'un manque de biens essentiels, de catastrophes naturelles, de guerres et de désordres sociaux. A la place d'une pérégrination animée par la confiance, par la foi et par l'espérance, migrer devient alors un « calvaire » pour survivre, où des hommes et des femmes apparaissent davantage comme des victimes que comme des acteurs et des responsables de leur aventure migratoire. »

nouveau aux États-Unis. D'ailleurs, le seul qui l'a fait depuis la fin de cette enquête le regrette aujourd'hui : il a décidé d'abandonner ses projets d'études au Mexique pour rejoindre sa famille en Géorgie. S'il ne regrette bien entendu pas ce dernier point, il considère aujourd'hui que pour le reste ce fut en de nombreux points une erreur : il a risqué sa vie pour traverser la frontière clandestinement et regrette aujourd'hui de travailler de nouveau dans les emplois difficiles qui sont destinés à la population immigrée en situation irrégulière. Son projet est désormais de rester encore deux ou trois ans pour économiser suffisamment afin de mieux préparer cette fois son futur retour au Mexique.

En revanche, ils sont cinq à avoir pu voyager aux États-Unis depuis. Dans tous les cas, c'est leur situation professionnelle actuelle – et notamment le fait qu'ils soient employés à temps indéterminé – qui a facilité la procédure d'obtention d'un visa touristique. Parmi ces cinq personnes, on recense trois filles, les mêmes que nous avons présentées dans cette thèse et qui ont investi leurs efforts dans une logique de promotion hiérarchique au sein de l'entreprise qui les emploie. Ils ont donc tous effectué entre un et deux voyages en l'espace d'un an pour aller visiter les membres de leur famille qui sont restés aux États-Unis – en général leurs parents – qui eux ne peuvent pas venir leur rendre visite au Mexique. Ils ont en quelque sorte inversé le sens traditionnel des visites que les migrants effectuent dans leur pays d'origine, même s'il demeure toujours délicat de considérer dans leur cas quel est celui des deux qui peut revêtir cette appellation.

Pour la majorité d'entre eux donc, il n'est pas question aujourd'hui d'émigrer de l'autre côté du Rio Grande. Mais nous voulions mentionner le cas d'un certain nombre d'entre eux qui ont décidé de se regrouper depuis maintenant bientôt deux ans dans le cadre d'un réseau qui s'appelle *Los Otros Dreamers*. Le nom fait bien évidemment référence au mouvement des *Dreamers* aux États-Unis. Pour la plupart des membres de ce réseau, ils correspondaient à ce profil avant de revenir au Mexique : il s'agit donc bien souvent de ceux qui ont contemplé des études supérieures aux États-Unis ou qui les ont même parfois terminées avec succès. Ce sont ceux que nous avons décrits dans cette thèse comme ceux qui sont rentrés à cause du « plafond de verre ». S'ils militent entre autre pour le droit à la mobilité et pour que le traitement des migrants Mexicains en situation irrégulière aux États-

Unis soit plus juste, ils militent aujourd'hui avant tout pour sensibiliser et informer le public sur leurs trajectoires de vie et sur les problèmes qu'ils ont expérimenté depuis qu'ils sont rentrés au Mexique. Le thème principal de leur revendication est celui de faciliter les modalités d'accès à l'enseignement supérieur au Mexique pour les jeunes migrants de retour de la génération 1.5, notamment en facilitant les procédures administratives qui empêchent encore un certain nombre d'entre eux aujourd'hui d'intégrer une université au Mexique sans passer par le parcours du combattant. En d'autres termes, ils militent pour avoir le droit de se former dans leur pays d'origine. Parmi les autres actions marquantes et très révélatrices de ses membres, il y a le projet de certains d'entre eux d'aller enseigner l'anglais bénévolement dans les zones défavorisées du pays. Si les call center semblaient les seuls à profiter jusqu'à présent de ce capital culturel acquis au cours de la migration, ils ont décidé cette fois – une fois de plus - de devenir acteurs de leur destin et d'agir avec leur moyens sur les problèmes qu'ils ont rencontré en redécouvrant leur pays d'origine.

On peut légitimement se poser la question de savoir pourquoi certains de ces jeunes Mexicains de la génération 1.5 avaient décidé, en toute connaissance des contraintes qu'impliquaient leur statut légal, de poursuivre des études supérieures sachant qu'ils seraient dans l'incapacité de légitimer leurs diplômes une fois entrés sur le marché du travail. Voilà à notre sens une des questions les plus parlantes pour comprendre toute la complexité de la situation vécue de cette catégorie de migrants aux États-Unis, une situation intensément déchirée entre espoirs et réalité pratique. En vérité c'est, comme nombre d'entre eux me l'ont fait remarquer, qu'ils ont souvent persévéré dans cette voie dans l'espoir d'une amélioration du cadre législatif américain qui leur permettrait de légaliser leur situation, en particulier pour ceux qui poursuivent ou ont poursuivi des études supérieures. Leurs parents aussi ont souvent espéré ce moment. La première évocation du *Dream Act* en Août 2001 a contribué à fonder cet espoir qui est retombé brusquement par la suite quand le 11 Septembre a marqué au contraire le début d'une politique migratoire plus dure que jamais. En 2012 l'administration Obama a décidé de relancer le débat en le présentant comme une des priorités pour les années à venir avec notamment la promesse que les jeunes étudiants en situation irrégulière ne seraient plus expulsés à l'avenir. Je m'en souviens encore puisque j'étais au Mexique en train de suivre ces

débats avec certains des jeunes qui ont participé à cette enquête. Certains avaient déjà des remords d'avoir fait le choix du retour et se disaient déjà qu'ils avaient fait l'erreur de ne pas attendre. Au final, là aussi on a revu le débat retomber. Et un sujet de discussion qui était sur toutes les lèvres durant cette année 2012 n'était même plus évoqué par ces mêmes personnes un an plus tard. Faux espoirs...

American Dream, Dream Act... En parlant d'espoir, de nombreuses sont les expressions font justement usage du mot « rêve » dans le vocabulaire américain. Elles font d'ailleurs toutes explicitement référence au fait que le rêve soit possible pour tous ces migrants, tous ces damnés de la terre qui n'auraient pas eu la chance de naître aux États-Unis et qui décideraient de tenter l'aventure américaine pour voir s'ouvrir devant eux une terre d'opportunités. Or ce rêve se transforme bien souvent en cauchemar pour un grand nombre d'entre eux (Gonzales & Chavez, 2012). La plupart des jeunes migrants de retour que nous avons rencontrés au cours de ces années sont passés par une phase cauchemardesque qui pouvait prendre des formes différentes : voir ses rêves de promotion sociales réduits à néant du jour au lendemain, être séparé physiquement de sa famille pendant de longues années, souffrir en solitaire et douter pendant de longs mois d'arrêt de travail quand femmes et enfants sont rentrés au pays, etc. Des mots comme « colère », « frustration », « dépression », « tristesse », « désespoir » ressortent de presque tous ces dialogues et illustrent bien la phase psychologique qui les a amené à considérer qu'il ne faisait plus bon vivre aux États-Unis, ou du moins pas à n'importe quel prix.

Le retour au Mexique fut alors l'unique solution qui leur est apparue pour sortir de ce cauchemar, l'unique solution envisageable pour retrouver les gens qu'ils aiment pour les uns. Pour les autres c'était une solution pour enfin pouvoir faire valoir ses diplômes, ouvrir un nouveau champ de possibilités en étant reconnus comme des citoyens à part entière dans ce pays d'origine si proche physiquement mais si lointain à la fois quand on sait qu'ils n'y sont bien souvent jamais retournés depuis leur enfance. En d'autres termes, si dans l'idée du retour le Mexique n'apparaissait pas forcément sous des habits de rêve, il n'en demeurait pas moins qu'il était la solution pour mettre fin à une situation de mal être et d'emprisonnement social.

Je finirais par cet exemple, celui d'un de ces jeunes migrants de retour qui a décidé d'illustrer son profil Facebook avec une photo. Sur cette photo prise à Tijuana apparaît le mur qui sépare le Mexique des États-Unis et sur lequel on a écrit en grand : « También de este lado hay sueños ». Quand une petite phrase en dit bien plus long que de nombreuses lignes... C'est entre autre cette phrase qui m'a fait prendre conscience d'un grand chantier qui à mon sens devrait constituer une des priorités des études sur la migration au Mexique, mais aussi plus généralement : la migration de retour. Certains auteurs comme Víctor Zúñiga ou María Dolores París Pombo incarnent cette orientation nécessaire et ils ont d'ailleurs considérablement participé à l'intérêt que j'ai pu porter à cette question, quand ils ne me l'ont pas tout simplement fait découvrir. Au vu de l'importance réelle qu'a pris cette face oubliée, ou du moins souvent ignorée de la migration entre le Mexique et les États-Unis, elle n'a pas encore donné lieu au nombre de travaux qu'elle devrait et demeure encore un champ largement inexploré de la connaissance du phénomène. Il me semble donc que c'est un devoir aujourd'hui de chercher à mieux le comprendre, certes dans une optique d'intérêt scientifique, mais aussi dans une optique sociale et humaine afin de comprendre ce à quoi se retrouvent confrontés ces individus et ces familles quand elles rentrent dans leur patrie d'origine. Pour comprendre dans quelles mesures le contexte économique et social actuel peut donner leur chance, à ceux qui le désirent, de faire leur vie au Mexique, d'y fonder une famille sans devoir considérer l'émigration comme leur unique option. Pour comprendre jusqu'à quel point au Mexique aussi on peut trouver des rêves...

BIBLIOGRAPHIE

- Abete, Giovanni, 1976. « Vocational Training Courses for Returning Migrants before their Departure from the Country of Immigration and after their Arrival in the Country of Origin », *International Migration*, Vol. 14, n°1-2, pp.120-133.
- Aceves Lozano, Jorge E., 2006. « Un enfoque metodológico de las historias de vida », in Graciela de Garay (coord.), *Cuéntame tu vida. Historia oral : historias de vida*. México, Instituto Mora.
- Adams, Richard H., 2003. *International Migration, Remittances, and the Brain Drain: A Study of 24 Labor-Exporting Countries*. World Bank, Washington, DC.
- Adedeji, John L., 2001. « The Legacy of J.J. Rawlings in Ghanaian Politics, 1979-1990 », *African Studies Quarterly*, Vol. 5, n°2, pp. 2-26.
- Aguilar, José Franco, 2010. « Los que regresan : migración de retorno en la región de los Altos de Jalisco », Tesis de maestría en Población y Desarrollo, dirigée par Virgilio Partida Bush, Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, 104 p.
- Agunias, Doveleyn R., 2006. *From a zero-sum to a win-win scenario: literature review on circular migration*, Washington, D.C., Migration Policy Institute.
- Aidi, Hisham, 2000. « Ghana's "Law of Return", *Planète Afrique*. En ligne. 13 Janvier. http://www.planete-afrique.com/ballots/ghana_law_of_reform.htm. Consulté le 18 Avril 2013.
- Al-Ali, Nadjé, Richard Black & Khalid Koser, 2001. « Refugees and transnationalism: the experience of Bosnians and Eritreans » in *Europe Journal of Ethnic and Migration Studies*, vol. 27, n°4, pp. 615-634.
- Alarcón, Amado, 2007a, « El valor de las lenguas de los trabajadores europeos en Cataluña », *Papers*, N°85, pp. 135-156.
- Alarcón, Amado, 2007b, « Informationalism, globalization and trilinguism. An analysis of the statistics of Linguistic Practices in Small and Medium Companies in Catalonia », *Noves S.L Revista de Sociolingüística*. En ligne. www.gencat.cat/llengua/noves. Consulté le 22 Février 2011.
- Alarcón, Rafael & William Becerra, 2012. « ¿Criminales o víctimas? La deportación de migrantes mexicanos de Estados Unidos a Tijuana, Baja California », *Norteámerica*, Año 7, n° 1, pp. 125-148.

- Alba, Francisco, 1978. « Mexico's international migration as a manifestation of its development pattern », *International Migration Review*, vol. 12, pp. 502-551.
- Alba, Francisco, 2005, « Gérer les flux migratoires Mexicains vers les États-Unis », *Migrations Société*, vol. 17, N° 102, pp. 165-176.
- Alba, Richard & Victor Nee, 1997. « Rethinking Assimilation Theory for a New Era of Immigration », *International Migration Review*, vol. 31, n° 4, pp. 826-874.
- Alberts, Heike C. and Helen D. Hazen, 2005. « “There are always two voices...”: International students' intentions to stay in the United States or return to their home countries », *International Migration*, vol. 43, n°3, pp. 131-154.
- Alvarado, Rudolph V. & Sonya Y. Alvarado, 2003. *Mexicans and Mexican Americans in Michigan*. Michigan State University Press East Lansing.
- Ambrosini, Maurizio, 2005. *Sociologia delle migrazione*, Bologna, il Mulino.
- Ambrosini, Maurizio, 2008. *Un'altra globalizzazione. La sfida delle migrazioni transnazionali*, Bologna, Il Mulino.
- Amin, Samir, 1973. *Le développement inégal. Essai sur les formations sociales du capitalisme périphérique*, Paris, les Editions de Minuit.
- Amin, Samir, 1974. *Modern Migrations in West Africa*, London: Oxford University Press.
- Ammassari, Savina, 2004. « From nation-building and entrepreneurship: the impact of elite return migrants in Côte d'Ivoire and Ghana », *Population, Space and Place*, vol. 10, n° 2, pp. 133-154.
- Ammassari, Savina & Richard Black, 2001. « Harnessing the Potential of Migration and Return to Promote Development. Applying Concepts to West Africa », *IOM Migration Research Series*, n° 5. Geneva: International Organization for Migration.
- Anastassiadou, Meropi, 1996. « L'échange des populations entre la Grèce et la Turquie au lendemain de la Première Guerre Mondiale », *Confluences Méditerranée*, n°16.
- Anderson, Benedict, 1996. *L'imaginaire national. Réflexions sur l'origine et l'essor du nationalisme*, Paris, La Découverte.
- Aneesh, Aneesh, 2006. *Virtual Migration : The Programming of Globalization*. Duke University Press.
- Anwar, Muhammad, 1979. *The Myth of Return : Pakistanis in Britain*. London, Heineman.
- Appadurai, Arjun, 2001, *Modernità in polvere*. Roma, Meltemi.
- Appleyard, Reginald T., 1962. « The Return Movement of United Kingdom Migrants from Australia », *Population Studies*, vol. 15, n°3, pp. 214-225.
- Aquino Moresqui, Alejandra & Amarela Varela Huerta, 2012. « Introducción. Pensar la migración en el contexto capitalista actual », in Alejandra Aquino, Amarela Varela &

- Frédéric Décosse (coord.), *Desafiando fronteras : Control de la movilidad y experiencias migratorias en el contexto capitalista*, Oaxaca de Juárez, Sur+ ediciones.
- Aron, Raymond, 1987. *Les étapes de la pensée sociologique*, Paris, Gallimard, « coll. Tel ».
- Athanassiou, Stylianos K., 1976. « Information. Comments on “Flows of Greek Out-Migration and Return Migration” », *International Migration*, Vol. 14, n°3, pp. 241-246.
- Aznar Molina, Yésica, 2009. « Identidades de retorno : la experiencia migratoria y su integración en el lugar de retorno », Communication au Congrès de la Asociación de Estudios Latinoamericanos, Rio de Janeiro, Brésil.
- Baudelot. Christian & Roger Establet, 2000. *Avoir 30 ans en 1968 et en 1998*, Paris, Ed. du Seuil.
- Bain, Peter, & Phil Taylor, 2000. « Entrapped by the ‘electronic panopticon? Worker resistance in the call centre », *New Technology, Work, and Employment*, Vol. 15, N° 1, pp. 2-18
- Bajaj, Vikas, 2011. « A New Capital of Call Centers », *New York Times*. En ligne. 25 Novembre, p. B1. <http://www.nytimes.com/2011/11/26/business/philippines-overtakes-india-as-hub-of-call-centers.html?pagewanted=all&r=0>. Consulté le 16 Avril 2013.
- Baker González, Susan, Bean Frank D. Bean, Augustin Escobar Latapi & Sidney Weintraub, 1998. « U.S. Immigration Policies and Trends : The Growing Importance of Migration from Mexico », in Marcelo Suárez-Orozco (ed.), *Crossings : Mexican Immigration in Interdisciplinary Perspectives*, David Rockefeller Center Series on Latin American Studies, Harvard University, pp. 81-105.
- Baldassar, Loretta, 2001. *Visits Home: Migration Experiences between Italy and Australia*. Melbourne: Melbourne University Press.
- Baldassar, Loretta, 2008. « Missing Kin and Longing to be Together : Emotions and the Construction of Co-presence in Transnational Relationships », *Journal of Intercultural Studies*, Vol. 29, n°3, pp.247-266.
- Baldry, C., Bain, P. and Taylor, P., 1997. « Sick and Tired? Working in the Modern Office », *Work, Employment and Society*, Vol. 11, n°3, pp.519–39.
- Baldry, Chris, Phil Bain & P. Taylor, 1998. « “Bright satanic offices” : intensification, control and team Taylorism », in P. Thompson & C. Warhurst (Eds.), *Workplace of the Future*, Basingstoke : MacMillan Business, pp. 163-183.
- Barrère, Anne & Danilo Martuccelli, 2009. *Le roman comme laboratoire : de la connaissance littéraire à l’imagination sociologique*, Presses Universitaires Septentrion.
- Barry, Mamadou Gando, 2011. « La migration pour études : l’expérience de retour des diplômés guinéens dans leur pays d’origine après une formation au Canada », Thèse

- de doctorat en sociologie, sous la direction de Marianne Kempeneers et Anne-Emmanuèle Calvès, Université de Montréal, 238 pages.
- Batt, Rosemary, 2002. « Managing Customer Services : Human Resource Practices, Quit Rates, and Sales Growth », *Academy of Management Journal*, Vol. 45, n°3, pp. 587-597.
- Batt, Rosemary and Moynihan, L., 2002. « The Viability of Alternative Call Centre Production Models », *Human Resource Management Journal*, Vol. 12, n°4, pp.14–34.
- Batt, Rosemary, Doellgast, V., & Kwon, H., 2005. « Service management and employment systems in U.S. and Indian call centers », in S. Collins & L. Brainard (Eds.), *Brookings trade forum 2005: Offshoring white-collar work – the issues and implications*, pp. 335-372. Washington, D.C.: The Brookings Institution.
- Becker, Howard, 1985. *Outsiders. Etudes de sociologie de la déviance*. Paris, Editions Métailié.
- Becker, Howard, 2002. *Les ficelles du métier. Comment conduire sa recherche en sciences sociales*. Paris, La Découverte, coll. « Grands Repères ».
- Becker, Howard, 2008. *Writing for Social Scientists. How to Start and Finish Your Thesis Book or Article*. University of Chicago Press, coll. « Chicago Guides to Writing ».
- Belt, Vicki, Ranald Richardson & Juliet Webster, 2000. « Women's Work in the Information Economy: The case of telephone call centres », *Information, Communication & Society*, Vol. 3, n° 3, pp. 366-385
- Belt, Vicki, Ranald Richardson & Juliet Webster, 2002. « Women, Social Skill and Interactive Service Work in Telephone Call Centres », *New Technology Work and Employment*, Vol. 17, n° 1, pp. 20-34
- Berger, Peter L. & Thomas Luckmann, 1967. *The Social Construction of Reality : A Treatise in the Sociology of Knowledge*, New York, Anchor Books.
- Bernard, Russell & Lambros Comitas, 1978. « Greek Return Migration », *Current Anthropology*, Vol. 19, n°3, pp.658-659.
- Berthomière, William, 2002. « L'immigration des juifs d'ex-URSS et d'Ethiopie en Israël », *Hommes & Migrations*, n° 1235, pp. 40-54.
- Bidart, Claire, 1997. « Parler de l'intime. Les relations de confiance », *Mana*, n°3, pp. 19-55.
- Bidart, Claire, 2006. « Crises, décisions et temporalités : autour des bifurcations biographiques », *Cahiers internationaux de sociologie*, n° 120, pp. 29-57.
- Bidart, Claire, 2010. « Partir et changer de vie : les bifurcations dans les processus biographiques », in Ariel Mendez (dir.), *Processus. Concepts et méthode pour l'analyse temporelle en sciences sociales*, Louvain-la-Neuve, Academia, pp. 205-218.

- Bidart, Claire & Damien Brochier, 2010. « Les bifurcations comme changements d'orientation dans un processus », in Ariel Mendez (dir.), *Processus. Concepts et méthode pour l'analyse temporelle en sciences sociales*, Louvain-la-Neuve, Academia, pp. 171-190.
- Biles, James J., 2008. « Informal Work and Livelihoods in Mexico : Getting By or Getting Ahead ? », *The Professional Geographer*, Vol. 60, n°4, pp.541-555.
- Birth, Kevin, 2007. « Time and the Biological Consequences of Globalization », *Current Anthropology*, Vol. 48, n° 2, pp.215-236.
- Black, Robert & Adriana Castaldo, 2009. « Return migration and entrepreneurship in Ghana and Côte d'Ivoire: The role of capital transfers », *Tijdschrift Voor Economische En Sociale Geografie*, vol. 100, n°1, pp. 44-58.
- Blake, William, 2001. *The complete Illuminated books ; with an introduction by David Bindman*, London, Thames & Hudson in association with The William Blake Trust.
- Blanchet, Alain & Anne Gotman, 2010. *L'entretien : L'enquête et ses méthodes*, Paris, Armand Colin.
- Blöss, Thierry & Isabelle Feroni, 1991. « Jeunesse : objet politique, objet biographique », *Enquête* (en ligne), n°6, mis en ligne le 27 Juin 2013.
- Bolt, Nate, 2000. « The Binary Proletariat », *First Monday*, Vol. 5, n°1.
- Böhning, W.R., 1987. *Studies in International Migration*, New York, St. Martin's Press.
- Bonds, Anne, 2006. « Calling on Femininity ? Gender, Call Centers, and Restructuring in the Rural American West », *ACME : An International E-Journal for Critical Geographies*, Vol. 5, n°1, pp. 28-49.
- Bonneuil, Christophe & Pierre-Benoît Joly, 2013. *Sciences, techniques et société*, La Découverte, « coll. Repères ».
- Borjas, George, 1990. *Friends or strangers: the impact of immigrants on the US economy*, New York, Basic Books.
- Bourdieu, Pierre, 1982. « Les rites comme actes d'institution », *Actes de la recherche en sciences sociales*, Vol. 43, n°43, pp.58-63.
- Bourdieu, Pierre, 1998. *La domination masculine*, Paris, Editions du Seuil.
- Bourdieu, Pierre, 2003. *Méditations pascaliennes*. Paris : Editions du Seuil.
- Bourdieu, Pierre & Jean-Claude Passeron, 1964. *Les héritiers : Les étudiants et la culture*, Paris, Editions de Minuit, coll. « Le Sens Commun ».
- Bourdieu, Pierre & Jean-Claude Passeron, 1970. *La reproduction : Eléments pour une théorie de l'enseignement*, Paris, Editions de Minuit, coll. « Le Sens Commun ».
- Boyd, Monica, 1971. « Oriental Immigration : The Experience of the Chinese, Japanese, and Filipino Populations in the United States », *International Migration Review*, vol. 5, n° 1, pp. 48-61.

- Brah, Avtar, 1996. *Cartographies of Diaspora: Contesting Identities*, London & New York, Routledge.
- Brettell, Caroline B., 1979. « “Emigrar para voltar” : A Portuguese ideology of return migration », *Papers in Anthropology*, Vol. 20, n°1, pp.1-20.
- Brettell, Caroline B., 1986. *Men Who Migrate, Women Who Wait. Population and History in a Portuguese Parish*, Princeton, Princeton University Press.
- Brion Davis, David, 2006. *The Rise and Fall of Slavery in the New World*, Oxford, Oxford University Press.
- Bromberger, Christian, 1995. *Le match de football : Ethnologie d'une passion partisane à Marseille, Naples et Turin*, Editions de la maison des sciences de l'homme.
- Brubaker, Rogers, 2005. « The ‘Diaspora’ Diaspora », *Ethnic and Racial Studies*, vol. 28, n° 1, pp. 1-19.
- Burawoy, Michael, 2000. *Global Ethnography. Forces, Connections, and Imagination in a Postmodern World*, Berkeley, University of California Press.
- Buscatto, Marie, 2002. « Les centres d'appels, usines modernes ? Les rationalisations paradoxales de la relation téléphonique », *Sociologie du travail*, Vol. 44, n°2, pp. 111-130.
- Cairncross, Frances (1997) *The Death of Distance: How the Communication Revolution Will Change our Lives*. Boston, MA: Harvard Business School Press.
- Callaghan, George. & Paul Thompson, 2000. *Proceeding to the Paddling Pool: the Selection and Shaping of Call Centre Labour*. Open University, Open Discussion Papers in Economics n°15.
- Callaghan, George & Paul Thompson, 2001. « Edwards Revisited: Technical Control and Call Centres », *Economic and Industrial Democracy*, Vol. 22, n°1, pp.13–37.
- Callaghan, George & Paul Thompson (2002) “‘We Recruit Attitude’: the Selection and Shaping of Routine Call Centre Labour?”, *Journal of Management Studies*, vol. 39, n°2, pp.233–254.
- Callea, Saverio, 1986. « Different Forms, Reasons and Motivations for Return Migration of Persons who Voluntarily Decide to Return to Their Countries of Origin », *International Migration*, Vol. 24, n°1, pp.61-76.
- Camus, Albert, 1942 (2011). *Le mythe de Sisyphe*. Paris, Gallimard.
- Cassarino, Jean-Pierre, 2004. « Theorising Return Migration: the Conceptual Approach to Return Migrants Revisited », *International Journal on Multicultural Societies*, vol. 6, no. 2, p. 253–279.
- Castells, Manuel, 1995. *La ciudad informacional: tecnologías de la información, reestructuración económica y el proceso urbano-regional*. Madrid, Alianza Editorial.

- Castells, Manuel (2000) *The Rise of the Network Society*. Oxford: Blackwell.
- Castillo, Manuel Angel, 2005, «Le Mexique : un territoire d'immigration et de transmigration », *Migrations Société*, vol. 17, N° 102, pp. 177-194.
- Castles, Stephen, 2002, « Migration and Community Formation under Conditions of Globalization », *International Migration Review*, vol. 36, n° 4, pp. 1143-1168.
- Castles, Stephen et Mark J. Miller, 2003. *The Age of Migration : International Population Movements in the Modern World*, New York, Guilford Press (3rd Ed).
- Catania, B., 1994. *Antonio Meucci. L'inventore e il suo Tempo, vol. I : Da Firenze a L'Avana*. Seat-Divisione STET, Roma.
- Catania, B., 1996. *Antonio Meucci. L'inventore e il suo Tempo, vol. II : New York 1850-1871*. Seat-Divisione STET, Torino.
- Cerese, Francesco P., 1967. « A Study of Italian Migrants Returning from the U.S.A », *International Migration Review*, Vol. 1, n°3, pp.67-74.
- Cerese, Francesco P. 1974. « Migration and social change: expectations and reality: a study of return migration from the United States to Italy », *International Migration Review*, vol. 8, n° 2, pp. 36- 50.
- Chen, Martha A., 2007. « Rethinking the Informal Economy : Linkages with the Formal Economy and the Formal Regulatory Environment », Working Paper n°46, U.N. Department of Economic and Social Affairs.
- Clifford, James, 1999, *Strade : viaggio e traduzione alla fine del secolo XX*, Torino, Bollati Boringhieri.
- Cobo, Salvador. 2004. « Migración Circular a Estados Unidos y la Movilidad Ocupacional de los Jefes de Hogar Migrantes en México. Regresando a Casa ». Tesis de maestría en demografía. México, D.F.: Centro de Estudios Demográficos y Desarrollo Urbano, El Colegio de México.
- Cobo, Salvador, 2008. « ¿Cómo entender la movilidad ocupacional de los migrantes de retorno ? Una propuesta de marco explicativo para el caso mexicano », *Estudios Demográficos y Urbanos*, vol. 23, n° 1, pp. 159-177.
- Cobo, Salvador, Silvia E. Giorguli & Francisco Alba, 2010. « Occupational Mobility among Returned Migrants in Latin America : A Comparative Analysis », *The Annals of the American Academy*, n°630, pp. 245-268.
- Cohen, Rina, 1997. *Global Diasporas. An Introduction*. London-New York Routledge.
- Cohen, Rina & Gerald Gold, 1997. « Constructing Ethnicity: Myth of Return and Modes of Exclusion among Israelis in Toronto », *International Migration*, vol. 35, n°3, pp. 373-394.

- Cohen, Yinon & Yitchak Habersfeld, 2001. « Self-selection and Return Migration : Israeli-Born Jews Returning Home from the United States during the 1980's », *Population Studies*, Vol. 55, n°1, pp.79-91.
- Coleman, James S. & Thomas Hoffer, 1987. *Public and Private High Schools : The Impact of Communities*. New York : Basic Books.
- Colombo, Enzo, Domaneschi, Lorenzo & Chiara Marchetti, 2009. *Una nuova generazione di italiani. L'idea di cittadinanza tra i giovani figli di immigrati*. Milano, FrancoAngeli.
- Conway, Dennis & Jeffrey H. Cohen, 1998. « Consequences of migration and remittances for Mexican transnational communities », *Economic Geography*, vol. 74, n° 1, pp. 26-44.
- Conway, D., Potter, R. and St Bernard, G., 2008. « Dual citizenship or dual identity? Does “transnationalism” supplant “nationalism” among returning Trinidadians? », *Global Networks*, vol. 8, n°4, pp. 373- 397.
- Conway, Dennis, Robert B. Potter & G. St. Bernard, 2009. « Repetitive Visiting as a Pre-return Transnational Strategy among Youthful Trinidadian Returnees », *Mobilities*, vol. 4, n°2, pp. 249-273.
- Copans, Jean, 2011. *L'enquête ethnologique de terrain*, Paris, Armand Colin, « coll. L'enquête et ses méthodes ».
- Cornelius, Wayne A., 1998. « The Structural Embeddedness of Demand for Mexican Immigrant Labor : New Evidence from California », in Marcelo Suárez-Orozco (ed.), *Crossings : Mexican Immigration in Interdisciplinary Perspectives*, David Rockefeller Center Series on Latin American Studies, Harvard University, pp. 115-144.
- Cornelius, Wayne, 2001. « Death at the Border : Efficacy and Unintended Consequences of U.S. Immigration Control Policy », *Population and Development Review*, vol. 27, n° 4, pp. 661-685.
- Cousin, Olivier, 2002. « Les ambivalences du travail. Les salariés peu qualifiés dans les centres d'appel », *Sociologie du travail*, vol. 44, n°4, pp.499-520.
- Crozier, Michel, 1965. *Le Monde des employés de bureau : Résultats d'une enquête menée dans sept compagnies d'assurances*. Paris, Editions du Seuil.
- Crozier, Michel & Erhard Friedberg, 1977. *L'acteur et le système : Les contraintes de l'action collective*. Paris, Editions du Seuil.
- Cugusi, C., 2005. *Call center. Gli schiavi elettronici della new economy*. Fratelli Frilli Editori, Genova.
- Da Cruz, Michaël & Anne Fouquet, 2010. “La figura del l'operador mundializado: jóvenes trabajadoras en los call centers de Monterrey”, in Lylia Palacios (Ed.), *Cuando México enfrenta la globalización. Permanencias y cambios en el Área Metropolitana de Monterrey*,

- Monterrey: Universidad Autónoma de Nuevo León, en coédition avec El Colegio de la Frontera Norte, el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, la Normal Miguel F. Martínez et le Centro de Estudios Mexicanos y Centroamérica, pp. 433-456.
- Da Cruz, Michaël, 2013. «Usos de la cultura transnacional en la economía globalizada: los estudiantes y los migrantes teleoperadores en los centros de llamadas bilingües de Monterrey (México) y San Salvador (El Salvador)», in: Benencia, Roberto, Fernando Herrera Lima y Elaine Levine, *Ser migrante latinoamericano, ser vulnerable, trabajar precariamente*, Barcelona, España, Antrophos y UAM-I, pp. 293-309.
- Davidson, B. 1968. « No place like home: a study of Jamaicans returning to Kingston », *Race*, vol. 9, n°4, pp. 499-509.
- De Genova, Nicholas P., 2002. « Migrant “illegality” and deportability in everyday life » *Annual Review of Anthropology*, Vol. 31, pp. 419–447.
- De Haas, Hein, 2007. « Remittances, Migration and Social Development. A Conceptual Review of the Literature », *Social Policy and Development Programme Paper*, n° 34.
- Demazière, Didier, 2007. « À qui peut-on se fier ? Les sociologues et la parole des interviewés », *Langage et société*, 2007/3, n°121-122, pp.85-100.
- Demazière, Didier, 2008. « L’entretien biographique comme interaction négociations, contre-interprétations, ajustement de sens », *Langage & société* 2008/1, n°123, pp.15-35.
- Demazière, Didier & Claude Dubar, 1997. « E.C. Hughes, initiateur et précurseur critique de la *Grounded Theory* », *Sociétés Contemporaines*, n°27, pp.49-55.
- Delgado de Cantú, Gloria, 1993. *Historia de México : Estado moderno y crisis en el México del siglo XX*, vol. 2. Ed. Alhambra Mexicana.
- Delignières, Guillaume, 2008. « Téléopérateur : vrai job et mauvais plan. Emploi et régulation professionnelle dans trois secteurs des services par téléphone », Thèse de doctorat en sociologie, sous la direction de Jean Saglio, Université Pierre Mendès France – Grenoble 2, 274 pages.
- De Swaan, Abram, 2001. *Words of the World. The Global Language System*, Cambridge/Malden, Polity Press.
- Diatta, Marie-Angélique & Ndiaga Mbow, 1999. « Releasing the Development Potential of Return Migration : The Case of Senegal », *International Migration*, vol. 37, n° 1, pp. 243-266.
- Di Ruzza, Renato & Colette Franciosi, 2003. « La prescription du travail dans les centres d’appels téléphoniques », *Revue de l’IRES*, n°43, pp.121-147.

- Di Virgilio, Francesca, 2009. *Human knowledge e microstrutture del lavoro emergenti. Le nuove fabbriche della conoscenza : i call center*. Napoli, Edizioni Scientifiche Italiane.
- Dorbritz, Juergen, & Wulfram Speigner, 1990. « Die Deutsche Demokratische Republik – ein Ein- und Auswanderungsland? », *Zeitschrift für Bevölkerungswissenschaft*, Vol. 16, n° 1, pp. 67-85.
- Dos Santos, Irène, 2010. « Les ‘brumes de la mémoire’. Expérience migratoire et quête identitaire de descendants de Portugais en France », Thèse de doctorat en anthropologie sociale et ethnologie, sous la direction de Françoise Zonabend, EHESS, 499 pp.
- Dubar, Claude, 2010. *La socialisation : Construction des identités sociales et professionnelles*, Paris, Armand Colin, « coll. U ».
- Dubar, Claude et Didier Demazière, 1997. *Analyser les entretiens biographiques. L'exemple de récits d'insertion*, Paris, Nathan.
- Dubar, Claude et Pierre Tripier, 1998. *Sociologie des professions*, Paris, Armand Colin, « coll. U ».
- Duchesnes, Sophie & Florence Haegel, 2008. *L'entretien collectif : L'enquête et ses méthodes*, Paris, Armand Collin.
- Dufau, Marc & Jean-Baptiste Stuchlik, 2002. *L'organisation du travail dans les centres d'appels*. Lyon, ANACT.
- Durand, Jorge, William Kandel, Emilio Parrado, & Douglas Massey, 1996. « International migration and development in Mexican communities », *Demography*, vol. 33, n°2, pp. 249-64.
- Durand, Jorge, 2000. « Origen es Destino : Redes Sociales, Desarrollo Histórico y Escenarios Contemporáneos », in Rodolfo Tuirán, (ed.), *Opciones de Política. México-Estados Unidos*. Secretaría de Gobernación y Secretaría de Relaciones Exteriores.
- Durand, Jorge & Douglas Massey, 2003. *Clandestinos. Migración México/Estados Unidos en los albores del siglo XXI*, México, Miguel Ángel Porrúa/UAZ.
- Durand, Jorge, 2004. « Ensayo teórico sobre la migración de retorno. El principio del rendimiento decreciente », *Cuadernos Geográficos*, Vol. 35, n° 2, pp. 103-116.
- Durand, Jorge, 2005. « De traidores a héroes. Políticas emigratorias en un contexto de asimetría de poder », in Raúl Delgado Wise & Beatrice Kneer (Ed.), *Contribución al análisis de la migración internacional y el desarrollo regional en México*, México : Universidad Autónoma de Zacatecas/Miguel ángel Porrúa, pp. 15-38.
- Durand, Jorge, 2012, « La dynamique migratoire au Mexique. Un futur incertain », *Hommes & Migrations*, n° 1296, pp. 12-21.

- Durand, Jorge & Primitivo Rodríguez (eds.), 2000. *La familia transnacional, migración México-Estados Unidos*. México, Red de Estudios para el Desarrollo Rural A.C.
- Durkheim, Emile, (1895) 2004. *Les règles de la méthode sociologique*, Paris, Presses Universitaires de France.
- Durkheim, Emile, (1912) 2002. *Les formes élémentaires de la vie religieuse*. Paris, Presses Universitaires de France.
- Dustmann, Christian, 2003. « Children and return migration », *Journal of Population Economics*, vol. 16, n°4, pp. 815-830.
- Dustmann Christian & Oliver Kirchkamp, 2002. « The The Optimal Migration Duration and Economic Activities after Re-Migration », *Journal of Development Economics*, n° 67, pp. 351-372.
- Duval, Davit T., 2004, « Linking Return Visits and Return Migration among Commonwealth Eastern Caribbean Migrants in Toronto », *Global Networks*, vol. 4, n° 1, pp. 351-372.
- Eco, Umberto, 1989. *Como se hace una tesis. Técnicas y procedimientos de investigación, estudio y escritura*. México, Editorial Gedisa.
- Economic Commission for Latin America and the Caribbean, 2008, « Offshore Corporate Services for Latin America and the Caribbean », background paper for the CEPAL seminar, Novembre 2008.
- Eliade, Mircea, (1972) 1992. *Initiations, rites, sociétés secrètes*. Paris : Gallimard.
- Fein, A., 1982. « Benefits to Returning Israelis. Need and Eligibility », *International Migration*, vol. 20, n° 3-4, pp. 112-124.
- Feliciano, Cynthia, 2005. « Does Selective Migration Matter ? Explaining Ethnic Disparities in Educational Attainment among Immigrants' Children », *International Migration Review*, Vol. 39, n° 4, pp. 841-871.
- Fernie, Sue & David Metcalf, 1998. « (Not) hanging on the telephone: payment systems in the new sweatshops », Discussion Paper 390, Centre for Economic Performance, London School of Economics.
- Feyerabend, Paul, 1979. *Contre la méthode : Esquisse d'une théorie anarchiste de la connaissance*. Editions du Seuil, « Points ».
- Flahaux, Marie-Laurence, 2009. « Les migrations de retour et la réinsertion des Sénégalais dans leur pays d'origine », Mémoire de Master en sciences de la population et du développement, dirigé par Bruno Shoumaker, Université catholique de Louvain, 135 p.
- Foeken, Dick, 1980. « Return Migration to a Marginal Rural Area on North-Western Ireland », *Tijdschrift Voor Economische En Sociale Geografie*, Vol. 71, n°2, pp.114- 120.

- Fragomen, Austin T. Jr., 1997. « The Illegal Immigration Reform and Immigrant Responsibility Act of 1996 : An Overview », *International Migration Review*, Vol. 31, n° 1, pp. 438-460.
- Freeman, Christophe and Luc Soete, 1994. *Work for All or Mass Unemployment?: Computerised Technical Change into the 21st Century*. London: Pinter.
- Frenkel, Stephen J., May Tam, Marek Korczinski & Karen A. Shire, 1998. « 'Beyond bureaucracy' Work organization in call centres », *International Journal of Human Resource Management*, vol. 9, n° 6, pp. 957-979.
- Frenkel, Stephen J., Marek Korczinski, Karen A. Shire & May Tam, 1999. *On the front line : organization of work in the information economy*. New York, Cornell University Press.
- Furness, Victoria, 2005. *The Call Center Outsourcing Outlook*, Business Insight.
- Gans, Herbert J., 2000. « Filling in Some Holes : Six Areas of Needed Immigration Research », in Nancy Foner, Rubén G. Rumbaut & Steven J. Gold (eds.), *Immigration Research for a New Century*. New York, Russell Sage Foundation, pp. 76-89.
- Garduño, Everardo, 2003. « Antropología de la frontera, la migración y los procesos transnacionales », *Frontera Norte*, vol. 15, n° 30, pp. 65-90.
- Geertz, Clifford, 1973, *The Interpretation of Cultures*, Basic Books, New York.
- Ghosh Bimal, 2000. « Return Migration: Reshaping Policy Approaches » in Gosh B. *Return migration: Journey of hope or despair?*, Geneva, International Organization for Migration, pp. 227-236.
- Gifford, Bernard R. & Guadalupe Valdes, 2006. « The Linguistic Isolation of Hispanic Students in California's Public Schools: The Challenge of Reintegration », *The Annual Yearbook of the National Society for the Study of Education*, Vol. 105, n°2, pp.125-154.
- Gillespie, Andrew (1993) « Telematics and Its Implications for Industrial and Spatial Organisation », *Regional Development Dialogue*, Vol. 14, n°2, pp. 13-50.
- Gilkey, R. 1967. « The United States and Italy: migration and repatriation », in *World Migration*. F. Scott (ed.) Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Giorguli Saucedo, Silvia E., 2005, « Les conséquences de la migration mexicaine aux États-Unis sur les populations du pays d'origine », *Migrations Société*, vol. 17, N° 102, pp. 195-214.
- Giorguli Saucedo, Silvia E. & Edith Y. Gutiérrez, 2012, « Migration et développement. De l'ambivalence à la désillusion ? », *Hommes & Migrations*, n° 1296, pp. 22-33.
- Glaser, Barney G. & Anselm L. Strauss, 1999. *Discovery of Grounded Theory : Strategies for Qualitative Research*, Piscataway, AldlineTransaction.

- Glick-Schiller, Nina, Linda Basch & Cristina Szanton Blanc, 1995. « From Immigrant to Transmigrant : Theorizing Transnational Migration », *Anthropological Quarterly*, Vol.68, n°1, pp.48-63.
- Glick-Schiller, Nina & George Eugene Fouron, 2001. *Georges Woke Up Laughing: long-distance nationalism and the search for home*, Durham, Duke University Press.
- Glucksmann, Miriam A., 2004. « Call configurations : varieties of call centre and division of labour », *Work, employment and society*, Vol. 18, n° 4, pp.795-811.
- Gmelch, George. 1980. « Return Migration », *Annual Review of Anthropology*, vol. 9, pp. 135-139.
- Gmelch, George, 1983. « Who Returns and Why: Return Migration Behavior in Two North Atlantic Societies », *Human Organization*, Vol. 42, n°1, pp.46-54.
- Gmelch, George, & Robert Rhoades. 1979. « Bibliography on return migration », *Papers in Anthropology*, vol. 20, n°1, pp. 187-196.
- Goldmann, Lucien, 1952. *Sciences humaines et philosophie*, Paris, Presses Universitaires de France.
- Goffman, Erving, 1968. *Asiles : Etude sur la condition sociale des malades mentaux et autres reclus*, Paris, Editions de Minuit, coll. « Le Sens Commun ».
- Goffman, Erving, 1973. *La mise en scène de la vie quotidienne : La présentation de soi*. Paris, Editions de Minuit, coll. « Le Sens Commun ».
- Goffman, Erving, 1973. *La mise en scène de la vie quotidienne : Les relations en public*. Paris, Editions de Minuit, coll. « Le Sens Commun ».
- Goffman, Erving, 1974. *Les rites d'interaction*. Paris, Editions de Minuit, coll. « Le Sens Commun ».
- Goffman, Erving, 1975. *Stigmaté : Les usages sociaux des handicaps*. Paris, Editions de Minuit, coll. « Le Sens Commun ».
- Goffman, Erving, 1981. *Façons de parler*. Paris, Editions de Minuit, coll. « Le Sens Commun ».
- Goffman, Erving, 1991. *Les cadres de l'expérience*. Paris, Les Editions de Minuit, coll. « Le Sens Commun ».
- Gonzales, Roberto G. 2007. « Wasted talent and broken dreams: the lost potential of undocumented students », *Immigration Policy In-Focus*, Vol. 15, n°13, pp.1-12.
- Gonzales, Roberto G., 2008. « Born in the shadows: the uncertain futures of the children of unauthorized Mexican migrants », PHD Dissertation, University of California, Irvine.

- Gonzales, Roberto G., 2010. « On the wrong side of the tracks: the consequences of school stratification systems for unauthorized Mexican students », *Peabody Journal of Education*, Vol. 85, n°4, pp.469-485.
- Gonzales, Roberto G., 2011. « Learning to be Illegal: Undocumented Youth and Shifting Legal Contexts in the Transition to Adulthood », *American Sociological Review*, vol. 76, n°4, pp. 602–619.
- Gonzales, Roberto G. & Leo R. Chavez, 2012. « “Awakening to a Nightmare”. Abjectivity and Illegality in the Lives of Undocumented 1.5-Generation Latino Immigrants in the United States », *Current Anthropology*, Vol. 53, n°3, pp.255-281.
- Granovetter, Mark (1974) 1995. *Getting a Job : A Study of Contacts and Careers*, University of Chicago Press.
- Green, Nancy L., 2002. *Repenser les migrations*. Paris, Presses Universitaires de France, « coll. Le Nœud Gordien ».
- Grossetti, Michel, 2004. *Sociologie de l'impévisibilité*, Paris, Presses Universitaires de France.
- Grundvig, James, 2012. « The Philippines, the World's New Call Center Capital : Interview with Gillian Virata of Business Process Association Philippines », *The Epoch Times*. En ligne. 27 Novembre.
<http://www.theepochtimes.com/n2/business/the-philippines-the-world-s-new-call-center-capital-318797.html>. Consulté le 16 Avril 2013.
- Guarnizo, Luis Eduardo, 1997. « The Emergence of a Transnational Social Formation and The Mirage of Return Migration Among Dominican Transmigrants », *Identities: Global Studies in Culture and Power*, Vol. 4, n°2, pp. 281-322.
- Gunder Frank, Andre, 1967. *Capitalism and Underdevelopment in Latin America*, Monthly Review Press, New York.
- Gunder Frank, Andre, 1978. *Dependent Accumulation and Underdevelopment*, McMillan, Londres.
- Hall, Edward T., 1984. *Le langage silencieux*, Paris, Editions du Seuil.
- Hamman, Edmund T., Victor Zúñiga & Juan Sánchez García, 2006. « Pensando en Cynthia y su Hermana : Educational Implications of U.S./Mexico Transnationalism in Children », *Journal of Latinos and Education*, vol. 5, n° 4, pp. 253-274.
- Hamman, Edmund T. & Víctor Zúñiga, 2008. « From Nuevo León to the USA and Back Again: Transnational Students in Mexico », *Journal of Immigrant & Refugee Studies*, Vol. 6, n°1, pp. 60-84.
- Hamman, Edmund T., Víctor Zúñiga & Juan Sánchez García, 2010. « Transnational Students' Perspectives on Schooling in the United States and Mexico: The Salience of School Experience and Country of Birth ». In Marisa O. Ensor & Elzbieta M.

- Godziak (eds.), *Children and Migration : At the Crossroads of Resiliency and Vulnerability*. New York : Palgrave Macmillan, pp. 230-252.
- Handlin, Oscar, 1956. « Immigrants Who Go Back », *The Atlantic Monthly*, July 1956, pp.70-74.
- Hardt, Michael and Antonio Negri 2000. *Impero : il nuovo ordine della globalizzazione*. Milano, Rizzoli.
- Harvey, David, 2006. *Spaces of Global Capitalism : A Theory of Uneven Geographical Development*, London/New York, Verso.
- Heller, Monica, 2003. « Globalization, the new economy, and the commodification of language and identity », *Journal of Sociolinguistics*, Vol. 7, n°4, pp. 473-492.
- Hernandez Alvarez, J. 1967. « A demographic profile of the Mexican immigration to the United States », *Journal of Interviewer-American Studies*, vol. 8, n° 3, pp. 471-496.
- Hernandez Alvarez, J. 1967. *Return Migration to Puerto Rico*, Population monograph 1, Berkeley: Institute of International Studies, University of California.
- Hernández-León, Rubén, 2012. « L'industrie de la migration. Organiser la mobilité dans le système migratoire Mexique-Etats-Unis », *Hommes & Migrations*, n° 1296, pp. 34-44.
- Hirschman, Albert O. (1970) 1990. *Exit Voice and Loyalty : Responses to Decline on Firms Organizations and States*. Harvard University Press.
- Hochschild, Arlie Russel. 2003. *The Managed Heart, Twentieth Anniversary Edition*. Berkeley: University of California Press.
- Hoffman, Abraham, 1974. *Unwanted Mexican Americans in the Great Depression : Repatriation Pressures 1929-1939*, Tucson, The University of Arizona Press.
- Holman, David; Rosemary Batt & Ursula Holtgrewe, 2007, « The Global Call center Report: International Perspectives on Management and Employment ». Research Studies and Reports, ILR Collection, Cornell University ILR School.
- Hondagneu-Sotelo, Pierrette & Ernestine Avila, 1997. « 'I'm Here, But I'm There' : The Meanings of Latina Transnational Motherhood », *Gender & Society*, n°11, pp. 548-571.
- Horst, H.A., 2005. « Landscaping Englishness: The Postcolonial Predicament of Returnees in Mandeville, Jamaica », in Potter, R.B., Conway, D. and Phillips, J. (eds.) *The Experience of Return Migration. Caribbean Perspectives*. Farnham: Ashgate, pp. 207-223.
- Hughes, Everett, 1951. « Work and the self », in John H. Rohrer & Muzafer Sherif (dir.) *Social psychology at the crossroads ; the University of Oklahoma lectures in social psychology*. Oxford, England, pp. 313-323.
- Hughes, Everett, 1970. « The Humble and the Proud : The Comparative Study of Occupations », *The Sociological Quarterly*, Vol.9, n°2, pp. 417-427.

- Hughes, Everett, 1997. *Le regard sociologique. Essais choisis*. Paris, Editions de l'EHESS.
- Hunt, Vivienne, 2004. « Call Centre Work for Women: Career or Stopgap? », *Labour & Industry*, Vol. 14, n°3, pp. 139-155.
- Huws, Ursula, 2003. « Who's waiting? the contestation of time », in Ursula Huws, *The Making of a Cybertariat: virtual work in a real world*, New York: Monthly Review Press, pp. 177-186.
- Huws, Ursula, 2009. « Working at the interface: call centre labour in a global economy. Work organisation, labour & globalisation », Vol. 3, n° 1, pp.1-8.
- INEGI, 2010. Instituto Nacional de Estadística y Geografía. <http://www.inegi.org.mx>
- Instituto Mexicano de Teleservicios, 2011a. « Reporte del Censo Nacional de Agencias de Centros de Contacto 2011 » Disponible en ligne : <http://www.imt.com.mx/pdf/IMTCNA2011.pdf>
- Instituto Mexicano de Teleservicios, 2011b. « Estudio de la Gestión de Recursos Humanos en Centros de Contactos » En ligne. Publié le 24 Septembre 2012. http://www.imt.com.mx/pdf/Estudio_RH.pdf. Consulté le 23 Octobre 2012.
- Instituto Mexicano de Teleservicios, 2012. « IMT Research », *Contact Forum*, Vol. 15, n°45, pp. 6-41.
- Instituto Mexicano de Teleservicios, 2013. « IMT Research », *Contact Forum*, vol. 16, n°52, pp.6-35.
- Kaufmann, Jean-Claude, 2011. *L'entretien compréhensif*, Paris, Armand Colin.
- Kierkegaard, Søren, (1849) 1988 . *Traité du désespoir*. Paris, Folio.
- King, Russell, 1977. « Problems of Return Migration: A Case-Study of Italians Returning from Britain », *Tijdschrift Voor Economische En Sociale Geografie*, Vol. 68, n°4, pp.241-245.
- King, Russell, 1978. « Return migration : review of some cases from southern Europe », *Mediterranean Studies*, Vol. 1, n°2.
- King, Russell, 1986. « Return Migration: A Neglected Aspects of Population Geography », *Area*, Vol. 10, pp. 175–182.
- King, Russell, Jill Mortimer & Alan Strachan, 1984. « Return Migration and Tertiary Development: A Calabrian Case-Study », *Anthropological Quarterly*, Vol. 57, n°3, pp.112-124.
- King, Russell & Anastasia Christou, 2010. « 'We took a bath with the chickens' : memories of childhood visits to the homeland by second-generation Greek and Greek Cypriot 'returnees' », *Global Networks*, vol. 11, n° 1, pp.

- King, Russel & Anastasia Christou, 2011. « Of Counter-Diaspora and Reverse Transnationalism : Return Mobilities to and from the Ancestral Homeland. » *Mobilities*, Vol. 6, n° 4, pp. 451-466.
- Kinnie, Nick, Sue Hutchinson & John Purcell, 2000. « “Fun and surveillance”: the paradox of high commitment management in call centers », *International Journal of Human Resource Management*, vol. 11, n° 5, pp. 967-985.
- Kofman, E., 1999. « Female ‘birds of passage’ a decade later : Gender and immigration in the European Union », *International Migration Review*, vol. 33, n°2, pp. 269-299.
- Kofman, E., 2004. « Family-related migration : A critical review of European studies », *Journal of Ethnic and Migration Studies*, vol. 30, n° 2, pp. 243-262.
- Koser, Khalid, 1998. « Information and repatriation », *Journal of Refugee Studies*, vol. 10, n°1, pp. 1-19.
- Koser, Khalid, 2001. *The Return of Rejected Asylum Seekers and Irregular Migrants*, IOM, Geneva.
- Koser, Khalid, Martha Walsh & Richard Black, 1998. « Temporary protection and the assisted return of refugees from the European Union », *International Journal of Refugee Law*, vol. 10, no. 3, pp. 444–61.
- Kulu, H., 1998. « Ethnic return migration : an Estonian case », *International Migration*, vol. 36, n° 3, pp. 313-336.
- Jedlicki, Fanny, 2007, « De l'exil au retour. Les figures des familles réfugiées politiques et retornadas chiliennes », *Hommes & Migrations*, n° 1270, pp. 52-62.
- Joseph, Isaac, 1998. *Erving Goffman et la microsociologie*. Paris, Presses Universitaires de France, coll. « Philosophies ».
- Lancianot-Morandat, Hiroatsu Nohara et Robert Tchonabian, 2009. « Les centres d'appel en France : mobilisation et mobilités face à un système hybride de travail », *Economie et Sociétés ; Série Socio-économie du Travail*, n° 31, pp. 1531-1564.
- Langford, Walter M., 1975. *La novela mexicana : realidad y valores*, México, Editorial Diana.
- Latour, Bruno, 2005. *Reassembling the Social. An Introduction to Actor-Network-Theory*, Oxford, Oxford University Press.
- Laubey, Jennifer et Oded Stark, 1988. « Individual migration as a family strategy : Young women in the Philippines », *Population Studies*, n° 42, pp. 473-486.
- Leal João & Anibal Frias, 2003. « Deuxième génération : visibilité et invisibilité », *Recherches en anthropologie au Portugal*, n° 9, pp. 167-174.
- Lechat, Noël & Jean-Claude Delaunay, 2003. *Les centres d'appels : un secteur en clair-obscur*. Paris, l'Harmattan.
- Lecler, Romain, 2013. *Sociologie de la mondialisation*, Paris, La Découverte, « coll. Repères ».

- Lee-Cunin, M., 2005. « My Motherland or My Mother's Land ? Return Migration and the Experience of Young British-Trinidadians », in Potter, R.B., Conway, D. & Phillips, J. (eds.) *The Experience of Return Migration. Caribbean Perspectives*, Farnham, Ashgate, 84-99.
- Leidner, Robin, 1996. « Rethinking Questions of Control: Lessons from McDonald's », in MacDonald C.L. & C. Sirianni (ed.), *Working in the Service Society*, pp. 29-49. Philadelphia, PA.
- Lewis Jim R. & Allan M. Williams, 1986. « The economic impact of return migration in Central Portugal », in Russell King (ed.), *Return migration and regional economic problems*, Chichester, Wiley, pp. 100-128.
- Lewis, Oscar, 1963. *Les enfants de Sanchez*, Editions Gallimard.
- Lianos, Theodore P., 1975. « Flows of Greek Out-Migration and Return Migration », *International Migration*, Vol. 13, n°3, pp.119-133.
- Lindstrom, David, 1996. « Economic opportunity in Mexico and return migration from the United States », *Demography*, vol. 33, n°3, pp. 357-374.
- Lindstrom, David, & Silvia Giorguli Saucedo, 2002. « The short- and long-term effects of U.S. migration experience on Mexican women's fertility », *Social Forces*, vol. 80, n°4, pp. 1341-68.
- Long, Lynellyn D. & Ellen Oxfeld (Eds), 2004. *Coming Home? Refugees, Migrants and Those Who Stayed Behind*. Philadelphia, University of Pennsylvania Press.
- López, David E. & Ricardo D. Stanton-Salazar, 2001. « Mexican Americans : A Second Generation at Risk », in Rubén G. Rumbaut & Alejandro Portes (eds.), *Ethnicities : children of immigrants in America*, Berkeley, CA & New York : University of California Press & Russell Sage Foundation, pp. 57-90.
- Lopreato, J. 1967. *Peasants No More*, San Francisco, Chandler.
- Louie, V., 2006. « Second Generation Pessimism and Optimism : How Chinese and Dominicans Understand Education and Mobility through Ethnic and Transnational Orientations », *International Migration Review*, vol. 40, n° 3, pp. 537-571.
- Lukács, György, (1923) 1973. *Storia e coscienza di classe*. Milano, Mondadori.
- Maffesoli, Michel, 2000. *Le temps des tribus : Le déclin de l'individualisme dans les sociétés postmodernes*. Paris, La Table Ronde.
- Marques dos Santos, Antonio, 1974. « Les émigrants portugais et le retour au pays », *Options Méditerranéennes*, n°22, pp. 67-69.
- Martin, Philip, B. Lindsay Lowell & Edward J. Taylor, 2000. « Migration Outcomes of Guest Worker and Free Trade Regimes : The Case of Mexico-US Migration », in

- Bimal Ghosh (Ed.), *Managing Migration. Time for a New International Regime*, New York : Oxford University Press, pp. 137-159.
- Martuccelli, Danilo, 2007. « Les épreuves de l'individu dans la globalisation », *Recherches Sociologiques et Anthropologiques*, Vol. 38, n°1, pp.13-32.
- Martuccelli, Danilo & François de Singly, 2012. *Les sociologies de l'individu*, Paris, Armand Colin.
- Marx, Karl, (1932) 1999. *Manuscripts de 1844*. Paris, Flammarion.
- Marx, Karl, (1857) 2008. *Introduction à la critique de l'économie politique*. Yenibosna, L'Altiplano.
- Marx, Karl & Friedrich Engels (1845) 1998. *L'idéologie allemande*, Paris, Nathan, coll. « Les Intégrales de Philo ».
- Massey, Douglas S., 1987. « Understanding Mexican Migration to the United States », *American Journal of Sociology*, vol. 92, n°6, pp. 1372-1403.
- Massey, Douglas S., 2011, « Epilogue : The past and future of Mexico-U.S. migration », in Mark Overmyer-Velázquez (ed.), *Beyond la Frontera : The History of Mexico-U.S. Migration*, New York : Oxford University Press, pp. 241-265.
- Massey, Douglas S. & Zai Liang, 1989. « The Long-Term Consequences of a Temporary Worker Program: The U.S. Bracero Experience », *Population Research and Policy Review*, vol. 8, n° 3, pp. 199-226.
- Massey, Douglas, Rafael Alarcon, Jorge Durand & Humberto González, 1990. *Return to Aztlan : The Social Process of International Migration from Western Mexico*. Berkeley, University of California Press.
- Massey, Douglas S., Joaquin Arango, Graeme Hugo, Ali Kouaouci, Adela Pellegrino & J. Edward Taylor, 1993. « Theories of International Migrations : A Review and Appraisal », in *Population and Development Review*, Vol. 19, n° 3 (Sept. 1993), pp. 431-466.
- Massey, Douglas S., Joaquin Arango, Graeme Hugo, Ali Kouaouci, Adela Pellegrino & J. Edward Taylor, 1998. *Worlds in Motion : Understanding International Migration at the End of the Millenium*. Clarendon Press, Oxford.
- Massey, Douglas & K.E. Espinosa, 1997. « What's driving Mexico-U.S. migration? A theoretical, empirical and policy analysis », *American Journal of Sociology*, Vol. 102, n° 4, pp. 939-999.
- Massey, Douglas S. & A. Constant, 2002. « Return Migration by German Guestworkers : Neoclassical versus New Economic Theories. » *International Migration*, Vol. 40, N° 4, pp. 5-38.
- Massey, Douglas S. & Mariano Sana, 2003. « Patterns of U.S. Migration from Mexico, the Carribean, and Central America », *Migraciones Internacionales*, vol. 2, n° 2, pp. 5-39.

- Massey, Douglas S. & Karen A. Pren, 2012. « Unintended consequences of US immigration policy : Explaining the post-1965 surge from Latin America », *Population and Development Review*, vol.38, n°1, pp.1-30.
- Mauss, Marcel, (1950) 2010. *Sociologie et anthropologie*. Paris : PUF.
- McCormick, Barry & Jackline Wahba, 2001. « Overseas Work Experience, Savings and Entrepreneurship Amongst Return Migrants to LDCs », *Scottish Journal of Political Economy*, vol. 48, n° 2, pp. 164-178.
- Mercier, Delphine, 2000. « Les dispositifs de gestions dans le processus de la globalisation : le cas de maquiladoras au Mexique », Document de travail LEST-CNRS-UMR 6123.
- Mercier, Delphine & Ewan Oiry, 2010. « Le contexte et ses ingrédients dans l'analyse de processus : conceptualisation et méthode », in Ariel Mendez (dir.), *Processus. Concepts et méthode pour l'analyse temporelle en sciences sociales*, Louvain-la-Neuve, Academia, pp. 29-42.
- Merlin, Alfred, 1954. « Notice sur la vie et les travaux de M. Alfred Foucher, membre de l'Académie », *Compte rendus des séances de l'Académie des Inscriptions et Belles-Lettres*, Vol. 98, n°4, pp.457-466.
- Merton, Robert K., 1987. « The Focussed Interview and Focus Group : Continuities and Discontinuities », *Public Opinion Quarterly*, Vol. 51, pp. 550-566.
- Merton, Robert K. & Patricia L. Kendall, 1946. « The Focused Interview », *The American Journal of Sociology*, Vol.51, n°6, pp.541-557.
- Mezzadra, Sandro, 2006. *Diritto di fuga. Migrazioni, cittadinanza, globalizzazione*. Verona, Ombre Corte.
- Michalon, Bénédicte, 2007. « Les retours en migration : une notion polysémique, des formes migratoires multiples », in Véronique Petit (dir.), *Migrations internationales et retour au pays d'origine*, Paris, CEPED, pp. 27-46.
- Michalos Alex C. 1997. « Migration and quality of life: a review essay », *Social Indicators Research*, n°39, pp.121– 166.
- Micheli Thirión, Jordy, 2007. « Los call centers y los nuevos trabajos del siglo XXI », *CONfinés de Relaciones Internacionales y Ciencia Política, Monterrey, N.L., ITESM*, Vol. 3, n°5, pp. 49-58.
- Micheli Thirión, Jordy, 2011. « El sector de call centers : Estructura y tendencias. Apuntes sobre la situación de México », *Frontera Norte*, Vol. 24, n°47, pp. 145-169.
- Mirchandani, Kiran. 2004. « Practices of Global Capital: Gaps, Cracks, and Ironies in Transnational Call Centres in India », *Global Networks*, Vol. 4, n°4, pp. 355-73.

- Mirchandani, Kiran, 2012. *Phone Clones: Authenticity Work in the Transnational Service Economy*. Ithaca & London, Cornell University Press.
- Milton, Kay, and Maruška Svasek (eds.), 2005. *Mixed Emotions. Anthropological Studies of Feeling*. Oxford: Berghahn.
- Mollenkopf, John H. & Manuel Castells, 1992. *Dual City : The Restructuring New York*. New York, Russel Sage Foundation.
- Moran-Taylor, Michelle, 2001. « Nostalgia por la Tierra, Nostalgia por el Dolar : Guatemalan Transnational Lives and Ideology of Return Migration », *Estudios Fronterizos*, vol. 2, n° 4, pp. 93-114.
- Moran-Taylor, Michelle & Cecilia Menjivar, 2005. « Unpackings Longings to Return : Guatemalans and Salvadorans in Phoenix, Arizona », *International Migration*, Vol. 43, n°3, pp. 91-121.
- Morgan, David L., 1996. « Focus Groups », *Annual Review of Sociology*, Vol.22, pp.129-152.
- Moulier Boutang, Yann, 1998. *De l'esclavage au salariat. Economie historique du salariat bridé*. Paris, Presses Universitaires de France, « Actuel Marx ».
- Myers, George & George Masnick, 1968. « The migration experience of New York Puerto Ricans: a perspective on return », *International Migration Review*, vol. 2, n°2, pp. 80-90.
- Nadeem, Shehzad, 2009a. « The uses and abuses of time : globalization and time arbitrage in India's outsourcing industries », *Global Networks*, Vol. 9, n° 1, pp. 20-40.
- Nadeem, Shehzad, 2009b. « Macaulay's (Cyber) Children : The Cultural Politics of Outsourcing in India », *Cultural Sociology*, Vol.3, n°1, pp.102-122.
- Ndione Babacar et Jérôme Lombard, 2004. « Diagnostic des projets de réinsertion économique des migrants de retour : études de cas au Mali (Bamako, Kayes) », *Revue Européenne des Migrations Internationales*, Vol. 20, n°1, pp. 169-195.
- Nkusi, Pamphile, 2006. « Migration scientifique: étude des motivations ayant favorisé le non-retour des étudiants africains après leur formation doctorale. Cas de l'université Laval », Thèse de doctorat, Université Laval.
- Nordstrom, Carolyn, 2007. *Global Outlaws : Crime, Money and Power in the Contemporary World*. Berkeley, University of California Press.
- Noronha, Ernesto & Premilla D'Cruz, 2009. « Engaging the professional : organising call centre agents in India », *Industrial Relations Journal*, Vol. 40, n° 3, pp. 215-234.
- North, Hart H., 1949. « Chinese and Japanese Immigration to the Pacific Coast », *California Historical Quarterly*, Vol. 28, n° 4, pp. 343-350.
- Nyobe Sara, 2011. « Call-centers, comment relever les défis culturels de la sous-traitance internationale? », XXIIème Congrès de l'AGRH, « Vers un management des ressources humaines durable et bienveillant ? », Marrakech, 26, 27 et 28 octobre

2011. http://halshs.archives-ouvertes.fr/docs/00/69/60/27/PDF/Nyobe-CongrA_sAGRH.pdf.
- Ojha, Abhoy K., & Anand Kasturi (2005). « ‘Successful’ Call Centre Employees: Understanding Employee Attributes and Performance Evaluation Processes », *IIMB Management Review*, n°17, pp. 93-102.
- Ohndorf, Wolfgang, 1986. « The Various Forms, Reasons and Motivations for Return Migration of Persons who Voluntarily Decide to Return to their Countries of Origin », *International Migration*, Vol. 24, n°1, pp.213-217.
- Ohrt Feller, Benedicte, 2011. « (Re)constructing Roots : Genetics and the ‘Return’ of African Americans to Ghana », *Mobilities*, Vol. 6, n°4, pp.585-600.
- Panayotakopoulou, E., 1981. « Specific Problems of Migrant Women Returning to the Country of Origin, Particularly as Regards Employment and Social Services », *International Migration*, Vol. 19, n°1- 2, pp. 219-224.
- Papail, Jean & Jesús Arroyo. 2002. « De Asalariado a Empresario: La Reinserción Laboral de los Migrantes Internacionales en la Región del Centro-Occidente de México », *Migraciones Internacionales*, vol. 1, n°3, pp. 79-102.
- Papail, Jean, & Jesús Arroyo. 2004. *Los Dólares de la Migración*, Guadalajara, México: Universidad de Guadalajara, Institut de Recherche pour le Développement, PROFMEX, Casa Juan Pablos.
- París Pombo, María Dolores, 2010a. *Procesos de repatriación. Experiencias de las personas devueltas a México por las autoridades estadounidenses*. Washington, D.C.: Document de travail. Mexico Institute, Woodrow Wilson International Center for Scholars and El Colegio de la Frontera Norte.
- París Pombo, María Dolores, 2010b. « Youth Identities and the Migratory Culture among Triqui and Mixtec Boys and Girls », *Migraciones Internacionales*, vol. 5, n°4, pp. 139-164.
- París Pombo, María Dolores, 2012a. « La inseguridad de los migrantes en la frontera norte de México », in Alejandra Aquino, Amarela Varela & Frédéric Décosse (coord.), *Desafiando fronteras : Control de la movilidad y experiencias migratorias en el contexto capitalista*, Oaxaca de Juárez, Sur+ ediciones, pp. 81-94.
- París Pombo, María Dolores (Coord.), 2012b. *Migrantes, desplazados, braceros y deportados : Experiencias migratorias y prácticas políticas*, El Colef / UACJ / UAM Xochimilco.
- Parreñas, R.S., 2001. « Mothering From a Distance: Emotions, Gender and Inter-Generational Relations in Filipino Transnational Families », *Feminist Studies*, Vol. 27, n° 2, pp. 361-390.

- Parreñas, R.S., 2006. *Children of global migration : transnational families and gendered woes*, Stanford, Stanford University Press.
- Patel, Reena, 2010. *Working the night shift : women in India's call center industry*. Stanford, Stanford University Press.
- Patterson, H. 1968. « West Indian migrants returning home », *Race*, vol. 10, n°1, pp. 69-77.
- Penelope, Nunzia & Massimo Mascini (dir.), 2010. *Call center : inferno o paradiso. Il caso Vodafone*. Il Diario del Lavoro.
- Pérez, G.M., 2005. « A Gendered Tale of Puerto Rican Return: Place, Nation and Identity » in Potter, R.B., Conway, D. and Phillips, J. (eds) *The Experience of Return Migration. Caribbean Perspectives*. Farnham: Ashgate, 183-205.
- Perruchoud, Richard, 2007. « Glossaire de la migration », *Droit international de la migration*, n°9, Genève, Organisation Mondiale pour les Migrations.
- Petras, Elizabeth M. & Maria Kousis, 1988. « Returning Migrant Characteristics and Labor Market Demand in Greece », *International Migration Review*, Vol. 22, n°4, pp.586-608.
- Petron, Mary A., 2003. *I'm bien pocha: Transnational teachers of English in Mexico*. Unpublished Dissertation. Austin: University of Texas.
- Phillips, Joan & Robert B. Potter, 2006. « “Black skins- white masks”: Postcolonial reflections on “race”, gender and second generation return migration to the Caribbean », *Singapore Journal of Tropical Geography*, vol. 27, n°3, pp. 309-325.
- Phillips, Joan & Robert B. Potter., 2009. « Quality of Life Issues and Second-Generation Migration: the Case of “Bajan-Brit Returnees” », *Population Space and Place*, vol. 15, n°3, pp. 239-251.
- Phillips, Joan & Robert B. Potter 2009. « Questions of Friendship and Degrees of Transnationality among Second-Generation Return Migrants to Barbados », *Journal of Ethnic and Migration Studies*, vol. 35, n°4, pp. 669- 688.
- Pires Mark, Ronald Kassimir & Merky Brhane, 1999. *Investing in return: rates of return of African Ph.D.'S trained in North America*. Social Science Research Council, New York.
- Plaza, Dwaine, 2002. « Pursuit of the Mobility Dream : Second Generation British/Caribbeans Returning to Jamaica and Barbados », *Journal of Eastern Caribbean Studies*, vol. 27, n°4, pp. 135-160.
- Plaza, Dwaine, 2006. « The Construction of a Segmented Hybrid Identity Among One and a Half and Second Generation Indo – and African – Caribbean Canadians, Identity : An International Journal of Theory and Research, vol. 6, n° 3, pp. 207-230.
- Plaza, Dwaine, 2008. « Transnational Return Migration to the English-speaking Carribean. », *Revue européenne des migrations internationales*, vol. 24, n°1, pp. 115-137.

- Poynter, G., 2000. « “Thank you for Calling”: The New Ideology of Work in the Service Economy », *Soundings*, n° 14, pp. 151–60.
- Portes, Alejandro, 1999. « La mondialisation par le bas », *Actes de la recherche en sciences sociales*, Sept. 1999, pp. 15-25.
- Portes, Alejandro, Luis E. Guarnizo & Patricia Landolt, 1999. « The Study of Transnationalism : Pitfalls and Promise of an Emergent Research Field », *Ethnic and Racial Studies*, Vol. 22, n°2, pp. 217-237.
- Portes, Alejandro & Rubén G. Rumbaut, 2001. *Legacies : the story of the immigrant second generation*. Berkeley, CA & New York : University of California Press & Russell Sage Foundation.
- Portes, Alejandro & Rubén G. Rumbaut, 2010. *América Inmigrante*. Sevilla, Anthropos Editorial, Instituto de Estadísticas de Andalucía.
- Potter, Robert B., 2005. « Citizens By Descent: “Foreign- Born and “Young” Returning Nationals to St. Lucia », *Journal of Eastern Caribbean Studies*, vol. 30, n°1, pp. 1- 30.
- Potter, Robert B., 2005. « “Tales of Two Societies”: Narratives of Adjustment among Second Generation Return Migrants to St Lucia and Barbados », in Potter, R.B., Conway, D. and Phillips, J. (eds) *The Experience of Return Migration. Caribbean Perspectives*. Farnham: Ashgate, pp. 49-67.
- Potter, Robert B., 2005. « “Young, gifted and back”: second-generation transnational return migrants to the Caribbean », *Progress in Development Studies*, vol. 5, n°3, pp.213-236.
- Potter, Robert B., Conway, Dennis & St. Bernard, G., 2009. « Transnationalism Personified: Young Returning Trinidadians “In Their Own Words” », *Tijdschrift Voor Economische En Sociale Geografie*, vol. 100, n°1, pp. 101- 113.
- Potter, Robert B., Conway, Dennis and St. Bernard, G., 2010. « “Racism in a Melting Pot ... ?” Trinidadian mid-life transnational migrants’ views on race and colour-class on return to their homes of descent », *Geoforum*, vol. 41, n°5, pp. 805-813.
- Potter, Robert B. and Joan Phillips, 2006. « Both black and symbolically white: The “Bajan-Brit” return migrant as post-colonial hybrid », *Ethnic and Racial Studies*, vol. 29, n°5, pp. 901-927.
- Potter, R.B. & Joan Phillips, 2006. « “Mad Dogs and Transnational Migrants?” Bajan-Brit Second- Generation Migrants and Accusations of Madness », *Annals of the Association of American Geographers*, vol. 96, n°3, pp. 586-600.
- Potter, Robert B. and Phillips, J. (2008) « “The past is still right here in the present”: second-generation Bajan-Brit transnational migrants’ views on issues relating to

- race and colour class », *Environment and Planning D-Society & Space*, Vol. 26, n°1, pp. 123-145.
- Quirke, Ellen, Potter, Robert B. & Dennis Conway, 2009. « Transnationalism and the Second-Generation Caribbean Community in Britain », *Geographical Paper*, n°187.
- Rallu, Jean-Louis, 2007. « L'étude des migrations de retour : données de recensement, d'enquête et de fichiers », in Véronique Petit (dir.), *Migrations internationales et retour au pays d'origine*, Paris, CEPED, pp. 47-56.
- Ravenstein, Ernest George, 1885. « The Laws of Migration », *Journal of the Statistical Society of London*, vol. 48, n° 2, pp. 167-235.
- Reis, Manuela & Joaquim G. Nave, 1986. « Emigrating Peasants and Returning Emigrants. Emigration with Return in a Portuguese Village », *Sociologia Ruralis*, Vol. 26, n°1, pp. 20-35.
- Remennick, Larissa, 2004. « Language acquisition, ethnicity and social integration among former Soviet immigrants of the 1990s in Israel », *Ethnic and Racial Studies*, Vol. 27, n° 3, pp. 431-454.
- Reyneri, E. & C. Mughini, 1984. « Return migration and sending areas: From the myth of development to the reality of stagnation », in Daniel Kubat (ed.), *The politics of return. International return migration in Europe*, Rome, Centro Studi Emigrazione, pp. 31-36.
- Reynolds, Tracey, 2011: « Caribbean Second-Generation Return Migration: Transnational Family Relationships with 'Left-Behind' Kin in Britain », *Mobilities*, Vol. 6, n°4, pp. 535-551.
- Reyes, Belinda I., 1997. *Dynamics of Immigration : Return Migration to Western Mexico*, San Francisco, Public Policy Institute of California.
- Rhoades, Robert E., 1978. « Intra-European Return Migration and Rural Development: Lessons from the Spanish Case », *Human Organization*, Vol. 37, n°2, pp.136- 147.
- Richard, Analiese and Rudnyckyj, Daromir. 2009. « Economies of Affect », *Journal of the Royal Anthropological Institute*, Vol. 15, n°1, pp.57-77.
- Richardson, Bonham C 1968. *Caribbean Migrants: Environment and Human Survival on St. Kitts and Nevis*. Knoxville: University of Tennessee.
- Richardson, Ranald & Vicki Belt, 2001. « Saved by the bell? Call centres and economic development in less favoured regions », *Economic and Industrial Democracy*, Vol. 22, n°1, pp.67-98.
- Richmond, A. H. 1966. « Demographic and family characteristics of British immigrants returning from Canada », *International Migration*, vol. 4, n° 1, pp. 21-27.
- Richmond, A. H. 1968. « Return migration from Canada to Britain », *Population Studies*, vol. 22, n° 2, pp. 263-271.

- Rhoades, Robert E., 1978. « From caves to main street : return migration and the transformation of a Spanish village », *Papers in Anthropology*, Vol. 20, n° 1, pp. 57-74.
- Roberts, Bryan R., 1995. « Socially Expected Durations and the Economic Adjustment of Immigrants », in Alejandro Portes, Manuel Castells & Lauren Benton (eds.), *The Economic Sociology of Immigration*, pp. 42-86. New York : Russell Sage Foundation.
- Rodriguez, Nestor, 2012. « Contrôle des frontières. Questions de droits humains et d'éthique sur une stratégie états-unienne », *Hommes & Migrations*, n°1296, pp. 54-63
- Rodríguez Ocegüera, Primitivo, 2012. « La nouvelle loi sur la migration au Mexique ou “le bon, la brute et le truand” », *Hommes & Migrations*, n°1296, pp. 64-72.
- Rose, Ed, 2004. *Employment Relations*. Harlow, Pearson Education Limited.
- Rumbaut, Rubén G., 1994. « Origins and destinies : immigration to the United States since World War II », *Sociological Forum*, vol. 9, n° 4, pp. 583-621.
- Rumbaut, Rubén G., & Alejandro Portes (ed.), 2001. *Ethnicities : children of immigrants in America*, Berkeley, CA & New York, University of California Press & Russell Sage Foundation.
- Sabates-Wheeler, R., Natali, C. and Black, R., 2007. « Migration, Legal Status and Poverty: Evidence from Return to Ghana », *Working Paper, 19*: Development Research Centre on Migration, Globalisation and Poverty.
- Sallaz, Jeffrey J., 2013. Compte rendu du livre *Phone Clones: Authenticity Work in the Transnational Service Economy* de Kiran Mirchandani (Ithaca & London, Cornell University Press), *American Journal of Sociology*, Vol. 118, n°5, pp. 1444-1445.
- Saloutos, Theodore, 1956. *They Remember America : The Story of the Repatriated Greek-Americans*, Berkeley, University of California Press.
- Sanchez-Garcia, Juan, Edmund T. Hamman & Víctor Zúñiga, 2012. « What the Youngest Transnational Students Have to Say About Their Transition From U.S. Schools to Mexican Ones », *Diaspora, Indigenous, and Minority Education: Studies of Migration, Integration, Equity, and Cultural Survival*, Vol. 6, n°3, pp.157-171.
- Sánchez-Jankowski, Martín, 1991. *Islands in the Street : Gangs and American Urban Society*. Berkeley, University of California Press.
- Sarfati, François, 2003. « À la lisière des parquets. Identité professionnelle des salariés du courtage en ligne », *Actes de la recherche en sciences sociales*, Vol. 146, n°47, pp. 80-92.
- Sassen, Saskia, 1999. *Guests and Aliens*, New York, The New Press.
- Sassen, Saskia, 2007. *Una sociología de la globalización*. Buenos Aires, Katz Edidores.
- Sassen, Saskia, 2011. *Cities in a World Economy*. London, Pine Forge Press.
- Sayad, Abdelmalek, 1999. *La double absence*, Editions du Seuil.

- Sayad, Abdelmalek, 2006a. *L'immigration ou les paradoxes de l'altérité*, t.1., *L'illusion du provisoire*, Editions Raisons d'agir, Paris.
- Sayad, Abdelmalek, 2006b. *L'immigration ou les paradoxes de l'altérité*, t.2., *Les enfants illégitimes*, Editions Raisons d'agir, Paris.
- Scholte, Jan A., 2000. *Globalization. A Critical Introduction*. New York, St Martin's Press.
- Schütz, Alfred, 1944. « The Stranger, An Essay in social Psychology », *American Journal of Sociology*, n°49, pp. 499-507.
- Schütz, Alfred, 1945. « The Homecomer », *American Journal of Sociology*, n°50, pp. 363-376.
- Shuval, J.T., 1998. « Migration to Israel: The Mythology of "Uniqueness" », *International Migration*, vol. 36, n°1, pp. 3-26.
- Sigad, L.I. & Eisikovits, R.A., 2010. « "You Can't Exactly Act American Here In Israel!": Identity Negotiations of Transnational North American- Israeli Children and Youth », *Journal of Ethnic and Migration Studies*, vol. 36, n°7, pp. 1013-1031.
- Silverman, David, 2007. *Come fare ricerca qualitativa*, Roma, Carocci.
- Simmel, Georg (1892) 1984. *Les problèmes de la philosophie de l'histoire*, Paris, Presses Universitaires de France.
- Simmel, Georg, (1908) 2010. *Sociologie. Etudes sur les formes de la socialisation*. Paris : Presses Universitaires de France.
- Sinclair, Peter R. & Lawrence F. Felt, 1993. « Coming Back : Return Migration to Newfoundland's Great Northern Peninsula. » *Newfoundland Studies*, Vol. 9, n° 1,
- Skrbiš, Zlatko, 2008. « Transnational Families : Theorising Migration, Emotions and Belonging », *Journal of Intercultural Studies*, Vol. 29, n°3, pp.231-246.
- Smith, Robert C., 1998. « Commentary », in Marcelo Suárez-Orozco (ed.), *Crossings : Mexican Immigration in Interdisciplinary Perspectives*, David Rockefeller Center Series on Latin American Studies, Harvard University.
- Smith, Robert C., 2002. « Life course, generation, and social location as factors shaping second-generation transnational life », in Peggy Levitt & M. C. Waters (Eds.), *The changing face of home: The transnational lives of the second generation*, New York: Russell Sage Foundation, pp. 145-168.
- Smith, Robert C., 2003. « Diasporic Membership in Historical Perspective : Comparative Insights from the Mexican, Italian and Polish Cases », *International Migration Review*, vol. 37, n° 3, pp. 724-759.
- Smith, Robert C., 2006. *Mexican New York : transnational lives of new immigrants*. Berkeley & Los Angeles, University of California Press.
- Sole, C.; Alarcón, A.; Garzón, L.; Terrones, A., 2005. *Llengua, empresa i integració econòmica. L'intercanvi econòmic com a font de canvi lingüístic*. Barcelona, Institut d'Estudis Catalans.

- Spener, David, 2012. « Le coyotage et les barrières imposées à la mobilité humaine par les Etats nationaux. Le cas des Mexicains et des Centraméricains migrant vers les États-Unis », *Hommes & Migrations*, n°1296, pp. 46-53.
- Stark, Oded, 1991. *The Migration of Labor*. Blackwell, Cambridge & Oxford.
- Stark, Oded, 1996. « On the Microeconomics of Return Migration », in V. N. Balasubramanyam and D. Greenaway (eds.), *Trade and Development: Essays in Honor of Jagdish Bhamati*, London, MacMillan Press Ltd.
- Stark, Oded & D.E. Bloom, 1985. « The New Economics of Labor Migration. » *American Economic Review*, Vol. 75, N° 2, pp. 173-178.
- Stark, Oded & David Levari, 1982. « On migration and risk in LDCs. » *Economic Development and Cultural Change*, Vol. 31, N° 1, pp. 191-196.
- Suárez-Orozco, Marcelo (ed.), 1998. *Crossings: Mexican Immigration in Interdisciplinary Perspectives*, David Rockefeller Center Series on Latin American Studies, Harvard University.
- Sundiata, Ibrahim, 2004. *Brothers and Strangers: Black Zion, Black Slavery, 1914-1940*, Durham, Duke University Press.
- Svašek, Maruška, 2008. « Who Cares? Families and Feelings in Movement », *Journal of Intercultural Studies*, Vol.29, n°3, pp.213-230.
- Taylor, J. Edward 1987. « Undocumented Mexico-U.S. migration and the returns to households in rural Mexico », *American Journal of Agricultural Economics*, n° 69, pp. 616–38.
- Taylor, J. Edward, 1999. « The New Economics of Labour Migration and the role of remittances in the migration process. » *International Migration*, Vol. 37, N° 1, pp. 63-88.
- Taylor, J. Edward, Joaquín Arango, Graeme Hugo, Ali Kouaouci, Douglas S. Massey & Adela Pellegrino, 1996. « International migration and community development. » *Population Index*, Vol. 62, N° 3, pp. 397-418.
- Taylor J. Edward & T.J. Wyatt, 1996. « The shadow value of migrant remittances, income and inequality in a household-farm economy. » *Journal of Development Studies*, Vol. 32, N° 6, pp. 899-912.
- Taylor, Steve and Melissa Tyler, 2000. « Emotional Labour and Sexual Difference in the Airline Industry », *Work, Employment and Society*, Vol. 14, n°2, pp. 77–95.
- Thomas-Hope, Elizabeth, 1999. « Return migration to Jamaica and its development potential », *International Migrations*, vol. 37, n° 1, pp. 183-207.
- Thompson, Paul, 1980. « Des récits de vie à l'analyse du changement social », *Cahiers Internationaux de Sociologie*, Vol.69, Juillet-Décembre, pp. 249-268.

- Thompson, Paul & Stephen Ackroyd, 1995. « All quiet on the workplace front ? A critique of recent trends in British industrial sociology », *Sociology*, Vol. 29, n°4, pp. 615-633.
- Thrasher, Frederic M. (1936) 2013. *The Gang. A Study of 1.313 Gangs in Chicago*. Chicago, University of Chicago Press.
- Tiemoko R., 2003. « Migration, Return and Socio-Economic Change in West Africa: The Role of Family », Sussex Centre for Migration Research, Sussex, Sussex Migration Working Paper, no. 15.
- Tocqueville, Alexis (de), 1981. *De la Démocratie en Amérique*. 2 volumes, GF Flammarion, Paris.
- Todaro, Michael P., 1969. « A model of labor migration and urban unemployment in less-developed countries. », *American Economic Review*, Vol. 59, No. 1, pp. 138-148.
- Todaro, Michael P., 1976. *Internal migration in developing countries : a review of theory, evidence, methodology and research priorities*. Geneva, International Labour Office.
- Toren, N., 1976. « Return to Zion: Characteristics and Motivations of Returning Emigrants », *Social Forces*, vol. 54, n°3, pp. 546-558.
- Toren, N., 1978. « Return migration to Israel », *International Migration Review*, vol. 12, n°1, pp. 39-54.
- Touraine, Alain, 1955. *L'évolution du travail ouvrier aux usines Renault*, Paris, CNRS.
- Touraine, Alain, 1969. *La société post-industrielle*, Paris, Denoël.
- Tsuda, T., 2003. *Strangers in the Ethnic Homeland : Japanese Brazilian Return Migration in Transnational Perspective*, New York : Columbia Press.
- Tsuda, T., 2009. *Diasporic Homecomings : Ethnic Return Migration in Comparative Perspective*, Stanford, Stanford University Press.
- Turner, Victor W., 1990. *Le phénomène rituel : structure et contre-structure*. Paris, Presses Universitaires de France.
- Ungruhe, Christian, 2010. « Symbols of success : Youth, peer pressure and the role of adulthood among juvenile male return migrants to Ghana », *Childhood*, vol. 17, n° 2, pp. 259-271.
- U.S. Census Bureau, 2010. United States Census Bureau. <https://www.census.gov>
- Valdes, Guadalupe, 1996. *Con Respeto : Bridging the Distances Between Culturally Diverse Families and Schools : An Ethnographic Portrait*, New York, Teacher's College Press.
- Van Gennep, Arnold, (1909) 2011. *Les rites de passage*. Paris : A&J Picard.
- Venco, Selma, 2009. « Stratégies de gestion dans les centres d'appels brésiliens : omniprésence et visibilité », *Recherches Sociologiques et Anthropologiques*, Vol. 40, n°2, pp. 55-76.

- Verduzco Igartúa, Gustavo, 2005. « Les migrations du Mexique vers les Etats-Unis dans un nouveau contexte de relations bilatérales », *Migrations Société*, vol. 17, N° 102, pp. 147-164.
- Vertovec, Steven, 1999. « Conceiving and Researching Transnationalism », *Racial and Ethnic Studies*, vol. 22, n° 2, pp. 447-462.
- Vertovec, Steven, 2001. « Transnationalism and Identity », *Journal of Ethnic and Migration Studies*, vol. 27, n° 4, pp. 573-462.
- Vitalis, Robert, 2013. « The Midnight Ride of Kwame Nkrumah and Other Fables of Bandung (Ban-Doong) », *Humanity*, Vol. 4, n°2, pp.262-288.
- Wacquant, Loïc, 1994. « Le gang comme prédateur collectif », *Actes de la recherche en sciences sociales*, Vol. 101-102, Mars 1994, pp. 88-100.
- Waldinger, Roger & Cynthia Feliciano, 2004. « Will the second generation experience “downward assimilation” ? Segmented assimilation re-assessed », *Ethnic and Racial Studies*, Vol. 27, n° 3, pp. 376-402.
- Waldinger, Roger, Lim, Nelson & David Cort, 2007. « Bad Jobs, Good Jobs, No Jobs ? The Employment Experience of the Mexican American Second Generation », *Journal of Ethnic and Migration Studies*, Vol. 33, N° 1, pp. 1-36.
- Waldinger, Roger & Renee Reichl, 2007. « Today’s Second Generation : Getting Ahead or Falling Behind ? » in Michael Fix, (ed.) *Securing the Future: US Immigrant Integration Policy, A Reader*, Washington, D.C.: Migration Policy Institute, pp. 17-41.
- Waldinger, Roger, 2010. « Rethinking Transnationalism », *Empiria: Revista de Metodología en Ciencias Sociales*, No. 19, pp. 21-38.
- Wallace, Catriona M., Geoff Eagleson & Robert Waldesee, 2000. « The sacrificial HR strategy in call centers », *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 11, n°2, pp. 174-184.
- Wallen, Willard, 1944. *The Veteran Comes Back*, New York, The Dryden Press.
- Wallerstein, Immanuel, 1980. *Le système du monde du XV^e siècle à nos jours*. 2 volumes, Flammarion, Paris.
- Wallerstein, Immanuel, 2009. *Comprendre le monde. Introduction à l’analyse des systèmes-monde*. Paris, Editions La Découverte.
- Wallerstein, Immanuel, 2011. *Le capitalisme historique*, Editions La Découverte, Paris.
- Warren, Robert & John Robert Warren, 2013. « Unauthorized Immigration to the United States : Annual Estimates and Components of Change, by State, 1990 to 2010 », *International Migration Review*, Vol. 47, n°2, pp. 296-329.
- Wecter, Dixon, (1944) 1970. *When Johnny Comes Marching Home*, London, Greenwood Press.

- Wessendorf, Susanne, 2007. « 'Roots migrants': transnationalism and 'return' among second-generation Italians in Switzerland », *Journal of Ethnic and Migration Studies*, vol. 27, n° 4, pp. 1083-1102.
- Yendaw, Elijah, 2011. « Socio-economic status of international return migrants to the Berekum Municipality of Ghana », VIème Conférence Africaine sur la Population, Ouagadougou, Burkina Faso.
- Zahniser, Steven S., 2000. « One Border, Two Crossings : Mexican Migration to the United States as a Two-Way Process », in Nancy Foner, Rubén G. Rumbaut & Steven J. Gold (eds.), *Immigration Research for a New Century*. New York, Russell Sage Foundation, pp. 242-276.
- Zapf, Dieter, Amela Isic, Myriam Bechtoldt & Patricia Blau, 2003. « What is typical for call centre jobs ? Job characteristics, and service interactions in different call centres », *European Journal of Work and Organizational Psychology*, Vol. 12, n°4, pp. 311-340.
- Zaveri, Aaliya, 2011. « Indian Call Center Workers Live in Alternate Reality : A hybrid sub-culture has emerged among Indian workers trained to serve American customers », *The Epoch Times*. En ligne. 31 Juillet. <http://www.theepochtimes.com/n2/world/indian-call-centers-workers-live-in-alternate-reality-59793.html>. Consulté le 16 Avril 2013.
- Zehraoui, Ahsène, 1994. *L'immigration : de l'homme seul à la famille*, Paris, L'Harmattan.
- Zhao, Yaohui, 1999. « Labor migration and earnings differences: the case of China », *Economic Development and Cultural Change*, vol. 47, n°4, pp. 767-782.
- Zhao, Yaohui, 2002. « Causes and Consequences of Return Migration: Recent Evidence from China », *Journal of Comparative Economics*, vol. 30, n°2, pp. 376-394.
- Zúñiga, Víctor, 2012, « Migration de retour. Un regard quantitatif sur les enfants arrivant au Mexique en provenance des Etats-Unis », *Hommes & Migrations*, n°1296, pp. 88-98.
- Zúñiga, Víctor & Edmund T. Hamman, 2006. « Going Home ? Schooling in Mexico of Transnational Children », *CONfines*, 2/4, pp. 41-57.
- Zúñiga, Víctor and Edmund T. Hamman, 2009. « Sojourners in Mexico With U.S. School Experience: A New Taxonomy for Transnational Students », Faculty Publications: Department of Teaching, Learning and Teacher Education, Paper 91.
- Zúñiga, Víctor, Edmund T. Hamman & Juan Sánchez García, 2009. *Alumnos transnacionales: Las escuelas mexicanas frente a la globalización*. Mexico, DF: Secretaria de Educación Pública.

TABLE DES ANNEXES

INDEX	
ANNEXE 1 : TRADUCTIONS DES CITATIONS	473
ANNEXE 2 : LISTE DES INTERVIEWES :	519
ANNEXE N°3 : CALL CENTER EN IMAGES (IMAGES GOOGLE STREET VIEW)	523
ANNEXE N°4: OFFRE D'EMPLOI TYPIQUE SUR UN SITE DE BOURSE DU TRAVAIL.	527
ANNEXES N°5 : EXEMPLES DE TECHNIQUES DE COMMUNICATION DE L'ENTREPRISE TELEPERFORMANCE.	529

ANNEXE 1 : TRADUCTIONS DES CITATIONS

Nous avons voulu garder les citations dans leur langue originale dans le corps du texte. Les raisons de ce choix sont multiples, mais la principale raison est la préservation de l'authenticité du discours des interviewés. Mais étant donné la dimension familière du discours et la présence de nombreux mots d'argot mexicain, nous vous proposons ci-joint une liste des traductions des extraits d'entretiens qui apparaissent dans le corps de la thèse. Le numéro de l'extrait est indiqué sous les citations d'entretiens dans le corps du texte de la thèse. Nous tenions toutefois à préciser deux termes – *fresa* et *pocho* – qui apparaissent souvent dans les entretiens mais pour lesquels on trouve difficilement un équivalent en langue française :

Fresa : Il s'agit d'un terme familier pour désigner les jeunes gens issus des classes privilégiées en termes de capital financier et qui se caractérisent par leurs goûts et leur idéologie conservateurs. En français, le terme BCBG – *Bon Chic Bon Genre* – possède une signification assez proche.

Pocho : sert à désigner les individus d'origine mexicaine qui ont émigré aux États-Unis et qui généralement font une utilisation très importante d'anglicisme lorsqu'ils parlent espagnol. Valenzuela Arce (2007) ajoute à cette définition la volonté de vouloir ressembler aux Anglo-Saxons.

Extrait 1 :

Enquêteur : Ca doit être incroyable ça... Quand tu sors du travail et que tout le monde parle espagnol...

Daniel : Non, non. Dans les call centers, si tu vas à une fête et qu'on est en train de boire, d'un coup on est tous en train de parler en anglais !

Enquêteur : Ah oui ?! Et tous Mexicains ?

Daniel : Non. Il y a beaucoup... beaucoup de migration inverse. Il y a beaucoup de travailleurs des Etats-Unis qui... beaucoup de jeunes qui par exemple sont partis avec leur famille là-bas... ou qui sont partis quand ils étaient très jeunes là-bas. Et pour différentes raisons, ça peut être des problèmes avec la loi, avec... la drogue... des problèmes au sein de la milice... qu'en fait beaucoup ont eu des problèmes là-bas. Problèmes de travail... légaux, de tous les types... Ils reviennent au Mexique, et entrent dans ce travail parce qu'il propose un niveau... de bénéfices, eh bien supérieur à n'importe quel autre travail. Parce que généralement ce sont des personnes dans qualifications, sans lycée... parce qu'ils ont des problèmes avec (on n'entend pas la parole suivante). Des problèmes très importants de désadaptation ! (...)

Enquêteur : Ils sont nombreux...

Daniel : Il y a beaucoup de cas. Tous très forts... Tu vois... Tu as vu ce genre de films comme « Blood In, Blood Out », « Sangre por Sangre » ça s'appelle en espagnol ? (je lui dis que non) Des films de chicanos qui ont leur larmes ici (il dessine avec ses doigts des larmes dans le coin de l'œil : c'est un tatouage symbole d'appartenance à certaines bandes chicanas appelées à l'origine *pachucos*), trois petits points ici, comme quoi ils ont tué quelqu'un et sont allés en prison... Bon, toi, ce genre de choses, dans mon travail tu le vois... (...) Et maintenant dans tous les call centers... Il y a beaucoup d'immigration inverse à Monterrey... beaucoup d'immigration inverse...

Enquêteur : Et ils peuvent trouver un travail...

David : Là-bas, bien sûr.

Enquêteur : Parce qu'ils parlent déjà l'anglais...

Daniel : Parce qu'ils ont la culture américaine. Et en gros, ils s'en sortent bien...

Extrait 2 :

C'est incroyable que dans un travail comme ça où je répons au téléphone, je gagne plus que quelqu'un qui travaille dans sa formation! C'est comme si... Bon, surtout dans la campagne internationale dans laquelle je suis parce que c'est les États-Unis qui paient, non? Moi, je travaille pour une compagnie téléphonique, SPRINT, et ce sont eux qui nous paient. J'imagine que c'est pour ça que le salaire est élevé comparé à... Ils nous ont nous, c'est moins cher que de payer quelqu'un là-bas aux États-Unis, non? (...) Ce sont des étudiants qui ont l'opportunité de gagner un salaire avec lequel beaucoup de chefs de familles entretiennent leur famille, et eux ils le dépensent comme ça, comme dans des fêtes par exemple. Et bon, génial, ils ont travaillé pour ça, c'est pas grave. Moi je pense que ça aurait été génial si ça avait existé à Saltillo¹⁹⁰ quand j'étais étudiante. Je m'imagine, étant étudiante, vivant avec mes parents, n'ayant pas à devoir payer l'électricité, le loyer, ni rien, dans un travail dans lequel je gagne plus de 10.000 pesos... Qu'est-ce que je ferais? Acheter la voiture de l'année! (Lucia, 25 ans)

¹⁹⁰ Saltillo est la capitale de l'Etat de Coahuila.

Extrait 3 :

Enquêteur: Et pourquoi le call center plutôt qu'un autre travail?

Alicia: Plus qu'autre chose pour le salaire.

Pedro: Le salaire... Pour le fait d'être bilingue. C'est très bien payé si tu es bilingue. Il y a des call center qui sont... on dit « en espagnol », pour le dire ainsi, et le salaire est comme ton travail, plus bas quoi! Le fait que tu sois bilingue, c'est ça qui augmente ton salaire.

Extrait 4 :

Enquêteur: Tu vivais à Puebla même ou...

Mary: Oui, à Puebla. Depuis l'instant où je suis sortie de l'aéroport, j'ai commencé à me dire « voyons voir ! ». Je croyais que la maison était juste à côté, genre à quinze minutes. Et j'ai vu qu'ils commençaient à prendre la route et j'ai dit : « où va-t-on ? ». Et ils m'ont dit : « Eh bien ! À Puebla ! » J'ai commencé à voir les vaches et la terre et je me suis dit : « Oh mon Dieu ! » (elle rit).

Extrait 5 :

Tout de suite tout de suite, quand je suis arrivé, j'ai dit à mon frère : « Tu as des vacances ? ». On a été à Oaxaca, quelques endroits autour dans l'Etat (de Mexico), pas très loin. On a été à Acapulco et à d'autres endroits. Et je lui ai dit : « Je t'invite mec ! Allons à Cancun ! » Parce que je voulais aller à Cancun, j'étais genre « putain mec ! », j'en ai toujours entendu parler là-bas, tu sais du genre : « Cancun ci, Cancun ça... » Sans déconner, Cancun est dans mon propre pays et je connais même pas ! (il rit) J'étais comme « Qu'ils aillent se faire foutre ! On doit y aller ! » On est allés à Cancun environ une semaine et demie. On a été à Cancun, on est passés par Chichen Itza... C'était vraiment bien mec...

Extrait 6:

L'aller n'a pas été difficile. Le retour non plus. Mais ce dont je me souviens bien c'est que je suis retournée au Mexique parce que bon, je n'avais plus d'argent, je n'avais plus de travail, je n'avais plus de voiture, je n'avais plus rien. J'avais 75 dollars, rien de plus. C'était tout ce qu'il me restait. Et bien entendu je n'avais

plus rien bien assez vite et je n'ai pas mangé comme un jour et demi ou deux. Mais au moment où j'ai traversé la frontière et que j'ai vu un drapeau mexicain, je me suis dit : « qu'est-ce que j'ai fait ? » J'ai regretté. C'est que rien n'était comme je me l'imaginais. J'ai grandi d'une certaine manière, non ? De la justice jusqu'à un certain point, non ? Que si on m'attaque je peux appeler la police et que la police va m'aider. Alors tout d'un coup, arriver et voir des gens me demander de l'argent, des femmes battues. Et à Nuevo Laredo... horrible ! Les rues toutes taguées, des ordures dans la rue alors qu'à Dallas tu ne voyais jamais d'ordures dans la rue. Alors pour ça : « Qu'est-ce qu'il se passe ? Qu'est-ce que j'ai fait ? ». Je suis arrivée au Mexique et ça a été une très mauvaise expérience...

Extrait 7 :

Enquêteur : Tu as pris tes premiers temps pour découvrir ton pays...

Miguel : Ouais ! Parce que je me sentais comme : « Putain mec ! C'est mon pays et je ne le connais même pas ! »

Extrait 8 :

Quand je suis entré en primaire, (apprendre) l'anglais, pour un enfant avant les quatorze ans, c'est trois ans. C'est trois ans, qu'au bout de deux ans si tu es arrivé petit, tu le prends. Tu arrives aux États-Unis, si tu es un migrant mexicain, combien de putains de Mexicains il y a là bas ! Tu arrives et l'école est bilingue. Tu as cours en espagnol, non ? Mais chaque fois que tu es avec une maîtresse, dans n'importe quelle activité, tout est en anglais, non ? Alors tu prends l'anglais tout de suite ! Moi je me souviens qu'en 6th grade je savais me défendre.

Extrait 9 :

Enquêteur: Et avec l'anglais ça a été difficile?

David: Ouais mec. Quand je suis arrivé, j'avais comme trois ou quatre classes normales et j'en avais une du type apprentissage de l'anglais, genre express, genre intensif. Ca a été une professeure, dont je me souviens encore du nom, elle s'appelait Miss J. Elle m'a beaucoup appris ! Oui, cette femme m'a appris... Parce que j'ai un bon niveau de grammaire en anglais. Alors, mon niveau de grammaire, la prononciation que j'ai c'est parce que c'est elle qui me l'a appris mec. C'était une très bonne professeure. Miss J... C'est là que j'ai le plus appris

l'anglais parce que j'ai suivi pendant trois ans English as a second language, quelque chose comme ça... Et je crois que c'est pendant ces trois ans que j'ai le plus appris (...) Sans déconner, elle nous apprenait... ça a l'air con mec, mais elle nous apprenait genre les chansons pour enfants ! Genre pour l'école maternelle ! Alors sans déconner ! Dans quelle putain de classe je suis ? (il rit) Mais bon, ça t'apprend à connaître quelque chose de la culture, non ? Comment sont les gens. Parce que si tu apprends l'anglais et que tu n'apprends pas comment grandit un enfant et avec quelles chansons grandit un enfant, eh bien, tu ne vas rien comprendre. Tu n'arrives pas à comprendre ce qu'est la langue anglaise, sinon qu'il faut comprendre comment c'est depuis tout petit. C'est comme ça qu'elle nous apprenait, avec des chansons comme ça, un peu la honte mais vraiment bien mec ! (...) Et moi j'étais déjà grand, j'avais treize ans ! Mes cousins et mon frère, eux ils avaient... mon frère huit ans, mes cousins comme six et cinq, la plus petite comme deux ans, trois ans. Pour eux y a pas eu de problème. Le pire ça a été un peu pour moi mais surtout pour ma mère !

Extrait 10 :

Enquêteur: En fait vous parlez toujours en anglais ?

David: Ouais mec. Ouais. Moi, ce que... Je sais pas, je crois que je m'exprime de la même manière en anglais qu'en espagnol. Parce que moi j'étais déjà grand quand je suis parti d'ici, j'avais douze ans. Et t'as déjà ton espagnol plus ancré, non ?

Enquêteur: Tu es totalement bilingue ?

David: Eh bien je crois que oui.

Enquêteur: Ouais, tu n'es pas comme X ou Y, c'est un peu plus difficile pour eux, non ?

David: Oui, c'est vraiment dur pour X. Pour Y aussi c'est un peu dur. Ils sont arrivés plus jeunes là bas. X il avait comme trois ans, Y à peu près le même âge aussi. Et bon, c'est un peu comme être né là bas.

Enquêteur: Ouais, je m'en étais rendu compte avec X et Y...

David: Ouais, tu t'en es rendu compte ?

Enquêteur: Oui, c'est comme si ça leur venait plus naturellement en anglais. Toi aussi mais avec l'espagnol aussi.

David: Ouais mec. Il y a une expression qui dit que les gens qui parlent plus d'une langue ont genre une tendance à changer de personnalité selon les

langués, non ? Moi je crois que c'est pas vrai, je crois que ce qui change c'est ta manière de t'exprimer. Ouais, je sais pas... Le ton de la voix. Par exemple, Texas mec, ce type change trop ! Quand il parle en espagnol, je préfère que ce mec me parle en anglais ! Il m'énerve moins en anglais qu'en espagnol ! (nous rions) « Parle pas espagnol putain de Texas ! Tu m'énerves ! ». Ce mec a un accent qui me fait bien rire en anglais, qui vient bien du ranch, qui vient bien du Texas ! Bien country ! Il a un accent comme ça. En fait, mon accent est bien country, mais le sien c'est encore pire ! Y a un mot qu'il utilise beaucoup. Il dit « excatly » mais en fait il dit (en imitant l'accent texan) « exââctly ». Bien du Sud ! Sacré Texas !

Extrait 11 :

Tu perds l'espagnol petit à petit, et en effet, quand je pense quelque chose, je le pense en anglais. Je pense à quelque chose et anglais. Et des fois je dois le traduire en espagnol. Je me souviens même une fois que j'étais en train de lire un livre, en fait la professeure était en train de le lire, et moi je l'avais clairement entendu en anglais. Et en fait quand elle le lisait, le livre était en espagnol. Et moi je pensais qu'on me l'avait dicté en anglais.

Extrait 12 :

La première fois que je suis parti, ça a été en 2001, aux alentours de Mars. J'avais dix-huit ans, dix-neuf ans. Je suis parti parce que j'étais bien rebelle avec la famille et que j'avais beaucoup baissé à l'école. Et ma mère m'a dit : « Tu sais quoi ? Tu pars... » Et moi : « D'accord, je pars ». Je suis parti avec des cousins : deux cousins et une tante. On est arrivés chez de la famille qu'on avait là bas.

Extrait 13 :

Je suis parti à dix-huit ans environ. Ou dix-neuf peut-être. Un après-midi j'étais chez moi, on habitait au deuxième étage et je me suis penché à la fenêtre, et j'ai vu un groupe de garçons de mon âge qui étaient en train de discuter, de s'envoyer des bières. Alors je suis descendu, j'ai pris une bière au magasin et je me suis incrusté. Il y avait un gars qui parlait *pochó* ! Ca m'a rendu curieux et j'ai commencé à parler avec lui, non ? « Hey, comment ça va ? T'es d'ici ? – Oui je suis né ici ». Et il m'a dit comme ça : « Si tu veux, on part aux États-Unis, je t'invite – Mais j'ai pas d'argent – Tu viens et tu le gagnes là bas, t'inquiète pas.

En arrivant là bas tu cherches un travail, c'est pas bien dur, et l'argent tu me le rends quand tu veux ». L'idée m'a plu et voilà comment ça s'est passé !

Extrait 14:

Raquel: En vérité je suis partie en vacances. On est arrivés directement à Vancouver. On est tout de suite allés chercher les universités, son idée à lui c'était d'étudier quelque chose là bas. Et au final il n'a pas étudié. En plus il ne parlait pas un mot d'anglais. Rien !

Enquêteur: Toi ?

Raquel: Moi oui. J'ai toujours été dans un collège bilingue.

Enquêteur: Comment s'appelait ce collège ?

Raquel: Ma mère était obsédée pour que j'aie dans la meilleure école. Toujours ! Alors j'ai été dans environ six écoles primaires différentes, deux collèges (...) La moitié de la journée se déroulait en espagnol et l'autre moitié en anglais.

Enquêteur : Alors toi, en sortant de là bas, tu étais bilingue, non ?

Raquel: Oui.

(...)

Raquel: J'ai l'impression que cette langue est plus pragmatique et alors j'ai plus de facilités à organiser mes idées en anglais qu'en espagnol.

Extrait 15 :

Toi tu avais déjà appris l'anglais ici ?

Oui, depuis la maternelle. Depuis la maternelle j'ai des classes en anglais.

C'était une école spéciale ou...

Oui, c'était une école privée. Mes parents n'avaient pas beaucoup d'argent mais ils ont toujours voulu nous envoyer en école privée. C'est la raison pour laquelle ils n'avaient pas d'argent. L'école de Fray Luis. C'est qu'elle était foutument chère cette école !

Extrait 16 :

Et l'anglais ça m'a toujours plu. Quand j'étais petit mon père nous faisait toujours écouter de la musique américaine classique comme les Beatles, comme

Creedance. Il aimait beaucoup les Doors. Justement j'ai réussi à trouver une chanson des Doors écrite et je l'ai traduite avec un dictionnaire. On parle de quoi, onze, douze ans. Et ça m'a toujours plu. Alors quand je suis arrivé là bas ça a été bien cool parce que... Je demandais à tout le monde comment ça se disait, tout le monde me corrigeait... J'ai appris rapidement à être autosuffisant.

Extrait 17 :

Moi je n'avais pas pensé rentrer. J'avais déjà réuni pas mal d'argent. Imagine-toi que j'avais des journées longues au travail. Et d'un coup j'ai eu une dépression et je suis venu. Imagine-toi que maintenant je suis en train de parler avec toi et que deux jours plus tard je suis déjà en train de voler pour retourner dans mon pays. Ca s'est passé comme ça. Tout a commencé parce que je commençais à travailler à dix heures du matin et que je restais toute la journée à travailler, travailler, travailler... Je faisais rien d'autre que travailler. Et des fois je prenais mes pauses pour aller servir quelques tables et gagner quelques pourboires. Des fois je ne devais pas faire la fermeture et je cherchais tous les moyens pour faire la fermeture. Mes jours de repos, parce qu'ils me donnaient un jour et demi, X (un ami) m'appelait : « Tu veux pas travailler ? – Si » Alors pendant mes jours de repos j'allais travailler à un autre endroit. Au lieu de gaspiller 100 dollars en ne faisant rien, mieux vaut les gagner. Alors j'ai duré environ mois comme ça sans me reposer. Et je crois que ça ça m'a épuisé et je suis entré en dépression et voilà, allons-nous en ! Je me souviens que c'était un jeudi, je suis pas allé travailler et ils m'ont appelé, ils ont appelé à l'hôpital, ils ont appelé mes frères... Moi j'étais allé à l'aéroport et je me souviens que j'ai dit au type de la compagnie aérienne : « Ecoutez, je veux acheter un billet pour Mexico – Pour quand ? » Et moi : « Aujourd'hui ! ». Et il me dit : « Oui, mais ça va te coûter mille dollars – Et il n'y a pas d'autre date qui soit moins chère ? – Oui, pour ce jour c'est 277 ». Et voilà, deux jours plus tard j'étais ici.

Extrait 18 :

Moi je savais pas ce que c'était qu'un bon ou un mauvais salaire ici au Mexique. Moi je venais des États-Unis et bien sûr je savais que je ne gagnerais pas la même chose. Alors moi je me disais, bon, s'ils me paient plus de mille pesos je suis pas mal, non ? (elle rit) Et dans mon premier travail ils me donnaient cinq milles, ils me payaient cinq mille et moi je pensais : « C'est pas mal ! C'est même bien ! » (...) Et c'est justement à ce moment que Teletech m'appelle : « Gloria, nous t'offrons neuf mille pesos ». Et moi j'étais genre : « Whaooooou ! Je suis en train de gagner cinq mille et maintenant je vais gagner neuf ! (elle rit).

Extrait 19 :

Mais moi je crois en fait... J'aurais du acheter un terrain dans l'Etat (de Mexico), pour construire la maison. Et une putain de voiture mec. Au moins mes parents ont ça, tu sais ? Ils sont arrivés ici et la première chose qu'ils ont fait c'est d'acheter leur terrain. Ils ont rien construit mais ils ont leur terrain et maintenant leur plan c'est de régler tous les papiers pour pouvoir construire la maison. Ils m'ont dit : « Tu aurais du faire ça. En arrivant au Mexique tu aurais du acheter un terrain, pour te libérer tu sais, pour ne pas payer de loyer tout le temps ». Et quand ils ne seront plus là ils vont nous laisser la maison. Et c'est cool. Au moins on a notre maison ici au Mexique. Genre c'est NOTRE maison.

Extrait 20 :

Et bon, à partir de là, comme je t'ai dit, on avait un avocat, et chaque année on devait continuer à le payer. « Non, refusé. Non, votre cas a été refusé. Votre cas a été refusé ». C'était toujours la même chose : l'avocat nous disait : « vous devez ouvrir un nouveau dossier les gars ! » C'était environ trois mille, cinq mille dollars mec (par personne) (...) Et c'était, je crois, en 2005, 2006 qu'on a pris un avocat. Alors pendant cinq ans on a payé. C'était vraiment pas cool. C'est pourquoi j'ai pensé : non mec, pour quelle putain de raison payer un avocat ici ?

Extrait 21 :

Gloria : Le chef du restaurant m'a dit : « je connais une personne qui travaille dans une université où j'ai été, alors si tu veux je peux t'obtenir une bourse ». Moi j'étais comme ça : « Whoua ! Une bourse ! », non ? Il m'a obtenu la bourse mais ce n'était qu'une moitié de bourse et je devais payer le reste. C'était une école Cordon Bleu en Arizona. Alors j'y suis allée et j'ai passé les examens et les tests d'entrée. Ils m'ont dit : « bienvenue ! » mais je devais payer l'autre moitié. Alors je me disais : comment ? Si je n'ai pas de papiers... Alors j'ai demandé un prêt au gouvernement mais comment le gouvernement va-t-il me prêter de l'argent si je n'ai pas de papiers ? Alors c'est ainsi que s'est terminé mon rêve de pouvoir étudier quelque chose.

Enquêteur : Elle était en Arizona cette école...

Gloria : Aha, en Arizona. Pour ça je devais voyager du Texas en Arizona, et pour moi c'était comme « whaoouu ! ». Mais c'était beaucoup d'argent parce que cette formation est chère. Et en plus aller dans un autre État. Payer l'inscription et toutes les autres choses que tu dois payer, alors c'était quelque chose comme « ah, je n'ai pas d'argent ». Ma mère travaillait comme garde d'enfant à cette époque et ce n'était pas assez d'argent pour payer une université, non ?

Extrait 22 :

David : On lutte à l'école mais on ne se met jamais à penser comment ça se passe pour les autres. Mais quand tu grandis un peu plus tu te rends compte, comment c'était pour ma mère. Travailler douze heures par jour. En vérité ça allait bien pour eux (ses parents) : on les payait bien mais c'était des journées de douze, treize heures.

Enquêteur : Où travaillait ta mère ?

David : Dans un truc de cartons. Une usine. D'ailleurs j'ai continué à travailler dans la même chose, les usines. C'est ce qui t'attend si tu es une femme et que tu n'as pas étudié. Les usines, le ménage, des trucs comme ça...

Extrait 23 :

Et voilà... à cause de mon statut d'illégal c'était le plus loin où je pouvais monter... Je me suis tellement énervé que j'ai dit : « putain, je vais quitter ce boulot ! Fais chier ! » Putain, pourquoi mec ? Je vais aller dans un autre travail et de nouveau la même chose : monter en grade mais arriver à un point où tu peux plus avancer plus... Ouais, j'en peux plus... Et voilà, ça ça m'a pas mal démotivé. Et notre demande à l'immigration était en train de se terminer, et on pouvait la renouveler pour rester encore un an... C'était le seul moyen pour qu'on reste aux États-Unis. OK, ton dossier est terminé et ils l'ont refusé, tu en ouvres un autre. Mais ça coûte l'avocat. « Putain mec, j'ai pas envie de faire ça pour le reste de ma vie ». L'avocat m'avait déjà dit que si je me mariais je pouvais rester là bas. Mais j'ai dit : « Putain mec ! » Je veux pas me marier seulement pour avoir des papiers. Ça a l'air bien comme ça mais si je me marie je vais devoir rester genre attaché à quelqu'un... Je sais pas mec... C'est pas une option pour moi... non, non, non, non... C'est définitivement pas une option pour moi... (...) La seule solution que j'avais c'était de me marier. Et avant que je vienne, sans déconner... il y avait un paquet de mes amies qui me

disaient : « vas-y, juste épouse moi et t'auras pas à partir ». Non, non, non... « Je vais bien » j'ai dit. « Je vais aller au Mexique, fait chier ! » Ouais mec, c'est comme ça que je suis arrivé ici... Peut-être que si je m'étais marié je serais resté là-bas, mais non... Ca me semblait pas juste mec. Sans déconner... Ca peut sembler stupide mais je me suis dit que je trouvais pas ça juste. Je pense pas que le mariage doive être basé sur ça. De ce que j'en sais ! Putain ! Je suis pas une personne parfaite mais je me suis dit, le mariage, se marier pour quelque chose comme ça... Non, je sais pas, c'est pas juste, tu sais ? Ca n'a pas de sens pour moi... ça n'a pas de sens pour moi... C'est stupide...

Extrait 24 :

Enquêteur : Et pourquoi tu es rentré ?

Ricardo : Je suis parti parce que je me suis marié avec elle (son épouse est citoyenne américaine) et on a commencé à vivre là-bas (aux États-Unis) et j'ai aimé. Je suis resté là-bas un moment et ça m'a plu. On y vit bien la vérité. Mais toute ma famille est restée ici (à Monterrey). Mon père est tombé malade et il m'a appelé un jour, pour me dire qu'il était malade. Il lui ont diagnostiqué un cancer et ça s'est mélangé avec le diabète. Il m'a appelé pour me dire qu'il était dans ses derniers moments. Alors je suis tout simplement rentré. Je l'ai vu à peine quinze jours et il est décédé. C'est aussi pour ça que j'ai décidé de ne plus partir là-bas (aux États-Unis) parce qu'en fin de compte j'ai ma famille ici. Comme je dis, tu vas être bien là où tu veux être. C'est pour ça que je suis rentré.

Enquêteur : Tu es rentré avec ta femme et tes enfants ?

Ricardo : Exactement.

Extrait 25 :

Enquêteur : Alors comme ça tu es revenu pour cette fille ? (son ex-petite amie)

David : Oui... Bon, si c'était un cent pour cent, ce serait un 70% pour elle et un 30% pour les études. Honnêtement oui. Parce que je venais pour les études mais je venais aussi pour elle, non ? Mon père me le disait. Il me disait : « Ne t'en vas pas, ne fais pas le con ». C'est ça qu'il me disait mon père : « con... »

Extrait 26 :

Miguel : Durant ces trois mois pendant lesquels je n'ai pas travaillé, au bout d'un mois mes oncles ont appelé ma mère pour lui dire que mon frère Jay était en prison.

Enquêteur : Au Mexique ?

Miguel : Ouais ! Les flics l'ont attrapé parce qu'il fumait, dans la rue je crois, mais que... Ca c'est ce que m'a dit mon frère Jay. Et je lui ai redemandé quand je suis arrivé ici et je le crois ! Qu'il était en train de fumer dans la rue et que la police est venue l'emmerder, lui a pas voulu leur donner de pot de vin et... alors ils ont commencé à s'énerver et ils lui ont dit : « bien, on va t'emmener en prison alors ». Et mon frère Jay commençait : « ok, ok, combien pour le pot de vin ? ». Et les flics : « ça va, ça va, on ne veut rien, on t'emmène dedans connard ». Et mon frère Jay pensait : « Je m'en fous ! C'est juste un joint » il pensait « un joint, il va rien m'arriver ».

Enquêteur : Sans compter qu'ils allaient...

Miguel : Oui. Quand il est arrivé là-bas et qu'il était avec le juge, le juge a sorti toutes ses choses : « ok, on t'as trouvé en train de fumer de la marihuana dans la rue, délit je ne sais quoi, bla bla bla, et on a trouvé sur toi six pillules d'extasy, bla bla bla ». Mon frère Jay était genre : « Qu'est ce que c'est que ce bordel ? » - « Oui, tu étais en train de les vendre ou tu voulais les vendre ». Et donc il n'y avait pas d'échappatoire pour lui pour... Tu dois avoir un bon avocat, tu dois avoir de l'argent, sinon tu finis en prison. Mon frère Jay était comme : « Putain ! Ils ont menti ! » Il a appelé mes oncles et ils sont venus à la délégation : ok, alors oui bla bla bla 10.000 pesos pour qu'il sorte. Sinon il va devoir rester un mois ou deux mois. Alors mes oncles ont appelé ma mère. Ils lui ont dit : « tu ne peux pas laisser ton fils en prison ici au Mexique ». Genre tu sais... (il rit)... c'est quand même pas le top ! Et ma mère était genre : « putain ! ». Et c'est donc là que ma mère m'a demandé : « Tu vas aller au Mexique ou pas ? ». À cette époque ça faisait comme trois ans que j'avais pas vu mon frère Jay. « Tu vas aller au Mexique ou pas ? C'est que ton frère est déjà en prison et je ne sais quoi ». Alors moi : « Oui maman, j'y ai bien pensé et oui, je vais y aller ». Mon père ne voulait pas que je vienne. Il disait : « Non, non, qu'est-ce que tu vas faire là-bas ? C'est pour ça qu'on vous a emmenés ici aux États-Unis, pour une vie meilleure ». Et alors je lui ai dit : « Tu sais quoi ? Voilà l'argent que j'ai, si ça marche pas, on paye le coyote pour qu'ils me ramènent ». Et j'ai donc acheté mon billet. Aller simple mec !

Extrait 27 :

Enquêteur : Et tu sais ce qu'a dit son père à David ?

Miguel : Je lui ai dit : « Penses-y mec. C'est juste la manière de penser des parents, tu sais ? Ils ont évidemment envie que tu sois de retour là-bas, tu leur manques mec. Putains de parents, ils vont toujours tout essayer pour avoir leurs enfants avec eux, pour être sûrs qu'ils vont bien, tu sais ? Tu dois te mettre à la place de tes parents, genre qu'est ce qu'ils essaient d'accomplir. Mais si tu penses que tu es bien ici et tout, alors explique à ton père, te contente pas de lui dire « non ». Explique-lui « pourquoi ? ». Parce que si tu leur dis seulement « non », c'est pour ça qu'ils deviennent dingues, tu sais ? » - « Il va pas comprendre » – Je lui ai dit : « T'es pas si vieux mec. Si j'avais ton âge et que mes parents voulaient que je revienne, j'irais, pour peut-être un an ou deux ». Mais je rentrerai. Je mettrai les bouchées doubles en essayant d'économiser le plus d'argent que je peux et ensuite je reviendrai ici (au Mexique). Mais maintenant laisse tomber, j'ai 28 ans. Je sais pas mec. J'ai besoin genre de me poser ici. Faire mes putains d'heures de travail, économiser mon *afore* ou je sais pas, essayer de grimper chez CompuCom ou au moins essayer de me diplômer ici pour avoir un travail mieux payé, au moins douze (mille). Ou essayer de monter un peu au travail. Parce que si je m'en vais maintenant, sans déconner, quand je rentrerais j'aurais sûrement trente ans mec ! Alors je sais pas... C'est pas si vieux... Pas si vieux mais...

Enquêteur : Ca fait réfléchir...

Miguel : Ouais, ça fait réfléchir. Je sais pas... Je pense que je suis bien ici.

Afore se réfère à une entreprise financière mexicaine qui gère les fonds de pension des travailleurs affiliés à l'Instituto Mexicano del Seguro Social.

Extrait 28 :

(Après le lycée) je me suis mis à travailler avec mon père. Dans les monte-charge (...) C'est ce que je faisais, avec mon père (...) Je travaillais aussi dans un entrepôt, où ils entreposaient de la nourriture (...) et ils payaient bien. Ils payaient comme treize dollars l'heure. Treize, quatorze, quelque chose comme ça. Je me suis acheté une voiture de l'année, je commençais à la payer par mensualités, j'allais au gymnase. Non, vraiment bien. Je payais environ deux-cents dollars à mon père pour le loyer.

Extrait 29 :

Enquêteur : Et si tu pouvais y retourner avec des papiers (aux États-Unis) ?

Mario : Avec des papiers oui. Mais avec toute la famille, j'y penserais à deux fois. Parce que la culture pour éduquer mes enfants là-bas, au moins à New York... Mauvais ! Je ne veux pas que mes enfants grandissent là-bas. Je voyais que les enfants de mes amis là-bas, leurs fils ne les respectent pas. « J'appelle la police ». San déconner, leurs enfants ! Il appelle la police pour dénoncer ses parents. Juste parce qu'ils lui donnaient une petite tape : (imite un enfant) « Ah oui ! Mon papa m'a tapé, il vient de me taper ! ». La police arrive et le père est arrêté ! Non... Je n'aime pas ça... C'est difficile... C'est difficile...

Enquêteur : Et ici ?

Mario : Ici tu as encore un peu plus de contrôle sur eux. Tu as un peu plus de contrôle. Là-bas tu les perds. Quand ils commencent à entrer au collège et qu'ils commencent à se réunir avec d'autres gamins, tu les perds facilement. Moi je le voyais pourquoi ? Parce que je le voyais avec les enfants de mes amis et qu'ils n'avaient vraiment aucun contrôle sur leurs enfants. Ils faisaient un bordel ! Quatorze, quinze ans et déjà en train de fréquenter les prisons pour enfants !

Enquêteur : Ici il y a plus de contrôle ?

Mario : Ici c'est plus contrôlé parce qu'ici les enfants n'ont pas ce truc de « j'appelle la police », il y a plus de contrôle. Là-bas si les gens voient une mère taper son fils dans le magasin, ils appellent la police. Ici ils disent : « putain de morveux ! » Là-bas ils te dénoncent pour abus sur mineur. Non... une autre culture...

Extrait 30 :

Ma tante passait toute la journée à l'église. Tous les jours ! Et elle ne savait pas exactement pourquoi j'étais partie. Mais elle parlait avec ma mère. Alors elle savait quand même plus ou moins pourquoi j'étais là. Mais non, je sentais qu'elle me regardait comme si... tu sais... C'est comme si je m'étais jamais vraiment bien sentie là-bas (chez sa tante). C'est qu'ils ont cette mentalité... Bon, tout particulièrement à Puebla, fermés. Et ils pensent qu'on est des ... traînées... tu sais déjà...

Extrait 31 :

L'argent te fait changer mec ! Le vice, le bordel... (...) Et je me suis mis dans beaucoup de choses où je n'aurais pas dû me mettre, où je n'aurais jamais dû, et oui, ça m'a coûté beaucoup... plus que toute autre chose... La santé, les vices, tout était en train de foutre le camp. Et un jour... Bon, un jour non, j'ai été en prison pendant pas mal de temps pour me comporter comme un con. Ils m'ont attrapé pour possession de drogue (...) Je buvais aussi beaucoup, j'étais bien grillé. J'ai divorcé avec ma femme...

Extrait 32 :

Imagine que j'aimais beaucoup les animaux et pense que je suis allé en Floride pour voir les vaches marines parce que c'était la saison. C'était l'année passée. Alors tu vois j'y suis allé et je suis resté toute une journée juste pour les voir. Je suis allé les observer pour voir comment elles sont, pour voir comment ils s'en occupent (...) Au final, je suis resté comme trois jours et quand je suis rentré en Géorgie, imagine que j'étais en train d'arriver à la frontière de la Géorgie quand ceux de Floride ont contrôlé ma voiture et voilà : « tu dois emmener de la drogue ». Il m'ont attrapé et ils m'ont dit : « si tu nous dis chez qui tu vas laisser la marchandise, on te laissera partir ». Eh bien à personne ! Mais ils ne voulaient pas lâcher l'idée que j'allais laisser de la drogue et des choses comme ça. Et en fait je n'allais pas faire ça...

Extrait 33 :

Enquêteur : Alors comme ça tu t'es marié...

Israel : Oui, je me suis marié alors que j'étais encore enfermé. L'avocat m'a dit : « si tu te maries maintenant, c'est possible qu'ils te laissent sortir ». Et alors je me suis marié, y avait pas d'autre solution. Pour dire vrai, je voulais me marier, mais pas de cette façon. Dans un centre de détention. Alors oui, tu mets des beaux vêtements, mais c'est pas la même chose parce que seulement quatre personnes peuvent être présentes : toi, ta compagne et deux témoins (...) Alors tu imagines bien que c'est un peu triste : « genre me marier ici, dans la cafétéria de cet endroit ! ». Ca a été très romantique, j'avais prévu ça toute ma vie ! (il rit)

Extrait 34 :

En fait j'ai déposé une pétition pour qu'ils me donnent une chance de terminer mon dernier cours. Mais comme ils m'ont donné la volontaire, ils m'ont dit que si je dépassais la date de sortie volontaire ça allait être une expulsion. Et si je ne sortais pas avant le temps qu'ils m'avaient donné, je serais expulsé. L'expultrice m'a dit : « c'est mieux pour toi de sortir maintenant parce que tu as une sortie volontaire, le deux novembre, après cette date ce sera une expulsion ». Et si tu es expulsé, tu en as pour dix ans. Alors voilà, j'avais supposément la volontaire, mais alors que j'étais en train de remplir les papiers j'ai reçu une lettre comme quoi je devais payer 585 dollars pour payer les honoraires comme quoi j'ai vécu illégalement ici aux États-Unis et pour que je n'aie pas à rester ici dix ans au Mexique. Pour que je puisse rentrer plus rapidement. J'espère que ce sera rapide.

Extrait 35 :

En fait ils m'avaient déjà attrapé une fois pour avoir une fausse identification quand j'avais seize ans. Mais ils l'ont plutôt pris pour un gamin qui voulait entrer en boîte et ils l'ont considéré comme fausse identification (il rit). Mais ils ne l'ont pas considéré comme vol d'identité. Alors là oui ils le prennent comme vol d'identité si tu essaies de travailler. Et en effet je travaillais à l'époque. Parce que j'avais besoin de travailler et le seul moyen c'était de se procurer ce genre de documents. C'était ça ou voler et évidemment j'étais pas bon pour voler sinon j'aurais fait ça ! (il rit) Je devais travailler pour donner à manger à ma fille. Ça a été la seule charge qui n'a pas été une charge de circulation. Une fois ça a été parce que je conduisais sans permis, une fois pour excès de vitesse. Ce n'était pas très grave. En fait, la dernière fois qu'ils m'ont attrapé, ça a été très intéressant comment ils m'ont attrapé parce qu'ils m'ont attrapé il y a un an et demi. Ma femme était en train de conduire et elle avait eu un accident avec la voiture. On avait acheté une voiture pour chacun parce que tu sais comment sont les transports là-bas. Tout le monde se déplace en voiture pour aller travailler parce que tu en as besoin pour te déplacer. Et là-bas c'est vraiment facile d'acheter une voiture (...) Alors elle a eu cet accident alors qu'elle rentrait à la maison après le travail. Elle allait chercher les enfants (...) La voiture s'est explosée et la seule chose qui l'a sauvée c'est l'airbag (...) Elle est tombée dans les pommes et elle s'est sentie tellement mal que les pompiers ont dû lui filer un choc électrique, un choc, un truc comme ça. Et ils ont commencé à tailler la voiture pour la sortir. Moi je m'inquiétais parce que je la voyais pas rentrer. C'était dix heures, onze heures et elle n'avait pas appelé. Et justement à onze

heures et demies je reçois un appel, comme quoi il s'était passé quelque chose et elle en pleurs. Et j'ai eu peur (...) Après elle m'a appelé de nouveau et m'a dit : « ils vont me laisser partir, viens me chercher ». C'est là quand je suis arrivé, elle est sortie. Je l'ai emmenée chez elle. Mais de l'hôpital jusqu'à chez elle, il y avait comme trente, quarante-cinq minutes en voiture (...) Alors avant d'arriver chez elle je voyais qu'il y avait beaucoup de patrouilles. Ils nous regardaient et regardaient la voiture. J'ai pensé : « là il va y avoir des problèmes. Ils ont attrapé pas mal de mecs bourrés où ils sont en mode chacal pour attraper... » C'est qu'ils ont leur quota pour chaque mois. Il faut qu'ils arrêtent tant de personnes par mois. Et je pense que c'est ce qu'il s'est passé parce qu'ils arrêtaient tout le monde. Alors j'ai regardé, j'ai conduit avec précaution, parfait je vais bien. J'ai les feux allumés, je vais à quarante miles par heure. Quand j'ai vu qu'une patrouille s'est arrêtée derrière moi, même mon épouse a commencé à devenir bien nerveuse, non ? Elle me dit : « Il y a la police derrière toi, pas vrai ? ». Et moi : « Oui mais t'inquiète pas, je roule confiant, je vais bien, tranquille, il y a pas de raisons qu'ils m'arrêtent ». Et d'un coup ils ont allumé les lumières. Moi j'ai commencé à me demander ce que j'allais leur dire : « non, je n'ai pas mon permis », des trucs comme ça. Et là quand il m'a arrêté il m'a dit que c'était pas à cause des phares sinon à cause des plaques, des lumières qui allument les plaques. J'en avais deux et en effet il y en avait une qui ne marchait pas. Ça a été l'excuse avec laquelle ils m'ont arrêté : « ta lumière pour les plaques ne fonctionne pas ». Il ne m'a pas donné d'infraction parce qu'il fallait qu'il vérifie les records, pour ça mais il m'a dit : « Je vais avoir besoin de vos données correctes ». Et moi je lui ai dit : « Je n'ai pas mon permis avec moi » - « Ah bon, je vais te demander tes informations ». Et comme la police a de quoi vérifier les informations, tu donnes tes données et quand ils vérifient : « J'ai besoin de toutes tes informations correctes, pas de mensonges ». J'ai dit : « Oui, oui, ça va ». En fait, avec l'assurance avec laquelle j'avais travaillé, j'avais déjà eu l'occasion d'aller à une fête où il s'est passé la même chose : la police est venue et tout le problème, mais j'ai donné mon faux nom. Et quand ils ont vérifié : « Toi ça va, circules ». Sans mon identification ni rien, même si je n'avais pas de permis de conduire à moi. Je leur ai donné les informations de cette personne et tout s'est bien passé. Alors cette fois, sans même y penser, je ne leur ai pas donné mon identité, la mienne, je leur ai donné l'autre identification de cette personne. Il est ressorti qu'il était enregistré, que ce n'étaient que des amendes, infractions de circulations. Et ils me disent : « Alors vous avez ces trois infractions, conduite à grande vitesse, conduire sans les feux allumés » et je ne me souviens plus quelle autre. « Mais elles ont déjà été réglées, il t'en reste une, celle de conduire sans permis. Bon, nous allons t'emmener. Mais ne t'inquiète

pas, tu sortiras ce soir ». Mais je leur ai dit : « Mais c'est que je suis illégal ». Quand je suis arrivé, les autorités migratoires étaient déjà là et je ne vais plus revenir ici, je vais revenir là-bas, au Mexique. Ça a été la dernière nuit où j'ai vu ma femme et les États-Unis, jusqu'à la dernière fois où elle est venue. Quand j'ai su ça, je me suis mis à pleurer. Mais je me suis bien tenu. Ma femme ils l'ont laissée partir parce qu'elle avait un permis. Mais à moi ils m'ont dit que je ne pouvais pas m'en aller. Je savais déjà qu'ils allaient me déporter. Mais voilà, je savais que je ne pourrais pas m'en aller... (...) Encore heureux que mes enfants dormaient et qu'ils n'ont pas vu qu'on m'emmenait...

Extrait 36 :

Et voilà... pas de chance... C'est ce que j'ai toujours cru : chaque personne se retrouve au moment précis qui lui correspond. Parce que même si ça ne te touche pas et que toi tu fais tout (pour que ça te touche), ça ne te touchera pas. Je sais pas si tu me comprends ? Bon, ça c'est ce que je crois.

Extrait 37 :

Encore heureux que ça se soit passé comme ça... À cette époque la situation devenait très mauvaise, il n'y avait plus de travail. Avant je travaillais, tu entrais même si tu étais illégal. Dernièrement les portes étaient en train de se fermer et on contrôlait tes papiers. Chaque fois que tu entrais c'était plus difficile. D'ailleurs mes parents voulaient s'en aller (au Mexique). Mon frère était en prison. Lui il n'avait pas de casier non plus, mais ils l'ont attrapé au travail sans papiers, bon, avec des papiers mais un autre nom. Ça faisait comme deux, trois ans qu'il travaillait dans cette entreprise (...) Quand ils m'ont attrapé en fait mon frère était déjà en prison et mes parents pensaient rentrer. Ma mère était en pleine procédure pour se légaliser. Mon père ne pouvait pas se mettre en règle parce qu'il avait déjà une charge. En fait il pensait à s'en aller. Chaque fin de semaine, en particulier quand ils buvait il nous disait : « c'est que j'ai peur qu'ils m'arrêtent, qu'ils m'arrêtent et qu'ils m'emmenent et hop, au Mexique ! » Parce que lui il était déjà rentré au pays (expulsé) et c'est déjà un ou deux ans de prison. Et lui il me disait : « J'ai peur, je veux pas être dans la rue ». Et voilà... Et on pensait déjà rentrer. Moi aussi je voulais m'en aller, mais je pouvais pas laisser ma femmes et mes enfants ici. Comment j'allais leur dire que je voulais vivre ici (au Mexique). Quand il s'est passé ça, je me suis vraiment senti mal. Ça me faisait mal qu'ils m'emmenent... Mais après j'ai pensé que ça s'est passé comme ça aurait du se passer. À ce moment j'ai senti que les choses devaient se

passer comme ça pour une raison. Parce que je n'allais pas laisser ma femme comme ça. Quand ça m'est arrivé, voilà que je voulais plus partir (...) J'y avais toujours pensé, je me sentais un peu en insécurité. Mais je m'y étais préparé...

Extrait 38 :

Moi je savais pas ce que c'était qu'un bon ou un mauvais salaire ici au Mexique. Moi je venais des États-Unis et bien sûr je savais que je ne gagnerais pas la même chose. Alors moi je me disais, bon, s'ils me paient plus de mille pesos je suis pas mal, non ? (elle rit) Et dans mon premier travail ils me donnaient cinq milles, ils me payaient cinq mille et moi je pensais : « C'est pas mal ! C'est même bien ! » (...) Et c'est justement à ce moment que Teletech m'appelle : « Gloria, nous t'offrons neuf mille pesos ». Et moi j'étais genre : « Whaoouu ! Je suis en train de gagner cinq mille et maintenant je vais gagner neuf ! (elle rit).

Extrait 39 :

Quand je suis arrivé ici, ma mère avait des taxis. Mais moi j'étais rentré avec l'idée de seulement rester ici deux mois, trois mois, puis de retourner aux États-Unis. Alors ma mère m'a dit : « Hey, pourquoi tu travailles pas dans un des taxis ». Moi j'ai dit que oui ! J'ai pris mon permis et je suis allé découvrir la ville de Mexico parce que j'étais parti jeune. Et j'ai commencé à découvrir, en conduisant. Je faisais peur à pas mal de gens genre : « ce mec, il sait pas où il va, il est bourré ». J'ai travaillé environ un mois, un mois et demi. Mais la vérité c'est que je gagnais pas d'argent. Ma mère me disait : « Pas de problème, prends soin de la voiture, met-lui de l'essence et attention... ». Mais après elle a commencé à me dire : « Hey, ça va, tranquille ici, mais moi j'ai besoin que tu me rapportes plus d'argent ». Elle a commencé à me demander des comptes mais pour moi c'était pas un bon marché. Alors elle m'a pistonné chez Sanborns pour y travailler un mois, mais pareil ! Je trouvais pas que c'était un bon travail, y avait pas de comparaison possible avec le dollar. Et ils m'ont viré un jour parce que j'y étais pas allé comme une semaine. Et ce même jour j'ai repris la voiture pour environ un mois mais là j'ai commencé à travailler dur parce qu'il fallait que je paye les factures (...) Mais voilà, quand j'ai connu la vie des chauffeurs de taxi je me suis dit : « Sans déconner ! J'en ai jusque là, je vais me chercher un autre travail ».

Extrait 40 :

David : En rentrant j'ai mis mon curriculum en ligne et voilà, ceux de Telvista mon appelé.

Enquêteur : Tu as mis ton curriculum où ?

David: Ca s'appelle occ mundial, occ.mundial.com.mx c'est le nom de la page. Alors tu publies ton curriculum là bas et alors les compagnies qui sont en train de recruter regardent. Et ton curriculum leur plaît, alors ils t'appellent. Alors ils m'ont appelé mec.

Enquêteur : Tu avais mis aussi que tu savais conduire un transpalette ?

David: Ah ouais, j'ai tout mis. Tout ce que je savais faire. Que je savais parler anglais et que je savais conduire ce truc, et que mon dernier travail avait été un truc du genre customer service. Alors quand ils m'appellent, ça a été comme ça, et donc ils m'ont fait passer un entretien par téléphone.

Enquêteur: Qui c'était ?

David: Ceux de Telvista mec. Et : « on va te faire passer un entretien en anglais par téléphone » et toutes ces conneries. Alors ils m'ont appelé un moment et ils m'ont dit : « parfait ». Et voilà comment ça s'est passé.

Extrait 41 :

J'ai pris le journal et : « Tu parles anglais ? » (il rit). Et la fille, celle de Telvista, et un mec avec un costard. Et je m'y suis visualisé en quelque sorte, non ? Mais moi, l'anglais que j'ai appris est très limité parce que je l'ai jamais parlé avec des gens qui en avaient besoin. C'était plutôt pour rencontrer les filles. Dans les magasins j'en avais pas tellement besoin, non ? Alors je me suis dit : « je vais essayer ». Et le jour d'après je m'y suis mis, j'ai mis un beau pantalon et j'y suis allé. Et la fille des ressources humaines m'a dit que oui. Elle m'a dit présente toi lundi. Et j'y suis allé !

Extrait 42 :

Enquêteur: Et comment tu as finis par travailler là-bas ?

Juan : Parce que la femme de mon cousin travaillait là-bas. Elle me disait qu'elle gagnait quelque chose comme 10.000, 11.000 par mois. Et elle m'a dit : « Si tu es bilingue, tu vas gagner encore plus. Viens que je te recommande ! ». Je lui dit : « Allez ». Et tu vas là-bas et oui qu'ils t'offrent...je leur ai dit : « Moi je

cherche dix (10.000 pesos) » - « oui, on te les offre nets » - « allez, alors je reste, santé ! ». C'était pas autant que les vingt-cinq que je gagnais à Cancun mais c'était pas si mal.

Extrait 43 :

Et je suis arrivé ici... Et putain de choc culturel mec ! Et voilà, j'ai vu mon frère et c'était genre : « Alors quoi Jay ? Qu'est-ce qu'il se passe ? ». Et il m'a raconté ce qu'il s'était passé. Et j'ai vu que mon frère travaillait. Il avait deux emplois. Il a toujours les deux mêmes emplois. En fait non, maintenant il travaille seulement chez Telvista, il a laissé tomber l'autre. Mais quand je suis arrivé ici j'étais genre : « Sans déconner ! T'as deux jobs ! ». Moi je pensais que ça allait mal pour lui tu sais ? Et lui : « Ouais, j'ai deux emplois. Mais ici, du moment que tu parles anglais, tu trouves un travail dans un call center comme ça ! » (claque des doigts). Et moi je pensais : « Pas mal non ? » Et je lui ai demandé : « Et combien tu gagnes ? ». Et il me dit : « Je gagne seulement... » Combien il m'a dit ? 3.600, 3.800... Il gagnait probablement trois-mille à la quinzaine. J'étais genre : « Putain... T'es sérieux mec ? Sans déconner ! Tu peux survivre avec ça ? ». Et il me dit : « Ouais, ici tout est vraiment moins cher, l'économie est beaucoup plus faible au Mexique ». Il m'a dit qu'en effet il y avait des endroits où les prix sont les mêmes qu'aux États-Unis, si tu vas dans les endroits *nice*. Mais bon, y a des endroits qui sont vraiment pas chers... (...) Après on est allés en vacances avec mon frère (...) Et après Cancun je suis rentré chez Teletech et à partir de là ça a été travail, travail, travail.

Extrait 44 :

J'ai étudié les relations publiques, j'ai terminé la formation, j'ai fait ma thèse et après avoir fini ma thèse, j'ai toujours aimé voyager. Alors je voulais m'en aller et voilà... Voyager c'est vraiment ce qui me plaît... Alors (...) je suis allée aux États-Unis, je suis rentrée des États-Unis et bon, j'avais pas d'expérience professionnelle ni rien dans le genre (...) Et alors bon, Maria (une amie), je l'avais connue aux États-Unis, elle me parlait sur Messenger comme quoi : « Non ! Viens ici, et je ne sais quoi ! Ici tu trouves du travail ! ». En gros : « Où je suis, tout le monde trouve du travail » elle me dit, parce que c'est super facile et je ne sais quoi. Alors j'ai décidé de partir de Saltillo pour venir ici. Mon travail ils me l'ont donné, ils me l'ont donné parce que c'est un travail simple en soi... C'est recevoir des appels... Et ça n'a rien à voir avec ma formation...

Bon ! Oui ça a à voir parce que tu traites avec un public, tout ça, mais en vérité je suis pas en train de développer ma formation.

Extrait 45 :

C'est l'image qu'ils ont aux États-Unis du Mexique : que c'est une Terre à Personne. En gros que tu peux arriver et que tu peux faire ce que tu veux et que personne ne va rien te dire. C'est cette image tellement erronée qu'ils ont aux États-Unis sur le Mexique, non ? En gros, même pour moi, qui suis Mexicaine mais bon, le fait que je sois resté tellement de temps là-bas, j'arrivais moi aussi avec cette idée : « Je viens des États-Unis, je parle mieux l'anglais que personne ! » Et d'un coup tu arrives et : « Qu'est-ce que c'est que cet accent ? » et mille autres choses, non ? « Où sont les preuves ? Où est le justificatif comme quoi tu as travaillé à cet endroit ? ». Et tout d'un coup tu arrives sans expérience. Et sans compter que les choses sont complètement différentes ici. Moi je venais avec l'idée qu'ici c'est comme les États-Unis mais qu'ils parlent en espagnol ! Mais non !

Extrait 46 :

Et alors oui, je suis rentrée, mais à San Luis les gens ont encore plus... l'esprit fermé. Alors moi, au moment où je suis descendue du bus, je descends avec mon T-Shirt à manches courtes et tout le monde voit mes bras, non ? Et ils ont commencé à me regarder comme ça. Ensuite il y avait des garçons qui... Quand je suis sortie du bus, on est allés manger dans un centre commercial, et il y a des garçons qui me dévisageaient et qui me souriaient... enfin...(elle rit) Ils voyaient mes bras et ils se retournaient ! Alors moi je suis arrivée et je suis du genre je dois travailler. Et moi j'ai toujours pensé que si tu es bonne, ça marche n'importe où non ? Alors j'ai commencé à chercher du travail : « je vais travailler et je vais améliorer le Mexique ! » (elle rit). Et d'un coup tu te rends compte que le seul travail à San Luis c'est à l'usine. Et si tu as des tatouages ils ne t'embauchent pas.

Extrait 47 :

Gloria : Parce que voilà, au Mexique les gens me semblaient étranges, les gens me regardaient mal, il m'arrivait des choses qui n'avaient pas de sens pour moi et puis c'est un choc culturel très fort. Alors, au moment où j'étais là-bas, il y a eu un problème avec le chef qui m'a offert ce poste, parce qu'il s'était

embrouillé avec son cousin, et il y a eu un problème, je sais pas ce qu'il s'est passé, et ils se sont séparés. Et c'est justement à ce moment qu'ils m'appellent de Teletech (elle rit). Et ils me disent : « Gloria, nous t'offrons neuf-mille pesos ». Et moi : « Whaaaouuu, ça c'est du fric ! Je vais gagner neuf ! » (elle rit). Et il me dit : « Tu peux travailler à l'heure que tu veux, tu peux t'habiller comme tu veux ». Et moi : « Whaaaouuuu ! » Mais pour moi, le plus gros problème c'était mes tatouages. Alors je lui dis : « Mais écoutez, j'ai des tatouages... ». Et il me dit : « Pas de problème ! Bienvenue ! » Et moi j'y suis allée genre... (elle rit)

Enquêteur: Parce qu'ils t'ont beaucoup embêté tes tatouages ?

Gloria : Je l'ai jamais dit à mon chef (avant Teletech), mais imagine. Là-bas je devais y aller avec des talons, un beau pantalon et une chemise toujours jusque là (elle montre son poignet). Alors il faisait une chaleur horrible et moi avec ma chemise. Et là-bas tout le monde se retroussait les manches. Moi je ne pouvais pas parce que ça voulait dire perdre mon travail. Pour moi, le choc culturel le plus fort depuis que je suis arrivé il y a déjà plus de trois ans, c'est qu'aux États-Unis tu peux avoir l'apparence que tu veux et les gens te traitent de la même manière. Tu peux t'habiller comme tu veux et les gens ne vont pas te voir et dire : « Ahhh ! Lui c'est un délinquant ». Ils vont plutôt voir comment tu agis, qui tu es, comment tu te comportes, comment tu penses et ensuite ils te jugent, non ? Alors qu'ici au Mexique c'est... Enfin, si tu ne t'habilles pas bien... Ici au Mexique ça importe beaucoup le « qu'est-ce qu'ils vont dire s'ils me voient avec une personne tatouée ? ». Qu'est-ce qu'ils vont dire s'ils voient que tu emploies une personne qui a les cheveux teints en violet ? Des choses comme ça... Et ça s'est pas passé comme ça chez Teletech.

Extrait 48 :

Je pense que c'est à cause de la discrimination. Comme ils ne doivent pas être en contact direct avec les gens, c'est plus facile de les employer. C'est plus facile pour eux de monter dans le travail, de trouver des bons postes, parce qu'ils n'ont pas à faire directement avec les gens (...) Au Mexique, quelqu'un qui a des tatouages sur les bras, qui a des piercings ou qui est gay, ou plutôt que ça se voit, il ne va pas trouver de travail facilement.

Extrait 49 :

J'y suis allé et ils m'ont dit : « Présente-toi la semaine prochaine ». Et voilà, ils te font passer un examen pendant environ une heure pour savoir jusqu'à quel point tu connais l'anglais. Ils te font passer sur un ordinateur où tu t'assois pendant environ une heure. Et ils voient jusqu'à quel point tu écris rapidement, si le verbe va bien ou quel article suit. Des choses comme ça, non ? Ou quel est le sens de ce mot, lequel lui ressemble, son synonyme en anglais, les antonymes et tout ça. Après ça ils te passent à une (épreuve) où tu dois répondre au téléphone et ils te posent des questions et tu y réponds, ils t'évaluent et tout. Et après ça, je suis arrivé ce jour à midi et je suis sorti à huit heures du soir. Et quand j'ai terminé l'examen, ils m'ont dit : « Présente toi la semaine prochaine pour ton entraînement ». Et je suis allé à l'entraînement. J'ai trouvé tout l'entraînement très facile.

Extrait 50 :

Adrian: Comment t'es arrivé chez Teletech mec ?

Mario: Ben de la même manière, je cherchais du travail et je trouvais pas. Ensuite j'ai trouvé Teletech et j'ai commencé chez Teletech. La première fois que j'y suis allé ils m'ont pas accepté. Bon, j'ai essayé chez Telvista et j'y resté environ un mois et demi.

Enquêteur: Et pourquoi ils t'ont pas accepté chez Teletech ?

Mario: Parce que pendant l'entretien en anglais, le mec était pas mal arrogant. Comme quoi il avait décidé de pas me prendre.

Adrian: Alors ça oui ! Quand ils se mettent à faire les *mamón*, ils sont bien *mamones*. Même si tu parles un anglais parfait ! Les petits chefs...

Note : il est assez difficile de traduire la parole mamón/mamones qui se réfère généralement à une personne antipathique, qui ne pense qu'à elle, qui aime être désagréable avec les autres.

Extrait 51 :

Enquêteur: Et alors comme ça ils ont un Américain là-bas ?

Alejandro: Oui.

Enquêteur: Il est de Merck ou de CompuCom ?

Alejandro: Lui il est de CompuCom. C'est le chef du service qualité. C'est le seul Gringo qui est là-bas. Ou plutôt c'est le seul natif. Et alors ils se sont dit : « on va le mettre au service qualité »

Enquêteur: Mais lui il est d'ici ou ils l'ont envoyé des États-Unis ?

Gloria: Non, lui il est Américain, il vient de Californie. Mais il est venu au Mexique pour tenter sa chance et il a trouvé ce travail, évidemment pour son niveau d'anglais. En effet, ce n'est pas la même chose d'avoir une personne qui a appris l'anglais ici que d'avoir une personne qui est née là-bas. Alors il a commencé à prendre des appels et d'un coup : « Moi je suis meilleur en anglais, je peux mener des entretiens pour améliorer l'anglais des personnes qui entrent ». Pour ça c'est un meilleur niveau que dans n'importe quelle autre compagnie. Mais oui, il a commencé à se faire remarquer à cause de son niveau d'anglais.

Enquêteur: C'est une pièce importante de la...

Alejandro: C'est le Gringo ! D'ailleurs il parle l'espagnol plus ou moins mais il s'améliore. Ça fait trois ou quatre ans qu'il vit au Mexique.

Extrait 52 :

C'est Propesa qui t'embauche, c'est une agence de recrutement... En gros quand tu entres la première fois, c'est le premier filtre... Ensuite cette même Propesa te donne un contrat pour trois mois. Pareil chez Hispanic, c'était Adecco, je me souviens plus... Et ils te donnent un contrat pour un certain temps et si tu vas au terme de cette période, le contrat se termine et on te le renouvelle mais cette fois sous le nom de Teleperformance. Tu as passé le temps, et c'est Teleperformance qui t'embauche, là aussi pour un certain temps et ensuite ils te donnent ta position.

Extrait 53 :

Enquêteur: Et comment ils vous recrutent chez CompuCom ?

Mario : Pour entrer ils te font passer un examen d'anglais, écrit et parlé avec un Américain. Techniques pour voir tes compétences. J'ai pas trouvé ça trop difficile. Une fois que tu as passé ces filtres, alors là ce sont trois mois d'essai, parce que tu es sous contrat avec une compagnie extérieure, Manpower. C'est un peu comme des épreuves, si tu es responsable, que tu ne t'absentes pas, que tu y mette de la volonté. Une fois ces trois mois passés, Manpower te dit : « Ok,

ton contrat avec moi est terminé » et là CompuCom t'absorbe et là tu signes un contrat avec CompuCom et c'est à partir de là que les bon avantages commencent. Mais durant les trois premiers mois, ils paient seulement ton salaire.

Extrait 54 :

Moi c'est avant tout pour la technologie que je m'inquiétais, non ? Je sais utiliser mon portable et tout mais ça vaut que dalle, non ? J'avais un ordinateur portable, je l'utilisais seulement pour mes courriers. Mais jamais dans ma vie j'aurais imaginé un jour travailler dans un bureau. Alors je suis allé aux entraînements et oui, ça me demandait du travail parce que c'est vrai que je devais apprendre mais bon : « Appuie sur Key ». Et moi je savais pas. Alors quand je posais une question, eux ils étaient du genre : « Et ce mec, quoi ? ». Et j'ai connu un autre type qui était un petit *pocho* du Texas, et ce gamin il m'a beaucoup aidé pour comprendre.

Extrait 55 :

Oui, ils te font passer l'examen. C'est une série de questions. Par exemple ils te demandent : « Cherche l'ID de cet ordinateur ». Et donc, même si tu ne sais pas, que tu saches comment le chercher. Que tu dises pas : « Je ne sais pas... ». « Google, Microsoft, ID », tu cherches et tu le trouves.

Extrait 56 :

Je me souviens que je me suis rapidement senti à la maison. Ils organisaient ces réunions pendant lesquelles tout le monde se met en cercle et chacun raconte qui il est, quelle musique il aime (il imite une de ces conversations) : « Je m'appelle un tel, j'aime tel type de musique, j'aime me promener, etc. ». Je me sentais à la maison parce qu'aux États-Unis on faisait toujours ce genre de choses le jour de la rentrée scolaire (...) Je crois qu'ils font ces choses parce qu'ils connaissent très bien les racines des gens qu'ils emploient.

Extrait 57 :

Les gens ici, si tu viens du *gabacho* (les États-Unis), ils vont toujours te regarder du genre : « Et celui-là, qu'est ce qu'il se la raconte... Putain de *pocho* ! » Et beaucoup de gens de notre famille quand on est revenus ici on pensé que... C'est que ça dépend du type de personne... Parce qu'il y a des personnes qui

vont là-bas et quand ils reviennent, fffuuuu mec ! Ils se montent le... ils se la racontent trop ! Il veulent plus parler espagnol ou ils critiquent tout ici. Alors ça ça donne une mauvaise image à toutes les autres personnes. Un cousin de ma mère vient à peine de me dire, pendant le baptême de X, le fils de mon frère, il m'a dit : « tu sais quoi ? Je suis vraiment content que vous soyez revenus ici et que vous soyez encore ici. Et pour te dire la vérité c'est que beaucoup de personnes deviennent arrogantes mais vous non, vous êtes bien sympas... malgré le fait que vous ayez vécu là-bas aux États-Unis, vous ne le montrez pas ». Et beaucoup de gens qui ont vécu aux États-Unis et qui reviennent vivre ici ils montrent ça. Je te dis, ils critiquent tout ce qu'ils voient ici. « Ca c'est mieux là-bas. Ayy je peux pas croire que ça ce soit comme ça. Moi je ne vais pas monter dans le métro, je ne vais me déplacer qu'en taxi ». Plein de petites choses comme ça... Ou qu'ils parlent anglais aux gens d'ici ! Et bien entendu leurs familles ne comprennent pas l'anglais, ils se la racontent vraiment ! (il rit) (...) Pour ça, beaucoup de gens ici quand tu leur dis que tu as vécu au *gabacho* : « Ayyy, ce mec... ». Ils ont déjà une mauvaise image.

Extrait 58 :

La vérité c'est que tu vas rencontrer deux types de personnes : les *fresitas*, dont les parents avait l'argent pour payer l'école et qui d'ailleurs sont encore à l'université. Mais en attendant ils vont s'envoyer six heures pour gagner un peu d'argent. Et la majorité des gens qui ont vécu aux États-Unis, qui étaient illégaux, ou qu'on a expulsé, eux aussi ils ont appris l'anglais et bon, ici tu gagnes pas mal d'argent. En gros c'est pratiquement les deux types de gens que tu vas rencontrer. C'est la majorité des gens que les clients vont rencontrer : ou les enfants riches ou ceux qui ont été chassés des États-Unis.

Extrait 59:

Enquêteur: Et combien qui viennent des États-Unis ? Plus ou moins.

David: En fait y en a pas mal qui ont vécu là-bas. Mais ils sont peu ceux qui parlent anglais entre eux. Parce que, pour ainsi dire, y en a beaucoup là-bas qui... Je peux te dire comme X qui a vécu là-bas mais X...

Enquêteur: Il est parti plus vieux...

David: Oui, il était déjà grand quand il est parti. Alors il y en a beaucoup comme lui qui sont partis là-bas déjà grands. Ils ont vécu là-bas et ils sont rentrés mais ils ne parlent pas l'anglais comme moi, X et Y.

Extrait 60 :

Eux, (les migrants de retour) comme ils parlent anglais, ils peuvent bien s'en sortir. Ils peuvent gagner beaucoup plus d'argent qu'une personne qui n'a pas un anglais parfait pour ainsi dire. Une prononciation parfaite où on ne note pas d'accent t'ouvre les portes de beaucoup plus de campagnes bilingues qui peuvent ouvrir et où tu gagnes beaucoup plus.

Extrait 61 :

Ce qu'il se passe souvent avec les personnes qui reviennent des États-Unis, c'est qu'ils sont très *pochitos*. Ils parlent l'argot des États-Unis et ils ont aussi ce ton dans le parler, et ça ça crée tellement de manque de confiance chez l'Américain... À cause de la réputation si tu veux, ils n'ont pas confiance dans la personne qui est à l'autre bout du fil. Alors imagine, si une personne appelle et que j'ai du mal à parler anglais, elle va appeler de nouveau. Elle va appeler de nouveau parce que je ne vais pas lui transmettre l'assurance que j'ai compris quel est son problème (...) Mais eux (les *pochos*), même s'ils ont l'argot, ils comprennent tout : « Ok, je t'ai compris ».

Extrait 62:

Chez Teletech il y avait des gens super *fresa*, qui parlaient bien l'anglais. Parce que bien sûr, depuis qu'ils sont petits ils sont allés dans des écoles privées, où on leur a appris le français ou l'anglais, non ? Et ils ont pas de problème, non ? Et tu as aussi les gens genre super ghetto, les *homies* mec, qui viennent des États-Unis parce qu'on les a expulsés pour telle ou telle raison (...) Tu vois la différence non ? La vérité, des fois avec X, un ami qui vient de rentrer, il a une amie que j'ai connue chez Teletech. Et elle : « Hey, tu sonnes *pochos*. Tu sonnes *pochos* mais tu y ressembles pas. Tu t'habilles pas comme ça, c'est quoi le problème avec toi ? ». Que les gens de la ville, les *pochos* avec qui ils ont l'habitude de traiter sont des *pochos*, c'est des *homies*, tatouages et toutes ces conneries, pantalons super bordéliques ! Et quand ils voient quelqu'un de « normal », c'est genre : « Pourquoi tu parles bien espagnol ? » (rires). Ou pourquoi t'es pas aussi trash qu'eux ? Pourquoi tu t'habilles pas pareil ? »

Extrait 63 :

Enquêteur: Et tu traînes pas avec des gens d'ici ?

Mary: Non. Presque jamais. C'est comme si je m'identifiais pas aux gens d'ici...

Enquêteur: Pourquoi ??

Mary: Je sais pas... C'est comme si tout de suite je sentais qu'ils pensent différemment. Je sais pas, c'est comme si j'avais l'impression qu'on n'a pas grand chose en commun. Dans le meilleur des cas c'est parce que je m'en suis pas donné l'opportunité parce que j'ai encore cette idée de vouloir retourner, comme si ce pays n'était pas le mien. C'est comme si j'étais Mexicaine Mexicaine mais que je ne le suis pas non-plus... (rires) Ensuite ça me plaît pas parce que Puebla est très divisée, et c'est aussi ça qui m'a beaucoup marquée quand je suis arrivée. Parce que tu vas dans les centres commerciaux (...) et c'est comme si tout le monde allait à une fête (rires). Alors qu'à New York tu peux y aller comme, je sais pas, normal ! Et personne va te regarder. Et ici c'est comme si c'était autre chose... Comme si, que tu le veuilles ou non, tu devais te conformer à ce qu'ils sont. Alors c'est comme si ça ça me plaisait pas.

Extrait 64 :

Gloria : En fait en anglais, c'est pas vraiment que je dise « hey je suis super ! » mais en vérité, l'anglais qu'ils ont eux et l'anglais que j'ai moi sont très différents. Une grande différence. Et la différence c'est pas seulement que « mon anglais est meilleur », non ? Le problème c'est aussi par exemple que je peux te dire que moi j'écris mieux en anglais qu'en espagnol, des fois je m'exprime mieux en anglais qu'en espagnol. Mais si tu viens et que tu demandes à quelqu'un qui a étudié l'anglais ici quel est le participe passé et pourquoi ça se dit comme ça et pas comme ça, eux ils savent te l'expliquer parce qu'eux ils ont appris l'anglais à l'école. Cependant, moi non, parce que mon anglais est natif, non ? Alors moi je sais simplement que tu l'as mal dit mais je ne sais pas t'expliquer pourquoi. Alors ça c'est un désavantage jusqu'à un certain point quand par exemple mes collègues me disent : « Hey ! Aide moi à améliorer mon anglais ! ». Moi je veux bien, non ? De toute mon âme, mais là tout d'un coup, te dire pourquoi ça se dit pas comme ça, tu me mets dans un problème parce qu'en vérité je ne sais pas. Pour moi c'est quelque chose de naturel !

Enquêteur: Ce ne sont pas des règles...

Gloria : Ce ne sont pas des règles de grammaire. Alors, ayy, c'est difficile. Alors j'ai un désavantage sur cet aspect et au final j'ai un avantage parce qu'eux ne savent pas le prononcer, ne le comprennent pas et il y a beaucoup de phrases qu'ils ne comprennent pas.

Extrait 65 :

Il y en a certains (des étudiants) qui y arrivent bien. Ils attrapent l'argot. Ils comprennent. Je pense que tu peux dire qu'ils sont plus genre... Et en fait oui, il comprennent l'argot ou ils aiment que tu leur expliques, non ? Genre : « Qu'est-ce que tu veux dire ? » Et là ils comprennent l'argot. Mais en fait, ouais, c'est probablement la plus grande différence que nous avons. Où nous avons grandi là-bas, tu parles d'une autre manière.

Extrait 66 :

Enquêteur : Et j'allais te demander. Dans ton ancien travail chez Telvista, quand tu parlais en anglais... parce qu'ici (chez CompuCom), les clients sont conscients qu'ils traitent avec des Mexicains. Mais là-bas les gens se rendaient compte...

Mario : Oui, beaucoup te demandaient : « Où êtes-vous ? » - « au Mexique ». Et oui, ils le savaient déjà. Ils te demandaient. Tu parles avec l'accent en anglais, mais l'accent tu ne le perds jamais et on reconnaît ton accent donc en espagnol.

Adrian : Mais comme il y a aussi un paquet d'immigrés aux États-Unis, beaucoup de gens qui n'ont pas l'anglais pour première langue, ils te font pas tellement chier avec ça, non ? Mais moi chez Teletech ça manquait jamais la personne qui... Lors de mon premier mois, un super *Redneck* m'a appelé, non ? Super *Redneck* ! Et c'était genre le premier mois, j'étais pas sûr de moi-même à cent pour cent, sans déconner ! C'était comme... Et ce mec (imite l'accent d'un *redneck*) : « Qu'est-ce que vous faites ? Qu'est-ce que vous faites ? D'où vous appelez ? Vous êtes en Inde ? » Qu'est-ce que ça me faisait chier quand ils me disaient ça ! « Vous êtes en Inde ? » - « Non ». Mais une fois je l'ai bien appliquée à un type qui était raciste, mais j'ai changé le ton de ma voix, non ? Mais j'étais bien fier parce qu'ils sont vraiment stupides : « Où êtes-vous localisés ? Où êtes-vous localisés ? » Et moi (avec un accent parfait et très éduqué) : « Je suis en Caroline du Nord Monsieur » - « Ahhh... Ah, ok... Vous êtes aux États-Unis ? - « Oui Monsieur ».

Extrait 67 :

Non, les gens qui parlent avec nous (cite son exemple et celui de deux amis qui appartiennent à la génération 1.5), des fois ils croient qu'on est aux États-Unis. Des fois : « Oh, vous êtes dans le New Jersey ? Où dans le New Jersey ? » (rires) Et moi : « Je ne suis pas dans le New Jersey mec... Je suis au Mexique ». Et ils sont genre : « Whaouu ! Vraiment ? Mais vous n'avez même pas d'accent ! ». « Ouais...J'ai vécu presque vingt ans là-bas... J'imagine que c'est pour ça... » (rires)

Extrait 68 :

Mario: C'est qu'ils savent déjà qu'ils sont en train de parler avec l'Inde ou le Mexique, dès l'instant où tu décroches le téléphone (...)

Adrian: Moi j'ai de la patience mais avec les Indiens, parce que j'avais des amis, et leurs parents et... mais sans déconner ! Ce travail avec les gens qui sont en Inde, ça m'a fait sentir comme... Je veux pas dire raciste mais avec des préjugés, non ?

Mario: Tu les comprends pas ! « Ecoutez ! Vous pouvez me répéter votre nom ? Epelez-le et dites moi » Parce que sinon...

Enquêteur: Vous aussi vous traitez avec des Indiens ?

Mario: Oui, beaucoup !

Enquêteur: Mais qui ils sont ? Des clients ?

Adrian: C'est qu'ils travaillent aussi pour la compagnie mais ils utilisent un autre type de...

Mario: Eux ils travaillent plus avec les chimiques.

Adrian: Ah oui, c'est vrai.

Mario: Purs chimiques. C'est des laboratoires, des trucs comme ça. Comme les États-Unis voient que c'est des bons chimistes, eh bien ils les prennent. Ils parlent pas bien anglais mais bon, comme ils sont bon pour faire des médicaments, la compagnie les embauche. Et donc oui, quand tu parles avec eux c'est la folie, ça te demande beaucoup de travail.

Adrian: C'est que des fois, ça me fait de la peine mais... Je leur dis : « Vous savez quoi ? La vérité c'est que je ne vous comprends pas, envoyez-moi un courrier ». Et ils me répondent, non ? « De quoi avez-vous besoin ? » Pour moi pour qui l'anglais c'est ma deuxième langue, ça me fait mal de dire ça, non ?

Parce que sans déconner, quelle honte qu'un mec dont l'anglais est la deuxième langue te dise un truc comme ça, non ? Mais quand ils voient mon nom, Adrian, ils croient que c'est un putain de Gringo, c'est ce qu'ils doivent penser, non ? Alors que je suis un putain de Mexicain ! (il rit)

Extrait 69 :

Un autre truc c'est qu'eux (les étudiants) ils l'étudient (l'anglais) mais ils ont jamais eu de relations avec les gens, avec les problèmes quotidiens qu'ont les gens là-bas. Au moment où les gens te parlent, à toi, te demandent... ou il te parle de ses problèmes : « C'est que je ne peux pas payer ma facture parce que ma facture. Je peux pas payer ma facture parce que... » Tu comprends parce que toi t'as été là-bas et, au mieux, ceux qui sont sans papiers et qui ont un service comme AT&T, ne peuvent pas avoir une assurance maladie, ils doivent tout payer d'un coup et c'est cher le médecin aux États-Unis ! Et toi tu les comprends, non ? C'est pas que t'étudies et tu veux t'en débarrasser juste pour le travail, non ? Tu les comprends mieux les problèmes de ces gens à cause du vécu. La vérité c'est que c'est très différent. Eux (les étudiants) ils prennent le travail comme si c'était quelque chose de très mécanique alors que toi, tu t'impliques un peu plus... Tu les comprends on va dire. Quand tu as l'expérience de là-bas, tu comprends tout...

Extrait 70:

Une personne qui l'a vécu comprend ce type de choses (...) « Fuckin' around »... C'est que quelqu'un d'ici qui ne comprend pas les idiotismes ne va pas comprendre. »Deja tus mamadas », non ? « Pœnte al tiro ! ». Ce genre de choses, comme tu les as vécues, tu le prends plus mal. Ou encore mieux, avec les Noirs... Moi ça me manque de parler avec des Noirs, parce que j'ai vécu à Chicago. Et « brother » and « sisters », non ? Sans déconner, c'est un truc de Chicago, de la ville mec ! Et j'ai un paquet d'amis de la ville ! Des fois j'étais en communication avec un mec, un Afro-américain, une Afro-américaine super ignorante, et puis bien, je leur faisais comprendre, non ? Ca a l'air un peu culcul mais je me sentais de nouveau à la maison ! (rires) Quelles conneries, pas vrai ? (rires)

Extrait 71 :

Enquêteur: Y en a beaucoup qui me parlent des Afro-américains...

Mario: Oui, eux tu les comprends pas si tu n'as pas vécu avec eux, parce qu'ils te parlent anglais, mais un anglais argot. Et toi, si tu n'a pas vécu avec des gens comme ça, ils peuvent te dire des choses et toi tu comprends rien. Et avec leur accent qui est un peu plus à eux. Chez Teletech et Telvista tu tombais sur un paquet de Noirs.

Extrait 72 :

Ils te demandent quel temps il fait. Je sais pas pourquoi les Gringos aiment tellement savoir quel temps il fait. S'il y a plus la chaîne météo ils meurent tous ! Dans une conversation c'est un truc qu'ils disent sans même y penser. Ils te demandent : « Quel temps fait-il ? ». C'est une manière de commencer la conversation. Alors voilà, tu leur dis : « environ 80, 70 », quelque chose qui leur plaît, non ? Peu importe... Ces petites choses, ça t'aide beaucoup. Ces gamins qui parlent anglais mais qui ont jamais vécu avec la populace, ils ne savent pas. Il y a des situations, genre un Gringo il n'aime pas que tu lui mentes, non ? Le Gringo il aime pas que tu t'excuses avec lui. Un Gringo, après avoir écouté trois fois « I'm sorry » c'est déjà comme « Hé mec, tu es dingue ou quoi ? ». Une fois ça suffit. Un « I'm sorry » c'est le maximum. Alors savoir tout ça t'aide beaucoup, c'est sûr ! Pareil quand ils sont énervés et que tu les interromps, ça passe mal. Tu les laisses parler et ensuite tu leur donne une « petite tape dans le dos », non ? « I do apologize » ou « I do understand ». Ca je l'ai appris parce j'ai vu comment ils fallait traiter avec eux, non ? Au téléphone ça t'aide beaucoup d'avoir cohabité avec eux, non ? (il continue en évoquant le cas des jeunes employés locaux) Je me souviens d'un gamin, c'était vraiment un Luisito et le mec était en train de lui crier dessus : « Hey, pourquoi vous faites pas ça ? » Et lui : « Oh, I'm sorry, I'm sorry, I'm really sorry, I apologize, I'm sorry... » Et moi j'ai écouté son appel, non ? Le type il arrêta pas de dire « I'm sorry ». Il pouvait pas (s'arrêter), non ? Ou le classique : « Happy merry Christmas »... Happy merry Christmas (insiste)...

Extrait 73 :

Le fait d'avoir vécu là-bas, tu prends aussi la mentalité de ceux de là-bas, qui est très différente de celle qu'on a au Mexique. Et tu l'empportes avec toi ! Moi par exemple je vois, avec le simple exemple que les gens sont responsables... Moi

je suis entré dans la mentalité de là-bas. Et tu vois comment est l'Américain : gagner de l'argent, travailler tous les jours et gagner de l'argent. Et c'est la mentalité des choses que j'ai prise. Les idiotismes de là-bas, beaucoup d'idiotismes, beaucoup de leur forme de pensée. Et c'est la mentalité que j'ai prise. Et donc oui je l'ai prise pendant les années où j'étais là-bas. Ca te lâche pas ! (...) C'est ce que je te disais : la mentalité à eux c'est de travailler pour gagner de l'argent. Parce que le Mexicain c'est : « Ah, c'est cinq centimes ! C'est pas grave ». Alors qu'aux États-Unis, beaucoup de gens : « C'est cinq centimes mais ce sont les miens, je les ai gagnés et je les exige » Et ici on est pas comme ça. C'est ça la différence entre les deux cultures. Et ça te sert ici parce que tu sais comment ils sont. Et avoir cohabité avec une culture comme celle-ci, et travailler pour cette même culture ici au Mexique, ça devient plus facile. Parce que tu sais comment ils sont.

Extrait 74 :

Moi en vérité j'ai cherché ce qui payait le mieux. Et moi j'ai seulement la preparatoria, et avec ça le travail ici c'est plutôt mal payé. Et c'est pour ça que depuis que je suis rentré je travaille seulement dans les call center. Tu parles anglais et voilà !

Extrait 75 :

Enquêteur : En gros entre le travail pour lequel tu t'es formée et le call center...

Paloma: Tu gagnes beaucoup plus dans un call center parce que pour trouver un travail ici au Mexique dans ta spécialité, qui correspond à ta formation, avant que tu présentes ton diplôme ils te demandent déjà une vie d'expérience. Et c'est selon ça qu'ils vont te payer. Alors moi qui suis récemment sortie de l'université, sans expérience, bon « tiens pour le transport », non ? « Et fais nous le plaisir de faire tout ce travail ». Moi j'aime énormément ma carrière, ça m'émotionne. Mais la vie dans cette ville t'oblige à avoir plus de revenus (...) Et voilà, j'ai décidé de laisser tomber l'administration et depuis je vis de purs call centers.

Extrait 76 :

Ce qui est attirant dans ce travail c'est que c'est un travail très simple mais bien payé pour ce que c'est parce que... Bon, je sais pas, c'est comme si... Bon, par exemple ici au Mexique, je sais pas si tu as déjà eu l'occasion de travailler

comme employé. Travailler évidemment mais comme employé, en tant que citoyen mexicain, je dois me casser en deux pour travailler et ici, si tu es récemment sorti de l'université, ou n'importe, ce n'est pas la même chose de travailler dans un travail comme ça... C'est incroyable comment dans un travail comme celui-là où je réponds au téléphone, je gagne plus que quelqu'un qui continue à travailler dans sa carrière ! C'est un peu comme si... Bon, surtout dans la campagne internationale où je suis parce que c'est les États-Unis qui paient, non ? Moi je travaille pour une entreprise de téléphonie, SPRINT, et ce sont eux qui nous paient. J'imagine que c'est pour ça que le salaire est élevé en comparaison avec... Ils nous ont nous et c'est plus économique de nous payer nous que quelqu'un aux États-Unis, non ?

Extrait 77 :

Mary : Six mois après qu'il soit né (son fils), j'ai commencé à travailler dans une école Montessori (...) Mais ils me payaient quelque chose comme 4.000 pesos par mois (...) La fille qui était en charge de la primaire gagnait 16.000 par mois... non... 16.000 la quinzaine... Une fois où elle n'était pas là, j'ai regardé son chèque et j'ai vu « 16.000 ». Moi j'étais assistante d'une guide. Je montais tout le salon, tout l'environnement et il fallait encore que je nettoie. Je faisais de tout.

Enquêteur : Et tu gagnais 4.000 par mois ?

Mary : Juste pour acheter le lait de (son fils) et ses couches.

Enquêteur : Tu gagnais mieux chez Teletech ?

Mary : Ah oui... Beaucoup plus ! Je savais même pas quoi faire avec autant d'argent ! (rires)

Extrait 78 :

Mary : Et ensuite j'ai dit : « Je veux terminer l'école ». Alors je me suis mis à terminer mon diplôme de professeure d'anglais à l'Anglo-Americano.

Enquêteur : Et tu as terminé...

Mary : Oui, c'était un diplôme en six mois et oui je l'ai eu. Maintenant je suis certifiée comme professeure d'anglais. Mais même comme ça ils ne me payaient pas bien. 65 pesos l'heure. Je sortais de chez moi vers six heures du matin, je revenais vers dix heures (du soir) et je gagnais quelque chose comme 6.000 pesos par mois.

Enquêteur : Dans quel type d'école ?

Mary : À l'Institut Anglo-Américain. Tu vois qu'il y en a un au D.F. ? Cette école est très chère. Elle est chère mais...

Extrait 79 :

Enquêteur: Et comment tu as finis par travailler là-bas ?

Juan : Parce que la femme de mon cousin travaillait là-bas. Elle me disait qu'elle gagnait quelque chose comme 10.000, 11.000 par mois. Et elle m'a dit : « Si tu es bilingue, tu vas gagner encore plus. Viens que je te recommande ! ». Je lui dit : « Allez ». Et tu vas là-bas et oui qu'ils t'offrent...je leur ai dit : « Moi je cherche dix (10.000 pesos) » - « oui, on te les offre nets » - « allez, alors je reste, santé ! ». C'était pas autant que les vingt-cinq que je gagnais à Cancun mais c'était pas si mal.

Extrait 80 :

Et ce qu'il y a de bien c'est ça. Moi je travaillais dans un hôtel, et la vérité, c'est que je gagnais un bon pactole à l'hôtel, non ? Je crois que le moins que j'ai gagné en huit mois, je te jure que j'ai gagné 18.000 pesos. En un mois. Ca a été pendant la Semana Santa, qu'il y avait pas de mouvement, j'étais *bartender*, j'étais avec mon uniforme tout le temps. Et c'est vrai que ça te manque... Les premiers mois après que je sois sorti de là-bas, ça m'a fait mal, non ? Sans déconner, le putain de fric, non ? Sans déconner, le fric ! Mais quand je sortais du travail, sans déconner, je voulais rien faire, je voulais rentrer chez moi, je voulais dormir, que tout le monde aille se faire foutre. Alors j'étais toujours fatigué, tu es toujours en stress... Tu es chez toi, couché, non ? Et « Merde, j'ai oublié de faire ça ! Merde, je dois le faire demain ! Merde je dois faire ça ! » Et ici tu ne gagnes pas autant d'argent mais tu n'as pas les mêmes maux de tête, tu ne te stresses pas...Tu laisses ton travail et tu oublies, non ?

Extrait 81 :

Enquêteur: Combien tu gagnes ?

David: Je gagnes 8.400, sans les primes.

Enquêteur: Avec les primes tu arrives à combien ?

David: 10.000. Ils te donnent un bonus de 1.500. Si tu es un bon employé, si tu fais tout ce que tu dois faire, alors ils te donnent 1.500 de plus. Ca c'est ce que je gagne. En moyenne. Parce qu'il y a des jours où ils te paient plus parce qu'ils sont fériés, tu ramènes plus de fric. Entre dix mille et douze. Pour les gens d'ici, eh bien c'est un très bon salaire. Très bon parce qu'en plus ils te donnent des bons d'achat. Avec ces cartes (il me montre sa carte d'achat). Ca devrait suffire largement pour une famille, pour la maintenir parfaitement.

Extrait 82 :

Chez Telvista je m'en souviens très bien, non ? Il y avait deux gars qui au moment de l'entretien, dans le cercle qu'ils nous font faire, qui se présentent genre : « Comment tu es ? Qu'est-ce que tu aimes ? », deux gars, une fille et un mec : « Eh bien... Moi je vis dans la maison de mes parents, je vais à l'université et je veux de l'argent pour mes chewing-gum »... « Je veux de l'argent pour mes chewing-gums »... Elle l'a dit comme ça mec ! Et cette fille qui était super *fresa* vivait à Santa Fé, elle s'appelait X : (s'essaie à l'imitation d'une jeune fille riche et stupide) « Alors je suis à l'université telle. Je veux (de l'argent) pour mes week-end et mes chaussures » (rires). En fait pour mes cuites et mes chaussures ! Tu vois la différence ! Moi j'ai ce travail pour payer mon loyer mec !

Extrait 83 :

Il y en a beaucoup qui n'ont pas besoin de travailler. Il y en a d'autre si. Et d'autres non. Les cas les moins dramatiques sont plus communs ! (il rit) Oui ! En gros tous ceux qui viennent genre : « Mon père ne me donne plus d'argent », « mon père fait son radin ». « Autant que j'aille travailler, je suis avec mes amis... »

Extrait 84 :

Je crois que tous ces gens qui reviennent des États-Unis, eh bien ils trouvent des endroits où ils ne se salissent pas les mains et où on les paie plus. Regarde, pour moi qui travaillait comme maçon, ils me payaient pareil et sans que je me tue autant. Je crois que c'est central non ? C'est comme ça que je le vois.

Extrait 85 :

Mario: c'est l'avantage de ce travail! Tu travailles de 7 à 4, avec une heure et demie de pause pour manger, et du Lundi au Vendredi. Je sors à quatre heures et « à la prochaine! » C'est ça les avantages: un bon salaire, et c'est pas un travail qui te tue... Comment tu peux faire pour te tuer en étant assis à recevoir des appels? »

Adrian: Au pire tu deviens gros! (Rires)

Extrait 86 :

Parce que quel travail il y a pour lui ? (il se réfère à l'étudiant local) Serveur ? Ici c'est un endroit très joli avec une chaise qui coûte 2.000 dollars...très confortable ! (il rit) Et bon, dans cette zone de travail il y a l'air climatisé... Je dis, c'est horrible quand tu en as marre et que tu veux t'en aller ! Mais en même temps je pense que, il y a cent ans, j'aurais pu être en train de casser des pierres dans une mine alors que maintenant je suis dans un édifice bien *nice*... Tu sais, c'est pas si terrible... C'est pas comme ça...

Extrait 87 :

Miguel : Si j'avais ton âge et que mes parents voulaient que je revienne, j'irais, pour peut-être un an ou deux ». Mais je rentrerai. Je mettrai les bouchées doubles en essayant d'économiser le plus d'argent que je peux et ensuite je reviendrai ici (au Mexique). Mais maintenant laisser tomber, j'ai 28 ans. Je sais pas mec. J'ai besoin genre de me poser ici. Faire mes putains d'heures de travail, économiser mon *afore* ou je sais pas, essayer de grimper chez CompuCom ou au moins essayer de me diplômer ici pour avoir un travail mieux payé, au moins douze (mille). Ou essayer de monter un peu au travail. Parce que si je m'en vais maintenant, sans déconner, quand je rentrerais j'aurais sûrement trente ans mec ! Alors je sais pas... C'est pas si vieux... Pas si vieux mais...

Enquêteur : Ca fait réfléchir...

Miguel : Ouais, ça fait réfléchir. Je sais pas... Je pense que je suis bien ici.

Afore se réfère à une entreprise financière mexicaine qui gère les fonds de pension des travailleurs affiliés à l'Instituto Mexicano del Seguro Social.

Extrait 88 :

X (sa petite amie) gagne quelque chose comme 12.000 par mois. Mais sans déconner, elle travaille douze heures, elle est toujours fatiguée. Elle ne fait rien après le travail parce qu'elle est fatiguée. Et elle aussi elle est bilingue. Elle a travaillé chez Teletech seulement pendant trois mois. Mais maintenant à l'hôtel ils la paient 12.000 balles, des fois plus parce qu'ils lui donnent des pourboires. Mais sans déconner, elle travaille douze heures, six jours par semaine.

Extrait 89:

Si, c'est un bon travail en vérité. Je connais pas beaucoup, j'ai pas été employé dans tant de choses que ça au Mexique. Je sais pas, quelque chose qui m'a toujours plu c'est enseigner. J'aime beaucoup parler ou essayer de régler les choses. J'aime traiter avec les gens, alors je pense que c'est quelque chose de pas si lointain, non ?

Extrait 90 :

Et ici (chez CompuCom) l'anglais est déjà plus formel. Les gens qui travaillent pour Merck sont déjà plus éduqués. C'est des gens avec des études. C'est pas comme chez Telvista ou chez Teletech que t'as un mec : « Je veux voir mon porno ! » C'était bien courant ! (rires) (...) Ce qu'il se passait avec Telvista ou Teletech ? Tu avais un service Internet, tu payais pour ton Internet. Et quand ça ne marchait pas, tu appelais bien énervé : « Ecoute ! Je te paie et je veux que tu arranges ça aujourd'hui ! » - « Mais regardez monsieur, on ne peut pas régler parce que le problème vient du câble » - « et moi qu'est-ce que j'en ai à faire, je veux que tu arranges ça aujourd'hui ! » - « Je ne peux pas ». Alors c'est comme si tu travaillais pour un autre type de gens : « Moi je te paie et je veux le service maintenant ! J'en ai rien à faire de comment tu vas le faire » - « Mais je ne peux pas ! Ils doivent d'abord aller vérifier ce qu'il se passe avec les câbles ! ». Et à partir de là ils commençaient avec les cris : « J'en ai rien à foutre ! »

Extrait 91 :

Comme chez Teleperformance, dans cette campagne de service au client, je sens que c'est encore plus stressant parce que ça dit : « service au client ». Le client a besoin de quelque chose parce quelque chose ne marche pas et qu'il est en colère à cause de ça. Alors il va t'appeler de mauvaise humeur, en colère. « Ayy hombre ! »... en colère, de mauvaise humeur... La différence ici, comme

c'est du recouvrement de crédit, tu appelles, et automatiquement ça apparaît sur l'ordinateur et : « Oui, bonjour madame une telle »- « Oui monsieur » - « Oui, il y a un paiement en retard ». Là c'est presque l'inverse : « Oui monsieur, excusez-moi, j'ai oublié de le faire, je le fais demain. Excusez-moi, excusez-moi, excusez-moi » - « Ok, il n'y a pas de problème, il n'y a pas de problème, il n'y a pas de problème ». Après il y a des gens de toutes sortes avec des gens qui : « Je ne vais pas te payer parce que je ne suis pas d'accord ». Mais dans, comme on dit le service au client, là oui...

Extrait 92 :

Adrian: Et comment ils disent ? Telvista c'est comme la primaire, Teletech le collègue et CompuCom c'est... (Mario le coupe)

Mario: Le lycée ! (rires) Et pense qu'il y a des call centers qui paient beaucoup plus que celui-ci.

Extrait 93 :

Enquêteur : Et la différence entre CompuCom et des call centers comme Teletech ou Telvista ?

David : Oui, il y a comme une différence de sérieux. Ceux qui arrivent chez CompuCom c'est déjà parce qu'ils sont plus sérieux, non ? Et ici c'est quelque chose de mieux, de plus sérieux. Teletech et Telvista c'était un vrai bordel ! Tu avais des mecs qui arrivaient à l'entraînement et qui s'en allaient ! Ils se faisaient payer l'entraînement et ils s'en allaient. Ou alors s'il leur manquait un peu de fric et « je vais me faire un entraînement par ici ». Et ensuite ils démissionnent. Et ils passent leur temps à faire ça mec ! Là-bas c'est rare que quelqu'un ait duré plus de cinq mois, six mois, dans ces call centers. Alors six mois, putain ! Ca fait un paquet de temps que tu y es ! Et après ça, voilà, c'est ça la différence, que c'est un peu plus sérieux chez CompuCom.

Extrait 94 :

Alejandro: Moi en fait, après Teletech j'ai travaillé dans un call center qui s'appelle Calling Solutions. C'est un peu plus comme Teletech et Telvista (en comparaison avec CompuCom). Calling Solutions c'en est un de ventes.

Enquêteur: Plus de responsabilités...

Alejandro: Non, en fait c'était même plus informel. Ce que j'aimais bien là-bas, d'abord l'argent. Y avait une période où je gagnais genre 10.000 à la quinzaine, ce que je gagne maintenant (par mois).

Enquêteur: 10.000 à la quinzaine? C'est-à-dire selon tes ventes...

Alejandro: Oui, ils te donnaient les commissions en dollars et selon les paquets que tu vendais, des paquets Internet, de télévision... Alors j'en suis arrivé à me faire pas mal de fric. Mais voilà. Après ils ont baissé pas mal les commissions et alors je me suis dit que ça valait plus tant la peine (...)

Enquêteur: Et ils sont communs ces call centers où tu puisses gagner autant ?

Alejandro: Non, à vrai dire ils sont pas si communs. Moi je l'ai trouvé par hasard, par un ami. Mais j'ai pas duré longtemps. J'ai duré environ huit mois. D'ailleurs les gens qu'ils embauchaient là-bas étaient bien *fresa*, des purs garçons et filles *fresas*.

Extrait 95 :

Israel : Les deux premiers mois je pensais : « Ah ! Il est vraiment bien ce travail ! J'aimais beaucoup. Mais après, quand la pression commence à monter...

Enquêteur : Pourquoi tu aimais ?

Israel : Parce que c'était tranquille. Moi, les premiers mois je travaillais l'après-midi. Et pense que l'après-midi tu reçois un appel... Tu as le temps de socialiser parce que, par exemple, il y a ton voisin qui commence à te parler : « Ah ! Et toi tu viens d'où ? Pourquoi ils t'ont envoyé ici ? » (il rit) Et voilà que tu commences à raconter ta vie ! Et tu reçois un appel, tu réponds, et tu continues à discuter. Mais quand ils m'ont passé au matin c'était vraiment plus fatiguant. Bon, fatiguant parce que tu es assis et qu'un appel se termine et tu en as un autre qui arrive, l'appel se termine et un autre. Et tu dois rester là à écrire et à chercher l'information correcte parce que si l'information est fausse... Tu peux perdre ton travail comme ça...

Extrait 96 :

Les clients qui appellent le matin et qui rappellent de nouveau l'après-midi sont déjà plus nerveux. Tu te retrouves avec les pires. Tu dois leur inventer des trucs comme quoi leur problème sera réglé au prochain jour ouvrable. Parce que sinon tu peux rester une heure sur un appel et ils vont pas raccrocher !

Extrait 97 :

Mario : C'est une très bonne compagnie la vérité. C'est pour ça que tu fais attention à ton travail parce qu'il y a pas tant de compagnies au Mexique qui te donnent autant d'avantages. Mon père travaille chez Televisa depuis plus de trente ans et il gagne pas les bons qu'ils nous donnent à nous. Ils lui donnent 1.200 mec. Pour plus de trente ans (...) J'ai une famille et j'aime l'argent.

Enquêteur: Et les autres call centers ? Ils sont aussi avantageux ?

Mario: Je pourrais dire qu'ils sont plus PRÈS ! (rires) Parce que j'ai travaillé chez Telvista et chez Teletech et je te dis la vérité, en comparaison avec CompuCom, alors non. C'est comme si ici tu touchais le ciel et que tu disais : « eh bien celui-ci c'est le meilleur ». Quand j'étais chez Telvista, je trouvais ça bien. Mais c'est parce que j'en connaissais pas d'autres. Chez Teletech, là ça m'a pas plu. Un mois et je me suis dis « allons-nous en ! ». Pour économiser c'est bien parce que la paie était bonne. Mais en ce qui concerne les bénéfices, c'est comme travailler comme un illégal ici aussi.

Extrait 98 :

Enquêteur: Et tu as jamais pensé à faire un autre travail ici ?

David: Oui, en fait j'ai pensé à travailler comme opérateur de monte-charge, comme là-bas. Mais c'était pas la même paie. C'est bien mal payé. Ils te paient pas ce que je gagne maintenant. Et c'est pas seulement conduire, c'est un travail physique aussi parce que tu dois descendre, monter les caisses. C'est physique. Alors pour gagner moins, c'est mieux ce que je fais maintenant !

Enquêteur: Combien ils paient ?

David: Facilement la moitié de ce que je gagne maintenant.

Enquêteur: Tu le considères bien payé ton travail ?

David: Selon mes standards, non. Pour moi maintenant ça va... je survis, c'est mon terme. Mais pour les gens avec qui je parle comme X ou des gens que je connais, c'est bien.

Enquêteur: Tu gagnes combien ?

David: Je gagne 8.400, sans les primes.

Enquêteur: Avec les primes tu arrives à combien?

David: 10.000. Ils te donnent un bonus de 1.500. Si tu es un bon employé, si tu fais tout ce que tu dois faire, alors ils te donnent 1.500 de plus. Ca c'est ce que je gagne. En moyenne. Parce qu'il y a des jours où ils te paient plus parce qu'ils sont fériés, tu ramènes plus de fric. Entre dix mille et douze. Pour les gens d'ici, eh bien c'est un très bon salaire. Très bon parce qu'en plus ils te donnent des bons d'achat. Avec ces cartes (il me montre sa carte d'achat). Ca devrait suffire largement pour une famille, pour la maintenir parfaitement. Mais comme je dépense beaucoup, alors ça me suffit pas. Et je veux pas changer, parce que je suis heureux comme je suis.

Extrait 99 :

Le premier mois j'ai pensé que tout était vraiment pas cher ici au Mexique (...) Et quand j'ai voulu m'acheter une paire de Nike j'ai réalisé combien c'était cher quand j'ai vu combien ils me payaient.

Extrait 100 :

C'est qu'une fois que tu travailles dans un call center, tu connais plus de gens et « regarde y a un call center qui a ouvert là-bas, regarde telle campagne là-bas ». Et alors oui, tu commences à te faire des contacts. Dans ce dernier call center, beaucoup sont partis chez CompuCom. C'est un peu comme si CompuCom a été l'échappatoire pour un bon nombre d'entre eux. Pour moi c'était bien loin, mais bon, je me suis motivé, les amis de Telvista m'ont motivé et voilà, j'ai déposé mon curriculum.

Extrait 101 :

Moi j'ai passé des entretiens... putain ! Je peux même pas les compter ! Celle-là de Colgate-Palmolive ils m'ont appelé. L'entretien s'est bien passé, bien facile ! D'ailleurs le gérant c'est un Argentin. Il m'a fait passer l'entretien : « Ah, tu me plais bien ». Et un autre *güero* m'a fait passer l'examen en anglais. Tout nickel : « C'est très bien » il me dit. « Tu as déjà entendu la proposition économique ? » Moi je lui ai dit : « Non, la vérité, non... » Et quand il m'a dit « Tu es embauché. Tu sais combien tu gagnes ? 14.000 pesos ! ». Le seul truc c'est qu'il fallait changer de tours. Un jour tu commençais à sept heures, un autre à midi... Mais par semaine. Et moi ok on y va, non ?

Extrait 102 :

Tu sors et tu laisses le boulot. Tu sors et tu rentres chez toi, par exemple moi avec mes enfants, je me mets à jouer avec eux, et tu ramènes pas de stress, de pensées du genre « bordel, putain de travail, qu'est-ce que je fous là-bas ? ». Voilà, tu fais tes heures et tu les termines et tu t'en vas !

Extrait 103 :

Enquêteur : Et les gens qui sont au même poste que toi, c'est qui ? Des gens qui sont aussi rentrés des États-Unis ?

Gloria: Les gens qui ont le même poste que moi ? Ah non. Pas tous. La majorité d'entre eux sont des gens qui ne sont jamais allés aux États-Unis, qui ont appris l'anglais ici. Et puis, comme ça, ils apprennent l'anglais ici, puis ils le parlent, ils atteignent un niveau plus ou moins bon et puis ils trouvent le travail.

Enquêteur : Et c'est qui ? Des étudiants ?

Gloria: En fait il y a un peu de tout. Par exemple mon chef il étudie pour un faire un master, dans un truc qui n'a rien à voir. Analyse vidéo, je sais pas quoi. Tu as des gens qui n'ont que le baccalauréat, rien de plus, tu as des gens qui ont abandonné à la moitié de leurs études, tu as des gens qui étudient pour toute autre chose. Mais la majorité des gens qu'on a ici sont des gens qui ont appris l'anglais ici. En fait comme T2 je suis la seule.

Extrait 104 :

Enquêteur : Il y a beaucoup d'étudiants locaux aussi ? D'ici ?

David : Ouais. Il y en a un paquet qui vont à la UVM, à l'UNAM au Poli. Un paquet de mecs bien intelligents. Ici chez CompuCom, y a des mecs qui sont vraiment bons, pour tout. Ils sont vraiment bons parce ils ont déjà une formation universitaire, quelque chose dans le genre, non ? C'est des types très intelligents. Mais ils ont appris l'anglais ici mec ! Y a des types chez CompuCom qui s'appellent les T3, ces mecs ils déchirent ! Tu leur demande n'importe quoi eux ils le savent. En tant que techniciens ils sont vraiment bons, ouais.

Extrait 105 :

C'est pas facile... J'ai appris beaucoup vraiment, c'est quelque chose que je n'aurais jamais pensé mais ça a été très facile pour moi. J'ai appris, j'aime ça et je me dis... C'est pas ce que tu penses que tu feras quand tu es enfant (elle rit) : « Ahh, je veux travailler dans un call center ! ». Non mais tout d'un coup c'est quelque chose qui t'arrives et... finalement ça a l'air bizarre peut-être, les analystes me disent : « t'es bien une fayotte ! Comment c'est possible que tu veuilles rester ici ? » Eh bien moi j'ai envie de rester ici, et la raison c'est parce que je suis consciente que j'ai des tatouages, que je suis plus si jeune... que commencer des études maintenant ce sera plus difficile.

ANNEXE 2 : LISTE DES INTERVIEWES :

Prénom	Moment d'arrivée aux E.U ou au Canada	Destination(s) aux E.U. ou au Canada	Motifs du retour	Niveau de qualification	Situation familiale	Issu d'une famille monoparentale
Mary	1.75	New York	Famille	Prepa	Un enfant (au Mexique), mère célibataire	
Linda	1.5	New York	Famille	Etudes Sup. (inachevées)		
Adrian	1.5	Illinois	Plafond de verre/ Economique	Etudes Sup. (inachevées)		X
David	1.5	Georgia	Sentimental/ Etudes	High School		
Miguel	1.5	California	Plafond de verre/ Famille	Community College		
Lalo	1.75	California	Famille	High School		
Luis	1.5	California	Famille	High School		
Jay	1.5	California	Expulsion	High School	Un enfant (Mexique)	
Mario	Adulte	New York	Famille/Economique	Prepa	Marié ; Deux enfants (un né aux USA, un au Mexique)	
Roberto	Adulte	Tennessee & Missouri & Californie	Economique (dépression due au burnout)	Prepa		
Lucy	1.75	North Carolina	Couple	High School (inachevée)		X
Carlos	1.5	North Carolina	Expulsion	High School		
Charlie	1.75	California	Deuxième chance	High School (inachevée)		
Laura	1.5	California	Famille	High School		

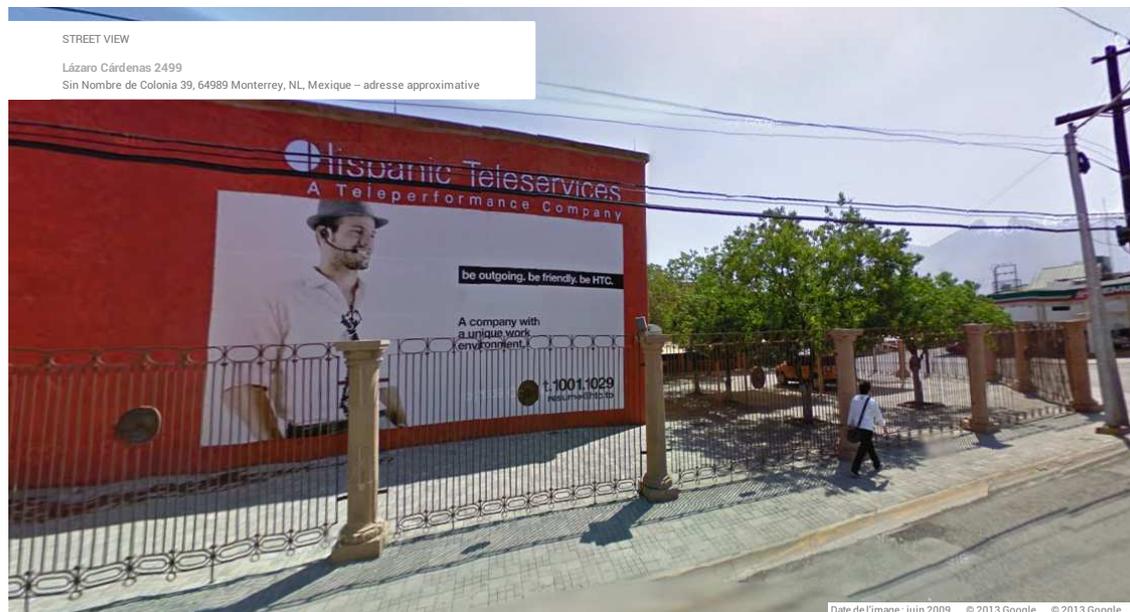
Gloria	1.5	Texas	Couple/ Economique/ Plafond de verre/ Etudes	High School		X
Alejandro	Adulte	Texas	Famille/Etudes	Etudes Sup. (inachevées)		
Raquel	Adulte	Vancouver (Canada)	Travail/ Couple	Etudes Sup. (inachevées)		X
Ricardo	Adulte	Texas	Famille	Prepa	Un enfant	
Jimmy	1.5	Texas	Expulsion	High School (inachevée)	Un enfant (Mexique, séparé)	
Sergio	1.75	Arizona	Etudes	High School		
Santiago	1.5	Texas	Expulsion (2x)	High School (inachevée)		
Juanito	1.5	Utah	Expulsion (2x)	High School (inachevée)		X
Juan	Adulte	California & Michigan	Economique/Famille	Prepa	Un enfant (séparé)	X
Abraham	Adulte	California	Economique	Prepa		
Alicia	1.5	California	Plafond de verre	Etudes Sup. (inachevées)		
Adriana	1.75	Texas	Etudes	Etudes sup. (en cours)		
Israel	1.25	Georgia	Expulsion	Etudes Sup. (en cours)	Marié (américaine, femme aux USA)	X
Omar	1.5	Texas	Expulsion	High School (inachevée)		
Memo	1.5	Arizona	Expulsion	High School	Marié (femme et enfant aux USA)	
José	Adulte	Michigan	Retour rédempteur (divorce, drogue, alcool, prison)	Prepa	Marié, un enfant (aux USA, divorcé) ; Remarié, un enfant (Mexique)	X

Paloma	Adulte	California	Autre	Etudes sup.		
Uriel	1.75	California	Expulsion	High School (inachevée)		X
Victor	Adulte	Montreal (Canada)	Economique/Famille ?	Etudes sup. (inachevées)		
José Luis	1.5	California	Expulsion	Etudes sup. (en cours)		?
Oscar	1.5	North Carolina	Autre (racisme)	High School	Un enfant (Mexique), séparé.	X
Jorge	Adulte	Texas & Ontario (Canada)	Autre (Vacances)	High School		
Efrén	Adulte	Illinois	Famille	Etudes sup. (inachevées)		
Pepe	1.5	Illinois	Expulsion	High School		
Joaquín	Adulte	Montreal	Economique	Etudes sup. (inachevées)		
Alejandra	Adulte	Georgia	Expérience découverte économique	Etudes sup. (inachevées)		
Maria	Adulte	Georgia	Expérience découverte économique	Etudes sup.		
Rocio	1.5	New York	Famille/ Plafond de verre	Etudes sup.		

ANNEXE N°3 : CALL CENTER EN IMAGES (IMAGES GOOGLE STREET VIEW)

Hispanic Teleservices, Sin Nombre de Colonia 39, Monterrey, Mexique – Google Maps

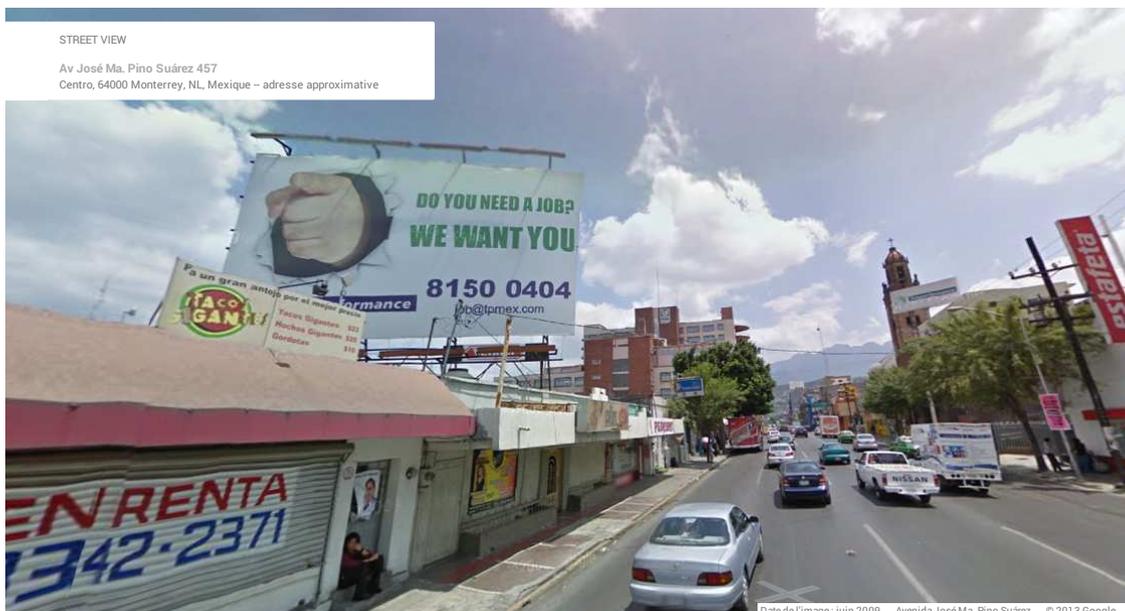
28/11/13 13:52



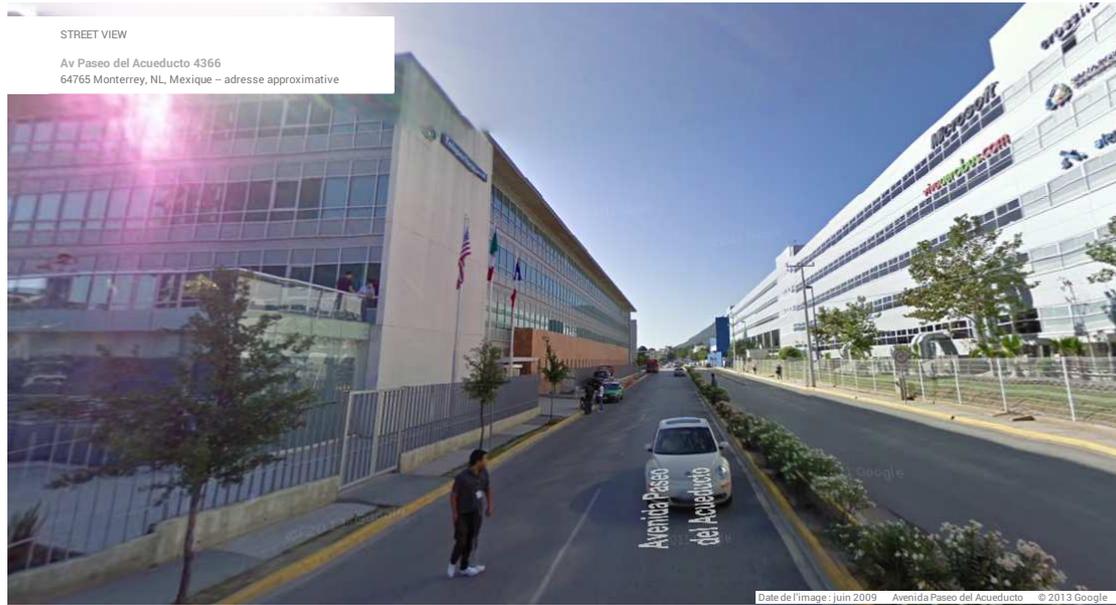
HISPANIC TELESERVICES, MONTERREY.

monterrey – Google Maps

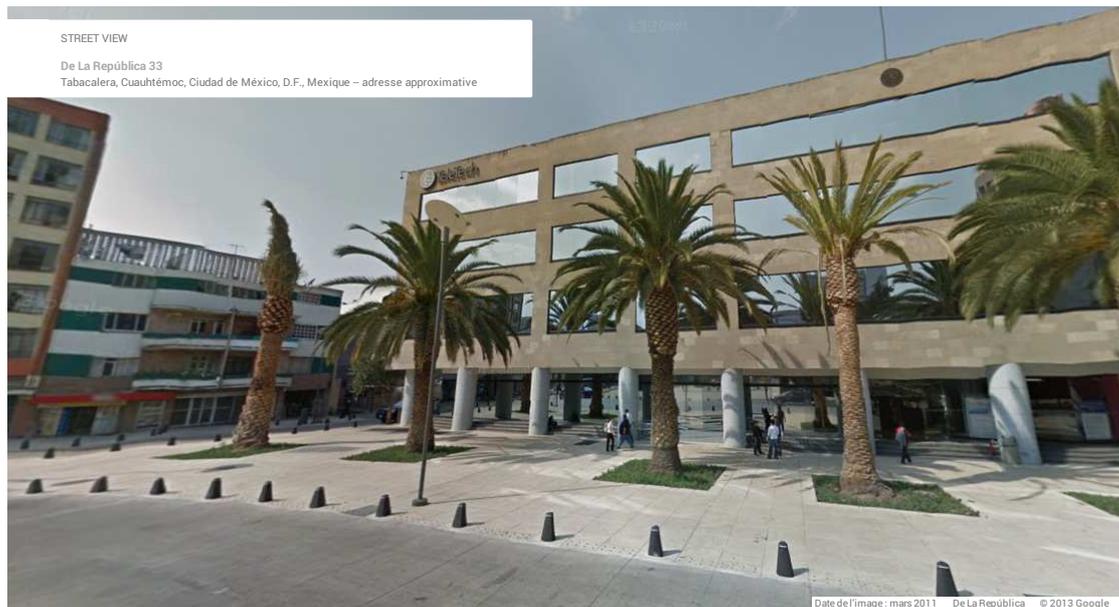
28/11/13 13:43



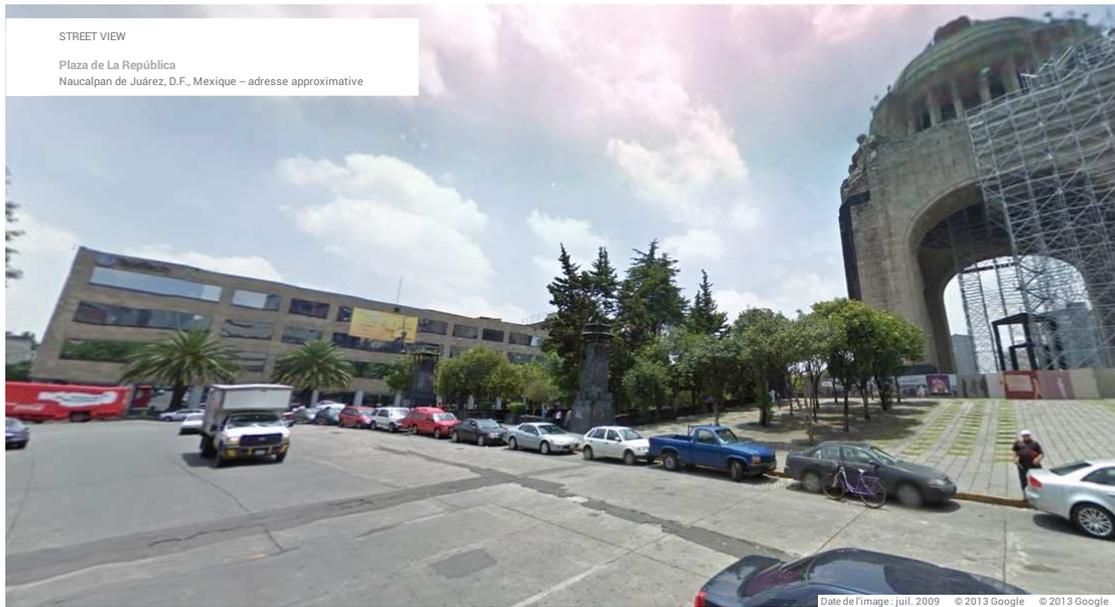
AFFICHE DE TELEPERFORMANCE SUR L'AVENUE PINO SUAREZ, MONTERREY.



TELEPERFORMANCE (GAUCHE), UNIVERSITE TECMILENIO (DROITE)



TELETECH, MEXICO.



TELETECH (GAUCHE) ET LE MONUMENTO À LA REVOLUTION (DROITE), MEXICO.



EDIFICE DANS LEQUEL SONT INSTALLES LES BUREAUX DE TELVISTA, CALLE BOLIVAR, MEXICO.

ANNEXE N°4: OFFRE D'EMPLOI TYPIQUE SUR UN SITE DE BOURSE DU TRAVAIL.

Master Tourism Management

uplevel.it/MasterTurismo
Gestione e Marketing Turistico, GDS e stage. Vedi dettagli sul master!

Aprovecha Las Oportunidades De Trabajo Que Tenemos Para Este Fin De Semana.para Teleperformance

Para Trabajar En Monterrey, Nuevo León, México

Descripción del Trabajo Contamos con lugares disponibles en nuestra capacitación de fin de semana la cual es totalmente pagada y con horario am o pm fijo. Elije el turno que se acople a tus horarios y postúlate a esta vacante, tenemos entrevistas disponibles para las personas con un nivel de inglés avanzado (80% en adelante).

Tendrás excelentes beneficios como:

- Horarios flexibles (respetamos tu horario escuela, de otro trabajo o por cuidado de hijos).
- Becas y convenios con las mejores universidades (UN, TECMILENIO, UVM, UR etc.).
- Oportunidad de crecimiento a partir de los 3 meses.
- Bono mensual de hasta el 40% sobre tu sueldo.
- Planta de trabajo desde tu primer día.
- Constantes eventos emocionantes como rifas y concursos, torneos de soccer, posada navideña, etc.

Tendrás las oportunidades que buscas de crecimiento en un trabajo, estarás en el mejor ambiente laboral.

Necesitaras:

1. Mantener conversaciones en inglés fluidamente.
2. Conocimientos básicos en computación.

Inicia tu entrenamiento este fin semana.

Envía tu CV al correo de contacto agrega el código #ZONMTY en el mensaje o llama a los números 1001 1029 o 01 800 111 0202

Visítanos en: www.youarehired.mx

Ciudad: Monterrey

Usa Google AdWords

google.it/adwords
Raggiungi i clienti giusti online. Registrati oggi! credito di € 75

0 personas inscritas en esta oferta

[Postularme](#)

Proceso de Selección externo a buscojobs.

ANNEXES N°5 : EXEMPLES DE TECHNIQUES DE COMMUNICATION DE L'ENTREPRISE TELEPERFORMANCE.

LEADTODAYTP.COM
T. 01 800 888 TP4U

**THE BEST
VERSION OF YOU
STAYS HUNGRY
LEAD.TODAY.**

 **Teleperformance**

The advertisement features a man in a checkered shirt with his hands on his hips, set against a red background. The text is overlaid on the image, with the main slogan in large, bold, white letters. The company logo and name are at the bottom.

LEADTODAYTP.COM
T. 01 800 888 TP4U

LEAD.TODAY.



Teleperformance

LEADTODAYTP.COM
T. 01 800 888 TP4U

THE BEST
VERSION OF YOU
TRANSFORMS A
PART-TIME JOB
INTO A FULL-TIME
SUCCESS

LEAD.TODAY.



Teleperformance

LEADTODAYTP.COM
T. 01 800 888 TP4U

**THE BEST
VERSION OF YOU
RISES TO THE TOP
LEAD.TODAY.**



Teleperformance



BE

helpful
patient
yourself
exciting
different
memorable
responsible
consistent
passionate
available
original

Teleperformance



Teleperformance

Transforming Passion into Excellence



Teleperformance
CASH FRIENDS
Refer a Friend!

Gana hasta \$650 mensuales por cada referido.

Refiere a tus amigos en:
cashfriends@tpmex.com

Conoce las reglas en: [tpmex.mty](https://www.facebook.com/tpmex.mty)

Cooper | INTEGRITY Earth | RESPECT Mind | PROFESSIONALISM Air | INNOVATION Fire | COMMITMENT



Cosmos | INTEGRIDAD
Yo digo lo que hago y hago lo que digo.



[tpmex.mty](https://www.facebook.com/tpmex.mty)



[@tpmex_mty](https://twitter.com/tpmex_mty)

Some studies have shown that



8 hours of sleep per 24-hour

period is the average requirement for adults



But remember people are different and need for sleep can range from



6 to 10 hours

Get enough rest every day and your body will appreciate it.



Teleperformance
Transforming Passion Into Excellence

“Be the change that you wish to see in the world.”

Mahatma Gandhi



Teleperformance
Transforming Passion Into Excellence



Cosmos | INTEGRIDAD
Yo digo lo que hago y hago lo que digo.

Marzo 2012

Viernes 30

GLOBOFLEXIA

11:00 a 13:00 hrs. / Pasillos y área del comedor.

CONCURSO "SALSAS-COMIDA"

Tú pones la salsa, nosotros las tostadas. Trae tus propios ingredientes, dinos que más necesitas y ¡A concursar! La salsa se prepara aquí con nosotros.

13:30 a 15:00 hrs. / Área del comedor.

CLUB DE FOTOGRAFÍA

¿Te gusta tomar fotos? Plasma tus ideas en nuestros sites. Corredor del arte.

15:00 a 16:00 hrs. / Sala de juntas.

PROYECCIÓN DE PELÍCULAS

15:00 a 17:00 hrs. / Sala Dinamarca.

CLASE DE BAILE (SALSA)

¡No pares de moverte! Disfruta de los ritmos latinos en nuestra clase de Salsa.

17:30 a 19:00 hrs. / 2do. piso del comedor.

**Im ABSOLUTO
ARMONIOSO
UNIVERSAL**



Teleperformance



Citizen
of the
World

**COTW-APOYANDO A:
INIDENTES UNIDOS
DE
MONTERREY, A.C.**

Personas con discapacidad visual nos presentan su técnica de reflexología y luz infrarroja en masajes.

10:00 - 13:00 y de 15:00 a 17:00 hrs. / Lobby.

Donativo : \$40.00



Cosmos | INTEGRITY



Earth | RESPECT



Metal | PROFESSIONALISM



Air | INNOVATION



Fire | COMMITMENT



**Customers today
are social.**

They read reviews and listen to the opinion of friends. They get information about products before ever going into a shop. Do customers now have more authority than ever and does this mean that companies need to interact with them in a different way?

 **Teleperformance**
Transforming Passion into Excellence