

Favoriser le vivre ensemble : Bénévoles et personnes en situation de grande précarité à l'épreuve de la réciprocité

Cette communication prend appui sur un travail de terrain dans le cadre d'un doctorat en sociologie. Le terrain de recherche se situe au sein d'un accueil de jour accueillant des personnes en situation de grande précarité trouvant la possibilité de se restaurer, de se doucher, de recevoir leur courrier, de rester durant les heures d'ouverture. L'accès est gratuit et inconditionnel. Pour assurer ces missions, une équipe d'une quarantaine de bénévoles intervient ainsi que des professionnelles du travail social.

L'observation participante a été privilégiée pour le recueil des données. J'étais intégrée pendant 6 mois dans l'équipe de bénévoles ce qui m'a permis d'être au plus près des pratiques relationnelles des bénévoles et des accueillis mais qui questionne la neutralité nécessaire à un travail de recherche. J'ai soutenu cette observation par des entretiens semi-directifs. Conduire des entretiens avec les personnes accueillies m'a, là aussi, posé quelques difficultés méthodologiques. Les canons de beauté de la recherche scientifique se coltinent une réalité de terrain devant faire avec la discontinuité, les entretiens sans aucun matériel parce que la personne accepte mais « maintenant », les entretiens se déroulant sur plusieurs jours... etc, etc

Cette recherche qualitative s'appuie sur la méthode par théorie ancrée (Glaser & Strauss, 2010) pour conduire le recueil de données, le codage et l'analyse, avec comme cadre la sociologie compréhensive et une approche interactionniste.

La recherche vise à décrire et comprendre dans quelles conditions sont possibles des relations de réciprocité entre des personnes en grande précarité et les bénévoles les accompagnant.

Elle abordera la réciprocité comme le fait de donner et de recevoir en retour (Mauss et Weber, 2007 ; Racine, 1986 ; Anspach, 2002 ; Caillé, 2007). La réciprocité peut se comprendre comme une norme (Gouldner, 1960) qui guide les pratiques sociales, est garante de la dynamique du lien social, de la stabilité sociale et du vivre-ensemble et permet un tissage serré entre les membres d'une communauté de par l'interdépendance qu'elle institue (Caillé, 2007). Elle ne peut s'envisager hors de la relation et « correspond donc à un acte réflexif entre sujets, à une relation intersubjective et non pas à une simple permutation de biens ou d'objets comme l'échange. » (Sabourin, 2012, p. 7) Pourquoi s'intéresser à cette relation ? Parce que les personnes accueillies à l'accueil de jour sont en posture très défavorable pour participer à cette relation de réciprocité. Elles dépendent de ce qu'on leur donne pour améliorer un peu leur quotidien. Leur place, à la marge, dans la société font qu'ils sont dépourvus des capitaux nécessaires pour pouvoir rétablir un équilibre relationnel face à des bénévoles sont en position de donner. L'enjeu alors est que les conditions nécessaires à une relation de réciprocité équilibrée soient comprises et mises en œuvre. Cet équilibre ne vise pas à instaurer la symétrie de la relation mais à permettre que les places de donneur et receveur bougent.

Mon travail de recherche a exploré de nombreux aspects et a pris en compte le point de vue des accueillis mais dans le cadre de cette communication, je vais centrer mon propos sur trois aspects

où la relation de réciprocité est encadrée, limitée par le positionnement des bénévoles ou du cadre de l'accueil de jour.

La première condition posée à une relation de réciprocité potentielle est que les accueillis gardent la face.

1. « garder la face » : une obligation pour accéder à une possible réciprocité

Lorsque j'ai rencontré Abbes, accueilli à l'Accueil mais aussi bénévole dans la structure et dans d'autres associations, j'ai noté son courage. Dans une situation administrative très délicate, cet homme se bat, et garde une attitude empreinte d'un profond respect envers ses interlocuteurs, une grande gentillesse et ne se plaint jamais. De fait, de nombreux bénévoles interagissent avec lui, lui proposent de l'aide, acceptent la sienne, engagent des conversations avec lui.

Nous sommes là dans une relation de réciprocité mais aussi face à un accueilli qui a su « garder la face » au sens de Goffman (1998, p10). Abbes présente une « image de lui consistante », positive, qui est valorisée et légitimée par les bénévoles. Anne-Marie (bénévole) nomme trois traits permettant pour elle une relation de réciprocité : la dignité de la personne, le fait de ne rien réclamer et le fait d'être positif. Abbes remplit ces conditions contrairement à d'autres qui ne sont pas en capacité de rester digne.

Lors d'une discussion que nous avons avec Alice (bénévole) et Simone, accueillie, cette dernière nous explique qu'elle va mieux, ce à quoi Alice réplique : « oui, c'est vrai tu vas mieux, parce qu'il y a seulement six mois, tu étais, excuses moi de le dire aussi durement, un vrai chiffon. On ne pouvait pas discuter avec toi ».

Alice nomme ici qu'il y a des obligations à tenir pour que l'interaction réciproque soit possible. Goffman (1998, p13) pointe qu'alors même que « la face sociale d'une personne est souvent son bien le plus précieux et son refuge le plus plaisant, ce n'est qu'un prêt que lui consent la société : si elle ne s'en montre pas digne, elle lui sera retirée. »

Une deuxième condition est mise à l'exercice de la réciprocité entre bénévoles et personnes accueillies et c'est par la question du territoire que nous allons en explorer un aspect.

2. Un cadre défini par le fait de recevoir des personnes en situation de grande précarité plus que par l'hospitalité

L'Accueil est très organisé. Chaque espace a une fonction et celle-ci définit qui est légitime à l'occuper. Il y a des espaces où les bénévoles agissent et la plupart de ceux ci interdisent aux accueillis d'y avoir accès (la cuisine par exemple). Les espaces où les accueillis peuvent accéder

aux différents services sont clairement balisés. Cette structuration laisse penser que l'Accueil se définit plus par sa capacité à recevoir que par sa capacité d'hospitalité. Pourquoi ? L'hospitalité « implique une brèche dans le système, un bricolage » (Gotman, 2001, p47), elle offre une possibilité plus grande de surprise et par là, permet que la réciprocité se déploie avec plus de liberté. Par contre, recevoir impose un cadre organisé qui permet l'anticipation, la fluidité et la rationalité des échanges et l'Accueil, dans son évolution historique tend vers cela aujourd'hui. Locaux plus accueillants, espaces mieux pensés, recrutement de professionnels, tâches définies... des changements positifs mais il s'agit là de se rappeler que « toute réciprocité est exclue si l'accueil se réduit à une « activité de tri, de filtrage, de canalisation des flux » (Gotman, 2001, p47). Les itinéraires prévus à l'Accueil balisent le parcours des personnes, les dirigeant vers les services qui leur conviennent. Il y a peu de plis, peu de marges pour installer une réciprocité équilibrée.

3. Une vulnérabilité supposée invitant les bénévoles à la prudence mais limitant la réciprocité

Lorsque j'ai commencé mon travail de terrain, une de mes phrases quotidiennes était « bonjour, ça va ? ». Mais, quelquefois, devant certaines personnes présentant les stigmates les plus forts de la grande pauvreté, cette question me semblait incongrue. Des bénévoles m'ont expliqué qu'ils se contentaient de dire « bonjour ! » trouvant déplacé de demander des nouvelles à quelqu'un qui visiblement, ne va pas bien.

Pourtant demander « comment ça va ? » signe l'engagement possible dans un échange réciproque où l'on s'installe progressivement en partageant tout d'abord des banalités pour éventuellement poursuivre sur une conversation plus personnelle.

Mais ici, l'échange semble piégé par la peur pour certains bénévoles que la personne puisse s'effondrer, trouver des questions banales déplacées, se répandre. Cela entraîne chez les bénévoles une attitude prudente, teintée de prévenance témoignant de la vulnérabilité que l'on suppose chez les personnes accueillies. Au nom de cette vulnérabilité, certains bénévoles s'engagent à minima dans la relation et diminuent les possibilités de réciprocité. Paul Ricoeur (2001) pense que la vulnérabilité de l'exclu, plus largement de la victime, repose d'abord sur l'incapacité d'émettre un « dire », d'élever le désir au rang de la demande par le langage et de rassembler sa propre vie dans un récit intelligible. Cette incapacité est renforcée si les précautions des interlocuteurs, regardant l'autre par le seul prisme de sa vulnérabilité, n'osent pas ouvrir l'espace pour que l'autre puisse se dire.

Nous venons de voir trois aspects qui limitent la réciprocité entre personnes accueillies et bénévoles mais, à l'Accueil, il y a aussi des situations où la réciprocité est impossible et je vous propose d'en explorer un aspect.

4. Une réciprocité impossible

Rémi est un accueilli un peu étrange qui représente pour certains bénévoles le fou, qui vient entrer en infraction avec les cadres habituels de la relation. Goffman (2009) aborde cette question des cadres qui nous permettent d'interagir avec l'autre dans une relative sérénité. Ces cadres, balisant nos expériences, nous permettent d'orienter nos perceptions, nos représentations de l'individu, de la situation qui se présente à nous. Une fois le réel décrypté, nous pourrions alors choisir le degré d'engagement que nous pouvons mettre dans la relation et déterminer une conduite à tenir.

Rencontrer Rémi, c'est s'exposer à ne pas comprendre le cadre qu'il pose à l'interaction. Par sa manière de proposer l'échange, par ce flot de paroles envahissant, par sa capacité à sauter du coq à l'âne, il ne permet pas à son interlocuteur de se situer dans le cadre connu des interactions au sein de l'Accueil. Il provoque alors ce que Goffman appelle une rupture du cadre laissant son interlocuteur sans indication sur la manière dont doit être interprétée la situation.

La sentence tombe rapidement et l'on voit petit à petit les interlocuteurs se retirer de l'échange, employant de nombreuses tactiques pour neutraliser les tentatives de Rémi d'entrer dans une relation : il est évité, la conversation est détournée, écourtée, ses cadeaux sont refusés.

Alors, Rémi passe à quelqu'un d'autre, teste la relation et si son interlocuteur accepte l'échange, il le monopolise. S'il ne trouve personne, il fera les cent pas en parlant tout seul. Rémi cherche alors cet « auditeur utopique », « capable d'accepter que ce qu'il dit n'est pas toujours dépourvu ni de signification ni de cohérence, quand bien même son langage sortirait des cadres de la conversation et s'apparenterait au langage privé » (Trognon (1986) cité par Joseph, 2007, p196), cette personne qui acceptera de redéfinir avec lui le cadre et les conditions de la réciprocité.

Conclusion

Lorsque les bénévoles mettent des conditions dans la possibilité d'une réciprocité, ils renforcent l'asymétrie de la relation. Cette asymétrie peut être qualifiée de négative dans le sens où les positions ne changent pas, la réciprocité ne peut se jouer qu'à partir de places assignées ; dans ce cadre, les accueillis ont peu de marges de manœuvre pour initier une relation de réciprocité et tout aussi peu d'espace pour rendre comme ils le souhaitent. L'enjeu de les comprendre finement est de permettre une réciprocité plus équilibrée, où les places bougent et où les aidants peuvent se retrouver en dette à leur tour. Cet équilibre on peut le retrouver à l'Accueil mais de manière marginale. Lorsque c'est le cas, cela favorise la reconnaissance des personnes accueillies et permet

aux bénévoles de s'inscrire dans un processus de reliance sociale définie comme l'« action visant à créer ou recréer des liens entre des acteurs sociaux que la société tend à séparer ou à isoler [...]» (Bol de Balle, 2003, p108).

Bibliographie

- Anspach, M. (2002). *A charge de revanche*. Seuil.
- Bolle de Bal, M. (2003). Reliance, déliance, liance : émergence de trois notions sociologiques. *Societes, no 80(2)*, 99-131.
- Caillé, A. (2007). *Anthropologie du don: le tiers paradigme*. La Découverte.
- Carré, L., & Loute, A. (Éd.). (2016). *Donner, reconnaître, dominer: trois modèles en philosophie sociale*. Presses universitaires du Septentrion.
- Elias, N., & Scotson, J. L. (1997). *Logiques de l'exclusion*. Fayard.
- Ferrand-Bechmann, D. (2015). *Le métier de bénévole*. FeniXX.
- Goffman, E. (1998). *Les rites d'interaction* (2ème éd.). Ed. de Minuit.
- Goffman, E., & Joseph, I. (2009). *Les cadres de l'expérience*. Ed de Minuit.
- Gotman, A. (2001). *Le sens de l'hospitalité; Essai sur les fondements sociaux de l'accueil de l'autre* (PUF). Presses Univ. de France.
- Gouldner, A. W. (1960). The norm of reciprocity: A preliminary statement. *American sociological review*, 161-178.
- Honneth, A. (2000). *La lutte pour la reconnaissance*. Le Cerf.
- Mauss, M., & Weber, F. (2007). *Essai sur le don: forme et raison de l'échange dans les sociétés archaïques*. Presses universitaires de France.
- Paugam, S. (1996). *L'exclusion, l'état des savoirs*. Editions de La Découverte.
- Payet, J.-P., Ed. scientifique, & Battegay, A., Ed. scientifique. (2008). *La reconnaissance à l'épreuve : explorations socio-anthropologiques*. Presses universitaires du Septentrion.
- Racine, L. (1986). Les Formes élémentaires de la réciprocité. *L'Homme*, 26(99), 97-118.
- RENAULT, E. (2004). *Mépris social : éthique et politique de la reconnaissance*.
- Ricoeur P. (2001). *Le Juste 2*. Esprit.
- Ricoeur, P. (2004). *Parcours de la reconnaissance*. Le Seuil.
- Sabourin, E. (2012). *Organisations et sociétés paysannes. Une lecture par la réciprocité*. Quae.
- Schnapper, D. (1998). *La relation à l'autre, au coeur de la pensée sociologique*. Gallimard.
- Simmel, G., Deroche-Gurcel, L., & Muller, S. (2013). *Sociologie: étude sur les formes de la socialisation* (2ème éd.). PUF.

Sandrine Arzac.

Doctorante en sociologie – Laboratoire de Recherche sur les Apprentissages en Contexte

EA602 (LARAC) - Université Grenoble Alpes (UGA)-France

Formatrice permanente auprès d'étudiants en travail social - Ecole Santé Social du Sud Est (ESSSE)

Lyon – France